



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ  
ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ  
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

## Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΑΝΑΛΥΣΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΟΑΕΔ



ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΑΚΟΠΟΥΛΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΑΜ: 260126282462

ΕΠΗΒΛΕΠΟΥΣΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΔΑΣΚΑΛΟΠΟΥΛΟΥ ΕΙΡΗΝΗ

Τρίπολη, Ιανουάριος 2020

## *Ευχαριστίες*

Θεωρώ υποχρέωσή μου να ευχαριστήσω την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κα.Δασκάλοπούλου Ειρήνη και την οικογένειά μου για την αμέριστη υποστήριξή τους κατά τη διάρκεια των σπουδών μου και την εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

## Περίληψη

Στις αρχές του αιώνα μας, με την ραγδαία ανάπτυξη του Internet και τις δυνατότητες του, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Διαδίκτυο (Internet), που είχε ήδη ενταχθεί ποικιλοτρόπως στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε κάλλιστα να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από τα κράτος, με σκοπό την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης, που ονομάστηκε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment).

Σκοπός της παρούσης διπλωματικής εργασίας είναι να αποδώσει σε βάθος το περιεχόμενο του όρου «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», να καταγράψει την υφιστάμενη κατάσταση στον ευρωπαϊκό και ελληνικό χώρο στον τομέα της πρωτοβουλίας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και να εξετάσει την περίπτωση του ΟΑΕΔ.

Μέσα από την διερεύνηση των χαρακτηριστικών των ατόμων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ θα εξεταστούν οι παράγοντες που ενδέχεται να σχετίζονται με τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ από τους πολίτες. Στην παρούσα έρευνα, χρησιμοποιήθηκε η απλή τυχαία δειγματοληψία και το σύνολο του δείγματος ήταν 100 άτομα (N=100).

Από τα ευρήματα της έρευνας γίνεται προφανές ότι ο ΟΑΕΔ θα ήταν επιθυμητό να εστιάσει στην απλοποίηση των διαδικασιών γύρω από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει. Παράλληλα θα ήταν χρήσιμη η ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πιθανώς μέσα από ενημερωτικές ημερίδες, οδηγούς χρήσης ή αναλυτικά βίντεο. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσε να προσφέρει και στους πολίτες με λιγότερες τεχνολογικές δεξιότητες την ίδια εξυπηρέτηση και κατ' επέκταση μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η εργασία είναι δομημένη σε πέντε κεφάλαια στα οποία αναλύεται το φάσμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα στο πρώτο κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δηλαδή τι εννοούμε με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ποια τα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της στην

Δημόσια Διοίκηση, ποιοι είναι οι βασικοί παράγοντες που οδήγησαν στην ανάπτυξη της, και στο τέλος παρατίθενται μερικοί από τους πιο αποδεκτούς παγκόσμια ορισμούς. Στη συνέχεια περιγράφονται τα διαφορετικά είδη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και οι βασικές αρχές και στοιχεία που πρέπει να διέπουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία των παρεχόμενων Υπηρεσιών της Διοίκησης μέσω των νέων τεχνολογιών.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και αναλύεται η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγικής για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στην συνέχεια αναφέρονται ορισμένα από τα πιο σημαντικά Ολοκληρωμένα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας μας, αναλύεται ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής που αποτελεί εργαλείο στις σχετικές έρευνες της Ε.Ε. ώστε να κατανοήσουν βαθύτερα τη σχετική θέση μιας χώρας στη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και παρατίθενται ορισμένες από τις στρατηγικές και τα σχέδια δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την πλήρη υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα παρουσιάζεται η Στρατηγική της Λισσαβώνας, το Σχέδιο Δράσης e-europe, το Σχέδιο Δράσης e-europe 2002, το Σχέδιο Δράσης e-europe 2005, το Σχέδιο Δράσης i2010, το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015 και το Σχέδιο Δράσης για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020. Τέλος παρουσιάζονται κάποιες εφαρμογές και καλές πρακτικές που έχουν υιοθετηθεί από διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες όπως το Ηνωμένο Βασίλειο, την Αυστρία, την Δανία και την Εσθονία.

Στο τέταρτο κεφάλαιο εξετάζεται η περίπτωση του ΟΑΕΔ που αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα Οργανισμού που έχει κάνει σημαντικά βήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς με την παροχή αυξημένων ηλεκτρονικών δυνατοτήτων στους ανέργους έχει μετασχηματιστεί από έναν δημόσιο γραφειοκρατικό οργανισμό επιδοματικής πολιτικής σε μια σύγχρονη ευρωπαϊκή κοινωνική υπηρεσία Απασχόλησης. Εξετάζουμε το ευρύ φάσμα δράσεων και προγραμμάτων που υλοποιεί ο Οργανισμός στην προσπάθεια του για μείωση της

ανεργίας και αύξηση της απασχόλησης, την εξέλιξη του Οργανισμού τα τελευταία χρόνια, τον ρόλο του καθώς και την διοικητική Οργάνωση και διάρθρωση του ΟΑΕΔ.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αρχικά αναλύουμε την μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας. Στην συνέχεια και με σκοπό να σκιαγραφηθεί το προφίλ των ατόμων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ μελετήθηκαν μια σειρά από παράγοντες που ενδέχεται να σχετίζονται με τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ από τους πολίτες. Τέλος παρουσιάζονται τα ευρήματα της παρούσας έρευνας καθώς επίσης και προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

## Abstract

At the turn of the century, with the rapid development of the Internet and its capabilities, governments realized that the Internet, which had already been diversified into the private sector, could well be used by the state in a similar way, by aimed at improving the services provided to both citizens and businesses. In this context, a new model of public administration, called eGovernment, began to be developed.

The purpose of this paper is to investigate the characteristics of people using OAED online services. In particular, a number of factors that may be related to the use of OAED services by citizens were examined. In the present study, simple random sampling was used and the total sample was 100 individuals (N=100).

It is clear from the research findings that OAED would be desirous to focus on simplifying the procedures around the electronic services it provides. At the same time it would be useful to inform the public about the use of electronic services, possibly through informative workshops, user guides or detailed videos. This could also provide citizens with less technological skills with the same service and thus a greater degree of satisfaction with the use of electronic services.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**

#### **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

1.1. Εισαγωγή στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	10
1.2 Έννοια - Ορισμός της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	12
1.3 Κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	17
1.4 Πλεονεκτήματα & οφέλη από την εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση	22
1.5 Μειονεκτήματα από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	24
1.6 Εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	25

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

#### **Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ**

2.1 Εισαγωγή στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	28
2.2 Η θέση της Ελλάδας στον ψηφιακό χάρτη της ΕΕ	29
2.3 Ανάλυση της Εθνικής Ψηφιακής στρατηγικής για την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	32
2.4 Ολοκληρωμένα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	34
2.5 Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	37

### **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

#### **Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε**

3.1 Εισαγωγή	46
3.2 Η Στρατηγική της Λισσαβόνας	47
3.3 Σχέδιο Δράσης e-europe	48
➤ Σχέδιο Δράσης e-europe 2002.....	49
➤ Σχέδιο Δράσης e-europe 2005.....	52
3.4 Σχέδιο Δράσης i2010	55
3.5 Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2011-2015	58
3.6 Σχέδιο Δράσης για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020	60

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4**

### **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ-ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ**

4.1 Εισαγωγή	61
4.2 Εφαρμογές και καλές πρακτικές	61
4.3 Ηνωμένο Βασίλειο	63
4.4 Αυστρία	65
4.5 Δανία	67
4.6 Εσθονία	69

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΟΑΕΔ**

5.1 Εισαγωγή - Η Κατάσταση στην Αγορά Εργασίας	73
5.2 Η Κατάσταση της Οικονομίας στην Ελλάδα	74
➤ 5.2.1 Αντίκτυπος στην Αγορά Εργασίας.....	74
➤ 5.2.2 Αίτια της Κρίσης – Ανεργία.....	75
5.3 Πολιτικές Απασχόλησης	77
5.4 Προγράμματα Ενεργητικών Πολιτικών Απασχόλησης στην Ελλάδα	79
5.5 Το Έργο του Ο.Α.Ε.Δ. (Σκοπός – Στόχος)	80
5.6 Το νέο μοντέλο του ΟΑΕΔ	80
5.7 Υπηρεσίες που προσφέρει ο Οργανισμός	86
5.8 Συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΟΑΕΔ - Πληροφοριακά Συστήματα	89

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ – ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΧΕΤΙΖΟΝΤΑΙ ΜΕ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΑΕΔ**

6.1 Εισαγωγή	92
6.2 Μεθοδολογία έρευνας	93
6.3 Είδη Έρευνας	93
6.4 Σκοπός και Στόχος Έρευνας	94
6.5 Περιγραφή Δεδομένων	95



➤ 6.5.1 Μεταβλητές της Έρευνας.....	95
➤ 6.5.2 Τρόπος Συλλογής Δεδομένων.....	97
➤ 6.5.3 Πηγές των Δεδομένων.....	98
<hr/>	
6.6 Μεθοδολογία.....	98
➤ 6.6.1 Μέθοδοι Ανάλυσης και Παρουσίασης των Δεδομένων.....	98
➤ 6.6.2 Ερευνητικές Υποθέσεις.....	99
<hr/>	
6.7 Εμπειρική Ανάλυση.....	100
➤ 6.7.1 Περιγραφικά στατιστικά.....	100
➤ 6.7.2 Συσχετιστικά Στατιστικά.....	107
➤ 6.7.3 Συνάφειες μεταξύ μεταβλητών.....	108
➤ 6.7.4 Απλή γραμμική παλινδρόμηση.....	109
<hr/>	
6.8 Συνοπτική Παρουσίαση Ευρημάτων.....	110
<hr/>	

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7**

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ.....	112
-------------------------------	-----

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1**

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ.....	115
---------------------	-----

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

## 1.1. Εισαγωγή στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στις αρχές του αιώνα μας, με την αλματώδη ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), την ραγδαία ανάπτυξη του Internet και τις δυνατότητες του, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Διαδίκτυο (Internet), που είχε ήδη χρησιμοποιηθεί ποικιλοτρόπως από τον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε κάλλιστα να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος, με σκοπό την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο προς τους πολίτες όσο και προς τις επιχειρήσεις. Στο πλαίσιο αυτό, άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης, που επιδιώκει την αξιοποίηση και χρήση των νέων μεθοδολογιών και τεχνολογιών που ονομάστηκε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment).

Είναι γνωστό ότι η τεχνολογία δεν είναι αξία, αλλά η εφαρμογή της οδηγείται από αντιληπτές αξίες (Bannister & Connolly, 2014). Η κατανόηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η αξία που πρέπει να δημιουργεί απαιτεί πρώτα από όλα κατανόηση της διαχείρισης του δημόσιου τομέα. Αν και υπάρχουν δημόσιοι και ιδιωτικοί οργανισμοί για να εξυπηρετούν τους ανθρώπους, οι ανησυχίες τους είναι διαφορετικές. Οι ιδιωτικές οργανώσεις εξυπηρετούν τους ανθρώπους ως πελάτες και επιδιώκουν τη μεγιστοποίηση του κέρδους, ενώ οι δημόσιοι οργανισμοί δεν αποσκοπούν μόνο στην συγκομιδή χρημάτων, αλλά κυρίως έχουν πρόσθετες ανησυχίες για να λογοδοτήσουν με σημαντικότερη την "δημόσια αξία". Η έννοια της «δημόσιας αξίας» υιοθετείται από τη δημόσια διοίκηση και πιο συγκεκριμένα σύμφωνα με τη θεωρία του Moore ως «δημόσια αξία» ορίζονται οι συλλογικές προσδοκίες των πολιτών σε σχέση με τις κυβερνητικές και δημόσιες υπηρεσίες.<sup>1</sup>

Η διακυβέρνηση και η Διοίκηση δεν αποτελούν στατικές έννοιες αλλά δυναμικές, οι οποίες υπόκεινται σε συνεχείς μεταβολές. Αυτή η εμφάνιση, εισαγωγή και εξέλιξη των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης δημιούργησε προϋποθέσεις και προσδοκίες για νέους τρόπους διακυβέρνησης μέσα από τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και μέσα από καινούργιες, σύγχρονες και περισσότερο αποτελεσματικές μεθόδους εργασίας και επικοινωνίας με τον πολίτη.<sup>2</sup>

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο για την ενίσχυση της αλληλεπίδρασης πολίτη-κυβέρνησης, για την προώθηση της δημόσιας διοίκησης και για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ουσιαστικά μεταβάλλει και επαναπροσδιορίζει τον τρόπο παροχής υπηρεσιών και αλληλεπίδρασης των πολιτών με το κράτος. Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η Δημόσια Διοίκηση, συμβαδίζοντας με τις απαιτήσεις της εποχής μας, αποσκοπεί στην βελτίωση της ποιότητας του δημόσιου τομέα και την μετατροπή του σε έναν δημόσιο τομέα που επαρκώς ανταποκρίνεται στις καθημερινές ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών με απόλυτη διαφάνεια και λογοδοσία.

Το Διαδίκτυο σε συνδυασμό με τις τεχνολογικές εξελίξεις, έχει επαναπροσδιορίσει τις προσδοκίες του κοινού, των κυβερνήσεων και των υπηρεσιών, που αυτές προσφέρουν. Η Ηλεκτρονική Διοίκηση (eAdministration) και η Ηλεκτρονική Δημοκρατία (eDemocracy), χαρακτηρίζονται και ως σύγχρονες προσεγγίσεις της ηλεκτρονική διακυβέρνησης.

Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών μέσα από τις μεθόδους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί στρατηγικό στόχο των σημερινών κυβερνήσεων σε όλο το κόσμο, με στόχο πάντα την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τόσο στη κατεύθυνση της βελτίωσης της επικοινωνίας του πολίτη με το κράτος όσο και τη βελτίωση της ποιότητας της εξυπηρέτησης του πολίτη.

Οι κυβερνήσεις μπορούν πλέον να επεκτείνουν τις υποδομές τους, στην ευρύτερη κοινωνία, έτσι ώστε οι πρωταρχικές αξίες της ψηφιακής εποχής, - γρηγορότερα, καλύτερα, φθηνότερα και με μεγαλύτερη ευκολία πρόσβασης - να μπορούν να εφαρμοστούν και στις Δημόσιες Υπηρεσίες σε σύγκριση με παλιότερα που αρκοντουσαν σε απλώς εσωτερική χρήση συστημάτων ανάμεσα στα επιμέρους τμήματα χωρίς καθόλου επικοινωνία ανάμεσα στις Δημόσιες Υπηρεσίες αφού ήταν αδύνατη η υποστήριξη τέτοιου είδους εφαρμογών.

Οι χώρες με την είσοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση, έχουν πλέον την δυνατότητα να πετύχουν την αύξηση της διαφάνειας, την βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, την ενίσχυση της Δημοκρατίας μέσα από την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στην Δημόσια Διοίκηση, την αύξηση της παραγωγικότητας και την επίτευξη του βασικού στόχου στο Δημόσιο Τομέα που δεν είναι άλλος από την αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του.

---

1: Άρθρο: The public value of E-Government – A literature review Jean Damascene Twizeyimana, Annika Andersson available at: journal homepage: [www.elsevier.com/locate/govinf](http://www.elsevier.com/locate/govinf)

2: (Άρθρο: Από την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ηλεκτρονική Δημοκρατία, 2009. Γρηγόρης Σπυράκης – Χριστίνα Σπυράκη, available at: <https://www.research.gete.net/publication/283222553>)

Παρόλα τα σημαντικά οφέλη της εισαγωγής της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση με τα σημαντικά πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή της, η ελληνική κοινωνία δεν έχει ακόμα εξοικειωθεί με τον όρο eGovernment σε σύγκριση με άλλες χώρες. Αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι καθημερινά ένα μεγάλο ποσοστό πολιτών εξακολουθεί να προτιμά το παραδοσιακό τρόπο αλληλεπίδρασης με τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Τα κύρια εμπόδια στην υλοποίηση και εφαρμογή προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν είναι τεχνικά. Είναι κοινωνικά και πολιτισμικά. (πηγή: <https://aktivoroulouchristina.wordpress.com/2010/03/01/>)

Για να βελτιωθεί η συγκεκριμένη εξοικείωση των πολιτών με το eGovernment απαιτείται η δημιουργία μιας ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στους πολίτες, με ταυτόχρονη συνεχή ενημέρωσή τους για τα πλεονεκτήματα που δύναται να απολαμβάνουν από την εφαρμογή της ΗΔ στην Δημόσια Διοίκηση. Παράλληλα απαιτείται εκπαίδευση του προσωπικού των Δημοσίων Υπηρεσιών στις νέες τεχνολογικές εφαρμογές και αλλαγές στις οργανωτικές δομές του Δημοσίου προς αυτή την κατεύθυνση.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment), υφίσταται στο διεθνές προσκήνιο, για αρκετά χρόνια. Από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, με βασικό κίνητρο, την μείωση του κόστους και την βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών από τον δημόσιο τομέα οι κυβερνήσεις σε όλα τα επίπεδα τους, έχουν κάνει προσπάθειες να εντάξουν σε όσο το δυνατό μεγαλύτερο ποσοστό την ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στον Δημόσιο Τομέα. Η Ευρωπαϊκή Ένωση, για να μπορεί να μετρά την πρόοδο των κρατών – μελών, στο χώρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δημιούργησε διάφορους δείκτες, ενώ σε συνεννόηση με τα ίδια τα κράτη – μέλη, προχώρησε στην δημιουργία μίας λίστας, με βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Παρόλο που η Ελλάδα έχει κάνει σημαντική πρόοδο τα τελευταία χρόνια στο τομέα αυτό και έχει καταβάλλει αξιόλογες προσπάθειες δεν έχει καταφέρει ακόμα να φτάσει το επίπεδο των άλλων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι επιδόσεις της στις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες βρίσκονται κάτω του ευρωπαϊκού μέσου όρου και προκειμένου να καλύψει το χαμένο έδαφος θα πρέπει να εντείνει ακόμα περισσότερο τις προσπάθειες της.

## **1.2. Έννοια – Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Στον 21<sup>ο</sup> αιώνα, τα κράτη σε όλο τον κόσμο καλούνται να ανταποκριθούν στις συνεχόμενα αυξανόμενες απαιτήσεις που δημιουργούνται σε ένα διαρκώς μεταβαλλόμενο

περιβάλλον με όσο το δυνατόν αποδοτικότερο τρόπο προς όφελος των πολιτών αλλά και της κοινωνίας γενικότερα. Η στροφή των χωρών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι αναγκαία, για την διοικητική μεταρρύθμιση μίας χώρας (Dada, D., 2006) αφού αποτελεί πλέον παγκόσμια πραγματικότητα και παίζει πρωταγωνιστικό ρόλο τόσο σε τοπικό, όσο και σε διεθνές επίπεδο, σε όλα τα επίπεδα οργάνωσης και διοίκησης, όχι μόνο στις κρατικές / δημόσιες, αλλά και στον ιδιωτικό τομέα, όπως είναι οι επιχειρήσεις / εταιρίες.

Οι αρχικοί ορισμοί του όρου «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης», περιστρέφονταν κυρίως γύρω από τους τομείς εφαρμογής της. Κατά την στροφή της χλιετίας, οι κυβερνήσεις σε ολόκληρο τον πλανήτη καθιέρωσαν και αποδέχτηκαν κάποιους σαφείς ορισμούς για το τι εστί Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς έπρεπε να χρησιμοποιούνται ως βάση για τον καθορισμό των διαφόρων εθνικών στρατηγικών στα πλαίσια προσπάθειας επίτευξης αριστείας στο συγκεκριμένο τομέα. Ο Grönlund [2002] εξετάζοντας τους συγκεκριμένους ορισμούς, διαπιστώνει ότι όλοι αναφέρουν ρητά τρεις στόχους:

1. πιο αποτελεσματική κυβέρνηση,
2. καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες, και
3. βελτιωμένες δημοκρατικές διαδικασίες.

Σε όλες τις χώρες του κόσμου, η νέα παγκόσμια πραγματικότητα απαιτεί μια τελείως διαφορετική προσέγγιση στον τρόπο παροχής υπηρεσιών από την Δημόσια Διοίκηση σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια και με δεδομένη την επιτακτική ανάγκη για δραστική μείωση των εξόδων του Δημοσίου Τομέα (ειδικά στην Ελλάδα κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης που βιώνουμε), τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αύξηση της διαφάνειας, καθώς και την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση του κράτους (Sarantis, D. and Askounis, D., 2010).

Προκειμένου όμως η νέα αυτή μορφή διακυβέρνησης και παροχής υπηρεσιών να είναι λειτουργική, θα πρέπει να τηρούνται τρεις (3) βασικές προϋποθέσεις:

- Να υπάρχει διαφάνεια και εύκολη προσβασιμότητα των πολιτών στις πληροφορίες,
- Να υπάρχει αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα και
- Να υπάρχει ποιοτική παροχή υπηρεσιών (Stamoulis, D. et al., 2003).

Λόγω της ποικιλομορφίας των πιθανών προσεγγίσεων και με το πώς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εκφράζεται και χρησιμοποιείται κάθε φορά ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός και μόνο ολοκληρωμένου ορισμού για το e-Government είναι εξαιρετικά δύσκολη.

Ένας απλοϊκός, ωστόσο ορισμός που θα μπορούσαμε να προσδώσουμε για τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση, θα λέγαμε ότι είναι η χρήση της τεχνολογίας του Internet, της πληροφορίας και της επικοινωνίας ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης. Όπως είναι εύκολα κατανοητό, ο παραπάνω ορισμός βέβαια δεν καλύπτει όλο το φάσμα των ηλεκτρονικών εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επίσης δεν θα μπορούσαμε να ορίζουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σαν την διαδικασία απαλοιφής της γραφειοκρατίας της Δημόσιας Διοίκησης και την μετατροπή της σε ψηφιακή – ηλεκτρονική μορφή από έντυπη μορφή ή την διάθεση ορισμένων πληροφοριών και υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω του Internet και την απλή αυτοματοποίηση των υπάρχουσων διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αντιθέτως στοχεύει στο μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ICT και την αλλαγή κάθε κυβερνητικής δομής, αλλάζοντας ουσιαστικά την νοοτροπία, τις μεθόδους, την επικοινωνία του πολίτη με το κράτος και το σύνολο των στοιχείων της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης.<sup>3</sup>

Ένας πιο ολοκληρωμένος ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η αξιοποίηση της πληροφορικής στη Διοίκηση και την γραφειοκρατία προς όφελος του πολίτη που έχει ως αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου και την επίτευξη διαφάνειας στις συναλλαγές με το κράτος και την Τοπική Αυτοδιοίκηση.<sup>4</sup>

Κατά την Ε.Ε. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (**e-Government**) σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης 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».<sup>5</sup>

3: Αποστολάκης Ι, ΛΟΥΚΗΣ Ε, ΧΑΛΑΡΗΣ Ι. «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές».

4: ΚΕΡΑΜΑΡΗ Γ. Δημόσιογράφος. «Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» - available from: <https://www.socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/467>.

5: Ορισμός egovernment [http://europa.eu/legislation\\_summaries/information\\_society/strategies/l24226b\\_el.htm](http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226b_el.htm)

Ο ορισμός αυτός της Ε.Ε. καθορίζει δύο θεμελιώδεις κατευθύνσεις:

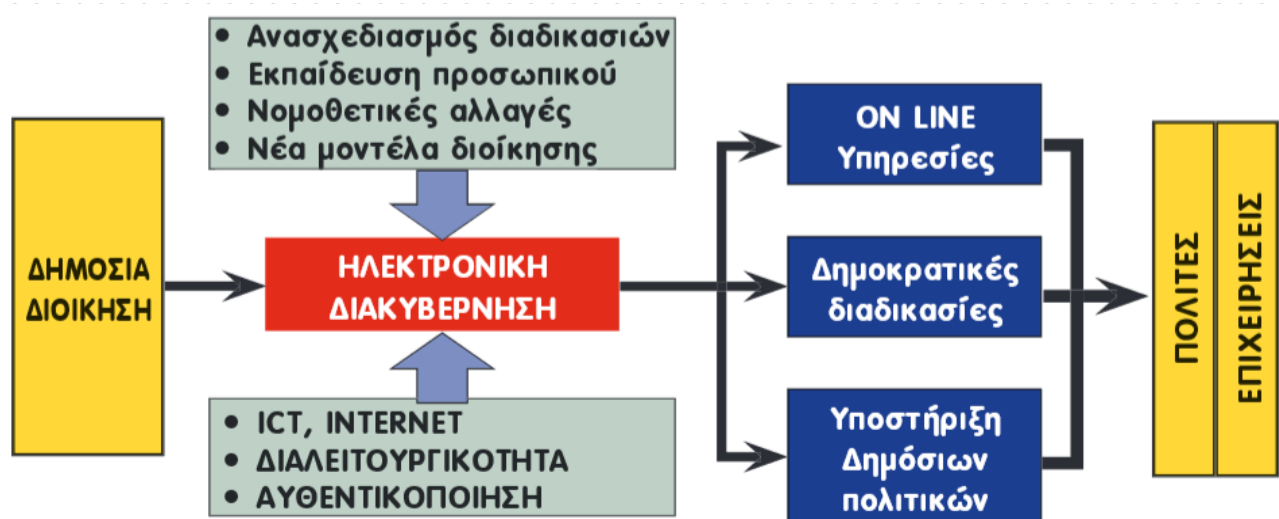
• Προσδιορίζει τους στόχους της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:

A) Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων

B) Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών

Γ) Υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών

• Συνδέει άρρηκτα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με ευρύτατες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης.



Σχήμα: Γραφική Αναπαράσταση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, βάση του Ορισμού της Ε.Ε.<sup>6</sup>

Ο ΟΗΕ θεωρεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελείται από δύο συνισταμένες (United Nations Economic and Social Council, 2006, σελ.13):

- Ηλεκτρονική ετοιμότητα, δηλαδή το κατά πόσο ικανή και έτοιμη είναι η δημόσια διοίκηση να παρέχει, μέσω της αξιοποίησης των Τ.Π.Ε., υπηρεσίες, πληροφορίες και μέσα για την επίτευξη της ανθρώπινης ανάπτυξης.
- Ηλεκτρονική συμμετοχή, δηλαδή το κατά πόσο επιθυμεί το κράτος να παρέχει μέσω της αξιοποίησης των Τ.Π.Ε. υπηρεσίες, πληροφορίες και μέσα για την επίτευξη της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη αποφάσεων.

6:ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. Ψηφιακή δημόσια διοίκηση για όλους. <https://docplayer.gr/29898384-Ypovrgeio-esoterikon-teniki-grammateia-jmosias-iokisis-kai-ilektronikis-iakyvernisis-psifiaki-djmosia-dioikisi-gja-olovs.html>

Σύμφωνα με τον Ο.Ο.Σ.Α. (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) (OECD, 2003, σελ.63) οι ορισμοί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαφοροποιούνται με βάση την στρατηγική που δύναται να ακολουθηθεί.

Έτσι οι παραπάνω ορισμοί διακρίνονται στους:

- Τους ορισμούς που αναφέρουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου.
- Τους ορισμούς που υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά γενικότερα στη χρήση των Τ.Π.Ε. στη διακυβέρνηση.
- Τους ορισμούς που αναφέρουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στην ικανότητα μεταμόρφωσης της δημόσιας διοίκησης με βάση τη χρήση των Τ.Π.Ε., ώστε να αποτελεί νέα μορφή διακυβέρνησης.

Τέλος η Βικιπαίδεια αναφέρει ότι με τον όρο **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (*e-governement*) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Ο όρος αυτός δημιουργήθηκε με τις γενικότερες πρακτικές, σύμφωνα με τις οποίες τοποθετείται το επίθετο «ηλεκτρονικό-ή» («e») με σκοπό να δώσει έμφαση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.). Υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για μερικούς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι «η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στη λειτουργία της διακυβέρνησης». Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και στη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και τον ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τη δυναμική να «βελτιώσει τη δημοκρατική συμμετοχή» και να «απερκεράσει τη πολιτική αποστασιοποίηση». Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα.<sup>7</sup>

Συμπερασματικά, σαν ένας ενιαίος ορισμός για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα μπορούσαμε να πούμε ότι:

---

7: ΒΙΚΙΠΑΙΔΕΙΑ, «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»; πηγή: [https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική\\_διακυβέρνηση](https://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονική_διακυβέρνηση)

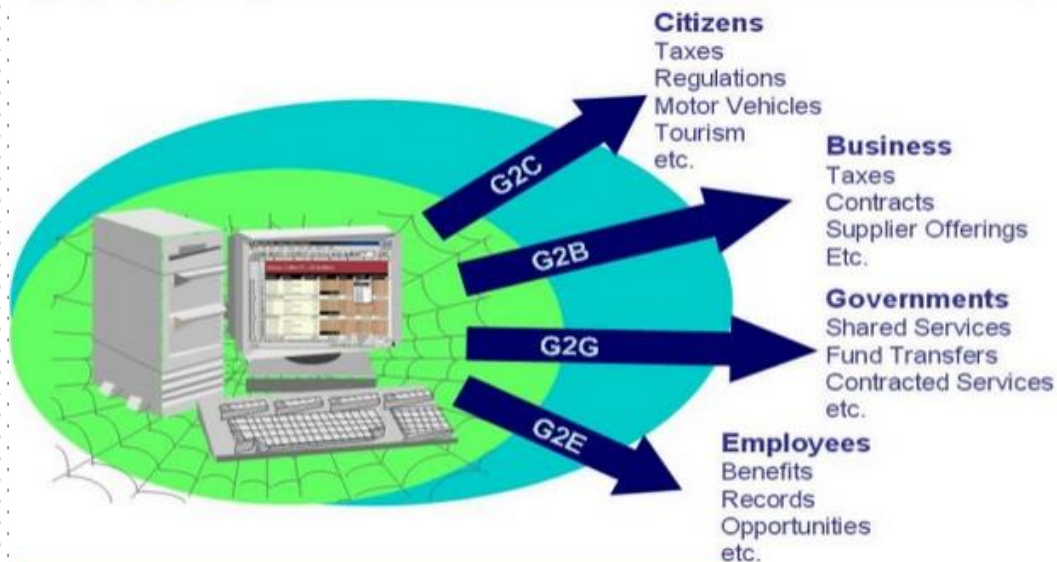


Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-governance) αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.<sup>8</sup>

### 1.3. Κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα δραστηριοτήτων-υπηρεσιών καθώς και φορέων που εμπλέκονται. Ωστόσο, μπορούμε να κατηγοριοποιήσουμε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις εξής τέσσερις (4) κατηγορίες, ανάλογα με το ποιος παρέχει τις υπηρεσίες και σε ποιους απευθύνεται:

- Κυβέρνηση προς πολίτες (Government to Citizens – G2C),
- Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (Government to Business – G2B),
- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government – G2G),
- Κυβέρνηση προς υπαλλήλους (Government to Employees – G2E).



Εικόνα 1: Κατηγορίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (College of Social and Political Science, E-government Session 8-10, November 11, 2014)

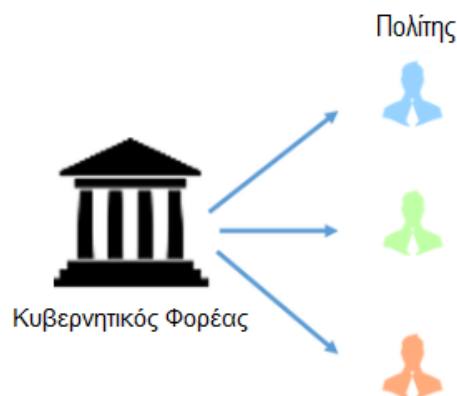
8: Πρώην Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, «Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης», Πηγή: <http://www.open.gov.gr/minteform/?p=1389>

## 1. Κυβέρνηση προς πολίτες (Government to Citizen G2C).

Στη κατηγορία αυτή αναφερόμαστε στην αλληλεπίδραση ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες με στόχο τη παροχή πληροφοριών και παροχή δημοσίων υπηρεσιών ηλεκτρονικά χωρίς περιορισμούς ως προς το χρόνο και τον τόπο. Ο κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα της αμφίδρομης επικοινωνίας με κυβερνητικούς φορείς, την απευθείας ολοκλήρωση συναλλαγών και υπηρεσιών, την υποβολή αιτήσεων, την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών, την έκδοση ηλεκτρονικών βεβαιώσεων και πιστοποιητικών κ.α.

Επίσης η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει πρωτοβουλίες που αποσκοπούν στη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης των ανθρώπων με την κυβέρνηση ως καταναλωτές δημοσίων υπηρεσιών και ως πολιτών. Αυτό περιλαμβάνει τις αλληλεπιδράσεις που σχετίζονται με την παροχή δημοσίων υπηρεσιών καθώς και με τη συμμετοχή στη διαδικασία διαβούλευσης και λήψης αποφάσεων.

Τα σημαντικότερο πλεονέκτημα που προσφέρει αυτού του είδους η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση του κράτους με τον πολίτη είναι η βελτίωση της αποδοτικότητας του Δημοσίου Τομέα καθώς μειώνεται ο χρόνος και το κόστος διεκπεραίωσης διαδικασιών ενώ παράλληλα ενθαρρύνει την συμμετοχή των πολιτών στην διακυβέρνηση.



Σχήμα 2: Γραφική Απεικόνιση της κατηγορίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Government to Citizens – G2C

Μελλοντικός στόχος της συγκεκριμένης κατηγορίας, είναι να παρέχεται η δυνατότητα στον πολίτη μέσω ενός διαδικτυακού τόπου να διεκπεραιώνει σχεδόν όλες τις συναλλαγές του με το Δημόσιο ηλεκτρονικά χωρίς να απαιτείται σε κανένα στάδιο η φυσική παρουσία του ίδιου σε κάποια Υπηρεσία.

## 2. Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις: (Government to Business: G2B)

Στη κατηγορία αυτή αναφερόμαστε στην αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Ουσιαστικά G2B είναι η σχέση μεταξύ φορέων δημόσιας διοίκησης και επιχειρήσεων. Σε αυτό το μοντέλο η πρωτοβουλία προέρχεται από την κυβέρνηση και οι επιχειρήσεις αποτελούν την ομάδα-στόχο. Πληροφορίες, αγαθά και υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά από το κράτος στις επιχειρήσεις και αντίστροφα και με αυτό τον τρόπο διασφαλίζεται ευελιξία, μειώνεται ο απαιτούμενος χρόνος και το κόστος των συναλλαγών.



Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον κλάδο των επιχειρήσεων επιτυγχάνεται δραστική μείωση της γραφειοκρατίας και απλούστευση των χρονοβόρων διαδικασιών. Η άρση των γραφειοκρατικών εμποδίων οδηγεί:

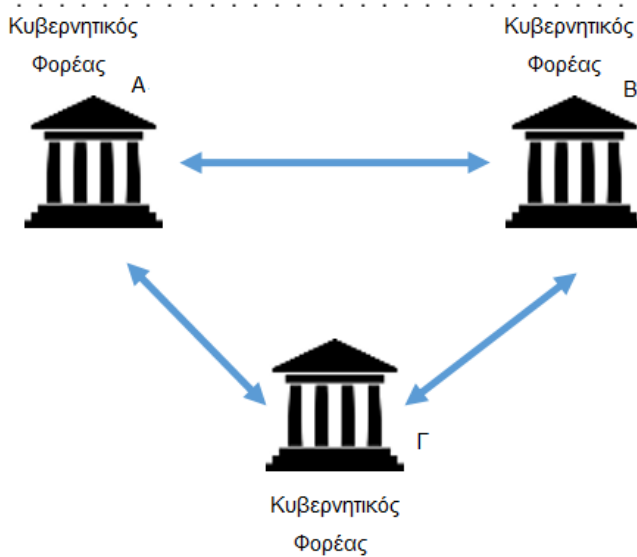
- Σε ενθάρρυνση των πολιτών προς τη δημιουργία νέων επιχειρήσεων το επονομαζόμενο «επιχειρείν» καθώς είναι αποδεδειγμένο ότι ένας από βασικούς παράγοντες αποθάρρυνσης για δημιουργία μιας επιχείρησης είναι οι χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες που απαιτούνται για το άνοιγμα μιας επιχείρησης.
- Προσέλκυση νέων επενδυτών που ουσιαστικά θα οδηγήσει σε πολλαπλασιαστικά οφέλη με σημαντικότερο αυτό της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας.

Στη συγκεκριμένη κατηγορία (G2B) αλληλεπίδρασης των δημόσιων υπηρεσιών με τις ιδιωτικές επιχειρήσεις περιλαμβάνονται και οι ηλεκτρονικές προμήθειες, δηλαδή οι διαδικτυακές ηλεκτρονικές αγορές τις πολιτείας με τους προμηθευτές της, για την διάθεση από μέρους τους, αγαθών και υπηρεσιών. Δύναται έτσι, μέσα από την εφαρμογή των αδιάβλητων διαδικασιών με τους κανόνες διαφάνειας, η δυνατότητα και στις μικρότερες επιχειρήσεις να διεκδικήσουν συμφωνίες με το κράτος και το Κράτος να επιτύχει σημαντική εξοικονόμηση πόρων αφού αποφεύγονται οι μεσάζοντες

### 3. Κυβέρνηση προς κυβέρνηση (Government to Government G2G)

Στη κατηγορία αυτή επί της ουσίας αναφερόμαστε στην εσωτερική αλληλεπίδραση, την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων ή / και συστημάτων πληροφοριών δηλαδή ανάμεσα στις δημόσιες υπηρεσίες, στους κυβερνητικούς οργανισμούς και στις διάφορες κρατικές οντότητες.

Ο στόχος της συγκεκριμένης κατηγορίας από την επιτυχή εφαρμογή της είναι να υποστηρίξει πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βελτιώνοντας την επικοινωνία, την πρόσβαση σε δεδομένα και την ανταλλαγή δεδομένων.



Σχήμα 3: Γραφική Απεικόνιση της κατηγορίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Government to Government G2G)

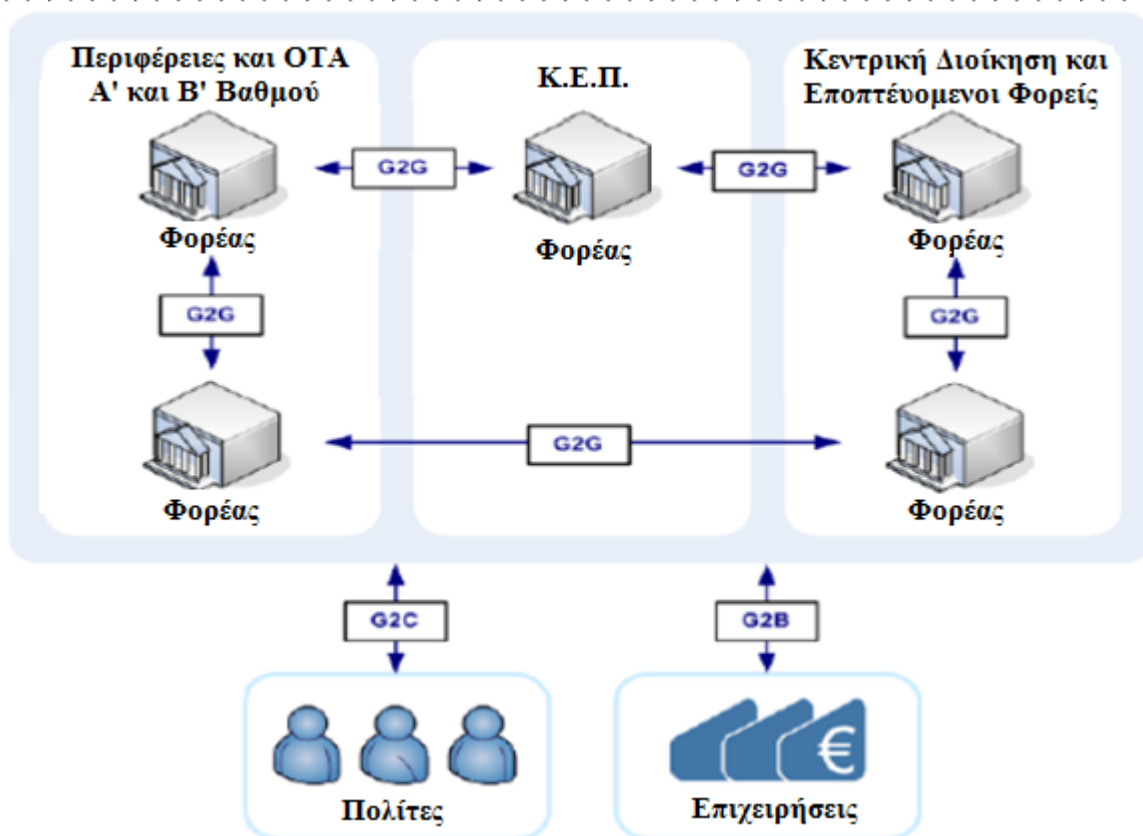
Μοιράζοντας πληροφορίες και συστήματα, οι κυβερνήσεις και οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι σε θέση να μειώσουν τις δαπάνες πληροφορικής επιτυγχάνοντας καλύτερη και ταχύτερη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων φορέων, η οποία επί της ουσίας οδηγεί σε βελτίωση της αποδοτικότητας τους και στην σημαντική εξοικονόμηση διοικητικών πόρων. Ουσιαστικά αυτή η κατηγορία αφορά τις δραστηριότητες που βελτιώνουν και αναβαθμίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες και διασφαλίζουν την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, με απλούστευση των διαδικασιών και εύκολη και γρήγορη διακίνηση εγγράφων και πληροφοριών.

Σε ανώτερο επίπεδο, οι υπηρεσίες G2G μπορούν να χρησιμοποιηθούν για συναλλαγές μεταξύ κυβερνήσεων και να χρησιμοποιηθούν σαν εργαλείο διεθνών σχέσεων και διπλωματίας.

#### 4. Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (Government to Employees G2E)

Στη κατηγορία αυτή, που ουσιαστικά είναι και η τελευταία αναφερόμαστε στην αλληλεπίδραση μεταξύ κυβέρνησης και υπαλλήλων της. Σκοπός αυτής της αλληλεπίδρασης είναι η εξυπηρέτηση και η ενημέρωση των εργαζομένων και η παροχή ορισμένων υπηρεσιών στο διαδίκτυο. (πχ. ηλεκτρονική ενημέρωση αριθμού αδειών που υπολείπονται στον υπάλληλο και δικαίωμα υποβολής αίτησης για νέα άδεια, ενημέρωση για τυχόν αποζημιώσεις και παροχές, υποβολή αίτησης εκδήλωσης ενδιαφέροντος για κατάρτιση κ.α.

Είναι ένας συνδυασμός πληροφοριών και υπηρεσιών που προσφέρουν οι κυβερνητικοί φορείς προς τους υπαλλήλους, για να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους ανταλλάσσοντας γνώσεις καθώς επίσης και με τη διοίκησή τους. Με αυτό τον τρόπο βελτιώνεται η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητά τους, που συνεπάγεται καλύτερη λειτουργία των Υπηρεσιών.



Σχήμα 4: Συγκεντρωτική σχηματική απεικόνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης <sup>9</sup>

<sup>9</sup>: Ηλεκτρονικό Επιχειρείν - Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: ιστοσελίδα available at: <https://aetos.it.teithe.gr/~iliou/cs4804/dialexeis/tmp/9-e-government.pdf>

#### **1.4 Πλεονεκτήματα & οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η καθολική ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση αποτελεί ένα σημαντικό στοιχείο για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας, την ένταξη της στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη και την έξοδο της από την οικονομική κρίση. Από το 2008 που ξέσπασε η οικονομική κρίση, η Ελλάδα αναγκάστηκε προκειμένου να μειώσει το δημοσιονομικό έλλειμμα, να υιοθετήσει δυσβάσταχτες πολιτικές λιτότητας. Η συρρίκνωση της οικονομικής δραστηριότητας της χώρας που ήταν αποτέλεσμα αυτών των πολιτικών αποφάσεων επηρεάζει ολόένα και περισσότερο κάθε παραγωγικό και επαγγελματικό τομέα της χώρας και κάθε πολίτη ξεχωριστά καθώς η αύξηση της ανεργίας, η αύξηση της άμμεσης και έμμεσης φορολόγησης, η μείωση μισθών και συντάξεων και οι περικοπές δημοσίων δαπανών από αγαθά όπως η Παιδεία και η Υγεία δεν έχουν αφήσει πολλά περιθώρια για ανάπτυξη.

Η αξιοποίηση ωστόσο των Τ.Π.Ε. προς όφελος της ανάπτυξης της οικονομίας, η αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, η άρση των κοινωνικών και γεωγραφικών αποκλεισμών καθώς και η γενικότερη βελτίωση της αποδοτικότητας του Δημοσίου τομέα μπορεί να συντελέσει ένα σημαντικό και υποστηρικτικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή. Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση με την με την βοήθεια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα καταφέρει να ανακτήσει την εμπιστοσύνη της κοινωνίας και θα καταστεί πιο αποδοτική και παραγωγική, παρέχοντας στους πολίτες, και στις επιχειρήσεις πολιτοκεντρικές και συνεχώς αναβαθμιζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση παρέχεται η δυνατότητα προσφοράς στον πολίτη ενός αυξημένου χαρτοφυλακίου δημόσιων υπηρεσιών με αποτελεσματικό και κυρίως οικονομικά αποδοτικού τρόπου.

Το κυριότερο πλεονέκτημα της πλήρους εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας και η μετάβαση από ένα γραφειοκρατικό μοντέλο οργάνωσης και διοίκησης σε μια σύγχρονη, αποτελεσματική δημόσια διοίκηση που θα λειτουργεί με ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ - ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ-ΑΞΙΟΚΡΑΤΙΑ.

Η κοινωνία με την συνεχόμενη ανάπτυξη των ΤΠΕ, τις μεγάλες ταχύτητες του INTERNET, την μετατροπή των κινητών τηλεφώνων ουσιαστικά σε φορητές υπολογιστές με απεριόριστες δυνατότητες, οδηγείται ολόένα και περισσότερο προς τις κινητές συνδέσεις (mobile connections) και η δυνατότητα μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να



είναι προσβάσιμη στους πολίτες ανεξαρτήτως τοποθεσίας σε ολόκληρη τη χώρα ανά πάσα στιγμή αποτελεί το επόμενο και δυνητικά μεγαλύτερο όφελος μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς ζούμε σε αυτό που τώρα ονομάζεται εποχή της γνώσης, της ταχύτητας και της πληροφορίας.

Με βάση την «Εθνική Στρατηγική της Χώρας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020», η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

- Ως όχημα εκσυγχρονισμού του κράτους και της Διοίκησης θα στηρίξει την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας, σύμφωνα με τις αρχές της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας.
- Ως μηχανισμός επανασύνδεσης του πολίτη με το κράτος και τη Διοίκηση, θα κατακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών προς το κράτος, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών που συμβάλλουν στην ανάπτυξη, ενισχύουν την ισότιμη και ενεργή συμμετοχή και βελτιώνουν την ποιότητα ζωής.
- Ως μοχλός σχεδιασμού και συντονισμού των οριζόντιων πολιτικών ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, θα εγγυηθεί την εφαρμογή των συμφωνημένων δεσμευτικών γενικών αρχών κατά τη χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και επί μέρους έργου, στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.<sup>10</sup>

Τα βασικά πλεονεκτήματα που θα αποκομίσουμε από την χρήση της ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έχουν άμεσο και έμμεσο αντίκτυπο στην καθημερινότητα του πολίτη, των επιχειρήσεων όσο και στην γενικότερη οικονομία της χώρας. Ενδεικτικά μπορούμε να αναφέρουμε κάποια βασικά οφέλη όπως:

- Γρηγορότερη εξυπηρέτηση στο κοινό με την αποφυγή ή απλούστευση γραφειοκρατικών διαδικασιών και μείωση της τάλαιπωρίας του πολίτη αφού σε πολλές περιπτώσεις δεν θα απαιτείται η φυσική παρουσία του στις Υπηρεσίες
- Μείωση του λειτουργικού κόστους παροχής υπηρεσιών που οδηγεί σε μείωση βαρών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Πρόσβαση στις υπηρεσίες σε συνεχή και καθημερινή βάση
- Αυξημένο επίπεδο ποιότητας στις παρεχόμενες υπηρεσίες
- Παρέχεται η διαχείριση της γνώσης όλων των κυβερνητικών οργάνισμών ώστε να υποβοηθείται η μάθηση και η συσσωρευμένη γνώση να είναι εύκολα προσβάσιμη από όλους.

- Εξάλειψη του κοινωνικού αποκλεισμού
- Διαμόρφωση συνθηκών Διαφάνειας και αποδοτικότητας στην Δημόσια Διοίκηση
- Δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και ευκαιριών επιχειρηματικότητας μέσα από την διαμόρφωση συνθηκών ανάπτυξης και επενδύσεων.
- Στην ενδυνάμωση της Ανταγωνιστικότητας της Οικονομίας, και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών

### **1.5 Μειονεκτήματα από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Παρά τα πολλαπλά πλεονεκτήματα που αποκομίζουμε με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση, δεν πρέπει να παραλείψουμε και τα μειονεκτήματα που προκύπτουν και τα οποία πρέπει να ληφθούν σοβαρά υπόψη κατά τον σχεδιασμό της προκειμένου να μην οδηγηθούμε σε ανεπιθύμητα αποτελέσματα. Μερικά από τα μειονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

➤ Ενθαρρύνει την ηλεκτρονική εξαίρεση καθώς υπάρχει έλλειψη ισότητας στην πρόσβαση του κοινού στο Διαδίκτυο. Οι πολίτες, οι οποίοι στις μέρες μας βιώνουν το ψηφιακό αποκλεισμό καθώς δεν διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο είτε λόγω των υψηλών επιπέδων φτώχειας, είτε λόγω αναλφαβητισμού ή προχωρημένης ηλικίας και έλλειψη εξοικείωσης με τους υπολογιστές κτλ., Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το ψηφιακό χάσμα στις συγκεκριμένες ομάδες πολιτών θα μεγάλωνε:

➤ Λογγώνει Κίνδυνος Υποκλοπής Προσωπικών Δεδομένων. Τα προσωπικά δεδομένα και οι πληροφορίες των πολιτών που αποθηκεύονται και πολλές φορές διαμοιράζονται μεταξύ υπηρεσιών ενδέχεται να καταλήξουν σε λάθος άτομα και να διακυβευθεί το απόρρητό τους. Αυτή η έλλειψη εγγυημένης ιδιωτικότητας αποτελεί για την «πλήρη» εφαρμογή της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τον σημαντικότερο ανασταλτικό παράγοντα, καθώς πολλοί άνθρωποι είναι διστακτικοί και ανησυχούν για το αν πρέπει να συμμετάσχουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή όχι (Davies 2015). Αυτό το πρόβλημα μπορεί να αντιμετωπιστεί με το σωστό σχεδιασμό των εφαρμογών, με ενσωμάτωση δικλίδων ασφαλείας στα συστήματα και με ενημέρωση προς το κοινό για την απαλοιφή των ανησυχιών για την έλλειψη ασφάλειας και ενθάρρυνση προς την υιοθέτηση και χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



- Κόστος. Όταν δεν υπάρχει σωστός σχεδιασμός, η ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να καταναλώσει πολλούς δημόσιους πόρους, ακόμη και από την άποψη των δημόσιων οικονομικών. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι θα πραγματοποιηθούν αυστηρές στρατηγικές μελέτες σκοπιμότητας πριν από την έναρξή της (Shan et al., 2011).

(ΠΗΓΗ: Bwalya, K.J., 2018, *Decolonisation of e-Government Research and Practice: Exploring Contextual Issues and Opportunities in Africa*, pp. 1-330; AOSIS, Cape Town.)

## **1.6. Εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Υπάρχουν πολλές προκλήσεις που μπορούν να καθυστερήσουν την πρόοδο προς την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ποικιλία και η πολυπλοκότητα των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται την ύπαρξη ευρέος φάσματος προκλήσεων και φραγμών στην εφαρμογή και τη διαχείριση της. Οι R. Eynon and W. H. Dutton [12] όρισαν τους φραγμούς του E-Gov. ως "Χαρακτηριστικά - είτε πραγματικά είτε αντιληπτά - νομικού, κοινωνικού, τεχνολογικού ή θεσμικού πλαισίου που λειτουργούν κατά την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: είτε επειδή εμποδίζουν τη ζήτηση, λειτουργώντας ως αντικίνητρο ή εμπόδιο για τη σύνδεση των χρηστών με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ή διότι παρεμποδίζουν την προσφορά, ενεργώντας ως αντικίνητρο ή εμπόδιο για τις οργανώσεις του δημόσιου τομέα να παρέχουν υπηρεσίες E-Gov.

Τα σημαντικότερα εμπόδια – προβλήματα που καλούνται να υπερβούν οι κυβερνήσεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- Η Υπάρχουσα Υποδομή Τ.Π.Ε. - Διαλειτουργικότητα  
Η εφαρμογή πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιμετωπίζει ορισμένες τεχνολογικές δυσκολίες, όπως η έλλειψη κοινών προτύπων και συμβατών πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των διαφόρων Υπουργείων, Υπηρεσιών κ.α. Η υποδομή ΤΠΕ αναγνωρίζεται ως μία από τις κυριότερες προκλήσεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Ασφάλεια - κίνδυνος παραβίασης των συστημάτων πληροφοριών.  
Η Ασφάλεια στο φάσμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί επίσης ένα πολύ σημαντικό παράγοντα που πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη. Με τον όρο ασφάλεια ενός

συστήματος πληροφοριών εννοούμε την προστασία της αρχιτεκτονικής των πληροφοριών, προσωπικών δεδομένων και συστημάτων από τυχαία ή σκόπιμη αποκάλυψη σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή μη εξουσιοδοτημένες τροποποιήσεις ή καταστροφές. Η ασφάλεια μπορεί να ταξινομηθεί σε δύο κατηγορίες: ασφάλεια δικτύου και ασφάλεια εγγράφων.

- Θέματα πολιτικής και κανονισμοί.

Η εφαρμογή των βασικών αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί μια σειρά από νέους κανόνες, πολιτικές, νόμους, κυβερνητικές αλλαγές και νομικές μεταρρυθμίσεις για την οριοθέτηση των ηλεκτρονικών δραστηριοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης, ηλεκτρονικών υπογραφών, διαβίβασης πληροφοριών, προστασίας δεδομένων, εγκλήματος πληροφορικής, δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η έλλειψη υποστηρικτικού νομικού και πολιτικού πλαισίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφέρεται ως ένας από τους φραγμούς στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Ψηφιακό χάσμα.

Ως Ψηφιακό χάσμα ορίζουμε την ανισότητα στην πρόσβαση και αξιοποίηση των ωφελειών των ΤΠΕ. Ο Ψηφιακός αποκλεισμός που μπορεί να οφείλεται στην έλλειψη ικανότητας χρήσης υπολογιστών και Διαδικτύου ή ακόμα και στον γεωγραφικό αποκλεισμό αποτελεί ένα κρίσιμο παράγοντα υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η έλλειψη τέτοιων δεξιοτήτων μπορεί να οδηγήσει σε περιθωριοποίηση ή ακόμα και κοινωνικό αποκλεισμό.

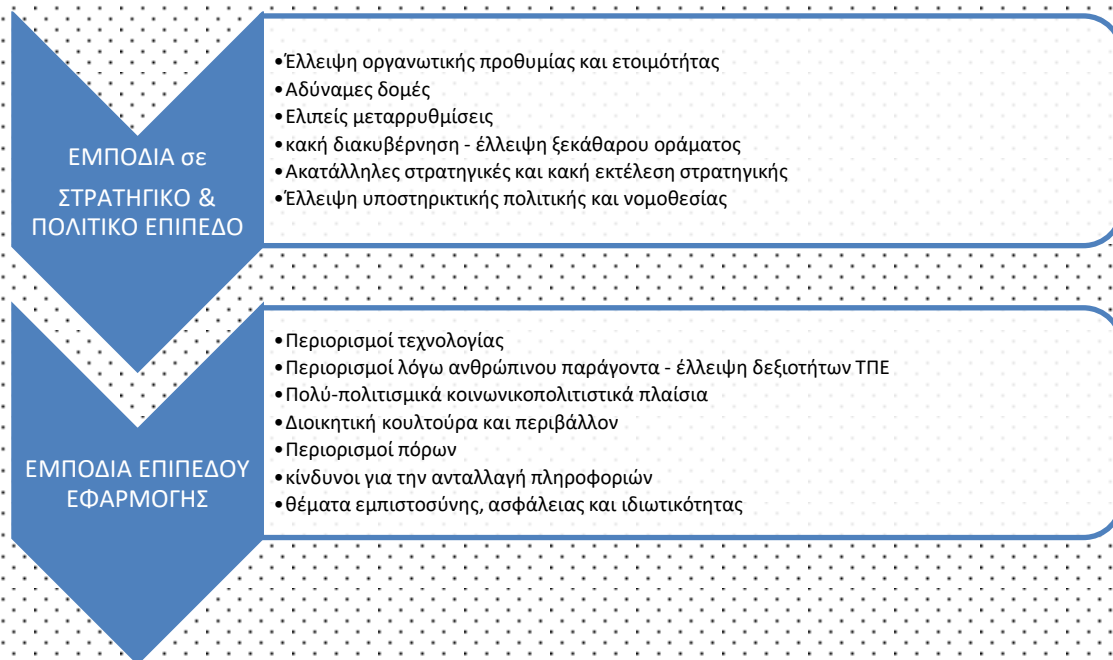
- Περιορισμοί πόρων

Το κόστος και η έλλειψη πόρων αποτελούν επίσης ένα πολύ σημαντικό εμπόδιο καθώς παρεμποδίζουν την ολοκλήρωση και τη διαλειτουργικότητα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Weerakkody, Dwivedi, Williams, Brooks & Mwanje, 2007).

Τέλος θα μπορούσαμε να συνοψίσουμε τα εμπόδια προς την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της διαλειτουργικότητας και της ανταλλαγής πληροφοριών σε δύο κατηγορίες. Σε στρατηγικούς και πολιτικούς φραγμούς υψηλού επιπέδου και σε φραγμούς εφαρμογής χαμηλότερου επιπέδου. Όπως είναι εύκολο κατανοητό το στρατηγικό και πολιτικό επίπεδο αναφέρεται στην ηγεσία η οποία είναι υπεύθυνη για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων, για την διαμόρφωση πολιτικής και στρατηγικής, για τον

προσδιορισμό εθνικών προτεραιοτήτων συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και για την ενθάρρυνση εμπιστοσύνης και χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Όσον αφορά στη δεύτερη κατηγορία που περιλαμβάνει τα εμπόδια εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυτά αναφέρονται στα ζητήματα που καλούνται να αντιμετωπίσουν οι κυβερνητικοί οργανισμοί στην προσπάθειά τους να επιτύχουν τη διαλειτουργικότητα και την ολοκλήρωση. Επίσης περιλαμβάνει τις τεχνολογικές προκλήσεις που και αυτές αντιμετωπίζονται στο επίπεδο υλοποίησης, όπου οι κυβερνητικές υπηρεσίες πρέπει να ανησυχούν για θέματα όπως συμβατότητας, προτύπων, ασφάλειας και αρχιτεκτονικής στη διαλειτουργικότητα ή την ολοκλήρωση συστημάτων.<sup>11</sup>



Σχήμα 5: Σχηματική απεικόνιση του συνόλου των φραγμών της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

11: Άρθρο – «An analysis of the barriers to e-government integration, interoperability and information sharing in developing countries: a systematic review of literature» by More-Ickson Manda, Judy Baekhouse available at: [https://www.researchgate.net/publication/308680113\\_An\\_analysis\\_of\\_the\\_barriers\\_to\\_egovernment\\_integration\\_interoperability\\_and\\_information\\_sharing\\_in\\_developing\\_countries\\_a\\_systematic\\_review\\_of\\_literature](https://www.researchgate.net/publication/308680113_An_analysis_of_the_barriers_to_egovernment_integration_interoperability_and_information_sharing_in_developing_countries_a_systematic_review_of_literature)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

### Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



#### **2.1. Εισαγωγή**

Είναι γεγονός, πως η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια παρουσιάζει σημαντική πρόοδο στην ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση, δυστυχώς όμως η πρόοδος αυτή δεν επαρκεί ώστε να φτάσει στο επίπεδο των άλλων ευρωπαϊκών χωρών. Η Δημόσια Διοίκηση δυστυχώς παρ' όλες τις προσπάθειες εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από δαπανηρές, χρονοβόρες και αφιλόξενες υπηρεσίες, πολύπλοκες διαδικασίες, γραφειοκρατία και αδιαφάνεια. Πολλές φορές ακόμα και για απλή διεκπεραίωση αιτημάτων πολιτών και επιχειρήσεων είναι αναγκαία η εμπλοκή πληθώρα φορέων με αποτέλεσμα σπατάλη στην αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και αναποτελεσματικότητα λόγω επικαλύψεων και αντιφάσεων στον τρόπο που υποστηρίζονται οι δημόσιες υπηρεσίες.

Ο Δημόσιος Τομέας της Ελλάδας λόγω της ιδιαίτερης πολυπλοκότητας που τον χαρακτηρίζει, έχει δυσκολέψει την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ωστόσο μπορεί να επωφεληθεί από επιτυχημένες δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρών του εξωτερικού, οι οποίες μπορεί να αξιοποιηθούν σε επίπεδο διαμόρφωσης ιδεών, καθορισμού προτεραιοτήτων, καθώς και τακτικών και αρχών υλοποίησης. Πρέπει να γίνει κατανοητό όμως ότι δεν είναι δυνατή μια απλή υιοθέτηση αυτών των τεχνικών δίχως την αξιολόγηση της σχετικότητας και βιωσιμότητάς τους στο ελληνικό περιβάλλον.

## 2.2 Η θέση της Ελλάδας στον ψηφιακό γάρτη της ΕΕ

Η Ελλάδα δεν έχει ακόμα καταφέρει να αποκομίσει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της υιοθέτησης των ΤΠΕ στην Δημόσια Διοίκηση σε σύγκριση με τις άλλες χώρες της Ε.Ε. Συγκεκριμένα σύμφωνα με την Έκθεση ψηφιακής προόδου των χωρών της Ε.Ε., της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το έτος 2019, η Ελλάδα καταλαμβάνει την 26η θέση από το σύνολο των 28 κρατών μελών της ΕΕ στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI).

Ο συγκεκριμένος δείκτης αποκαλύπτει ότι η Ελλάδα δεν έχει σημειώσει σημαντική πρόοδο σε σχέση με τα άλλα κράτη μέλη στο τομέα της ψηφιοποίησης και πως παρουσιάζει αρκετά μειωμένο ρυθμό ανάπτυξης στον συγκεκριμένο τομέα σε σύγκριση με τον μέσο όρο της ΕΕ. Ο δείκτης προκειμένου να μετρήσει τις επιδόσεις των χωρών – κρατών λαμβάνει υπόψη του πολλούς παράγοντες όπως η συνδεσιμότητα, οι ψηφιακές δεξιότητες, η χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες, η ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις και οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

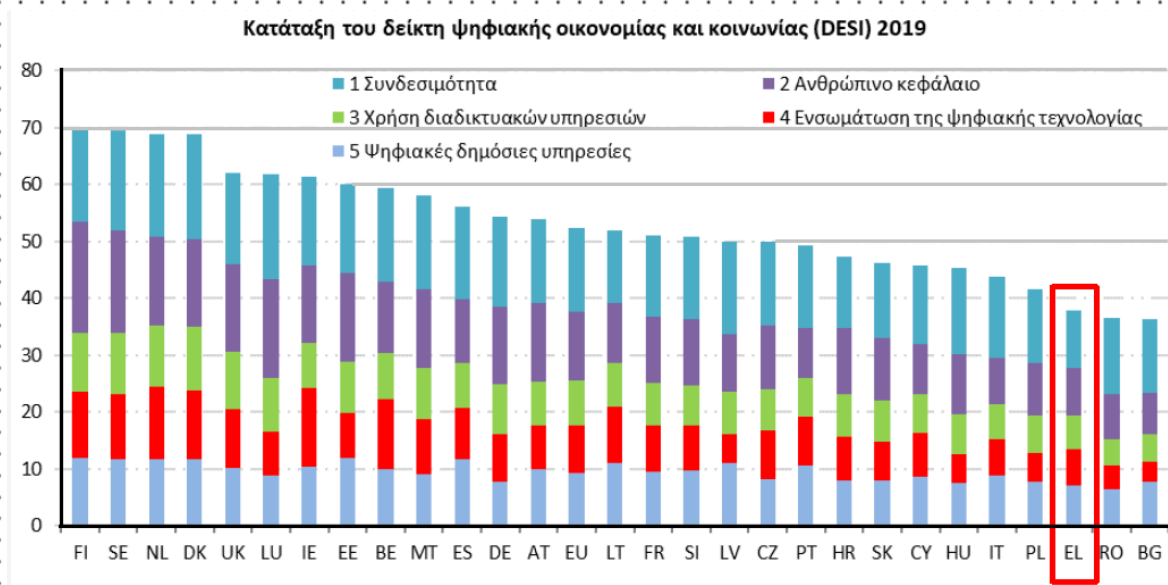
Στον παρακάτω πίνακα μπορούμε να διαπιστώσουμε τις τιμές που έχει λάβει η Ελλάδα στον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) τα τελευταία τρία χρόνια

	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
<b>ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019</b>	<b>26</b>	<b>38,0</b>	<b>52,5</b>
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	34,9	49,8
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	26	33,1	46,9

Σχημα 6: Τιμές του Δείκτη DESI για την Ελλάδα τα τρία τελευταία έτη

(πηγή: <https://www.export.gov/article?id=Greece-Information-and-Communications-Technology>)

Το παρακάτω διάγραμμα αποτυπώνει τις «ψηφιακές» επιδόσεις των κρατών μελών της Ευρωζώνης βάση του σύνθετου δείκτη DESI. Όπως μπορούμε εύκολα να διαπιστώσουμε η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση σε όλες τις κατηγορίες:

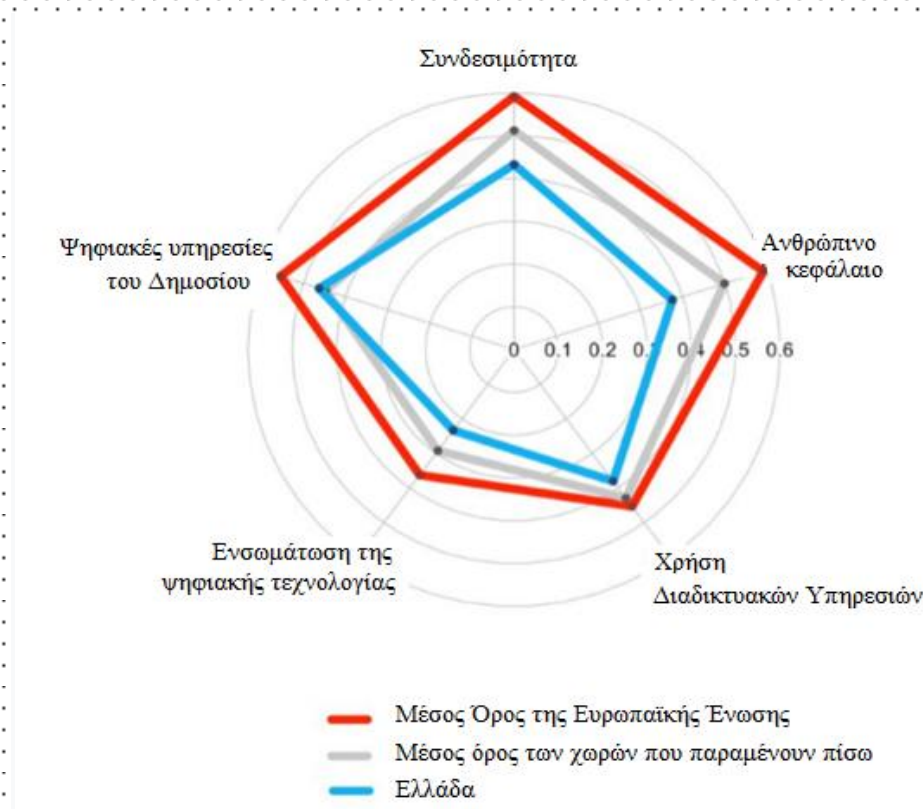


Σχημα 7: Κατάταξη του δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) 2019

- Όσον αφορά τον παράγοντα της συνδεσιμότητας, ο μέσος όρος της Ε.Ε. ήταν 0,591 ενώ η Ελλάδα συγκέντρωσε βαθμολογία 0,376. Αυτό οφείλεται στο ότι η χώρας μας υστερεί στην κάλυψη δικτύων επόμενης γενιάς και στις ταχύτητες ευρυζωνικών συνδέσεων.
- Σχετικά με τον παράγοντα ανθρώπινο κεφάλαιο που ουσιαστικά αναφέρεται στις ψηφιακές δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού, η Ελλάδα βελτίωσε τις επιδόσεις της για τρίτη συνεχόμενη χρονιά στο συγκεκριμένο τομέα. Ωστόσο όπως μπορούμε να δούμε από το σχετικό διάγραμμα η βαθμολογία της Ελλάδας σε αυτό τον παράγοντα είναι 0,432 κάτω από το μέσο όρο της Ε.Ε. που τυχάνει να είναι 0,591
- Όσον αφορά τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, εννοώντας με άλλα λόγια την πρόσβαση στο Internet, ενημερωτικά site, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, ηλεκτρονικά παιχνίδια όπως και την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών, βιντεοκλήσεων κ.α. η Ελλάδα βαθμολογήθηκε με 0,38 όταν ο μέσος όρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι 0,453.
- Σχετικά με τον παράγοντα ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις ο μέσος όρος της Ε.Ε. ήταν 0,362 ενώ η Ελλάδα συγκέντρωσε βαθμολογία 0,233. Αυτό μας δείχνει ότι μικρό ποσοστό των επιχειρήσεων στην Ελλάδα χρησιμοποιεί τις ψηφιακές τεχνολογίες για να επιταχύνει την ανάπτυξη των

προϊόντων και των υπηρεσιών που προσφέρει. Είναι γεγονός ότι πολλές επιχειρήσεις στον ελληνικό χώρο εξακολουθούν να μην χρησιμοποιούν τεχνολογίες όπως ηλεκτρονικά τιμολόγια ή υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους και να μην αξιοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρει το ηλεκτρονικό εμπόριο.<sup>12</sup>

- Όσον αφορά τον τελευταίο παράγοντα που λαμβάνει υπόψη του ο δείκτης DESI δηλαδή τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δημοσίου, η Ελλάδα βαθμολογήθηκε με 0,462 όταν ο μέσος όρος της Ε.Ε ήταν 0,554. Αυτό μας δείχνει ότι αν και στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες η Ελλάδα προοδεύει, οι επιδόσεις της εξακολουθούν να είναι πολύ κάτω από τον μέσο όρο της ΕΕ αφού διαπιστώνεται να υπάρχει υστέρηση στην χώρα μας στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και προς άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου.



Σχήμα 8: Επίδοση της Ελλάδας στις πέντε μεγάλες κατηγορίες παρεμβάσεων ΤΠΕ (Digital Economy & Society Index – DESI) και σύγκριση με το αντίστοιχο μέσο όρο χωρών της Ε.Ε.<sup>13</sup>

12: πηγή <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece> - Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2019 Έκθεση χώρας – Ελλάδα)

13: ΠΗΓΗ: Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης -Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής [https://www.eydamth.gr/images/site\\_2017/ArticleID\\_283/GR\\_Digital\\_Strategy\\_2016\\_2021.pdf](https://www.eydamth.gr/images/site_2017/ArticleID_283/GR_Digital_Strategy_2016_2021.pdf)



## **2.3 Ανάλυση της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση, ώστε να επιτύχουμε τα προαναφερθέντα θετικά αποτελέσματα, απαιτεί ένα (1) εθνικό πλαίσιο στρατηγικής, το οποίο ακολουθώντας τα εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα ταυτόχρονα θα ευθυγραμμίζεται με τις υφιστάμενες κοινωνικές και οικονομικές συνθήκες της χώρας μας. Το πλαίσιο αυτό, το οποίο θα προσδιορίζει τους στόχους, την τεχνική και το κυβερνητικό όραμα, θα πρέπει να λαμβάνει απαραίτητα υπόψη του την διατήρηση των αρχών των προσωπικών δεδομένων του κάθε πολίτη.

Όλες οι κυβερνήσεις, τα τελευταία χρόνια, έχουν διαθέσει πολύτιμους εθνικούς πόρους στην προσπάθεια ανάπτυξης μίας ενιαίας εθνικής στρατηγικής. Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 αποτελεί το πιο πρόσφατο στρατηγικό πλαίσιο για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας μας και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Θέτοντας το όραμα, το 2021 η Ελλάδα να είναι ενταγμένη με αξιώσεις στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη, προσδιορίζει τους τομείς παρέμβασης στους οποίους θα πρέπει να εστιαστεί η προσπάθεια για να καταφέρει να το επιτύχει. Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 δημοσιεύτηκε το Δεκέμβριο 2016 από το τότε υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενέργειας και από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής. Το συγκεκριμένο Υπουργείο έχει μετονομαστεί σε Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική όπως ορίζεται από το Υπουργείο, ουσιαστικά αποτελεί έναν οδικό χάρτη για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας και την ένταξή της στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη με χρονικό ορίζοντα το 2021, την αξιοποίηση των ΤΠΕ προς όφελος της ανάπτυξης της οικονομίας και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και την άρση κοινωνικών και γεωγραφικών αποκλεισμών<sup>14</sup>. Αυτό που πρέπει να γίνει κατανοητό είναι ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μία τρέχουσα διαδικασία, που συνεχώς ενημερώνεται και αναβαθμίζεται, και όχι μία στατική υπόθεση.

**Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική εστιάζει σε επτά τομείς παρέμβασης:**

1. Ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς
2. Επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας
3. Ωθηση του κλάδου ΤΠΕ για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και απασχόλησης
4. Ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού με ψηφιακές δεξιότητες



5. Ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου
6. Άρση των αποκλεισμών και διάχυση των ωφελειών της ψηφιακής οικονομίας
7. Ενίσχυση Ασφάλειας και εμπιστοσύνης

Ο κάθε τομέας παρέμβασης θέτει συγκεκριμένες προτεραιότητες, οι οποίες αντιστοιχούν με την σειρά τους σε αναγνωρισμένα κενά της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, της οικονομίας και της κοινωνίας. Σε κάθε Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική καταρτίζεται λεπτομερές σχέδιο δράσης το οποίο επικεντρώνεται στους στόχους που θέτει η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θέτοντας συγκεκριμένες Δέσμες Δράσεων (ΔΔ) για την επίτευξη τους. Μέσω μίας ακολουθίας στόχων και Δράσεων κάθε ενταγμένο Έργο στο ΣΔ συμβάλλει στην επίτευξη των στόχων της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της χώρας μας.<sup>15</sup>

Στόχοι Στρατηγικής ↔ Στόχοι Σχεδίου Δράσης ↔ Δέσμες Δράσεων ↔ Δράσεις ↔ Έργα

Οι στόχοι του Σ.Δ. που έχουν τεθεί για να συμβάλουν στην ολοκλήρωση της Στρατηγικής για την Η.Δ. είναι οι:

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

14: ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2016-2021 - Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής – <http://www.mindigital.gr/index.php/κείμενα-στρατηγικής/220-digital-strategy-2016-2021>

15: Σχέδιο Δράσης 2014-2020- Υπουργείο Διοικητικής Ανάσυνγκρότησης – available at: [http://www.minadmn.gov.gr/?page\\_id=12141](http://www.minadmn.gov.gr/?page_id=12141)



Σχήμα 9: Γενικοί Στρατηγικοί Στόχοι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016-2021 (Πηγή: Greek e-government Strategy)

## 2.4 Ολοκληρωμένα Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται τα σημαντικότερα ολοκληρωμένα κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας μας που είναι στην διάθεση του πολίτη, των επιχειρήσεων και των Υπηρεσιών.

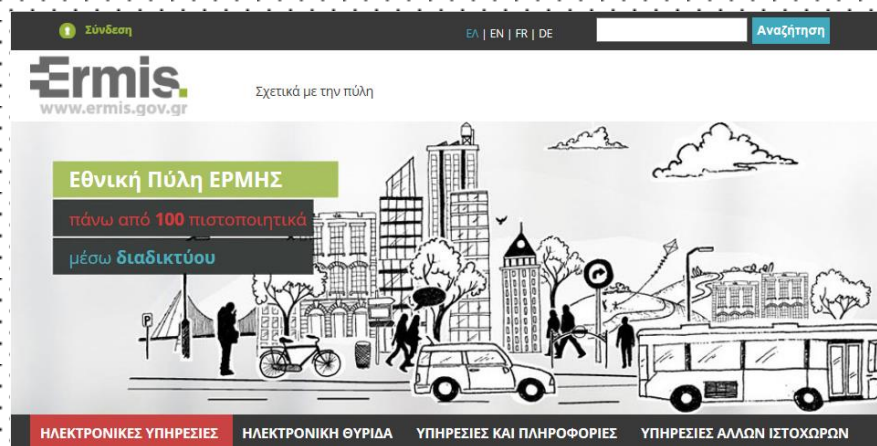
Έργο	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου Ε9)	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων	<a href="http://www.publicrevenue.gr">http://www.publicrevenue.gr</a> <a href="http://gsis.gr">http://gsis.gr</a> <a href="https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet">https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet</a>
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	<a href="http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions">http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions</a>
3. Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, Επιχειρήσεις	<a href="http://www.ktimatologio.gr">http://www.ktimatologio.gr</a>
4. Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	<a href="https://www.stratologia.gr/">https://www.stratologia.gr/</a>
5. Διαύγεια	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης/Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	<a href="https://diavgeia.gov.gr/">https://diavgeia.gov.gr/</a>
6. Open Gov και Open data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης ΕΚΔΔΑ	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	<a href="http://opengov.gr/">http://opengov.gr/</a> <a href="http://data.gov.gr">http://data.gov.gr</a>

7. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και ΓΓΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	<a href="https://apografi.gov.gr">https://apografi.gov.gr</a>
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΓΠΣ-Υπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	<a href="http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/eps.html">http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/eps.html</a>
9. Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων (ΚΗΜΔΗΣ)	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας-Γενική Γραμματεία Εμπορίου	Δημόσιοι Φορείς, Οικονομικοί Φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000 ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες Και ανάρτηση των δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ	<a href="http://www.promitheus.gov.gr">www.promitheus.gov.gr</a>
10. Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι, άνεργοι	<a href="http://eservices.yeka.gr/">http://eservices.yeka.gr/</a>
11. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιοδοτούμενοι	<a href="http://www.yeka.gr/">http://www.yeka.gr/</a>
13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	<a href="https://www.eprescription.gr">https://www.eprescription.gr</a>
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	<a href="https://www.esyntagografisi.gr/prv/p">https://www.esyntagografisi.gr/prv/p</a>
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	<a href="http://web.gys.gr">http://web.gys.gr</a>
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	<a href="http://www.et.gr/">http://www.et.gr/</a>
17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠ ΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	<a href="http://www.syzefxis.gov.gr/">http://www.syzefxis.gov.gr/</a>
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚτΠ ΑΕ –ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	<a href="http://www.ktpae.gr">http://www.ktpae.gr</a>
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων – ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)	Φορείς Δημοσίου	<a href="http://aped.gov.gr/">http://aped.gov.gr/</a>
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	<a href="http://www.asep.gr/">http://www.asep.gr/</a>
21. Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες που υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	<a href="https://www.pothen.gr/">https://www.pothen.gr/</a>
22. Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη /πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδικεία, πταισματοδικεία, πρωτοδικεία, εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, εισαγγελίες εφετών, Άρειος Πάγων, εισαγγελία Αρείου Πάγου δικηγόροι και πολίτες	<a href="https://www.solon.gov.gr">https://www.solon.gov.gr</a>

Πίνακας: Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης<sup>16</sup>

Παρόλο που τα παραπάνω έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κομβικής σημασίας στην προσπάθεια για βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης του δημοσίου τομέα, στην ενδυνάμωση της ανταγωνιστικότητας και της οικονομίας της χώρας, και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, ωστόσο, υπάρχουν πολλά άλλα έργα που δεν έφεραν τα επιθυμητά αποτελέσματα, εγκαταλείφθηκαν ή δεν ολοκληρώθηκαν.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί το γνωστό σε όλους μας εθνικό έργο με την ονομασία «Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ» το οποίο κατά τον σχεδιασμό του, θα παρείχε στους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με άλλα λόγια θα αποτελούσε δηλαδή την κεντρική διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης. Έτσι παρόλο που η πύλη εξακολουθεί να είναι ανοιχτή προς τους πολίτες και να παρέχει πληροφορίες για τις προβλεπόμενες διαδικασίες για την ολοκλήρωση υπηρεσιών του δημοσίου, καθώς και τη δυνατότητα για ηλεκτρονική αίτηση έκδοσης πιστοποιητικών ή και επιτόπια έκδοση ορισμένων εξ αυτών, η ανάπτυξή της και επικαιροποίηση του περιεχομένου δυστυχώς έχει ουσιαστικά διακοπεί λόγω έλλειψης προσωπικού και πόρων, έπειτα από τη λήξη της χρηματοδότησης της.



Το πρόβλημα που αναδεικνύεται μέσα από το συγκεκριμένο χαρακτηριστικό παράδειγμα της «Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ» αποτελεί και ένα από τα σημαντικότερα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην χώρα μας και αυτό δεν είναι άλλο από τον ελλιπή σχεδιασμό βιωσιμότητας των συστημάτων μετά τη λήξη της αρχικής χρηματοδότησης ανάπτυξης τους.

Η ανάπτυξη των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γίνεται με ευρωπαϊκή χρηματοδότηση ενώ η περαιτέρω λειτουργίας τους, η απαιτούμενη μελλοντική συντήρηση τους και η ανατροφοδότηση των συστημάτων με νέες ενημερώσεις ώστε να εξακολουθούν να είναι λειτουργικά και χρήσιμα προς τους πολίτες, καλύπτεται εξολοκλήρου από Εθνικούς Πόρους. Στην Ελλάδα της κρίσης επομένως είναι πολύ δύσκολο να διατίθενται οι απαιτούμενοι πόροι για την σωστή συντήρηση των παραπάνω συστημάτων.

16: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΕΠΙΤΥΧΙΕΣ, ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΚΑΙ Ο ΔΡΟΜΟΣ ΠΡΟΣ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ, διαΝΕΟσις – Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης - ΜΑΡΤΙΟΣ 2018; available at: <https://www.dianoesis.org/2018/03/e-government-post/>

## **2.5 Εφαρμογές Η.Δ.**

Τα τελευταία χρόνια όπως έχουμε αναφέρει έχουν γίνει σοβαρές προσπάθειες στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την προσπάθεια ενσωμάτωσης ολοένα και περισσότερο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την συμμόρφωση με τα ευρωπαϊκά πρότυπα. Αυτή η μετάβαση στη ψηφιακή τεχνολογία εμπεριέχει σημαντικά οφέλη για τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και το δημόσιο τομέα και παρόλο που η Ελλάδα δεν έχει συλλάβει το πλήρες εύρος των ωφελειών από την ταχύτερη υιοθέτηση ΤΠΕ σε σύγκριση με άλλες χώρες, τα αποτελέσματα από την εφαρμογή αυτών των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχουν θετικό αντίκτυπο στην καθημερινότητα του Έλληνα πολίτη έχοντας ενισχύσει σημαντικά την εμπιστοσύνη του απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για το λόγο αυτό θα ήταν χρήσιμο να αναφέρουμε κάποια από τα σημαντικότερα έργα που έχουν βοηθήσει την αλλαγή αυτή στην Δημόσια Διοίκηση συμβάλλοντας τα μέγιστα στον εκσυγχρονισμό του κράτους, στην παροχή υπηρεσιών αυξημένης ποιότητας και αξίας, στην αποδοτικότερη αξιοποίηση των διαθέσιμων πόρων και του ανθρώπινου δυναμικού, και στη μείωση κόστους και του απαιτούμενου χρόνου ολοκλήρωσης σχετικών αιτημάτων.

### **➤ Διαύγεια**

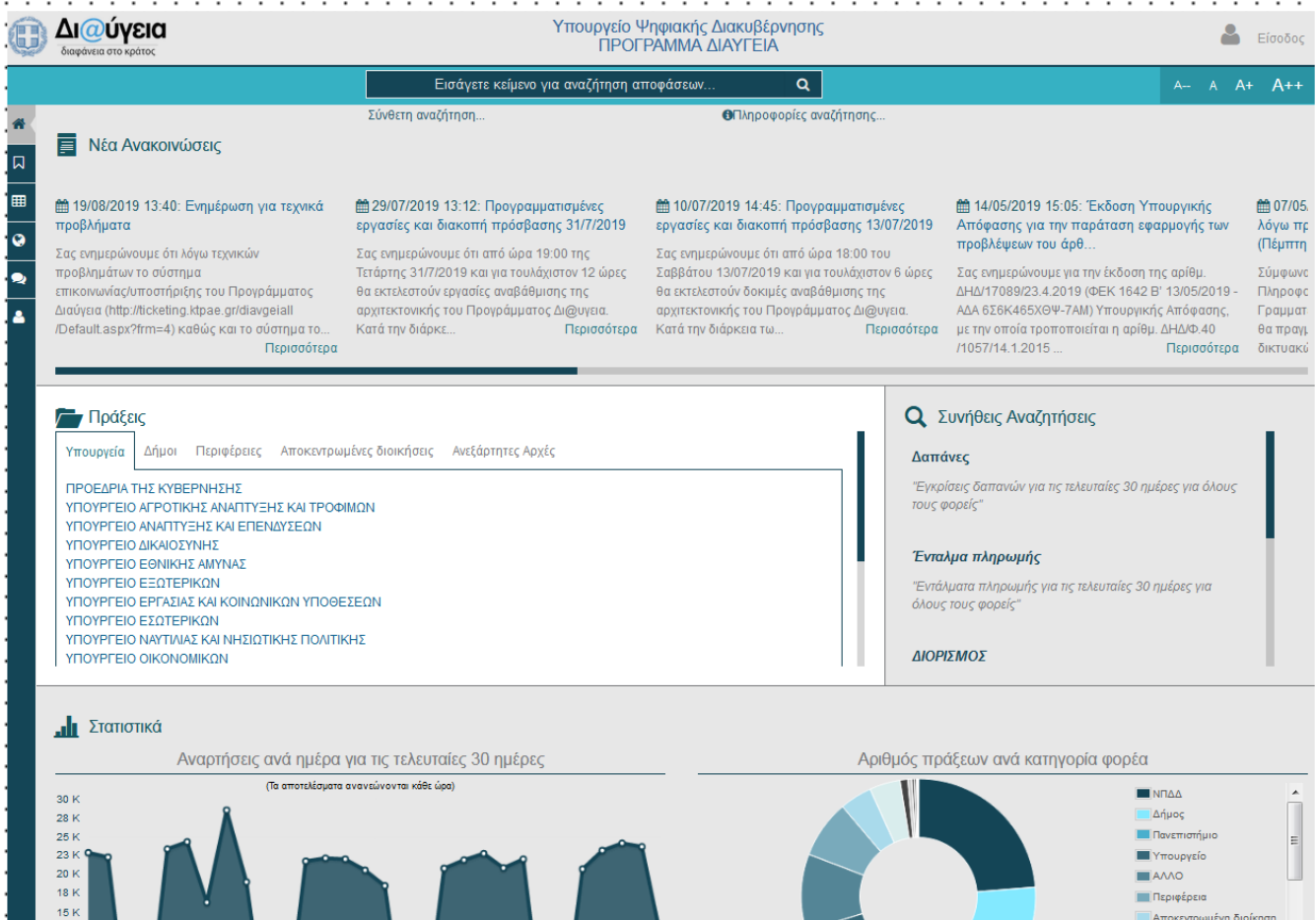
Το Πρόγραμμα Διαύγεια ή Πρόγραμμα Δι@ύγεια δημιουργήθηκε το 2010 με το νόμο Ν.3861/2010 και αποσκοπεί στη δημοσίευση στο διαδίκτυο, σε ένα κεντρικό ιστότοπο, (<https://diavgeia.gov.gr>) τις αποφάσεις των κυβερνητικών οργάνων και της διοίκησης. Από την 1η Οκτωβρίου του 2010, τα κυβερνητικά όργανα, οι φορείς του στενού και του ευρύτερου δημόσιου τομέα και οι Ανεξάρτητες Αρχές, όπως και οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού υποχρεούνται να ανεβάζουν τις πράξεις και τις αποφάσεις τους στο συγκεκριμένο ιστότοπο λαμβάνοντας ιδιαίτερη προσοχή σε θέματα εθνικής ασφάλειας και ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων.

Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ αποτελεί έναν δημοκρατικός πυλώνας διαφάνειας και λογοδοσίας και ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο ελέγχου της άσκησης δημόσιας εξουσίας από τους πολίτες.

Οι αποφάσεις των κυβερνητικών ιδρυμάτων δεν εκτελούνται αν δεν αναρτηθούν στον δικτυακό τόπο [diavgeia.gov.gr](https://diavgeia.gov.gr). Με την ολοκλήρωση της ανάρτησης, κάθε έγγραφο υπογράφεται ψηφιακά και λαμβάνει έναν μοναδικό αριθμό Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης (ΑΔΑ), ο οποίος πιστοποιεί ότι η συγκεκριμένη απόφαση έχει αναρτηθεί στο «Διαύγεια». Ο



ΑΔΑ προκύπτει από το λογισμικό σύστημα με βάση την ημερομηνία καταχώρισης, το φορέα έκδοσης και τον αύξοντα αριθμό πράξης του φορέα, και αναγράφεται σε κάθε σελίδα της απόφασης που έχει αναρτηθεί. Με τον Αριθμό Διαδικτυακής Ανάρτησης δεν είναι πλέον απαραίτητη η διαδικασία διακίνησης εγγράφων χειρόγραφα διαμέσω αλληλογραφίας για παράδειγμα, καθώς οποιαδήποτε υπηρεσία ή πολίτης μπορεί να ανατρέξει και να εκτυπώσει την συγκεκριμένη απόφαση που επιθυμεί, χωρίς ταλαιπωρία και χωρίς οποιοδήποτε έξοδο.



Σχήμα 10: Απεικόνιση του site Διαύγεια

Με τις τροποποιήσεις που επέφερε ο Ν 4210/2013 στο πρόγραμμα Διαύγεια αρκεί η επίκληση του ΑΔΑ για την αυτεπάγγελτη αναζήτηση των αναρτημένων πράξεων τόσο κατά τη διεκπεραίωση υποθέσεων των πολιτών όσο και κατά την επικοινωνία μεταξύ φορέων.<sup>17</sup> Οι πληροφορίες που παρουσιάζονται στη «Διαύγεια» είναι οργανωμένες με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι όσο το δυνατό πιο κατανοητές στο πολίτη και τις επιχειρήσεις παρέχοντας τους παράλληλα τη δυνατότητα χρήσης πολλαπλών κριτηρίων αναζήτησης.

Το Πρόγραμμα Δι@ύγεια (νόμος 3861/2010) στοχεύει στην:

- ✓ Εξάλειψη διαφθοράς
- ✓ Μείωση της γραφειοκρατίας (πχ. για την αναζήτηση μιας απόφασης)
- ✓ Διασφάλιση της διαφάνειας των κυβερνητικών ιδρυμάτων των πράξεων και των αποφάσεων τους
- ✓ Ο Πολίτης να έχει ευκολότερη πρόσβαση, από ένα σημείο, στο σύνολο των νόμων και αποφάσεων που εκδίδουν τα κυβερνητικά όργανα
- ✓ Στην επίτευξη της μέγιστης δυνατής δημοσιότητας της κυβερνητικής πολιτικής και της διοικητικής δραστηριότητας,
- ✓ Την εμπέδωση της υπευθυνότητας και της λογοδοσίας των κυβερνητικών ιδρυμάτων

Με βάση τα τελευταία στοιχεία, στο πρόγραμμα Διαύγεια είναι ενταγμένοι 3.660 φορείς του στενού και ευρύτερου δημόσιου τομέα και των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α και Β βαθμού, ενώ έχουν αναρτηθεί περισσότερες από 11.500.000 πράξεις.<sup>18</sup>

#### ➤ **OpenGov**

Η Επιθυμία της ολοένα και περισσότερο αυτοματοποίησης των υπαρχουσών διαδικασιών από τις κυβερνήσεις, και η ενσωμάτωση των δυνατοτήτων του διαδικτύου στην Δημόσια Διοίκηση που έχει επιτρέψει την μετάβαση τους σε ένα online περιβάλλον έχει επιφέρει ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα σε σύγκριση με το παλιότερο σύστημα Διοίκησης. Την δυνατότητα ενεργής συμμετοχής των πολιτών στον δημόσιο διάλογο, και μέσω της ευκολότερης πρόσβασης που έχουν οι πολίτες στην πληροφορία και την ενημέρωση, την δυνατότητα του συστηματικού ελέγχου της εξουσίας, της διαβούλευσης καθώς και του απολογισμού και της λογοδοσίας όσων ασκούν την εξουσία.<sup>19</sup>

---

17: Ορισμός Του Προγράμματος «Διαύγεια» available at [https://el.wikipedia.org/wiki/Πρόγραμμα\\_Διαύγεια](https://el.wikipedia.org/wiki/Πρόγραμμα_Διαύγεια)

18: Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης – ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ – available at: <https://diavgeia.gov.gr/info>

19: Ρήγου, Μ. (2015). Ανοικτή διακυβέρνηση: Η εφαρμογή του open.gov.gr. *Επιστήμη και Κοινωνία: Επιθεώρηση Πολιτικής και Ηθικής Θεωρίας*, 24, 101-114. doi:<http://dx.doi.org/10.12681/sas.905>

Σχήμα 11: Απεικόνιση του site OpenGov

Το OpenGov.gr αποτελεί μια διαδικτυακή πύλη, έναν ιστότοπο που ξεκίνησε να λειτουργεί το 2009 και που έχει σχεδιαστεί για να προάγει τις ανάγκες των πολιτών σε ότι αφορά την πληροφόρηση, την αξιοκρατία, καθώς και την συμμετοχή τους σε δημοκρατικές διαδικασίες για την διαμόρφωση αποφάσεων. Η ανοικτή διακυβέρνηση συνδυάζει πολιτικά και τεχνολογικά χαρακτηριστικά.

Βασικός σκοπός λειτουργίας του openGov.gr αποτελεί η δημοσιοποίηση των διαφόρων νομοθετικών πράξεων, αποφάσεων και κανονιστικών πράξεων πριν την υποβολή των σχετικών νομοσχεδίων στο ελληνικό κοινοβούλιο. Οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν τα σχόλια, τις απόψεις τους για τα υποκατάθετα νομοσχέδια ή κάποια άρθρα που αυτά περιλαμβάνει και αφού αυτά αξιολογηθούν από τους δημόσιους φορείς μπορούν να συμπεριληφθούν στα σχετικά νομοσχέδια.

Ουσιαστικά θέτοντας υπό συζήτηση τα υπό κατάθεση νομοσχέδια ο πολίτης αποκτά ενεργό ρόλο συμμετοχής στις διάφορες πολιτικές διεργασίες αφού καθίσταται κοινωνός των



πολιτικών αποφάσεων ενώ παράλληλα βελτιώνεται η επικοινωνιακή σχέση πολιτικής εξουσίας – πολίτη

Το [OpenGov.gr](http://OpenGov.gr) στηριζόμενο στις πολιτικές αρχές της διαφάνειας, της συμμετοχής των πολιτών, της διαβούλευσης και της λογοδοσίας περιλαμβάνει τρεις κύριες δράσεις:

- Την ανάρτηση σε ένα ιστοχώρο των διαφόρων Προσκλήσεων Εκδήλωσης Ενδιαφέροντος για την κάλυψη θέσεων υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης δίνοντας παράλληλα την δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης
- Την δημόσια διαβούλευση νομοθετικών και κανονιστικών πράξεων αφού παρέχει την δυνατότητα υποβολής σχολίων και απόψεων από τους πολίτες για τα υπό κατάθεση νομοσχέδια
- Το [labs.opengov.gr](http://labs.opengov.gr) που αποτελεί μια δράση για τη συλλογή ιδεών και προτάσεων βελτίωσης των διαφόρων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών ώστε να ληφθούν υπόψη κατά το μελλοντικό σχεδιασμό τους.

Το [OpenGov.gr](http://OpenGov.gr) έως σήμερα αριθμεί 854 Διαβουλεύσεις, 209.483 Σχόλια, 164 Προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος, 2114 θέσεις εργασίας, και 42087 αιτήσεις.

## ➤ ΕΡΓΑΝΗ

Το πληροφοριακό σύστημα «Εργάνη» που «γεννήθηκε» την 1η Μαρτίου 2013, αποτελεί μια από τις σημαντικότερες εφαρμογές της ηλεκτρονική διακυβέρνησης και δημιουργήθηκε στα πλαίσια μείωσης του γραφειοκρατικού και διοικητικού βάρους των επιχειρήσεων και της αποτελεσματικής καταπολέμησης της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας.

Το τεράστιο πρόβλημα της αδήλωτης εργασίας αποτελεί και έναν από τους κύριους λόγους που το ασφαλιστικό σύστημα στην Ελλάδα καταρρέει. Η χώρα μας εφαρμόζει στο ασφαλιστικό το αναδιανεμητικό σύστημα και λόγω της «μαύρης» εργασίας δεν εισπράττει τις απαιτούμενες ασφαλιστικές εισφορές ώστε να αναδιανέμει τις τρέχουσες πληρωμές των

εργαζομένων στις μηνιαίες συντάξεις που οφείλει να καταβάλει. Αποτέλεσμα είναι να δημιουργείται μια μαύρη τρύπα στα έσοδα του κράτους που συνεχώς διογκώνεται.

Κάθε εργοδότης είναι πλέον υποχρεωμένος εφόσον απασχολεί εργαζόμενο στην επιχείρησή του με οποιοδήποτε καθεστώς απασχόλησης, να υποβάλλει ηλεκτρονικά στο «Πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Επιχειρήσεων – Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων» - Εργάνη στην ιστοσελίδα <https://eservices.yeka.gr> τα παρακάτω έντυπα:

- Ε3. Ενιαίο έντυπο αναγγελίας πρόσληψης
- Ε4. Συμπληρωματικός πίνακας προσωπικού
- Ε5. Αναγγελία οικειοθελούς αποχώρησης μισθωτού
- Ε6. Καταγγελία σύμβασης εργασίας αορίστου χρόνου (με ή χωρίς προειδοποίηση)
- Ε7. Βεβαίωση – Δήλωση εργοδότη για συμβάσεις ορισμένου χρόνου ή έργου
- Ε8. Αναγγελία υπερωριακής απασχόλησης
- Ε9. Σύμβαση Εργασίας Μερικής Απασχόλησης και Εκ Περιτροπής Εργασίας
- Ε10. Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας

Οι Εργοδότες αποκτούν πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ με τους κωδικούς που αποκτούν κατά την εγγραφή τους στα μητρώα εργοδοτών του ΙΚΑ – ΕΤΑΜ. Με την είσοδο τους στο ΕΡΓΑΝΗ έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν ηλεκτρονικά το έντυπο που επιθυμούν και υποχρεούνται να επισυνάψουν (σαρωμένα) το χειρόγραφο έντυπο πρόσληψης ή καταγγελίας με την υπογραφή του υπαλλήλου ή οποιαδήποτε άλλο παραστατικό απαιτείται (για παράδειγμα άδεια διαμονής και εργασίας σε ισχύ πολιτών τρίτων χωρών κα.)

Το πληροφορικό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ που διασυνδέεται με το πληροφοριακό σύστημα του ΟΑΕΔ και το πληροφοριακό σύστημα του ΙΚΑ ΕΤΑΜ, δίνει τη δυνατότητα να ενημερώνονται οι σχετικοί φορείς την ίδια χρονική στιγμή που ο εργοδότης ανεβάζει οποιοδήποτε έντυπο

Στην περίπτωση πρόσληψης εργαζομένου για παράδειγμα, εφόσον ο νεοπροσληφθείς υπάλληλος διαθέτει κάρτα ανεργίας σε ισχύ το πληροφοριακό σύστημα του ΟΑΕΔ προβαίνει σε λήξη του δελτίου ανεργίας λόγω πρόσληψης αυτόματα χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία είτε της επιχείρησης είτε του ανέργου. Αυτό συνεπάγεται μείωση της

γραφειοκρατίας και του χρόνου αναμονής των επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους με τις Υπηρεσίες και από την πλευρά του Δημοσίου μείωση της διαχρονικής δυσλειτουργίας της δημόσιας διοίκησης και εξοικονόμηση πόρων.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ & ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΓΓΥΗΣ

ΕΡΓΑΝΗ

Επιβεβαίωση Κωδικού

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ, ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΗΣ ΚΑΙ ΠΡΟΝΟΙΑΣ

Εισάγετε τα στοιχεία σας για να σας επιτραπεί η είσοδος.

Όνομα Χρήστη:

Κωδικός:

Σύνδεση με κωδικός "ΕΡΓΑΝΗ":

Εισάγετε το όνομα και κωδικό χρήστη που χρησιμοποιείτε στο ΟΠΣ ΙΚΑ-ΕΤΑΜ  
Για την χρήση ονόματος και κωδικού χρήστη του ΕΡΓΑΝΗ για Χρήστες Παραρτημάτων επιλέγετε "Σύνδεση με κωδικούς ΕΡΓΑΝΗ"



**Παράτείνεται για το έτος 2018, η προθεσμία υποβολής του Ε4:Πίνακα Προσωπικού [ΕΤΗΣΙΟΥ] έως και την 15η Νοεμβρίου 2018**  
**(Υ.Α. ΟΙΚ.54891/Δ1.18905/23.10.2018 (ΦΕΚ 4783/Β/25.10.2018))**

Λόγω τακτικής συντήρησης το ΠΣ ΕΡΓΑΝΗ (<https://eservices.yeka.gr>) δεν παρέχει τις υπηρεσίες του κάθε Τετάρτη από 16:00 έως 21:00.

Τηλ.Υποστήριξης ΟΑΕΔ (έντυπα Ε3,Ε5,Ε6,Ε7) τηλ: [2109989102](tel:2109989102) (τηλεφωνικό κέντρο)

Τηλ. Υποστήριξης Σ.ΕΠ.Ε. (έντυπα Ε3,Ε4,Ε8,Ε9,Ετήσιες Άδειες) [www.yeka.gr](http://www.yeka.gr)

ΕΣΠΑ 2007-2013 Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΤΠΑ)



Σχήμα 12: Απεικόνιση του site ΕΡΓΑΝΗ

Το πληροφοριακό σύστημα «ΕΡΓΑΝΗ» αποτελεί επιπλέον ένα πολύτιμο εργαλείο συλλογής στατιστικών δεδομένων καθώς αποτυπώνει σε πραγματικό χρόνο, σε καθημερινή βάση και σε κάθε περιοχή της Ελλάδας, τη ροή απασχόλησης και μας δίνει την δυνατότητα να έχουμε μια πληρέστερη εικόνα της αγοράς εργασίας με τα επαγγέλματα ή τους κλάδους οικονομικής δραστηριότητας που έχουν ζήτηση, τον αριθμό των συμβάσεων πλήρους απασχόλησης που μετατρέπονται σε μερική ή εκ περιτροπής απασχόληση και αντίστροφα και τέλος την αποτελεσματικότητα και απορροφητικότητα των προγραμμάτων ενεργητικών πολιτικών του ΟΑΕΔ.

## ➤ ΣΥΖΕΥΞΙΣ

Το «Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) που χρηματοδοτήθηκε από το Γ' ΚΠΣ στο πλαίσιο του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», που σκοπό έχει να προσφέρει δικτυακές υπηρεσίες σε περίπου 4.500 περίπου κτίρια φορέων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Ουσιαστικά, το Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί το Εθνικό Δίκτυο Τηλεπικοινωνιών για φορείς του Δημοσίου. Είναι υλοποιημένο από την ΚτΠ Α.Ε. για λογαριασμό του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρέχει προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες δεδομένων, φωνής και εικόνας από 1-1-2006. Ειδικότερα, προσφέρονται:

1. Ασφαλείς και Ευρυζωνικές υπηρεσίες δεδομένων (πρόσβαση στο Internet, πρόσβαση σε εφαρμογές της Δημόσιας Διοίκησης, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ.α.)
2. Προνομιακές υπηρεσίες Τηλεφωνίας (απουσία παγίων για τους συμμετέχοντες Φορείς, δωρεάν κλήσεις εντός δικτύου, χαμηλότερες χρεώσεις εκτός δικτύου)
3. Υπηρεσίες Μετάδοσης Εικόνας (τηλεδιάσκεψη μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών).

Σκοπός του έργου είναι η αναβάθμιση των δημοσίων υπηρεσιών στο τομέα των τηλεπικοινωνιών και ο εκσυγχρονισμός τους, και περιλαμβάνει την βελτίωση των συστημάτων για την μεταξύ τους επικοινωνία μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης για τις καθημερινές συναλλαγές τους με το Δημόσιο και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.<sup>20</sup>

Κατά την περίοδο 2011-2012 σχεδιάστηκε το πρόγραμμα ΣΥΖΕΥΞΙΣ 2, για το οποίο μάλιστα εξασφαλίστηκε έγκριση χρηματοδότησης από τον Τακτικό Προϋπολογισμό όσον αφορά λειτουργικές δαπάνες και την ένταξή του στο ΕΣΠΑ για την αγορά του πάγιου εξοπλισμού. Δυστυχώς, από το 2012 παρόλο που έχει παρέλθει διάστημα 7 ετών, και παρ'όλες τις εξαγγελίες, το έργο εξακολουθεί να μην έχει τεθεί σε τροχιά υλοποίησης.

---

20: Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης – available at: <http://www.syzefxis.gov.gr/>

Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ II αποσκοπεί στην :

- Ένταξη στο συγκεκριμένο δίκτυο κάθε κτιρίου δημόσιου φορέα (εκτιμώνται σε 34.000 κτίρια)
- Στην άμεση αναβάθμιση των συνδέσεων και του βαθμού ευρυζωνικότητας του ΣΥΖΕΥΞΙΣ I
- Στην αναβάθμιση των υφιστάμενων υπηρεσιών
- Στην παροχή νέων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας

Η υλοποίηση του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ II θα εξασφάλιζε το σύνολο των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα και θα εξοικονομούσε σύμφωνα με όλες τις μελέτες της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚΤΠ) τουλάχιστον 150 εκ. ευρώ ετησίως από λειτουργικά έξοδα, ενώ παράλληλα θα προσέφερε κατά μία τάξη μεγέθους καλύτερες υπηρεσίες στους φορείς του Δημοσίου.

**ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην πράξη**

**ΣΥΖΕΥΞΙΣ II**

- ΕΚΚΛΕΙΔΩΜΑ** έπειτα από **9** χρόνια στασιμότητας
- ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗ ΚΑΛΥΨΗ** σε **34.000** δημόσια κτίρια, συμπεριλαμβανομένων των σχολείων
- ΠΑΡΟΧΗ** ευρυζωνικών συνδέσεων σε **375** ασύρματα σημεία πρόσβασης για το κοινό (public hotspots)
- ΥΨΗΛΕΣ ΤΑΧΥΤΗΤΕΣ** σύνδεσης έως **1 Gbps** σε δημόσιους φορείς
- ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ** ασφαλούς χρήσης βίντεο, τηλεσυνεργασίας και mobile τεχνολογιών
- ΠΑΡΟΧΗ** νέων τηλεματικών υπηρεσιών
- ΠΛΗΡΗΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ** των **68** Μητροπολιτικών Ευρυζωνικών Δικτύων Οπτικών Ινών (MAN)
- ΔΡΑΣΤΙΚΗ ΜΕΙΩΣΗ** των τηλεπικοινωνιακών δαπανών του δημοσίου, περί τα **100** εκ. ευρώ ετησίως

@MinDigitalGr

Είναι άλλο ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα που δικαιολογεί απόλυτα γιατί είμαστε σταθερά στις τελευταίες χώρες της Ευρώπης στον τομέα την ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μας έχουν ξεπεράσει χώρες που μπήκαν πολλά χρόνια μετά από εμάς στην Ευρωπαϊκή οικογένεια

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

### 3.1.Εισαγωγή

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τα τελευταία 15 χρόνια στην Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί ένα δημοφιλές και αποδοτικό μέσο εκσυγχρονισμού τόσο της οικονομίας όσο και των σχέσεων των κυβερνήσεων με επιχειρήσεις, πολίτες καθώς και με άλλες κυβερνήσεις.

Τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχοντας ως κύριο στόχο την εφαρμογή ενός κοινού μοντέλου διακυβέρνησης έχουν ξεκινήσει τις απαραίτητες διαδικασίες για τη μεταφορά των κυβερνητικών δράσεων στο χώρο του Διαδικτύου που θα τους επιτρέψει την πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, την ενίσχυση της διαφάνειας και τον έλεγχο του κυβερνητικού έργου από τους διαδικτυωμένους πολίτες. Για την πλήρη υλοποίηση του στόχου αυτού, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην πορεία που θα έπρεπε να ακολουθηθεί. Η πορεία αυτή περιλαμβάνει την απλή παροχή γενικών πληροφοριών στους πολίτες για θέματα δημόσιας διοίκησης, συνεχίζει με την δυνατότητα ενεργούς αλληλεπίδρασης του πολίτη με την διοίκηση, σπεκτείνεται στην δυνατότητα ηλεκτρονικών οικονομικών συναλλαγών και καταλήγει στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Ωστόσο, λόγω της ιδιαίτερης ετερογένειας που παρουσιάζουν τα κράτη μέλη της Ε.Ε στους ρυθμούς ανάπτυξης καθίσταται υποχρεωτική η υιοθέτηση πολιτικών, που θα συνδράμουν στην ουσιαστική σύγκλιση και την ισόρροπη ανάπτυξη των ευρωπαϊκών χωρών. Για αυτό το λόγο η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υποστηρίζοντας ενεργά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θέτει σε εφαρμογή διάφορα προγράμματα και συναφείς δραστηριότητες που θα βοηθήσουν στο να πραγματοποιηθεί η στρατηγική της Ευρωπαϊκής επιτροπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

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

### 3.2. Η στρατηγική της Λισσαβόνας



Το Μάρτιο του 2000, συνήλθε στη Λισαβόνα το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, όπου όρισε την αντιμετώπιση καιρίων ζητημάτων, όπως η ανεργία που αυξανόταν στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η εξάλειψη κάθε είδους κοινωνικού αποκλεισμού. Έτσι τέθηκε ένας νέος στρατηγικός στόχος: « To become the most dynamic and competitive knowledge – based economy in the world capable of sustainable economic growth with more better jobs and the greater social cohesion, and respect for environment.»<sup>21</sup>

Σε απλή μετάφραση δηλαδή « ο στρατηγικός στόχος, που τέθηκε, είναι να καταστεί η Ευρώπη η πλέον πρωτοποριακή και ανταγωνιστική οικονομία της γνώσης στον κόσμο, ώστε να ενισχυθεί η απασχόληση με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή και σεβασμό στο περιβάλλον.» Αυτά που διατυπώθηκαν στην στρατηγική της Λισαβόνας ήταν:

- Δημιουργία Θέσεων Εργασίας και ενός περιβάλλοντος περισσότερο φιλικού προς τις επιχειρήσεις.
- Ενιαία Ευρωπαϊκή Αγορά.
- Χρηματοπιστωτικές Υπηρεσίες.
- Ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών.<sup>22</sup>
- Φθηνή πρόσβαση από όλους τους πολίτες σε πληροφορίες και υπηρεσίες μέσω διαδικτύου η οποία περιλαμβάνει την εισαγωγή των εφαρμογών του διαδικτύου σε όλα τα σχολεία και στις δημόσιες υπηρεσίες.

21: Rodríguez Ricardo, “ The Lisbon Strategy 2000-2010 “: Research Note 2010, σελίδα 13.

22: Η Στρατηγική της Λισαβόνας, μια πιο ανταγωνιστική Ευρώπη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας <http://www.europarl.europa.eu/highlights/el/1001.html> Κείμενο από την ιστοσελίδα του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου.



- Κατάρτιση των εκπαιδευτικών , των δημόσιων υπαλλήλων αλλά και όλων των πολιτών προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις νέες προκλήσεις που θα προκύψουν στην κοινωνία των γνώσεων.
- Μεταρρυθμίσεις στην κοινωνική πολιτική οι οποίες θα προωθούν την ισότητα των φύλων , επαρκή αμοιβή της εργασίας για όλους , βελτίωση των υπηρεσιών υγείας και εξάλειψη κάθε είδους κοινωνικού αποκλεισμού δίνοντας ιδιαίτερη σημασία σε ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες όπως παιδιά , άτομα της τρίτης ηλικίας , άτομα με ειδικές ανάγκες.

Ουσιαστικά , η στρατηγική της Λισσαβόνας αποτέλεσε το πλαίσιο ανάπτυξης πρωτοβουλιών και προγραμμάτων για την ένταξη των πολιτών της Ε.Ε στην ψηφιακή εποχή και για την ανάπτυξη των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με τη στρατηγική της Λισσαβόνας επιτάσσεται να εναρμονιστούν όχι μόνο οι δράσεις μεταξύ της Ευρώπης και των κρατών-μελών αλλά και μεταξύ των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών κατευθύνσεων.

### 3.3.Σχέδιο Δράσης “ e- EUROPE ”



Η πρωτοβουλία e-Europe ξεκίνησε το Δεκέμβριο του 1999 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, προκειμένου να εισαχθεί η Ευρώπη σε μια ψηφιακή οικονομία γνώσης. Πρωταρχικό μέλημα ήταν όλοι οι πολίτες της Ευρωπαϊκής Ένωσης να έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο . Στο πνεύμα αυτό , της αποκόμισης από όλους τους Ευρωπαίους πολίτες του όσο μεγαλύτερου δυνατού οφέλους από την εξάπλωση και τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσε σε προτεραιότητα 10 δράσεις , οι οποίες αναφέρονται επιγραμματικά παρακάτω: <sup>23</sup>

23: [eEurope – Μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους](#) διαθέσιμο από την ιστοσελίδα [eu.ractiv.com](http://eu.ractiv.com) που δημοσιεύτηκε τον Οκτώβρη του 2004.



- 1) Είσοδος της Ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή.
- 2) Οικονομικά πιο προσιτή πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- 3) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- 4) Η ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές.
- 5) Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση χάρη στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα.
- 6) Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία.
- 7) Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- 8) Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα.
- 9) Οι ευφύεις μεταφορές.
- 10) Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων.<sup>24</sup>

Σύμφωνα με τα παραπάνω, συνειδητοποιούμε ότι η πρωτοβουλία e-europe είχε βασικό άξονα την πλήρη αξιοποίηση των ΤΠΕ σε όλους τους οικονομικούς και κοινωνικούς τομείς. Βασιζόμενοι λοιπόν στη Στρατηγική αυτή, χαράχτηκε από το 2000 ο δρόμος προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τα Σχέδια Δράσης «e-Europe 2002» και «e-Europe2005».

### 3.3.1. Σχέδιο Δράσης "e- EUROPE 2002"



Τον Ιούνιο του 2000 στη σύνοδο κορυφής που έλαβε χώρα στη Feira εγκρίθηκε το σχέδιο δράσης «e-Europe 2002, Κοινωνία Πληροφοριών για όλους». Σκοπός αυτού του σχεδίου δράσης είναι να διασφαλιστεί η επίτευξη των στόχων που όρισε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας δηλαδή να καταστεί η Ε.Ε η δυναμικότερη και πιο ανταγωνιστική οικονομία γνώσης.

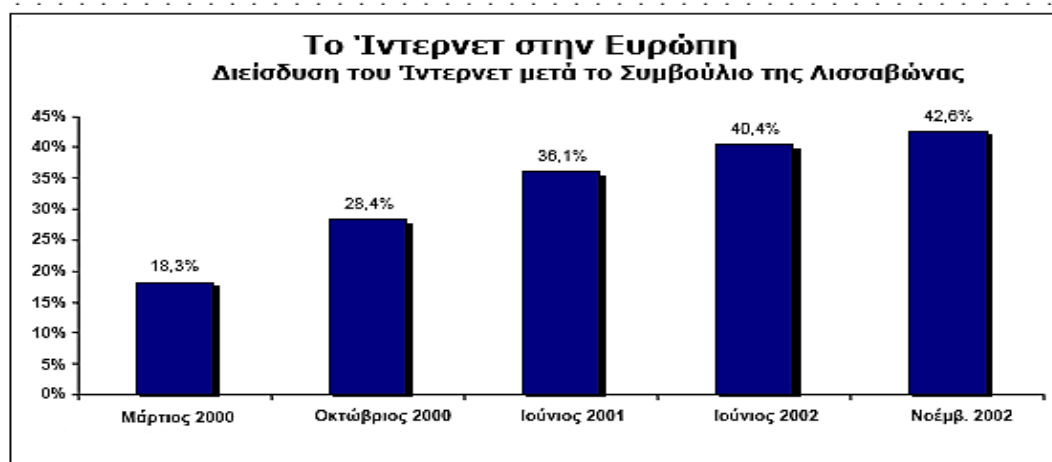
24: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124231> «η eΕυρώπη- Η κοινωνία των πληροφοριών για όλους»

Με το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 λοιπόν, το διαδίκτυο αναγνωρίστηκε ως το κυριότερο μέσο της κοινωνίας της πληροφορίας και μπήκαν οι βάσεις για την επέκταση της διαδικτυακής δραστηριότητας στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα τρεις ήταν οι βασικοί στόχοι που επιδιώχθηκε να επιτευχθούν :

Φθηνότερο, Ταχύτερο & Ασφαλέστερο Διαδίκτυο	Α) Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Internet Β) Ταχύτερο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές Γ) Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες (smart cards)
Επένδυση σε άτομα και Δεξιότητες	Α) Η νεολαία της Ευρώπης να εισέλθει στην ψηφιακή εποχή Β) Η εργασία στην οικονομία της γνώσης Γ) Συμμετοχή για όλους τους πολίτες στην οικονομία της γνώσης.
Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου	Α) Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου Β) Ηλεκτρονική πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες Γ) Υγειονομική περίθαλψη. Δ) Ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα Ε) Ευφυή συστήματα μεταφορών

### 3.3.2. Αξιολόγηση του Σχεδίου Δράσης " e- EUROPE 2002 "

Το σχέδιο Δράσης e- EUROPE 2002 επέφερε σημαντικές αλλαγές. Ο αριθμός συνδεσιμότητας όπως βλέπουμε και στο παρακάτω γράφημα, τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων στο διαδίκτυο αυξήθηκε κατά τη διάρκεια εφαρμογής e-Europe και από 18 % περίπου τον Μάρτιο 2000 έφτασε μέχρι το 43 % τον Νοέμβριο του 2002.(πηγή Ευρωπαϊκή Επιτροπή-Ευρωβαρόμετρο)

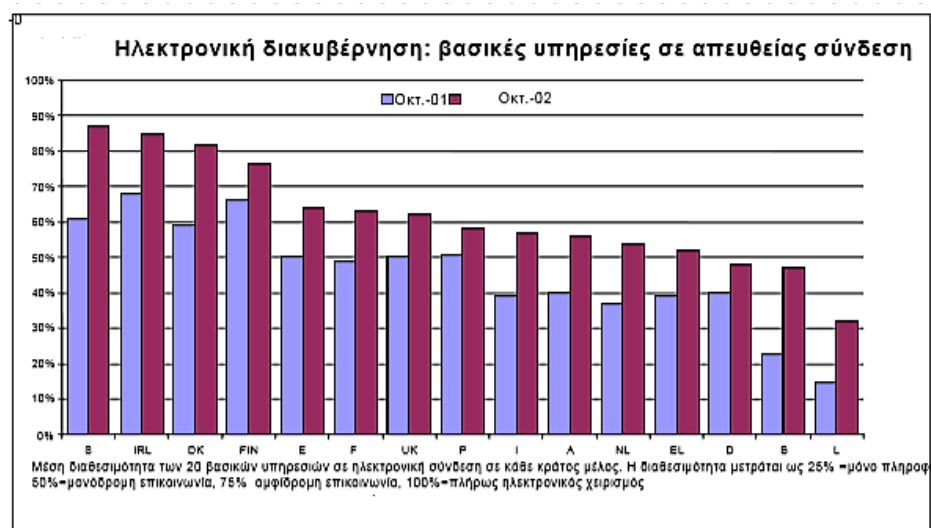


Όπως παρατηρούμε και στο παρακάτω γράφημα δεν φαίνονται μεγάλες διαφορές μεταξύ των κρατών μελών. Τρεις χώρες έχουν ποσοστό διείσδυσης του Ίντερνετ μεγαλύτερο του 65% και πέντε άλλες μεγαλύτερο από 50%. Δύο επιπλέον χώρες υπερβαίνουν το μέσο όρο, ενώ 5 χώρες έπονται σημαντικά του μέσου όρου της ΕΕ. Ουραγός είναι η Ελλάδα, με διείσδυση μικρότερη του 14%.



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή : (Ευρωβαρόμετρο Νοέμβριος 2002)

Ταχεία πρόοδος σημειώθηκε και στον βαθμό διαλειτουργικότητας της παροχής υπηρεσιών όπως φαίνεται και στο παρακάτω γράφημα όπου και απεικονίζεται η σχετική θέση των κρατών-μελών.<sup>25</sup>



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή : (Cap Gemini Ernst & Young)

25: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0066:FIN:EL:PDF> «eEurope 2002»: τελική έκθεση Βρυξέλλες 11-2-2003.

Σημαντική πρόοδος υπήρξε και στην παροχή υπηρεσιών υγείας μέσω της ηλεκτρονικής σύνδεσης. Η έρευνα του Ευρωβαρομετρου έδειξε σταθερή αύξηση των γενικών ιατρών που είχαν σύνδεση με το Διαδίκτυο.



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή : (Ευρωβαρόμετρο Ιούνιος 2002)

Συμπερασματικά λοιπόν το σχέδιο δράσης e-Europe 2002 κάλυψε σε μεγάλο βαθμό τους στόχους που είχαν τεθεί και αποτελούσαν το επίκεντρο της στρατηγικής της Λισσαβόνας και συνέβαλλε στο να πραγματοποιηθούν σημαντικά βήματα προς την οικονομία της Γνώσης.

### 3.3.3. Σχέδιο Δράσης 'e- EUROPE 2005'



Τον Ιούνιο του 2002 στη Σεβίλλη εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο το σχέδιο δράσης 'e-EUROPE 2005'. Βασικός στόχος του προγράμματος ήταν η βελτίωση της χρήσης του διαδικτύου και η ανάπτυξη νέων υπηρεσιών ώστε να βελτιωθεί η ποιότητα ζωής καθώς και να αυξηθεί η παραγωγικότητα.

Πιο συγκεκριμένα το 'e-EUROPE 2005' έθεσε για εφαρμογή τους ακόλουθους στόχους :

- Εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών όπως Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Υγείας (e-health) , Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-gouvernement) , Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Εκμάθησης ( e-learning ).
- Δυναμικό περιβάλλον για το Ηλεκτρονικό Επιχειρείν (e-business).
- Ευρυζωνική πρόσβαση σε ανταγωνιστικές τιμές.
- Ασφαλής πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Αναλυτικότερα:

### **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government):**<sup>26</sup>

- Μέχρι το 2005 να έχει εξασφαλιστεί Ευρυζωνική σύνδεση με όλες τις δημόσιες διοικήσεις.
- Ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημόσιων συμβάσεων.
- Δημόσια σημεία πρόσβασης προσιτά σε όλους τους πολίτες.

### **Ηλεκτρονική Μάθηση (e-learning):**

- Ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια.
- διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων e-learning και e-TEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών).

### **Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας(e-health):**

- καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, με σκοπό να αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται σήμερα για υγειονομική περίθαλψη.
- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας (π.χ. ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι, ιατρική επίσκεψη εξ αποστάσεως, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης).

### **Ηλεκτρονικό επιχειρείν (E-BUSINESS):**

- περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο (δικτυακές αγορές και πωλήσεις) και την αναδιάρθρωση των επιχειρηματικών διεργασιών.
- εγκατάσταση ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (MME) στο πεδίο του ηλεκτρονικού επιχειρείν, με σκοπό την ενίσχυση και τον συντονισμό των σχετικών δράσεων χρηματοδοτικής στήριξης.
- Παγίωση του νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό επιχειρείν.

### **Ασφαλή υποδομή πληροφοριών :**

- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο.
- διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών.

### **Ευρυζωνική Πρόσβαση :**

- Τόνωση της καινοτομίας και ανάπτυξη της χρήσης και των επενδύσεων στον τομέα των ευρυζωνικών επικοινωνιών.
- στήριξη της ευρυζωνικής πρόσβασης σε απομακρυσμένες περιοχές
- επιτάχυνση της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση.

### **3.3.4. Αξιολόγηση του Σχεδίου Δράσης “ e- EUROPE 2005 ”**

Σύμφωνα με την έκθεση αξιολόγησης της Επιτροπής τα αποτελέσματα του προγράμματος ήταν ιδιαίτερα ενθαρρυντικά σε πολυάριθμους τομείς όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ηλεκτρονική υγεία και αποτέλεσαν σημείο αναφοράς & συνεργασίας μεταξύ των κρατών μελών.

Επιπλέον, τα κράτη μέλη αποκόμισαν μεγαλύτερη εμπειρία στην αντιμετώπιση και τη διευθέτηση σημαντικών ζητημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των ΤΠΕ.

Σε γενικές γραμμές το σχέδιο δράσης ‘e- EUROPE 2005’ χαρακτηρίστηκε ζωτικής σημασίας για την ανάπτυξη διαλόγου μεταξύ χωρών με πολύ μεγάλο βαθμό διαφορετικότητας σε θέματα ψηφιακής τεχνολογίας και κρίθηκε σκόπιμο ότι για την καλύτερη χρήση των ΤΠΕ θα πρέπει να υλοποιηθεί ένα γενικό πλαίσιο κανονιστικών ρυθμίσεων και η ανάπτυξη κοινών πολιτικών.

Ωστόσο τα προβλήματα του ψηφιακού χάσματος και της ηλεκτρονικής ένταξης προετοίμασαν το έδαφος για πολιτικές πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας στο πλαίσιο της στρατηγικής i2010.<sup>27</sup>

---

26: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226> στόχοι του e-europe 2005 διαθέσιμο διαδικτυακά από την ηλεκτρονική σελίδα του δικαίου της Ε.Ε

27: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex:52009DC0432> Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, το Συμβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Τελική αξιολόγηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005 και του παλαιότες προγράμματος (2003-2006) για την παρακολούθηση του σχεδίου δράσης eEurope 2005

Έπειτα από μια πενταετή προσπάθεια στα πλαίσια της e-Europe , οι ηγέτες της ευρωπαϊκής Ένωσης διαπίστωσαν ότι η πορεία της Ευρώπης προς τους στόχους του 2010 έπρεπε να επαναπροσδιοριστεί ,καθώς τόσο οι σχετικές εκθέσεις αξιολόγησης όσο και οι μετρήσεις έδειξαν πως η Ευρώπη δεν αξιοποιεί πλήρως τις νέες τεχνολογίες , ενώ δεν γίνονται και οι απαραίτητες επενδύσεις σε ερευνά και ανάπτυξη.

Έτσι , τον Ιούνιο του 2005 , η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοινώσε το νέο σχέδιο της με τίτλο : « i2010 – Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση»

Το πρόθεμα « i » της νέας στρατηγικής αντικαθιστά το πρόθεμα « e » και περιλαμβάνει τρεις βασικές ερμηνείες :

#### **1. Αγορές ( internal market for information services )**

- ❖ Η Θέσπιση ενός ενιαίου χώρου Πληροφορίας ,ο οποίος θα είναι κοινός για όλες τις Ευρωπαϊκές χώρες και μέσα από αυτό θα μπορούν οι πολίτες να αξιοποιούν όσο το δυνατόν περισσότερο τη τεχνολογία και τη τεχνογνωσία που θα τους διατίθενται.

#### **2. Επενδύσεις ( investment in ICT innovation for competitiveness )**

- ❖ Η ενίσχυση των επενδύσεων στην καινοτομία και στην ερευνά για τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών με απώτερο σκοπό την αύξηση τόσο της Εθνικής όσο και της Ευρωπαϊκής ανταγωνιστικότητας και τη ταυτόχρονη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

#### **3. Ποιότητα Ζωής ( inclusion and better quality of life )**

- ❖ Η γενικότερη αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα έχοντας σαν κύριο μέλημα την βελτίωση της ποιότητας ζωής και την εξάλειψη φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού.



Η Ευρωπαϊκή επιτροπή μέσω του προγράμματος i 2010 καθόρισε πέντε τομείς προτεραιότητας προκειμένου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να επεκταθεί τόσο σε εθνικό όσο και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, παρακάμπτοντας με αυτό το τρόπο τυχόν εμπόδια που ενδέχεται να δημιουργηθούν στην ενιαία αγορά λόγω της έλλειψης διαλειτουργικότητας. Συγκεκριμένα.:

1. Πρόσβαση για όλους – Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο Περιθώριο.

➤ Με χρονικό όριο το 2010 τα κράτη μέλη της Ε.Ε δεσμεύτηκαν πως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα είναι διαθέσιμες σε όλες τις ομάδες πολιτών χωρίς κανένα κοινωνικό αποκλεισμό για την αποφυγή ψηφιακού χάσματος.

2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της απόδοσης του δημόσιου τομέα.

➤ Μέσα από τη χρήση και την αξιοποίηση των (ΤΠΕ ), τα κράτη μέλη αποσκοπούν στην βελτίωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς όφελος της ικανοποίησης των χρηστών, χάρη στην καινοτόμο χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας. Πρωταρχικός στόχος είναι η μείωση της γραφειοκρατίας, η ύπαρξη λογοδοσίας και η ενίσχυση της διαφάνειας.

3. Χρήση σημαντικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών με ισχυρό αντίκτυπο.

➤ Η στρατηγική i 2010 έχει ως στόχο την χρήση νευραλγικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών όπως είναι οι ηλεκτρονικές δημοσιές συμβάσεις , η ηλεκτρονική τιμολόγηση κ.α. Η αξιοποίηση τέτοιων υπηρεσιών θα συνδράμουν στο να ελαττωθεί το κόστος των συναλλαγών και των προμηθειών. Παράλληλα προωθούνται υπηρεσίες όπως είναι η φοίτηση στο εξωτερικό , η εύρεση θέσεων εργασίας στο εξωτερικό , υπηρεσίες που έχουν να κάνουν με την υγεία (ηλεκτρονική συνταγογράφηση ) καθώς και με θέματα κοινωνικής ασφάλισης.<sup>28</sup>

---

28: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISUM:c11328> i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης



#### 4. Εφαρμογή καταλυτικών παραγόντων.

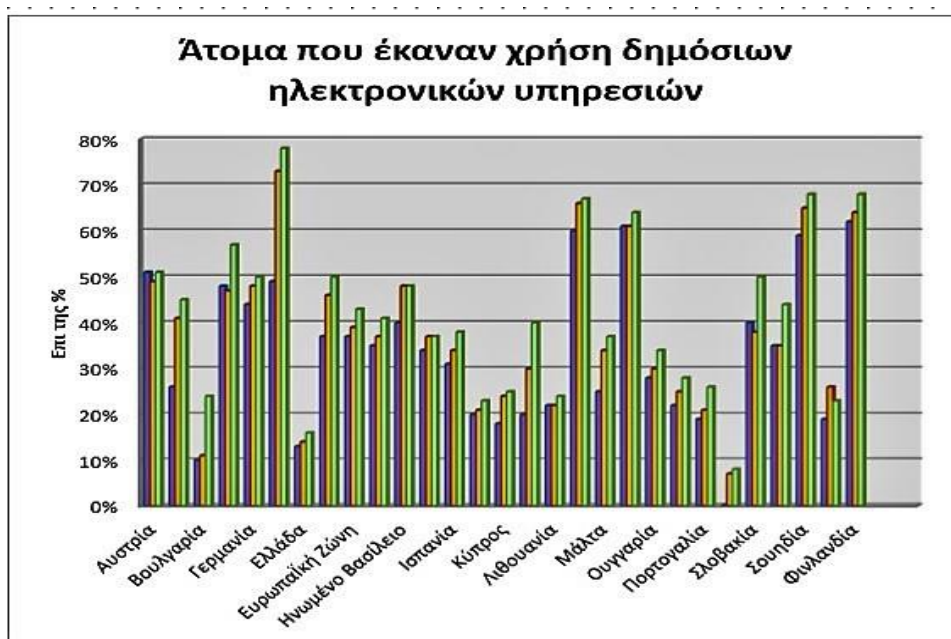
➤ Για τη διευκόλυνση της χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τις διοικήσεις, το σχέδιο δράσης i 2010 εφάρμοσε κάποιους σημαντικούς παράγοντες, όπως είναι η ασφαλής ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eIDM) παρέχοντας με αυτό το τρόπο μεγαλύτερη ασφάλεια στην ταυτοποίηση των χρηστών και στην προστασία των δεδομένων τους. Ένας άλλος παράγοντας είναι ο ηλεκτρονικός έλεγχος της γνησιότητας των εγγράφων. Τρίτος παράγοντας είναι η ηλεκτρονική αρχειοθέτηση στις δημόσιες υπηρεσίες και τέλος το κομμάτι της διαλειτουργικότητας που θα βασίζεται σε πρότυπα με κοινές προδιαγραφές.

#### 5. Αυξημένη συμμετοχή στη δημοκρατική διαδικασία λήψης αποφάσεων.

➤ Βασικός άξονας της στρατηγικής i 2010 είναι η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών (e-participation) στις δημοκρατικές διαδικασίες (e-Democracy), προκειμένου να εξαλειφθούν θέματα διαφθοράς.

### 3.4.1 Αξιολόγηση Σχεδίου Δράσης " i 2010"

Το παρακάτω σχεδιάγραμμα απεικονίζει το ποσοστό των ατόμων που χρησιμοποίησαν τουλάχιστον μια φορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης σε ότι έχει να κάνει αναφορικά με την λήψη πληροφοριών, τη λήψη επίσημων εντύπων ή την αποστολή εντύπων σε δημόσιες υπηρεσίες.



Πηγή: Eurostat Information Society Indicators <sup>29</sup>

Όπως παρατηρούμε από το διάγραμμα οι Ευρωπαίοι πολίτες αύξησαν τη χρήση από 35% σε 41 % ,μέσα σε 3 χρόνια ( 2008-2010) , νούμερα πολύ πιο χαμηλά από αυτά που ανάμεναν από τη στρατηγική i2010. Συγκεκριμένα η χώρα με τη χαμηλότερη αύξηση ήταν η Ρουμανία , όπου το 2008 δεν υπάρχουν ενδείξεις και από το 2009 ως το 2010 σημειώθηκε αύξηση μόλις 1 % , ήτοι από 8% σε 9 % . Η Ελλάδα κυμαίνεται και αυτή σε πολύ χαμηλά επίπεδα σημειώνοντας αύξηση της τάξεως του 3 % σε διάρκεια 3 ετών . Από την άλλη μεριά η Δανία παρουσιάζει αξιοσημείωτη αύξηση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με το 2008 να σημειώνει ποσοστό 49% και μέχρι το 2010 να έχει εκτοξευτεί στο 78%.

Η πρωτοβουλία i2010 όπως φαίνεται και από το πίνακα της Eurostat δεν παρουσίασε ικανοποιητικά αποτελέσματα. Υφίσταται σημαντική διαφορά ανάμεσα στους δείκτες των αποδόσεων στα κράτη μέλη και προκειμένου να υπάρξει ουσιαστική πρόοδος θα πρέπει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή να θέσει νέους στόχους.

### **3.5. Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2011-2015.**

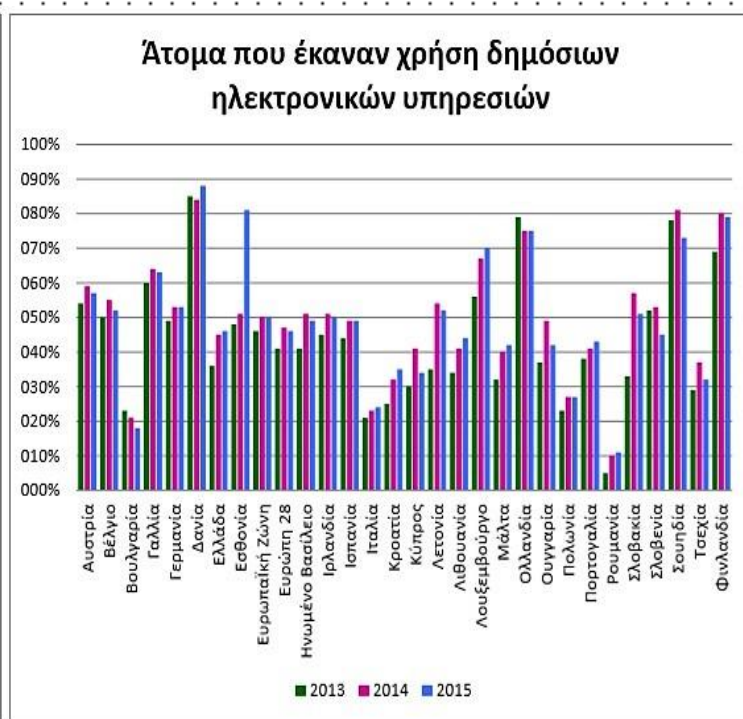
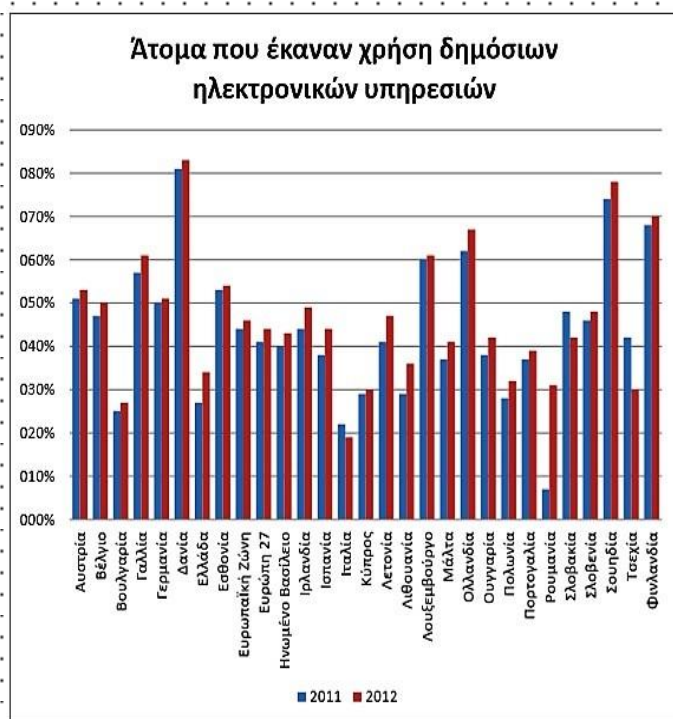
Το Δεκέμβριο του 2010 δημοσιεύτηκε το σχέδιο δράσης 2011-2015. Βασικός στόχος για ακόμη μια φορά τέθηκε η όσο το δυνατόν καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ από τα κράτη μέλη, προκειμένου να αυξηθεί η απόδοση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ταυτόχρονα να επιτευχθεί μείωση του κόστους τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή βασιζόμενη στη « Δήλωση του Malmö της Σουηδίας » έθεσε τις παρακάτω πολιτικές προτεραιότητες :

- ✓ Ενεργοποίηση του χρήστη
- ✓ Εσωτερική Αγορά
- ✓ Απόδοση και Αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και Δημόσιων Διοικήσεων.
- ✓ Προϋποθέσεις για την ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ένα φιλόδοξο σχέδιο της δράσης αυτής είναι μέχρι το 2015 τουλάχιστον το 50 % των πολιτών και το 80% των επιχειρήσεων να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες.

---

<sup>29</sup>: <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&imi=1&language=en&pcode=im00012&pluqin=1>



Πηγή: Eurostat Information Society Indicators <sup>30</sup>

Όπως παρατηρούμε και στα διαγράμματα της Eurostat η χώρα που κατέχει τα ηνία στην χρήση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με ποσοστό 88% το 2015 είναι η Δανία. Εντυπωσιακή πρόοδο έκανε η Εσθονία που ενώ για αρκετά χρόνια το ποσοστό της κυμαινόταν στο 50% το 2015 άγγιξε το 81%.

Τα χαμηλότερα επίπεδα κατέχουν η Ιταλία (19%-24%) η Βουλγαρία (18%-27%) και η Ρουμανία που παρόλο το 2012 έφτασε το ποσοστό της στο 31% τις επόμενες χρονίες το υψηλότερο της ποσοστό ήταν το 11% το 2015. Στην Ελλάδα το μεγαλύτερο ποσοστό των ατόμων που σημειώθηκε να χρησιμοποιούν τις δημόσιες υπηρεσίες καταγράφεται το 2015 με ποσοστό (46%).

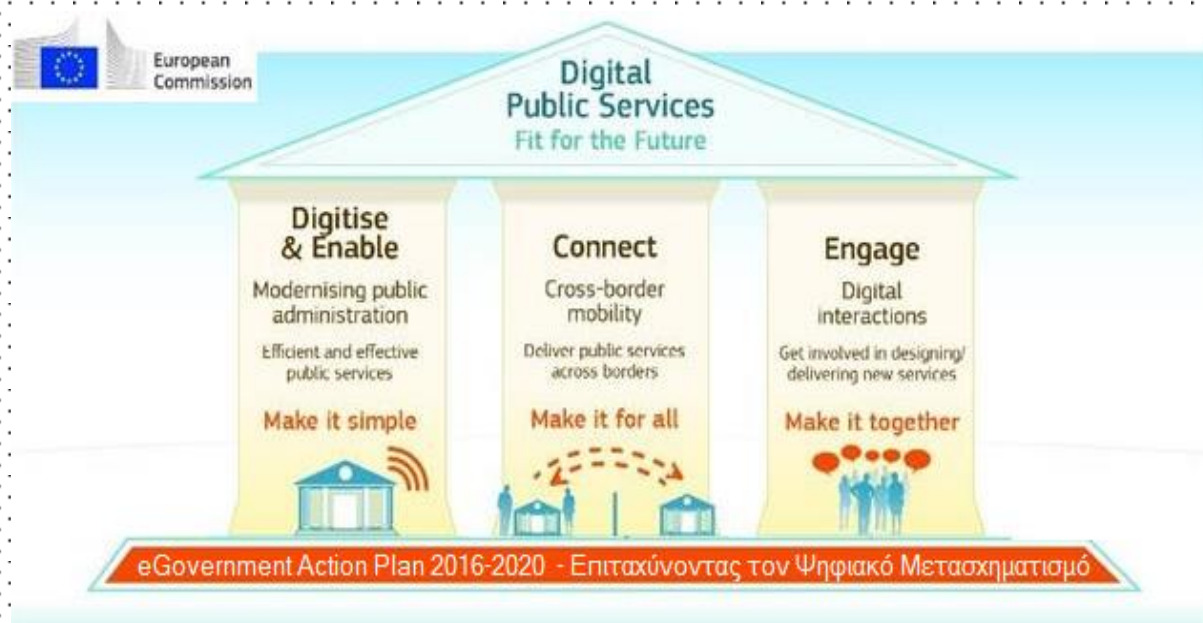
Η Ευρωπαϊκή Ένωση όπως αναφέραμε στην αρχή είχε θέσει σαν στόχο ως το τέλος του 2015 το 50% των πολιτών να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ωστόσο το 2015 η Ε.Ε έπιασε 46%, 4% πιο κάτω δηλαδή από τον αρχικό της στόχο και για αυτό το λόγο θα έπρεπε για άλλη μια φορά η Ευρωπαϊκή Επιτροπή να θέσει καινούργιους στόχους.

30: <https://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&language=en&pcode=tin00012&plugin=1>

### 3.6 Σχέδιο Δράσης Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2016-2020.

Το Ευρωπαϊκό Σχέδιο Δράσης 2016-2020 στηρίζομενο σε ένα μακροπρόθεσμο όραμα, επιθυμεί να συνενώσει τις εθνικές στρατηγικές που πραγματοποιούνται από τα κράτη μέλη και να προσδιορίσει ένα πλαίσιο αρχών όπου θα έχει σαν στόχο :

- Τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με ΤΠΕ.
- Την επίτευξη της ψηφιακής εσωτερικής αγοράς.
- Τη μεγαλύτερη εμπλοκή των επιχειρήσεων και των πολιτών και την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας.



Το παρόν σχέδιο δράσης διαπνέεται από το όραμα:

*«να καταστούν οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι θεσμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση ανοικτοί, αποτελεσματικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας φιλικές προς το χρήστη ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες από άκρο σε άκρο όλους για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην ΕΕ. Προτείνει την χρησιμοποίηση καινοτόμων προσεγγίσεων, για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Τέλος, προβλέπει ότι οι δημόσιες διοικήσεις χρησιμοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον, για να διευκολύνουν τις αλληλεπιδράσεις τους με τους ενδιαφερόμενους και μεταξύ τους.»<sup>31</sup>*

31: Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 available at: <https://opengov.ellak.gr/2019/01/03/evropaiko-schedio-drfasis-gia-tin-ilektroniki-diakivernisi-2016-2020/>.



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 – ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΙΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΕΣ ΧΩΡΕΣ - ΚΑΛΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΚΡΑΤΩΝ ΜΕΛΩΝ



### 4.1 Εισαγωγή

Κύριος στόχος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η υλοποίηση ενός κοινού μοντέλου διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της. Οι διοικήσεις των κρατών, έχοντας θέσει σε εφαρμογή συγκεκριμένες ενέργειες προσπαθούν να επιτύχουν τη μετάβαση τους από τη παραδοσιακή διακυβέρνηση, στην ψηφιακή δημόσια διοίκηση, αποσκοπώντας με αυτό το τρόπο: στην πλήρη παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, στην ενίσχυση της διαφάνειας και του έλεγχου των έργων των κυβερνήσεων και τη ταυτόχρονη προώθηση της συμμετοχής των πολιτών.

Η μετάβαση αυτή επιτυγχάνεται σταδιακά και σε διαφορετικά επίπεδα για κάθε χώρα. Σε πρώτο επίπεδο επιτυγχάνεται με την απλή παροχή πληροφοριών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, έπειτα επεκτείνεται στην δια-δραστικότητα μεταξύ του πολίτη και της δημόσιας διοίκησης, στη συνέχεια μέσω της δυνατότητας πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών, για να καταλήξει στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

### 4.2 Εφαρμογές και καλές πρακτικές

Η έρευνα του ΟΗΕ για το 2018 ανέδειξε κορυφαίες χώρες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τη Δανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, τη Σουηδία, τη Φινλανδία, τη Γαλλία και ακολουθούν με σειρά η Γερμανία, η Ολλανδία, η Ελβετία, η Εσθονία, και η Ισπανία. Όπως διαπιστώνουμε η θέση της Ελλάδας έχει βελτιωθεί σε σχέση με το 2016 κατά 8 θέσεις.

Country	Level of Income	EGDI	2018 Rank	2016 Rank	Change in Rank
Denmark	High income	0.9150	1	9	+8
United Kingdom	High income	0.8999	4	1	-3
Sweden	High income	0.8882	5	6	+1
Finland	High income	0.8815	6	5	-1
France	High income	0.8790	9	10	+1
Germany	High income	0.8765	12	15	+3
Netherlands	High income	0.8757	13	7	-6
Switzerland	High income	0.8520	15	28	+13
Estonia	High income	0.8486	16	13	-3
Spain	High income	0.8415	17	17	0
Luxembourg	High income	0.8334	18	25	+7
Austria	High income	0.8301	20	16	-4
Ireland	High income	0.8287	22	26	+4
Italy	High income	0.8209	24	22	-2
Belgium	High income	0.8080	27	19	-8
Portugal	High income	0.8031	29	38	+9
Malta	High income	0.8011	30	30	0
Poland	High income	0.7926	33	36	+3
Greece	High income	0.7833	35	43	+8
Slovenia	High income	0.7714	37	21	-16
Lithuania	High income	0.7534	40	23	-17
Hungary	High income	0.7265	45	46	+1
Bulgaria	Upper middle income	0.7177	47	52	+5
Slovakia	Upper middle income	0.7155	49	67	+18
Czech Republic	High income	0.7084	54	50	-4
Croatia	Upper middle income	0.7018	55	37	-18
Latvia	High income	0.6996	57	45	-12
Romania	Upper middle income	0.6671	67	75	+8

\* A plus sign (+) implies rank improvement, while minus (-) sign implies rank drop.

**Πίνακας:** Επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης - Πηγή: United Nations E-Government Survey 2018 <sup>31</sup>

Όπως επισημαίνεται και στην έκθεση η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει ένα θετικό καταλύτη μετασχηματισμού των κυβερνήσεων, όσο χρησιμοποιείται για να υποστηρίξει θεσμικά συστήματα που είναι νόμιμα αποτελεσματικά, διαφανή και συμμετοχικά, βελτιώνοντας με αυτό το τρόπο τις ζωές όλων των ανθρώπων αλλά και του κόσμου γενικότερα. Στη συνέχεια θα παρουσιαστούν συνοπτικά εφαρμογές διακυβέρνησης παραθέτοντας βέλτιστες πρακτικές από ορισμένα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

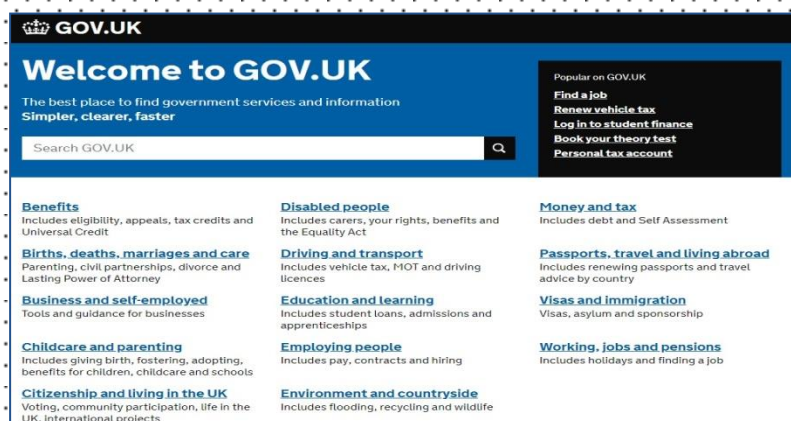
31: UN E-Government Survey 2018 - <https://joinup.ec.europa.eu/news/uk-and-finland-europes-egove>

### 4.3 Ηνωμένο Βασίλειο

Το Ηνωμένο Βασίλειο κατέχει από τις πρώτες θέσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για το 2018. Οι παράγοντες που συνέβαλλαν σε αυτή την επιτυχία είναι πολλοί καθώς τα τελευταία χρόνια η κυβέρνηση εργάστηκε αδιάκοπα κάνοντας πολλές διορθωτικές κινήσεις για να σχηματίσει την απαραίτητη υποδομή χρήσης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, να θωρακίσει με ασφάλεια τις κυβερνητικές πύλες, να αναπτύξει πρότυπα διαλειτουργικότητας, πιστοποίησης και ευρυζωνικής διαθεσιμότητας, ενώ ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο που συνέβαλλε στην επιτυχία αυτή ήταν και η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών.

Το Ηνωμένο Βασίλειο λοιπόν, έχοντας πραγματοποιήσει όλες αυτές τις κινήσεις, έστρεψε τη προσοχή του σε νέες καινοτόμες τεχνολογίες για την παροχή υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση, όπου υπηρεσίες από διάφορα τμήματα, τοπικής ή κεντρικής διακυβέρνησης να είναι διαθέσιμες με ένα πιο ολοκληρωμένο τρόπο. Παράλληλα εστίασαν και στην εξασφάλιση ασφαλούς πρόσβασης στο πλήρες φάσμα των υπηρεσιών τους καθώς και στην προώθηση της ψηφιακής ένταξης.

Το 2012 έγινε διαθέσιμη η διαδικτυακή πύλη « GOV.UK » (<https://www.gov.uk/>) η οποία παρέχει εύκολη και αποτελεσματική πρόσβαση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και σε διάφορες πληροφορίες χρήσιμες για τους ανθρώπους και τις επιχειρήσεις στο Η.Β.



Ένα εξίσου σημαντικό και υψηλών επιδόσεων δίκτυο που παρέχει τη δυνατότητα στην κυβέρνηση του Ηνωμένου Βασιλείου να παρέχει με ασφάλεια υπηρεσίες είναι το Δίκτυο Δημόσιων Υπηρεσιών (PSN), στο οποίο συνεργάζονται οι δημόσιοι φορείς. Πρόκειται για ένα δίκτυο που συνδέει 600 περίπου οργανώσεις σε όλη την κυβέρνηση συμπεριλαμβανομένων των κεντρικών κρατικών υπηρεσιών και κάθε τοπική αρχή της Αγγλίας, Ουαλίας και Σκωτίας.



**«Government Gateway platform»** ( <http://www.gateway.gov.uk/> )

Πρόκειται για τη κεντρική πλατφόρμα αναγνώρισης και μηχανή καταγραφής – πιστοποίησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στηριζόμενο πάνω σε ανοιχτά πρότυπα η ιστοσελίδα παρέχει τη δυνατότητα εκτέλεσης δια-δραστικών υπηρεσιών όπως η υποβολή εντύπων σε κρατικές υπηρεσίες τόσο από τους πολίτες όσο και από τις επιχειρήσεις<sup>32</sup>.

**«NHS Direct-24\*7 Access to Healthcare Advice»** ( <http://www.nhsdirect.nhs.uk/> )

Παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Αγγλία αποτελεί το σύστημα της Εθνικής Υγειονομικής Υπηρεσίας όπου έχει σαν στόχο να παράσχει την πιο κατάλληλη περίθαλψη, στο σωστό πρόσωπο, στο σωστό χρόνο.<sup>33</sup>

**«Education-Excellence Gateway portal»** ( <https://www.excellencegateway.org.uk/> )

Η συγκεκριμένη ηλεκτρονική υπηρεσία απευθύνεται σε επαγγελματίες όλων των επιπέδων στο τομέα της εκπαίδευσης στην Αγγλία. Κύριος στόχος είναι η προώθηση της διδασκαλίας και της μάθησης μέσω καινοτόμων διαδικασιών μέσω των οποίων ο κάθε ενδιαφερόμενος έχει τη δυνατότητα να μοιραστεί τις γνώσεις και τις δεξιότητες του με άλλους χρήστες.

**«Ψηφιακή Δημοκρατία»** ( <http://www.parliament.scot/gettinginvolved/petitions/> )

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες της Σκωτίας να εκφράσουν τις απόψεις τους μέσω των επίσημων διαδικασιών του Κοινοβουλίου. Οποιοσδήποτε πολίτης μπορεί να υποβάλλει μια ψηφιακή δήλωση εναντίωσης, να παραθέσει τη γνώμη του και να συμμετάσχει σε μια συζήτηση on line.

**«GovTalk»** ( <http://www.dcc.ac.uk/resources/external/govtalk-uk/> )

Μέσω της συγκεκριμένης πύλης δίνεται η δυνατότητα σε διάφορους τομείς όπως είναι η βιομηχανία, ο δημόσιος τομέας και γενικά σε άλλους ενδιαφερόμενους συμμετέχοντες, να αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους για να εξελίξουν και να συμφωνήσουν σχετικά με τις πολιτικές και τα πρότυπα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

---

32: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov\\_in\\_united\\_kingdom\\_-\\_february\\_2015\\_-\\_v17\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_united_kingdom_-_february_2015_-_v17_final.pdf)

33: ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α., ΧΑΛΑΡΗΣ Ι. «Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ε.Ε» σελ.9

#### 4.4 Αυστρία

Η απαιτούμενη ανάγκη για μείωση του δημόσιου χρέους και του δημόσιου ελλείμματος ανάγκασε τη κυβέρνηση της Αυστρίας να αναλάβει πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης και αναδιοργάνωσης. Με τη πεποίθηση ότι η εφαρμογή των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα οδηγούσε στη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης η Αυστρία εστίασε στην όσο καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, την αύξηση της παραγωγικότητας του Δημόσιου Τομέα, την αποδοτική διοίκηση των ανθρώπινων πόρων και την επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων.<sup>34</sup>

Με τη πάροδο του χρόνου η Αυστρία παρουσίασε μεγάλη πρόοδο καθώς κατόρθωσε να συγκαταλέγεται ανάμεσα στις πρώτες χώρες στη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι η Αυστρία σήμερα διαθέτει ηλεκτρονικά κατά 100% και τις 20 βασικές υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Ως παραδείγματα βέλτιστης πρακτικής μπορούν να σημειωθούν τα εξής :

##### «Elektronischen Daten Management (EDM)» ([https://secure.umweltbundesamt.at/edm\\_portal](https://secure.umweltbundesamt.at/edm_portal))

Πρόκειται για ένα σύστημα ηλεκτρονικής διαχείρισης Δεδομένων της Αυστριακής Κυβέρνησης για ολόκληρο τον περιβαλλοντικό τομέα. Μέσω της πλατφόρμας, τόσο οι ενδιαφερόμενοι φορείς όσο και οι Επαρχιακές Διοικήσεις αλλά και η ομοσπονδιακή κυβέρνηση, έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν μεταξύ τους και να ανταλλάξουν απόψεις και γνώσεις. Η EDM έχει χαρακτηριστεί ως ένα από τα πιο σύγχρονα και αποτελεσματικά εργαλεία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλη την Ευρώπη.

##### «Help.gv.at» Εικονικός Οδηγός (<https://www.help.gv.at/Portal.Node/hlpd/public>)

Το HELP.gv.at κατατάσσεται μεταξύ των κορυφαίων εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Αποτελεί πρωτοβουλία της Ομοσπονδιακής Προεδρίας και δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να συλλέξουν χρήσιμες πληροφορίες σε θέματα που έχουν να κάνουν με καταστάσεις εγκυμοσύνης, τοκετού, στέγασης, γάμου, διάφορες προθεσμίες, αμοιβές κ.α. Στόχος του είναι οι έγκυρες και ενημερωμένες πληροφορίες καθώς και η εύκολη πρόσβαση από όλους στη Δημόσια Διοίκηση. Ο HELP έχει σχεδιαστεί επίσης να ανταποκρίνεται στις οδηγίες WAI (Web Accessibility Initiative) για άτομα με ειδικές ανάγκες. Τον Ιανουάριο του 2016 καταγράφηκαν πάνω από 1,7 εκατ. επισκέψεις στην ιστοσελίδα. Ένα ακόμη σημαντικό στοιχείο είναι ότι έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καθοδηγεί τους ξένους χρήστες βήμα προς βήμα προκειμένου να ενημερωθούν για τις

διοικητικές διαδικασίες που απαιτούνται για διάφορες καταστάσεις πχ εργασία, σύνταξη , εκπαίδευση , άδειες αυτοκινήτου.



Εικονικός Οδηγός για τις Αυστριακές Αρχές και Οργανισμούς

« ΕΛΑΚ-Ηλεκτρονικό Σύστημα Αρχείων » <https://www.digital.austria.gv.at/electronic-file-system-elak-><sup>35</sup>

Το συγκεκριμένο ηλεκτρονικό σύστημα δημιουργεί για κάθε έγγραφη αίτηση ένα ηλεκτρονικό αρχείο και οποιοδήποτε αλλαγή γίνεται , καταγράφεται και ενημερώνεται. Με αυτό το τρόπο κάθε διαδικασία δύναται να ελεγχθεί αναζητώντας το συγκεκριμένο αρχείο ανά πάσα στιγμή. Με την εισαγωγή του ΕΛΑΚ επομένως, πολλές διαδικασίες είναι δυνατόν να διεξαχθούν αποτελεσματικότερα, διευκολύνοντας τις διοικητικές συναλλαγές μεταξύ των υπηρεσιών και εξοικονομώντας ταυτόχρονα πόρους αλλά και χρόνο.

« Κυβερνητική Πύλη Δεδομένων (data.gv.at) » (<https://www.data.gv.at/>)

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα βραβεύτηκε το 2014 με το βραβείο των Ηνωμένων Εθνών για τις Δημοσιές Υπηρεσίες. Η κριτική επιτροπή χαρακτήρισε την Αυστρία πηγή έμπνευσης και χαρακτηριστικό πρότυπο για τις άλλες χώρες. Μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας ουσιαστικά παρέχεται μια ολοκληρωμένη βάση δεδομένων με ελεύθερη πρόσβαση σε εθνικά κυβερνητικά στοιχεία.

34: ΚΟΚΚΙΝΟΥ Α., ΚΟΜΝΗΝΟΣ Σ., ΜΑΝΤΖΙΩΚΑΣ Α, ΧΑΛΑΡΗΣ Ι. «Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ε.Ε» σελ.7

35: E-Government in Austria (Μάρτιος 2017) available at:

[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment\\_in\\_Austria\\_March\\_2017\\_v\\_4\\_00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment_in_Austria_March_2017_v_4_00.pdf)

## 4.5 Δανία



Το Μάιο του 2016 εγκρίθηκε από τη κυβέρνηση της Δανίας η νέα ψηφιακή Στρατηγική. Βασικός άξονας του σχεδίου ήταν να συγκροτηθεί η ψηφιακή Δανία του Μέλλοντος και να εξασφαλιστεί ότι ο δημόσιος τομέας προθυμοποιείται να αξιοποιήσει τις σύγχρονες τεχνολογικές ευκαιρίες για την ανάπτυξη και τη βελτίωση της αποδοτικότητας του. Το πλαίσιο της στρατηγικής, μεταξύ άλλων πρωτοβουλιών περιελάμβανε τη ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης ως το 2020 επικεντρώνοντας κυρίως σε 3 στόχους:

- Δημιουργία αποτελεσματικών και υψηλής ποιότητας ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών.
- Η έναρξη και η εύρυθμη λειτουργία νέων επιχειρήσεων στη Δανία να πραγματοποιούνται με όσο το δυνατόν πιο εύκολες και ταχύτερες διαδικασίες.
- Να καταστεί σαφές ότι η ασφάλεια των δεδομένων τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων είναι διασφαλισμένη, ώστε οι Δανοί να εξακολουθούν να έχουν μεγάλη εμπιστοσύνη στις ψηφιακές λύσεις.

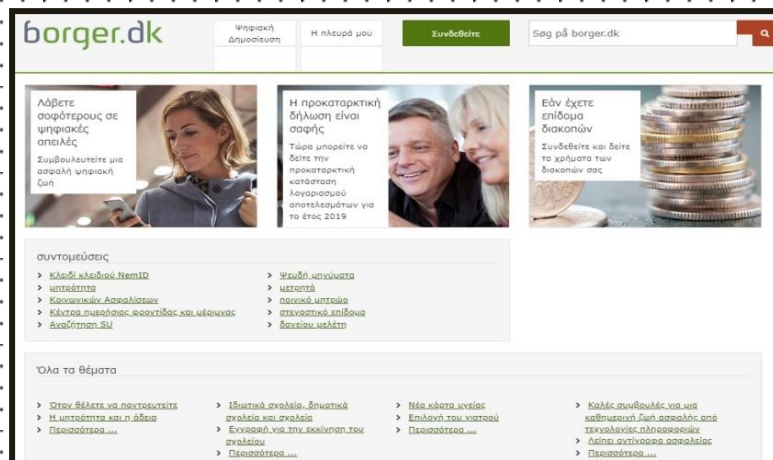
Παρόλο το Αρνητικά μεγάλο μέγεθος του δημοσίου τομέα της Δανίας και την ευρεία κατανομή της εξουσίας σε τοπικό επίπεδο που είχε σαν αποτέλεσμα οι δήμοι (έχοντας ουσιαστικά αποκτήσει μεγάλη πολιτική ευχέρεια) να μην επιδεικνύουν ιδιαίτερα μεγάλο ζήλο να ακολουθήσουν συγκεκριμένες εθνικές στρατηγικές, η Δανία κατάφερε να ανέβει στην 1<sup>η</sup> θέση της σχετικής κατάταξης με τις χώρες που εμφανίζουν την μεγαλύτερη ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το 2018.

Ο αριθμός των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών συνεχίζει ολοένα να αυξάνεται και οι συναλλαγές με το δημόσιο που διεξάγονται ηλεκτρονικά πραγματοποιούνται με απόλυτη ασφάλεια. Καλές πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Δανίας είναι οι παρακάτω:

**«Citizen Portal»**. ([www.borger.dk](http://www.borger.dk))

Τον Ιανουάριο του 2007 άρχισε να λειτουργεί η συγκεκριμένη πύλη. Η κυβέρνηση της Δανίας προσπάθησε να ενσωματώσει στη συγκεκριμένη πλατφόρμα όλους τους φορείς και τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Μέσω της συγκεκριμένης πύλης, ο ενδιαφερόμενος χρήστης μπορεί να ενημερωθεί και να συλλέξει γενικές πληροφορίες, ειδικά στοιχεία για συγκεκριμένες περιοχές ή δήμους ενώ μέσω των ειδικών τμημάτων *online self-service* οι πολίτες μπορούν να διαχειρίζονται τις υποθέσεις

τους με το Δημόσιο Τομέα αποτελεσματικότερα. Υπολογίζεται ότι πάνω από 1,2 εκατ. είναι οι συμμετοχές των χρηστών ανά μήνα στη πύλη (ο πληθυσμός της Δανίας ανέρχεται στα 5,7 εκατ.!)<sup>36</sup>



Εικόνα: Citizen portal της Δανίας

**«Business Portal».** (<https://indberet.virk.dk/> )

Η πύλη αυτή απευθύνεται σε επιχειρήσεις προσφέροντας τους πληροφορίες για τις δημόσιες υπηρεσίες ενώ ταυτόχρονα τους δίνει τη δυνατότητα να χειριστούν τις υποχρεώσεις τους προς το δημόσιο τομέα. Η συγκεκριμένη πλατφόρμα έχει σαν στόχο να αποσυμφορησει τις επιχειρήσεις από διοικητικές επιβαρύνσεις και ταυτόχρονα να διαθέσει μια ‘δίοδο’ στο δημόσιο τομέα. Η διαδικτυακή αυτή πύλη διαθέτει πάνω από 200 eForms που μπορούν να χρησιμοποιηθούν προς όφελος των εκαστοτε επιχειρήσεων.

**«Procurement Portal».** (<https://udbudsportalen.dk/> )

Η συγκεκριμένη πύλη σχετίζεται με τις δημόσιες συμβάσεις και παρέχει πληροφορίες για την ορθή υποβολή προσφορών. Ο γενικός στόχος του portal είναι να απλουστεύσει όσο γίνεται τη συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων και δημοσίου , αξιοποιώντας παράλληλα τις υπηρεσίες που παρέχονται από το δημόσιο τομέα.

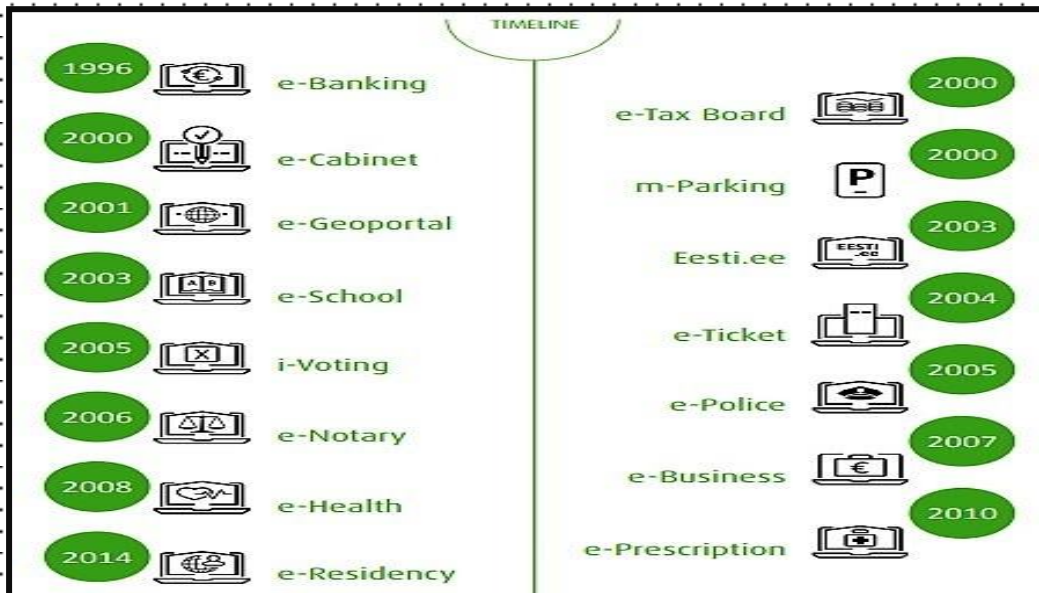
Ένα ακόμη παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής αποτελεί η ηλεκτρονική τιμολόγηση που εφαρμόζεται από το Φεβρουάριο του 2005 στη Δανία και σύμφωνα με το οποίο όλες οι δημόσιες αρχές και τα ιδρύματά υποχρεούνται να δέχονται σε ηλεκτρονική μορφή τα τιμολόγια των προμηθευτών, αγαθών και υπηρεσιών. Με αυτό το τρόπο αποταμιεύονται πολλά εκατομμύρια ευρώ στα δημόσια ταμεία ενώ ταυτόχρονα ελαχιστοποιείται ο χρόνος διεκπεραίωσης και απλουστεύονται οι διοικητικές διαδικασίες.

36: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment in Austria March 2017 v 4 00.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inlinefiles/eGovernment%20in%20Austria%20March%202017_v4_00.pdf)



#### 4.6 Εσθονία

Η Εσθονία αν και μετράει μόνο 27 χρόνια ανεξαρτησίας (επανέκτησε την ανεξαρτησία της το 1991 μετά τη κατάρρευση της Σοβιετικής Ένωσης ) θεωρείται ένας παγκόσμιος πρωταθλητής στη Τεχνολογία. Σήμερα οι πολίτες της απολαμβάνουν ένα πλήρες φάσμα ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το δημόσιο και ιδιωτικό τομέα .



Εικόνα : Επισκόπηση Βασικών Ηλεκτρονικών-Υπηρεσιών Εσθονίας

Η διαφορά της Εσθονίας με τις υπόλοιπες χώρες έγκειται στο γεγονός ότι ενώ η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη πλειοψηφία των χωρών στηρίζεται απλά στη προσφορά υπηρεσιών ηλεκτρονικά , η Εσθονία έχει καταφέρει να αναπτύξει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης , το οποίο αποτελείται από συστήματα που συνδέονται και επικοινωνούν μεταξύ τους χωρίς ωστόσο να επηρεάζεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Με αυτό το τρόπο εξοικονομείται χρόνος και κατ'επέκταση πόροι, πόροι που στη συνέχεια θα επενδυθούν σε άλλους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας.<sup>37</sup>

Καλές πρακτικές της Εσθονίας είναι οι εξής :

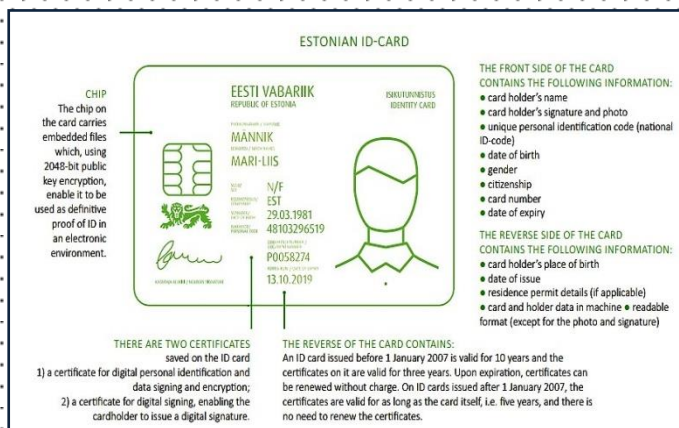
«**Eesti.ee**». (<https://www.eesti.ee/en/> )

Μέσω της συγκεκριμένης ιστοσελίδας η Εσθονία παρέχει αξιόπιστες πληροφορίες και ηλεκτρονικές λύσεις ανάλογα με το αν ο χρήστης είναι πολίτης, επιχειρηματίας ή κρατικός υπάλληλος , με άλλα λόγια δηλαδή η πύλη προσαρμόζεται στις ανάγκες του κάθε χρηστή. Αναλυτικότερα ,οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν τα προσωπικά τους στοιχεία , να συμπληρώνουν και να μεταφέρουν ηλεκτρονικά έντυπα και εφαρμογές, μπορούν να προβούν σε συναλλαγές τόσο με δημοτικούς όσο και με κρατικούς φορείς, να υπογράψουν

έγγραφα ψηφιακά κ.α. Τα σφέλη από τη χρήση της Πύλης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Έσθονία είναι σημαντικά καθώς η πύλη παρέχει εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και δίνει στη κυβέρνηση την άνεση να εισάγει νέες υπηρεσίες. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι το 2014 η πύλη πρόσφερε πρόσβαση σε πάνω από 800 ηλεκτρονικές υπηρεσίες και κατέγραψε επισκεψιμότητα από περισσότερες από 200 χώρες στο κόσμο.

### «Εσθονική ID-CARD-Ηλεκτρονική ταυτότητα».

Η εσθονική ταυτότητα λειτουργεί ως ψηφιακή κάρτα πρόσβασης σε όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται στην Έσθονία. Το chip της κάρτας περιέχει κρυπτογραφημένα αρχεία με πολύ υψηλό βαθμό κρυπτογράφησης (2048-bit) και ουσιαστικά επιτρέπει την απόλυτη ταυτοπροσωπία του κατόχου σε ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον, όπου οι περισσότερες δραστηριότητες γίνονται χωρίς την ανάγκη της φυσικής παρουσίας του. Ειδικότερα, η κάρτα χρησιμοποιείται:<sup>38</sup>



- ✓ Ως εθνική ταυτότητα και ταξιδιωτικό έγγραφο για την Ευρωπαϊκή Ένωση.
- ✓ Ως κάρτα υγείας και κοινωνικής ασφάλισης.
- ✓ Ως αποδεικτικό στοιχείο ταυτοπροσωπίας για τις τραπεζικές συναλλαγές.

- ✓ Ως προσπληρωμένο εισιτήριο στα μέσα μαζικής συγκοινωνίας σε ορισμένες πόλεις;
- ✓ Ως πιστοποιητικό για την ψηφιακή υπογραφή.
- ✓ Ως ταυτότητα ψηφοφόρου για την ψηφοφορία μέσω Διαδικτύου.(από το 2005)
- ✓ Για να παραλάβει από οποιοδήποτε τα φάρμακα που του συνταγογράφησε ηλεκτρονικά ο γιατρός του.
- ✓ Ως κλειδί για την πρόσβαση σε όλες τις κρατικές βάσεις πληροφοριών προκειμένου ο πολίτης να δει τα στοιχεία που τον αφορούν, όπως τα ιατρικά αρχεία του(από το 2010), οι φορολογικές δηλώσεις του, νομοσχέδια κ.ά.

37: <http://asomatos.eu/index.php/2012-09-11-08-34-17/2012-09-11-19-34-26/1204-ta-oikonomika-tis-ilektronikis-diakyvernisis>

38: <https://www.news247.gr/technology/stin-e-esthonia-ta-panta-qimontai-ilektronika.6496015.html>

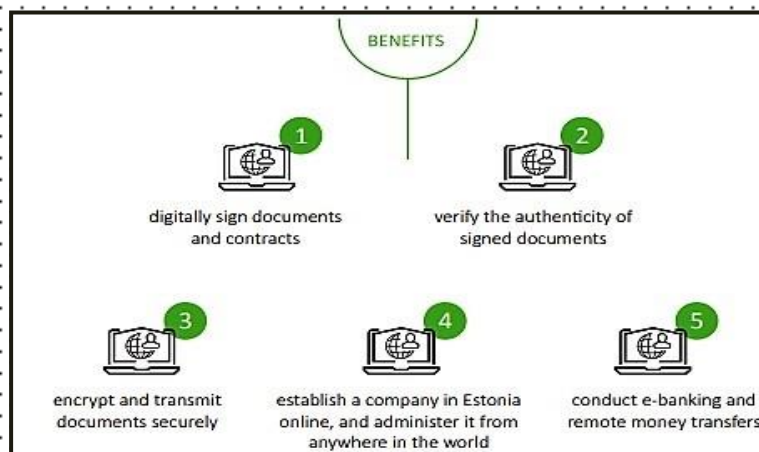


### «e-Residency».

Η Εσθονία μέσω του «e-Residency» προσφέρει στους κατοίκους άλλων χωρών που επιθυμούν να δραστηριοποιηθούν οικονομικά στην χώρα ένα είδος ηλεκτρονικής υπηκοότητας. Εκδίδεται ύστερα από αίτηση του ενδιαφερόμενου και ο κάτοχος της μπορεί on line από οποιοδήποτε μέρος του κόσμου :

- ✓ Να δημιουργήσει εταιρεία στην Εσθονία απευθείας από τον προσωπικό του υπολογιστή (το χρονικό ρεκόρ σύστασης και λειτουργίας μιας νέας επιχείρησης ανέρχεται στα 18 λεπτά.)
- ✓ Να έχει απευθείας πρόσβαση σε υπηρεσίες e-banking
- ✓ Να υπογράφει ψηφιακά έγγραφα και συμβάσεις.
- ✓ Να ανταλλάξει με ασφάλεια κρυπτογραφημένα έγγραφα καθώς και να επαληθεύσει τη γνησιότητα υπογεγραμμένων εγγράφων.
- ✓ Να κάνει φορολογική δήλωση προς το εσθονικό κράτος.

Η απήχηση του προγράμματος ήταν τεράστια καθώς μέσα σε λίγους μήνες, περίπου 12000 άτομα εκδήλωσαν ενδιαφέρον κυρίως από τις Ηνωμένες Πολιτείες, τη Φινλανδία, το Καναδά, την Ινδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Υπολογίζεται ότι περίπου 300.000 με 500.000 ευρώ θα επενδύονται ετησίως στο πρόγραμμα e-Residency έως το 2020



Εικόνα: Όφελη από e-Residency

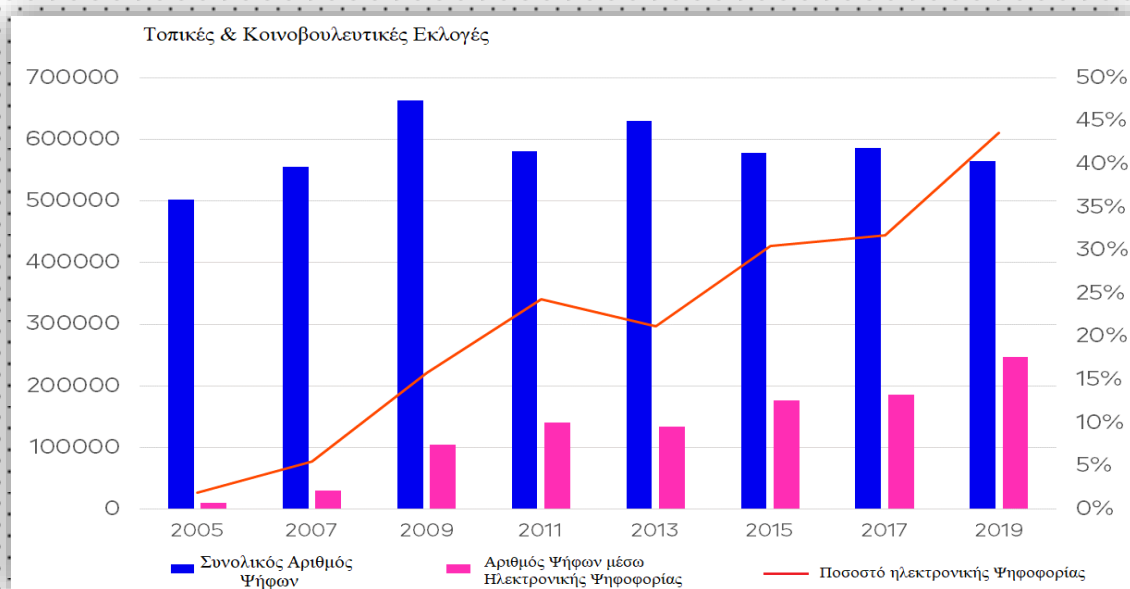
Τέλος, σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα και το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ η Εσθονία θεωρείται ως μια από τις πιο εύκολες και αποτελεσματικότερες χώρες για να δημιουργήσει κάποιος μια επιχείρηση.

### «Ηλεκτρονική Ψηφοφορία i-voting».

Το i-voting είναι ένα σύστημα που επιτρέπει στους ψηφοφόρους να συμμετέχουν σε εθνικές ή τοπικές εκλογές της Εσθονίας. Χρησιμοποιείται ως πρόσθετη μέθοδος ψηφοφορίας

για τη βελτίωση της προσβασιμότητας στις εκλογές. Ουσιαστικά δίνει τη δυνατότητα στους ψηφοφόρους, να ψηφίζουν ηλεκτρονικά μέσω διαδικτύου, με τη χρήση της κάρτας ταυτότητας ή της ταυτότητας στο κινητό τηλέφωνο από το σπίτι, το χώρο εργασίας τους ή ακόμα και όταν ταξιδεύουν στο εξωτερικό χωρίς να χρειάζεται έτσι να μεταβούν στο εκλογικό τμήμα.<sup>39</sup>

Η διαδικασία αυτή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας εισήχθη αρχικά το 2005 όταν και διεξήχθησαν οι τοπικές εκλογές, με το 2% των συμμετεχόντων ψηφοφόρων να έχουν ψηφίσει μέσω του Διαδικτύου. Μέχρι στιγμής, το *i-voting* έχει χρησιμοποιηθεί οκτώ φορές, με το ποσοστό των διαδικτυακών ψηφοφόρων να αυξάνεται κάθε φορά. Οι κοινοβουλευτικές εκλογές του 2019 έδωσαν 247.232 ψήφους ηλεκτρονικά από σύνολο 565.028 ψήφων. Πρόκειται για αύξηση του ποσοστού της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας κατά 40% σε σχέση με τις προηγούμενες εκλογές, όπως μπορούμε να δούμε και από το σχετικό διάγραμμα.<sup>40</sup>



Εικόνα: Ποσοστό Ηλεκτρονικής Συμμετοχής- i-voting

Η Εσθονία είναι πρότυπο κράτος για τις υπηρεσίες που παρέχει στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έχει αναπτύξει πλήρως τα σχέδια δράσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης και τα έχει προσαρμόσει στο δικά της μέτρα, σε βαθμό τέτοιο, που όλα τα κράτη-μέλη θα πρέπει να αντλούν πληροφορίες από αυτή, ώστε να βοηθηθούν και να υλοποιήσουν στον απόλυτο βαθμό τους στόχους του τελευταίου σχεδίου δράσης.

39: E-governance in practice available: <https://ega.ee/wp-content/uploads/2016/06/e-Estonia-e-Governance-in-Practice.pdf>

40: Άρθρο: (i-Voting the future of Elections) available at: <https://e-estonia.com/i-voting-the-future-of-elections/>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 – Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ Ο.Α.Ε.Δ. (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ)**

### **5.1 Εισαγωγή - Η Κατάσταση στην Αγορά Εργασίας**

Η αγορά εργασίας τα τελευταία χρόνια και κυρίως κατά τη περίοδο 2018-2019 χαρακτηρίζεται από μια σταθερότητα. Εν τούτοις μια ουσιαστική ανάκαμψη της αγοράς εργασίας, κρίνεται ως ιδιαίτερα επισφαλής, όσο δεν βασίζεται σε μια διατηρήσιμη καλυτέρευση των μακροοικονομικών συνθηκών, όπως είναι η εγχώρια κατανάλωση και οι επενδύσεις.

Τα σύσσωμα αποτελέσματα από τη 10ετή κρίση τόσο σε κοινωνικό όσο κυρίως σε οικονομικό επίπεδο, η σταθερή πολιτική δημοσιονομικής λιτότητας και η αποδιάρθρωση του πλαισίου των εργασιακών σχέσεων συνθέτουν ένα ιδιαίτερα δύσκολο και αβέβαιο περιβάλλον για το κόσμο της εργασίας.

Με τον όρο Εργατικό Δίκαιο ονομάζουμε το σύνολο των κανόνων δικαίου που ρυθμίζουν τη κοινωνική σχέση εξαρτημένης εργασίας, επ' αμοιβή και την νομική θέση εκείνων που κατ' επάγγελμα αποζούν από αυτήν. Το Εργατικό Δίκαιο το οποίο επηρεάζεται και διαμορφώνεται από τις ευρύτερες κοινωνικές συνθήκες, είναι στενά συνδεδεμένο με την οικονομική λειτουργία ενός κράτους, με στόχο την προστασία της και συνδέεται άμεσα με την έννοια της αυτονομίας σε ένα πλαίσιο συλλογικής εφαρμογής και δράσης.<sup>41</sup> Το Εργατικό Δίκαιο το οποίο συνδέεται ρητά και με τη διεθνή πραγματικότητα, είναι ένας κλάδος ο οποίος επηρεάζεται άμεσα από τις οικονομικές συνθήκες της χώρας και στο πλαίσιο αυτό επιδιώκει την επίτευξη της ισορροπίας μεταξύ των συμφερόντων των εργαζομένων και των συμφερόντων των επιχειρήσεων.

Το ξέσπασμα της παγκόσμιας οικονομικής κρίσης το 2008 είχε επιπτώσεις και στη χώρα μας το 2009. Η πολιτική, όμως, που μας επέβαλαν οι δανειστές με τα Μνημόνια από το 2010 και μετά επιδείνωσε δραματικά την κατάσταση και προκάλεσε πολλές και μεγάλες «πληγές» στην κοινωνία και την οικονομία. Μία από αυτές είναι η βαθιά «πληγή» στο εργατικό δυναμικό της χώρας.

---

41: Ορισμός Εργατικό Δίκαιο – available at: [https://el.wikipedia.org/wiki/Εργατικό\\_δικαίο](https://el.wikipedia.org/wiki/Εργατικό_δικαίο)

## 5.2 Η Κατάσταση της Οικονομίας στην Ελλάδα

### ➤ 5.2.1 Αντίκτυπος στην Αγορά Εργασίας

Στη χώρα μας τα τελευταία χρόνια έχουν σημειωθεί δραστικές αλλαγές στις εργασιακές σχέσεις και την αγορά εργασίας. Η Ελληνική Οικονομία κατά τη διάρκεια της οικονομικής κρίσης χαρακτηρίζεται από μια διαρκή και αισθητή μείωση της οικονομικής δραστηριότητας όλων των μακροοικονομικών μεγεθών.

Χαρακτηριστικό αυτής της περιόδου είναι τα πολύ υψηλά επίπεδα δημόσιου ελλείμματος και χρέους τα όποια έχει η χώρα μας. Στα τέλη του 2009 το χρέος ανερχόταν στα 300 δισεκατομμύρια ή 129% του ΑΕΠ ενώ αυτή τη στιγμή το χρέος ξεπερνάει σε ποσοστό 180% του ΑΕΠ.

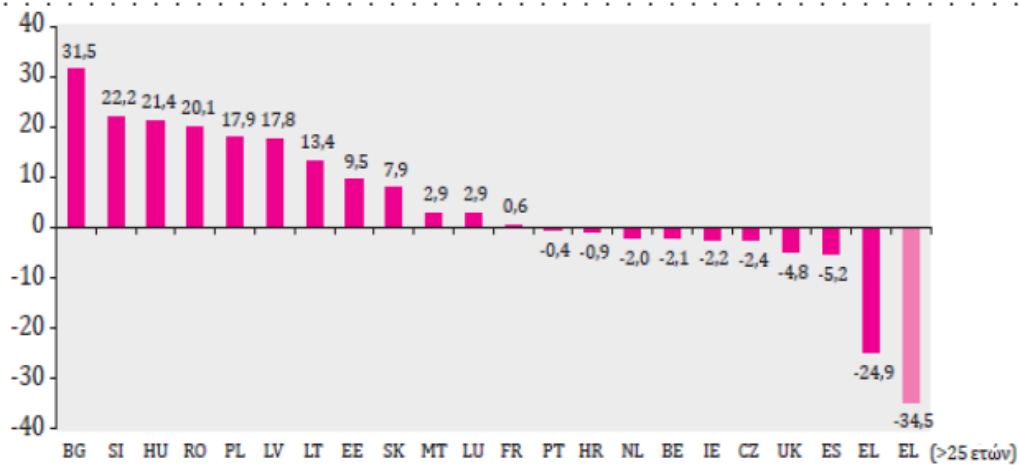
Η οικονομική κρίση του 2010 με τις επιπτώσεις της στο εργατικό δυναμικό της χώρας, έφερε και το βάρος της αύξησης της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων, οι οποίες προέβησαν όχι μόνο σε δραστικές μειώσεις μισθών αλλά και σε μαζικές απολύσεις, οι οποίες οδήγησαν μόνο την περίοδο 2009-2013 σε απώλεια πάνω από 1.000.000 θέσεων εργασίας.

Τα δημοσιονομικά μέτρα που επιβλήθηκαν στην χώρα μας στο όνομα της ανταγωνιστικότητας και της ευελιξίας της αγοράς εργασίας, συνετέλεσαν στην απορρύθμιση των εργασιακών σχέσεων. Βασικά εργαλεία των παρεμβάσεων αυτών αποτέλεσαν η αποδιάρθρωση του συστήματος καθορισμού των μισθών, η αποδόμηση του συστήματος κοινωνικής προστασίας των ανέργων, η αποδυνάμωση του θεσμού της πλήρους και σταθερής απασχόλησης προς όφελος των ευέλικτων μορφών απασχόλησης, η απορρύθμιση της νομοθεσίας για την προστασία της απασχόλησης και η αποκέντρωση των συλλογικών διαπραγματεύσεων.

Η ανεργία των νέων, των γυναικών, η αύξηση των ευέλικτων μορφών απασχόλησης και ιδιαίτερα η αύξηση των μακροχρόνια ανέργων αλλά και το υψηλό ποσοστό της μη ηθελημένης μερικής απασχόλησης αποτελούν χαρακτηριστικά της αγοράς εργασίας των τελευταίων χρόνων της κρίσης.

Η κατάσταση στην αγορά εργασίας έφερε τους εργαζόμενους απέναντι σε δυσμενείς εξελίξεις που συμπεριλαμβάνουν την μείωση του εισοδήματος τους αλλά και την αύξηση της παραγωγικότητας τους ανά εργατοώρα, την επισφαλή εργασία, την ανεργία και την δραματική μείωση του εισοδήματος ενώ την ίδια στιγμή η άμση και η έμμεση φορολογία έχουν στραγγαλίσει τα νοικοκυριά αφού αδυνατούν να πληρώσουν τις υποχρεώσεις τους. Οι

περικοπές των δημοσίων δαπανών, η αύξηση της φτώχειας και η περιθωριοποίηση οδηγούν σε κοινωνικό αποκλεισμό όλο και περισσότερων ομάδων.<sup>42</sup>



Σχήμα 1: Μεταβολή κατώτατων πραγματικών μισθών στις χώρες της ΕΕ την περίοδο 2010-2014 (χιλιάδες ευρώ/έτος) Πηγή: Eurostat

### ➤ 5.2.2 Αίτια της Κρίσης – Ανεργία

Για να εξετάσουμε την ελληνική κρίση θα πρέπει ουσιαστικά να προβούμε σε ένα διαχωρισμό ανάμεσα σε δύο κρίσιμες περιόδους. Την προ κρίση περίοδο δίνοντας έμφαση στα διαρθρωτικά προβλήματα της ελληνικής οικονομίας που την έκαναν εξαιρετικά ευάλωτη όταν ξέσπασε η παγκόσμια οικονομική κρίση και στην περίοδο μετά την εφαρμογή των πολιτικών λιτότητας με ρητά διατυπωμένους στόχους και συγκεκριμένα αποτελέσματα. Διαφορετικά είναι τα αίτια που οδήγησαν στην εκδήλωση της κρίσης και άλλα τα αίτια που μετέτρεψαν την κρίση στην τωρινή κατάσταση με τις γνωστές σε όλους μας συνέπειες.

Τα αίτια που οδήγησαν στην κρίση είναι πολλαπλά. Εσωτερικά και εξωτερικά. Στα εσωτερικά δεσπόζουν το υψηλό δημόσιο χρέος και η κακοδιαχείριση της αναχρηματοδότησης του. Η ελληνική κυβέρνηση αδυνατούσε να δανειστεί με λογικά επιτόκια από τις αγορές για τη χρηματοδότηση του τρέχοντος δημοσιονομικού ελλείμματος και την αναχρηματοδότηση του χρέους.

<sup>42</sup>:Ανάστασιου, Σιάσιάκος, Τούντας, & Φιλλιπιδής (2016). Αγορά Εργασίας και Απασχόληση κατά την Περίοδο της Οικονομικής Κρίσης στην Ελλάδα. Εκπαίδευση, Δια Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία, 1, 398-408.

Σημαντικό όμως ρόλο έπαιξε και η ολέθρια επικοινωνιακή διαχείριση της κρίσης αφού καμία κυβέρνηση δεν κατάφερε να ανακτήσει την αξιοπιστία της χώρας στις διεθνείς αγορές και να πετύχει μείωση των επιτοκίων. Στα εξωτερικά αίτια ουσιαστικά αναφερόμαστε στην παγκόσμια πιστωτική κρίση που ξέσπασε το 2008, και για την οποία δεν φέρει κάποια ευθύνη η Ελλάδα ή η ΕΕ. Το δημόσιο χρέος πριν την εποχή της κρίσης ήταν και τότε πολύ υψηλό, αλλά ήταν όμως σταθεροποιημένο (γύρω στο 100% του ΑΕΠ τα τελευταία 15 χρόνια). Τα 4/5 αυτού του χρέους ήταν εσωτερικό χρέος, σε αντίθεση με τώρα που τα 2/3 του χρέους είναι εξωτερικό χρέος.

Αυτός είναι και ο λόγος για το σημερινό αδιέξοδο στο οποίο βρίσκεται η Ελλάδα. Αυτή η στροφή από τον εσωτερικό στον εξωτερικό δανεισμό. Οι ελληνικές κυβερνήσεις θα μπορούσαν τότε να είχαν αποφύγει την τωρινή κατάσταση αν είχαν φροντίσει να νοικοκυρέψουν τα δημοσιονομικά, αν λάβουμε και υπόψη μας και τους υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης τους οποίους είχε η χώρα μας εκείνη την εποχή (4%-4,5% κατά μέσον όρο) με την ένταξη στην ευρωζώνη.

Η τρέχουσα βαθιά οικονομική κρίση της χώρας μας, οφείλεται στη λανθασμένη μακροοικονομική πολιτική που εφαρμόστηκε. Στόχοι αυτής της πολιτικής ήταν η δραστική μείωση του χρέους μέσω της μείωσης των δαπανών και την αύξηση των φόρων και η δραστική εσωτερική υποτίμηση μέσω μείωση μισθών και τιμών για να καταφέρουμε να ανακτήσουμε τη χαμένη ανταγωνιστικότητα. Δυστυχώς δεν επιτεύχθηκε ούτε το ένα, ούτε το άλλο αφού δεν έχουν οδηγήσει στην τόνωση των επενδύσεων και των εξαγωγών και όπως παραδέχθηκε εκ των υστέρων και η τρόικα, οι στόχοι ήταν αντικρουόμενοι και άρα η πολιτική της δομικά εσφαλμένη. Η πολιτική αυτή είχε ως αποτέλεσμα την εκτίναξη του δημόσιου χρέους, της ύφεσης αλλά και την ανεργία στην χώρα μας σε δυσθεώρητα υψηλά ρεκόρ.

Οι πολιτικές που υιοθετήθηκαν από την ελληνική κυβέρνηση κάτω από την αυστηρή εποπτεία της Τρόικας είχαν σαν αποτέλεσμα την μείωση της αγοραστικής δύναμης των νοικοκυριών στην χώρα μας και την εκτόξευση του ποσοστού ανεργίας.<sup>43</sup> Οι πιο ουσιαστικές θεσμικές αλλαγές στο εργασιακό καθεστώς του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα κατά την περίοδο της κρίσης και των μνημονίων ήταν:

- Μείωση του γενικού κατώτατου μισθού κατά 22% με νόμο και κατάργηση της ΕΓΣΣΕ 2010-12
- Μείωση του γενικού κατώτατου μισθού κατά 32% με νόμο για τους νέους μέχρι 25 ετών και για τους μαθητευόμενους

- Απαγόρευση και κατάργηση των ΣΣΕ και ατομικών συμβάσεων στον δημόσιο τομέα που ανατρέπουν την εισοδηματική πολιτική
- Διευκόλυνση των ατομικών απολύσεων με μείωση της αποζημίωσης κατά 50%
- Αύξηση του ορίου για την ένταξη στο καθεστώς των ομαδικών απολύσεων από 4 σε 6 μηνιαίως για τις επιχειρήσεις από 20-150 εργαζόμενους, και από 2% στο 5% για τις επιχειρήσεις άνω των 150 εργαζόμενων (το όριο του 2% ίσχυε για τις επιχειρήσεις άνω των 200 εργαζόμενων)
- Πάγωμα των αυξήσεων σε μισθούς και ωριμάνσεις μέχρι τη μείωση του ποσοστού ανεργίας στη χώρα κάτω από το 10%

Οι παραπάνω θεσμικές αλλαγές ουσιαστικά αποτελούσαν ένα μέσο αντιμετώπισης του αναπτυξιακού προβλήματος της χώρας και των οικονομικών δυσκολιών των επιχειρήσεων και της επίτευξης μιας στοιχειώδους ανταγωνιστικότητας της ελληνικής οικονομίας. Αποτέλεσμα ήταν η μετάβαση από τη σταθερή και ασφαλή για τον εργαζόμενο εργασιακή σχέση στο πέρασμα στις επισφαλείς εργασιακές σχέσεις, με χαρακτηριστικά τους στοιχεία την προσωρινή, μερική, ανασφάλη και κακοπληρωμένη εργασία.

### **5.3 Πολιτικές Απασχόλησης**

Η ανεργία σαν φαινόμενο αποτελεί ένα πρόβλημα το οποίο, από τις αρχές του 20ου αιώνα, οπότε και αναγνωρίστηκε ως θεωρητικό και κοινωνικό πρόβλημα μεγάλης σημασίας, έκανε επιτακτική την αναζήτηση τρόπων αντιμετώπισής του.

Ως ανεργία χαρακτηρίζεται η κατάσταση ενός ατόμου, που, ενώ είναι ικανό, πρόθυμο και διαθέσιμο να απασχοληθεί, δεν δύναται να βρει εργασία και εμφανίζεται όταν υπάρχει πλεονάζουσα προσφορά εργασίας.<sup>44</sup>

Προκειμένου να καταπολεμήσουμε το ίδιο το φαινόμενο, την άμβλυνση των κοινωνικών συνέπειών του καθώς και των αιτιών που το δημιουργεί εφαρμόζουμε διάφορες πολιτικές αγοράς εργασίας. Με τον όρο πολιτικές απασχόλησης αναφερόμαστε στο σύνολο των δράσεων, προγραμμάτων και δαπανών που έχουν ως στόχο να επηρεάσουν τη λειτουργία της αγοράς εργασίας

43: Πηγή: Exploring the impact of employment policy measures in the context of crisis: The case of Greece - ΑΥ-Dimoulas, Constantine - 2014/04/01.

44: Ορισμός Ανεργίας – available at: <https://www.eurefiro.com/anergia/>



Οι πολιτικές απασχόλησης σύμφωνα με την βιβλιογραφία<sup>45</sup>, αποτελούνται από ένα σύνολο παρεμβάσεων, με κύρια επιδίωξη να επηρεάσουν είτε την λειτουργία της προσφοράς ή της ζήτησης στην αγορά εργασίας.

Οι πολιτικές αυτές μπορεί να έχουν πολλαπλούς στόχους όπως :

- τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας μέσω π.χ. προγραμμάτων επιδότησης της απασχόλησης
- την τροφοδότηση του παραγωγικού συστήματος με επαρκές και κατάλληλο εργατικό δυναμικό (π.χ. εισαγωγή αλλοδαπών) εργαζομένων, επαγγελματική εκπαίδευση, κίνητρα μετεγκατάστασης),
- τη βελτίωση της ποιότητας της απασχόλησης (π.χ. εργασιακά δικαιώματα),
- την ισότητα ευκαιριών (π.χ. ίση αμοιβή για ίσης αξίας εργασία),
- την κοινωνική δικαιοσύνη (π.χ. μείωση της ψαλίδας των μισθών)
- την οργάνωση της κοινωνικής αλληλεγγύης (π.χ. επιδόματα ανεργίας).

Οι πολιτικές απασχόλησης χρηματοδοτούνται από τον κρατικό προϋπολογισμό (εθνικοί πόροι) και τα διαρθρωτικά ταμεία της ΕΕ (συγχρηματοδοτούμενοι πόροι).

Κοινοτικοί Πόροι	Εθνικοί Πόροι	Πόροι ΛΑΕΚ	Ταμείο Κοινωνικής Οικονομίας
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο</li> <li>• Πρωτοβουλία για την Απασχόληση των Νέων (ΠΙΑΝ)</li> <li>• Ευρωπαϊκό Ταμείο Προσαρμογής στην Παγκοσμιοποίηση</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Κρατικός Προϋπολογισμός</li> <li>• Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων</li> </ul>	<p>Ο πόρος ΛΑΕΚ 0,24% είναι ο Λογαριασμός για την Απασχόληση και την Επαγγελματική Κατάρτιση στον οποίο καταβάλλεται η εργοδοτική εισφορά 0,24%, που αποδίδουν οι εργοδότες για τους υπαλλήλους τους που ασφαλίζουν στο ΙΚΑ.</p>	<p>Οι πόροι του Ταμείου προέρχονται από τον προϋπολογισμό Δημοσίων Επενδύσεων (εθνικό ή/και συγχρηματοδοτούμενο σκέλος), καθώς και από άλλες πηγές χρηματοδότησης.</p>

Υπό ευρεία έννοια, με τον όρο πολιτικές απασχόλησης εννοούμε τις ενεργητικές και παθητικές πολιτικές αγοράς εργασίας, τις πολιτικές ευελιξίας και τις επεκτατικές μακροοικονομικές πολιτικές.

<sup>45</sup>:βιβλίο Καραμεσίνη Μ. (2005), «Η πολιτική απασχόλησης ως πεδίο σύζευξης της οικονομικής και της κοινωνικής πολιτικής».

- **Οι Ενεργητικές πολιτικές αγοράς εργασίας:** Επιδιώκουν αύξηση της απασχόλησης και της ζήτησης εργασίας. Προσπαθούν να αντιμετωπίσουν και να μειώσουν την ανεργία καταπολεμώντας τα αίτια που την προκαλούν
- **Οι Παθητικές πολιτικές αγοράς εργασίας:** Διαχειρίζονται τις κοινωνικές συνέπειες που προκαλεί η ανεργία και την κάνουν πιο ανεκτή κοινωνικά δίχως να καταπολεμούν τα αίτια που την δημιουργούν. Αυτό το επιτυχαίνουν,
  - Διατηρώντας το εισόδημα των ανέργων, μέσω της **επιδότησης** (επιδόματα ανεργίας, παροχές, βοηθήματα) των ανέργων.
  - Επιδιώκοντας μείωση της ανεργίας μέσω μείωσης της προσφοράς εργασίας

#### **5.4 Προγράμματα Ενεργητικών Πολιτικών Απασχόλησης στην Ελλάδα**

Η κρίση χρέους με την οποία ήρθε αντιμέτωπη η χώρα μας οδήγησε σε εκτίναξη των ποσοστών ανεργίας σε ιστορικά χαμηλά. Ο ρόλος των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης κρίθηκε υψίστης σημασίας από όλες τις κυβερνήσεις στις περιόδους της κρίσης ώστε να αναχαιτιστεί αυτό το μεγάλο κύμα ανεργίας και να μειωθούν οι αρνητικές συνέπειες της ύφεσης.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι στρατηγικοί στόχοι που θέτει η εκάστοτε κυβέρνηση, στα πλαίσια της μείωσης της ανεργίας, αναπτύσσονται μια σειρά από δράσεις που αφορούν στην προσφορά της εργασίας, στη ζήτηση της εργασίας και τη θεσμική ενδυνάμωση του σχεδιασμού και της υλοποίησης των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης.

Στην κατηγορία των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης εμπίπτουν τα μέτρα που απευθύνονται προς τις επιχειρήσεις με σκοπό να καλύψουν τις ανάγκες τους αλλά και δίνοντας κίνητρα προς τις επιχειρήσεις για την πρόσληψη ανέργων με τη μορφή της επιδότησης μέρους του κόστους εργασίας.<sup>46</sup>

Ωστόσο λόγω της εκδήλωσης της κρίσης και του αβέβαιου οικονομικού τοπίου της χώρας μας ελαττώθηκε σε μεγάλο βαθμό η ζήτηση υλοποίησης δράσεων προώθησης των απασχόλησης από την μεριά των επιχειρήσεων. Προκειμένου να αναχαιτιστεί σε ένα βαθμό αυτό το κύμα των μαζικών απολύσεων, έγινε ένας ανασχεδιασμός των πολιτικών ενίσχυσης με κατεύθυνση την επιδότηση για την διατήρηση των θέσεων εργασίας στις επιχειρήσεις.

Κατά την περίοδο της κρίσης οι κυριότερες παρεμβάσεις που ασκήθηκαν στον εργασιακό κλάδο, με στόχο την μείωση των αυξανόμενων ποσοστών ανεργίας, μπορούν να χωριστούν τρεις τομείς:

- Επιδότηση Νέων Θέσεων Εργασίας
- Ενέργειες μείωσης του μη-Μισθολογικού Κόστους
- Ενέργειες Επαγγελματικής Κατάρτισης

### 5.5 Το Έργο του Ο.Α.Ε.Δ. (Σκοπός – Στόχος)



Κύριο Όργανο άσκησης των ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης είναι ο Οργανισμός Απασχόλησης, Εργατικού Δυναμικού. Ο Ο.Α.Ε.Δ. αποτελεί νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου με έδρα την Αθήνα και τελεί υπό την εποπτεία του Υπουργού Εργασίας, και Κοινωνικής Υποθέσεων.

Σκοπός του ΟΑΕΔ είναι η εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την απασχόληση και την καταπολέμηση της ανεργίας, την ενίσχυση και διευκόλυνση της ένταξης του ανθρώπινου δυναμικού της χώρας στην αγορά εργασίας, την ασφάλιση κατά της ανεργίας, την προώθηση της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης και τη σύνδεσή της με την απασχόληση, την πνευματική και κοινωνική ανάπτυξη του εργατικού δυναμικού και των οικογενειών αυτού, τη χορήγηση παροχών για στεγαστική προστασία αυτού και τη συνδρομή στη συλλογική οργάνωση και δράση του, εν όψει της βελτίωσης του βιοτικού του επιπέδου.

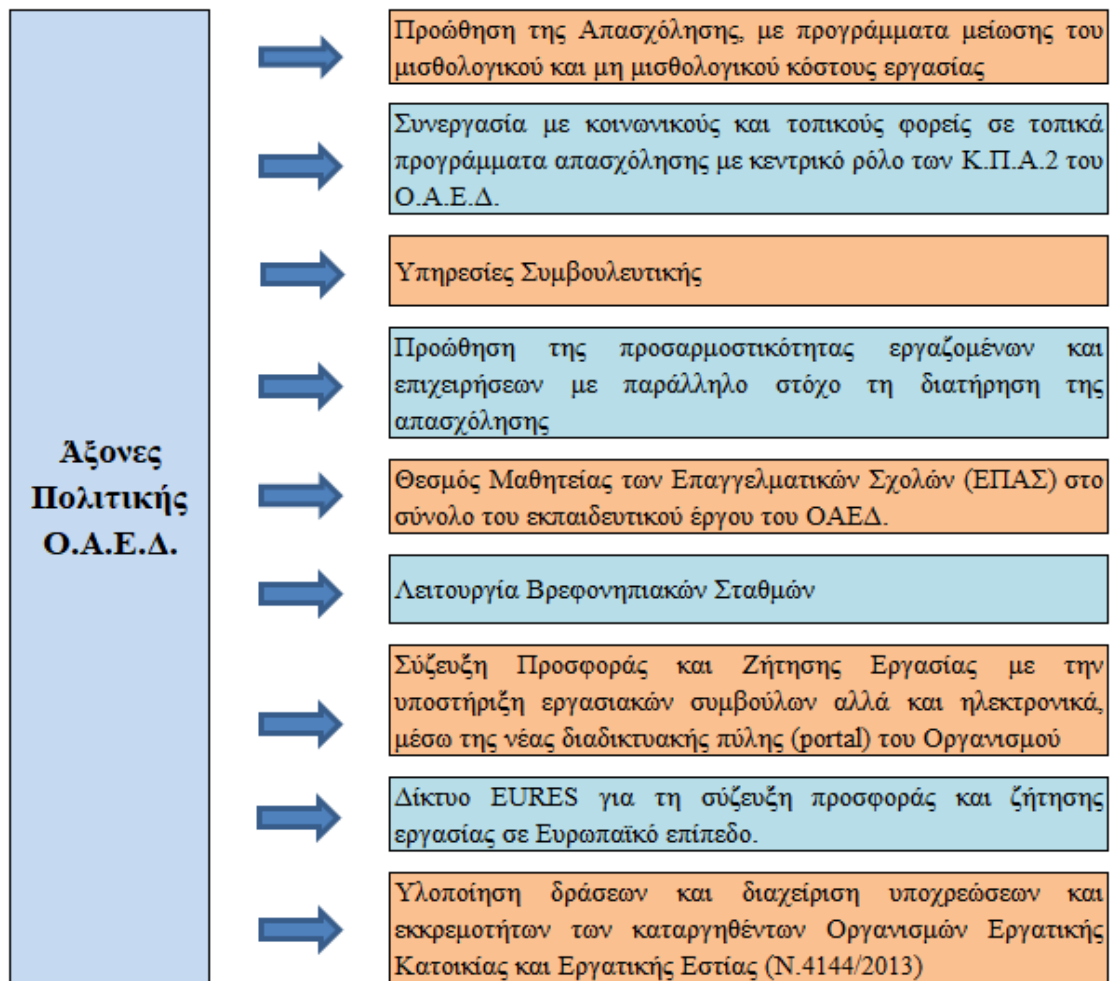
Ο Ο.Α.Ε.Δ. αποτελεί τη δημόσια αρχή και κεντρική δομή διαχείρισης:

- των ενεργητικών πολιτικών αγοράς εργασίας για την ανάλυση της ανεργίας, για την προώθηση της απασχόλησης και την επαγγελματική κατάρτιση ανέργων και εργαζομένων
- των παθητικών πολιτικών που αφορούν σε μέτρα ασφάλισης της ανεργίας (βασικό επίδομα ανεργίας) και άλλων επιδομάτων και παροχών κοινωνικής προστασίας (μητρότητας, οικογενειακό, λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών ΟΑΕΔ)
- των ενεργητικών πολιτικών για την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση σε συνδυασμό με την πρακτική άσκηση (σύστημα Μαθητείας).<sup>47</sup>

46: Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης – Ενεργητικές Πολιτικές Απασχόλησης, available at: <http://www.opengov.gr/minlab/?p=3665>

47: Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης – ΟΑΕΔ, available at: <http://www.oaed.gr/to-ergo-mas>

Οι άξονες της πολιτικής του Ο.Α.Ε.Δ. συνοψίζονται στο παρακάτω διάγραμμα:



Σχήμα: Άξονες Πολιτικής ΟΑΕΔ

Συνεπώς ο ΟΑΕΔ, έχει σαν **στόχο** «την προώθηση της απασχόλησης, την ασφάλιση της ανεργίας, την προστασία της μητρότητας και την επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση» ([www.oaed.gr](http://www.oaed.gr)).

### 5.6 Το νέο μοντέλο του ΟΑΕΔ

Ο ΟΑΕΔ το 2019 ολοκλήρωσε το επιχειρησιακό πρόγραμμα με την ονόμασία «Επιαναπροσδιορισμός του Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ» που στόχο είχε τον μετασχηματισμό του ΟΑΕΔ από έναν Δημόσιο γραφειοκρατικό Οργανισμό εστιασμένο κυρίως στην παροχή επιδομάτων στους άνεργους, σε μια σύγχρονη ευρωπαϊκή κοινωνική υπηρεσία Απασχόλησης, πρότυπο των υπόλοιπων Δημοσίων Υπηρεσιών. Ο «νέος» ΟΑΕΔ όπως χαρακτηρίζεται από τον Διοικητή του Οργανισμού κ. Πρωτοψάλτη, με *απλοποιημένες*

διαδικασίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες εστιάζει στην ανάλυση των χαρακτηριστικών και των προσόντων των ανέργων (profiling) και στην υποστήριξή τους στην διαδικασία αναζήτησης της κατάλληλης εργασίας ενώ παράλληλα παρέχει προς τις επιχειρήσεις ποιοτικότερες υπηρεσίες, προσανατολισμένες στις ανάγκες τους. Ο «νέος» ΟΑΕΔ αντιλαμβανόμενος τις δραστικές αλλαγές που έχουν επέλθει στις εργασιακές σχέσεις και στην αγορά εργασίας μετά την κρίση, αφουγκράζεται τις ανάγκες της αγοράς εργασίας έτσι ώστε να συμβάλει ουσιαστικά στην περαιτέρω αποκλιμάκωση της ανεργίας στην χώρα μας, τοποθετώντας τον «κατάλληλο» άνεργο στην «κατάλληλη» θέση.

## **ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ**

Μέσω του επαναπροσδιορισμού του επιχειρησιακού του μοντέλου, ο ΟΑΕΔ επιδίωκε:

- Να σχεδιάζει και να υλοποιεί αποτελεσματικότερες πολιτικές καταπολέμησης της ανεργίας.

---

- Να διευρύνει την ποσότητα και το φάσμα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς το εργατικό δυναμικό της χώρας (άνεργους και εργαζόμενους) και να βελτιώσει την ποιότητά τους.

---

- Να αυξήσει την εσωτερική του απόδοση αξιοποιώντας καλύτερα το προσωπικό του και τις νέες τεχνολογίες και εφαρμόζοντας νέους τρόπους οργάνωσης και διοίκησης.

---

- Να ενδυναμώσει το ρόλο του στο πεδίο της υλοποίησης πολιτικών απασχόλησης και της ρύθμισης της αγοράς εργασίας.

---

Οι κεντρικές κατευθύνσεις του Προγράμματος «Επαναπροσδιορισμός του Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ» όπως αναφέρεται και στο site του Οργανισμού ([www.oaed.gr](http://www.oaed.gr)) προσδιορίστηκαν στον **Οδικό Χάρτη** (roadmap) του έργου, ο οποίος οριστικοποιήθηκε στις **22/11/2012** με τους αντίστοιχους Οργανισμούς Έρευνας Εργασίας από τις χώρες της Σουηδίας, του Ηνωμένου Βασιλείου και της Γερμανίας, και της Διεύθυνσης Απασχόλησης, Κοινωνικών Υποθέσεων και Ένταξης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και εκπροσώπων της Τεχνικής Βοήθειας προς την Ελλάδα (Task Force for Greece). Ο οδικός χάρτης απετέλεσε παράρτημα του «Συμφωνητικού Συνεργασίας» το οποίο συνυπέγραψαν όλα τα ως άνω μέρη και περιελάμβανε **οκτώ άξονες** στους οποίους κρίθηκε πως ο ΟΑΕΔ χρειαζόταν υποστήριξη. Οι άξονες αυτοί ήταν οι ακόλουθοι :<sup>48</sup>

48: Επαναπροσδιορισμός του Επιχειρησιακού Μοντέλου του ΟΑΕΔ - <http://www.oaed.gr/reengineering>

1. Καλύτερη οργανωτική και διοικητική διάρθρωση του Οργανισμού
2. Ανάπτυξη σχέσεων με τους εργοδότες
3. Ανάπτυξη νέας διαδικτυακής πύλης που επιτρέπει τη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας (job portal)
4. Επανασχεδιασμός των ενεργητικών μέτρων απασχόλησης σύμφωνα με τις ανάγκες της αγοράς εργασίας
5. Παροχή υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των αναζητούντων εργασία
6. Υποστήριξη των νεαρών μαθητευομένων των ΕΠΑΣ Μαθητείας του ΟΑΕΔ.
7. Επιλογή μοντέλου διοίκησης – βελτίωση παρεχόμενων υπηρεσιών
8. Ανάπτυξη συμπράξεων στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών.

### ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 2013-2015 - Α' Φάση Προγράμματος

Η Α' Φάση του Προγράμματος ξεκίνησε το 2013 και διήρκησε 2 χρόνια. Η Διοικούσα Επιτροπή του έργου συγχώνευσε τους παραπάνω οκτώ (8) άξονες σε πέντε και υλοποιήθηκε από πέντε ομάδες εργασίας από υπαλλήλους του ΟΑΕΔ, με την υποστήριξη πέντε τεχνικών συμβούλων – αναδόχων. Αρχικά, το Πρόγραμμα επανασχεδιασμού εφαρμόστηκε πιλοτικά σε ορισμένα ΚΠΑ 2. Τα κριτήρια με τα οποία επιλέχθηκαν τα συγκεκριμένα ΚΠΑ ήταν: γεωγραφική τοποθεσία, αντιπροσωπευτικότητα, οργανωτικές δυνατότητες, δεκτικότητα στις αλλαγές και μέγεθος υπηρεσιών. Τα κυριότερα παραδοτέα του Σχεδίου Δράσης, συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα.

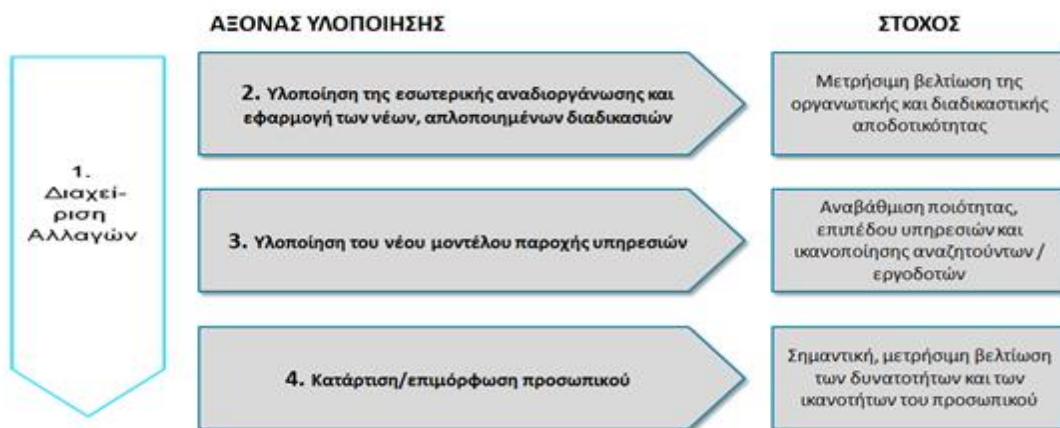
ΟΜΑΔΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΒΑΣΙΚΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
<b>Ο1: Επανασχεδιασμός διαδικασιών, ρόλων και πολιτικών.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Νέα οργανωτική δομή</li> <li>• Περιγραφές καθηκόντων και αρμοδιοτήτων για όλους τους εργασιακούς ρόλους εντός του οργανισμού</li> <li>• Μελέτη στελέχωσης με βάση τις νέες διαδικασίες και τους αναθεωρημένους ρόλους του Οργανισμού</li> <li>• Νέο μοντέλο οργάνωσης και υπηρεσιών-ΚΠΑ2, υλοποιούμενο στο fast-track και σε τέσσερα (4) πιλοτικά ΚΠΑ2</li> <li>• Κατάλογος διαδικασιών (347 διαδικασίες αποτυπώθηκαν στο εργαλείο ARIS)</li> <li>• Επαναπροσδιορισμός / απλοποίηση 43 διαδικασιών και εισαγωγή 8 νέων</li> <li>• Έντοπισμός δεικτών για το σύνολο του ΟΑΕΔ και για όλες τις διευθύνσεις και τις βασικές λειτουργίες (περιλαμβανόμενης της «scorecard» των ΚΠΑ2)</li> </ul>
<b>Ο2: Αναβάθμιση υπηρεσιών και πολιτικών, ανάπτυξη εργαλείων και διαδικασιών συμπράξεις</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Σχεδιασμός και μοντέλο λειτουργίας για το νέο Call Center</li> <li>• Ρόλος Εργασιακού Συμβούλου, οδηγός και εργαλεία εκπαίδευσης</li> <li>• Μονάδας Μεγάλων Εργοδοτών και οδηγός προσέγγισης εργοδοτών</li> <li>• Γενικό μητρώο εργοδοτών συνδεδεμένο με το σύστημα ΕΡΓΑΝΗ και άλλα συστήματα</li> <li>• Μητρώο όλων των δυναμικών τοπικών εταιριών (αρχές τοπικής αυτοδιοίκησης, ενώσεις εργοδοτών</li> <li>• Ανάπτυξη μόνιμου μηχανισμού μέτρησης ικανοποίησης αναζητούντων εργασία και εργοδοτών</li> <li>• Διάφορα πιλοτικά προγράμματα συμπράξεων υπό υλοποίηση</li> <li>• Προτεινόμενο πλαίσιο συμπράξεων και συμμαχιών</li> <li>• Προτεινόμενες νέες διαδικασίες για τα Ένεργητικά Προγράμματα Απασχόλησης</li> </ul>



ΟΜΑΔΑ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΒΑΣΙΚΑ ΠΑΡΑΔΟΤΕΑ ΠΟΥ ΟΛΟΚΛΗΡΩΘΗΚΑΝ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ 2015
Ο3: Αναβάθμιση συστημάτων και εφαρμογών Πληροφορικής	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ΟΠΣ / Σύστημα Διοικητικής Ενημέρωσης (Management Information System--MIS)</li> <li>• Νέα διαδικτυακή πύλη (Job Portal)</li> <li>• Αυτοματισμός των διαδικασιών συναλλαγής μέσω διαδικτυακής πύλης με τα ΚΕΠ</li> <li>• Σύστημα Ροών και διαδικασιών (Workflow Management System)</li> <li>• Διασύνδεση με άλλα συστήματα του δημόσιου τομέα</li> </ul>
Ο4: Υποστήριξη δράσεων υλοποίησης Μαθητείας	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Γραφεία διασύνδεσης στις περισσότερες ΕΠΑΣ Μαθητείας</li> <li>• Διάφορα πιλοτικά προγράμματα μαθητείας σε συνεργασία με εργοδότες</li> <li>• Νέο σύστημα αξιολόγησης των προγραμμάτων κατάρτισης και μαθητείας</li> <li>• Νέες διαδικασίες, ρόλοι και αρμοδιότητες για τις ΕΠΑΣ</li> </ul>
Ο5: Πρακτικές Διοίκησης	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Δομή και διαδικασίες για τη λειτουργία της Διάχείρισης Αλλαγών</li> <li>• Σχέδιο επικοινωνίας μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων</li> </ul>

### ΣΧΕΔΙΟ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ 2016 – Β' Φάση Προγράμματος

Ο ΟΑΕΔ σε συνεργασία με τους εταίρους, κατήρτισε το σχέδιο υλοποίησης της Β' φάσης, η οποία στα τέλη του 2016 υιοθετήθηκε πλήρως στο σύνολο των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Το Σχέδιο Υλοποίησης αρθρώνεται γύρω από τρεις βασικούς άξονες, οι οποίοι με τη σειρά τους περιλαμβάνουν μια σειρά από δράσεις.



Κάθε άξονας περιλαμβάνει κάποιες κομβικές δράσεις οι οποίες στοχεύουν στην βελτίωση της επίδοσης και των παρεχόμενων υπηρεσιών από τον Οργανισμό. Οι κύριες κομβικές δράσεις που υλοποιήθηκαν είναι οι ακόλουθες:

1. **Αναδιοργάνωση των ΚΠΑ2:** Εφαρμογή σε όλα τα ΚΠΑ2 όλων των πιλοτικών διαδικασιών της Α' Φάσης του προγράμματος που χαρακτηρίστηκαν με επιτυχία και θετικά ως προς την νέα κατεύθυνση που θέλει να χαράξει ο Οργανισμός (νέοι ρόλοι, νέες



πρακτικές, παρακολούθηση δεικτών επίδοσης). Η αναδιοργάνωση των ΚΠΑ2 περιλαμβάνει δομικές αλλαγές με τη δημιουργία νέων ρόλων του υπαλλήλων των Υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, οι αλλαγές που έγιναν είναι :

- Η δημιουργία τμήματος Υποδοχής στην είσοδο των ΚΠΑ 2, το οποίο στελεχώθηκε από ένα υπάλληλο και σκοπό έχει να παρέχει ενημέρωση στους συναλλασσόμενους που επισκέπτονται το ΚΠΑ για τα προγράμματα που τυχόν τρέχουν τη συγκεκριμένη στιγμή, να ελέγξει άμα έχουν προσκομίσει όλα τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την οποιαδήποτε εξυπηρέτηση επιθυμούν για αποφυγή καθυστερήσεων και να τους κατευθύνει στο αρμόδιο υπάλληλο ανάλογα με το αίτημα που θέλουν να υποβάλλουν (πχ. έκδοση δελτίου ανεργίας, υποβολή αίτησης για επιδοτούμενο πρόγραμμα, υποβολή ένστασης, πρωτόκολλο κα. ). Στο χώρο του τμήματος Υποδοχής τοποθετήθηκαν αποκλειστικά προς εξυπηρέτηση του κοινού και δύο υπολογιστές με πρόσβαση στο Internet και δυνατότητα εκτύπωσης για να μπορούν οι άνεργοι να ενημερώνονται, να υποβάλλουν τις ηλεκτρονικές αιτήσεις που απαιτούνται για τα διάφορα προγράμματα απασχόλησης κα..
- Οι Εργασιακοί Σύμβουλοι που υπήρχαν στις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, μέσω του Προγράμματος «Επαναπροσδιορισμός του Επιχειρησιακού Μοντέλου του επιμορφώθηκαν, εξειδικεύτηκαν και κατηγοριοποιήθηκαν σε δύο κατευθύνσεις με σαφείς αρμοδιότητες.
  - ✚ Ο Εργασιακός Σύμβουλος Αναζητούντων Εργασία εστιάζει εξατομικευμένα στον άνεργο και μέσα από την εξατομικευμένη προσέγγιση που ουσιαστικά είναι μια συνέντευξη με τον άνεργο διαγνώσκει τις ανάγκες, τα τυχόν εμπόδια ένταξης του στην αγορά εργασίας και από κοινού με τον άνεργο συντάσσουν το ατομικό σχέδιο δράσης που σκοπό έχει την επανένταξη του ανέργου στην αγορά εργασίας. Η εξατομικευμένη προσέγγιση, αποτελεί απαραίτητη διαδικασία για τη σύζευξη προσφοράς - ζήτησης εργασίας και προϋπόθεση για τη σύνδεση των ανέργων με τις ενεργητικές μορφές απασχόλησης. Μόλις ολοκληρωθεί η συγκεκριμένη διαδικασία και καταγραφούν όλα τα χαρακτηριστικά του ανέργου, η εκπαίδευση, οι δεξιότητες, οι γνώσεις που αυτός διαθέτει καθώς και τα πιθανά εμπόδια για την επανένταξη του στην αγορά εργασίας, το πληροφοριακό σύστημα του Οργανισμού (Ο.Π.Σ.) τον κατηγοριοποιεί αυτόματα χωρίς την παρέμβαση του εργασιακού συμβούλου σε ένα από τέσσερα επίπεδα

υποστήριξης. Αυτή η ομαδοποίηση των αναζητούντων εργασία ανά κατηγορία παρέχει την δυνατότητα εξατομικευμένων παρεμβάσεων όπως παροχής εξειδικευμένων σεμιναρίων, συμβουλευτικών υπηρεσιών τρόπου αναζήτησης εργασίας, επαγγελματικού προσανατολισμού κα.

✚ Ο Εργασιακός Σύμβουλος Εργοδοτών επιδιώκει την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης με τους εργοδότες, παρέχοντας υπηρεσίες διάγνωσης αναγκών του κάθε εργοδότη σε προσωπικό καθώς και ενημέρωση για τα προγράμματα από τα οποία μπορούν να επωφεληθούν οι επιχειρήσεις τους μέσω του Οργανισμού για την δημιουργία νέων θέσεων εργασίας.

- Τέλος, δημιουργήθηκε μέσα στις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, ο ρόλος του Επικεφαλής Μέσου Διοικητικού Επιπέδου (ΕΜΔΕ) που έχει σαν βασική αρμοδιότητα την αποτελεσματική οργάνωση και λειτουργία της Υπηρεσίας
2. **Βελτίωση Αποτελεσματικότητας στις Ενεργητικές Πολιτικές Απασχόλησης (ΕΠΑ).**  
Οι ενεργητικές πολιτικές Απασχόλησης, σχεδιάστηκαν καλύτερα και σε συνδυασμό με την προαναφερθείσα ομαδοποίηση των ανέργων διαμέσου της εξατομικευμένης προσέγγισης δόθηκε η δυνατότητα πιο στοχευμένων δράσεων με καλύτερα αποτελέσματα.
  3. **Call Center:** Η λειτουργία του Τηλεφωνικού κέντρου Εξυπηρέτησης (μέσω του 5ψήφιου τηλεφωνικού αριθμού 11320) παρέχει άμεση και αξιόπιστη πληροφόρηση τόσο στους ανέργους όσο και στις επιχειρήσεις. Το συγκεκριμένο τμήμα το οποίο στελεχώνεται από έμπειρο προσωπικό του Οργανισμού συμβάλει καθοριστικά στην καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς παρέχει ενημέρωση στους πολίτες για όλες τις υπηρεσίες που παρέχει ο ΟΑΕΔ και οδηγίες για τη επίλυση τυχών προβλημάτων που μπορεί να αντιμετωπίζουν κατά την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του.
  4. **Νέο Portal:** Κρίθηκε αναγκαίο το site που διατηρούσε ο Οργανισμός να εκσυγχρονιστεί και να ανασχεδιαστεί ώστε να μπορέσει να υποστηρίξει τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες φέρουν την ονομασία στο site **E-Services**. Ορισμένες από αυτές είναι: η ηλεκτρονική ανανέωση της κάρτας ανεργίας χωρίς να απαιτείται η αυτοπρόσωπη

παρουσία των ανέργων στις Υπηρεσίες, η ηλεκτρονική υποβολή βιογραφικού και η δυνατότητα επικαιροποίησης του ανά πάσα στιγμή, η ηλεκτρονική αναζήτηση θέσεων εργασίας τόσο εντός της Ελληνικής Επικράτειας όσο και στις Υπόλοιπες Ευρωπαϊκές Χώρες μέσω EURES, η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης για τα διάφορα Προγράμματα ή επιδόματα, η ηλεκτρονική υποβολή ένστασης κα. Παράλληλα το νέο Portal παρέχει την δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας με τον πολίτη σε περίπτωση που επιθυμεί κάποια επιπλέον ενημέρωση, κατάθεση καταγγελίας κα.

5. **Εφαρμογή Απλοποιημένων Διαδικασιών:** Η απλοποίηση κομβικών διαδικασιών λειτουργίας του Οργανισμού και ο έλεγχος στα διάφορα στάδια (με μετρήσιμους δείκτες) στα πλαίσια του νέου μοντέλου διοίκησης που έχει εφαρμόσει ο Οργανισμός έχουν οδηγήσει σε πολύ θετικά αποτελέσματα όσον αφορά την βελτίωση της ταχύτητας ανταπόκρισης, την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, την αξιοπιστία της διαδικασίας, την αύξηση της διαφάνειας και την εξοικονόμηση ανθρώπινων πόρων.
6. **Εκπαίδευση/επιμόρφωση Προσωπικού:** Τέλος Επιμορφώθηκε σχεδόν το ένα τρίτο του προσωπικού του ΟΑΕΔ στα νέα εργαλεία και στις νέες πρακτικές που υιοθέτησε ο Οργανισμός για να καλυφθούν οι ανάγκες εκπαίδευσης του προσωπικού σε οριζόντια και κάθετα προσόντα (πηγή: [www.oaed.gr](http://www.oaed.gr))

## **5.7 Υπηρεσίες που προσφέρει ο Οργανισμός**

Ο Ο.Α.Ε.Δ. προσφέρει μία πληθώρα υπηρεσιών προς όλο το εργατικό δυναμικό, είτε αυτό είναι άνεργο και αναζητά εργασία, είτε είναι κάποιος συνεργαζόμενος φορέας με τον Οργανισμό.

Όπως ήδη προαναφέραμε, η σημαντικότερη πλέον επιδίωξη του Οργανισμού είναι να μετασχηματιστεί σε έναν Οργανισμό «Πρότυπο», με ξεκάθαρο στόχο και όραμα, που δεν είναι άλλο από την δραστική μείωση της ανεργίας και αύξηση την απασχόλησης.

Οι άξονες στους οποίους κινείται ο ΟΑΕΔ για να επιτύχει αυτή την δραστική μείωση της ανεργίας και την αύξηση της απασχόλησης είναι:

- ❖ Συνεργασία με τοπικούς και κοινωνικούς φορείς σε Τοπικά προγράμματα απασχόλησης
- ❖ Προγράμματα ενίσχυσης της επιχειρηματικότητας με έμφαση στην δημιουργία καινοτόμων επιχειρήσεων μέσω παροχής επιδότησης για την δημιουργία τους

- ❖ Προγράμματα εργασίας κοινωφελούς χαρακτήρα σε Δήμους, Περιφέρειες και Κέντρα Κοινωνικής Πρόνοιας της Χώρας με αυξημένη μοριοδότηση στους ανέργους που αντιμετωπίζουν ιδιαίτερο πρόβλημα επανένταξης στην αγορά εργασίας (μακροχρόνια άνεργοι) και ιδίως σε αυτούς που ανήκουν σε μεγαλύτερες ηλικιακές ομάδες.
- ❖ Πρόγραμμα επιδότησης της πρακτικής άσκησης για απασχόληση σπουδαστών ΤΕΙ – ΑΣΠΑΙΤΕ
- ❖ Επιδοτούμενα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης εργαζομένων σε επιχειρήσεις (ΛΑΕΚ). Τα προγράμματα ΛΑΕΚ αποτελούν για τις επιχειρήσεις ευκαιρία δωρεάν επιμόρφωσης του προσωπικού τους σε εξειδικευμένα αντικείμενα κατάρτισης ενώ για τους ίδιους τους εργαζόμενους ευκαιρία να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους και τα επαγγελματικά τους προσόντα.
- ❖ Παροχή προς τους Ανέργους Υπηρεσιών Συμβουλευτικής (Συμβουλευτική Επαγγελματικού προσανατολισμού, Συμβουλευτική αναζήτησης εργασίας, Συμβουλευτική Επιχειρηματικών πρωτοβουλιών).
- ❖ Ανάπτυξη Δικτύου EURES - παρέχοντας υπηρεσίες πληροφόρησης, συμβουλευτικής και πρόσληψης ή τοποθέτησης προς εκείνους που αναζητούν εργασία σε άλλη Ευρωπαϊκή χώρα.
- ❖ Σύζευξη προσφοράς – ζήτησης εργασίας. Σε αυτό τον τομέα πολύ σημαντικό ρόλο αποτελούν οι εργασιακοί σύμβουλοι.
- ❖ Προγράμματα νέων θέσεων εργασίας που αφορούν επιδότηση μείωσης του μισθολογικού και μη μισθολογικού κόστους για τις επιχειρήσεις, δημιουργώντας έτσι νέες θέσεις απασχόλησης

Ο Ο.Α.Ε.Δ. όπως έχουμε ήδη αναφέρει αποτελεί τη δημόσια αρχή και κεντρική δομή διαχείρισης των παθητικών πολιτικών (εκτός των ενεργητικών πολιτικών αγοράς εργασίας). Οι παθητικές πολιτικές απασχόλησης δεν επιδιώκουν να καταπολεμήσουν τα αίτια της ανεργίας αλλά επιδιώκουν με μια σειρά από επιδόματα, την εισοδηματική στήριξη των ανέργων.

Ο κατώτατος μισθός και το ποσό του κατώτατου ημερομισθίου του ανειδίκευτου εργάτη, βάση της σχετικής νομοθεσίας, αποτελεί βάση υπολογισμού αμοιβών, παροχών και εισφορών, και η όποια αύξησή ή μείωση του, οδηγεί σε αντίστοιχες αναπροσαρμογές στα επιδόματα. Τον Φεβρουάριο του 2019 ο κατώτατος μισθός αυξήθηκε κατά 11% και από

586,08€ ευρώ που ήταν το 2012 πήγε στα 650€ ευρώ το μήνα μεικτά από. Συνεπώς η αύξηση του βασικού κατώτατου μισθού οδήγησε σε αύξηση του ύψους των διαφόρων επιδομάτων που χορηγεί ο ΟΑΕΔ.

Τα επιδόματα που παρέχει ο ΟΑΕΔ, σε όσους πληρούν τις απαιτούμενες προϋποθέσεις, μαζί με την σχετική αναπροσαρμογή τους λόγω της αύξησης του κατώτατου μισθού, εμφανίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Επιδόματα ΟΑΕΔ	2012	2019
	Ύψος Ποσού	Ύψος Ποσού
Επίδομα Τακτικής Επιδότησης Ανεργίας	360,00 €	399,25 €
Ειδικό βοήθημα επίσχεσης εργασίας	216,00 €	239,55 €
Επίδομα μακροχρόνια ανέργων,	200,00 €	200,00 €
Ειδικό εποχιακό βοήθημα (Οικοδόμοι)	678,06 €	752,21 €
Ειδικό εποχιακό βοήθημα (Σμυριδεργάτη)	916,30 €	1.016,50 €
Ειδικό εποχιακό βοήθημα (Δασεργάτες, Ρυτινος/τες, Καπνεργάτες, Ναυπ/κη Ζώνη)	641,41 €	711,55 €
Ειδικό εποχιακό βοήθημα (Μουσικοί, Τραγουδιστές, Ηθοποιοί, Τουριστικοί Επισ.)	458,15 €	508,25 €
Ειδικό βοήθημα μετά τη λήξη επιδότησης λόγω ανεργίας	180,00 €	207,61 €
Ειδικό βοήθημα μετά από τρίμηνη παραμονή στα μητρώα των ανέργων	216,00 €	239,55 €
Ειδικό βοήθημα σε όσους εξέτισαν ποινή στέρησης της ελευθερίας	216,00 €	239,55 €
Ειδική παροχή προστασίας της μητρότητας,	586,06 €	650,00 €
Επίδομα αφερεγγυότητας του εργοδότη,	κυμαίνεται από ένα έως και τρία οφειλόμενα μηνιάτικα.	

Πίνακας: Επιδόματα που παρέχει ο ΟΑΕΔ

## 5.8 Συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΟΑΕΔ - Πληροφοριακά Συστήματα

Για να μεταβεί στην νέα εποχή ο ΟΑΕΔ και να επιτύχει τους στόχους που έχει θέσει, έχει υιοθετήσει σύγχρονες τεχνολογίες με λογισμικό ανοιχτού κώδικα και έχει αναπτύξει νέα πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οικονομικής διαχείρισης με αυτοματοποιημένες διαδικασίες και υπηρεσίες τόσο κατά τις συναλλαγές με τους πολίτες όσο και με τους άλλους φορείς.

**Τα πληροφοριακά συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Ο.Α.Ε.Δ. έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα:**

- την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών,
- την μείωση της γραφειοκρατίας στις διάφορες συναλλαγές,
- την όσο το δυνατόν περισσότερη μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών πράξεων,
- την παροχή μέγιστης Ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων και συναλλαγών
- την αντιμετώπιση καταχρηστικών πρακτικών
- τη μείωση και τον εξορθολογισμό των λειτουργικών δαπανών.

**Τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία χρησιμοποιεί ο ΟΑΕΔ είναι:**

❖ Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό σύστημα (Ο.Π.Σ.)

Το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα αποτελεί το κεντρικό σύστημα του ΟΑΕΔ. Μέσω του ΟΠΣ πραγματοποιούνται οι εγγραφές των Ανεργών στο Μητρώο του ΟΑΕΔ, υποβάλλονται ηλεκτρονικά όλων των ειδών οι αιτήσεις πχ. αίτηση για κατάβολή επιδόματος ανεργίας, αίτηση για χορήγηση βεβαίωσης ανεργίας, αίτηση για υπαγωγή σε επιδοτούμενα Προγράμματα κ.α. Η καταβολή των διαφόρων επιδομάτων γίνεται αυτοματοποιημένα μέσω του ΟΠΣ, με κατευθείαν πίστωση των λογαριασμών των δικαιούχων. Το συγκεκριμένο πληροφοριακό σύστημα συνδέεται αυτόματα με το πληροφοριακό σύστημα ΕΡΓΑΝΗ καθώς και με το και πληροφοριακό σύστημα του ΙΚΑ και του TAXISNET για άντληση και διασταύρωση πληροφοριών.

❖ Ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα Οικονομικής Διαχείρισης – Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Προμηθειών και Υλικών

Μέσω του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος διενεργούνται όλες οι αποπληρωμές μέσω του τραπεζικού συστήματος των Δικαιούχων Αμοιβών, των Προμηθευτών των Δικαιούχων Επιδομάτων και Επιχορηγήσεων.)

❖ Σύστημα Μισθοδοσίας - Σύστημα Διαχείρισης Προσωπικού

❖ Πληροφοριακό Σύστημα Διαχείρισης Εκπαιδευτικών μονάδων Οργανισμού (Επας Μαθητείας)

- ❖ Πληροφοριακό σύστημα Διαχείρισης Προγραμμάτων Κατάρτισης Το εν λόγω πληροφοριακό σύστημα προσφέρει iG2C & G2B Υπηρεσίες και χρησιμοποιείται από Επιχειρήσεις, Επαγγελματικούς και Εκπαιδευτικούς Φορείς (ΚΕΚ), Εισηγητές και Ελεγκτές του Οργανισμού.
- ❖ Πληροφοριακό σύστημα κρατικών ενισχύσεων (ΕΣΠΑ) Π.Σ.Κ.Ε. Το Π.Σ.Κ.Ε. αποτελεί τον κεντρικό κόμβο δράσεων κρατικών ενισχύσεων της χώρας και παρέχει προηγμένες υπηρεσίες για την υποβολή, διαχείριση παρακολούθηση επενδυτικών σχεδίων, την εκταμίευση και τους ελέγχους των σχετικών προγραμμάτων
- ❖ Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο
- ❖ Πληροφοριακό Σύστημα καταχώρησης ΑΠΔ-ΙΚΑ
- ❖ Πληροφοριακό σύστημα ρύθμισης οφειλών δανειοληπτών και δικαιούχων εργατικών κατοικιών τέως Οργανισμού Εργατικής Κατοικίας. Μέσω του συγκεκριμένου πληροφοριακού συστήματος πραγματοποιείται παρακολούθηση των οφειλών δανειοληπτών τ.ΟΕΚ
- ❖ Πληροφοριακό Σύστημα τέως Οργανισμού Εργατικής Εστίας για την αποπληρωμή των Δήμων και ισολογισμό
- ❖ Εσωτερικό Δίκτυο (intranet) – Αποτελεί ουσιαστικά μια δικτυακή πλατφόρμα εσωτερικού δικτύου ενημέρωσης (Intranet) όλων των υπαλλήλων και όλων των Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 – Μεθοδολογία Έρευνας – Παράγοντες που σχετίζονται με τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

### 6.1 Εισαγωγή

Ο ΟΑΕΔ όπως έχουμε ήδη προαναφέρει αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα Οργανισμού που έχει κάνει σημαντικά βήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ΟΑΕΔ με την παροχή αυξημένων ηλεκτρονικών δυνατοτήτων στους άνεργους έχει μετασχηματιστεί από έναν δημόσιο γραφειοκρατικό οργανισμό επιδοματικής πολιτικής σε μια σύγχρονη ευρωπαϊκή κοινωνική υπηρεσία Απασχόλησης, που αναλύει τα χαρακτηριστικά και τα πρόσδόντα των ανέργων, αφούγκράζεται τις ανάγκες εργασίας και τις επαγγελματικές προσδοκίες τους και τους υποστηρίζει στη διαδικασία αναζήτησης κατάλληλης εργασίας και σταθερής επαγγελματικής ένταξης.»

Ο ΟΑΕΔ προσφέρει στους πολίτες ένα πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αρχικά μέσα από το διαδικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ δίνεται η δυνατότητα στους άνεργους να ανανεώσουν την κάρτα ανεργίας τους αλλά και να εκτυπώσουν ηλεκτρονικά τη βεβαίωση του χρόνου ανεργίας τους. Επιπλέον μέσα από τον ιστότοπο του οργανισμού, οι πολίτες μπορούν να συμπληρώνουν τα βιογραφικά τους, έτσι ώστε να είναι διαθέσιμο σε πιθανούς εργοδότες. Παράλληλα οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να αναζητούν θέσεις εργασίας και να υποβάλλουν αιτήσεις για τη συμμετοχή τους σε προγράμματα απασχόλησης. Επιπρόσθετα δίνεται η δυνατότητα υποβολής σχετικών αιτήσεων για ένταξη σε προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα, κοινωνικού τουρισμού και κατασκηνώσεων

Στο παρών Κεφάλαιο αφού διερευνήσουμε τα χαρακτηριστικά των ατόμων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, θα προσπαθήσουμε να εντοπίσουμε τους παράγοντες που επηρεάζουν την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Συγκεκριμένα θα μελετηθούν μια σειρά από παράγοντες που ενδέχεται να σχετίζονται με τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ από τους πολίτες. Οι παράγοντες αυτοί περιλαμβάνουν το φύλο, την ηλικία, την ικανότητα στη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή καθώς και την ικανοποίηση από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

## 6.2 Μεθοδολογία έρευνας

Η ερευνητική διαδικασία καλείται να απαντήσει σε ένα ερευνητικό ερώτημα που έχει δημιουργηθεί μέσα από ένα προβληματισμό. Ο ερευνητής πρωτίστως σχεδιάζει την μεθοδολογία έρευνας που σκοπεύει να ακολουθήσει ώστε να μπορέσει να εξετάσει το συγκεκριμένο πρόβλημα

Η μεθοδολογία έρευνας αναφέρεται (σύμφωνα με τον Δημητρόπουλος,2004) στις παραμέτρους της ερευνητικής προσπάθειας του ερευνητή, οι οποίες αφορούν στις γενικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις, στις μεθόδους, στις τεχνικές, στα μέσα, στα υλικά και στις διαδικασίες που θα επιλέξει για τη διεξαγωγή της έρευνας του. Με άλλα λόγια όταν αναφέρουμε τον όρο μεθοδολογία έρευνας εννοούμε την απάντηση στα ερωτήματα πως θα σχεδιαστεί μια έρευνα και πως αυτή θα πραγματοποιηθεί.

## 6.3 Είδη Έρευνας

Η επιστημονική έρευνα μπορεί να ταξινομηθεί σύμφωνα με τον Παρασκευόπουλο(1993) στα εξής διαφορετικά είδη έρευνας, σύμφωνα με τον σκοπό που καλείται να εξυπηρετήσει, τον διαφορετικό τρόπο συλλογής των δεδομένων, το χώρο διεξαγωγής της έρευνας κ.α.

	<b>Είδη Έρευνας</b>
❖ Ως προς το επιδιωκόμενο επιστημονικό σκοπό	➤ Περιγραφική, ερμηνευτική, παρεμβατική, προκαταρκτική-πύλοτος
❖ Ως προς τη δυνατότητα πρακτικής αξιοποίησης αποτελεσμάτων	➤ Εφαρμοσμένη, βασική, έρευνα δράσης
❖ Ως προς τα μέσα συλλογής ερευνητικών δεδομένων	➤ Ψυχομετρική, κοινωνιομετρική
❖ Ως προς το είδος των εμπειρικών δεδομένων που συλλέγει	➤ Ποιοτική, ποσοτική
❖ Ως προς το είδος της λογικής ανάλυσης	➤ Απαγωγική, επαγωγική, προγραμματική
❖ Ως προς το είδος του ελέγχου των παραγόντων του προβλήματος	➤ Νατουραλιστική- συναφειακή, αιτιώδης-ex post facto, πειραματική
❖ Ως προς το χώρο διεξαγωγής	➤ Εργαστηριακή, επιτόπια, βιβλιογραφική κ.α.
❖ Ως προς τον αριθμό των εξεταζόμενων ατόμων	➤ Δειγματοληπτική, δημοσκόπηση, ατομική περίπτωση, μελέτη περίπτωσης
❖ Ως προς το είδος της ερευνητικής μεθόδου	➤ Ιστορική, γενετική, κλινική, εθνογραφική, διαπολιτιστική, διαχρονική, συγχρονική, ιδιογραφική, νομοθετική

Η Ποιοτική Έρευνα (qualitative research) χρησιμοποιείται για να συλλέξουμε στοιχεία, τα οποία δεν μπορούμε αλλιώς να παρατηρήσουμε αλλά ούτε και να τα μετρήσουμε άμεσα. Το συγκεκριμένο είδος έρευνας στοχεύει στην διερεύνηση και κατανόηση σε βάθος των κοινωνικών φαινομένων και το χρησιμοποιούμε για να απαντήσουμε σε ερωτήματα που ξεκινάνε με το «Γιατί;» και το «Πώς;» συμβαίνουν τα συγκεκριμένα φαινόμενα. Με την ποιοτική έρευνα διερευνούμε σε βάθος τις αντιλήψεις, τα κίνητρα, τα συναισθήματα και τις αντιδράσεις των καταναλωτών απέναντι σε προϊόντα ή υπηρεσίες, αλλά και τα βαθύτερα αίτια που τους οδηγούν σε αυτές τις συμπεριφορές.<sup>49</sup>

Αντίθετα η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιείται για να περιγράψουμε, να ανακαλύψουμε και να διερευνήσουμε αιτίες αλλαγής κοινωνικών φαινομένων μέσω αντικειμενικής μέτρησης και αριθμητικής ανάλυσης. Στο συγκεκριμένο είδος έρευνας, ο ερευνητής αφού διατυπώσει κάποιες ερευνητικές υποθέσεις, αποβλέπει με την χρησιμοποίηση στατιστικών μεθόδων και αριθμητικών δεδομένων να οδηγηθεί σε αξιόπιστα αποτελέσματα, επαληθεύοντας ή όχι τις αρχικές του υποθέσεις. Για να επιτευχθεί η αξιοπιστία στα τελικά αποτελέσματα είναι απαραίτητο το δείγμα που θα επιλεγεί να είναι αντιπροσωπευτικό ώστε τα αποτελέσματα που θα παραχθούν να μπορούν να γενικευτούν στον ευρύτερο πληθυσμό. Η συλλογή δεδομένων γίνεται με διάφορους τρόπους όπως με ερωτηματολόγια, εργαλεία συγκέντρωσης αριθμητικών δεδομένων, βιβλιογραφικές επισκοπήσεις

#### **6.4 Σκοπός και Στόχος Έρευνας**

Αρχικός Στόχος της Έρευνας αποτελεί η καταγραφή της υπάρχουσας άποψης των πολιτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως αυτοί θεωρούν πως έχει ενσωματωθεί στην Δημόσια Διοίκηση με τα οποία πλεονεκτήματα. Η παρούσα εργασία στην συνέχεια, μέσα από τη σκιαγράφηση του προφίλ των ατόμων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ αποσκοπεί να εντοπίσει τον βαθμό ικανοποίηση των ανέργων από τις e-υπηρεσίες που προσφέρει ο οργανισμός και τους παράγοντες εκείνους που επηρεάζουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, με απώτερο σκοπό να προτείνει προτάσεις για βελτίωση των ηλεκτρονικών παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ.

---

49: Είδη της Έρευνας Αγοράς - available at: [https://el.wikipedia.org/wiki/Έρευνα\\_αγοράς](https://el.wikipedia.org/wiki/Έρευνα_αγοράς)

## 6.5 Περιγραφή Δεδομένων

Στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, και με σκοπό να σκιαγραφηθεί το προφίλ των ατόμων που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ και οι παράγοντες που επηρεάζουν τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, επιλέχθηκε να εξεταστεί ένα πλήθος πιθανά σχετιζόμενων στοιχείων. Η εξαρτημένη και οι ανεξάρτητες μεταβλητές παρουσιάζονται στο Σχήμα 2.1.

### 2.1. Σχηματική απεικόνιση με την εξαρτημένη και τις ανεξάρτητες μεταβλητές



#### ➤ 6.5.1 Μεταβλητές της Έρευνας

Αρχικά την εξαρτημένη μεταβλητή της παρούσας έρευνας αποτέλεσε η Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Η μεταβλητή αυτή αξιολογήθηκε με την ερώτηση «Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ έχετε χρησιμοποιήσει;». Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν με Ναι ή Όχι, σε κάθε μια από τις οχτώ υπηρεσίες που τους διατέθηκαν. Κάθε αρνητική απάντηση βαθμολογήθηκε με 0 και κάθε θετική με 1. Η βαθμολογία για την αξιολόγηση της μεταβλητής της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ προέκυψε ως άθροισμά των τιμών των επιμέρους 8 δηλώσεων. Έτσι προέκυψε μια κλίμακα από 0 έως 8, με το 0 να δηλώνει πως ο συμμετέχων δε χρησιμοποιεί καμία από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ και το 8 να σημαίνει τη χρήση όλων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στη συνέχεια επιλέχθηκε να εξεταστεί η επίδραση της μεταβλητής του Φύλου στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Για τη μεταβλητή αυτή υπήρχε η ερώτηση «Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας» όπου οι συμμετέχοντες έπρεπε να δηλώσουν το φύλο τους. Στη συνέχεια για τις ανάγκες της στατιστικής επεξεργασίας οι απαντήσεις της μεταβλητής αυτής κωδικοποιήθηκαν με 0 για τις γυναίκες και 1 για τους άντρες συμμετέχοντες. Αναφορικά με τη μεταβλητή του φύλου δεν μοιάζει πιθανή κάποια σχέση ανάμεσα σε αυτή και την χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Έτσι τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας αναμένεται να αναδείξουν την απουσία συσχέτισης ανάμεσα στις δυο μεταβλητές.

Η επόμενη μεταβλητή που επιλέχθηκε να εξεταστεί είναι εκείνη της Ηλικίας. Η μεταβλητή αυτή αξιολογήθηκε με την ερώτηση «Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας». Στους συμμετέχοντες προσφέρθηκαν 4 ηλικιακές ομάδες (18-24, 25-29, 30-44, 45+άνω) με σκοπό να δηλώσουν την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκουν. Για τις ανάγκες της στατιστικής ανάλυσης οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν με 0 για την ομάδα 18-24, 1 για την ομάδα 25-29, 2 για την ομάδα 30-44 και 3 για την ομάδα 45+άνω. Στην πραγματικότητα η σχέση ανάμεσα στην Ηλικία και τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ίσως μοιάζει προφανής, αφού θεωρητικά όσο νεότερος είναι κάποιος τόσο πιο εξοικειωμένος με τη χρήση της τεχνολογίας θεωρείται. Η άποψη αυτή ωστόσο μένει να ελεγχθεί για την ορθότητά της μέσα από τα αποτελέσματα της παρούσας εργασίας.

Ακολούθως η μεταβλητή που θα μελετηθεί είναι η Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή καθώς και η σχέση της μεταβλητής αυτής με την Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Η μεταβλητή της ικανότητας στη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών αξιολογήθηκε με την ερώτηση «Επίπεδο γνώσεων ηλεκτρονικού υπολογιστή» όπου οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να δηλώσουν το επίπεδο του στην χρήση υπολογιστών. Η βαθμολόγηση έγινε σε μια πεντάβαθμη κλίμακα Likert (Αριστα, Πολύ καλά, Μέτρια, Λίγο, Καθόλου) η οποία κωδικοποιήθηκε με 4, 3, 2, 1, 0 αντίστοιχα, δίνοντας έτσι αυξανόμενη ένταση στη μεταβλητή. Αναφορικά με τη σχέση ανάμεσα στις δυο αυτές μεταβλητές, τα ευρήματα της έρευνας αναμένεται να αναδείξουν πως όσο ικανότερος είναι κάποιος και όσο πιο εξοικειωμένος με τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή, τόσο περισσότερο θα χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

Τέλος θα μελετηθεί και η μεταβλητή της Ικανοποίησης από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Για την αξιολόγηση της παραπάνω μεταβλητής

χρησιμοποιήθηκαν 3 ερωτήσεις. Η πρώτη ερώτηση αφορούσε στην φιλικότητα της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΟΑΕΔ ως προς το χρήστη και αξιολογήθηκε με την ερώτηση «Θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική Πλατφόρμα του ΟΑΕΔ μέσα από τις οποίες χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι "φιλική" προς τον χρήστη;». Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν τον βαθμό με τον οποίο συμφωνούν με την παραπάνω ερώτηση σε μια πεντάβαθμη κλίμακα Likert, από καθόλου (0) μέχρι απόλυτα (4). Η δεύτερη ερώτηση αφορούσε γενικότερη επάρκεια της πληροφόρησης που παρέχεται μέσα από τον διαδικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ. Η ερώτηση αυτή αξιολογήθηκε με την ερώτηση «Θεωρείτε ότι η πληροφόρηση μόνο μέσα από το site του ΟΑΕΔ επαρκεί για την ενημέρωσή σας;». Οι συμμετέχοντες έπρεπε να δηλώσουν το βαθμό με τον οποίο συμφωνούν με την παραπάνω ερώτηση σε μια πεντάβαθμη κλίμακα Likert, από καθόλου (0) μέχρι απόλυτα (4). Η τρίτη ερώτηση αξιολογούσε τη γενικότερη ικανοποίηση των χρηστών από τον διαδικτυακό τόπο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργανισμού. Οι συμμετέχοντες έπρεπε να απαντήσουν στην ερώτηση «Είστε ικανοποιημένος /η με την διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ;» σημειώνοντας το βαθμό στον οποίο συμφωνούν με την παραπάνω ερώτηση σε μια πεντάβαθμη κλίμακα Likert, από καθόλου (0) μέχρι απόλυτα (4). Η βαθμολογία για το συνολικό βαθμό ικανοποίησης προκύπτει από τον αριθμητικό μέσο όρο των απαντήσεων στις τρεις ερωτήσεις, με ακρίβεια δυο δεκαδικών ψηφίων, και παίρνει τιμές από 0 έως 4.

Η αναμενόμενη σχέση εδώ, θέλει εκείνους που έχουν θετικές εμπειρίες και είναι γενικά ικανοποιημένοι από τη χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, να τις χρησιμοποιούν πολύ πιο συχνά. Άλλωστε η σχέση ανάμεσα στη μεταβλητή αυτή και τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ αναμένεται να δώσει χρήσιμες πληροφορίες για μελλοντικές παρεμβάσεις στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

### ➤ 6.5.2 Τρόπος Συλλογής Δεδομένων

Για τη συλλογή των δεδομένων της παρούσας εργασίας χρησιμοποιήθηκε ένα ερωτηματολόγιο που κατασκευάστηκε από τους ερευνητές. Η κατασκευή του ερωτηματολογίου έγινε μέσα από την πλατφόρμα της Google και αναρτήθηκε προς συμπλήρωση στον διαδικτυακό τόπο

«<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeyoqH6TM26HKIjGpH0iQQD9NOtbMcsRf9wmb182Pw84VYyA/viewform>».



Η συλλογή των δεδομένων έγινε επίσης ηλεκτρονικά μέσω των υπηρεσιών της Google. Το παραπάνω ερευνητικό εργαλείο περιλάμβανε 17 ερωτήσεις. Στο σημείο αυτό πρέπει να σημειωθεί πως το παρόν ερωτηματολόγιο δεν ελέγχθηκε για την αξιοπιστία και την εγκυρότητά του:

### ➤ 6.5.3. Πηγές των Δεδομένων

Η ενημέρωση των συμμετεχόντων σχετικά με τους σκοπούς της έρευνας έγινε από τους ερευνητές κατά την παρουσία των συμμετεχόντων στον οργανισμό του ΟΑΕΔ. Η ερευνητική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν η μέθοδος της δειγματοληψίας μέσω ερωτηματολογίων με ερωτήσεις κλειστού τύπου κυρίως. Το ερωτηματολόγιο αποτελούνταν συνολικά από 17 ερωτήσεις και ήταν δομημένο με τέτοιο τρόπο ώστε οι πληροφορίες που θα εξάγονταν από αυτό να είναι στατιστικά και ηλεκτρονικά επεξεργάσιμες. Προτιμήθηκαν όσο το δυνατό περισσότερες ερωτήσεις κλειστού τύπου στο ερωτηματολόγιο για λόγους ευκολίας συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου από τους συμμετέχοντες, για ταχύτερη συμπλήρωση του αλλά και για εξαγωγή ασφαλέστερων συμπερασμάτων.

Κατά την προσέλευση τους στην Υπηρεσία του ΟΑΕΔ και μετά την εξυπηρέτησή τους, οι άνεργοι ενημερώνονταν για το σκοπό της έρευνας και δήλωναν άμα επιθυμούσαν να συμμετέχουν σε αυτή ή όχι. Οι πολίτες που αποφάσιζαν να συμμετέχουν στην έρευνα μπορούσαν, μέσα από ένα κοινόχρηστο υπολογιστή της Υπηρεσίας, να συμπληρώσουν το ερωτηματολόγιο και να καταχωρήσουν ανώνυμα τις απαντήσεις τους. Απαραίτητη προϋπόθεση για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου αποτελούσε βέβαια ο συμμετέχων να είναι άνεργος. Συνεπώς το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε σε πολίτες ηλικίας 18 ετών και άνω. Η έρευνα και η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου αποφασίστηκε να γίνει στο παράρτημα εργασίας, ΟΑΕΔ Άργους ώστε να ξεπεραστεί το εμπόδιο της πρόσβασης των συμμετεχόντων σε ηλεκτρονικό υπολογιστή. Ο συνολικός αριθμός συμπληρωμένων ερωτηματολογίων που συγκεντρώθηκε ήταν 100.

## **6. 6 Μεθοδολογία**

### ➤ 6.6.1 Μέθοδοι Ανάλυσης και Παρουσίασης των Δεδομένων

Για τη διερεύνηση της επίδρασης του Φύλου του δείγματος στην υπό μελέτη μεταβλητή διενεργήθηκε έλεγχος t για ανεξάρτητα δείγματα (independent samplest-test).

Πριν τη διενέργεια της ανάλυσης πραγματοποιήθηκε έλεγχος Levene, δηλαδή διερευνήθηκε αν οι διακυμάνσεις είναι παρόμοιες ή ομοιογενείς ( $p > .05$ ).

Στη συνέχεια για τη διερεύνηση της επίδρασης της Ηλικίας στην υπό μελέτη μεταβλητή διενεργήθηκε έλεγχος ANOVA, με επίπεδο στατιστικής σημαντικότητας  $p < .05$ .

Για τη μελέτη των σχέσεων ανάμεσα στις συνεχείς μεταβλητές χρησιμοποιήθηκε ο δείκτης συνάφειας Pearson r. Ο δείκτης παίρνει τιμές από +1 έως -1. Απόλυτες τιμές κοντά στο 1 δείχνουν πολύ ισχυρή γραμμική συσχέτιση, ενώ κλιμακώνονται ανάλογα μέχρι την τιμή |0.3|. Απόλυτες τιμές μικρότερες του 0.3 καταδεικνύουν την απουσία γραμμικής συσχέτισης. Για όλες τις στατιστικές αναλύσεις χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο IBM Statistics SPSS 21.0.

#### ➤ 6.6.2 Ερευνητικές Υποθέσεις

Διατυπώθηκαν οι παρακάτω ερευνητικές υποθέσεις για τους σκοπούς της παρούσας πτυχιακής ενώ παράλληλα εξετάστηκε και η συμβολή των ανεξάρτητων μεταβλητών στην πρόβλεψη της *Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ

---

❖ Υπόθεση 1: Δεν αναμένεται να εντοπιστεί κάποια στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση της *Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ με βάση το Φύλο (Y1).

---

❖ Υπόθεση 2: Η *Ηλικία* των πολιτών αναμένεται να διαφοροποιεί στατιστικά σημαντικά τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ (Y2).

---

❖ Υπόθεση 3: Η *Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή* αναμένεται να συσχετίζεται θετικά με τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ (Y3).

---

❖ Υπόθεση 4: Η *Ικανοποίηση* των πολιτών από τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ αναμένεται να συσχετίζεται θετικά με τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ (Y4).

## 6.7 Εμπειρική Ανάλυση

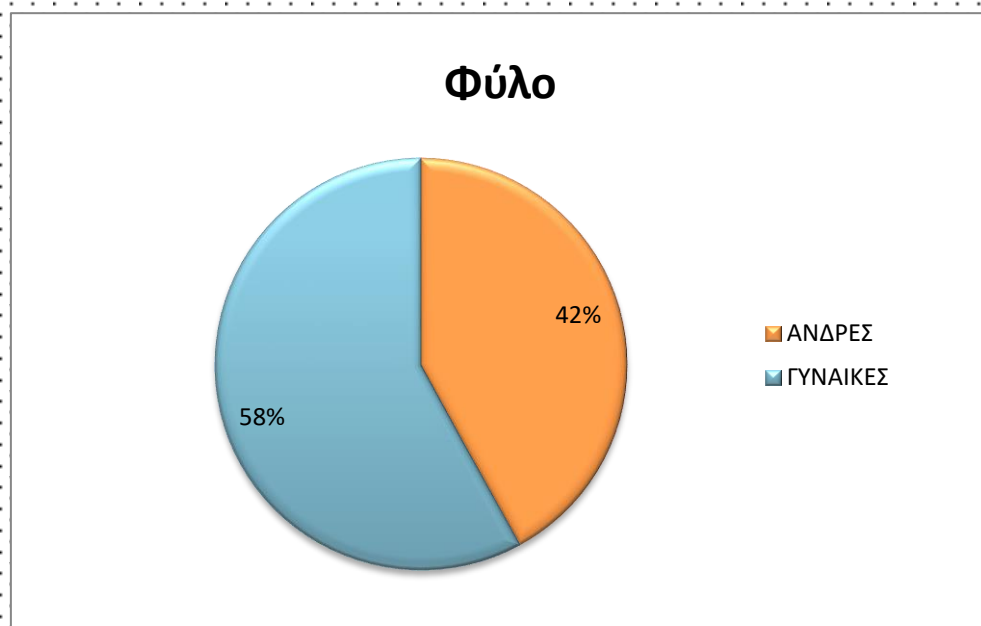
### ➤ 6.7.1 Περιγραφικά στατιστικά

- Φύλο

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 6.1 το 42.0% (42) των συμμετεχόντων ήταν άντρες και το 58.0% (58) γυναίκες.

		Φύλο			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Γυναίκα	58	58,0	58,0	58,0
	Άντρας	42	42,0	42,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 6.1. Πίνακας συχνοτήτων για το Φύλο.



Διάγραμμα 4.1. Φύλο

- **Ηλικία**

Όπως φαίνεται και στον Πίνακα 4.2., από τους 100 συμμετέχοντες, το 15% (15 άνεργοι) άνηκε στην ηλικιακή ομάδα 18-24, το 20% (20 άνεργοι) στην ηλικιακή ομάδα 25-29, το 30% (30 άνεργοι) στην 30-44 και το 35% στην ομάδα 45 + πάνω.

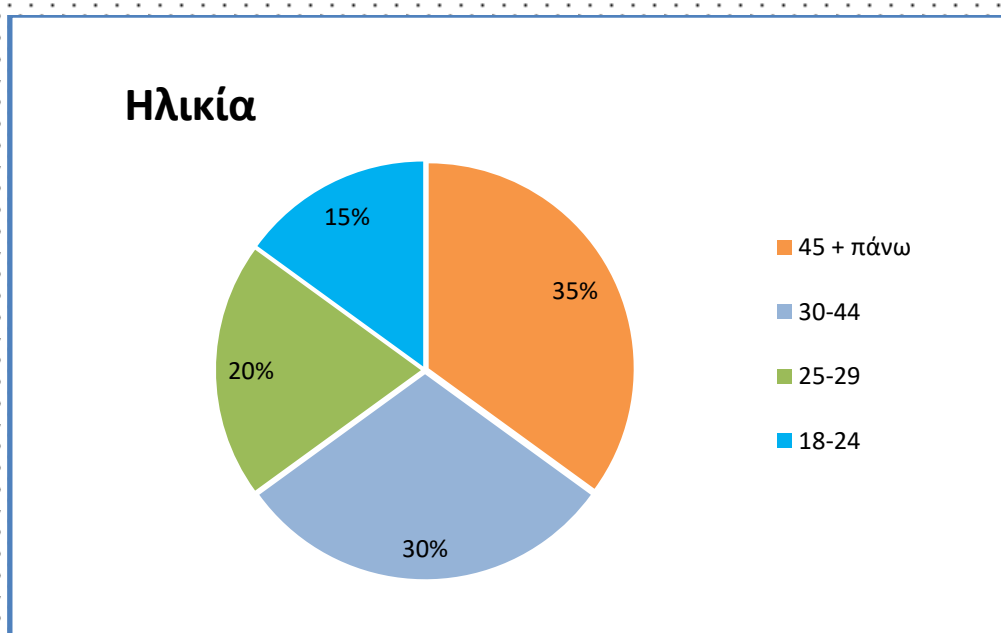
**Statistics- Ηλικία**

N	Valid	100
	Missing	0

Ηλικία					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	15	15,0	15,0	15,0
	25-29	20	20,0	20,0	35,0
	30-44	30	30,0	30,0	65,0
	45 + πάνω	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 4.2. Πίνακας συχνότητων για την ηλικία

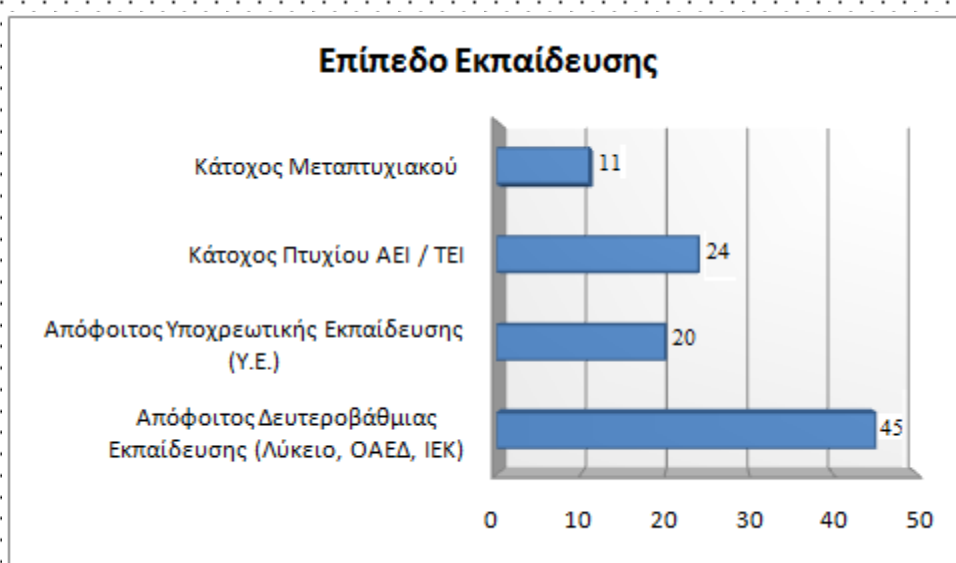
Αποτέλεσμα του γεγονότος πως δεν ζητήθηκε η ακριβής ηλικία των συμμετεχόντων, παρά μόνο το ηλικιακό γκρουπ στο οποίο ανήκουν, δεν ήταν δυνατός ο ακριβής καθορισμός του μέσου όρου της ηλικίας του δείγματος.



Διάγραμμα 4.2. Ηλικία

- **Επίπεδο Εκπαίδευσης**

Από τους εκατό (100) ανέργους που συμμετείχαν στην έρευνα συμπληρώνοντας το ερωτηματολόγιο, όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε και από το γράφημα 6.3 η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ήταν απόφοιτοι Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης με ποσοστό σαράντα πέντε τοις εκατό (45%). Οι απόφοιτοι Υποχρεωτικής εκπαίδευσης ήταν σε ποσοστό 20% του δείγματος και οι κάτοχοι Πτυχίων ΑΕΙ – ΤΕΙ κατείχαν ποσοστό 24%. Τέλος 11 άτομα από τα 100 (ποσοστό 11%) ήταν κάτοχοι Μεταπτυχιακού Τίτλου.



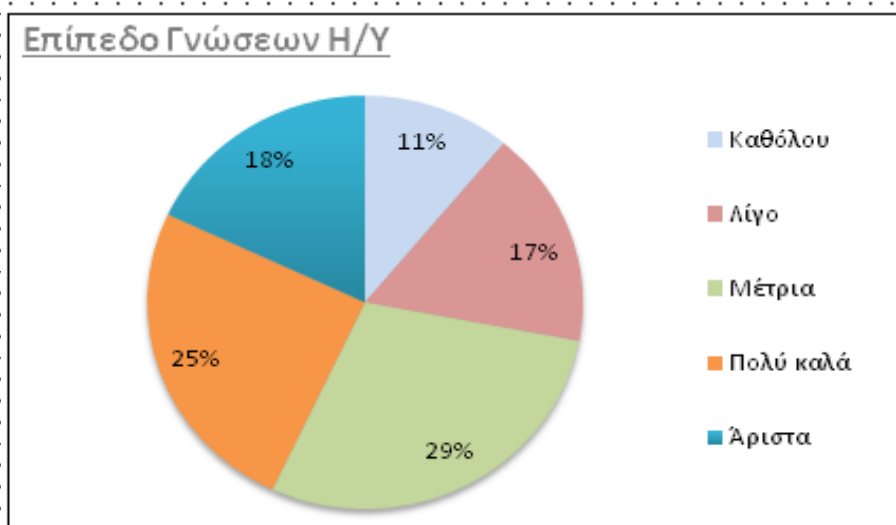
Διάγραμμα 6.3. Επίπεδο Εκπαίδευσης.

- **Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή**

Αναφορικά με την *Ικανότητα* των συμμετεχόντων στην χρήση Η/Υ, όπως παρουσιάζεται και στον Πίνακα 4.3., αρχικά το 11% (11 άτομα) του δείγματος δήλωσε πως δεν γνωρίζει καθόλου να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό υπολογιστή. Στη συνέχεια το 17% (17 άτομα) δήλωσε πως γνωρίζει λίγο, το 29% (29 άτομα) πως γνωρίζει μέτρια, το 25% (25) πολύ καλά, ενώ τέλος, μόνο το 18% (18) των συμμετεχόντων δήλωσε άριστη γνώση στη χρήση Η/Υ.

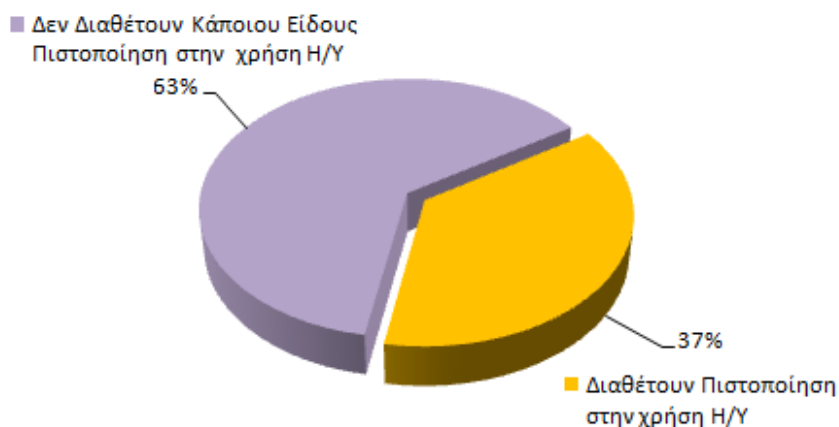
Ικανότητα_ΗΥ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Καθόλου	11	11,0	11,0	11,0
Λίγο	17	17,0	17,0	28,0
Μέτρια	29	29,0	29,0	57,0
Πολύ καλά	25	25,0	25,0	82,0
Άριστα	18	18,0	18,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Πίνακας 4.3. Πίνακας συχνότητων για την Ικανότητα στη χρήση Η/Υ



Διάγραμμα 4.3. Ικανότητα στη χρήση Η/Υ

Τέλος αναφορικά με τον αριθμό των συμμετεχόντων που διαθέτουν κάποιο είδος πιστοποίηση στην χρήση Η/Υ όπως μπορούμε να διαπιστώσουμε και από το σχετικό διάγραμμα, το 63% δεν διαθέτει κάποια πιστοποίηση ενώ το 37% δήλωσε πως διαθέτει κάποια πιστοποίηση στην χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.



Διάγραμμα 4.5. Ποσοστό Δείγματος που διαθέτει Πιστοποίηση στη χρήση Η/Υ



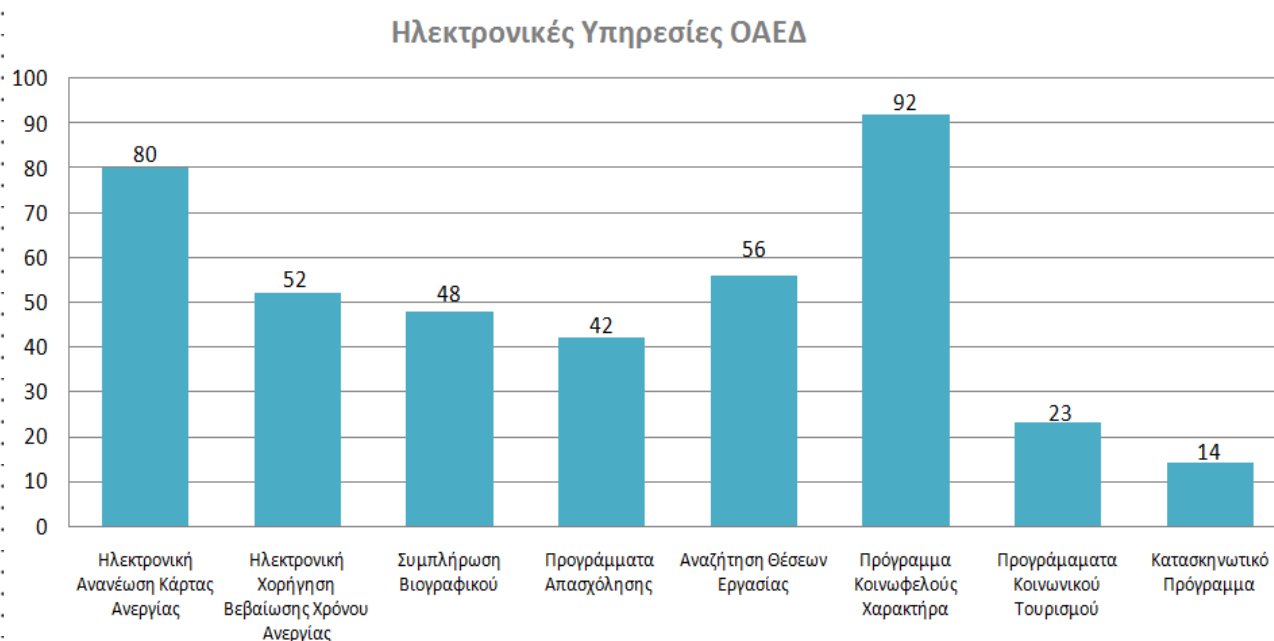
- **Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ**

Αναφορικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως φαίνεται στον Πίνακα 4.4 και το Διάγραμμα 4.4, 92 από τους 100 ερωτηθέντες δήλωσαν πως χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ που σχετίζονται με τα προγράμματα κοινωφελούς εργασίας. Η επόμενη δημοφιλέστερη ηλεκτρονική υπηρεσία του ΟΑΕΔ, βρέθηκε να είναι η ηλεκτρονική ανανέωση της κάρτας ανεργίας. Στον αντίποδα, οι λιγότερο δημοφιλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ βρέθηκε να είναι τα προγράμματα κοινωνικού τουρισμού και τα κατασκηνωτικά προγράμματα.

Παράλληλα ο μέσος όρος για τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ υπολογίστηκε σε Μ.Ο. = 4.07, με Τ.Α. = 2.041 και διάμεσο την τιμή 4. Τα παραπάνω ευρήματα καταδεικνύουν μια μέτρια χρήση των υπηρεσιών του ΟΑΕΔ από τα υποκείμενα του δείγματος.

Πίνακας 4.4. Πίνακας συχνότητων για τις επίμερους ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ

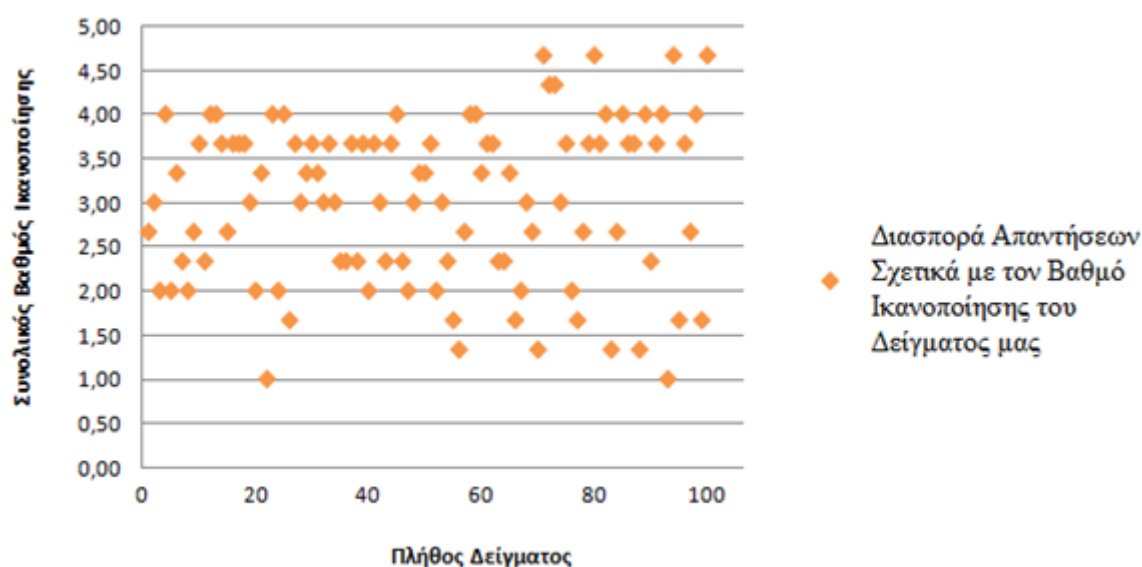
Ανανέωση κάρτας ανεργίας	Βεβαίωση χρόνου ανεργίας	Συμπλήρωση Βιογραφικού	Προγράμματα Απασχόλησης	Αναζήτηση θέσεων εργασίας	Προγράμματα κοινωφελούς εργασίας	Προγράμματα κοινωνικού τουρισμού	Κατασκηνωτικά προγράμματα
100	100	100	100	100	100	100	100
0	0	0	0	0	0	0	0
<b>80</b>	<b>52</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>92</b>	<b>23</b>	<b>14</b>



Διάγραμμα 4.4 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ

- **Ικανοποίηση από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ**

Όσον αφορά την αξιολόγηση της μεταβλητή «Ικανοποίηση από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ» χρησιμοποιήθηκαν, όπως έχουμε αναφέρει 3 ερωτήσεις από το ερωτηματολόγιο. Η πρώτη ερώτηση αφορούσε στην φιλικότητα της ηλεκτρονικής πλατφόρμας του ΟΑΕΔ ως προς το χρήστη, η δεύτερη αφορούσε την γενικότερη επάρκεια της πληροφόρησης που παρέχεται μέσα από τον διαδικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ και η τρίτη αξιολογούσε τη γενικότερη ικανοποίηση των χρηστών από τον διαδικτυακό τόπο και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργανισμού. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να σημειώσουν τον βαθμό με τον οποίο συμφωνούν στις συγκεκριμένες ερωτήσεις και να επιλέξουν σε μια πεντάβαθμη κλίμακα Likert, από τις επιλογές καθόλου (0) μέχρι απόλυτα (4). Ο συνολικός βαθμός ικανοποίησης προέκυψε από τον μέσο όρο που σκόραρε ο κάθε συμμετέχων στις συγκεκριμένες ερωτήσεις. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται η διασπορά των συνολικών βαθμών ικανοποίησης για τους συμμετέχοντες, με το 5,00 να αποτελεί την απόλυτη ικανοποίηση από την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το 0,00 την καθόλου ικανοποίηση.



Όπως φαίνεται και στον Πίνακα 4.5, αναφορικά με την συνολική *Ικανοποίηση* των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ ο μέσος όρος υπολογίστηκε σε  $M.O.=3.01$  με  $T.A.=0.92$ . Το εύρημα αυτό δείχνει μια γενική ικανοποίηση των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

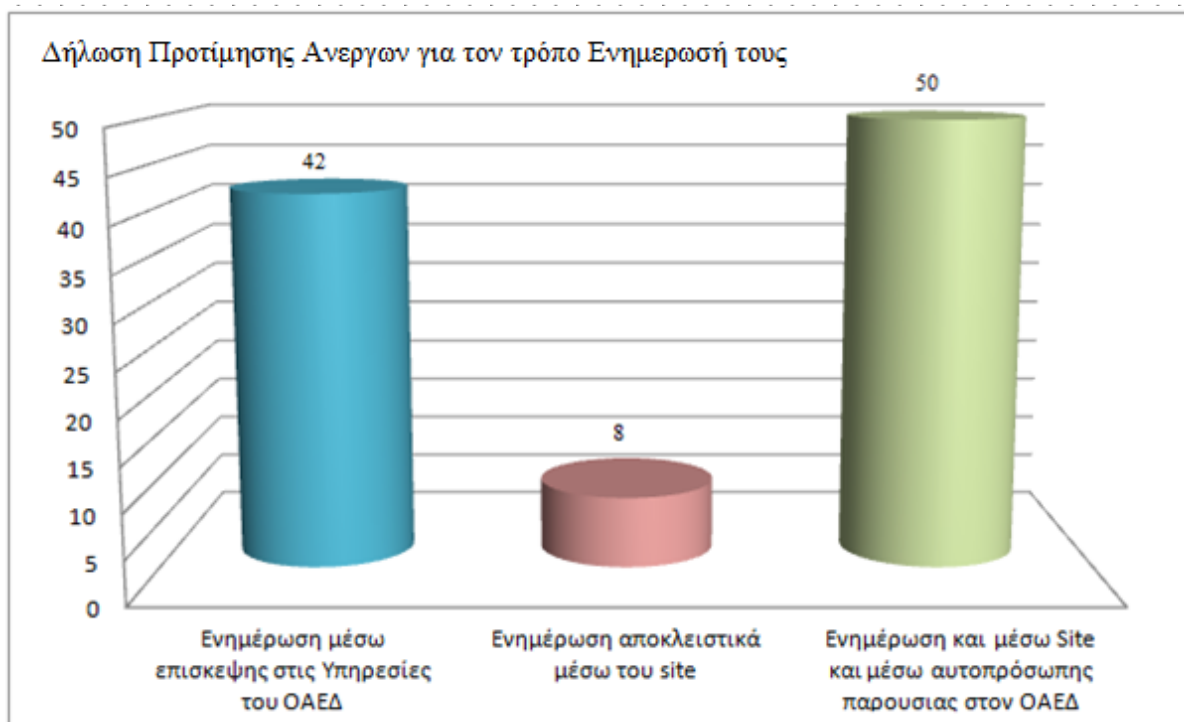
Ικανοποίηση ΣΥΝ - Statistics

N	Valid	100
	Missing	0
Mean		3,0105
Median		3,0000
Std. Deviation		,92117
Minimum		1,00
Maximum		4,67

Πίνακας 4.5. Ικανοποίηση από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

Ωστόσο στην ερώτηση στο ερωτηματολόγιο για να δηλώσουν οι άνεργοι τον τρόπο με τον οποίο επιθυμούν να συναλλάσσονται με τον ΟΑΕΔ για την όσο το δυνατό επαρκή ενημέρωσή τους, όπως διαπιστώνουμε από το παρακάτω διάγραμμα μόνο το 8% δήλωσε πως πιστεύει ότι επαρκεί η πληροφόρηση-ενημέρωση αποκλειστικά μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού. Το συγκεκριμένο ποσοστό αποδεικνύει τον χαμηλό βαθμό εμπιστοσύνης που επιδεικνύουν οι άνεργοι στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενημέρωσης που προσφέρει ο ΟΑΕΔ.

Το 42% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι εξακολουθούν να προτιμούν να επισκέπτονται οι ίδιοι για την ενημέρωσή τους τις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ αποκλειστικά ενώ το 50% δήλωσε ότι χρησιμοποιούν και τους δύο τρόπους ενημέρωσης, δηλαδή τόσο την ενημέρωση μέσω του site όσο και την αυτοπρόσωπη παρουσία στις Υπηρεσίες.



Διάγραμμα

➤ 6.7.2 Συσχετιστικά Στατιστικά

**Φύλο και Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ**

Για τη διερεύνηση της επίδρασης του Φύλου των συμμετεχόντων στην υπό μελέτη μεταβλητή διενεργήθηκε έλεγχος  $t$  για ανεξάρτητα δείγματα. Ως ανεξάρτητη μεταβλητή χρησιμοποιήθηκε το Φύλο, ενώ ως εξαρτημένη η Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Όπως παρουσιάζεται και στον Πίνακα 4.6, ο έλεγχος  $t$  για ανεξάρτητα δείγματα έδειξε ότι το Φύλο δεν διαφοροποιεί στατιστικά σημαντικά τον μέσο όρο των συμμετεχόντων στην Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

	M.O. Αντρών	T.A. Αντρών	M.O. Γυναικών	T.A. Γυναικών	T	DF	Sig
Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ	4.00	2.00	4.12	2.087	0.29	98	.772

Πίνακας 4.6. Μέσοι Όροι και Τυπικές Αποκλίσεις Αντρών και Γυναικών, Τιμή- $t$ , Βαθμοί Ελευθερίας και Επίπεδο Σημαντικότητας, για τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.

**Ηλικία και Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ**

Με σκοπό τη διερεύνηση της επίδρασης της Ηλικίας των συμμετεχόντων στην εξαρτημένη μεταβλητή διενεργήθηκε έλεγχος One-way ANOVA για την ανάλυση των διακυμάνσεων. Ως ανεξάρτητη μεταβλητή χρησιμοποιήθηκε η Ηλικία, ενώ ως εξαρτημένη η Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Όπως φαίνεται και στον Πίνακα 4.7, ο έλεγχος ANOVA έδειξε πως ανάμεσα στις ηλικιακές ομάδες υπάρχουν κάποιες στατιστικά σημαντικές διαφορές στους μέσους όρους των συμμετεχόντων στην Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ ( $F=7,386$   $p<.05$ ).

**ANOVA**

Χρήση υπηρεσιών ΣΥΝ

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	77,358	3	25,786	7,386	,000
Within Groups	335,152	96	3,491		
Total	412,510	99			

**Descriptives** - Χρήση\_υπηρεσιών\_ΣΥΝ

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Min.	Max.
					Lower Bound	Upper Bound		
18-24	15	4,00	1,927	,498	2,93	5,07	0	7
25-29	20	4,90	1,586	,355	4,16	5,64	1	7
30-44	30	4,87	1,852	,338	4,18	5,56	1	8
45 + πάνω	35	2,94	1,999	,338	2,26	3,63	0	8
Total	100	4,07	2,041	,204	3,66	4,48	0	8

Πίνακας 4.7. Έλεγχος ANOVA, Μ.Ο. και Τ.Α. για τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ

➤ 6.7.3 Συνάφειες μεταξύ μεταβλητών

Για τη διερεύνηση της συνάφειας ανάμεσα στη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ, της Ικανότητας στη Χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και της Ικανοποίησης από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, διενεργήθηκε έλεγχος γραμμικής συσχέτισης με υπολογισμό του δείκτη Pearson's r. Αρχικά η Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ εμφάνισε ισχυρή θετική συνάφεια με την Ικανότητα στη Χρήση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή ( $r=.805$ ,  $p\leq.01$ ), και πολύ ισχυρή θετική συσχέτιση με την Ικανοποίηση από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ ( $r=.842$ ,  $p\leq.01$ ). Παράλληλα η Ικανότητα στη Χρήση του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή σημείωσε επίσης πολύ ισχυρή θετική συνάφεια με την Ικανοποίηση από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ ( $r=.845$   $p\leq.01$ ).

**Correlations**

		Χρήση_υπηρεσιών_ΣΥΝ	Ικανοποίηση_ΣΥΝ	Ικανότητα_ΗΥ
Χρήση_υπηρεσιών_ΣΥΝ	Pearson Correlation	1	,842**	,805**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Ικανοποίηση_ΣΥΝ	Pearson Correlation	,842**	1	,845**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
Ικανότητα_ΗΥ	Pearson Correlation	,805**	,845**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Πίνακας 4.8: Συσχέτισεις ανάμεσα στη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών, την Ικανότητα στη Χρήση Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και την Ικανοποίησης από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

➤ 6.7.4 Απλή γραμμική παλινδρόμηση

Για τον υπολογισμό της συνδυασμένης συμβολής των μεταβλητών της έρευνας στην πρόβλεψη της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ εφαρμόστηκε απλή γραμμική παλινδρόμηση (Linear), με τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ ως εξαρτημένη μεταβλητή και το Φύλο, την Ηλικία, την Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και την Ικανοποίηση από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ ως κριτήρια πρόβλεψης.

Τα αποτελέσματα της ανάλυσης παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.9. Όπως προκύπτει από τη μελέτη του πίνακα, στην πρόβλεψη της Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ βρέθηκε να συμβάλλουν η Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και η Ικανοποίηση από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, σε ποσοστό 74.3% της διακύμανσης.

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,322	,512		-2,581	,011
	Φύλο	,298	,218	,072	1,367	,175
	Ηλικία	,118	,106	,062	1,119	,266
	Ικανότητα_ΗΥ	,607	,163	,370	3,720	,000
	Ικανοποίηση_ΣΥΝ	1,229	,216	,555	5,680	,000

a. Dependent Variable: Χρήση\_υπηρεσιών\_ΣΥΝ

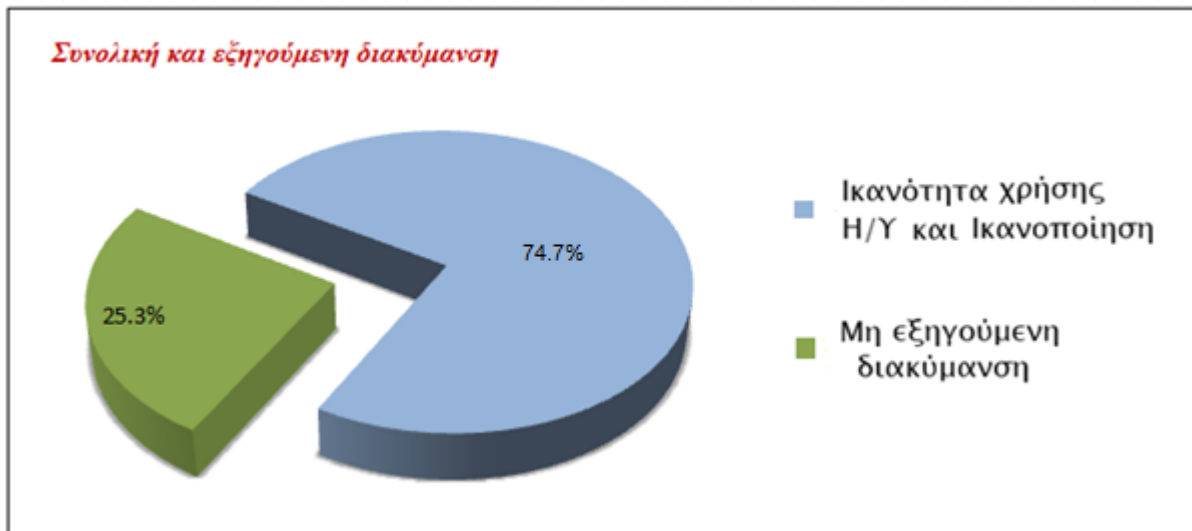
Πίνακας 4.9 Ανάλυση Γραμμικής Παλινδρόμησης των υπό μελέτη μεταβλητών.

Όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 4.9, η Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ φαίνεται ότι προβλέπεται θετικά από την Ικανοποίηση από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ ( $\beta = 1.229$ ,  $p \leq .001$ ) και την Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή ( $\beta = .607$ ,  $p \leq .01$ ). Αυτό σημαίνει ότι εκείνοι που, είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ και διαθέτουν περισσότερες τεχνολογικές δεξιότητες, είναι πιθανόν να χρησιμοποιούν περισσότερο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,864 <sup>a</sup>	,747	,737	1,047

a. Predictors: (Constant), Ικανοποίηση\_ΣΥΝ, Φύλο, Ηλικία, Ικανότητα\_ΗΥ



Διάγραμμα 4.9 Συνολική και εξηγούμενη διακύμανση

#### ➤ 6.8 Συνοπτική Παρουσίαση Ευρημάτων

Σκοπός της παρούσας έρευνας, είναι η διερεύνηση των παραγόντων που σχετίζονται με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και η μελέτη της συνάφειάς τους με την ανεξάρτητη μεταβλητή.

Αρχικά από τα ευρήματα φαίνεται ότι άντρες και γυναίκες χρησιμοποιούν εξ ίσου τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

Επιπλέον, αναφορικά με την ηλικία των χρηστών, αυτή βρέθηκε να παίζει κάποιο ρόλο στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ. Άλλωστε, σε θεωρητικό επίπεδο, όσο νεότερος είναι κάποιος τόσο πιο εξοικειωμένος θα έπρεπε να είναι με τη χρήση του υπολογιστή και άρα τόσο περισσότερο να μπορεί να εκμεταλλευτεί τις διαδικτυακές ευκολίες που προσφέρει ο οργανισμός. Ωστόσο αντίθετα με το ότι θα περίμενε κανείς, η ηλικιακή ομάδα (30-44) εντοπίστηκε να χρησιμοποιεί συχνότερα τις εν λόγω υπηρεσίες. Το γεγονός αυτό απαιτεί περαιτέρω διερεύνηση και μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εστιάσουν στη διερεύνηση των παραγόντων που αποτρέπουν τους νέους από ευρύτερη τη χρήση των υπηρεσιών αυτών.

Επιπρόσθετα τα αποτελέσματα τις παρούσας έρευνας έδειξαν ότι οι πολίτες που είναι περισσότερο εξοικειωμένοι με τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή καθώς και εκείνοι που είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ κάνουν και ευρύτερη χρήση των υπηρεσιών αυτών. Παράλληλα ο βαθμός



ικανοποίησης από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ και οι τεχνολογικές δεξιότητες φαίνεται να μπορούν να προβλέψουν ένα μεγάλο μέρος της χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με άλλα λόγια όσο πιο εύκολο είναι σε κάποιον να χρησιμοποιεί τον υπολογιστή, αλλά και όσο πιο ευχαριστημένος είναι από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τόσο πιθανότερο είναι να συνεχίσει να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες αυτές. Έτσι μελλοντικές έρευνες θα μπορούσαν να εστιάσουν στους παράγοντες εκείνους που δυσκολεύουν τους πολίτες κατά την περιήγησή τους στον διαδικτυακό τόπο του οργανισμού.

Συνοπτικά τα σημαντικότερα ευρήματα είναι:

- Το *Φύλο* δεν βρέθηκε να διαφοροποιεί στατιστικά σημαντικά τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνει την υπόθεση Υ1, καταδεικνύοντας ότι τόσο οι άντρες όσο και οι γυναίκες χρησιμοποιούν εξίσου τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.
- Η *Ηλικία* βρέθηκε να διαφοροποιεί στατιστικά σημαντικά τους μέσους όρους της *Χρήσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνει την υπόθεση Υ2, και αναδεικνύει το ηλικιακό γκρουπ 30-44 ως την ηλικιακή ομάδα με τη μεγαλύτερη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
- Η *Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή* βρέθηκε να συσχετίζεται ισχυρά και θετικά με τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ, γεγονός που επιβεβαιώνει την υπόθεση Υ3. Έτσι αποδεικνύεται πως εκείνοι που είναι πιο εξοικειωμένοι με τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή είναι πιθανότερο να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.
- Η *Ικανοποίηση* από τη Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ εντοπίστηκε να συσχετίζεται ισχυρά και θετικά με τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών* του ΟΑΕΔ. Το εύρημα αυτό επιβεβαιώνει την υπόθεση Υ4, δείχνοντας ότι όσο πιο ευχάριστα βιώνει κάποιος την διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ, τόσο πιθανότερο είναι να συνεχίσει να χρησιμοποιεί τις διαδικτυακές του υπηρεσίες.
- Τέλος ένα αξιοσημείωτο ποσοστό της κατανομής για τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ* βρέθηκε να μπορεί να προβλεφθεί από την *Ικανότητα Χρήσης Ηλεκτρονικού Υπολογιστή* και την *Ικανοποίηση* από τη *Χρήση των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ*.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7. Συμπεράσματα



Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ένα δημοφιλές και αποδοτικό μέσο εκσυγχρονισμού τόσο της οικονομίας όσο και των σχέσεων των κυβερνήσεων με επιχειρήσεις, πολίτες καθώς και με άλλες κυβερνήσεις. Δίνει τη δυνατότητα αναδιάρθρωσης του Δημόσιου Τομέα, θέτοντας σε εφαρμογή μια αλληλουχία μεταρρυθμίσεων που θα οδηγήσουν στην απλούστευση των διαδικασιών. Με αυτό το τρόπο μειώνεται η γραφειοκρατία, ενισχύεται η διαφάνεια και παράλληλα εξοικονομούνται πόροι. Πόροι που μελλοντικά μπορούν να επενδυθούν σε άλλους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας.

Με τη σωστή αξιοποίηση των σύγχρονων Τεχνολογιών Πληροφοριών Επεξεργασίας (ΤΠΕ) δίνεται η ευκαιρία στους δια-δικτυωμένους πολίτες να αποκτήσουν πρόσβαση τόσο σε γενικές αλλά και κυβερνητικές πληροφορίες θέτοντας έτσι τις βάσεις για την εφαρμογή της «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας», που θα στηρίζεται στο δημόσιο διάλογο ανάμεσα στους πολίτες και στο κράτος. Συγχρόνως μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βελτιώνονται οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο καθώς μέσα από τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες εξοικονομείται χρόνος και κατ' επέκταση χρήμα, ενισχύεται η εμπιστοσύνη των πολιτών στη Δημόσια Διοίκηση και ταυτόχρονα βελτιώνεται η ποιότητα ζωής τους.

Παρόλα τα σφέλη που προκύπτουν από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση η εφαρμογή της δεν είναι τόσο εύκολη. Προκύπτουν αρκετά θέματα, αρκετά ζητήματα διοικητικής και οργανωτικής φύσεως και δυσκολίες που χρειάζονται λύση.

Ένα από τα ζητήματα που απασχολούν το τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι το ψηφιακό χάσμα που δημιουργείται λόγω της ραγδαίας αύξησης της τεχνολογίας. Το διαδίκτυο εΐθισται να χρησιμοποιείται κατά κόρον από ανθρώπους νέους σε ηλικία που έχουν και τις απαραίτητες γνώσεις και όχι τόσο από ηλικιωμένα άτομα. Συνεπώς, επιβάλλεται η πρόβλεψη για την ένταξη όλων των πολιτών στη νέα ψηφιακή πραγματικότητα, προκειμένου η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να μην αποτελεί εργαλείο για λίγους.

Ένα εξίσου σημαντικό θέμα αποτελεί και η ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. Οι χρήστες νιώθουν ιδιαίτερα ανασφαλείς όταν πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές και τους ζητείται να δηλώσουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα ενώ ταυτόχρονα ανησυχούν και για τυχόν άπατες μέσα στο διαδίκτυο. Επομένως, η εξασφάλιση της ιδιωτικότητας και η προστασία των δεδομένων θεωρείται καίριας σημασίας και θα πρέπει να προβλεφτούν οι απαραίτητες υλικό-τεχνικές υποδομές που θα διασφαλίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και τη προστασία των δεδομένων.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί υψίστης σημασίας την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο για την εξασφάλιση της οικονομικής ευημερίας των κρατών-μελών της, όσο και για τη συνεχή ανάπτυξή της. Για αυτό το λόγο υιοθέτησε μια σειρά από σχέδια δράσης και στρατηγικές προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι.

Η Ελλάδα έχει καταβάλει τα τελευταία χρόνια σημαντικές προσπάθειες για την εφαρμογή των ευρωπαϊκών προτύπων και την ενσωμάτωση της ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση έχοντας σημειώσει σημαντική πρόοδο στον συγκεκριμένο τομέα.

Ο ΟΑΕΔ αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα Οργανισμού που έχει κάνει σημαντικά βήματα στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία χρόνια καθώς με την παροχή αυξημένων ηλεκτρονικών δυνατοτήτων στους ανέργους έχει μετασχηματιστεί από έναν δημόσιο γραφειοκρατικό οργανισμό επιδοματικής πολιτικής, σε μια σύγχρονη ευρωπαϊκή κοινωνική υπηρεσία Απασχόλησης.

Τα ευρήματα της παρούσας έρευνας κατέδειξαν σε ένα σημαντικό βαθμό τους παράγοντες εκείνους που σχετίζονται με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ με απώτερο σκοπό να ληφθούν υπόψη σε μελλοντικό σχεδιασμό δράσεων από τον Οργανισμό για περαιτέρω βελτίωση των ηλεκτρονικών παρεχόμενων υπηρεσιών από τον ΟΑΕΔ.

Από τα ευρήματα της έρευνας γίνεται προφανές ότι ο ΟΑΕΔ θα ήταν επιθυμητό να εστιάσει στην απλοποίηση των διαδικασιών γύρω από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχει. Παράλληλα θα ήταν χρήσιμη η ενημέρωση των πολιτών σχετικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πιθανώς μέσα από ενημερωτικές ημερίδες, οδηγούς χρήσης ή αναλυτικά βίντεο. Με τον τρόπο αυτό θα μπορούσε να προσφέρει και στους πολίτες με λιγότερες τεχνολογικές δεξιότητες την ίδια εξυπηρέτηση και κατ' επέκταση μεγαλύτερο βαθμό ικανοποίησης από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

## Παράρτημα 1

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

#### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Προσωπικά Στοιχεία

Παρακαλώ προσδιορίστε το φύλο σας

- ΑΝΤΡΑΣ
- ΓΥΝΑΙΚΑ

Παρακαλώ προσδιορίστε την ηλικία σας

- 18-24
- 25-29
- 30-44
- 45 + πάνω

Οικογένεια

- Άγαμος
- Έγγαμος
- Διαζευγμένος

Εάν είστε παντρεμένος δηλώστε αριθμό παιδιών

- 0-1
- 2-3
- 4 και άνω

Εκπαιδευτικό Επίπεδο

- Απόφοιτος Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης (Υ.Ε.)
- Απόφοιτος Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης (Λύκειο, ΟΑΕΔ, ΙΕΚ)
- Κάτοχος Πτυχίου ΑΕΙ / ΤΕΙ
- Κάτοχος Μεταπτυχιακού

Επίπεδο Γνώσεων Ηλεκτρονικού Υπολογιστή

- Άριστα
- Πολύ καλά
- Μέτρια
- Λίγο
- Καθόλου

Έχετε παρακολουθήσει Πρόγραμμα Κατάρτισης Εκμάθησης Η/Υ από τον ΟΑΕΔ

- Ναι
- Όχι

Διαθέτετε Κάποιου Είδους Πιστοποίηση στη χρήση Η/Υ

- Ναι
- Όχι

Πόσο καιρό (σε μήνες) είστε άνεργος

Η απάντησή σας \_\_\_\_\_

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ΟΑΕΔ

Διαθέτετε Πρόσβαση σε Η/Υ και Internet στο Σπίτι σας

- Ναι
- Όχι

Πόσες φορές το μήνα επισκέπτεστε το site του ΟΑΕΔ

Η απάντησή σας \_\_\_\_\_

Ποιες ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ έχετε χρησιμοποιήσει

	Ναι	Όχι
Ηλεκτρονική Ανανέωση Κάρτας Ανεργίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική Χορήγηση Βεβαίωσης Χρόνου Ανεργίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Συμπλήρωση Βιογραφικού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Προγράμματα Απασχόλησης για Ανέργους / Εργαζόμενους	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αναζήτηση Θέσεων Εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υποβολή Αίτησης για το Πρόγραμμα Κοινωνικού Χαρακτήρα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Προγράμματα Κοινωνικού Τουρισμού	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Προτιμάτε την ενημέρωσή σας μέσω του site του ΟΑΕΔ ή με την επίσκεψή σας στις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ

- Ενημέρωση μέσω του site
- Ενημέρωση με την επίσκεψή μου στις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ
- Και τα δύο

Θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική Πλατφόρμα του ΟΑΕΔ μέσα από τις οποίες χρησιμοποιείτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι "φίλικη" προς τον χρήστη

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Απόλυτα

Θεωρείτε ότι η πληροφόρησή μόνο μέσω από το site του ΟΑΕΔ επαρκεί για την ενημέρωσή σας

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Απόλυτα



Είστε ικανοποιημένος /η με την διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ

	1	2	3	4	5	
Καθόλου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Απόλυτα

Ποια πιστεύετε ότι είναι τα σημαντικότερα οφέλη από την χρήση των ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΟΑΕΔ και σε τι βαθμό

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Μεγαλύτερη Διαφάνεια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εξοικονόμηση πολυτιμού χρόνου και πόρων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Αύξηση Παραγωγικότητας Δημοσίου Τομέα	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Κατάργηση της ανάγκης για αυτοπρόσωπη παρουσία στις διάφορες Υπηρεσίες	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υποβολή αιτημάτων ηλεκτρονικά	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μείωση του Χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Υποβολή