

Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Σχολή κοινωνικών και πολιτικών επιστημών

Τμήμα πολιτικής επιστήμης και διεθνών σχέσεων

**Πρόγραμμα μεταπτυχιακών σπουδών: Δημόσιες Πολιτικές
και Διακυβέρνηση**

**Τίτλος: Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Περίπτωση
Ελλάδας σε σύγκριση με την Ευρώπη**



Μοσχοπούλου Στεργιανή

Κόρινθος

Νοέμβριος 2018

University of Peloponnese
Faculty of Social and Political Science
**Department of political sciences and international
relations**

Master program in Governance and public policies

**Title: Electronic Public Administration: Greece's
Case Compared to Europe**



Moschopoulou Stergiani

Corinth

November 2018

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: περίπτωση της Ελλάδας σε σύγκριση με την Ευρώπη

Σημαντικοί όροι: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δημόσια διοίκηση, ψηφιακό θεματολόγιο, τεχνολογία πληροφορικής επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Περίληψη

Η παγκόσμια επανάσταση στον τομέα των τεχνολογιών, των πληροφοριών και των επικοινωνιών είναι γεγονός. Οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο αναγνωρίζουν την αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών, να απλοποιήσει τη συμμόρφωση με τους κυβερνητικούς κανονισμούς, να ενισχύσει τη συμμετοχή των πολιτών και την εμπιστοσύνη στην κυβέρνηση και να αποφέρει εξοικονόμηση κόστους για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και την ίδια την κυβέρνηση. Ως εκ τούτου, δεν προκαλεί έκπληξη το γεγονός ότι οι υπεύθυνοι για τη χάραξη πολιτικής και οι διαχειριστές προσπαθούν να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε χώρες σε όλο τον κόσμο από τις πλέον ανεπτυγμένες έως τις λιγότερο ανεπτυγμένες. Έρευνες έχουν δείξει πως μετά την ανάπτυξη πρωτοβουλιών για ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις ανεπτυγμένες χώρες απέδειξαν ότι η υιοθέτηση μιας ουσιαστικής στρατηγικής διείσδυσης των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση υποστηρίζουν τα συμφέροντα των απλών πολιτών και των ιδιωτικών υπηρεσιών διότι με την ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης αναβαθμίζονται οι παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σκοπός της εργασίας είναι να αναλυθεί ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των τεχνολογικών συστημάτων και στη συνέχεια να αναλυθεί η περίπτωση της Ελλάδας σε σύγκριση με τα βέλτιστα παραδείγματα ευρωπαϊκών χωρών με βάση το ψηφιακό θεματολόγιο της Ευρώπης.

Electronic Public Administration: Greece's Case Compared to Europe

Keywords:E- government, public administration, digital agenda, information and communication technologies-ICTS

Summary

The global revolution in the field of technologies, information and communications is a fact. Governments around the world recognize the value of eGovernment. E-government can improve the efficiency of government service delivery, simplify compliance with government regulations, enhance citizen participation and confidence in the government, and bring cost savings for citizens, businesses and the government itself. It is therefore not surprising that policy makers and managers are trying to adopt e-government in countries around the world, from the most developed to the less developed. Research has shown that, following the development of eGovernment initiatives in developed countries, it has been demonstrated that the adoption of an effective ICT penetration strategy in public administration support the interests of ordinary citizens and private services because the digitization of public administration enhances the provided services. The purpose of the paper is to analyze the definition of eGovernment and technological systems and then to analyze the case of Greece compared to the best examples of European countries based on Europe's digital agenda.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Με την παρούσα δήλωση:

- Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.
- Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη του/ης συγγραφέα/ως και ο/η επιβλέπων/ουσα, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Ο/Η δηλών/ούσα

Στεργιανή Μοσχοπούλου

.....

(Υπογραφή)

Συντομογραφίες

ΟΠΣ-Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα

ΣΔΡΕΕ-Συστήματα Διαχείρισης Ροών Εργασίας και Εγγράφων

ΠΣ-Πληροφοριακό Σύστημα

ΔΔ-Δημόσια Διοίκηση

ANAO-Australian National Auditing Office

GPS-Global Positioning System

C2G-Πολίτες προς κυβέρνηση

G2G-Κυβέρνηση προς κυβέρνηση

G2B-Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις

G2C-Κυβέρνηση προς πολίτες

G2N-Κυβέρνηση προς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς

B2G-Επιχειρήσεις προς κυβέρνηση

N2G-Μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί προς κυβέρνηση

G2E-Κυβέρνηση προς υπαλλήλους

ΕΕ-Ευρωπαϊκή Ένωση

ΤΠΕ-Τεχνολογία Πληροφορικής και Επικοινωνιών

ΗΠΑ-Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής

ΑΑΔΕ-Ανεξάρτητη αρχή δημοσίων εσόδων

ΓΓΠΣ-Γενική γραμματεία πληροφοριακών συστημάτων

ΕΚΔΔΑ-Εθνικό κέντρο δημόσιας διοίκησης και Αυτοδιοίκησης

ΚΗΜΔΗΣ-Κεντρικό ηλεκτρονικό μητρώο δημοσίων συμβάσεων

ΗΔΙΚΑ-Ηλεκτρονική διακυβέρνηση κοινωνικής ασφάλισης ΑΕ

Ε-RDV-Υπηρεσία της ΗΔΙΚΑ για δωρεάν ιατρικών ραντεβού

ΓΥΣ-Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού

ΣΥΖΕΥΞΙΣ-Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης

ΑΠΕΔ-Αρχή πιστοποίησης του ελληνικού δημοσίου

ΑΣΕΠ-Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

ΟΣΔΔΥ-ΠΠ-Πύλη ψηφιακών υπηρεσιών δικαστηρίων

HRMS-Συστήματα διαχείρισης προσωπικού

CRMS-Customer relationship management system

EUGO-Πληρωμή διοικητικών τελών από την Ευρωπαϊκή Ένωση

ERP-Σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων

ΕΦΚΑ-Ένωση του φορέα κοινωνικής ασφάλισης

NOBLE-No barriers to e-delivery

CEF-Contact Europe facility

DESI-Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας

NPR-National Performance Review

ΠΣ-Πληροφοριακά Συστήματα

ICTS-Information and communication technologies

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	iii
Summary	iv
Κατάλογος Πινάκων.....	x
Κατάλογος Διαγραμμάτων.....	xi
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	1
1.1.Βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ορισμοί και πλεονεκτήματα).....	1
1.1.1.Τα οφέλη για το Δημόσιο Τομέα	4
1.1.2.Τα οφέλη για τους πολίτες	5
1.1.3.Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις	6
1.2.Εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.....	6
1.2.1.Συστήματα Διαχείρισης ροών Εργασίας και Εγγράφων.....	8
1.2.1.1.Ροές Εργασίας στη Δημόσια Διοίκηση	8
1.2.1.2.Δομή Συστημάτων Διαχείρισης Ροών Εργασίας και Εγγράφων.....	9
1.2.1.3.Συνιστώσα Ορισμού των διαδικασιών	9
1.2.1.4.Συνιστώσα ενεργοποίησης - εκτέλεσης Ροών Εργασίας.....	9
1.2.1.5.Παρακολούθηση εγγράφων και περιπτώσεων - υπολογισμός στατιστικών	10
1.2.2.Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων.....	10
1.3. Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης	11
1.4.Τύποι αλληλεπίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	13
1.4.1.Μοντέλο του Layne και Lee(τέσσερα στάδια).....	13
1.4.2.Το μοντέλο των τριών δακτύλων.....	15
1.4.3.Το μοντέλο του Safad	16
1.4.4.Το μοντέλο των 13 επιπέδων	18
1.4.5. Παγκόσμιο μοντέλο τράπεζας.....	20
1.4.6.Το μοντέλο πέντε σταδίων του OHE	21
1.4.7.Το μοντέλο πέντε σταδίων της Gartner.....	23
1.4.8.Το μοντέλο ομάδας εργασίας του E-ASEAN	24
1.4.9.Το μοντέλο έξι σταδίων της Deloitte	24
1.4.10.Το πενταμερές μοντέλο του Belanger και Hiller και το πενταμερές μοντέλο της Moon	25
1.4.11.Siau και Long	26
1.4.12.Μοντέλο αλληλεπίδρασης του Bonham, Reddick, Seifert – Pettersen.....	27
1.4.13.Μοντέλο αλληλεπίδρασης του Fang (2002)	27
1.4.14.Μοντέλο αλληλεπίδρασης του NDou (2004).....	28
1.4.15.Μοντέλο αλληλεπίδρασης Spremic (2009).....	28
1.4.16.Μοντέλο του Windley (2002)	29

1.4.17. Μοντέλο Andersen – Henriksen (2006).....	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	31
2.1 Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	31
2.1.1. Ψηφιακό θεματολόγιο	31
2.1.1.1. Πρωτοβουλία <i>eEurope 2002</i>	31
2.1.1.2. Σχέδιο δράσης <i>e-Europe 2005</i>	34
2.1.1.3. Στρατηγική του <i>i2010</i>	35
2.1.1.4. Ευρωπαϊκό σχέδιο της Ευρώπης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για το 2016-2020	35
2.2. Δημιουργία του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη.....	36
2.2.1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	38
2.2.2. Ανεπτυγμένα και ολοκληρωμένα έργα και προς εξέλιξη	39
2.2.3. Ανάλυση Swot ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα	47
Κεφάλαιο 3: Παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών	50
3.1. Ψηφιακοί νικητές της Ευρώπης	50
Κεφάλαιο 4: Συμπεράσματα	52
4.1 Προς μια Πανευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	52
Βιβλιογραφία.....	53

Κατάλογος Πινάκων

1.1 Η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καλή διακυβέρνηση.....	13
2.1 Ολοκληρωμένα ή σε εξέλιξη επιτεύγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	50

Κατάλογος Διαγραμμάτων

1.1 Layne & Lee model on integration, technological and organizational complexity from publication: Reuse of Data for Personal and Proactive.....	26
1.2 Μοντέλο τριών δακτύλων.....	27
1.3 Stage model from the Swedish Agency for Administrative Development.....	28
1.4 Five Stage Model of E-Government (Siau and Long, 2005).....	38
2.1:Επιγραμμικό περιβάλλον.....	48

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1.Βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ορισμοί και πλεονεκτήματα)

Τα πρώτα βήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έγιναν το 1993 στις ΗΠΑ από την κυβέρνηση του Μπιλ Κλίντον με την ίδρυση του τεράστιου κυβερνητικού προγράμματος που ονομάστηκε National Performance Review(NPR) ,με στόχο την χρησιμοποίηση νέων τεχνολογιών για την αποτελεσματικότερη απόδοση του δημοσίου τομέα, την παροχή υπηρεσιών αλλά και την μεγαλύτερη δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών, επιχειρήσεων και εργαζομένων. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 116)

Η προσπάθεια της ανάλυσης του ορισμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγινε με διάφορους τρόπους. Κάποιοι επιστήμονες λανθασμένα αποδίδουν τον όρο της στην μεταφορά του γραφειοκρατικού μοντέλου του δημόσιου τομέα που βασίζεται στην απόδοσή του στο χαρτί και στην μετατροπή του σε ηλεκτρονική μορφή. Ο ορισμός της περιέχει πολλά περισσότερα από την απλή αυτοματοποίηση των διαδικασιών που επικρατούν και τη διάθεση συγκεκριμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου. Στοχεύει βαθιά στο βάθος της κάθε κυβερνητικής δομής μετατρέποντας τις μεθόδους, τις επικοινωνίες και την νοοτροπία της κυβέρνησης και διακυβέρνησης. (Αικατερίνη Γιαννακάκου, 2011, σ. 4)

Με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση (*e-governance*) νοείται την χρήση των ΤΠΕ για να αυξηθεί η πρόσβαση στις υπηρεσίες των κυβερνητικών και δημοσίων υπηρεσιών για την αύξηση αποδοτικότητας γιατί έχει την δυνατότητα να δημιουργήσει ποιοτικές υπηρεσίες με καινοτόμο τρόπο και να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 116)

Σύμφωνα με τον ορισμό του Don Tapscott με τον όρο ηλεκτρονική διακυβέρνηση νοείται «η δικτυωμένη κυβέρνηση», η οποία συνδυάζει την νέα τεχνολογία με συστήματα εσωτερικής κληρονομιάς και με τη σειρά της συνδέει τις κυβερνητικές πληροφοριακές υποδομές προς τα έξω με οτιδήποτε ψηφιακό και με οποιονδήποτε φορολογούμενο ,προμηθευτή, ψηφοφόρους και με θεσμούς-σχολεία, εργαστήρια, μέσα μαζικής ενημέρωσης, κυβερνήσεις και άλλα κράτη του κόσμου. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 117)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην ηλεκτρονική υποστήριξη της εξ ολοκλήρου του κύκλου ζωής των πολιτικών του δημοσίου τομέα από τον εντοπισμό αλλά και την διαπίστωση των προβλημάτων και πόσο μάλλον των αναγκών των πολιτών μέχρι τον σχεδιασμό και την πραγματοποίηση των πολιτικών και προγραμμάτων σε συνδυασμό με την συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 29-30)

Πίνακας 1.1 Η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καλή διακυβέρνηση

Αρχές της καλής διακυβέρνησης	Επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
Συνοχή στον σχεδιασμό πολιτικών και προγραμμάτων	Βοηθά στον πιο εύκολο συντονισμό όλων των πολιτικών που ακολουθούνται μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών.
Συμμετοχική δημοκρατία στη διαμόρφωση δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων	Προωθεί την εξ ολοκλήρου συμμετοχή όλων στις πολιτικές και τα προγράμματα.
Αποτελεσματικότερη σαφώς αλλά ακόμα και πιο αποδοτικότερη στην εφαρμογή αλλά και στην υλοποίηση των πολιτικών και προγραμμάτων	Διευκολύνει την συνεργασιακή προφανώς αλλά και την συντονισμένη προσαρμογή,ακόμα και ανάπτυξη αυτών των πολιτικών προγραμμάτων με έναν πιο εύκολο και αποδοτικότερο τρόπο

Διαφάνεια και ανοιχτή πρόσβαση των πολιτών στη διαδικασία σχεδιασμού,	Παρέχει στους πολίτες τη δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα με χαμηλό κόστος(διαφάνεια)
---	---

διαμόρφωσης και εφαρμογής πολιτικών και προγραμμάτων.	
---	--

Πηγή: Αποστολάκης Ι,Ε Λουκής, Ι Χάλαρης Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα 2008

Για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ευρώπη(European Information Society) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και τεχνολογιών όπως είπαμε, δηλαδή ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση ,η οποία συνοδεύεται με την αλλαγή οργάνωσης και νέα εργαλεία με στόχο την βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και τις δημοκρατικές συνθήκες και διαδικασίες. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 117) Οι Simpson Poon και Xueli Huang καταλήγουν στο συμπέρασμα και υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χωρίζεται και σε άλλες τρεις βασικές λειτουργίες :

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services), με τις οποίες εννοούμε την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την κυβέρνηση στους πολίτες
- Την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) που προωθεί την πολιτική επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών
- Το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business), το οποίο αναφέρεται στις σχέσεις μεταξύ κράτους και επιχειρήσεων. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 118)

Συγκεκριμένα, η κατανόηση του όρου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να γίνει με συνδυασμό κατανόησης του όρου της κυβέρνησης.

Η κυβέρνηση είναι στην πραγματικότητα ένα δυναμικό μίγμα στόχων, δομών και λειτουργιών. (Dr. Rabee M. Reffa, 2006, p. 1)

Μία από τις προκλήσεις είναι η διατήρηση πρωταρχικής εστίασης στις επιχειρηματικές δραστηριότητες της κυβέρνησης και όχι στις τεχνολογίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά την τοποθέτηση σε υπολογιστές ή την οικοδόμηση μιας ιστοσελίδας για πληροφορίες πρόσβαση πρόκειται για τη μετατροπή της θεμελιώδους σχέσης μεταξύ κυβέρνησης και δημόσιο. Πρόκειται για τη μετατροπή της παροχής κρατικών υπηρεσιών μέσω της χρήσης της τεχνολογίας. (Dr. Rabee M. Reffa, 2006, p. 2)

Όμως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει αποκτήσει έναν ορισμό που να έχει οριστικοποιηθεί και αυτό συμβαίνει μάλλον επειδή είναι καινούργιος γενικότερα και στο λεξιλόγιο αλλά και στις κυβερνητικές διατάξεις. Στην προσέγγισή μας θεωρούμε τους όρους ηλεκτρονική διακυβέρνηση και ηλεκτρονική κυβέρνηση εξαρτημένες η μία από την άλλη, αλλά στην πραγματικότητα ο πρώτος όρος περικλείει τον δεύτερο. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, p. 120)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σημαντικός παράγοντας μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης και να επιφέρει μεγάλες ποσοτικές και ποιοτικές βελτιώσεις στις επιχειρησιακές διαδικασίες, στην αποδοτικότητα και στην αποτελεσματικότητά του, σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης.

Ο νέος αυτός τρόπος διοίκησης θα αναμορφωθεί με νέο τρόπο αρχιτεκτονικής των υπηρεσιών πρώτης γραμμής, οι οποίες εξυπηρετούν τους πολίτες(frontoffice) αλλά και την βελτίωση επικοινωνίας μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

Σύμφωνα με τη μελέτη E-Government Benefits Study, την οποία πραγματοποίησε η Αυστραλιανή Κυβέρνηση το 2003, ο δημόσιος τομέας απολαμβάνει αρχικά τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μετά οι πολίτες.

1.1.1. Τα οφέλη για το Δημόσιο Τομέα

Η αποδοτικότητα των δημοσίων οργανισμών είναι κυρίαρχος στόχος κατά την υλοποίηση των προγραμμάτων της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και μπορεί να επιτευχθεί με τη μείωση του κόστους της παροχής υπηρεσιών αλλά και τη μείωση

χρόνου ,που χρειάζεται για τις συναλλαγές. Αποτέλεσμα της πραγματοποίησης των προγραμμάτων της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης από το δημόσιο είναι:

- Η χρήση διαύλων επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με χαμηλότερο κόστος. Το διαδίκτυο(Internet) χαρακτηρίζεται από σημαντικά χαμηλότερο κόστος σε σύγκριση με τους παραδοσιακούς διαύλους επικοινωνίας. (Ανθόπουλου Γ.Λεωνίδα, 2005, σ. 9)
- Η αύξηση αποδοτικότητας των πληροφοριακών πόρων όπου σημαίνει ότι μπορεί να πραγματοποιηθεί η κοινή χρήση δεδομένων και πληροφοριών, όπου είναι σε ηλεκτρονική μορφή και η εύρεσή τους είναι ταχύτερη. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 52-53)

1.1.2.Τα οφέλη για τους πολίτες

Η ποιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι συνάρτηση των παρακάτω παραγόντων:

- Εξοικονόμηση χρόνου
- Μεγαλύτερη ευελιξία
- Καλύτερη και πληρέστερη υποστήριξη
- Συντόμευση χρόνου απάντησης-εξυπηρέτησης
- Πληρέστερος έλεγχος της διαδικασίας συναλλαγών
- Μείωση κόστους (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 54)

Από την στιγμή που γίνεται γνωστό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σημαντικό θεμέλιο για το δημόσιο, τότε οι κυβερνήσεις οφείλουν να εντοπίσουν τη σημαντικότητα της δημόσιας ζήτησης, διότι οι υπηρεσίες γίνονται πιο περίπλοκες αλλά και δαπανηρές. Η αξιολόγηση της ζήτησης αποτελεί σημαντικό μειονέκτημα των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. (Clara Centeno, 2005, p. 59)

Για παράδειγμα, η χρήση προ-συμπληρωμένων ηλεκτρονικών εντύπων δηλαδή, προσυμπληρωμένων φορολογικών δηλώσεων των μισθωτών με βάση τις δηλώσεις παρακρατηθέντων φόρων μισθωτών υπηρεσιών που υποβάλλουν οι επιχειρήσεις,

μπορεί να μειώσει σημαντικά τον χρόνο διεκπεραίωσης της συναλλαγής για τους πολίτες και διευκολύνει και αυτούς που έχουν χαμηλό μορφωτικό επίπεδο. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, p. 54)

1.1.3.Τα οφέλη για τις επιχειρήσεις

Οι επιχειρήσεις απολαμβάνουν σχεδόν ίδια οφέλη με τους πολίτες. Η βασική όμως διαφορά είναι ότι για τις επιχειρήσεις όλα τα προηγούμενα μεταφράζονται σε μείωση κόστους περισσότερο από ότι για τους πολίτες. Ο μειωμένος χρόνος για την εκπλήρωση των συναλλαγών με το Δημόσιο, η ταχύτερη απάντηση στο αίτημα ή τη διεκπεραίωση της υπόθεσης από το δημόσιο οργανισμό, στις επιχειρήσεις οδηγούν άμεσα σε μείωση λειτουργικού κόστους. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, p. 55) Οι κλασικές συναλλαγές επιχειρήσεων με το δημόσιο είναι οι εξής:

- Εγγραφές
- Πιστοποιήσεις - εγκρίσεις
- Αδειοδοτήσεις
- Αναφορές - Δηλώσεις
- Πληρωμές (Ι.Αποστολάκης, Ε.Λουκής, Ι.Χάλαρης, 2008, p. 56)

1.2.Εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης

Το εσωτερικό του συστήματος ενός δημοσίου οργανισμού έχει την υποστήριξη των εσωτερικών του λειτουργιών του, όπως ο σχεδιασμός των πολιτικών, υλοποίηση τους, παραγωγή και παροχή υπηρεσιών, διεκπεραίωση αιτήσεων, διοικητική υποστήριξη, οικονομική διαχείριση, διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού (Ι.Αποστολάκης, Ε.Λουκής, Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 71)Έτσι, ένα εσωτερικό σύστημα ενός δημοσίου οργανισμού προσφέρει τις εξής δυνατότητες:

- Εισαγωγή βασικών παραγόντων που ενδιαφέρουν άμεσα τον συγκεκριμένο οργανισμό, όπου αποθηκεύονται σε φακέλους.
- Εισαγωγή στοιχείων των βασικών πράξεων, που πραγματοποιεί αιτήσεις πολιτών, επιχειρήσεων, διοικητικών πράξεων, αποφάσεων, χρεώσεων πολιτών, παραγγελιών προϊόντων και υπηρεσιών και λοιπά.

- Επεξεργασίας των παραπάνω και ενημέρωσης διάφορων αρχείων όλων των πολιτών αλλά και των ιδιωτικών επιχειρήσεων και στη συνέχεια εκμετάλλευση όλων αυτών που είναι αποτέλεσμα των υπηρεσιών, τα οποία έχουν αναλυθεί και συγκεντρωθεί.
- Παρουσίαση αυτών των αποτελεσμάτων σε χρήστες και σε διάφορες μορφές που είναι χρήσιμες για όλους αυτούς αλλά και κατανοητές μέσω οθονών και εκτυπώσιμων καταστάσεων.
- Δυνατότητα επιλεκτικής άντλησης ορισμένων από τα στοιχεία των παραπάνω.
- Αυτοματοποίηση τυποποιημένων εργασιών και πολύπλοκων ροών εργασίας, στις οποίες συμμετέχουν πολλοί υπάλληλοι.
- Σημαντική είναι η επιτήρηση εργασιών από τους ανώτερους προϊστάμενους από διαφορετικές κλίμακες των υπηρεσιών που πραγματοποιήθηκαν από τους υπαλλήλους κατώτερων βαθμίδων υπηρεσιών , ώστε να είναι ικανοί να επέμβουν οποτεδήποτε και να γνωρίζουν κάθε στιγμή αν βρίσκονται σε καλά επίπεδα εξέλιξης των υπηρεσιών αλλά και ποιες καθυστερήσεις και προβλήματα αντιμετωπίζονται τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο στις εκάστοτε εργασίες. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 71-72)

Στους περισσότερους οργανισμούς αναπτύσσονται αποσπασματικά χωρίς κάποιο κεντρικό σχεδιασμό πολλά μικρά εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα. Αποτέλεσμα αυτού είναι ορισμένες λειτουργίες του οργανισμού να υποστηρίζονται από ένα ή και περισσότερα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα σε μεγάλο βαθμό, άλλες ορισμένες λειτουργίες να υποστηρίζονται σε μικρό βαθμό από εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα και άλλες να μην στηρίζονται καθόλου από πληροφοριακά συστήματα. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 72)

Ακόμα, τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα δεν συνδέονται μεταξύ τους και έτσι δεν είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθούν από το άλλο. Αυτό σημαίνει πως για να εισαχθούν κάποια δεδομένα ενός εσωτερικού συστήματος θα πρέπει να γίνει πληκτρολόγηση σε ένα άλλο εσωτερικό σύστημα για να επεξεργαστούν, πράγμα που αυξάνει το κόστος και τον χρόνο διεκπεραίωσης της διαδικασίας.

Λόγω αυτών των ζητημάτων οι δημόσιες υπηρεσίες προβαίνουν στην δημιουργία Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ), όπου αποτελεί κάτι πιο εξελιγμένο και με αυτόν τον τρόπο υποστηρίζονται όλες οι λειτουργίες. Ένα ΟΠΣ περιέχει υποσυστήματα και μέσω αυτών έχει ένα σύνολο εφαρμογών και δίνεται ένα ολοκληρωμένο πακέτο δυνατοτήτων που σχετίζονται με την υποστήριξη μιας βασικής λειτουργίας της δημόσιας υπηρεσίας. Τα υποσυστήματα διασυνδέονται μεταξύ τους και ανταλλάσσουν δεδομένα. Συνεπώς, τα αποτελέσματα του ενός υποσυστήματος μπορεί να χρησιμοποιηθούν ως είσοδοι του άλλου. Όλα τα υποσυστήματα βασίζονται σε κοινή βάση δεδομένων έτσι ώστε τα δεδομένα να αποθηκεύονται σε αυτή και τα άλλα υποσυστήματα να μπορούν να τα επεξεργαστούν και να τα διαβάσουν και λοιπά. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 72-73)

1.2.1.Συστήματα Διαχείρισης ροών Εργασίας και Εγγράφων

1.2.1.1.Ροές Εργασίας στη Δημόσια Διοίκηση

Το μεγαλύτερο μέρος και στον ιδιωτικό τομέα αλλά και στο δημόσιο είναι οργανωμένες με τη μορφή προκαθορισμένων διαδικασιών(*processes*) που η καθεμία έχει το δικό της στόχο(*objective*).Για την επίτευξη του στόχου αυτού απαιτείται μια σειρά βημάτων(*steps*), τα οποία πρέπει να εκτελεστούν για κάθε περίπτωση(*case*) που εισέρχεται στη διαδικασία αυτή. Κάθε ένα βήμα εκτελείται από τον υπάλληλο που συμμετέχει στη διαδικασία. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 73)Η υλοποίηση μιας διαδικασίας για κάθε μια περίπτωση που εισέρχεται σε αυτήν, γίνεται μέσω της ροής εγγράφων και εργασίας μεταξύ των υπαλλήλων.

- Αρχικά, υπάρχουν έγγραφα σε κάποιο χαρτί ή σε κάποια ηλεκτρονική μορφή τα οποία τοποθετούνται στο φάκελο(*Folder*).
- Στη συνέχεια για το πρώτο βήμα προωθείται ο αρμόδιος υπάλληλος, ο οποίος διαβάζει όλα τα έγγραφα και γίνεται μια επεξεργασία του, λογικά χρησιμοποιώντας κάποιο λογισμικό εφαρμογής και καταγράφει τα αποτελέσματα σε κάποια από τα ήδη υπάρχοντα έγγραφα του φάκελου ή σε κάποια νέα έγγραφα που δημιουργεί.
- Στη συνέχεια, ο εμπλουτισμένος φάκελος προωθείται στον υπάλληλο, που εξειδικεύεται στο δεύτερο βήμα, για να ολοκληρωθεί η όλη διαδικασία. (Ι.Αποστολάκης, Ε.Λουκής, Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 74)

Αυτή η διαδικασία δηλαδή η μεταφορά από τον έναν υπάλληλο σε έναν άλλον είναι χρονοβόρο αλλά είναι και δαπανηρό. Επομένως, χρειάζονται περισσότεροι υπάλληλοι και να τοποθετούνται σωστά στις θέσεις εργασίας. Στη συνέχεια, αποφασίζονται οι εναλλακτικές λύσεις που θα ακολουθηθούν σε περίπτωση έκτακτης ανάγκης.

1.2.1.2. Δομή Συστημάτων Διαχείρισης Ροών Εργασίας και Εγγράφων

Η λύση κάποιων προβλημάτων όπως οι περίπλοκες και χρονοβόρες διαδικασίες αλλά και η δαπανηρή υλοποίηση, γίνεται με την ΣΔΡΕΕ. Η ΣΔΡΕΕ υποστηρίζει τον προσδιορισμό της Δημόσιας Διοίκησης και μέσω αυτού γίνονται μειώσεις κόστους και γίνεται με επιτυχία η αποτελεσματικότητα των διαδικασιών. (Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης, 2008, σ. 78)

1.2.1.3. Συνιστώσα Ορισμού των διαδικασιών

Σε αυτό το σημείο επιτυγχάνεται η αυτοματοποίηση, συνήθως μέσω ενός γραφικού περιβάλλοντος χωρίς να χρειάζονται εντολές. (Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης, 2008, σ. 78)

1.2.1.4. Συνιστώσα ενεργοποίησης - εκτέλεσης Ροών Εργασίας

Η συνιστώσα ενεργοποίησης - εκτέλεσης ροών εργασίας διαβάζει το αρχείο του ορισμού της διαδικασίας, το οποίο έχει δημιουργηθεί με χρήση της Συνιστώσας Ορισμού Διαδικασιών, και για κάθε νέα περίπτωση ενεργοποιεί την αντίστοιχη ροή εργασίας βήμα προς βήμα. Για κάθε νέα περίπτωση εισάγει βασικά χαρακτηριστικά του θέματος που απασχολεί την υπηρεσία και δημιουργεί φάκελο της περίπτωσης και εντάσσει όλα στα αρχικά έγγραφα. Αυτά τα αρχικά έγγραφα μπορούν να καταγράφονται επίσης με τον τρόπο που ορίζει η σχετική με το πρωτόκολλο εισερχομένων νομοθεσία της Δημόσιας Διοίκησης.

Στη συνέχεια ο αρμόδιος υπάλληλος λαμβάνει το σχετικό μήνυμα και αυτό προστίθεται στον κατάλογό του. Όταν ο υπάλληλος ανοίξει το μήνυμα, ενεργοποιείται και ο φάκελος με όλα τα σχετικά έγγραφα και η φόρμα δεδομένων αλλά και το αντίστοιχο λογισμικό εφαρμογής που έχει οριστεί γι' αυτό το βήμα. Ο υπάλληλος διαβάζει τα δεδομένα και επεξεργάζεται όπου στη συνέχεια γίνονται καταγραφές των αποτελεσμάτων είτε σε νέα έγγραφα είτε σε υπάρχοντα. Έτσι, ολοκληρώνεται η πρώτη φάση της διαδικασίας. (Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής, Ι. Χάλαρης, 2008, σσ. 80-81)

1.2.1.5. Παρακολούθηση εγγράφων και περιπτώσεων - υπολογισμός στατιστικών

Τα ΣΔΡΕΕ δίνουν τη δυνατότητα να εντοπιστεί οποιοδήποτε έγγραφο και να παρακολουθούμε την πορεία του αλλά παρέχουν και τη δυνατότητα υπολογισμού διαφόρων στατιστικών στοιχείων τόσο σε επίπεδο υπαλλήλου, πράγμα που επιτρέπει την σωστή παρακολούθηση της απόδοσης των υπαλλήλων, όσο και σε επίπεδο βήματος, πράγμα που εντοπίζει τα εμπόδια και των αναγκών για ανασχεδιασμό των διαδικασιών, αναδιάταξη υπαλλήλων και λοιπά. Και τέλος, και σε επίπεδο διαδικασίας για παράδειγμα η δυνατότητα υπολογισμού αριθμού περιπτώσεων που ολοκληρώθηκαν σε ένα δεδομένο διάστημα, μέσω του χρόνου συνολικής επεξεργασίας. (Ι.Αποστολάκης, Ε.Λουκής, Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 81-82)

1.2.2. Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων

Όλα τα υποσυστήματα ενός εσωτερικού ΠΣ δημοσίου οργανισμού, παρέχουν κάποιες δυνατότητες υποστήριξης της λήψης αποφάσεων καθώς και δυνατότητες παρουσίασης αυτών στο χρήστη με τη μορφή είτε ειδικών οθονών είτε εκτυπώσιμων καταστάσεων. Οι δυνατότητες αυτές είναι περιορισμένες γιατί ο βασικός στόχος των υποσυστημάτων αυτών δεν είναι η λήψη αποφάσεων, αλλά η υποστήριξη εκτέλεσης εργασιών διεκπεραιωτικού χαρακτήρα και γενικότερα υλοποίησης των διαδικασιών του δημοσίου οργανισμού και γ'αυτό τον λόγο τα υποσυστήματα ονομάζονται διεκπεραιωτικά υποσυστήματα (*operational subsystems*). Γενικά, είναι αντιληπτό πως ο σχεδιασμός τους αποσκοπεί στην βελτιστοποίησή της απόδοσής τους και όχι στην υποστήριξη της λήψης αποφάσεων. Αν επομένως, οι ανάγκες υποστήριξης αποφάσεων είναι αυξημένες, τότε είναι απαραίτητη η δημιουργία ενός υποσυστήματος υποστήριξης αποφάσεων, το οποίο διασυνδέεται με τα λοιπά υποσυστήματα αντλώντας στοιχεία. (Ι.Αποστολάκης, Ε.Λουκής, Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 84)

Το υποσύστημα αυτό αποτελείται από ένα ιδιαίτερο υπολογιστή υψηλής τεχνολογικής και υπολογιστικής ισχύος, με ιδιαίτερα αρχεία, που είναι ειδικά σχεδιασμένα για την υποστήριξη της λήψης αποφάσεων και ονομάζονται αποθήκη δεδομένων (*Data Warehouse*).

Το υποσύστημα υποστήριξης αποφάσεων για τη δημιουργία και ενημέρωση της αποθήκης δεδομένων οφείλεται να περιλαμβάνει κατάλληλα εργαλεία λογισμικού όπως:

- **Εργαλεία άντλησης(*extraction*)** στοιχείων από τα διεκπεραιωτικά υποσυστήματα.
- **Εργαλεία ελέγχου της ποιότητας** των στοιχείων από τα διεκπεραιωτικά υποσυστήματα.
- **Εργαλεία μεταποίησης** όλων των στοιχείων.
- **Εργαλεία υπολογισμού των στοιχείων**
- **Εργαλεία φόρτωσης(*load*)** (Ι.Αποστολάκης, Ε.Λουκής, Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 85-86)

Το υποσύστημα υποστήριξης αποφάσεων περιλαμβάνει μια δεύτερη ομάδα εργαλείων λογισμικού, τα οποία παρέχουν στους χρήστες τη δυνατότητα αξιοποίησης των στοιχείων της αποθήκης δεδομένων. (Αποστολάκης Ι, 2008, σ. 86)

Α)Την άμεση και εύκολη πραγματοποίηση πολυδιάστατων αναλύσεων, με βάση τα δεδομένα της αποθήκης δεδομένων αλλά και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων τους. Τα εργαλεία ονομάζονται εργαλεία άμεσης αναλυτικής επεξεργασίας(*online analytical processing tools*)

Β)Η επιλογή δεδομένων από τα δεδομένα (*data knowledge mining*) ,όπου ο μεγάλος όγκος δεδομένων που συλλέγονται στα ΠΣ της ΔΔ με τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων όσον αφορά τις απαιτήσεις τους και τις ανάγκες τους, μπορεί να αναλυθεί με διάφορες μεθόδους επιλογής από δεδομένα, με στόχο την ανακάλυψη διαφόρων πληροφοριών. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 86)

1.3. Εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα Δημόσιας Διοίκησης

Τα εξωστρεφή ΠΣ της Δημόσιας Διοίκησης έχουν ως στόχο την ανάπτυξη και εξέλιξη της μεταξύ των υπηρεσιών σύμπραξης και ανταλλαγής δεδομένων με το περιβάλλον αλληλεπίδρασης, το οποίο γενικά είναι τα άτομα και οι ιδιωτικές υπηρεσίες καθώς επίσης και άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Τα εξωστρεφή ΠΣ της ΔΔ διαιρούνται σε τέσσερις κατηγορίες: (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σ. 106)

- Διοίκηση προς πολίτες-G2C
- Διοίκηση προς επιχειρήσεις-G2B
- Διοίκησης προς διοίκηση-G2G
- Διοίκηση και δημοκρατία-G2D

Η ενδοκρατική χρήση του intragon αναφέρεται στην άντληση και εύρεση πληροφοριών από τους εργαζόμενους μέσα από τις ιστοσελίδες των δημόσιων υπηρεσιών και κυβερνήσεων όσων αφορά τα επιδόματα, τα δικαιώματά τους και γενικά νόμους και υπουργικές αποφάσεις, που αφορούν εργασιακές σχέσεις. Επίσης μπορεί να πληροφορηθεί για νέες θέσεις εργασίας και σεμινάρια αλλά και δημόσιους διαγωνισμούς. (Σταθακοπούλου Ρουμπίνη, 2011, σ. 11)

Συγκεκριμένα, το G2C αναφέρεται στην ενημέρωση του πολίτη για τις κυβερνητικές αποφάσεις για την λήψη των απαραίτητων πιστοποιητικών που λόγω της γραφειοκρατίας θεωρούνται απαραίτητα για συγκεκριμένες συναλλαγές.

Το G2B αναφέρεται στις ηλεκτρονικές σχέσεις και υπηρεσίες της κυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις, που αφορούν εργασιακά ζητήματα των εργοδοτών, φορολογικά ζητήματα, επιδοτήσεις και γενικότερα θέματα για την αύξηση της επιχειρηματικότητας και την οικονομία.

Το G2D είναι μια προσπάθεια της κυβέρνησης για την αύξηση της δημοκρατικής συμμετοχής μέσω νέων μεθόδων διακυβέρνησης στα πλαίσια της χρήσης πληροφορικής και νέων τεχνολογιών. Απώτερος στόχος του είναι η ύπαρξη διαφάνειας στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την αποτελεσματική συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες εκπροσώπησής τους. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 124)

Το extragon περιλαμβάνει τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων στις σχέσεις κράτους και κυβέρνησης με άλλα κράτη σε περιφερειακό και διεθνές επίπεδο.

Το G2G είναι μέσο σε ενδο-κυβερνητικές συνθήκες αλλά και στις διεθνείς σχέσεις για την αποτελεσματική εξωτερική πολιτική με τη χρήση πληροφοριακών συστημάτων και του διαδικτύου. Αλλά μπορεί να αναλυθεί και σαν συνδεδετικό επικοινωνιακό ηλεκτρονικό κρίκο με τις περιφερειακές και τοπικές κυβερνήσεις (τοπικό και

περιφερειακό επίπεδο).Οι νέες τεχνολογίες πλέον είναι συνδεδετικός κρίκος για ανάπτυξη σχέσεων επιχειρήσεων και κρατών και γι' αυτό αποτελεί βασικό στοιχείο στην προώθηση οικονομικής, πολιτικής και πολιτισμικής διπλωματίας. (Μποζίνης Η. Αθανάσιος, 2006, σ. 124)

1.4.Τύποι αλληλεπίδρασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σε αυτό το σημείο θα παρουσιαστούν τα μοντέλα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με κάποιους μελετητές ,δηλαδή με τον τρόπο που αντιλαμβάνονται αυτοί την σωστή έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σημαντική πτυχή τους είναι η επιτυχής μετάβαση από το παραδοσιακό μοντέλο διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με βάση και άλλους παράγοντες εκτός της τεχνολογίας αλλά και της κουλτούρας, το ανθρώπινο δυναμικό κτλ.

1.4.1.Μοντέλο του Layne και Lee(τέσσερα στάδια)

Ο Layne και Lee παρουσίασε ένα από τα πρώτα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο περιλαμβάνει τέσσερα στάδια ωρίμανσης της, λαμβάνοντας υπόψιν την γενικότερη τεχνολογική πολυπλοκότητα.. Τα τέσσερα στάδια είναι τα εξής:

- Ευρετήριο
- Συναλλαγή
- Κάθετη ολοκλήρωση
- Οριζόντια ολοκλήρωση (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, σ. 51)

Στο πρώτο στάδιο η Δημόσια Διοίκηση έχει ως πρώτο στόχο τη παρουσία της με συνδυασμό την πληροφορία από το Διαδίκτυο. Σε πολλές χώρες αναμφισβήτητα η πληροφορία από το διαδίκτυο και η γνώση είναι πολύ εύκολη και πραγματοποιήσιμη σαν φαινόμενο εξαιτίας της δημιουργίας πολλών κυβερνητικών κόμβων και τόπων. Η Δημόσια Διοίκηση με τα σωστά εργαλεία μπορεί να μην είναι δαπανηρή.

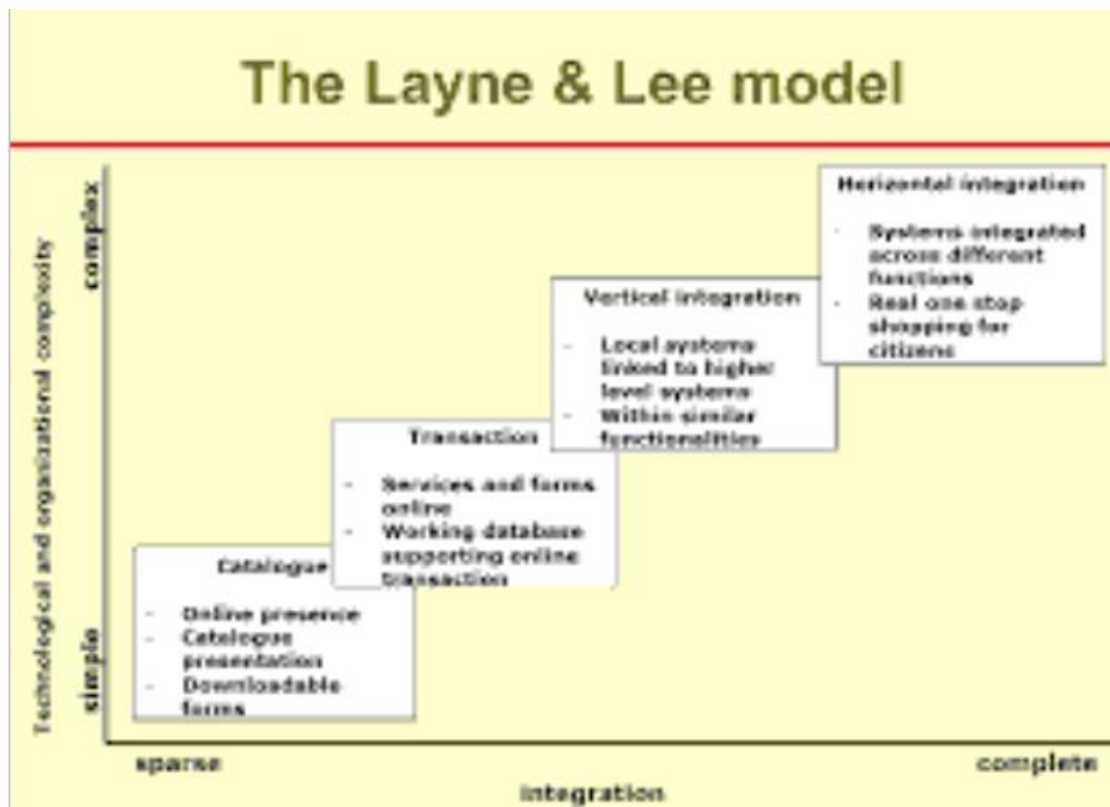
Στο δεύτερο στάδιο, η Δημόσια Διοίκηση προσπαθεί να αναπτύξει την ηλεκτρονική επικοινωνία με τους πολίτες ,οι οποίοι είναι οι χρήστες της. Οι ιστοσελίδες της αναπτύσσονται και οι πολίτες της διαπιστώνουν το πόσο σημαντική είναι η ύπαρξή

της. Ένα σημαντικό παράδειγμα είναι οι συναλλαγές των επιχειρήσεων και των χρηστών με την ΔΔ. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, σ. 52)

Το τρίτο στάδιο στοχεύει στην συγχώνευση των δημόσιων υπηρεσιών με τις κεντρικές. Για παράδειγμα μια άδεια πολεοδομίας που εκδίδεται σε τοπικό επίπεδο μπορεί να ενημερώνεται αυτόματα και με μια εθνική βάση άδειας πολεοδομίας. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, σ. 52)

Στο τελευταίο στάδιο έχουμε μια αλληλεξάρτηση των υπηρεσιών της ΔΔ. Αυτό σημαίνει ότι ένας πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί για ένα ζήτημα όχι μόνο την υπηρεσία που απευθύνθηκε αλλά και άλλων υπηρεσιών, αναλόγως την υπηρεσία που ζητάει να του παρέχουν. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, σ. 52)

***Διάγραμμα 1.1** Layne & Lee model on integration, technological and organizational complexity from publication: Reuse of Data for Personal and Proactive*



Πηγή: Research Gate

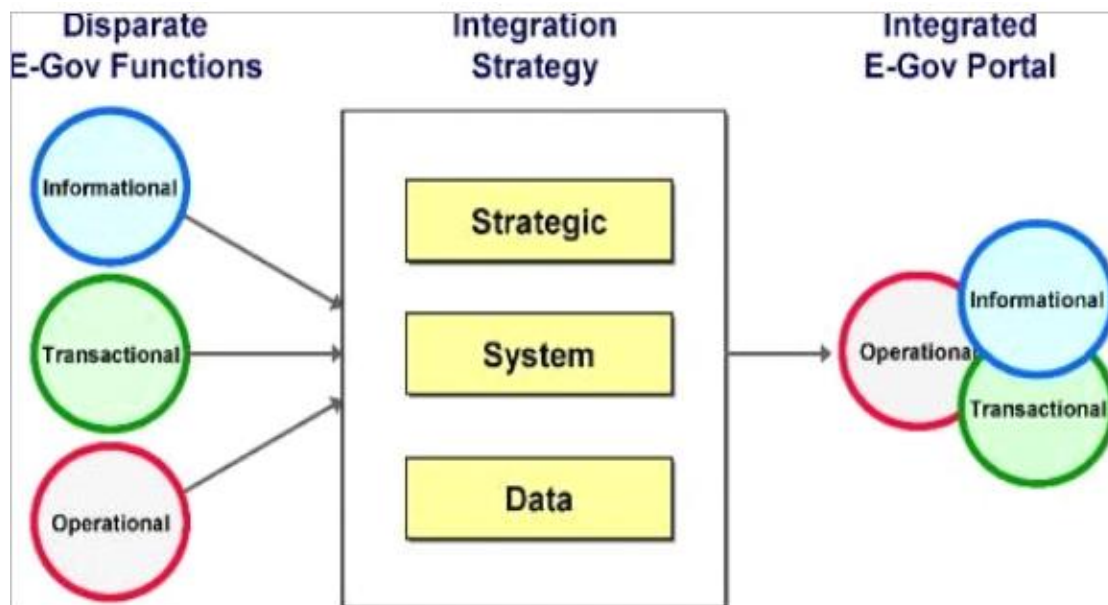
1.4.2. Το μοντέλο των τριών δακτύλων

Είναι ένα απλό και κατανοητό μοντέλο και αναπτύχθηκε από τους Koh και Balthazard (2003), όπου χωρίζει τρεις κατηγορίες τις εφαρμογές του διαδικτύου:

- Μέσο πληροφόρησης,
- Συναλλαγές,
- Διαδικασίες

Οι επιχειρήσεις όπως ξέρουμε χρησιμοποιούν το διαδίκτυο ως μέσο πληροφόρησης αλλά και σαν μέσο προβολής προϊόντων και υπηρεσιών για τους καταναλωτές. Επίσης, το διαδίκτυο μπορεί να εκπαιδεύσει, να ψυχαγωγήσει και να είναι μέσο για επικοινωνία. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, σ. 50)

Διάγραμμα 1.2 Μοντέλο τριών δακτύλων



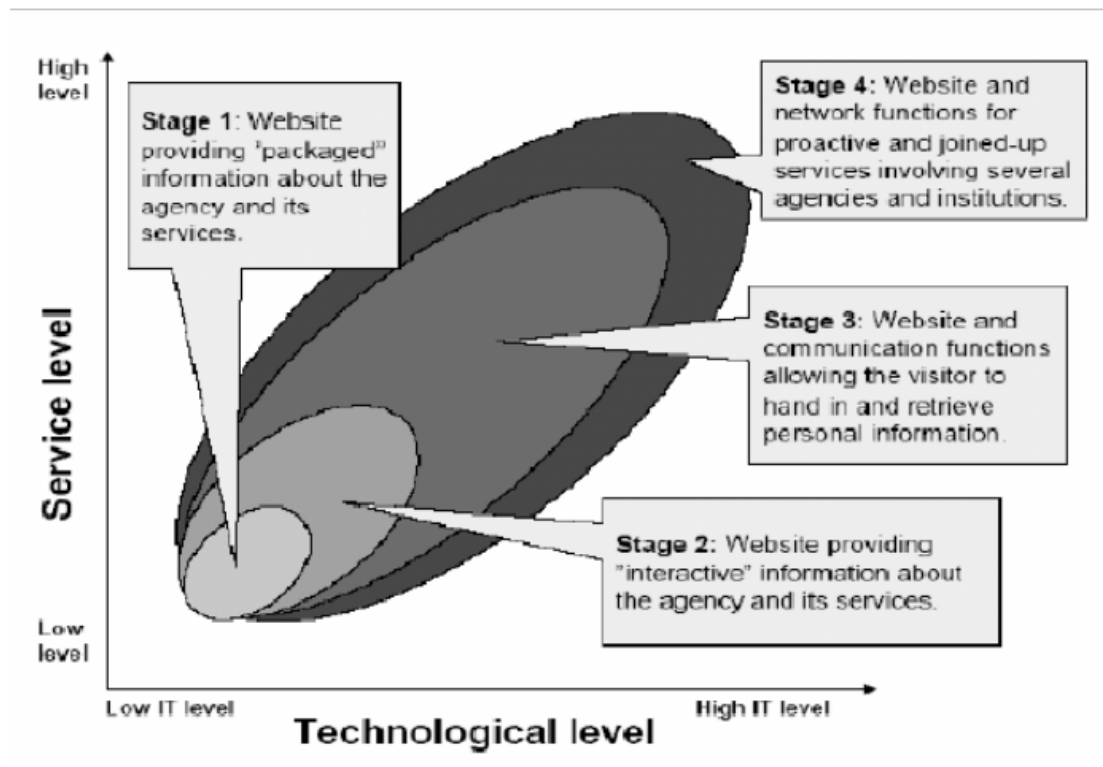
Πηγή: Science Direct Information and Management Chand E. Koh Measuring e government readiness

1.4.3. Το μοντέλο του Safad

Το μοντέλο αυτό αναπτύχθηκε στη Σουηδία το 2005 ως Swedish agency for administrative development και ήταν μια συγκριτική προσπάθεια του e-Europe 2002. Είναι υπεύθυνο για την καθοδήγηση και υποστήριξη των κυβερνητικών οργανισμών και για την υλοποίηση του. Το όραμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιείται για την καθοδήγηση και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων. Στην Αυστραλία ένα στάδιο χρησιμοποιείται από το ANAO (Australian National Auditing Office) για να κατηγοριοποιήσει και να αξιολογήσει τα αποτελέσματα και να δείξει στις δημόσιες υπηρεσίες άλλες πιθανές υπηρεσίες που θα μπορούσαν να δώσουν στο κοινό. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, σσ. 53-54)

Αυτό το μοντέλο βασίζεται στην άποψη ότι τα επίπεδα τεχνολογίας και υπηρεσιών είναι στενά συνυφασμένα με την αναδυόμενη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως και στο αυστραλιανό μοντέλο υπάρχουν διαγώνια στάδια φαινομενικά ότι σύμφωνα με το SAFAD είναι σαφώς διακεκριμένα μεταξύ τους από την άποψη λειτουργίας.

Διάγραμμα 1.3 Stage model from the Swedish Agency for Administrative Development



Πηγή: Statskontoret, 2000

Στάδιο 1: Πληροφορίες

Αυτό το στάδιο περιλαμβάνει τις δημοσιεύσεις και πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο οργανισμός. Το SAFAD περιγράφει αυτές τις πληροφορίες είναι προστατευμένες από τον οργανισμό με περιορισμένες μόνον δυνατότητες αλληλεπίδρασης με τον ιστότοπο αλλά και τους πολίτες. Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες έχουν περιορισμένη πρόσβαση και για περισσότερες πληροφορίες θα πρέπει να απευθυνθούν στον ίδιο τον οργανισμό. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, p. 54) Οι πληροφορίες είναι στατικές και η λήψη τους είναι εφικτή για τους χρήστες μόνο για τα θέματα που τους απασχολούν. Η αλληλεπίδραση των υπηρεσιών και χρηστών γίνεται με την έρευνα και την αναζήτηση. (Anders Persson, 2005, p. 2)

Στάδιο 2: Αλληλεπίδραση

Το SAFAD περιγράφει αυτό το στάδιο ως παροχή "διαδραστικών πληροφοριών". Αυτό περιλαμβάνει το δυνατότητα του πολίτη να μπαίνει στον ιστότοπο και να αντλεί πληροφορίες. Σε αντίθεση με το πρώτο στάδιο, οι πολίτες συμμετέχουν με την επίσκεψη στην ιστοσελίδα του οργανισμού μπορεί να "κατεβάζει" ότι ενδιαφέρει τον πολίτη αλλά και που αφορούν τον οργανισμό. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, p. 55)

Στάδιο 3: Συναλλαγή

Εδώ ο πολίτης έχει τη δυνατότητα να λάβει προσωπικές πληροφορίες που σχετίζονται με τις υπηρεσίες του οργανισμού. Αυτό περιλαμβάνει την εκκίνηση και την παρακολούθηση συγκεκριμένων υπηρεσιών και από την υπηρεσία. Για να είναι σε θέση να παρέχει αυτόν τον τύπο υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση, ο πελάτης πρέπει να είναι ασφαλής. Αυτό το στάδιο κυμαίνεται από την εκκίνηση μιας απλής περίπτωσης με την ταυτότητα του πελάτη σε πιο ειδικευμένες συναλλαγές όπως η ηλεκτρονική φορολογική δήλωση. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, p. 55)

Στάδιο 4: Ενσωμάτωση

Το τελευταίο στάδιο του μοντέλου SAFAD αφορά στην ενσωμάτωση υπηρεσιών μεταξύ κυβερνήσεων. Σε αυτό το στάδιο είναι η πλήρης διαδικασία μιας υπηρεσίας που παρέχεται ηλεκτρονικά, από την περίπτωση πληρωμής της υπηρεσίας, το φόρο κτλ. Ο πολίτης μπορεί να συναλλάσσεται με διάφορους οργανισμούς και δημιουργείται μία one stop government. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, p. 55)

1.4.4. Το μοντέλο των 13 επιπέδων

Για να υλοποιηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητο να γίνουν κάποια βήματα: (Μπουζούκου Νικολίτσας, 2009, σ. 21)

- ***ΕΠΙΠΕΔΟ 0 Οργάνωση του φορέα στο εσωτερικό του:***

Το πρώτο στάδιο είναι η βάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η βάση για την ανάπτυξη όλων των επιπέδων. Εδώ σε αυτό το σημείο ο οργανισμός θα πρέπει να προμηθευτεί από τεχνολογικό εξοπλισμό για να υπάρξει εξέλιξη του οργανισμού σε σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

- ***ΕΠΙΠΕΔΟ 1 Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο:***

Σκοπός του σταδίου αυτού είναι η απαλλαγή του δημοσίου από όλα τα χειρόγραφα έγγραφα με αποτέλεσμα όλα αυτά να μετατραπούν στην ηλεκτρονική μορφή τους.

- ***ΕΠΙΠΕΔΟ 2***

Εδώ σε αυτό το επίπεδο ο οργανισμός πρέπει να επαναπροσδιορίσει την ταυτότητά του έτσι ώστε να μπορεί να μεταβεί στο επόμενο στάδιο.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 3**

Σε αυτό το σημείο φαίνεται η σπουδαιότητα του επιπέδου 0 γιατί η υποδομή του οργανισμού και ο εξοπλισμός καθιστά δυνατή την σύνδεση με το εσωτερικό του οργανισμού και με τα τμήματά του. Εδώ τα διαφορετικά τμήματα μπορούν να αντλήσουν πληροφορίες και να επικοινωνήσουν μεταξύ τους με την βοήθεια του διαδικτύου.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 4**

Σε αυτό το επίπεδο θα πρέπει όλα τα έγγραφα να διαθέτουν αριθμό πρωτοκόλλου και θα δίνεται αυτόματα στο σύστημα και η διενέργεια και η παρακολούθηση θα γίνεται μέσω του δικτύου. Είναι μια εύκολη διαδικασία και εξοικονομείται χρόνος.

Ο αριθμός πρωτοκόλλου πρεσβεύει έναν αριθμό εγγράφων τα οποία έχουν ίδιο θέμα και βρίσκονται σε συγκεκριμένη λίστα.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 5**

Αντικείμενο του επιπέδου εδώ είναι η δημιουργία ενός κωδικού πρόσβασης (*password*) σε κάθε χρήστη.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 6**

Ο πολίτης κάνοντας επίσκεψη σε μια κυβερνητική πύλη μπορεί να αναζητήσει πληροφορίες για τον ίδιο τον οργανισμό, μπορεί να υποβάλλει ηλεκτρονικές αιτήσεις αλλά και να συνδεθεί μέσω links και με άλλους οργανισμούς, των οποίων το αντικείμενο είναι παρόμοιο ή περιέχει πληροφορίες με αυτόν που επισκέφτηκε πρώτα.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 7**

Σε αντίθεση με το επίπεδο 5, σε αυτό το επίπεδο δίνεται ένας κωδικός (*password*) σε έναν εξωτερικό χρήστη.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 8 :**

Εδώ οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν πληροφορίες που είναι πιο εξειδικευμένες. Αυτή η δυνατότητα υπάρχει ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 9**

Εδώ, τίθεται ένα σημαντικό ζήτημα αυτό της ασφαλείας των εγγράφων που αποστέλλονται καθώς η αλλαγή και τροποποιήσεις μπορούν να συμβούν στο περιεχόμενο των εγγράφων. Έτσι, σημαντικό ρόλο παίζει η ψηφιακή υπογραφή.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 10 Έξυπνες κάρτες (smart cards):**

Είναι η πιο γνωστή μέθοδος πιστοποίησης συναλλασσόμενων. Σε αυτές αποθηκεύονται τα στοιχεία του κατόχου του και γι' αυτό προσομοιάζεται με αστυνομική ταυτότητα.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 11**

Όλες οι παραπάνω εφαρμογές θα πρέπει να είναι μεταγλωττισμένες και σε άλλες γλώσσες έτσι ώστε να είναι κατανοητές σε Έλληνες και όχι μόνο.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 12 Ψηφιακή Τηλεόραση:**

Με αυτόν τον τρόπο ο πολίτης θα μπορεί να αλλάζει κανάλια και θα μπορεί να επιλέγει τις υπηρεσίες που θέλει και που του παρέχονται.

- **ΕΠΙΠΕΔΟ 13 Δορυφορική Επικοινωνία:**

Αυτό το επίπεδο αφορά τα στελέχη με την βοήθεια του GPS. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορούν να ενημερώνονται από οποιοδήποτε μέρος βρίσκονται. (Γιαννοπούλου Γεωργία, 2006, pp. 55-60)

1.4.5. Παγκόσμιο μοντέλο τράπεζας

- **Δημοσίευση:** Δημοσίευση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποκλίνουν ευρέως όσον αφορά το σχεδιασμό και το περιεχόμενό τους, αλλά οι αναπτυσσόμενες χώρες γενικά μπορούν να ξεκινήσουν τη διαδικασία της

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημοσιεύοντας κυβερνητικές πληροφορίες online, ξεκινώντας από κανόνες και κανονισμούς, έγγραφα και έντυπα

- **Interact:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να εμπλέξει τους πολίτες στη διαδικασία διακυβέρνησης, συμμετέχοντας σε σχέση με τους φορείς χάραξης πολιτικής σε όλο τον κύκλο πολιτικής και σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης. Η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών συμβάλλει στην ανάπτυξη της εμπιστοσύνης των πολιτών προς στην κυβέρνηση. (Abdoullah Fath-Allah,Laila Cheikhi,Rafa E. Al-Qutaish,Ali Idri, 2014, p. 75)
- **Transact:** Οι κυβερνήσεις δημιουργούν ιστότοπους που δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες να διεξάγουν ηλεκτρονικές συναλλαγές. Η δυναμική εξοικονόμηση κόστους, η λογοδοσία μέσω των πληροφοριών και οι βελτιώσεις της παραγωγικότητας θα είναι σημαντικοί οδηγοί. (S. Jayashree and G. Marthandan, 2010)

1.4.6. Το μοντέλο πέντε σταδίων του OHE

Τα Ηνωμένα Έθνη και η Αμερικανική Εταιρεία Δημόσιας Διοίκησης παρουσίασαν ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με πέντε στάδια, τα οποία έχουν ως εξής: (Καραβασίλης Ιωάννης, 2012, σ. 110)

- **Αναδυόμενη παρουσία:** Μια ενιαία ή μερικές ανεξάρτητες κυβερνητικές ιστοσελίδες όπου παρέχουν επίσημες και μη πληροφορίες
- **Ενισχυμένη παρουσία:** Οι κυβερνητικοί ιστοχώροι παρέχουν δυναμικές, εξειδικευμένες και τακτικά ενημερωμένες πληροφορίες
- **Διαδραστική παρουσία:** Οι κυβερνητικοί ιστοχώροι λειτουργούν ως χώροι αλληλεπίδρασης χρηστών και υπηρεσιών όπου πραγματοποιείται σε πιο εξελιγμένο επίπεδο.
- **Συναλλακτική παρουσία:** Οι χρήστες μπορούν να έχουν ολοκληρωμένες και ασφαλείς συναλλαγές, όπως η απόκτηση διαβατηρίων και η ενημέρωση των αρχείων γεννήσεων και θανάτων μέσω μιας ενιαίας κυβερνητικής ιστοσελίδας

- **Ομοιογενής ή πλήρως ενοποιημένη παρουσία:** Οι κυβερνήσεις παρέχουν μια ενιαία και επίσημη ιστοσελίδα όπου παρέχεται μια πύλη ενιαίας εξυπηρέτησης στην οποία οι χρήστες μπορούν άμεσα και εύκολα να έχουν πρόσβαση σε κάθε υπηρεσία.

Στη Σύνοδο Κορυφής των Ηνωμένων Εθνών που πραγματοποιήθηκε στη Νέα Υόρκη τον Σεπτέμβριο του 2015, οι ηγέτες των χωρών παρουσίασαν έναν φιλόδοξο οδικό χάρτη για την καθοδήγηση προς την ανάπτυξη των χωρών κατά τα επόμενα 15 χρόνια. Αυτή η νέα ατζέντα με τίτλο Μετασχηματισμός του κόσμου μας. (SURVEY, 2018, p. 31)

Η Ατζέντα για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη του 2030" Ανάπτυξη ορίζει 17 στόχους βιώσιμης ανάπτυξης και 169 στόχους για την τόνωση δράσεων για τον άνθρωπο, τον πλανήτη, την ευημερία, την ειρήνη και τις εταιρικές σχέσεις. Με την έγκριση της ατζέντας του 2030, γίνεται ένα όραμα με βάση την αλληλεγγύη, τη λογοδοσία και την κοινή χρήση ευθύνη, καθοδήγησε τις κυβερνήσεις να πάρει αποφάσεις για την κοινωνία των πολιτών (SURVEY, 2018, p. 31)

Πράγματι, η Ατζέντα του 2030 προβλέπει έναν κόσμο στον οποίο η δημοκρατία, καλή τη διακυβέρνηση και το κράτος δικαίου, καθώς και ένα ευνοϊκό περιβάλλον σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, είναι σημαντικά για την επίτευξη της βιώσιμης ανάπτυξης μαζί με την κοινωνική και οικονομική ανάπτυξη. Η ημερήσια διάταξη υποστηρίζει ρητά την ανάγκη να δημιουργηθούν ειρηνικές, δίκαιες και χωρίς διακρίσεις κοινωνίες, οι οποίες παρέχουν ίση πρόσβαση στη δικαιοσύνη και βασίζονται στον σεβασμό του ανθρώπου με ένα αποτελεσματικό κράτος δικαίου και καλή διακυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα. Η Ατζέντα 2030 υπογραμμίζει τα στρατηγικά οφέλη που προσφέρει η τεχνολογική επανάσταση. Η μετάδοση των πληροφοριών και η τεχνολογία σε συνδυασμό με παγκόσμια διασύνδεση δίνουν μεγάλες δυνατότητες για την επιτάχυνση της ανθρώπινης προόδου για να γεφυρωθεί το ψηφιακό χάσμα και να αναπτυχθούν κοινωνίες της γνώσης, όπως και οι επιστημονικές και τεχνολογικές. (SURVEY, 2018, p. 31)

1.4.7. Το μοντέλο πέντε σταδίων της Gartner

Ο Gartner και άλλοι όπως οι Baum και Di Maio, πρότειναν ένα μοντέλο ωρίμανσης σταδίων το οποίο έχει ως εξής: (Rob van der Meulen, 2016)

- **Επίπεδο 1: Αρχικό Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government):** Η προσοχή πέφτει στη μετακίνηση των υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση για την ευκολία των χρηστών και την εξοικονόμηση κόστους, αλλά τα δεδομένα και οι χρήσεις του είναι πολύ περιορισμένες. Αν η οργανωτική άποψη είναι ότι ένα υψηλό ποσοστό ηλεκτρονικών υπηρεσιών αντιπροσωπεύει μια σύγχρονη ψηφιακή κυβέρνηση, τότε χρειάζεται περισσότερη εκπαίδευση και υποστήριξη για να δείξει κανείς ποια είναι η πραγματική ψηφιακή κυβέρνηση και τα οφέλη της", δήλωσε ο Di Maio. Η πρόοδος επιτυγχάνεται με μελέτες περιπτώσεων που εξηγούν πώς ο ψηφιακός μετασχηματισμός θα διευκολύνει ή θα απομακρύνει τα δύσκολα σημεία υψηλής προτεραιότητας για τον οργανισμό.
- **Επίπεδο 2 :Ανάπτυξη (ανοιχτό) :** Το επίπεδο εδώ δεν είναι σίγουρα η συνέχεια του επιπέδου 1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα προγράμματα ανοικτής κυβέρνησης συχνά συνυπάρχουν, με διαφορετική σειρά και προτεραιότητες. Η ανοιχτή κυβέρνηση συχνά λαμβάνει τη μορφή προγραμμάτων με γνώμονα το κοινό που αποσκοπούν στην προώθηση της διαφάνειας, της συμμετοχής των πολιτών και της εξοικονόμησης.
- **Επίπεδο 3:Καθορισμένο (Data-Centric) :** Σε αυτό το επίπεδο η εστίαση εντοπίζεται στις ανάγκες των πολιτών ή των χρηστών να διερευνήσουν δυναμικά τις νέες δυνατότητες που είναι εγγενείς στη στρατηγική συλλογή και αναμόχλευση δεδομένων. Οι βασικοί δείκτες απόδοσης είναι πόσα από τα δεδομένα μας είναι ανοιχτά και πόσες από τις εφαρμογές βασίζονται σε ανοιχτά δεδομένα.
- **Επίπεδο 4 :Διαχειριζόμενο (Πλήρως Ψηφιακό):** Από αυτό το επίπεδο, ο οργανισμός ή το τμήμα έχει δεσμευτεί πλήρως σε μια προσέγγιση με βάση τα δεδομένα για τη βελτίωση της διακυβέρνησης και η προσέγγιση στην καινοτομία όπου βασίζεται σε ανοικτές αρχές δεδομένων. Τα δεδομένα ρέουν τακτικά σε οργανωτικά όρια, οδηγώντας σε ευκολότερες αλληλεπιδράσεις και καλύτερες υπηρεσίες για τους πολίτες. Σε αυτό το στάδιο εντοπίζεται το ζήτημα

σχετικά με την προστασία της ιδιωτικής ζωής, καθώς οι πολίτες μπορεί να αισθάνονται εκτεθειμένοι με τον τρόπο συλλογής και χρήσης των δεδομένων τους. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να διασφαλιστεί ότι τα δεδομένα χρησιμοποιούνται σύμφωνα με τους υφιστάμενους κανόνες και κανονισμούς.

- **Επίπεδο 5 :Βελτιστοποίηση (Εξυπνο):** Σε αυτό το σημείο, η διαδικασία ψηφιακής καινοτομίας που χρησιμοποιεί ανοικτά δεδομένα ενσωματώνεται βαθιά σε ολόκληρη την κυβέρνηση. Η διαδικασία καινοτομίας είναι προβλέψιμη και επαναλαμβανόμενη, ακόμη και ενόψει διακοπών ή αιφνίδιων γεγονότων που απαιτούν γρήγορη αντιμετώπιση. (Rob van der Meulen, 2016)

1.4.8. Το μοντέλο ομάδας εργασίας του E-ASEAN

Η ομάδα ειδικών της Νοτιοανατολικής Ασίας σκέφτηκε ότι η διείσδυση των προσωπικών υπολογιστών αποτελούν σημαντικούς παράγοντες για την αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συνεπώς τις συμπεριλαμβάνουν ως ένα από τα κριτήρια του μοντέλου τεσσάρων βαθμίδων τους. (S. Jayashree and G. Marthandan, 2010)

- *Νεοεμφανιζόμενη διείσδυση* (<5% teledensity και <1% PC)
- *Εξελίσσεται* (5-10% διαπερατότητα και 2-5% διείσδυση υπολογιστή)
- *Ενσωμάτωση* (διείσδυση 20-40% θερμότητας και 5-10% PC)
- *Επέκταση* (> 40% τελεστότητα και > 20% διείσδυση υπολογιστή)

1.4.9. Το μοντέλο έξι σταδίων της Deloitte

Οι Deloitte και Touche (2001) πρότειναν ένα μοντέλο έξι σταδίων όπως περιγράφεται παρακάτω: (Abdoullah Fath-Allah, Laila Cheikhi, Rafa E. Al-Qutaish, Ali Idri, 2014, p. 75)

- *Δημοσίευση / διάδοση πληροφοριών:* Οι κυβερνήσεις παρέχουν στους χρήστες αυξημένη πρόσβαση στις πληροφορίες
- *Επίσημη αμφίδρομη συναλλαγή:* Οι οργανισμοί χρησιμοποιούνται για την παροχή αλληλεπίδρασης μεταξύ κυβερνήσεων και χρηστών, χρησιμοποιώντας

τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, όπως ψηφιακές υπογραφές και κλειδιά ασφαλείας

- **Πύλες πολλαπλών χρήσεων:** Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν μια ενιαία πύλη για την παροχή καθολικής υπηρεσίας σε πολλαπλά τμήματα
- **Εξατομίκευση πύλης:** Οι κυβερνήσεις επιτρέπουν στους χρήστες να προσαρμόζουν τις πύλες ανάλογα με τις δικές τους επιθυμίες
- **Ομαδοποίηση κοινών υπηρεσιών:** Οι κυβερνήσεις ενισχύουν τη συνεργασία και μειώνουν τους μεσάζοντες (μεταξύ επιχειρησιακών διαδικασιών) προκειμένου να παρέχουν μια ενιαία και απρόσκοπτη υπηρεσία
- **Πλήρης ενοποίηση και επιχειρηματική συναλλαγή:** ένα ιδανικό όραμα ,στο οποίο οι κυβερνήσεις παρέχουν εξελιγμένες, ενοποιημένες και εξατομικευμένες υπηρεσίες σε κάθε πελάτη σύμφωνα με τις δικές τους ανάγκες και προτιμήσεις.

1.4.10. Το πενταμερές μοντέλο του Belanger και Hiller και το πενταμερές μοντέλο της Moon

Οι Hiller και Belanger (2001) προσδιόρισαν ένα μοντέλο πληροφοριών,επικοινωνίας, συναλλαγής, ενσωμάτωσης και συμμετοχής σε πέντε στάδια. Παρά τις μικρές διαφορές στη φράση, η Moon (2002) προσάρμοσε το μοντέλο πέντε βαθμίδων Hiller και Belanger (2001) και αποτελείται από τα εξής: (Καραβασίλης Ιωάννης, 2012, p. 90)

- **Απλή διάδοση πληροφοριών (επικοινωνία μονής κατεύθυνσης):** Αυτή είναι η πιο σημαντική μορφή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία διαδίδει πληροφορίες με απλή δημοσίευση στις ιστοσελίδες. (Hala Al-Khatib, 2009, p. 7)
- **Αμφίδρομη επικοινωνία (αίτημα και απάντηση):** Υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνήσεων και χρηστών. Αυτό είναι επίσης γνωστό ως σύγχρονο και αλλά χωρίς συγχρονισμό από θέμα επικοινωνίας

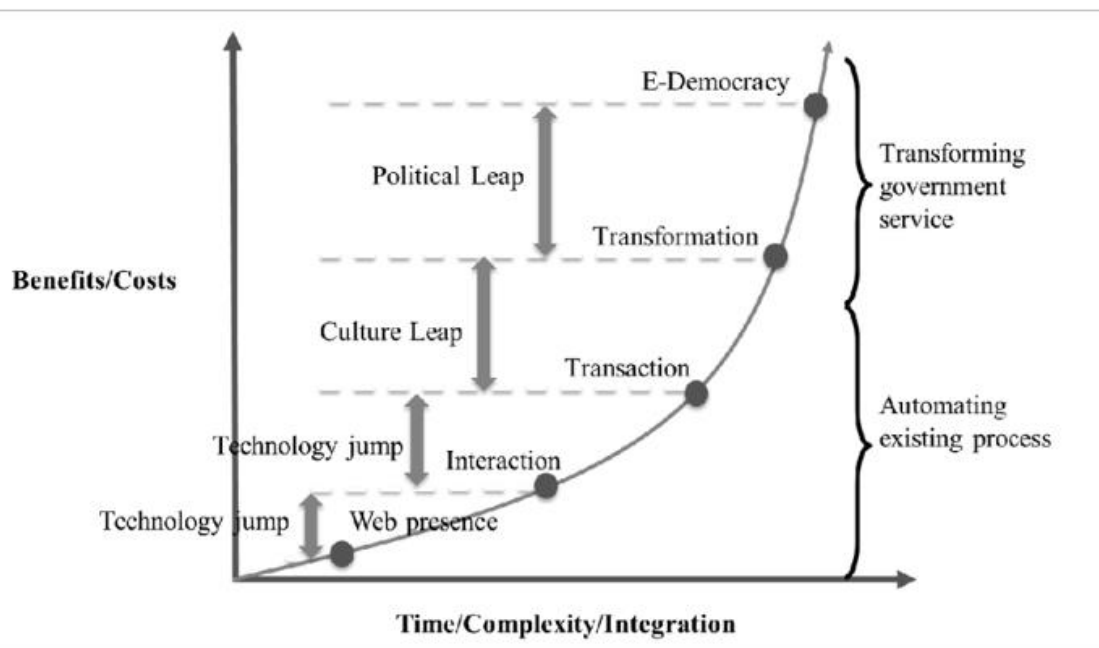
- **Υπηρεσία και χρηματοοικονομική συναλλαγή:** Οι συναλλαγές γίνονται μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών αλλά και μεταξύ κυβερνήσεων και επιχειρήσεων. (Hala Al-Khatib, 2009, p. 8)
- **Κάθετη και οριζόντια ενσωμάτωση:** Αυτό είναι σχεδόν ίδιο με τα δύο τελευταία στάδια του μοντέλου Layne και Lee .Αυτό το στάδιο αφορά την ενσωμάτωση ξεχωριστών συστημάτων σε διαφορετικά επίπεδα (κάθετα) και από διαφορετικά τμήματα (οριζόντια)
- **Πολιτική Συμμετοχή:** Προώθηση της πολιτικής συμμετοχής μέσω υπηρεσιών όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία και οι έρευνες. (Hala Al-Khatib, 2009, p. 8)

1.4.11.Siau και Long

- **Παρουσία στο Web:** Σε αυτό το στάδιο, οι κυβερνήσεις συνήθως δημοσιεύουν απλές και περιορισμένες πληροφορίες μέσω των ιστότοπων τους, όπως το όραμα και η αποστολή του οργανισμού, οι ώρες γραφείου, τα στοιχεία επικοινωνίας και τα επίσημα έγγραφα. (keng Siau, Yuan Long, 2005)
- **Αλληλεπίδραση:** Αυτή η φάση παρέχει απλή αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνήσεων και των πολιτών. Αυτό περιλαμβάνει βασικές μηχανές αναζήτησης, συστήματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και επίσημες λήψεις φορμών . (keng Siau, Yuan Long, 2005)
- **Συναλλαγή:** Αυτή η φάση επιτρέπει στους χρήστες (συμπεριλαμβανομένων και των μεμονωμένων πολιτών και των επιχειρήσεων) να διεξάγουν πλήρεις συναλλαγές στο διαδίκτυο. (keng Siau, Yuan Long, 2005)
- **Μετασχηματισμός:** Αυτό το στάδιο οδηγείται προς την κατεύθυνση της μεταποίησης του τρόπου με τον οποίο οι κυβερνήσεις παρέχουν υπηρεσίες. Ο μετασχηματισμός περιλαμβάνει τόσο κάθετη και οριζόντια ολοκλήρωση δηλαδή διαφορετικά τμήματα ή κυβερνήσεις σε διαφορετικές τοποθεσίες. (keng Siau, Yuan Long, 2005)
- **Ηλεκτρονική δημοκρατία:** Ο Siau και Long περιγράφουν την ηλεκτρονική δημοκρατία ως μακροπρόθεσμο στόχο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με εργαλεία όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία, οι

δημοσκοπήσεις και οι έρευνες, οι κυβερνήσεις προσπαθούν να βελτιώσουν την πολιτική συμμετοχή, τους πολίτες συμμετοχής και πολιτική διαφάνεια. Ταυτόχρονα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σταδιακά αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι κάνουν πολιτικές αποφάσεις. (Jungwoo Lee, 2010, p. 7)

Διάγραμμα 1.4: Five Stage Model of E-Government (Siau and Long,2005)



Πηγή: Research Gate

1.4.12.Μοντέλο αλληλεπίδρασης του Bonham. Reddick, Seifert – Pettersen

Σε αυτό το μοντέλο διακρίνουμε τρεις αλληλεπιδράσεις: (Πολυχρόνης Βαδιάκας, 2013, σ. 18)

- Διοίκηση προς πολίτες-G2C
- Διοίκηση προς επιχειρήσεις-G2B
- Διοίκηση προς διοίκηση-G2G

1.4.13.Μοντέλο αλληλεπίδρασης του Fang (2002)

- Κυβέρνηση προς πολίτες(G2C)

- Πολίτες προς κυβέρνηση(C2G)
- Διοίκηση προς επιχειρήσεις(G2B)
- Επιχειρήσεις προς διοίκηση(B2G)
- Διοίκηση προς διοίκηση(G2G)
- Διοίκηση προς μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς(G2N)
- Μη κερδοσκοπικοί προς κυβερνήσεις(N2G)
- Κυβέρνηση προς υπαλλήλους(G2E) (Zhiyuan Fang, 2002, p. 2)

1.4.14.Μοντέλο αλληλεπίδρασης του NDou (2004)

- Κυβέρνηση προς υπαλλήλους(G2E):Αναφέρεται στην σχέση υπαλλήλων και κυβέρνησης. Οι εργαζόμενοι είναι ως εσωτερικοί πελάτες της κυβέρνησης και είναι αποτελεσματικός τρόπος επαφής των υπαλλήλων αλλά και εκπαίδευσης. (Βρανά Βασιλική, σ. 5)
- Κυβέρνηση προς κυβέρνηση(G2G)
- Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις(G2B)
- Κυβέρνηση προς πολίτες(G2C) (NDou Valentina (Dardha), 2004, σ. 5)

1.4.15.Μοντέλο αλληλεπίδρασης Spremic (2009)

Κατά τον Spremic, ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην εντατική χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας για την παροχή στους πολίτες βελτιωμένης πρόσβασης σε πληροφορίες σχετικά με τις δημόσιες διοικήσεις καθώς και στην παροχή εξαιρετικής ποιότητας υπηρεσιών. (Tesu,Monica Daniela)

- G2C
- G2B
- G2E

- G2G

Τη μεγαλύτερη προσοχή τραβάει το G2B, επειδή η επιθυμία και η πίεση στον επιχειρηματικό τομέα για την βελτίωση απόδοσης και ταχύτητας είναι μεγαλύτερη. (Mario Spremic, 2008, σ. 262)

1.4.16. Μοντέλο του Windley (2002)

- Επίπεδο 1: Απλός Δικτυακός τόπος: Το πρώτο επίπεδο ωριμότητας είναι ένας απλός ιστότοπος. Έχουμε μια στατική εικόνα σελίδων.
- Επίπεδο 2: Online Κυβέρνηση: χρησιμοποιούνται για την εξαγωγή πληροφοριών από το χρήστη και να παρέχουν βοήθεια και σχόλια.
- Επίπεδο 3: Ολοκληρωμένη Κυβέρνηση: Δεν υπάρχουν μεμονωμένες συναλλαγές με βάση το τμήμα και οι αλληλεπιδράσεις γίνονται με έναν ουσιαστικό τρόπο.
- Επίπεδο 4: Ανασχηματισμένη Κυβέρνηση: η οργάνωση της κυβέρνησης έχει υποταχθεί στην υπηρεσία ανάγκη του πολίτη. (Phillip J. Windley, pp. 2-3)

1.4.17. Μοντέλο Andersen – Henriksen (2006)

Το μοντέλο αυτό είναι η επέκταση του μοντέλου του Lyane και Lee και παρουσιάζουν το προτεινόμενο μοντέλο PPR και παρέχουν επεξηγηματικές περιπτώσεις των τεσσάρων επιπέδων ωριμότητας. (Kim Viborg Andersen, Helle Zinner Henriksen, 2006, p. 242)

1. Καλλιέργεια 2. Διεύρυνση 3. Ωριμότητα 4. Επανάσταση

Η χρήση του μοντέλου PPR για να συλλάβει το επίπεδο ωριμότητας των κρατικών οργανισμών στη Δανία, θεωρείται μία από τις πιο ανεπτυγμένες χώρες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εκθέτει μια εμβρυϊκή χρήση του Ίντερνετ. Είναι μεταξύ των πέντε κορυφαίων στον κόσμο όσον αφορά τη σύνδεση μόντεμ και ευρείας ζώνης με το Διαδίκτυο για τις επιχειρήσεις, τα νοικοκυριά και τον δημόσιο τομέα. Ο κυβερνητικός

τομέας, κατά εκπληκτικό τρόπο, δεν κατόρθωσε να εκμεταλλευτεί τις δυνατότητες ανοίγματος του κυβερνητικού μαύρου κουτιού(*black box*).

Ωστόσο, όλα αυτά τα μοντέλα δεν είναι τα μέσα ώστε να συγκριθούν οι εθνικές προσπάθειες για ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λόγω του διεθνούς χαρακτήρα της, αναπτύσσονται αυστηρά μέτρα σε εθνικό επίπεδο για την διατήρηση ποιότητας. Ένα στοιχείο είναι η πολυπλοκότητα των κυβερνητικών ιστότοπων και η κοινωνική ετοιμότητα για την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο συνδυασμός των δύο δεικτών χρησιμοποιείται για την παροχή καλύτερης εικόνας για την ηλεκτρονικής διακυβέρνηση (*eGovernment*) ενός έθνους, καθώς όχι μόνο καταγράφει το επίπεδο εξειδίκευσης των υπηρεσιών, αλλά και την προθυμία και την ικανότητα της κυβέρνησης να βελτιώσει τις υπηρεσίες αυτές.. (Teta Stamati, Spyridoula Lakka, Christos Michalakelis, Draculis Martakos , 2013, p. 32)

Τέλος, το συνδεδεμένο στάδιο παρουσίας είναι το πιο εξελιγμένο επίπεδο στο ηλεκτρονικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (*e-governrment*), όπου η κυβέρνηση ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών και των πολιτών και ζητεί ενεργά τις απόψεις των πολιτών σχετικά με τη δημόσια πολιτική, τη νομοθεσία τη δημοκρατική συμμετοχική λήψη αποφάσεων. Σε αυτό το επίπεδο, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (*e-governrment*) στοχεύουν σε υψηλότερα επίπεδα τη διαφάνεια, τη συμμετοχή και τη συνεργασία. (Teta Stamati, Spyridoula Lakka, Christos Michalakelis, Draculis Martakos , 2013, p. 32)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

2.1.1. Ψηφιακό θεματολόγιο

Η Ευρώπη υπογραμμίζει την σημαντικότητα του Internet για την ανάπτυξη, αλλά επειδή είναι πρόσφατο αντικείμενο δεν έχει μελετηθεί επαρκώς ακόμα. Η Επιτροπή καθιέρωσε μηχανισμούς όπως e-gov ([www.egov](http://www.egov-goodpractice.org/)^{HYPERLINK} "<http://www.egov-goodpractice.org/>"^{-HYPERLINK} "<http://www.egov-goodpractice.org/>"^{HYPERLINK} "<http://www.egov-goodpractice.org/>") όπου είναι ένα σημαντικό συστατικό των μέτρων που έχει λάβει η Ευρώπη, για να υποστηρίξει την δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στη; Ευρώπη υπάρχουν δύο σημαντικά κείμενα που δείχνουν τους στόχους της. (Ι.Αποστολάκης, 2008, σ. 348)

- Η στρατηγική i2010- Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την

Απασχόληση

- Διακήρυξη της Συνόδου Υπουργών του Manchester (2005)

2.1.1.1. Πρωτοβουλία eEurope 2002

Η Επιτροπή δημοσίευσε μια πρωτοβουλία με τίτλο «Ηλεκτρονική Ευρώπη - η Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους» και παρουσιάστηκαν 10 στάδια: (Ι.Αποστολάκης, 2008, σ. 349)

- Στην ευρωπαϊκή νεολαία
- Στην φθηνότερη πρόσβαση στο Internet
- Στην προώθηση του ηλεκτρονικού εμπορίου
- Στο γρήγορο Internet για ερευνητές και φοιτητές
- Έξυπνες κάρτες για ασφαλή ηλεκτρονική πρόσβαση

- Στο επιχειρηματικό κεφάλαιο για μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας
- Στην ηλεκτρονική συμμετοχή για άτομα με ειδικές ανάγκες
- Στην υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση
- Στις ευφυείς μεταφορές
- Στην κυβέρνηση για απευθείας σύνδεση

Στη συνέχεια δομήθηκαν για να εξυπηρετήσουν κάποιους στόχους:

1. Διαδίκτυο όπου είναι πιο γρήγορο αλλά και πιο οικονομικό σε συνδυασμό με απόδοση.

2. Βάση στα άτομα αλλά και τις δεξιότητες τους (η ευρωπαϊκή νεολαία στην ψηφιακή εποχή, η εργασία στην οικονομία της γνώσης, συμμετοχή για όλους στην οικονομία της γνώσης)

3. Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου (τόνωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, online κράτος- ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, υγειονομική περίθαλψη σε απευθείας σύνδεση, ευρωπαϊκό ψηφιακό περιεχόμενο για παγκόσμια δίκτυα, ευφυή συστήματα μεταφορών)

Οι τρόποι υλοποίησης των στόχων αυτών δρομολογήθηκαν με βάση κάποια θέματα δηλαδή έγιναν κάποιες νομοθετικές προτάσεις όπου μελετήθηκαν σε ευρωπαϊκό επίπεδο για να δημιουργηθεί το κατάλληλο νομικό περιβάλλον. Στη συνέχεια, υποστηρίχθηκαν νέες υποδομές και υπηρεσίες σε ολόκληρη την Ευρώπη, όπου ήταν αναγκαία η χρηματοδότηση και η συνδρομή της ΕΕ αλλά και του ιδιωτικού τομέα και η δράση των κρατών μελών. Και τέλος, εφαρμόστηκε η ανοικτή μέθοδος συντονισμού και η συγκριτική αξιολόγηση (*benchmarking*).

Η συγκριτική αξιολόγηση βασίστηκε σε κάποιους δείκτες όπου είναι:

1. Ποσοστό του πληθυσμού με συχνή πρόσβαση στο διαδίκτυο
2. Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο από το σπίτι

- 3.Κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο
- 4.Ταχύτητα διασύνδεσης στα ερευνητικά κέντρα και εκπαιδευτικά δίκτυα στην ΕΕ
- 5.Αριθμός server
- 6.Ποσοστό χρηστών διαδικτύου που αντιμετώπισαν πρόβλημα
- 7.Αριθμός υπολογιστών με πρόσβαση στο διαδίκτυο ανά μαθητές 100 όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης
- 8.Αριθμός υπολογιστών ανά 100 μαθητές πρωτοβάθμιας, δευτεροβάθμιας και τριτοβάθμιας εκπαίδευσης
- 9.Αριθμός υπολογιστών με υψηλές ταχύτητες συνδέσεων διαδικτύου ανά 100 μαθητές όλων των βαθμίδων εκπαίδευσης
- 10.Ποσοστό καθηγητών με συχνή πρόσβαση στο διαδίκτυο
- 11.Ποσοστό εργατικής δύναμης με στοιχειώδη εκπαίδευση στην πληροφορική
- 12.Αριθμός αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και σπουδών στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας
- 13.Ποσοστό εργατικής δύναμης που ασχολείται με τηλεργασία
- 14.Αριθμός δημοσίων χώρων πρόσβασης στο διαδίκτυο ανά 1.000 κατοίκους
- 15.Αριθμός προσβάσιμων κυβερνητικών ιστοσελίδων
- 16.Ποσοστό των επιχειρήσεων που πουλούν και αγοράζουν μέσω του διαδικτύου
- 17.Ποσοστό βασικών δημοσίων υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες σε σύνδεση με το διαδίκτυο.
- 18.Δημόσια χρήση των συνδεδεμένων δημοσίων υπηρεσιών για πληροφόρηση και υποβολή ηλεκτρονικών φορμών
- 19.Ποσοστό προμηθειών που πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου
- 20.Ποσοστό επαγγελματιών υγείας με πρόσβαση στο διαδίκτυο

- 21.Χρήση διαφορετικών κατηγοριών διαδικτυακών τόπων από επαγγελματίες υγείας
- 22.Θέση διαδικτυακών τόπων της ΕΕ ανάμεσα στα 50 εθνικές ιστοσελίδες με τη μεγαλύτερη επισκεψιμότητα
- 23.Ποσοστό του δικτύου αυτοκινητόδρομων που διαθέτουν δυνατότητες πληροφόρησης για το κυκλοφοριακό και συστήματα διοίκησης.

Η πρωτοβουλία e-Europe έλαβε χώρα στη Βαρσοβία το 2002 και έτσι όλα τα κράτη μέλη έθεσαν το δικό τους σχέδιο δράσης, όπου υιοθέτησε αυτό το σχέδιο όλους τους στόχους και στρατηγικές της πρωτοβουλίας του e-Europe αλλά συμπεριλήφθηκαν και στόχοι ανά χώρα

2.1.1.2.Σχέδιο δράσης e-Europe 2005

Το σχέδιο e-Europe 2005 βασίζεται κυρίως στις διαδικασίες του 2002 ως προς την θέσπιση νέων μέτρων, τον επανέλεγχο προγραμμάτων υποστήριξης και στόχων προς επίτευξη σε συνδυασμό την συγκριτική αξιολόγηση. Το σχέδιο αυτό βασίζεται σε δύο ομάδες, δηλαδή η αρχική ομάδα σχετίζεται με τις υπηρεσίες αλλά και τις εφαρμογές των δημοσίων υπηρεσιών και η δεύτερη ομάδα αφορά για την υποδομή και θέματα ασφαλείας. Επίσης, προτάθηκαν και κάποιες δράσεις: (Ι.Αποστολάκης, 2008, p. 360)

- 1.Ηλεκτρονική διοίκηση(*e-government*)
- 2.Ηλεκτρονική μάθηση(*e-learning*)
- 3.Ηλεκτρονική υγεία(*e-health*)
- 4.Ηλεκτρονικό επιχειρείν(*e-business*)
- 5.Ασφάλεια και ευρυζωνικότητα

Η Ευρώπη του 2005 είχε την υποχρέωση να έχει ως προσόντα:

- Ένα σύγχρονο δημόσιο τομέα, εξελιγμένο με τη βοήθεια του διαδικτύου, με αναπτυγμένη την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, βασισμένη σε τοποθεσίες(*sites*)στο διαδίκτυο όπου θα μαθαίνουν συνεχώς οι πολίτες για τις δημόσιες υπηρεσίες που σχετίζονται με την υγεία μέσω διαδικτύου, αλλά και για τις ηλεκτρονικές επιχειρήσεις σε μια ασφαλή υποδομή.

- Μέτρα της προσαρμογής της νομοθεσίας στο εθνικό και περιφερειακό επίπεδο για την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας.
- Εφαρμογή μέτρων πολιτικής που να υποστηρίζουν την ανάπτυξη.
- Αξιολόγηση της προόδου με τους στόχους και των πολιτικών που στηρίζουν αυτούς τους στόχους.
- Συντονισμό των υφιστάμενων πολιτικών ώστε να επιτευχθεί η συνεργασία μεταξύ των δράσεων (Ι.Αποστολάκης, 2008, σ. 366)

2.1.1.3. Στρατηγική του i2010

Στο πλαίσιο αυτό η Επιτροπή παρουσίασε το σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση και επικεντρώνεται σε 5 στόχους:

1.Κανένας πολίτης δεν θα μείνει στο περιθώριο

Τα κράτη μέλη δεσμεύονται να απολαμβάνουν όλοι οι πολίτες τα οφέλη των υπηρεσιών και όλες οι πληροφορίες θα είναι προσβάσιμες σε όλους.

2.Επίτευξη απόδοσης και αποτελεσματικότητας

Τα κράτη μέλη δεσμεύονται να μειώσουν τα ποσοστά γραφειοκρατίας για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες,

3.Υλοποίηση νευραλγικών υπηρεσιών με μεγάλο αντίκτυπο στους πολίτες και επιχειρήσεις

4.Δημιουργία καίριων καταλυτικών παραγόντων

5.Ενίσχυση συμμετοχής πολιτών και ενδυνάμωση δημοκρατικών αποφάσεων. (Ι.Αποστολάκης, 2008, σσ. 370-372)

2.1.1.4.Ευρωπαϊκό σχέδιο της Ευρώπης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για το 2016-2020

Το ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης 2016-2020 φιλοδοξεί να συνδυάσει τις εθνικές στρατηγικές που υλοποιούνται από τα κράτη μέλη και να προσδιορίσει κάποιες αρχές που θα τηρούνται και θα απολαμβάνονται στο μέγιστο βαθμό τα σημαντικά οφέλη της χρήσης των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το νέο σχέδιο έχει ως στόχο:

- Τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης,
- Την πραγματοποίηση της ενιαίας ψηφιακής αγοράς με την αποφυγή των ψηφιακών φραγμών
- Και την μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών και επιχειρήσεων.

Προβλέπεται πως μέχρι το 2020 οι δημόσιες διοικήσεις και δημόσιοι οργανισμοί στην ΕΕ πρέπει να είναι πιο αποδοτικοί, χωρίς διακρίσεις και όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες παροχές και να εφαρμόζονται πιο καινοτόμες λύσεις και στον σχεδιασμό αλλά και στην παροχή υπηρεσιών και να αναλογούν με τις ανάγκες των πολιτών και επιχειρήσεων. Έτσι, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να εκμεταλλευτούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό μέλλον.

2.2.Δημιουργία του ψηφιακού θεματολογίου για την Ευρώπη

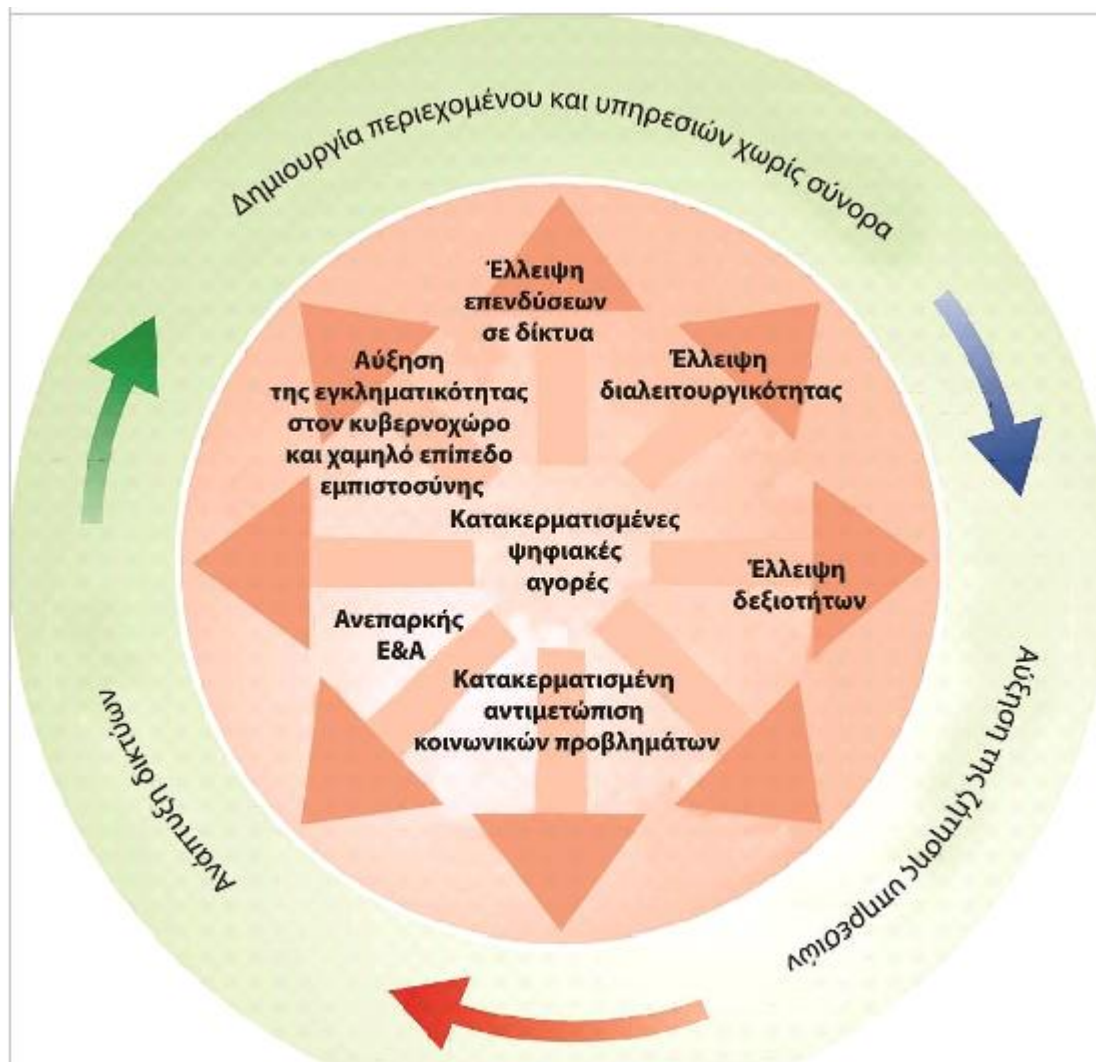
Σύμφωνα με την Επιτροπή, η Ευρώπη χρειάζεται ένα νέο σχέδιο δράσης για τη βελτίωση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), ώστε να γίνει η οικονομική ανάπτυξη και να δημιουργηθούν τα θεμέλια για ένα σωστό ψηφιακό μέλλον. Το νέο σχέδιο δράσης προτείνει την απομάκρυνση των εμποδίων, για να μεγιστοποιηθούν οι δυνατότητες των ΤΠΕ, με μακροχρόνιες επενδύσεις για μείωση των μελλοντικών προβλημάτων. (Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες, 2010)

Το 30% των Ευρωπαίων δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο. Η Ευρώπη μειονεκτεί επίσης έναντι των βιομηχανικών της εταίρων, όπως είναι οι Η.Π.Α. και η Ιαπωνία, όσον αφορά τις επενδύσεις για την έρευνα σε ΤΠΕ και την αφομοίωση δικτύων εξαιρετικά υψηλής ταχύτητας. Μόνο το 1% των Ευρωπαίων έχει πρόσβαση σε δίκτυα οπτικών ινών υψηλής ταχύτητας, σε σύγκριση με την Ιαπωνία, όπου το ποσοστό είναι 12% και τη Νότια Κορέα, όπου το ποσοστό είναι 15%. Οι δαπάνες της ΕΕ για έρευνα και ανάπτυξη σε ΤΠΕ ανέρχεται μόλις στο 40% των επιπέδων δαπανών των Η.Π.Α. (Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες, 2010)

Η Ευρώπη πρέπει να αντιμετωπίσει αυτά τα προβλήματα, ώστε να δημιουργηθεί ένας εναρμονισμένος κύκλος ανάπτυξης της οικονομίας της ΕΕ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ.

Κάτι τέτοιο μπορεί να συμβεί με την παροχή υπηρεσιών σε περιβάλλον χωρίς σύνορα, ενώ η ύπαρξη και η χρήση τους θα αναπτύξει ζήτηση για ταχύτερο διαδίκτυο. Αυτή η ζήτηση για ταχύτερο διαδίκτυο θα δημιουργήσει, με τη σειρά της, δυνατότητες επένδυσης σε ταχύτερα δίκτυα. Όταν εγκατασταθούν και αρχίσουν να χρησιμοποιούνται ευρέως, τα ταχύτερα δίκτυα θα δημιουργήσουν νέους δρόμους για πιο βελτιωμένες υπηρεσίες. (Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη: βασικές πρωτοβουλίες, 2010)

Διάγραμμα 2.1: Επigrammικό περιβάλλον



Πηγή: Ευρωπαϊκή Επιτροπή

2.2.1. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Κύριο χαρακτηριστικό της ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας όσον αφορά τα ΤΠΕ πριν από το 2000 ήταν το χαμηλό ποσοστό δαπανών για αξιοποίηση για ανάπτυξή τους, ο χαμηλός αριθμός χρηστών τους ή και απλών εφαρμογών στο σύνολο των διοικητικών υπαλλήλων αλλά και η έλλειψη καταρτισμένου διοικητικού προσωπικού. Η διαμόρφωση και η διατύπωση νέου κανονιστικού και θεσμικού πλαισίου, όπου ρυθμίζει την ελληνική δημόσια διοίκηση δεν είχε τα αποτελέσματα που θα ήταν σωστό να υπάρχουν και η υλοποίηση των υφιστάμενων πολιτικών και δράσεων είναι ακόμα μικρή. (Ι.Αποστολάκης, 2008, pp. 385-386)

Η ελληνική κυβέρνηση παρόλα αυτά διαμόρφωσε μια στρατηγική σε μια έκθεση του 1999, οποία δίνει βαρύτητα στο σχεδιασμό και την ποιότητα των παροχών υπηρεσιών προκειμένου να διασφαλιστεί η κοινωνική ανάπτυξη και βελτιωμένο επίπεδο διαβίωσης. (Κιοσσέ, 2011, σ. 38)

Ο δημόσιος τομέας της Ελλάδας χαρακτηρίζεται από πολυπλοκότητα με αποτέλεσμα να δυσκολεύει την εφαρμογή και αφομοίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης χαρακτηρίζεται και από χαμηλές επιδόσεις, ελλείψεις και δεν υπάρχουν τεχνολογικές υποδομές άρα δεν υπάρχουν ποσοστά δαπανών για ΤΠΕ.

Κατά το διάστημα 1994-1999 οι δημόσιες υπηρεσίες προμηθεύτηκαν από ηλεκτρονικούς υπολογιστές, λογισμικά και εγκαταστάθηκαν δικτυακές υποδομές. Το 1998 με το πρόγραμμα «Ποιότητα στον πολίτη» ψηφίστηκε και είχε 4 επίπεδα: α)δομές, β)λειτουργία, γ)ανθρώπινο δυναμικό δ)νέες τεχνολογίες. Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα του Υπουργείου Οικονομικών «Κοινωνία της πληροφορίας», με βλέψεις την παρουσία της Ελλάδας στην εποχή της πληροφορίας. Από το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτήθηκαν και ενισχύθηκαν οι υποδομές και υπηρεσίες των ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση. (Κιοσσέ, 2011, σ. 39)

Το Μάιο του 2000 υλοποιείται το σχέδιο «Πολιτεία», το οποίο δίνει ώθηση για τις αλλαγές με βάση την εξυπηρέτηση του πολίτη. Στη συνέχεια το έργο «Αριάδνη» έχει ένα σύστημα πρόσβασης σε διοικητικές πληροφορίες των δήμων, νομαρχιών και περιφερειών, όπου θα είναι σαν γραφεία ενημέρωσης και κέντρα εξυπηρέτησης των πολιτών. (Κιοσσέ, 2011, σ. 40)

2.2.2.Ανεπτυγμένα και ολοκληρωμένα έργα και προς εξέλιξη

Ο πίνακας που θα παρατεθεί στη συνέχεια δείχνει ορισμένα σημαντικά επιτεύγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που είτε έχουν ήδη πραγματοποιηθεί επιτυχώς, είτε είναι σε διαδικασία εξέλιξης και οι πολίτες μπορούν να εκμεταλλευτούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Τα έργα αυτά είναι σημαντικά και παρέχονται σε μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού και αποτελούν από τις πιο βασικές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ισχύουν σήμερα στην Ελλάδα. Είναι αξιοσημείωτο ότι τα επιτεύγματα αυτά υλοποιήθηκαν από το 2010.(Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018)

Πίνακας 2.1 Ολοκληρωμένα ή σε εξέλιξη επιτεύγματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Επίτευγμα	Φορέας	Λήπτης	Τοποθεσίες στο Διαδίκτυο
Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet)	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες	www.publicrevenue.gr http://gsis.gr

Icisnet, Σύστημα Περιουσιολογίου E9)5	Εσόδων (ΑΑΔΕ), Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)	Προσφορά υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα για ταυτοποίηση στοιχείων. Τελωνειακό ενοποιημένο σύστημα της ΕΕ.	http://portals.gsis.gr/portal/page/portal/ ICSnet
Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	http://www.ypes.gr/el/mi

Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσεις	www.ktimatologio.gr
Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	www.stratologia.gr www.katataxi.army.gr
Διαύγεια	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	Δημόσιο, Πολίτες, επιχειρήσεις	http://diavgeia.gov.gr

Open Governement και Open data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοικήσεων (ΕΚΔΔΑ)	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://opengov.gr/ http://datagov.gr
--------------------------------	--	--------------------------------	--

Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότη σης και ΓΓΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, δημόσιοι υπάλληλοι	http://apografi.gov.gr
Ενιαία Αρχή Πληρωμής	ΓΓΠΣ Υπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο,δημόσιοι υπάλληλοι	http://www.gsis.gr/gsis/ is/Info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/episp.html
Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων(ΚΗΜΔΗΣ)	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικ ότητας Γενική	Δημόσιοι Φορείς,φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς για το δημόσιο.	www.promitheus.gov .gr

	Γραμματεία Εμπορίου	ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες Και ανάρτηση των δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ	
Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες(άνεργοι και εργαζόμενοι) και επιχειρήσεις.	http://eservices.yeka. gr

Ηλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες, συνταξιοδοτούμενοι	http://yeka.gr
Απλό	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης και Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Αιτήσεις πολιτών για βεβαιώσεις ασφάλειας και υγείας	https://aplo.yeka.gr/
Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	https://www.eprescription.gr

Ηλεκτρονικά ραντεβού e- RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	http://eHYPERLINK " http://e-syntagografisi.gr/prv/p/syntagografisi.gr p
-----------------------------------	-------	---------	---

Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	Αγορές μέσω διαδικτύου για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	http://web.gys.gr
Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότη σης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://www.et.gr/
ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	http://www.syzefxis.gov.gr/
G-cloud Υπηρεσίες government cloud	Κοινωνία της πληροφορίας ΑΕ Είναι σε εξέλιξη.	Φορείς Δημοσίου	http://www.ktpae.gr
Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων - ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότη σης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)		http://aped.gov.gr/

<p>Ηλεκτρονικό Σύστημα του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ)</p>	<p>ΑΣΕΠ Η υλοποίηση γίνεται από την Κοινωνία της ΠληροφορίαςΑΕ</p>	<p>Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού</p>	<p>http://asep.gr/</p>
<p>Σύστημα Υποβολής Περιουσιακής κατάστασης πόθεν έσχες</p>	<p>Υλοποίηση από την Κοινωνία της πληροφορίας ΑΕ</p>	<p>Πολίτες που υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.</p>	<p>https://www.pothen.g r/</p>
<p>Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων (ΟΣΔΔΥ-ΠΠ)</p>	<p>Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και ανθρωπίνων διακιωμάτων Έργο σε εξέλιξη</p>	<p>Ειρηνοδικεία, πταισματοδικεία, πρωτοδικεία,εισαγγελίες πρωτοδικών, εφετεία, εισαγγελίες εφετών, Άρειος Πάγων, εισαγγελία Αρείου Πάγου, δικηγόροι και πολίτες</p>	<p>https://www.solon.gov.gr</p>

Πηγή: Διανέοσις

Όπως διαπιστώθηκε, δεν έφεραν τα επιθυμητά αποτελέσματα όλα τα έργα και δεν ολοκληρώθηκαν. Το πιο χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η εθνική Πύλη Ερμής, η οποία είναι κεντρική διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή πληροφορίας και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες αλλά και τις επιχειρήσεις. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα 2018, σ. 35)

Όσο η διαδικτυακή πύλη συνεχίζει να δίνει τις πληροφορίες για ότι απαιτείται να γίνει για να μπορέσουν οι υπηρεσίες να πραγματοποιηθούν, όπως είναι η ικανότητα να γίνονται ηλεκτρονικές αιτήσεις για εκδόσεις πιστοποιητικών και ακόμα η επιτόπου έκδοση αυτών των πιστοποιητικών, καθίσταται δύσκολη η ανάπτυξη λόγω έλλειψης πόρων και του γεγονότος της διακοπής χρηματοδότησης, που αποτελεί βασικό πρόβλημα για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αυτό συνεπάγεται στον ελλιπή σχεδιασμό της βιωσιμότητας των υπηρεσιών λόγω αυτής της διακοπής χρηματοδότησης.

Είναι εύλογο να διευκρινιστεί επίσης, ότι τα συστήματα που αναφέρθηκαν στον πίνακα, τα οποία είναι σε λειτουργία, η αξιολόγηση γίνεται σε διάφορα επίπεδα δηλαδή η αξιολόγηση αυτών θα γίνει με βάση τον αριθμό των υπηρεσιών και αναγκών που πρέπει να καλύψει και αν οι πολίτες είναι ικανοποιημένοι.

Η επικαιροποίηση λόγω αλλαγών που προέκυψαν στη νομοθεσία για την πύλη Ερμής είναι αναγκαία. Εκτός από αυτό όμως γίνανε κάποιες επικρίσεις γιατί δεν υπήρξε επαναπροσδιορισμός και απλοποίηση κάποιων λειτουργιών της πύλης, γιατί υποστηρίζονται ήδη υπάρχουσες διαδικασίες. Αντιθέτως, η Διαύγεια και το σύστημα Συνταγογράφησης θεωρούνται επιτυχημένα όσον αφορά την προώθηση διαφάνειας αλλά και της εξοικονόμησης πόρων αλλά και για το αν είχαν τις δυνατότητες να αναπτύξουν και να εκμεταλλευτούν τις νέες εφαρμογές για την ανάδειξη μιας ανοιχτής πλατφόρμας. Αυτό είναι ένα ανοιχτό ζήτημα της ουσιαστικής αξιοποίησης των προγραμμάτων αυτών. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, σ. 37)

Σε αυτό το σημείο θα παρουσιαστεί ένας κατάλογος από προγραμματισμένα έργα στην Ελλάδα. Συγκεκριμένα:

1. Συνεχίζεται η ολοκλήρωση του κτηματολογίου
2. Επίσης, συνεχίζεται η ενοποίηση του Δημοτολογίου και του Ληξιαρχείου αλλά και η επικοινωνίας του με άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου με σκοπό της δημιουργίας του Ενιαίου Μητρώου των Πολιτών αλλά επίσης, υλοποιείται και το e-govnow, όπου δημιουργεί υπηρεσίες ανταλλαγής πληροφοριών και δεδομένων.
3. Το HRMS έχει σκοπό τη σωστή διαχείριση του προσωπικού του δημοσίου τομέα και σχεδιάζεται το CRMS δηλαδή Customer Relationship Management System του δημοσίου τομέα για την καλύτερη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες που αποτελεί αποτέλεσμα της μετεξέλιξης του Ερμή. Επομένως, αυτό θα λειτουργήσει αντί της πύλης Ερμή, ως Κέντρο Ενιαία Εξυπηρέτηση στα πλαίσια του EUGO, όπου συμμετέχει η Ελλάδα.
4. Στο πλάνο αναμένεται η μετεξέλιξη του ERP δηλαδή σύστημα διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων του δημοσίου τομέα με στόχο την ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού συστήματος του δημοσιονομικού τομέα.
5. Έχει γίνει ήδη η ανακοίνωση της δρομολόγησης του να ολοκληρωθεί το φορολογικό περιουσιολόγιο.
6. Η οργάνωση της Ένωσης του Φορέα της Κοινωνικής Ασφάλισης ΕΦΚΑ οδηγεί και την ένωση από τη τεχνολογική άποψη των συστημάτων αυτών, για την διαχείριση τους και την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
7. Στη συνέχεια, η ευρυζωνικότητα υποστηρίζεται και συνεχίζεται ο σχεδιασμός της ανάπτυξης του Σύζευξις. Επιπρόσθετα, υποστηρίζεται η προσπάθεια για τον εκσυγχρονισμό και την απλούστευση των υπηρεσιών με στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και τεχνολογικής αναβάθμισης των μέσων του υπουργείου Προστασίας του Πολίτη.
8. Ακόμα, τέθηκε το πρώτο στάδιο λειτουργίας και ο σχεδιασμός του ηλεκτρονικού συστήματος αδειοδότησης και έναρξης της λειτουργίας των νέων επιχειρήσεων.

9. Σαφώς και η ασφαλής διακίνηση των εγγράφων στο δημόσιο γίνεται αναγκαία και πραγματοποιείται με την καθιέρωση ενός συστήματος συστήματος συστημένης αλληλογραφίας, η λεγόμενη e-Delivery, όπου και η Ελλάδα συμμετέχει στο πρόγραμμα NOBLE-No barriers to e-delivery, όπου χρηματοδοτείται contact Europe facility-CEF.
10. Έγινε η ανακοίνωση επίσης, του νέου ξεκινήματος της ηλεκτρονικής πλατφόρμας μιας ηλεκτρονικής πλατφόρμας όπου γίνεται έλεγχος με τη διασύνδεση του ΕΦΚΑ και της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων-ΑΑΔΕ με την συνεργασία με τις τράπεζες.
11. Το νέο υπουργείο ψηφιακής πολιτικής, τηλεπικοινωνιών και ενημέρωσης και η γενική γραμματεία ψηφιακής πολιτικής, έχουν αναλάβει τις αρμοδιότητες του σχεδιασμού, της ανάδειξης προτεραιοτήτων και γενικότερα του συντονισμού και ιεράρχησης καθηκόντων και τελικά της έγκρισης του σχεδιασμού. Όσον αφορά το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ευθύνεται για τον σχεδιασμό αλλά και τον συντονισμό των δομών της στο κράτος και τους φορείς έτσι ώστε να προωθηθεί η ιδέα ψηφιακής πολιτικής και η ανάπτυξή της στην Ελλάδα. Πριν από αυτή την ανάδειξη του νέου υπουργείου, αυτά τα ζητήματα γενικά τα αναλάμβανε το Υπουργείο Ανασυγκρότησης, αποτελούμενο από μια διυπουργική επιτροπή για έναν αποτελεσματικό συντονισμό. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, σ. 37)
12. Το κάθε ένα υπουργείο έχει μια Διεύθυνση ή Γενική Διεύθυνση Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι εναλλαγές κυβερνήσεων δημιουργεί ανασφάλεια και καθυστερήσεις στην ανάπτυξη της ΔΔ. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, σ. 37)

2.2.3 Ανάλυση Swot ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Δυνατά σημεία:

- Ήδη υλοποιημένα έργα του δημοσίου
- Άτομα που αναλαμβάνουν ευθύνες και πρωτοβουλίες
- Κατοχυρωμένη διαφάνεια

- Εθνική ψηφιακή στρατηγική που έχει επικαιροποιηθεί (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, σ. 126)

Αδυναμίες:

- Χάσμα στη στρατηγική και τη δράση και την υλοποίηση.
- Δεν υπάρχει πλάνο λογισμικού.
- Δεν υπάρχει κοινές αρχές σχεδιασμού των συστημάτων.
- Τα συστήματα δεν μπορούν να σταθούν από οικονομική άποψη.
- Δεν υπάρχουν πρωτοβουλίες για εκ νέου σχεδιασμό και επανατοποθέτησης σχεδιασμού του σχεδίου.
- Σχεδιασμός υπηρεσιών υπό την εσωστρεφή οπτική των υπηρεσιών όπου αποσκοπούν μόνο στην δικό τους συμφέρον και όχι στο όφελος των πολιτών
- Έλλειψη τεχνογνωσίας
- Απαρχαίωση και όχι εξέλιξη των συστημάτων πληροφορικής
- Όχι σωστή εκμετάλλευση των στοιχείων αλλά και των σχηματισμών. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, p. 126)

Ευκαιρίες:

- Καταρτισμένο επιστημονικό προσωπικό με εμπειρία
- Εξευρωπαϊσμός με την συγχρηματοδότηση της Ευρώπης
- Τεχνογνωσία από άλλες χώρες τις ΕΕ
- Πρόσληψη υπαλλήλων με σωστά κριτήρια.
- Διείσδυση νέων έξυπνων κινητών συσκευών

- Ανάγκη χώρας για διαρθρωτικές αλλαγές και εκσυγχρονισμό των δομών.
- Προώθηση εταιρειών με εξοπλισμό. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, p. 126)

Απειλές:

- Σύνθετη και ασταθής νομοθεσία.
- Γραφειοκρατία και εμπλοκή πολλών υπηρεσιών.
- Μη ορθή εκμετάλλευση των υπαλλήλων.
- Δεν υπάρχει μέλλον στη διοίκηση.
- Μη συνεργασία των υπηρεσιών.
- Χρονοβόρες και μη ελαστικές διαδικασίες προμηθειών.
- Αναποτελεσματικοί προμηθευτές του δημοσίου.
- Υψηλές απαιτήσεις της αυτοματοποίησης και η στροφή των πολιτών σε ιδιωτικές υπηρεσίες.
- Όχι ασφαλές περιβάλλον όσον αφορά τα προσωπικά δεδομένα. (Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα, 2018, p. 126)

Κεφάλαιο 3: Παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών

3.1. Ψηφιακοί νικητές της Ευρώπης

Οι ψηφιακοί νικητές της Ευρώπης είναι μετά τη Δανία, είναι η Φιλανδία στη δεύτερη θέση και η Σουηδία στην τρίτη θέση. Η Δανία συγκεκριμένα έχει ειδική διαδικτυακή εφαρμογή για ενημέρωση πολιτών για θεσμικά θέματα αλλά και θέματα του δημοκρατικού πολιτεύματος (Nordpol.dk - Democracy on the web) αλλά και για debates και για άντληση στατιστικών στοιχείων. Στην συνέχεια, διαθέτει μια διαδικτυακή εφαρμογή όπου παρέχονται λίστες με περιγραφές προϊόντων αλλά και τιμές. (Ι.Αποστολάκης, 2008, σσ. 469-471)

Το φιλανδικό σύστημα ψηφιοποιούν τα έντυπα αιτήσεων και η υπηρεσία αυτή διατίθεται από 17 δήμους όπου έχει κατοχυρωθεί η ηλεκτρονική ταυτότητα στις συναλλαγές με το δημόσιο, οι πληροφορίες συνταξιοδότησης και η έκδοση εισιτηρίων στα μέσα μαζικής μεταφοράς.(Ι.Αποστολάκης, 2008, σσ. 491-492)

Η Σουηδία παρέχει διαδικτυακό ιστότοπο για την αγορά εργασίας για την υποστήριξη των ανέργων και παρέχονται πληροφορίες για κενές θέσεις εργασίας. Επίσης, με ηλεκτρονικό τρόπο γίνονται και οι φορολογικές δηλώσεις .Το Wilma είναι ένα σύγχρονο εργαλείο όπου ασχολείται με το μεταναστευτικό ζήτημα. Για τους τουρίστες υπάρχει ένας οδηγός όπου τους προσφέρονται πληροφορίες για την Σουηδία. Ακόμα, μέσω των κινητών τηλεφώνων τα νοσοκομεία έχουν τη δυνατότητα να λαμβάνουν από τα ασθενοφόρα αναφορές για τους ασθενείς και να περιμένουν αλλά και να υπάρχει η κατάλληλη προετοιμασία. Μάλιστα, οι τρεις χώρες είναι οι καλύτερες όλων , ενώ προηγούνται περιοχών, όπως η Νότια Κορέα, η Ιαπωνία και οι ΗΠΑ. (Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης, 2008, σσ. 488-490)

Ολλανδία και Λουξεμβούργο ακολουθούν στην τρίτη, τέταρτη και πέμπτη θέση, ενώ Βέλγιο, Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Εσθονία και Αυστρία, συμπληρώνουν την πρώτη δεκάδα των χωρών με τις καλύτερες επιδόσεις στην ΕΕ όσον αφορά την ψηφιακή ανάπτυξη.

Στην περίπτωση της Ολλανδίας εντοπίζουμε την εφαρμογή Ηλεκτρονική ψήφος, όπου αφορά την εξ αποστάσεων ηλεκτρονική ψήφο αλλά και την ταυτοποίηση διαβατηρίων με την ίριδα του ματιού. Το Βέλγιο, εκτός από τις άλλες εφαρμογές που διαθέτει και είναι παρόμοιες με τις προηγούμενες, διαθέτει μια εφαρμογή e-ID Card που είναι η

ψηφιακή ταυτότητα και όλοι οι πολίτες την κατέχουν και αυτό συμβάλλει στη δυνατότητα ταυτοποίησης εξ αποστάσεων στοιχείων. Χειρότερες ψηφιακές επιδόσεις από την Ελλάδα καταγράφουν μόνο η Βουλγαρία και η Ρουμανία, που βρίσκονται στην 27η και 28η θέση της κατάταξης, αντίστοιχα.

Συνολικά, η ΕΕ έχει σημειώσει πρόοδο και βελτίωσε τις ψηφιακές της επιδόσεις κατά 3 μονάδες σε σύγκριση με πέρυσι. Ωστόσο, το ψηφιακό χάσμα είναι τεράστιο: την πρωταθλήτρια Δανία και τη Ρουμανία χωρίζουν 37 εκατοστιαίες μονάδες, σε σύγκριση με 36 ένα χρόνο νωρίτερα.

Σύμφωνα με τα στοιχεία της Επιτροπής, η Σλοβακία και η Σλοβενία είναι οι χώρες της ΕΕ είναι αυτές που έχουν σημειώσει τη μεγαλύτερη πρόοδο, παρά τις κάποιες βελτιώσεις, αλλά αρκετά κράτη - μέλη, μεταξύ των οποίων η Πολωνία, η Κροατία, η Ιταλία, η Ελλάδα, η Βουλγαρία και η Ρουμανία, εξακολουθούν να μην έχουν καλές επιδόσεις όσον αφορά το ψηφιακό τους περιβάλλον σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ. (Νατάσα Φραγκούλη, 2016)

Σύμφωνα με το DESI, η Ελλάδα παρουσιάζει ευρεία διαθεσιμότητα σταθερών ευρυζωνικών συνδέσεων, αλλά η διείσδυση τους προχωρά με αργούς ρυθμούς. Οι τιμές θεωρούνται σχετικά υψηλές, ενώ η μετάβαση σε γρήγορες ευρυζωνικές συνδέσεις θεωρείται πολύ πιο αργή σε σχέση με τις άλλες χώρες της ΕΕ, με την Ελλάδα να παραμένει τελευταία στις επιδόσεις της. Στον τομέα των πολιτών αν και περισσότεροι άνθρωποι συνδέονται στο Διαδίκτυο, το επίπεδο των δεξιοτήτων και κατάρτισης παραμένει χαμηλό. Όσον αφορά τη χρήση του διαδικτύου, οι Έλληνες είναι ενεργοί ως χρήστες των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ενώ όλο και πιο δημοφιλείς γίνονται οι online τραπεζικές υπηρεσίες. (Νατάσα Φραγκούλη, 2016)

Κεφάλαιο 4: Συμπεράσματα

4.1 Προς μια Πανευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο τρόπος μετάβασης στην Πανευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει ως αποτέλεσμα αφενός, την υιοθέτηση αλλά και τη συντήρηση κοινών προτύπων διαλειτουργικότητας και αφετέρου, την εγκαθίδρυση και εφαρμογή αποτελεσματικών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Η ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα βοηθήσει στη διάχυση των οφελών, όπου είναι αποτέλεσμα από τους νέους τρόπους ηλεκτρονικών τρόπων εργασίας και όσον αφορά τις επιχειρήσεις αλλά ειδικότερα και εκεί που υπάρχει η συναλλαγή των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση. Ακόμα, η ανάπτυξη του εξευρωπαϊσμού των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα συμβάλλει στην επίτευξη στόχων κοινής αγοράς και στην καθιέρωση της πολυκαναλικής προσέγγισης για παροχή υπηρεσιών αλλά και για ικανοποίηση αναγκών των εμπλεκόμενων μερών εντός των συνόρων αλλά και εκτός συνόρων. Η δημιουργία εξευρωπαϊσμένων υπηρεσιών διευρύνει την δυνατότητα εφαρμογής.

Τα μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι περισσότερο πολιτιστικά και πολιτικά παρά τεχνικά. Αυτό σημαίνει πως τα βέλτιστα παραδείγματα εφαρμογής συνδυάζουν σύγχρονες εφαρμογές της τεχνολογίας με ποικιλόμορφες προσεγγίσεις ανά χώρα. Τα πιθανά σενάρια που σκιαγραφούνται από τα βέλτιστα παραδείγματα που είδαμε σε προηγούμενο κεφάλαιο είναι τα εξής :

- Η ακμάζουσα και αποδοτική Ευρώπη όπου η κοινωνία τον 21^ο αιώνα έχει ξεπεράσει κάθε προσδοκία και η κοινωνία βρίσκεται μονίμως σε διαρκή ανάπτυξη κοινωνικής και οικονομικής φύσεως. Αυτό συνδυάζεται με το αισιόδοξο σενάριο όπου το κράτος έχει ουδέτερο ρόλο αλλά οι ΤΠΕ συμβάλλουν θετικά στην ανάπτυξη.
- Η ιδιωτικοποίηση και η ελεύθερη αγορά έχουν ισχυροποιηθεί σημαντικά. Ο δημόσιος και ιδιωτικός τομέας έχουν έρθει αντιμέτωποι και εξαιτίας των εμπορικών κινήτρων οι ΤΠΕ εξελίσσονται μέσα στην οικονομική αστάθεια και τη σύγκρουση. Σε αυτό το σενάριο υπάρχει ο φόβος του κοινωνικού αποκλεισμού.

- Εδώ το σενάριο βασίζεται σε σημαντικό βαθμό στην ανταλλαγή πληροφοριών και την επικοινωνία του χρήστη προς χρήστη. Γίνεται επίσης, μια προσπάθεια υπερκέρασης δυσπιστίας προς τις ΤΠΕ.

Στην Ελλάδα υπεγράφη μια τετραετής συμφωνία για δημιουργία και χρήση λογισμικού GFOSS προκειμένου να επαναχρησιμοποιηθούν και προωθηθούν περιεχόμενα και λογισμικό ανοικτών δεδομένων στην ψηφιακή οικονομία. Η συμφωνία καθορίζει ανοικτή συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Η δυναμική επίδραση χρήσης ψηφιακών προγραμμάτων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωθεί τα κράτη στην ολοένα και μεγαλύτερη χρήση νέων τύπων δικτύων και οργανωτικών καινοτομιών μεταφέροντας την δυναμική του διαδικτύου στον τρόπο παροχής υπηρεσιών στον δημόσιο τομέα. Η χρήση τεχνολογίας με κέντρο τον πολίτη ωθεί στην ορθολογική χρήση των υπηρεσιών. Οι οργανωσιακές αλλαγές στο νέο δημόσιο management αποτελούν θεμέλιο για την δημιουργία ενός νέου μοντέλου οργάνωσης του δημοσίου, που βασίζεται εξ' ολοκλήρου στην τεχνολογία. Με αποτέλεσμα, ο παραδοσιακός τρόπος οργάνωσης να έρχεται αντιμέτωπος με σημαντικές αλλαγές. Ο ελληνικός δημόσιος τομέας βρίσκεται ακόμα στην αρχή της όσον αφορά την τεχνολογία λόγω της αδράνειας των στελεχών της δημόσιας διοίκησης και αυτό αυτόματα δημιουργεί πολλαπλά προβλήματα. Αυτό που είναι απαραίτητο να γίνει στο ελληνικό επίπεδο αλλά και σε ευρωπαϊκό, είναι να ενισχυθούν οι προσπάθειες για την προσέγγιση τοπικών και περιφερειακών διοικήσεων και να αυξηθεί ο αντίκτυπος της τεχνολογίας στις ζωές των πολιτών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός οφείλει να είναι μια οργανωμένη προσπάθεια σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο σε όλη την Ευρώπη και να προωθείται η διασυνοριακή ανταλλαγή ορθών πρακτικών με την ορθή συνεργασία. Έτσι, έγινε σαφές η σημαντικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα γιατί είναι το εργαλείο, το οποίο θα βοηθήσει στην μετάβαση από ένα δύσκαμπτο σύστημα οργάνωσης αλλά και αναποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης με το κράτος να έχει τον πρώτο λόγο, σε τελική επικέντρωση στον πολίτη και στις αυξημένες ανάγκες του, όπου η Δημόσια Διοίκηση οφείλει να ανταπεξέλθει με επιτυχία.

Βιβλιογραφία

Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

Αικατερίνη Γιαννουκάκου. (2011). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Θεσσαλονίκη
Ανάκτηση από
http://www.academia.edu/1965307/%CE%97%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7 (Πρόσβαση 14 Οκτωβρίου 2018)

Ανθόπουλου Γ. Λεωνίδα. (2005). *"Συμμετοχικά περιβάλλοντα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης"*. Θεσσαλονίκη. Διαθέσιμο στο
<http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/14861#page/1/mode/2up> (Πρόσβαση 28 Ιουλίου 2018)

Γιαννοπούλου Γεωργία. (2006). *"Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα και ο ρόλος της διοίκησης της ολικής ποιότητας"*. Αθήνα, Ανάκτηση από
<http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/bitstream/handle/unipi/1672/Giannopoulou.pdf?sequence=3> (Πρόσβαση 16 Ιουλίου 2018)

Anders Persson, G. G. (2005). *Stage-models for public e-services - investigating conceptual foundations*. Sweden. Ανάκτηση από
https://www.researchgate.net/publication/267378202_Stage-models_for_public_e-services_-_investigating_conceptual_foundations (Πρόσβαση 9 Οκτωβρίου 2018)

Clara Centeno, R. v.-C. (2005). *A Prospective View of e-Government in the European Union*. Sevilla, Spain. Ανάκτηση από
https://www.researchgate.net/publication/228587398_A_prospective_view_of_e-government_in_the_European_Union (Πρόσβαση 17 Οκτωβρίου 2018)

Dr. Rabee M. Reffa. (2006). *Developing a Successful e-Government*. Australia, Key Centre of Design Computing and Cognition school of Architecture, Design Science and Planning faculty of Architecture (G04), University of Sydney. Ανάκτηση από
["http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.505.4177&rep=rep1&type=pdf"](http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.505.4177&rep=rep1&type=pdf) (Πρόσβαση 7 Οκτωβρίου 2018)

Μποζίνης Η. Αθανάσιος. (2006, Σεπτέμβριος). *"Εφαρμογές και επιπτώσεις των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στις διεθνείς οικονομικές και πολιτικές*

σχέσεις: ηλεκτρονική οικονομική παγκοσμιοποίηση και ηλεκτρονική δημοκρατική διακυβέρνηση". Ανάκτηση από <http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/14251#page/122/mode/2up> (Πρόσβαση 22 Ιουλίου 2018)

Νατάσας Φραγκούλη. (2016, Οκτώβριος 6). *Ευρωπαϊκή Ένωση πολλών ταχυτήτων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Ανάκτηση από sepe.gr: <http://www.sepe.gr/gr/research-studies/article/7601137/europaiki-enosi-pollon-tahutiton-stin-ilektroniki-diakubernisi/> (Πρόσβαση Ιουλίου 22 , 2018)

Μπουζούκου Νικολίτσας. (2009, Φεβρουάριος). *"Ανάπτυξη εργαλείου προσομοίωσης και υπολογισμού επιπτώσεων για εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης"*. Καρλόβασι. Ανάκτηση από <https://pithos.oceanos.grnet.gr/public/CSei9x4PR8VHRAD923HDd6> (Πρόσβαση 7 Οκτωβρίου 2018)

Abdoullah Fath -Allah, Laila Cheikhi, Rafa E. Al-Qutaish, Ali Idri. (2014, May). *E-GOVERNMENT MATURITY MODELS: A COMPARATIVE STUDY*. Morocco, Canada. Ανάκτηση από ["http://airccse.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf"](http://airccse.org/journal/ijsea/papers/5314ijsea06.pdf) (Πρόσβαση 7 Οκτωβρίου 2018)

S. Jayashree and G. Marthandan. (2010). *Government to E-government to E-society*. Ανάκτηση από <https://scialert.net/fulltext/?doi=jas.2010.2205.2210> (Πρόσβαση 7 Οκτωβρίου 2018)

Καραβασίλης Ιωάννης. (2012). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη δημόσια οργάνωση των δημοσίων οργανισμών. Η περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Θεσσαλονίκη. Ανάκτηση από <http://thesis.ekt.gr/thesisBookReader/id/28540#page/110/mode/2up> (Πρόσβαση 16 Ιουλίου 2018)

Πολυχρόνης Βαδιάκας. (2013, Μάϊος). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η υιοθέτηση του δικτυακού τόπου του υπουργείου οικονομίας TAXISNET.GR*. Σέρρες. Ανάκτηση από <https://zapdoc.site/hlektronikh-diakybernhsh-h-yio8ethsh-diktyakoy-topoy-toy-yro.html> (Πρόσβαση 16 Οκτωβρίου 2018)

- Hala Al-Khatib. (2009). *A Citizen Oriented E-government Maturity Model*.
Ανάκτηση από http://qwww.brunel.ac.uk/_data/assets/file/0005/90662/phdSimp2009HalaAlKhatib.pdf (Πρόσβαση 20 Σεπτεμβρίου 2018)
- Jungwoo Lee. (2010). *10 year retrospect on stage model of e-goverment:a qualitative metasyntesis*. Korea. Ανάκτηση από <http://www.egov.ee/media/1306/stage-models-of-e-government.pdf> (Πρόσβαση 20 Σεπτεμβρίου 2018)
- keng Siau, Yuan Long. (2005). *Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach*. Emerald Group Publishing Limited.
Ανάκτηση από ["https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02635570510592352"/10.1108/02635570510592352](https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/02635570510592352/10.1108/02635570510592352) (Πρόσβαση 20 Σεπτεμβρίου 2018)
- Kim Viborg Andersen, Helle Zinner Henriksen. (2006, February 7). *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*. Denmark. Ανάκτηση από <http://www.egov.ee/media/1307/egovmaturity-modelsextension-of-the-layne-and-lee-modeljan2006.pdf> (Πρόσβαση 22 Σεπτεμβρίου 2018)
- Phillip J. Windley. (χ.χ.). *eGovernment Maturity. State of Utah*. Ανάκτηση από ["http://new.windley.com/docs/eGovernmentMaturity.pdf"](http://new.windley.com/docs/eGovernmentMaturity.pdf)pdf (22 Σεπτεβρίου 2018)
- Rob van der Meulen. (2016, May 26). *When Less Becomes More:The Journey to Digital Government*. Ανάκτηση από <https://www.gartner.com/smarterwithgartner/when-less-becomes-more-the-journey-to-digital-government/> (22 Σεπτεβρίου 2018)
- S. Jayashree and G. Marthandan. (2010). *Government to E-government to E-society*. Ανάκτηση από <https://scialert.net/fulltext/?doi=jas.2010.2205.2210> (2 Οκτωβρίου 2018)
- SURVEY, U. N. E-Government (2018). *Department of economic and social affairs*. Ανάκτηση από <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018->

[survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf](#) (2 Οκτωβρίου 2018)

Tesu, Monica Daniela. (χ.χ.). *Developing E-Government for Better Public Services within European Union*. Ανάκτηση από <https://www.questia.com/library/journal/1G1-309068196/developing-e-government-for-better-public-services> (Πρόσβαση 1 Οκτωβρίου 2018)

Teta Stamati, Spyridoula Lakka, Christos Michalakelis, Draculis Martakos . (2013). *What drives eGovernment growth? An econometric analysis on the impacting factors* . Ανάκτηση από http://galaxy.hua.gr/~michalak/Publications/Papers/20_What%20drives%20eGovernment%20growth%20An%20econometric%20analysis%20on%20the%20impacting%20ofactors%20.pdf (Πρόσβαση 17 Οκτωβρίου 2018)

Zhiyuan Fang. (2002). *E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development*. Thailand. Ανάκτηση από <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan016377.pdf> (Πρόσβαση 17 Οκτωβρίου 2018)

Βρανά Βασιλική. (χ.χ.). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Σέρρες. Ανάκτηση από <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/document/file.php/TMG103/3.pdf> (Πρόσβαση 17 Οκτωβρίου 2018)

NDou Valentina (Dardha). (2004). *E – GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES*. Ανάκτηση από <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.127.9483&rep=rep1&type=pdf> (Πρόσβαση 19 Οκτωβρίου 2018)

Mario Spremic. (2008, January). *Comparative Analysis of e-Government Implementation Models and Progressive Services*. Ανάκτηση από https://www.researchgate.net/publication/255599382_Comparative_Analysis_of_e-Government_Implementation_Models_and_Progressive_Services (Πρόσβαση 22 Σεπτεμβρίου 2018)

Διομήδης Σπινέλλης, Νίκος Βασιλάκης, Νάνσυ Πουλούδη, Νίκη Τσούμα (2018, Μάρτιος). *dianeosis*. Ανάκτηση από <https://www.dianeosis.org/wp->

content/uploads/2018/03/e-goverment_Upd_050318.pdf (Πρόσβαση 2 Σεπτεμβρίου 2018)

European Commission press release database. (2010, Μάιος 19). Ανάκτηση από http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_el.htm (Πρόσβαση 2 Σεπτεμβρίου 2018)

Κιοσσέ, Ε. (2011). *Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της ΕΕ και την Ελλάδα- οι επιδόσεις των χωρών*. Ανάκτηση από <https://dspace.lib.uom.gr/bitstream/2159/14449/3/KiosseElisavetMsc2011.pdf> (Πρόσβαση 12 Ιουλίου 2018)

Σταθακοπούλου Ρουμπίνη. (2011). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και τον υπόλοιπο κόσμο*. Ανάκτηση Αύγουστος 20, 2018, από nestor.teipei.gr

Ελληνική Βιβλιογραφία

Ι.Αποστολάκης,Ε.Λουκής,Ι.Χάλαρης. (2008). *"Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές"*. Επιμέλεια: Καψαχείλη Ελένη Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.

