



**Τ.Ε.Ι. ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ**  
(*πρ. Τ.Ε.Ι. Πάτρας & πρ. Τ.Ε.Ι. Μεσολογγίου*)

**Σχολή Διοίκησης & Οικονομίας**

**Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων**

Εκπόνηση Πτυχιακής Εργασίας με Θέμα:

**Η Συμμετοχή των Ελληνόπουλων στη Λήψη Αποφάσεων: η συμμετοχή των  
Νέων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

**Φοιτητές:**

Κοντοσταθάκου Παρασκευή

Νάστου- Λαμπράκη Στεφανία

Ξενίδης Κωνσταντίνος

**Επόπτρια καθηγήτρια:**

Μιχοπούλου Μαίρη

Πάτρα, Ιούλιος 2015

## Περίληψη

Σε εκατομμύρια ανέρχεται πλέον ο αριθμός των ανθρώπων, από κάθε ηλικία, μορφωτικό επίπεδο και κοινωνικό-οικονομική κατάσταση, που είναι μέλη στην κοινωνία του internet, για να ενημερωθούν, ψυχαγωγηθούν, να επικοινωνήσουν με άλλους ανθρώπους να συνδιαλεχθούν ή ακόμα να δράσουν επιχειρηματικά. Η ραγδαία ανάπτυξη του internet έχει επιτρέψει την εμφάνιση νέων εφαρμογών και υπηρεσιών, μεταξύ των οποίων εξέχουσα θέση κατέχει η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government). Οι ραγδαίες εξελίξεις που μας έχουν οδηγήσει στη Κοινωνία της Πληροφορίας και της γνώσης έχουν φέρει την Ελλάδα να έχει δημιουργήσει το δικό της «παγκόσμιο χωριό». Στην παρούσα εργασία μελετάτε η εξέλιξη του e-Government στην Ελλάδα και διερευνάται η συμμετοχή των Ελληνόπουλων σε διαδικασίες Λήψεις Αποφάσεων μέσω της διάδρασής τους με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρονται στη χώρα μας.

## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	2
Περιεχόμενα .....	3
Εισαγωγή .....	5
Introduction .....	8

### ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

#### Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- Εννοιολογικές Προσεγγίσεις

1.1 Ορισμοί .....	11
1.2 Σκοπός, στόχοι και χαρακτηριστικά .....	12
1.3 Στάδια .....	14
1.4 Μοντέλα .....	17
1.5 Διαστάσεις .....	18

#### Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ευρώπη

2.1 Ευρωπαϊκά Προγράμματα .....	21
2.2 Πρότυπα Ευρωπαϊκών Χωρών .....	25
2.3 Διαλειτουργικότητα .....	31
2.4 Οφέλη και Κίνδυνοι .....	34

#### Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ελλάδα

3.1 Νομοθετικό Πλαίσιο .....	38
3.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας .....	40
3.2.1 Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών .....	47
3.2.2 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.) .....	48
3.2.3 Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.) .....	49
3.2.4 Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (Κ.Π.Α.) .....	51

3.2.5 Διακίνηση Εγγράφων με Ηλεκτρονικά Μέσα .....	52
--	----

## **ΠΡΑΚΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

### **Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>: Μεθοδολογία Έρευνας**

4.1 Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας .....	56
4.2 Περιγραφή Μεθοδολογικού Σχεδιασμού .....	56
4.3 Επιλογή Δείγματος .....	58
4.4 Επιλογή Ερευνητικού Εργαλείου .....	58
4.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων .....	63
4.6 Τεχνικές Ανάλυσης Δεδομένων .....	63
4.7 Θέματα Δεοντολογίας- Αξιοπιστία της Έρευνας .....	64

### **Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>: Παρουσίαση Δεδομένων**

5.1 Παρουσίαση Δεδομένων .....	65
5.2 Ανάλυση- Σχολιασμός Αποτελεσμάτων .....	79

### **Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup>: Συμπεράσματα**

6.1 Γενικά Συμπεράσματα .....	82
6.2 Συμπεράσματα της Έρευνας .....	84
6.3 Προτάσεις για περαιτέρω Έρευνα .....	85

Επίλογος .....	86
----------------	----

Βιβλιογραφία .....	88
--------------------	----

Παράρτημα .....	91
-----------------	----

## Εισαγωγή

Η Τεχνολογία, έχει τη δυνατότητα να μεταμορφώνει τις ανθρώπινες δραστηριότητες και να προσφέρει μεταξύ άλλων πιο αποτελεσματικούς τρόπους επικοινωνίας και πιο αποδοτικούς τρόπους εργασίας. Ειδικότερα στις μέρες μας, με την πληθώρα των εφαρμογών της Τεχνολογίας και της Πληροφορίας, όπως για παράδειγμα τα έξυπνα κινητά τηλέφωνα και τα δημόσια δωρεάν ευρυζωνικά δίκτυα δεδομένων, οι αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών είναι εντυπωσιακές. Καθώς το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το διαδίκτυο αυξάνεται συνεχώς, οι Πολιτεία είναι υποχρεωμένη να επαναπροσδιορίσει τις σχέσεις τις με τους πολίτες και να τους καλέσει να συμμετάσχουν στις διαδικασίες Λήψεις Αποφάσεων μέσα από την προσφορά δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που να υπακούουν στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς e-Government, βρίσκεται στο προσκήνιο από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, και έχει ως απώτερο στόχο την καθολικότητα της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των πολιτών από την Κυβέρνηση σε οποιαδήποτε υπηρεσία, σε οποιονδήποτε πολίτη ή επιχείρηση, σε οποιονδήποτε χώρο (εργασία, κατοικία, κλπ), σε οποιονδήποτε χρόνο (διαθεσιμότητα 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, 365 ημέρες το χρόνο).

Όλοι οι παρακάτω φορείς διαθέτουν δικτυακό τόπο, μέσα από τον οποίο προσφέρουν μία σειρά από χρήσιμες πληροφορίες και υπηρεσίες: Υπουργεία, Περιφέρειες, Νομαρχίες, Δήμοι και Κοινότητες της Ελλάδας. Οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω Internet συνήθως περιλαμβάνουν: πληροφορίες για τις διαδικασίες και τα πιστοποιητικά που είναι απαραίτητα για τις συναλλαγές με τους δημόσιους φορείς, διευθύνσεις όλων των υπηρεσιών και οργανισμών που υπάγονται σε κάθε φορέα, απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις, καθώς και μία σειρά εξειδικευμένων υπηρεσιών. Οι προσφερόμενες υπηρεσίες αυξάνονται καθημερινά και σε μερικά χρόνια θα υπάρχουν πολύ λίγες συναλλαγές με τους Φορείς της Κεντρικής και Περιφερειακής Διοίκησης που δεν θα μπορούν να πραγματοποιηθούν ηλεκτρονικά.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι ο εντοπισμός της συμμετοχής των νέων Ελλήνων και Ελληνίδων σε διαδικασίες Λήψης Αποφάσεων μέσα από την διερεύνηση της συμμετοχής τους στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Για τον λόγο αυτό διενεργήθηκε έρευνα σε ελληνική και ξένη βιβλιογραφία, στο παγκόσμιο ιστό και στον διεθνή επιστημονικό τύπο με στόχο την εννοιολογική προσέγγιση του όρου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ακολούθησε η καταγραφή της πορείας της στην Ευρώπη και στην Ελλάδα. Τέλος σχεδιάστηκε και διενεργήθηκε ποσοτική εμπειρική έρευνα με στόχο την μέτρηση της χρήσης από πλευράς των ελληνόπουλων υπηρεσιών που υπάγονται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Τα αποτελέσματα της διερεύνησης αναπτύσσονται στην παρούσα εργασία, σε δύο μέρη. Στο πρώτο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους της εργασίας, παρουσιάζονται ο ορισμός, ο σκοπός, οι στόχοι, τα χαρακτηριστικά, τα στάδια, τα μοντέλα και οι διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη συνέχεια στο δεύτερο κεφάλαιο αποτυπώνεται η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη μέσα από αναφορές σε Ευρωπαϊκά Προγράμματα, Πρότυπα Ευρωπαϊκών Χωρών, τη Διαλειτουργικότητα και τέλος τα οφέλη και τους κινδύνους από την ενσωμάτωση τέτοιων υπηρεσιών. Στο τελευταίο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους παρουσιάζεται η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μέσα από αναφορές στο αντίστοιχο Νομοθετικό Πλαίσιο, αναφορές στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας και την παρουσίαση θεσμών όπως τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.), τα Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.), τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (Κ.Π.Α.) και το Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο- Διακίνηση Εγγράφων με Ηλεκτρονικά Μέσα.

Στο δεύτερο μέρος της εργασίας που είναι και το εμπειρικό- πρακτικό παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας που ακολουθήθηκε από τους συγγραφείς με την ανάπτυξη του σκοπού και των στόχων, την επιλογή και κατάρτιση του ερευνητικού εργαλείου, τον τρόπο συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων. Ακολουθεί αρχικά η παρουσίαση και σε δεύτερο στάδιο η ανάλυση- σχολιασμός των ευρημάτων. Στο έκτο κεφάλαιο της εργασίας αποτυπώνονται τα γενικά συμπεράσματα που προέκυψαν από την βιβλιογραφική έρευνα και τα ειδικά

συμπεράσματα που όπως προέκυψαν από την εμπειρική έρευνα καθώς και προτάσεις για περαιτέρω διερεύνηση.

Σύμφωνα και με τον Επίλογο της εργασίας η συμμετοχή των πολιτών και πολύ περισσότερο των νέων σε ηλικία σε διαδικασίες Λήψης Αποφάσεων είναι κομβικής σημασίας τόσο για την ορθή δημοκρατική λειτουργία του κράτους όσο και για την διαβίωση των ίδιων των πολιτών. Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να συντηρεί και να ενδυναμώνει τη σωστή και καλή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης, αρκεί να παρέχει κατανοητές και εύκολες στην διαχείριση υπηρεσίες ενημερώνοντας παράλληλα το κοινό για τον τρόπο διάδρασης με αυτές. Οι πολίτες από την πλευρά τους, από την στιγμή που είναι τεχνολογικά καταρτισμένοι, οφείλουν να αναζητούν, να χρησιμοποιούν και όταν αυτές δεν υπάρχουν να απαιτούν, τέτοιες ηλεκτρονικές διακυβερνητικές υπηρεσίες με σκοπό την καλύτερευση της διαβίωσής τους αλλά και την πρόοδο του κράτους και της κοινωνίας τους.

## **Introduction**

Technology has the ability to transform human activities and offer each other more effective ways to communicate work. Especially nowadays, with the multitude of applications of Technology and Information, such as smart mobile phones and free public broadband data networks, changes in citizens' daily life are impressive. As the proportion of citizens who is familiar with the Internet is constantly increasing, the State is obliged to redefine its relations with its citizens and invite them to participate in decision making processes through the provision of public electronic services to obey the demands of modern times.

e-Government, is at the forefront in the early 1990s, and has as its ultimate goal of universality of the electronic service to citizens by the Government to any service, to any citizen or enterprise, at any location (work, home, etc.) at any time (24 hours availability of 24-hour, seven days a week, 365 days a year).

All following organizations have website through which offer a range of useful information and services: Ministries, Regions, Prefectures, Municipalities and Communities of Greece. The services offered via the Internet usually include: information on procedures and certificates necessary for transactions with public bodies, addresses of all departments and agencies covered by each institution, answers to frequently asked questions, and a range of specialized services. The offered services are growing daily and in a few years there will be very few transactions the Institutions of the Central and Regional Administration that will not be made electronically.

The purpose of this study is to identify the participation of young Greeks and Greek Women in Decision-making procedures through the investigation of their participation in eGovernment. For this reason research was conducted in Greek and foreign literature on the web and in the international scientific press aiming at the conceptual approach of the term eGovernment followed by recording the progress of Europe and Greece. Finally planned and performed quantitative empirical research to measure the use on the part of Greek children services under the eGovernment.



The results of the investigation developed in this work in two parts. The first chapter of the theoretical part of the work, the definition presented, the purpose, objectives, characteristics, stages, models and dimensions of e-Governance. Then in the second chapter shows the progress of eGovernment in Europe through references to European programs, European Countries Standards, Interoperability and finally the benefits and risks of integrating such services. In the last chapter of the theoretical part presents the course of eGovernment in Greece through references to the corresponding legislative framework, references in the Operational Programme Information Society and present institutions like Citizen Service Centres (KEP), the Single Citizens Service Centres (CSR), the Employment Promotion Centres (KPAs ) and the Protocol; Electronic Distribution of Documents by Electronic Means.

In the second part of the work is the empeiriko- practical presents the research methodology followed by the authors to develop the aim and objectives, selection and training of research tool, the data collection and processing way. Here first presentation and subsequently the analysis; discussion of findings. In the sixth chapter of this work presents the general conclusions that emerged from the literature search and the specific conclusions that emerged from empirical research as well as suggestions for further research.

Consistent with the choice of working citizen participation and more of youngsters in decision-making processes are crucial both for the proper democratic functioning of the state and for the welfare of the citizens themselves. The Electronic Government enables the public sector to maintain and strengthen the proper and good governance in the knowledge society, it is sufficient to provide understandable and easy to manage services while informing the public about how to interact with them. The people on their part, since that is technologically competent, should seek to use when they are not to require such electronic governmental services to the betterment of their living but also the progress of the state and the society.

Θεωρητικό

Μέρος

## Κεφάλαιο 1<sup>ο</sup>: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- Εννοιολογικές Προσεγγίσεις

### 1.1 Ορισμοί

Ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» προέρχεται από την μετάφραση των αντίστοιχων αγγλικών όρων “electronic government” ή “digital government”. Σε κάθε περίπτωση, δεν θα πρέπει να συγχέεται ο όρος «ηλεκτρονικός» ή «ψηφιακός» με την απλή εφαρμογή της πληροφορικής και των λεγόμενων Νέων Τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση. Σε ότι δε αφορά το περιεχόμενο του όρου «ηλεκτρονική διακυβέρνηση», έχουν δοθεί ποικίλοι ορισμοί ανάλογα με την οπτική γωνία που αντιμετωπίζει ο κάθε επιστήμονας το θέμα. Αυτό που λανθασμένα θεωρείται ότι είναι ο στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι η αντίληψη πως πρόκειται για την μεταφορά του γραφειοκρατικού συστήματος λειτουργίας που βασίζεται στην κυρίαρχη χρήση του χαρτιού σε ηλεκτρονική μορφή<sup>1</sup>.

Στην πραγματικότητα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμπερικλείει πολλά περισσότερα από την απλή αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών και τη διάθεση συγκεκριμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω του Διαδικτύου (Internet). Στοχεύει βαθιά στην καρδιά κάθε κυβερνητικής δομής μεταμορφώνοντας τις μεθόδους, τις επικοινωνίες και την νοοτροπία της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης<sup>2</sup>. Η Ευρωπαϊκή Ένωση στον επίσημο δικτυακό της τόπο “Europa” παρέχει έναν ευρύ κι αρκετά σαφή ορισμό ως «τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με την οργανωτική αλλαγή και τις νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και δημοκρατικών διαδικασιών και στην ενίσχυση της στήριξης στις δημόσιες πολιτικές». Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα πεδίο που διαπλέκονται αρκετοί διαφορετικοί τομείς μέσα σε ένα μοναδικό περιβάλλον όπως η διοίκηση επιχειρήσεων, η δημόσια διοίκηση, η επιστήμη της πληροφόρησης, τα οικονομικά, η νομοθεσία, η ηθική και οι πολιτικές επιστήμες. Επίσης υπάρχουν πολλαπλά πεδία πολιτικών, τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν όπως η προστασία προσωπικών δεδομένων, το ψηφιακό χάσμα, η δημόσια πρόσβαση σε κυβερνητική πληροφόρηση,

<sup>1</sup> Garson, DG 2004, ‘The Promise of Digital Government, in A Pavlichev and GD Garson (eds.), Digital Government: Principles and Best Practises, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 2-15.

<sup>2</sup> Curtin, GG, Sommer, MH & Vis-Sommer, V 2003, ‘ The World of E-Government, Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 1-16.

η παροχή υπηρεσιών και η ασφάλεια των πληροφοριών προτού το κάθε κράτος προχωρήσει στην εφαρμογή ενός συνολικού προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>3</sup>. Εν κατακλείδι είναι αρκετά δύσκολο να δοθεί ένας ξεκάθαρος και πλήρης ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς πρόκειται για μια πολυδιάστατη έννοια, η οποία εμπερικλείει πολλές αλληλοεξαρτώμενες συνιστώσες – κοινωνικές, πολιτικές, διοικητικές, τεχνολογικές, οικονομικές, νομικές. Το βασικότερο σημείο που πρέπει να γίνει αντιληπτό είναι ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την συθέμελη αναδιαμόρφωση του τρόπου λειτουργίας της κυβέρνησης και της διακυβέρνησης σε παρόμοια κλίμακα με αυτή της βιομηχανικής επανάστασης.

## **1.2 Σκοπός, στόχοι και χαρακτηριστικά**

Σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να υποστηρίξει και να απλοποιήσει τις κυβερνητικές διαδικασίες για όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς (κυβέρνηση, πολίτες, επιχειρήσεις). Με την χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) οι τρεις αυτοί φορείς μπορούν να διασυνδεθούν και να υποστηρίξουν τις διαδικασίες και δραστηριότητες ανάμεσα τους. Υπό αυτό το πρίσμα ο επιθετικός προσδιορισμός «ηλεκτρονική», σημαίνει την υποστήριξη και αναζωογόνηση της κυβέρνησης. Ο βασικός σκοπός όλων των πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να παρέχουν στους πολίτες/χρήστες ένα αποτελεσματικό μέσο με το οποίο να διαδρούν με τη δημόσια διοίκηση. Αυτό γενικώς επιτυγχάνεται με τη βελτιστοποίηση της ροής των πληροφοριών τόσο εξωτερικά όσο και εσωτερικά.

Με βάση την παραπάνω διατύπωση, γίνεται φανερό πως οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν μένει παρά να είναι παρόμοιοι με αυτούς μιας καλής διακυβέρνησης. Ως καλή διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί η εξάσκηση οικονομικών, πολιτικών και διαχειριστικών αρχών με σκοπό την καλύτερη διαχείριση των υποθέσεων μιας χώρας σε όλα τα επίπεδα.

---

<sup>3</sup> Seifert, JW & Petersen, RE 2002, ' The Promise of All Thing E?: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government, Perspectives on Global Development and Technology, vol. 1, issue 2, pp. 193-212

Προτού αναφερθούμε στους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κρίνεται σκόπιμο να περιγραφούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και της. Οι δύο κύριοι στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι<sup>4</sup>:

1. Να παρέχει στους πολίτες πρόσβαση στις πληροφορίες και στην γνώση για τις πολιτικές διαδικασίες, για τις υπηρεσίες και για τις διαθέσιμες επιλογές.
2. Να βοηθήσει στην μετάβαση από την παθητική πρόσβαση σε υπηρεσίες στην ενεργή συμμετοχή του πολίτη με το να: α) Πληροφορεί τον πολίτη, β) Αντιπροσωπεύει τον πολίτη, γ) Ενθαρρύνει τον πολίτη να ψηφίσει, δ) Συμβουλεύει τον πολίτη, ε) Να κάνει τον πολίτη να συμμετάσχει στα κοινά.

Οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διακρίνονται σε αυτούς που εστιάζουν σε εσωτερικές διαδικασίες και λειτουργίες της κυβέρνησης και σε αυτούς που εστιάζουν σε εξωτερικές υπηρεσίες. Έτσι<sup>5</sup>:

1. Ο εσωτερικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στην μεριά του back-office, είναι να διευκολύνει τις γρήγορες, διαφανής, αποδοτικές και αποτελεσματικές διαχειριστικές διαδικασίες της κυβερνήσεως. Το αποτέλεσμα θα είναι σημαντική μείωση των δαπανών στις λειτουργίες της κυβέρνησης.
2. Ο εξωτερικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι να εκπληρώσει σε ικανοποιητικό βαθμό τις ανάγκες και προσδοκίες του κοινού στην πλευρά του front-office, με το να απλοποιήσει την αλληλεπίδραση του κοινού με τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

Γενικότερα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει μια σημαντική κινητήρια δύναμη για την αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και να συμβάλλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της καλής διακυβέρνησης. Τέτοιες βασικές αρχές μπορούν να

---

<sup>4</sup> Pardo, TA 2000, ' Realizing the Promise of Digital Government: It' s More Than Building A Website' , Information Magazine Impacts, viewed 10 July 2015, from <[http://www.cisp.org/imp/october\\_2000/10\\_00pardo.htm](http://www.cisp.org/imp/october_2000/10_00pardo.htm)>.

<sup>5</sup> Garson, DG 2004, 'The Promise of Digital Government, in A Pavlichev and GD Garson (eds.), Digital Government: Principles and Best Practises, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 2-15.

είναι: η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία. Με βάση τα παραπάνω χαρακτηριστικά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει τον καταλύτη σημαντικών αλλαγών στην Δημόσια Διοίκηση, οδηγώντας βαθμιαία σε<sup>6</sup>:

- Αλλαγή της νοοτροπίας από δημοσιοκεντρική σε πελατοκεντρική
- Ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών
- Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των Δημόσιων Οργανισμών
- Προσαρμογή δραστηριοτήτων και στόχων
- Αλλαγές στο Νομικό Πλαίσιο
- Συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών στο σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών προγραμμάτων
- Ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και υπερεθνικές δημοκρατικές διαδικασίες.

### **1.3 Στάδια**

Στην εποχή μας όλοι οι κρατικοί οργανισμοί και υπηρεσίες παράγουν πρωτογενή δεδομένα και νέες πληροφορίες με πολύ μεγάλη συχνότητα. Ο όγκος αυτών των πληροφοριών, που οι κρατικές υπηρεσίες δημιουργούν, ενημερώνουν και διαχειρίζονται σε καθημερινή βάση είναι σχεδόν αστρονομικός. Τα πετυχημένα πελατοκεντρικά προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνουν έμφαση στην ουσιαστική φύση της πληροφορίας και στην ευκολία ανταλλαγής της, ενώ προσπαθούν να ισορροπήσουν τη συχνά σύντομη ζωή της.

---

<sup>6</sup> Garson, DG 2004, 'The Promise of Digital Government, in A Pavlichev and GD Garson (eds.), Digital Government: Principles and Best Practises, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 2-15.

Σύμφωνα με την αναφορά των Ηνωμένων Εθνών “Benchmarking E-Government” (2002)<sup>7</sup> υπάρχουν πέντε στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βάσει του τρόπου που διαθέτουν και διακινούν την πληροφορία. Τα στάδια αυτά έχουν ως εξής:

1. Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence): στο πρώτο στάδιο η παρουσία στο Διαδίκτυο καθίσταται μέσω ορισμένων ανεξάρτητων κυβερνητικών ιστοτόπων λειτουργώντας περισσότερο ως «φυλλάδιο» των κυβερνητικών πληροφοριών online. Οι διαθέσιμες πληροφορίες είναι περιορισμένες στο βασικό επίπεδο ενημέρωσης, δηλαδή δίνονται πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. τηλεφωνικά νούμερα και διευθύνσεις των δημόσιων λειτουργιών), ενώ σε ορισμένες σπάνιες περιπτώσεις μπορεί να υπάρξουν «Συχνές Ερωτήσεις» (Frequently Asked Questions – FAQs). Παρόλα αυτά αλλά δεν δίνεται η δυνατότητα για online αμφίδρομη επικοινωνία ή συναλλαγές, δηλαδή δίνουν στατική πληροφόρηση και έχουν ως στόχο να παρέχουν γενική πληροφόρηση για τον εκάστοτε οργανισμό.
2. Ενισχυμένη Παρουσία (Enhanced Presence): στο δεύτερο στάδιο υπάρχει μια πληθώρα κυβερνητικών ιστοτόπων που συνεχίζουν να παρέχουν πληροφόρηση γενικής φύσεως για τον κάθε οργανισμό με κάποιες προσθήκες στο περιεχόμενο περιλαμβάνοντας εκδόσεις, νομοθεσία, ενημερωτικά φυλλάδια (newsletters), συνδέσμους σε άλλους επίσημους κυβερνητικούς ιστοτόπους, μηχανή αναζήτησης και δυνατότητες επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) καθιστώντας το περιεχόμενο δυναμικότερο και πιο εξειδικευμένο με συχνότερη ανανέωση.
3. Διαδραστική Παρουσία (Interactive Presence): στο τρίτο στάδιο επεκτείνεται δραματικά με πρόσβαση σε ένα μεγάλο εύρος κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών με ένα πιο εξελιγμένο στάδιο διαδράσεων. Επιπρόσθετα, υπάρχουν δυνατότητες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δημοσίευση μηνυμάτων,

---

<sup>7</sup> European Commission 2002, ‘ eEurope 2005: An Information Society for All Action Plan in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/2002/news\\_library/documents/europe2005\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/news_library/documents/europe2005_en.pdf)>.

δυνατότητα αναζήτησης σε εξειδικευμένες βάσεις αναζήτησης μεταφόρτωση φορμών και αιτήσεων και online υποβολή τους.

4. Συναλλαγές (Transactional Presence): στο τέταρτο στάδιο ένα μεγάλο εύρος κυβερνητικών ολοκληρωμένων και ασφαλών συναλλαγών μπορούν να διεξαχθούν απολύτως online όπως για παράδειγμα αιτήσεις για έκδοση διαβατηρίου ή βίζας, αιτήσεις για πιστοποιητικά γεννήσεως και θανάτου, πληρωμές για άδειες, πρόστιμα, τέλη, λογαριασμούς και φόρους. Επίσης υπάρχουν ασφαλείς ιστότοποι και κωδικοί χρηστών, ενώ οι ψηφιακές υπογραφές μπορούν να διευκολύνουν τις προμήθειες και τη συνδιαλλαγή με την κυβέρνηση
5. Ενοποιημένη ή Ολοκληρωμένη Παρουσία (Seamless or Fully Integrated Presence): πρόκειται για το πέμπτο και πιο προχωρημένο στάδιο, στο οποίο μπορεί να υπάρχει άμεση πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες από μια ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη χωρίς διαφοροποίηση ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, ενώ διευκολύνεται η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στους κρατικούς υπαλλήλους μέσω της δημιουργίας ενδο-υπηρεσιακών δικτύων (intranets), τα οποία αποτελούν τη βάση για την κατάργηση της γραφειοκρατίας. Ακόμα δεν υπάρχουν χώρες που να έχουν προσαρμοστεί 100% στο πέμπτο αυτό στάδιο, αλλά αντίθετα αρκετές χώρες βρίσκονται κάπου μεταξύ τετάρτου και πέμπτου σταδίου. Επιπλέον, οι κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες θεωρούνται ως το κλειδί για τη δημιουργία της υποδομής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης λόγω των χαρακτηριστικών της ενοποιημένης, ολοκληρωμένης και τυποποιημένης πλοήγησης.

Τα δύο πρώτα στάδια είναι και τα πιο εύκολα προς υλοποίηση, Η απαραίτητη προϋπόθεση για την εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του τρίτου σταδίου και πάνω, είναι η δημιουργία της απαραίτητης υλικοτεχνικής υποδομής, η οποία θα συνδέει τις ανεξάρτητες κρατικές υπηρεσίες μέσω εσωτερικών δικτύων επιτρέποντας με αυτό τον τρόπο την ενιαία διαχείριση των δεδομένων και καταργώντας την ανάγκη για προσφυγή σε διαφορετικές υπηρεσίες ώστε να ολοκληρωθεί μια διαδικασία. Η πληροφορία είναι το πιο θεμελιώδες παραγόμενο της κυβέρνησης και ως συνέπεια η μεταμόρφωση υπουργείων, τμημάτων, υπηρεσιών και



προσωπικού ώστε να γίνουν «ηλεκτρονικά» έτοιμοι είναι μια επίπονη και προκλητική διαδικασία.

#### 1.4 Μοντέλα

Η διεθνή βιβλιογραφία αναγνωρίζει τρία βασικά μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία και κατηγοριοποιούνται ανάλογα με τον δέκτη της αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας που στέκεται απέναντι από την κρατική δομή. Παρόλα αυτά σε όλα τα μοντέλα ο απώτερος σκοπός ίδιος, δηλαδή η μείωση των επαναλαμβανόμενων διοικητικών λειτουργιών και η βελτιστοποίηση της επικοινωνίας τόσο εσωτερικά ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες αυτές καθαυτές όσο και στις σχέσεις με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες (Seifert & Petersen, 2002). Τα μοντέλα αυτά έχουν ως εξής<sup>8</sup>:

1. Κυβέρνηση- προς- Κυβέρνηση (Government- to- Government– G2G): αναφέρεται στην εσωτερική επικοινωνία των κρατικών υπηρεσιών και την ενδοϋπηρεσιακή συνεργασία, που είναι και το σημείο αναφοράς και ο απώτερος στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κύριο μέλημα του μοντέλου αυτού είναι ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών δομών και διαδικασιών με τη μεταστροφή από την ιεραρχική υπηρεσιο-κεντρική δημόσια διοίκηση στην εναλλακτική οριζόντια και πελατοκεντρική.
2. Κυβέρνηση- προς- Επιχειρήσεις (Government- to- Business – G2B): αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας και συναλλαγής των επιχειρήσεων με τις κρατικές υπηρεσίες. Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες υπηρεσιών που εμπίπτουν σε αυτή την κατηγορία, από τη μια μεριά είναι οι ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) που αφορούν την κατάθεση προσφορών για τη σύναψη εμπορικών συναλλαγών με δημόσιες υπηρεσίες ηλεκτρονικά επιφέροντας μείωση κόστους και διαφάνεια των ενεργειών, και από την άλλη υπηρεσίες που διευκολύνουν τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος επιφέροντας αύξηση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης,

---

<sup>8</sup> Seifert, JW & Petersen, RE 2002, ‘ The Promise of All Thing E?: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government’ , Perspectives on Global Development and Technology, vol. 1, issue 2, pp. 193-212.

όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική υποβολή ΦΠΑ και η online παροχή φορολογικής ενημερότητας.

3. Κυβέρνηση- προς- Πολίτες (Government- to- Citizen – G2C): είναι η άμεση εξαγγελία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτή που οι εφαρμογές της φέρνουν τα πιο ορατά και άμεσα αποτελέσματα. Στόχος είναι η διάθεση στον πολίτη απλοποιημένων υπηρεσιών που να διευκολύνουν τη συνδιαλλαγή του με τις κρατικές δομές, οι οποίες θα είναι υπηρεσιακά ανεξάρτητες και δεν θα αντικατοπτρίζουν το οργανόγραμμα της κρατικής δομής, ενώ ταυτόχρονα θα μειώνουν τον χρόνο διεκπεραίωσης και θα ενισχύουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες. Το πετυχημένο μοντέλο G2C, επίσης, ενδυναμώνει την εμπιστοσύνη του πολίτη προς την κυβέρνηση και τις δομές της ενθαρρύνοντας την ενεργή συμμετοχή στα κοινά μέσω περισσότερο ανοικτών και διαφανών διαδικασιών ανοίγοντας έτσι το δρόμο προς την υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Στη διευρυμένη διεθνή βιβλιογραφία, υπάρχουν αναφορές πολλών ερευνητών για κάποια επιπλέον σχεσιακά μοντέλα όπως Πολίτης- προς- Κυβέρνηση (Citizen- to- Government– C2G), Επιχείρηση- προς- Κυβέρνηση (Business- to- Government– B2G), Κυβέρνηση- προς- Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (Government- to- NonProfit– G2N), Μη Κυβερνητικοί Οργανισμοί- προς- Κυβέρνηση (NonProfit- to- Government– N2G) και Κυβέρνηση- προς- Υπάλληλο (Government- to- Employee– G2E). Το τελευταίο μοντέλο, G2E, κερδίζει συνεχώς έδαφος στις μελέτες και την αρθρογραφία.

### **1.5 Διαστάσεις**

Οι Οδηγίες- Πρακτικές των διεθνών οργανισμών προβλέπουν τέσσερις βασικές διαστάσεις για την ανάπτυξη μιας ολιστικής εφαρμογής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως αυτές διαφαίνονται παρακάτω<sup>9</sup>:

1. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services): Αυτός ο όρος περιγράφει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής παροχής για κυβερνητικές πληροφορίες, προγράμματα,

---

<sup>9</sup> Κεμαλής, Κωνσταντίνος. Ηλεκτρονική δημοκρατία. Διπλωματική Έργασία. Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, 2006.

στρατηγικές και υπηρεσίες. Αυτά είναι διαθέσιμα μέσω του Διαδικτύου ή άλλων μέσων επί εικοσιτετράωρης βάσης. Οι κυβερνήσεις τοποθετούν στις ιστοσελίδες τους κυρίως πληροφορίες που περιλαμβάνουν περιγραφές των κυβερνητικών τμημάτων και των αξιωματούχων, πληροφορίες επικοινωνίας, δεδομένα οικονομικής ανάπτυξης, λεπτομέρειες των συνεδριάσεων, νόμους, πληροφορίες της δημόσιας ασφάλειας, ειδικές ανακοινώσεις, πληροφορίες τουρισμού, τοποθεσίες ψηφοφορίας και τοπικές διαχρονικές πληροφορίες. Κάποιες ιστοσελίδες προσφέρουν τη δυνατότητα να τυπωθούν ορισμένες φόρμες, όπως αιτήσεις και άδειες, τις οποίες οι πολίτες μπορούν να συμπληρώσουν και να ταχυδρομήσουν ή να παραδώσουν στο κυβερνητικό γραφείο. Πιο επιμελημένες σελίδες προσφέρουν διαλογικές φόρμες, που γίνεται να συμπληρωθούν και να υποβληθούν μέσω Διαδικτύου.

2. Ηλεκτρονική διαχείριση (e- management): Η ηλεκτρονική διαχείριση αναφέρεται κυρίως στο back- office σύστημα των δημόσιων υπηρεσιών που υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις. Αναφέρεται λοιπόν στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν οι δημόσιοι φορείς για να εκτελέσουν τις λειτουργίες τους. Στη συνήθη ιεραρχική δομή της δημόσιας διοίκησης που βασίζεται στον τμηματικό καταμερισμό των εργασιών, είναι εξαιρετικά δύσκολο να εφαρμοστεί επιτυχώς η ηλεκτρονική διαχείριση, καθώς αυτή απαιτεί μια οριζοντιοποίηση στη διαχείριση των διαθέσιμων πόρων και της κυβερνητικής πληροφόρησης. Αυτομάτως συνεπάγεται ότι για επιτυχημένη ηλεκτρονική διαχείριση –κι επομένως ηλεκτρονική διακυβέρνηση— είναι επιτακτική η οργανωτική αναδιάρθρωση της δημόσιας διοίκησης, δηλαδή αναπροσαρμογή του τρόπου εργασίας και διαχείρισης των επιμέρους υπηρεσιών και τμημάτων. Οι πιο συνηθισμένες εφαρμογές ηλεκτρονικής διαχείρισης περιλαμβάνουν το ενδοτμηματικό ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), συστήματα προϋπολογισμού και λογιστικής, συστήματα τηλεσυνεδριάσεων βασισμένα σε Intranet και γεωγραφικά συστήματα πληροφοριών (Geographic Information Systems – GIS).

3. Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce): Πέρα του γεγονότος ότι ολόκληρο το οικοδόμημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίστηκε στο επιτυχημένο μοντέλο του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι κυβερνήσεις διατηρούν και ένα «εμπορικό» κομμάτι καθώς είναι οι ίδιες είτε αγοραστές είτε προμηθευτές. Έτσι οι αρχές του ηλεκτρονικού εμπορίου εφαρμόζονται τόσο στη συναλλαγή πολιτών και επιχειρήσεων για την τακτοποίηση των φορολογικών τους υποχρεώσεων π.χ. καταβολή φορολογικής δήλωσης, πληρωμή ή επιστροφή φόρου εισοδήματος, όσο και για την αποτελεσματικότερη προμήθεια του δημόσιου φορέα με υλικά μέσω του συστήματος ηλεκτρονικής προμήθειας (e-procurement).
4. Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy). Η ηλεκτρονική δημοκρατία αφορά την χρήση των ΤΠΕ ως εργαλείο για τη βελτίωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων μέσω της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στα κοινά. Ορισμένοι τρόποι προσέγγισης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι τη χρησιμοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από και προς τους εκπροσώπους του Κοινοβουλίου, η διατήρηση δικτυακών τόπων από τους φορείς του δημόσιου φορέα όλων των επιπέδων, οι δημόσιες διαβουλεύσεις κ.ο.κ..

## Κεφάλαιο 2<sup>ο</sup>: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ευρώπη

### 2.1 Ευρωπαϊκά Προγράμματα

Σχεδόν στο σύνολό τους, όλες οι ευρωπαϊκές χώρες τα τελευταία έτη έχουν καταστρώσει σχέδια και στρατηγικές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ενδεικτική της προόδου που σημειώθηκε σε όλες τις χώρες, είναι η κατά μέσον όρο αύξηση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων δημοσίων υπηρεσιών από 45% σε 60% για το χρονικό διάστημα Οκτώβριος 2001- Οκτώβριος 2002. Στη παρούσα φάση οι διαφορές μεταξύ των χωρών είναι ίσως λιγότερο σημαντικές από τους ρυθμούς αύξησης και τη στρατηγική δέσμευση για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, που είναι δυνατόν να έχουν ως αποτέλεσμα ταχύρυθμη πρόοδο τα επόμενα έτη. Κατά γενικό κανόνα υπάρχει η τάση αξιοποίησης της τεχνολογίας για την εξεύρεση λύσεων<sup>10</sup>.

Η προσφορά δημοσίων υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή φυσικά δεν αποτελεί εγγύηση για την ηλεκτρονική αξιοποίησή τους. Εξίσου σημαντική είναι η ενημέρωση που προσφέρεται, το προσιτό κόστος πρόσβασης, η ευκολία χρήσης και η προθυμία αξιοποίησής τους. Προς αυτή την κατεύθυνση σημαντική είναι η αποδελτίωση των πλεονεκτημάτων: πώς οι πολίτες αντιλαμβάνονται αυτές τις υπηρεσίες, πώς τις αξιοποιούν, ποια είναι τα οφέλη για τους πολίτες και ποια πλεονεκτήματα προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση. Αυτά τα δεδομένα σχετικά με την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών είναι δυστυχώς ακόμα σπάνια.

Από εμπορικής απόψεως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ήδη σημαντική αγορά καθώς μόνο το 2002 δαπανήθηκαν περίπου 30 δισεκατομμύρια ευρώ για τις ΤΠΕ των δημοσίων διοικήσεων (όπου περιλαμβάνονται μόνο οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, εξαιρουμένων των υπηρεσιών υγείας, άμυνας, εκπαίδευσης, κλπ.). Από το ποσό αυτό υπολογίζεται κατά προσέγγιση ότι 5 δισεκατομμύρια δαπανήθηκαν στις ΤΠΕ για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με ταχύρυθμη αύξηση περίπου 15% ετησίως. Ωστόσο, πρόκειται μόνο για κλάσμα της

---

<sup>10</sup> Curtin, GG, Sommer, MH & Vis-Sommer, V 2003, ' The World of E-Government, Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 1-16.

συνολικής δαπάνης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δεδομένου ότι σημαντικές είναι οι αντίστοιχες δαπάνες για την (ανα)διοργάνωση και την κατάρτιση<sup>11</sup>.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έκανε την αρχή με το σχέδιο δράσης “eEurope 2002”. Το σχέδιο αυτό, έθετε ως βασικό στόχο την δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο μέχρι τα τέλη του 2002. Εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, και αποσκοπούσε στην πρακτική έκφραση των δυνατοτήτων με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς και με βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαϊών πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών<sup>12</sup>. Το συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμφώνησε για 20 υπηρεσίες (Πίν. 1). Οι υπηρεσίες που προσφέρουν οι κεντρικές διοικήσεις βρίσκονται στην διάθεση του κοινού στο διαδίκτυο και για να ικανοποιηθεί πλήρως ο στόχος του προγράμματος «eEurope 2002» πρέπει κάποιοι τοπικοί παροχείς να αναπτύξουν τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες και να τις διαθέσουν στο κοινό<sup>13</sup>.

<b>Δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες</b>	<b>Δημόσιες Υπηρεσίες για Επιχειρήσεις</b>
Φόρος Εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση	Εισφορά κοινωνικών ασφαλίσεων εργαζομένων
Υπηρεσίες εξεύρεσης εργασίας	Φόρος εταιριών: δήλωση, ειδοποίηση
Εισφορές κοινωνικών ασφαλίσεων: Επίδομα Ανεργίας Οικογενειακά Επίδοματα Ιατρικά έξοδα Υποτροφίες σε φοιτητές	Φ.Π.Α: δήλωση, ειδοποίηση
Προσωπικά Έγγραφα: Α Διαβατήρια Β Άδειες Οδήγησης	Εγγραφή νέας εταιρίας
Εγγραφή αυτοκινήτου (νέα,	Υποβολή δεδομένων στις στατιστικές

<sup>11</sup> Curtin, GG, Sommer, MH & Vis-Sommer, V 2003, ‘ The World of E-Government, Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 1-16.

<sup>12</sup> European Commission 2000, ‘ eEurope 2002: An Information Society for All Action Plan, in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/2002/documents/archiv\\_eEurope2002/actionplan\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf)>.

<sup>13</sup> European Commission 2002, ‘ eEurope 2005: An Information Society for All Action Plan, in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/2002/news\\_library/documents/eeurope2005\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/news_library/documents/eeurope2005_en.pdf)>.

μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)	υπηρεσίες
Άδειες οικοδομής	Τελωνειακές δηλώσεις
Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)	Άδειες που σχετίζονται με το περιβάλλον
Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διαθέσιμοι κατάλογοι, εργαλεία αναζήτησης)	Δημόσιες προμήθειες
Πιστοποιητικά, request and delivery: Γεννήσεως Γάμου	
Εγγραφή στην ανώτατη εκπαίδευση/ Πανεπιστήμια	
Δήλωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	
Υπηρεσίες Υγείας (π.χ. διαθεσιμότητα υπηρεσιών στα νοσοκομεία, ραντεβού στα νοσοκομεία	

Πίν. 1. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης<sup>14</sup>

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο διαδίκτυο στην Ευρώπη, διαδέχεται το σχέδιο δράσης eEurope 2005. Το σχέδιο αυτό αποτελεί το σημείο αναφοράς για την ανάληψη δέσμευσης με σκοπό την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Τα μέσα που προβλέπει το σχέδιο δράσης είναι οι ανταλλαγές των βέλτιστων πρακτικών, πρωτοβουλίες από τον ιδιωτικό τομέα και τα κράτη μέλη σε όλα τα επίπεδα και μόχλευση των διαθέσιμων πόρων και προγραμμάτων σε επίπεδο Ε.Ε., υπό τη συνολική στρατηγική παρακολούθηση της διευθυντικής ομάδας eEurope. Στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 διατυπώθηκαν ειδικοί στόχοι για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι οποίοι περιλαμβάνουν:

- Ευρυζωνικές συνδέσεις για τις δημόσιες διοικήσεις
- Πλαίσιο διαλειτουργικότητας για πανευρωπαϊκές υπηρεσίες
- Διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες (προσβάσιμες σε όλους, πολυπλατφορμικές)

<sup>14</sup> European Commission 2000, ' eEurope 2002: An Information Society for All Action Plan, in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/2002/documents/archiv\\_eEurope2002/actionplan\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf)>.

- Ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις
- Δημόσια σημεία πρόσβασης στον Διαδίκτυο
- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τον πολιτισμό και τον τουρισμό

Για να υποστηριχθεί το σχέδιο δράσης “eEurope 2005”, έχουν σχεδιαστεί πολλά προγράμματα χρηματοδότησης και έρευνας, μεταξύ των οποίων<sup>15</sup>:

1. IDA (Ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων). Ευρωπαϊκό πρόγραμμα, που χρησιμοποιεί νέες ανακαλύψεις στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών για να υποστηρίξει την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων σε όλη την Ευρώπη. Ο στόχος του είναι να εγκαταστήσει και να διαχειριστεί δίκτυα που θα δίνουν την δυνατότητα στους διοικούντες στα κράτη μέλη της Ε.Ε να ανταλλάσσουν δεδομένα με ηλεκτρονικό τρόπο, έτσι ώστε να μπορούν να υλοποιήσουν τις πολιτικές της Ε.Ε. Η δουλειά του IDA συνοψίζεται στα σχέδια δράσης: α) Ανάπτυξη διαλειτουργικών μέτρων για χρήση σε τοπικά δίκτυα. β) Επέκταση των ωφελημάτων των δικτύων στην κοινοτική βιομηχανία και τους πολίτες. γ) Συνεργασία με Εθνικές αρχές. δ) Συνεργασία με άλλες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής
2. eTEN. Ευρωπαϊκό κοινοτικό πρόγραμμα το οποίο είχε σχεδιαστεί για να βοηθήσει την ανάπτυξη υπηρεσιών που βασίζονται στα δίκτυα τηλεπικοινωνίας (ηλεκτρονικές υπηρεσίες) και έχουν διευρωπαϊκή διάσταση. Επικεντρώνεται κυρίως στις δημόσιες υπηρεσίες, ιδίως στους τομείς όπου η Ευρώπη έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Το πρόγραμμα αποσκοπεί να επιταχύνει τη χρήση των υπηρεσιών, προκειμένου να ενισχυθεί το ευρωπαϊκό κοινωνικό μοντέλο μιας συνεκτικής κοινωνίας ανοικτής σε όλους. Οι στόχοι του βρίσκονται στο επίκεντρο της πρωτοβουλίας ‘ηλεκτρονική Ευρώπη’ (eEurope) για μια “κοινωνία της πληροφορίας για όλους”. Προωθεί τις υπηρεσίες δημοσίου συμφέροντος οι οποίες δίνουν σε κάθε πολίτη, σε κάθε

---

<sup>15</sup> European Commission 2002, ‘ eEurope 2005: An Information Society for All Action Plan, in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/europe/2002/news\\_library/documents/eeurope2005\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/europe/2002/news_library/documents/eeurope2005_en.pdf)>.



επιχείρηση και σε κάθε διοίκηση όλες τις ευκαιρίες για να επωφεληθούν από την ηλεκτρονική κοινωνία (e-Society), γεφυρώνοντας το ψηφιακό χάσμα το οποίο απειλεί να δημιουργήσει μια κατώτερη πληροφοριακά τάξη.

3. Παρατηρητήριο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αποτελεί μια στρατηγική πρωτοβουλία του προγράμματος IDA. Δημιουργήθηκε για να παρέχει σημαντικές πληροφορίες για τις στρατηγικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρωτοβουλίες και έργα στην Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο. Απευθύνεται στα άτομα που είναι υπεύθυνα για την λήψη αποφάσεων στον δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, έτσι ώστε να ενημερώνονται για τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το παρατηρητήριο προσφέρει μια σειρά από υπηρεσίες όπως: α) Νέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, β) Έγγραφα πεπραγμένων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για διάφορα κράτη, γ) Τριμηνιαίο Ενημερωτικό γράμμα, δ) Συνδέσμους σε πόρους για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ε) Γεγονότα (συνέδρια, συναντήσεις) στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

## **2.2 Πρότυπα Ευρωπαϊκών Χωρών**

Η χρησιμότητα της ανταλλαγής ορθών πρακτικών, έχει ήδη αποδειχθεί και για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν στοιχεία τεχνολογίας, οργάνωσης, νομικά και κατάρτισης που απαιτούν μακροπρόθεσμες δεσμεύσεις απ' όλους τους εμπλεκόμενους βασικούς παράγοντες και επιφέρουν απτά οφέλη και αποτελέσματα. Η ανταλλαγή της πείρας και η υιοθέτηση των βέλτιστων πρακτικών είναι δυνατόν να επιφέρουν εξοικονομήσεις κατά τη μετάβαση στην ευρεία εφαρμογή. Εξάλλου, προπαρασκευάζει το έδαφος για τη μελλοντική διαλειτουργικότητα και τη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων. Οι βέλτιστες πρακτικές είναι ενδεικτικές του επιπέδου εξέλιξης, επισημαίνουν τις νέες απαιτήσεις για ρυθμιστικά πλαίσια, αλλαγές της διαχείρισης και της οργάνωσης της εργασίας εντός των δημοσίων διοικήσεων, και εν γένει συμβάλλουν στον εντοπισμό

των προκλήσεων έρευνας και συνεισφέρουν στην καθιέρωση Ευρωπαϊκού Χώρου Έρευνας στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης<sup>16</sup>.

Για τον λόγο αυτό θεσπίστηκαν τα βραβεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υπό το σχέδιο δράσης eEurope, τα οποία και απετέλεσαν επιτυχές κίνητρο για την ανταλλαγή των βέλτιστων πρακτικών. Το πρόγραμμα eTEN και η Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων (IDA) δίδουν ιδιαίτερη έμφαση στη διάδοση των ορθών πρακτικών σε διευρωπαϊκό επίπεδο. Ωστόσο, κύριος συντελεστής στη διαδικασία ανταλλαγής ορθών πρακτικών είναι η συνέχεια. Αυτό που χρειάζεται ωστόσο είναι να αποφευχθεί η απλή αντιγραφή βραβευμένης εφαρμογής η οποία ενδεχομένως να μην είναι κατάλληλη υπό άλλες κοινωνικοοικονομικές συνθήκες.

Υπάρχουν πολλά παραδείγματα πρότυπα στην Ευρωπαϊκή Ένωση για την υλοποίηση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα παραδείγματα αυτά, μπορούν να γίνουν πρότυπα υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τα υπόλοιπα κράτη μέλη που βρίσκονται σε κατώτερα στάδια υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ενδεικτικά αναφέρουμε τα εξής παραδείγματα<sup>17</sup>:

- i. **Εθνική Σουηδική Επιτροπή για Αγορά Εργασίας (Swedish National Labour Market Board)**. Το 1995 η εθνική Σουηδική επιτροπή για αγορά εργασίας ξεκίνησε το πρόγραμμα «Τράπεζα κενών Θέσεων», όπου όλες οι διαθέσιμες θέσεις εργασίας που αναφέρονταν στα γραφεία εύρεσης εργασίας της Σουηδίας ανακοινώνονταν στο Διαδίκτυο. Η απλή ανακοίνωση των διαθέσιμων θέσεων, αντικαταστάθηκε από μια σειρά διαδραστικών υπηρεσιών που υποστήριζαν τους άνεργους και αυτούς που αναζητούν μια ευκαιρία εργασίας, για νέες ευκαιρίες. Επιπρόσθετα, εκτός από την απλή διαφήμιση των κενών θέσεων, όσοι αναζητούν εργασία, έχουν την δυνατότητα να εισάγουν το βιογραφικό τους. Έτσι οι πιθανοί εργοδότες τους μπορούν να ταιριάζουν τις δυνατότητες και την ανταγωνιστικότητα των υποψηφίων με τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας. Η υπηρεσία, περιλαμβάνει, την εγκατάσταση μιας σειράς από βάσεις δεδομένων που περιλαμβάνουν ειδικές

---

<sup>16</sup> Curtin, GG, Sommer, MH & Vis-Sommer, V 2003, ' The World of E-Government, Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 1-16.

<sup>17</sup> Κεμαλής, Κωνσταντίνος. Ηλεκτρονική δημοκρατία. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, 2006.

περιοχές όπως εκπαίδευση, τέχνες, φωτογραφία κ.τ.λ.. Αυτές εξυπηρετούν τον διπλό σκοπό της διαφήμισης των διαθέσιμων θέσεων, όπως επίσης και των λεπτομερειών των υποψηφίων για εργασία με τις συγκεκριμένες ειδικές ικανότητες. Τέλος, η υπηρεσία περιλαμβάνει πληροφορίες για την αγορά εργασίας, πληροφορίες για διάφορες περιοχές της χώρας και πληροφορίες για το περιεχόμενο των ευκαιριών εργασίας. Αυτό το καλά σχεδιασμένο διαδραστικό έργο, δίνει την δυνατότητα στους υπαλλήλους των γραφείων εξεύρεσης εργασίας να ασχοληθούν περισσότερο με την καθοδήγηση και την υποστήριξη των μακροχρόνιων ανέργων. Επίσης άνοιξε τον δρόμο για επέκταση της υπηρεσίας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

- ii. **Διαφήμιση και διάθεση κατασχεμένης περιουσίας στο διαδίκτυο (Ισπανία).** Τα τμήματα Μηχανογραφημένης φορολογίας και συλλογής της Φορολογικής αρχής στην Ισπανία ανέπτυξαν μια νέα εφαρμογή που επιτρέπει στους χρήστες να συμμετάσχουν, μέσω του διαδικτύου, στις διαδικασίες διάθεσης και δημοπράτησης κατασχεμένης περιουσίας. Με αυτό το σύστημα, όποιος επιθυμεί να συμμετάσχει σε κάποια δημοπρασία, μπορεί να το κάνει χωρίς να χρειάζεται να είναι στην τοποθεσία που γίνεται η δημοπρασία αλλά μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Οι χρήστες μπορούν να θέτουν ερωτήσεις για τις δημοπρασίες που γίνονται στα διάφορα γραφεία συλλογής, αλλά και να πληροφορούνται για τα αντικείμενα που δημοπρατούνται. Η εφαρμογή επιτρέπει στους χρήστες να καταθέτουν τα απαιτούμενα χρήματα για δικαίωμα συμμετοχής στην δημοπρασία και σε περίπτωση που προβούν σε κάποια αγορά έχουν την δυνατότητα να καταθέσουν το υπόλοιπο μέρος των χρημάτων. Σε περίπτωση που δεν προβούν σε κάποια αγορά, έχουν δικαίωμα επιστροφής των χρημάτων τους. Η εφαρμογή εκπληρώνει δύο βασικούς στόχους: α) Κάνει το σύστημα απόλυτα διαφανές. Οποιοσδήποτε ενδιαφερόμενος μπορεί να πάρει πληροφορίες για την περιουσία που δημοπρατείτε, τις προσφορές που έγιναν και τον τελικό αγοραστή των αγαθών που προσφέρονται. β) Καθιστά δυνατή την συμμετοχή όλων των πολιτών στις διαδικασίες αυτές, αφού εξαλείφει την δυσκολία του να βρίσκεται ο ενδιαφερόμενος στην τοποθεσία της δημοπρασίας. Αυτό προωθεί υψηλότερο ποσοστό συμμετοχής στις δημοπρασίες.

- iii. **Ηλεκτρονική ψηφοφορία στο Sheffield.** Τον Μάιο του 2002, η πόλη του Sheffield, ενεργοποίησε ένα νέο πιλοτικό σχήμα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας για να αυξήσει την συμμετοχή των ψηφοφόρων ελπίζοντας ότι θα ενεργήσει καταλυτικά για την εξάπλωση ευρύτερων πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής δημοκρατίας, όπως την επερχόμενη ενεργοποίηση του προγράμματος «έξυπνων καρτών» και διαδικτυακής υποστήριξης που προβλέπετε για όλη την πόλη. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από το γραφείο του βοηθού του Πρωθυπουργού και συνιστά στενή συνεργασία μεταξύ τοπικής και κεντρικής κυβέρνησης έτσι ώστε να διασφαλίζει τα ευρύτερα οφέλη πέραν της ημέρας των εκλογών. Το αποτέλεσμα της πρωτοβουλίας αυτής, είναι ότι η πόλη του Sheffield σήμερα υλοποιεί μια περιεκτική και μοντέρνα υπηρεσία εκλογών και ηλεκτρονικής δημοκρατίας που επιλύει το πρόβλημα πιστοποίησης των πολιτών με «έξυπνες κάρτες» και προετοιμάζει το έδαφος για υλοποίηση σε ευρύτερη βάση. Για να διασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή κοινωνική συμπερίληψη, οι ψηφοφόροι στο Sheffield είχαν την δυνατότητα να επιλέξουν από μια ευρεία γκάμα νέων τεχνολογιών ψηφοφορίας
- iv. **ROS – Revenue Online Service (Ιρλανδία).** Το ROS είναι ένα ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα που επιτρέπει στους χρήστες την on-line αλληλεπίδραση με τους Επιτρόπους εισοδήματος. Η δυνατότητα αυτή είναι ένα αναπόσπαστο τμήμα της δέσμευσης της ιρλανδικής κυβέρνησης να χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο για να βελτιώσει και την ποιότητα και την ταχύτητα με τις οποίες παραδίδει τις υπηρεσίες της και είναι το πρόγραμμα ναυαρχίδα του e-Government στην Ιρλανδία. Η απευθείας σύνδεση με την υπηρεσία του εισοδήματος επιτρέπει στους χρήστες να έχουν πρόσβαση στις φορολογικές λεπτομέρειες στην οθόνη, να υπολογίζουν τα στοιχεία του παθητικού, τις επιστροφές φόρων και την πληρωμή των φορολογικών τους υποχρεώσεων on-line μέσω της πιστωτικής κάρτας ή με άμεση χρέωση, 24 ώρες την ημέρα. Οι επιστροφές είναι επίσης ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα της υπηρεσίας. Η υπηρεσία, που ξεκίνησε μόλις πριν ένα έτος, παρέχει στις επιχειρήσεις της Ιρλανδίας μια γρήγορη και ασφαλή μέθοδο για την ηλεκτρονική πληρωμή και την αρχειοθέτηση της μηνιαίας και ετήσιας μισθοδοτικής κατάστασης, επιστρέφει (έντυπα P30/P35) και λεπτομέρειες διακοπής μισθοδοσίας

υπαλλήλων (μορφές P45), διμηνιαίες επιστροφές Φ.Π.Α (Φ.Π.Α μορφών 3) και ετήσια αναφορά των λεπτομερειών εμπορικών συναλλαγών, τον ετήσιο φόρο επιχειρηματικού εισοδήματος και φόρου εταιριών κ.λ.π. Οι πρόσθετες υπηρεσίες πληροφοριών πελατών περιλαμβάνουν την πρόσβαση ανοικτής γραμμής στο φόρο εισοδήματος φόρου εταιριών, στο φόρο κύριων κερδών Φορολογικές λεπτομέρειες Φ.Π.Α και εργοδοτών. Στο πρώτο έτος λειτουργίας του συστήματος άνω των 1.5bn EUROS συλλέχθηκε στο φόρο εργοδοτών και Φ.Π.Α. Αυτό αντιπροσωπεύει σχεδόν το 10% της εθνικής λήψης για αυτούς τους φόρους.

v. **Integrated Management of Wealth & Income Tax (Ισπανία).** Οι πολλές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω του Διαδικτύου οργανώνονται σύμφωνα με τον τύπο φορολογούμενου (μεγάλες επιχειρήσεις, ΜΜΕ, , επαγγελματίες και άλλοι φορολογούμενοι). Αυτές οι υπηρεσίες καλύπτουν όλη τη διαδικασία της φορολογικής διαχείρισης (πληροφορίες, ηλεκτρονική πλήρωση και επιστροφή φόρου, πιστοποιήσεις, κ.λπ.). Οι στόχοι του προγράμματος είναι να βοηθήσουν το φορολογούμενο να εκπληρώσει τις φορολογικές υποχρεώσεις του, η απλούστευση των διαδικασιών και η διευκόλυνση - όπου είναι δυνατόν - στην επιστροφή φόρου. Το πρόγραμμα έχει κερδίσει ήδη διάφορες εθνικές και διεθνείς διακρίσεις, μεταξύ εκείνων το βραβείο WITSA (συμμαχία τεχνολογίας και υπηρεσιών παγκόσμιων πληροφοριών). Η περιεκτική διαχείριση των φόρων και των διαδικασιών μέσα από το Διαδίκτυο, σε ένα κορυφαίο επίπεδο πλαισίου ασφάλειας και εμπιστευτικότητας, είναι σημαντικός στόχος για την ισπανική φορολογική διοίκηση, που με την υλοποίηση του συστήματος αυτού έγινε πραγματικότητα.

vi. **The Italian Online Fiscal Service (Ιταλία).** Η σε απευθείας σύνδεση φορολογική υπηρεσία είναι η πρώτη εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ιταλία. Η υπηρεσία συνδέει το Πληροφοριακό σύστημα του Υπουργείου οικονομίας και οικονομικών με ένα ευρύ και ετερογενές φάσμα χρηστών: πολίτες, επιχειρήσεις, επαγγελματίες, εθνικά ιδρύματα, περιοχές και δήμοι. Προωθεί επίσης τη δικτύωση της φορολογικής διοίκησης, δηλαδή την φέρνει πιο κοντά στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η υπηρεσία εισήχθη το 1998 για

να διαχειριστεί τους φόρους εισοδήματος, το φόρο εταιριών και το φόρο προστιθέμενης αξίας. Στο εγγύς μέλλον θα περιλάβει την πλήρη σειρά των σε απευθείας σύνδεση υπηρεσιών για το κτηματολόγιο και το τελωνείο. Αυτή τη στιγμή, η υπηρεσία παρέχει τα εξής: φόροι εισοδήματος για τους πολίτες (δήλωση, ανακοίνωση της αξιολόγησης, της πληρωμής και της επιστροφής ποσού), φόροι εταιριών (δήλωση, ανακοίνωση, πληρωμή και επιστροφή ποσού), Φ.Π.Α (δήλωση, ανακοίνωση, πληρωμή και επιστροφή ποσού), τελωνειακές δηλώσεις, υποθήκη και πιστοποίηση κτηματολογίων και άλλες διαλογικές υπηρεσίες όπως η παράδοση αριθμού φορολογικής αναγνώρισης (για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες), η μετάδοση συμφωνίας μίσθωσης, οι φόροι αυτοκινήτων κλπ.

- vii. **Torino Facile - Online Government Services for Citizens (Ιταλία).** Το Torinofacile είναι η πρωτοβουλία της πόλης του Τορίνο να εφοδιαστούν οι πολίτες με απευθείας σύνδεση σε κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω του υπολογιστή. Οι κύριες υπηρεσίες που παρέχονται περιλαμβάνουν: την κράτηση και πληρωμή εισιτηρίων για τις συναυλίες και τις παραστάσεις (από τον Ιούνιο του 1999), η κτηματολογική έρευνα, ο φορολογικός υπολογισμός και η πληρωμή των φόρων (από τον Ιούνιο του 2000), ζητήματα πιστοποιητικών προσωπικών στοιχείων (από τον Οκτώβριο του 2000), περιφερειακή και δημοτική φορολογική έρευνα (από τον Δεκέμβριο του 2000). Το Torinofacile εφαρμόζει την στρατηγική υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του μέσω των ακόλουθων ενεργειών: α) μια πολιτική της διάδοσης και της ενημέρωσης χρησιμοποιώντας το σχολικό σύστημα και πολλά τοπικά γεγονότα, β) ισχυρή συνεργασία με το τοπικό τραπεζικό σύστημα για τις σε απευθείας σύνδεση πληρωμές, γ) συμφωνίες με τους ιδιωτικούς φορείς, (καταρχήν τις τοπικές εφημερίδες και τους, δ) βασικοί φορείς τηλεπικοινωνιών), ε) χρήση της τελευταίας τεχνολογίας, συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής, στ) τεχνολογίας των πιστοποιητικών και των έξυπνων καρτών.
- viii. **UKONLINE (Ηνωμένο Βασίλειο).** Η πύλη σχεδιάστηκε για να λειτουργήσει σε όλα τα μέρη του Ηνωμένου Βασιλείου, δηλ. Αγγλία, Β. Ιρλανδία, Σκωτία

και Ουαλία, σαν μια υπηρεσία με προσαρμοσμένο περιεχόμενο στις συγκεκριμένες ανάγκες του χρήστη. Δίνει απάντηση πραγματικού χρόνου στο χρήστη και ελέγχει ότι το σύστημα του χρήστη έχει λάβει τη απάντηση. Αυτή η πύλη είναι από τα βασικά projects της βρετανικής Κυβέρνησης για να γίνει η χώρα ηγέτιδα στην οικονομία της γνώσης. Οι βασικοί στόχοι είναι: 100% πρόσβαση στο Διαδίκτυο για εκείνους που την θέλουν ή την χρειάζονται και όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες διαθέσιμες σε ανοικτή επικοινωνία. Μετά από την εγγραφή στην κυβερνητική πύλη, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να την χρησιμοποιήσουν για να εξασφαλίσουν επικυρωμένες συναλλαγές με οποιοσδήποτε από τις συνδεδεμένες δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποιώντας ένα ενιαίο πιστοποιητικό προσδιορισμού. Η [ukonline.gov.uk](http://ukonline.gov.uk) οδηγεί τους πολίτες μέσω μιας σαφούς και ευπρόσιτης πορείας στους κυβερνητικούς ιστοχώρους. Τα πιθανά οφέλη της υπηρεσίας είναι η αύξηση της αποδοτικότητας για τη διοίκηση η παροχή καλύτερων υπηρεσιών.

- ix. **French Administration Portal (Γαλλία).** Από τον Οκτώβριο του 2001, η υπηρεσία- [public.fr](http://public.fr), στέλνει τις πρακτικές πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις διοικητικές διαδικασίες σε δεκαπέντε τοπικούς ιστοχώρους κυβερνητικών υπηρεσιών. Ο στόχος αυτής της εφαρμογής είναι να υπάρξει μια κοινή υπηρεσία πληροφοριών για τα δικαιώματα και τις διαδικασίες, που να είναι προσιτή από οποιοδήποτε τοπικό σημείο των πληροφοριών. Το όφελος για τους χρήστες είναι η δυνατότητα σε μια τοπική περιοχή να έχουν πρόσβαση στα τοπικά και εθνικά στοιχεία αποφεύγοντας έτσι πολλαπλάσιες και κουραστικές διαδοχικές συνδέσεις. Η υπηρεσία είναι εξ ολοκλήρου ανοικτή για τους χρήστες και δίνει στον τοπικό webmaster τη δυνατότητα να ενσωματώσει τις εθνικές, επικυρωμένες και αυτόματα ενημερωμένες πηγές στοιχείων στον ιστοχώρο του, έτσι ώστε να μπορεί να τις συμπληρώσει με τα συγκεκριμένα στοιχεία (διεύθυνση, αριθμός τηλεφώνου, κλπ).

### 2.3 Διαλειτουργικότητα

Ως διαλειτουργικότητα νοείται η ικανότητα των ΤΠΕ συστημάτων, όπως επίσης και των επιχειρηματικών διαδικασιών που υποστηρίζουν, να ανταλλάσουν δεδομένα και να διευκολύνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και ανεξαρτήτου

τεχνολογικών περιορισμών όπως πλατφόρμα χρήσης, τεχνολογικός εξοπλισμός κ.ο.κ. ('iDABC: Interoperability')<sup>18</sup>.

Το iDABC –ακρώνυμο του Interoperability Delivery of Pan-European e-Government Services to Public Administrations, Business and Citizens— αποτελεί την πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης να φέρει όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις κοντά στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και προϊόντα. Εκμεταλλευόμενο τα πλεονεκτήματα των ΤΠΕ, το iDABC αποσκοπεί στην παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης σε πολίτες και επιχειρήσεις, στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και της συνεργασίας μεταξύ των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων και στην ισχυροποίηση της θέσεως της Ευρώπης ως ένα ελκυστικό μέρος να ζεις, να εργάζεσαι και να επενδύεις ('iDABC: The Programme')<sup>19</sup>.

Το πρόγραμμα iDABC θεσπίστηκε για την περίοδο 2005-2009 και εντάσσεται στο πλαίσιο των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010. Πρόκειται για ένα πλαίσιο εργασίας από κοινές αρχές και κανόνες, όπως επίσης ένα πλαίσιο συμφωνίας για τη χρήση ανοικτών προτύπων και διεπαφών για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας μεταξύ συστημάτων, εφαρμογών, διαδικασιών και εταίρων που παράγουν ή χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτού του τύπου η προσέγγιση απαιτεί μεγάλη προσπάθεια, ώστε να καθοριστούν οι κανόνες συνεργασίας, ο συντονισμός των διαδικασιών, οι μορφές και οι τεχνικές περιγραφές. Για το λόγο αυτό οι δραστηριότητες του iDABC δεν περιορίζονται μόνο στην παροχή κατευθυντήριων οδηγιών, αλλά επίσης συνεπάγονται το σχεδιασμό και την εφαρμογή υποδομών που υποστηρίζουν τη διαλειτουργικότητα. Συνοπτικά θα μπορούσαμε να πούμε ότι το πρόγραμμα αποσκοπεί να ('iDABC: Interoperability')<sup>20</sup>:

- Δημιουργήσει τη δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων και των κοινοτικών οργάνων
- Διευκολύνει την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες τους

---

<sup>18</sup> ' iDABC: The Programme' , in Europa, <<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3>>.

<sup>19</sup> ' iDABC: The Programme' , in Europa, <<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3>>.

<sup>20</sup> ' iDABC: Interoperability, in Europa, <<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/5883>>.



- Επιτύχει τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων τομέων πολιτικής, κυρίως βάσει ενός ευρωπαϊκού διαλειτουργικού πλαισίου
- Προωθήσει τη διάδοση ορθών πρακτικών και την ενθάρρυνση της ανάπτυξης καινοτομικών τηλεματικών λύσεων στις δημόσιες διοικήσεις.

Η έννοια της διαλειτουργικότητας θεωρούνται κομβική στην Στρατηγική της Λισαβόνας i2010 και συνεχίζει στην Ψηφιακή Ατζέντα, καθώς –μαζί με τη χρήση ανοικτών προτύπων στο σχεδιασμό των εφαρμογών— είναι προαπαιτούμενο για την πανευρωπαϊκή διασύνδεση και συνεργασία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης και τη θέσπιση ενός ενιαίου πλαισίου ανταλλαγής πληροφοριών. Αυτή η συνεργασία θα οδηγήσει στην ανάπτυξη καλύτερων υπηρεσιών για τους ευρωπαίους πολίτες και επιχειρήσεις, και περαιτέρω θα προωθήσει πιο αποτελεσματικές πολιτικές στην Ενωμένη Ευρώπη<sup>21</sup>.

Η Ελληνική Πολιτεία προσαρμοζόμενη στις επιταγές και τις οδηγίες της ΕΕ, ανέπτυξε ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας υπό την επίσημη ονομασία «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Προτύπων Διαλειτουργικότητας» –ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ)— ([www.e-gif.gov.gr](http://www.e-gif.gov.gr)) εντός του πλαισίου της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 με σκοπό να υποστηρίξει την ανάπτυξη και παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης –κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό—, όπως επίσης να συμβάλει στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων. Για το λόγο αυτό έχει αναπτύξει οδηγούς βάσει των οποίων πρέπει να αναπτύσσονται οι υπηρεσίες και οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους κρατικούς φορείς όλων των επιπέδων. Βασικό έγγραφο είναι το «Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Ηλεκτρονικών Συναλλαγών» που καθορίζει τόσο τις αρχές και τη στρατηγική ανάπτυξης όσο και την αρχιτεκτονική και τεχνολογική διάσταση που θα πρέπει να διέπουν τα πληροφοριακά συστήματα των κρατικών φορέων, με στόχο πάντα την ασφαλή και αποτελεσματική ανταλλαγή

---

<sup>21</sup> iDABC 2005, eGovernment in Greece: Factsheet, in Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <[http://www.observe.gr/files/meletes/eGovernment in Greece - June 2005.pdf](http://www.observe.gr/files/meletes/eGovernment_in_Greece_-_June_2005.pdf)>.

δεδομένων μεταξύ των συστημάτων και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς πολίτες, επιχειρήσεις ή φορείς<sup>22</sup>.

## 2.4 Οφέλη και Κίνδυνοι

Με την είσοδο της, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα επιφέρει μεγάλες αλλαγές στον τρόπο συνδιαλλαγής με το κράτος. Οι αλλαγές αυτές αφορούν τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το ίδιο το κράτος. Μέχρι σήμερα όλοι συνδέαμε τις συναλλαγές μας με το κράτος ως κάτι το χρονοβόρο, δύσκολο και ψυχοφθόρο. Αυτό είναι, που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα προσπαθήσει να αλλάξει. Από την άποψη της παροχής υπηρεσιών στο κοινό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ήδη αποδειξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών<sup>23</sup>.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των πολιτών με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας ιδίως τα ηλεκτρονικά φόρα, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώσουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο<sup>24</sup>.

Όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ίδιων των δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Παραδείγματος χάριν, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των

<sup>22</sup> Βεργή, Ε & Παππάς, Θ 2007, 'Εξέλιξη των 20 Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα', στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>>.

<sup>23</sup> Κεμαλής, Κωνσταντίνος. Ηλεκτρονική δημοκρατία. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, 2006.

<sup>24</sup> Seifert, JW & Petersen, RE 2002, ' The Promise of All Thing E?: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government, Perspectives on Global Development and Technology, vol. 1, issue 2, pp. 193-212.

φορολογικών δηλώσεων έχουν ως πλεονέκτημα ότι επιταχύνουν τις διαδικασίες, ενώ παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Ο εκσυγχρονισμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, από την άποψη της δυνατότητας διάδρασης και της προσφοράς συναλλαγών, έχει αναπτυχθεί περισσότερο για τις υπηρεσίες σε επιχειρήσεις από ό,τι για τις υπηρεσίες στο κοινό<sup>25</sup>.

Όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα, γρήγορα και με ασφάλεια. Κάθε τμήμα- γραφείο της κυβέρνησης σε οποιαδήποτε γεωγραφική περιοχή και αν βρίσκεται έχει πρόσβαση σε όλες τις πληροφορίες που θα χρειαστεί άμεσα. Επίσης, οι κυβερνήσεις μεταξύ τους έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα που αφορούν τους πολίτες τους. Αυτό είναι χρήσιμο για δομές όπως η Ευρωπαϊκή Ένωση, όπου πολλά από τα έγγραφα των πολιτών(ασφαλιστικός φάκελος, ταξιδιωτικά έγγραφα κ.τ.λ) είναι απαραίτητα σε περίπτωση μετάβασης τους σε κάποια άλλη χώρα<sup>26</sup>.

Για την εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να προωθηθούν υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά, αλλά επίσης και την παγκόσμια<sup>27</sup>.

Απαραίτητη προϋπόθεση για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα - λόγω της άνισης πρόσβασης στις πληροφορίες και στις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση

---

<sup>25</sup> McGinnis, P 2003, ' Creating a Blueprint for E-Government, Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 51-63.

<sup>26</sup> Liinkanen, E 2003, ' eGovernment: An EU Perspective' , Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 65-88.

<sup>27</sup> Forlano, L 2004, ' The Emergence of Digital Government: International Perspectives' , in A Pavlichev and GD Garson (eds.), Digital Government: Principles and Best Practises, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 34-50.

έχουν ουσιώδη σημασία, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικοί υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τηλέφωνα, δημόσια σημεία πρόσβασης στο διαδίκτυο κ.λπ.)<sup>28</sup>.

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρωτίστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων. Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας<sup>29</sup>.

Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μονοαπευθυντική πύλη, όποιος και εάν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνο ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα μπορούν να επικοινωνούν με υπηρεσίες άλλων

---

<sup>28</sup> Lan, Z & Falcone, S 1997, ' Factors Influencing Internet Use: A Policy Model for Electronic Government Information Provision, Journal of Government Information, vol. 24, issue. 4, pp. 251-257.

<sup>29</sup> Forlano, L 2004, ' The Emergence of Digital Government: International Perspectives' , in A Pavlichev and GD Garson (eds.), Digital Government: Principles and Best Practises, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 34-50.

χωρών χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών<sup>30</sup>.

Η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, είναι ένας από τους θεμέλιους λίθους κάθε δημοκρατικής κοινωνίας. Είναι ένα από τα βασικά δικαιώματα του πολίτη που παίζει και σημαντικό ρόλο στην εξάσκηση άλλων δημοκρατικών του δικαιωμάτων. Είναι επίσης ένα δικαίωμα που σχετίζεται αναμφίβολα με την ανθρώπινη αυτονομία και αξιοπρέπεια. Οι μοντέρνες ΤΠΕ μαζί με τις υπόλοιπες αλλαγές που φέρνουν, έχουν την δυνατότητα να εισβάλουν και να καταστρέψουν τον ιδιωτικό χώρο των πολιτών. Έτσι τα συστήματα που θα αναπτυχθούν για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, πρέπει να δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στην προστασία του ιδιωτικού απορρήτου των πολιτών. Αυτό θα γίνει με σωστό σχεδιασμό, τόσο τεχνολογικό, όσο και πολιτικό. Το γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξης της, δίνει μια σημαντική ευκαιρία στις κυβερνήσεις να κάνουν τις σωστές επιλογές, πριν τεθούν σε λειτουργία μεγαλύτερης κλίμακας τεχνολογικά συστήματα, όπου οποιαδήποτε αλλαγή θα είναι δυσκολότερη και με μεγάλο κόστος. Αν δεν προληφθεί η προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η υπονόμηση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη<sup>31</sup>.

---

<sup>30</sup> Liinkanen, E 2003, ' eGovernment: An EU Perspective' , Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 65-88.

<sup>31</sup> Lan, Z & Falcone, S 1997, ' Factors Influencing Internet Use: A Policy Model for Electronic Government Information Provision, Journal of Government Information, vol. 24, issue. 4, pp. 251-257.

## Κεφάλαιο 3<sup>ο</sup>: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ελλάδα

### 3.1 Νομοθετικό Πλαίσιο

Ο Δημόσιος Τομέας στην Ελλάδα θεωρείται ιδιαίτερα πολύπλοκος απαρτιζόμενος από ένα σημαντικό αριθμό υπηρεσιών και ιδρυμάτων (Πίν. 2)<sup>32</sup>. Χαρακτηριστικό είναι ότι η ελληνική δημόσια διοίκηση ως τώρα δεν διέθετε μια συγκεκριμένη ενιαία στρατηγική δημιουργίας πληροφοριακών συστημάτων, αλλά αντιθέτως μεμονωμένες εφαρμογές κάλυπτε τις ανάγκες συγκεκριμένων υπηρεσιών χωρίς τη δυνατότητα επικοινωνίας κι ανταλλαγής δεδομένων. Φυσικά ο κατακερματισμός της δημόσιας διοίκησης και η πληθώρα των οργανισμών δεν βοηθάει στην υιοθέτηση ενός κεντρικού συντονισμού των δράσεων και των εφαρμογών που δημιουργούνται.

Ανεξάρτητες (Αυτοτελείς) Δημόσιες Υπηρεσίες της Πολιτικής Ηγεσίας του Κράτους	Α' & Β' Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ)
Δημόσιες Αρχές της Νομοθετικής Λειτουργίας του Κράτους	Σύνδεσμοι Δήμων & Περιφερειών
Δημόσιες Αρχές Δικαστικής Λειτουργίας του Κράτους	Δίκτυα Περιφερειών
Ανεξάρτητες Διοικητικές Αρχές (ΑΔΑ)	Συμπολιτείες Δήμων & Περιφερειών
Υπουργεία	Σύνδεσμοι Δήμων
Αποκεντρωμένες Διοικήσεις	Δημοτικά Νομικά Πρόσωπα
	Συμβούλια Περιοχής
	Νομικά Πρόσωπα της Περιφέρειας

Πίν. 2: Δομή του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα

Η προσήλωση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων ξεκίνησε με αφορμή του 2<sup>ου</sup> Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2<sup>ο</sup> ΚΠΣ – 1991-1999) ως μια προσπάθεια να ενσωματωθούν διασκορπισμένες δράσεις σε ομοιογενή ανά τομείς Επιχειρησιακά

<sup>32</sup> Μητρώο Δημοσίων Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης- Ν. 3852/2010

Προγράμματα, όπως για παράδειγμα τηλεπικοινωνίες, βιομηχανία, δημόσια διοίκηση, εκπαίδευση και βασική επαγγελματική κατάρτιση<sup>33</sup>.

Μέχρι σήμερα η Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα έχει κάνει σημαντικά βήματα αυτοματοποίησης των διαδικασιών της και δημιουργίας της απαιτούμενης υλικοτεχνικής υποδομής για τη μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Πίν 3)<sup>34</sup>. Παρόλα αυτά η πραγματικότητα είναι ότι βρισκόμαστε αρκετά πίσω από τα προηγμένα Κράτη- Μέλη της Ενωμένης Ευρώπης και θα πρέπει να επιταχυνθούν οι ρυθμοί υλοποίησης, ώστε να μπορέσουμε να συγκλίνουμε προς τα πρότυπα που ορίζει η Ενωμένη Ευρώπη.

<b>ΕΤΟΣ</b>	<b>ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ</b>
1994	Ε.Π. Κλεισθένης για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης για την περίοδο 1994- 2000
1995	Λευκή Βίβλος «Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα Εργαλείο για την Απασχόληση, Ανάπτυξη και Ποιότητα Ζωής»
1997	Υιοθέτηση του «Στρατηγικού Σχεδίου Διοικητικής Μεταρρύθμισης»
1998	Έναρξη λειτουργίας ενός εθνικού τηλεφωνικού κέντρου για την υποβολή αιτήσεων για πιστοποιητικά και διοικητικά έγγραφα
1999	Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις»
2000	Ε.Π. Αριάδνη για τη βελτιστοποίηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης που παρέχονται από την περιφερειακή και τοπική διοίκηση
	Ε.Π. Πολιτεία για τη διοικητική μεταρρύθμιση
	Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ) για την επίτευξη των στόχων της Λευκής Βίβλου του 1999 και της πρωτοβουλίας eEurope 2002
2001	Ίδρυση της «Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε.», μια κρατική ανώνυμη εταιρεία με ευθύνη να ελέγχει και να υποστηρίζει την εφαρμογή του ΕΠΚτΠ
	Έναρξη λειτουργίας του κυβερνητικού δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ σε πιλοτική φάση
2002	Έναρξη λειτουργίας των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) ως «διοικητικά καταστήματα μιας στάσης»
	Επικαιροποίηση της Λευκής Βίβλου «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις»
2003	Το «Τηλεφωνικό Σύστημα Αιτήσεων 1502» κέρδισε το πρώτο βραβείο στην κατηγορία “Improvement of Public Service Results” των Ηνωμένων Εθνών
2004	Ίδρυση της Κεντρικής Επιτροπής Απλοποίησης Διαδικασιών με ευθύνη τη διοικητική μεταρρύθμιση

<sup>33</sup> Markellos, K et al 2007, ‘ Current State of Greek E-Government Initiatives, Journal of Business Systems, Governance and Ethics, vol 2, issue 3, pp. 67-88.

<sup>34</sup> Βεργή, Ε & Παπιάς, Θ 2007, ‘Εξέλιξη των 20 Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα’, στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>>.

2005	E.Π. Πολιτεία 2005-2007 ένα τριετές πρόγραμμα για την επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης
	Δημιουργία του Συμβουλίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με ευθύνη την ανάπτυξη ενός σχεδίου για το συντονισμό των εθνικών και ευρωπαϊκών δράσεων
	Το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ σε πλήρη ανάπτυξη
2006	Υιοθέτηση της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013» που συμμορφώνεται με τη Στρατηγική της Λισαβόνας ώστε να βοηθήσει την Ελλάδα να πραγματοποιήσει το «ψηφιακό άλμα»
	Μετονομασία της Ειδικής Γραμματείας για την Κοινωνία της Πληροφορίας σε «Ειδική Γραμματεία για τον Ψηφιακό Σχεδιασμό»
2007	Έναρξη της καμπάνιας «Ψηφιακή Ελλάδα» για την εξοικείωση των Ελλήνων με τις ΤΠΕ
	Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση για την χρηματοδότηση των έργων που προβλέπονται στην Ψηφιακή Στρατηγική
	Ε.Π. Διοικητική Μεταρρύθμιση για τη χρηματοδότηση παρεμβάσεων για την αναβάθμιση του θεσμικού περιβάλλοντος και τον εξορθολογισμό των δομών της δημόσιας διοίκησης
2008	Ίδρυση της εταιρείας «Ψηφιακές Ενισχύσεις Α.Ε.» μια μη κερδοσκοπική εταιρεία με ευθύνη να συνεισφέρει στην επίτευξη των μεμονωμένων στόχων του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση
	Θεσμοθέτηση του «Ελληνικού Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης & Πρότυπα Διαλειτουργικότητας» ως ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
2009	Έναρξη λειτουργίας της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ»
2010	Ανασχεδιασμός των αρχών, στρατηγικών και κατευθύνσεων του Ε.Π. Ψηφιακή Σύγκλιση
2011	Δημόσια διαβούλευση για το Σχέδιο Νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

**Πίν. 3:** Χρονολόγιο σημαντικότερων δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

### 3.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας

Η Ελληνική Πολιτεία με σκοπό να συγκλίνει τεχνολογικά προς τα άλλα Κράτη- Μέλη της Ενωμένης Ευρώπης παρουσίασε το πρώτο στρατηγικό κείμενο για την ΚτΠ το 1995 υπό τον τίτλο «Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα Εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα



Ζωής». Οι στόχοι της στρατηγικής αυτής με χρονικό ορίζοντα 10 ως 15 έτη ήταν οι ακόλουθοι<sup>35</sup> (Markellos, 2007):

- Η αύξηση της χρήσης των προηγμένων τεχνολογιών της πληροφορικής με σκοπό να μειωθεί το ψηφιακό κενό ανάμεσα στην Ελλάδα και τους υπόλοιπους εταίρους και να προσεγγιστούν τα διεθνή πρότυπα
- Να προετοιμάσει τις ελληνικές επιχειρήσεις να υιοθετήσουν τις ΤΠΕ
- Να βοηθήσει έναν διαρκώς αυξανόμενο αριθμό πολιτών να έχει πρόσβαση στις τεχνολογίες της πληροφορικής
- Να ενθαρρύνει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με το κοινό.

Το 1999 δημοσιοποιήθηκε η Λευκή Βίβλος «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις», η οποία αποτελεί την πρώτη εθνική στρατηγική για την ΚτΠ, και οριοθετούσε τις ελληνικές πολιτικές για την ανάπτυξη της ΚτΠ παρουσιάζοντας μια συμπαγή στρατηγική, ορίζοντας, προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, όπως επίσης τους πόρους και τους μηχανισμούς για την επίτευξή τους. Η Λευκή Βίβλος επικαιροποιήθηκε το 2002. Το 2000 υιοθετήθηκε το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΠΚτΠ) που κάλυπτε την χρονική περίοδο 2000-2006 με στόχο να εφαρμοστεί η στρατηγική της Λευκής Βίβλου, να επιτευχθούν οι στόχοι των eEurope 2002 και eEurope 2005. Το ΕΠΚτΠ είναι ένα καινοτόμο οριζόντιο πρόγραμμα, το οποίο διατρέχει τις κυβερνητικές υπηρεσίες, περιλαμβάνοντας τέσσερις (4) γραμμές δράσης: Εκπαίδευση και Πολιτισμός, Πολίτες και Ποιότητα Ζωής, Ψηφιακή Οικονομία και Απασχόληση, Επικοινωνίες<sup>36</sup> (iDABC 2005).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια από τις βασικές προτεραιότητες του ΕΠΚτΠ με στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης online υπηρεσιών και τη χρήση των ΤΠΕ, ώστε να βελτιστοποιηθούν και

---

<sup>35</sup> Markellos, K et al 2007, ' Current State of Greek E-Government Initiatives, Journal of Business Systems, Governance and Ethics, vol 2, issue 3, pp. 67-88.

<sup>36</sup> iDABC 2005, ' eGovernment in Greece: Factsheet' , in Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <[http://www.observe.gr/files/meletes/eGovernment in Greece - June 2005.pdf](http://www.observe.gr/files/meletes/eGovernment_in_Greece_-_June_2005.pdf)>.

να αναδιαμορφωθούν οι διαδικασίες και οι επικοινωνίες εσωτερικά και ανάμεσα στα κρατικά όργανα. Συγκεκριμένα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί άξονα της δράσης «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής» και έχει ως στόχους<sup>37</sup>:

- Βελτιωμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από τη δημόσια διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο
- Ανάπτυξη online εφαρμογών που μαζί με τη χρήση των ΤΠΕ θα βελτιστοποιήσουν και αναδιαμορφώσουν τις διαδικασίες και τις επικοινωνίες εντός και μεταξύ όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών, καλύπτοντας ολόκληρη τη δημόσια διοίκηση και κυρίως τους τομείς των δημοσιονομικών και της οικονομίας, της κοινωνικής ασφάλισης, της δικαιοσύνης, της δημόσιας υποβολής προσφορών και των διαδικασιών προμήθειας, της περιφερειακής ανάπτυξης και επείγοντες τομείς υπηρεσιών
- Υποστήριξη της δημιουργίας πληροφοριακών συστημάτων γεωγραφικής και περιβαλλοντικής χαρτογράφησης και διαχείρισης, που να συνδέουν την κεντρική με την περιφερειακή και τοπική κυβέρνηση
- Τη χρήση των ΤΠΕ με σκοπό την προώθηση και την υποστήριξη μιας ευρύτερης στρατηγικής για την παροχή υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας καλύτερης ποιότητας σε όλους τους πολίτες και την μεταρρύθμιση της διοίκησης του τομέα της υγείας και των οικονομικών του
- Εισαγωγή των εφαρμογών τηλεματικής στις επίγειες, θαλάσσιες και εναέριας συγκοινωνίες.

Το 2001 συστάθηκε η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», μια κρατική ανώνυμος εταιρία με διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, η οποία εποπτεύεται από το Υπουργείο Εσωτερικών. Σκοπός είναι η υποστήριξη των έργων που έχουν ενταχθεί στο ΕΠΚτΠ. Συνεπικουρικά δύο επιπλέον φορείς διευκολύνουν την

---

<sup>37</sup> Markellos, K et al 2007, ' Current State of Greek E-Government Initiatives, Journal of Business Systems, Governance and Ethics, vol 2, issue 3, pp. 67-88.

υλοποίηση του ΕΠΚτΠ (Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας)<sup>38</sup>:

- Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης: η οποία εποπτεύεται από το Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών και είναι υπεύθυνη για την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης και εφαρμογής του ΕΠΚτΠ
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας: εποπτεύεται από τα Υπουργείο Εσωτερικών και Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών αποτελώντας τον επίσημο φορέα της χώρας για την παρακολούθηση της συνολικής πορείας προς την ΚτΠ.

Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 στοχεύει να διευκολύνει στην πραγματοποίηση του «ψηφιακού άλματος», ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητα και η ποιότητα ζωής ως το 2013 αντικαθιστώντας τη Λευκή Βίβλο για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» και είναι εναρμονισμένη με τη Στρατηγική της Λισαβόνας i2010. Η Ψηφιακή Στρατηγική περιλαμβάνει περισσότερες από 65 δράσεις και χωρίζεται σε δύο τμήματα. Το πρώτο τμήμα έχει χρονικό ορίζοντα εφαρμογής ως το 2008 και προωθεί την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών προμηθειών, την ευρυζωνική σύνδεση, τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις και τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών. Στη δεύτερη φάση προτείνεται η δημιουργία «ηλεκτρονικών σημείων μιας στάσης» (one-stop e-points) που εξυπηρετούν επιχειρήσεις, αναδιοργανώνουν το δημόσιο τομέα και εισάγουν τις νέες τεχνολογίες στο εκπαιδευτικό σύστημα με ορίζοντα εφαρμογής ως το 2013<sup>39</sup>.

---

<sup>38</sup> Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 'Η Κοινωνία της Πληροφορίας', Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <http://www.observe.gr/page/default.asp?la=1&id=7>; Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2007, 'Διαχείριση Ηλεκτρονικών Ταυτοτήτων στο Πλαίσιο της Χρήσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης', Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, [http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση στην ΗΔ τελικό.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση%20στην%20ΗΔ%20τελικό.pdf); Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2010, Ηλεκτρονική Ταυτότητα των Πολιτών και Επιλογές Πολιτικής & Υποδομών'

<sup>39</sup> Markellos, K et al 2007, ' Current State of Greek E-Government Initiatives, Journal of Business Systems, Governance and Ethics, vol 2, issue 3, pp. 67-88.

Οι μεγάλοι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής είναι η α) βελτίωση της παραγωγικότητας και β) η βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών με πρακτικό τρόπο. Παράλληλα έξι (6) είναι οι βασικές κατευθύνσεις είναι<sup>40</sup>:

1. Προώθηση της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις, ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητά τους και κατ' επέκταση η παραγωγικότητα της ελληνικής οικονομίας
2. Αναδιοργάνωση του δημόσιου τομέα με τη χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση των εσωτερικών του διαδικασιών και την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις
3. Υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ, ώστε να γίνει περισσότερο εξωστρεφής αναπτύσσοντας τις επενδύσεις και ενισχύοντας το ΑΕΠ του κράτους
4. Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν τις ΤΠΕ
5. Βελτίωση της καθημερινής ζωής των πολιτών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ
6. Ανάπτυξης ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη, οι οποίες εξοικονομούν χρόνο και συνεισφέρουν στην αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας.

Η Ψηφιακή Στρατηγική έχει θέσει δύο (2) χρονικά ορόσημα για την υλοποίηση των στόχων της. Το πρώτο είναι το 2008 μέχρι θα υλοποιούνται δράσεις και παρεμβάσεις που δεν προϋποθέτουν μεγάλες και χρονοβόρες θεσμικές αλλαγές, ή δράσεις που θα εντάσσονταν σε τρέχοντα προγράμματα όπως το Γ' ΚΠΣ και θα υλοποιούνταν άμεσα. Το δεύτερο ορόσημο είναι το 2013 που αποτελεί την καταληκτική ημερομηνία υλοποίησης του συνόλου των προτεινόμενων παρεμβάσεων. Το διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει ακριβώς τις δράσεις που προγραμματίστηκαν για τα δύο χρονικά ορόσημα<sup>41</sup> (Επιτροπή Πληροφορικής, 2005):

---

<sup>40</sup> Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2007, 'Διαχείριση Ηλεκτρονικών Ταυτοτήτων στο Πλαίσιο της Χρήσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης', στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <[http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση στην ΗΔ τελικό.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση%20στην%20ΗΔ%20τελικό.pdf)>.

<sup>41</sup> Επιτροπή Πληροφορικής 2005, 'Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013', στο Κοινωνία της Πληροφορίας, <[http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A37351BFC69B9/3053/ktp\\_all.pdf](http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf)>.

Κοινός παρανομαστής για όλα τα έργα είναι η ευρυζωνικότητα, ενώ ρόλο-κλειδί παίζει το ανθρώπινο δυναμικό για το οποίο προβλέπεται η κατάλληλη ανάπτυξη κι κατάρτιση, ώστε ο δημόσιος τομέας να κερδίσει σε αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα.

Η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί την ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται για ένα έργο που χρηματοδοτείται από το ΕΠΚτΠ στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ σε ποσοστό 80% από την Ευρωπαϊκή Ένωση και 20% από Εθνικούς Πόρους, ενώ την υλοποίηση και λειτουργία έχουν αναλάβει συνεργατικά η ΚτΠ ΑΕ και η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών<sup>42</sup>.

Προσδοκά να αποτελέσει μια «υπηρεσία μια στάσης» (e-Government portal), όπου ενοποιούνται οι διαδικασίες του δημόσιου τομέα και παράλληλα προωθείται η ψηφιακή επικοινωνία και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη δημόσια διοίκηση. Στοχεύει τόσο στην ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων για τις συναλλαγές τους –είτε φυσικές είτε ηλεκτρονικές— με το δημόσιο τομέα και επιπλέον στην παροχή επιλεγμένων ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών 3<sup>ου</sup> και 4<sup>ου</sup> επιπέδου από ένα κεντρικό σημείο προσφέροντας όλες τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης και τη ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων<sup>43</sup>.

Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της δημόσιας διοίκησης και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν<sup>44</sup>:

---

<sup>42</sup> Υπουργείο Εσωτερικών, 'Σχετικά με την Πύλη Ermis', στο Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, <<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>>.

<sup>43</sup> Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2007, 'Διαχείριση Ηλεκτρονικών Ταυτοτήτων στο Πλαίσιο της Χρήσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης', στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <[http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση στην ΗΔ τελικό.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση%20στην%20ΗΔ%20τελικό.pdf)>.

<sup>44</sup> Υπουργείο Εσωτερικών, 'Σχετικά με την Πύλη Ermis', στο Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, <<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>>.

- Παροχή πληροφοριών: η παροχή πληροφοριών αφορά την ολοκληρωμένη συλλογή και οργάνωση της απαιτούμενης πληροφορίας από το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και την διάθεσή της στο Διαδίκτυο για την αξιόπιστη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων όσον αφορά στις συναλλαγές τους και στην αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό παρέχοντας 5 διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης και πλοήγησης στην πύλη
- Διαλειτουργικότητα: η πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης. Επίσης η διαλειτουργικότητα συνδέεται και με την ανάπτυξη εφαρμογών για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Έτσι οι εγγεγραμμένοι χρήστες μπορούν να αξιοποιήσουν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είτε μπορούν να υποβληθούν ηλεκτρονικά προς οποιοδήποτε ΚΕΠ είτε διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά από τον χρήστη
- Ασφάλεια συναλλαγών: ο ΕΡΜΗΣ παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται στα πλαίσια της υποβολής της εκάστοτε υπηρεσίας, υποστηρίζονται διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης των πολιτών/επιχειρήσεων.

Η απλοποίηση διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση είναι ο ακρογωνιαίος λίθος για μια λειτουργική και αποτελεσματική υλοποίηση ενός ολοκληρωμένου συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Διαφορετικά θα αναπτυχθεί ένα ιδιαίτερα δυσκίνητο και δύσχρηστο ηλεκτρονικό σύστημα, το οποίο θα δημιουργεί περισσότερα προβλήματα από αυτά που κλήθηκε να λύσει σε εξαρχής. Με νόμους, κοινές υπουργικές αποφάσεις και εγκυκλίους το Υπουργείο Εσωτερικών ήδη από το 2001 καταβάλλει προσπάθειες να διευκολύνει την συνδιαλλαγή των πολιτών με τις Υπηρεσίες του, αλλά επίσης να απλουστεύσει –άρα και να επιταχύνει— την εργασία των ίδιων δημόσιων υπαλλήλων ώστε να την κάνει πιο παραγωγική και αποτελεσματικότερη. Ορισμένα σημαντικά νομοθετήματα είναι:

- Ν. 2672/1998 «Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα (τηλεομοιοτυπία – ηλεκτρονικό ταχυδρομείο)»
- Ν. 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις»
- Ν. 3242/2004 «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και τη λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους ΟΤΑ»
- Ν. 3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης»
- Ν. 3844/2010 «Προσαρμογή της ελληνικής νομοθεσίας στην Οδηγία 2006/123 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με τις υπηρεσίες στην εσωτερική αγορά και άλλες διατάξεις»
- ΥΑΠ/Φ.19.7/14/380 «Οργάνωση, Λειτουργία και Αρμοδιότητες Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ)»
- Εγκύκλιος 5.2 (ΔΙΑΔΠ/Φ.Α1/2001) «Βασικές κατευθύνσεις και αρχές για την απλούστευση διαδικασιών»
- Εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/3753/19-2-2001 «Ηλεκτρονική Διοίκηση»
- Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ)

### ***3.2.1 Αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών***

Στο πλαίσιο της διαλειτουργικότητας εντάσσεται και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών από τους κρατικούς φορείς της κεντρικής κυβέρνησης αλλά και της τοπικής αυτοδιοίκησης Α΄ και Β΄ βαθμού. Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση διακρίνεται σε:

- Υποχρεωτική αυτεπάγγελτη αναζήτηση από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης καθιερώθηκε με τη διάταξη του άρθρου 16 του Ν. 3448/2006 «Για τη περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα» βάσει της οποίας οι

Υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να αναζητούν υποχρεωτικά οποιοδήποτε από τα 28 δικαιολογητικά που εντάσσονται στη διάταξη χωρίς την υποχρέωση να τα προσκομίσει ο ενδιαφερόμενος στην εκάστοτε Υπηρεσία.

- ii. Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση κατόπιν συναίνεσης του ενδιαφερομένου καθιερώθηκε με τη διάταξη του άρθρου 5 του Ν. 3242/2004 «Ρυθμίσεις για την οργάνωση και λειτουργία της Κυβέρνησης, τη διοικητική διαδικασία και τους Ο.Τ.Α.» βάσει της οποίας οι Υπηρεσίες είναι υποχρεωμένες να αναζητούν αυτεπάγγελτα κάποιο από τα 183 δικαιολογητικά που απαιτείται για τη διεκπεραίωση του αιτήματος, κι εφόσον έχει ζητηθεί εγγράφως από τον ίδιο τον ενδιαφερόμενο είτε στην ίδια την αίτηση είτε σε χωριστό έγγραφο υπεύθυνης δήλωσης.

Η αυτεπάγγελτη αναζήτηση επεκτάθηκε και στις επιχειρήσεις σύμφωνα με το υπ' αριθμό έγγραφο ΔΙΑΔΠ/Φ.Α.1.2./4194 της 16ης Φεβρουαρίου 2009 του Υπουργείου Εσωτερικών βάσει του οποίου «...σε περίπτωση συμμετοχής φυσικών ή νομικών προσώπων σε διαγωνισμούς του Δημοσίου για παροχή αγαθών ή υπηρεσιών οι οικείες υπηρεσίες οφείλουν να αναζητούν αντί των ενδιαφερομένων όσα από τα απαιτούμενα δικαιολογητικά για συμμετοχή στους διαγωνισμούς αυτούς, έχουν ενταχθεί στην αυτεπάγγελτη αναζήτηση δικαιολογητικών (υποχρεωτική ή κατόπιν συναίνεσης του πολίτη)». Επίσης, στα πλαίσια εφαρμογής του Ν. 3230/2004 «Καθιέρωση συστήματος διοίκησης με στόχους, μέτρηση της αποδοτικότητας και άλλες διατάξεις» η προσκόμιση ενός αρκετά μεγάλου αριθμού δικαιολογητικών αντικαταστάθηκε με την υποβολή μιας απλής υπεύθυνης δήλωσης του Ν. 1599/1986. Περισσότερες πληροφορίες για ποια δικαιολογητικά υπόκεινται σε αυτεπάγγελτη αναζήτηση ή αντικαταστάθηκαν από την υπεύθυνη δήλωση βρίσκονται στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη διαδρομή Δημόσια Διοίκηση / Εκσυγχρονισμός ([www.gspa.gr](http://www.gspa.gr)).

### **3.2.2 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.)**

Την άνοιξη του 2002 στα πλαίσια του Ε.Π. ΑΡΙΑΔΝΗ ξεκίνησαν τη λειτουργία τους τα πρώτα δέκα (10) ΚΕΠ που ανήκαν στην τοπική αυτοδιοίκηση – νομαρχίες και δήμους— και σιγά-σιγά επεκτάθηκαν σε ολόκληρη την επικράτεια.



Σκοπός τους είναι να λειτουργούν ως ένα «διοικητικό κατάστημα μιας στάσης», όπου θα υπάρχει ένας ευέλικτος μηχανισμός που θα σκοπεύει στη βελτίωση του τρόπου με τον οποίον οι πολίτες συναλλάσσονται με το δημόσιο τομέα και μέσω του οποίου έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και σε ένα αριθμό προτυποποιημένων διοικητικών διαδικασιών. Τα ΚΕΠ πρόκειται σταδιακά να ενσωματώσουν όλες τις διοικητικές διαδικασίες μέσω της χρήσης των ΤΠΕ<sup>45</sup>.

Στην πορεία δημιουργήθηκε η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ <[www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)> και μια δωρεάν τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης (1500). Όσον αφορά τη διαδικτυακή πύλη δίνει πληροφορίες για τις υπηρεσίες που εξυπηρετούν τα ΚΕΠ, ενώ επίσης διεκπεραιώνει πιστοποιημένες διαδικασίες ηλεκτρονικά και ταυτόχρονα παραπέμπει με συνδέσμους (links) στην κυβερνητική διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ. Η τηλεφωνική γραμμή εξυπηρέτησης επίσης δίνει πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά, ενώ παρέχεται η δυνατότητα τηλεφωνικής συμπλήρωσης της αίτησης<sup>46</sup>.

### **3.2.3 Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (Ε.Κ.Ε.)**

Τον Σεπτέμβριο του 2010 με την ΥΑΠ/Φ.19.7/14/380 που δημοσιεύτηκε στο ΦΕΚ τ. Β΄ 1561/23-09-2010 54 ΚΕΠ σε όλη τη χώρα μετεξελίσσονται σε Ενιαία Κέντρα Εξυπηρέτησης στα πλαίσια της εφαρμογής του Ν. 3844/2010 που εναρμονίζει το εθνικό δίκαιο με την Κοινοτική Οδηγία 123/2006. Έτσι τα ΕΚΕ υποχρεώνονται να παρέχουν 1) ενημέρωση στους παρόχους και αποδέκτες κυβερνητικών πληροφοριών σύμφωνα με τις υποδείξεις τους άρθρου 8 του Ν. 3844/2010 και 2) να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά και από απόσταση διαδικασίες που αφορούν την ηλεκτρονική υποδοχή αιτήσεων και μεταβίβασή τους προς τις αρμόδιες υπηρεσίες, την ηλεκτρονική υποδοχή ερωτημάτων επί συγκεκριμένων υποθέσεων και μεταβίβασή τους στις αρμόδιες υπηρεσίες, και υποδοχή εγγράφων από τις αρμόδιες υπηρεσίες και την ηλεκτρονική αποστολή τους στους παρόχους ή αποδέκτες υπηρεσιών. Για την τέλεση των αρμοδιοτήτων τα ΕΚΕ θα πρέπει να χρησιμοποιούν

<sup>45</sup> Markellos, K et al 2007, ' Current State of Greek E-Government Initiatives, Journal of Business Systems, Governance and Ethics, vol 2, issue 3, pp. 67-88.

<sup>46</sup> Παππάς, Θ & Κάκαρης, Ν, 'Παραδείγματα Χρήσης Δημοσίων Υπηρεσιών Διαθέσιμων Online', στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <<http://www.observatory.gr/files/meletes/sbs.pdf>>.

την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης «ΕΡΜΗΣ». Οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται μέσω των ΕΚΕ είναι ποικίλες και κυρίως σχετίζονται με τη χρήση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ και την ηλεκτρονική προώθηση αιτημάτων προς τον ΕΡΜΗ και τις απαντήσεις προς τους αιτούντες. Συγκεκριμένα:

1. Ηλεκτρονική υποδοχή της αίτησης μέσω ΕΡΜΗ
2. Διαβίβαση του φακέλου της υπόθεσης στις αρμόδιες Υπηρεσίες
3. Ηλεκτρονική υποδοχή και διαβίβαση ερωτημάτων παρόχων και αποδεκτών υπηρεσιών προς τις αρμόδιες Υπηρεσίες που αφορούν σε προσωποποιημένη πληροφόρηση
4. Διαβίβαση στους αιτούντες των απαντήσεων των αρμοδίων Υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή
5. Ηλεκτρονικές πληρωμές, εφόσον προβλέπεται από τη σχετική διαδικασία που εντάσσεται στα ΚΕΠ
6. Παροχή ψηφιακού αποδεκτικού από τον ΕΡΜΗ για την παραλαβή της αίτησης δικαιολογητικών και λοιπών στοιχείων με σήμανση ημερομηνίας και ώρας υποβολής
7. Παροχή από τον ΕΡΜΗ αποδεικτικού εγκυρότητας των ηλεκτρονικών εγγράφων που εκδίδει.

Επιπλέον, τον Μάρτιο του 2011 εκδόθηκε η Κ.Υ.Α. Κ1-802/23-03-2011, η οποία θέτει σε ισχύ την έναρξη λειτουργίας των Επιμελητηρίων για την Ίδρυση Επιχειρήσεων καθορίζοντας τα Γ.Ε.ΜΗ (Γενικό Εμπορικό Μητρώο) που λειτουργούν στα Επιμελητήρια ως Υπηρεσία μιας Στάσης για τη σύσταση προσωπικών εταιρειών (ΟΕ, ΕΕ), ενώ για τις ανώνυμες εταιρείες και τις εταιρείες περιορισμένης ευθύνης\_ καθώς και προσωπικών εταιρειών που για τη σύστασή τους συμφωνείται από τα μέρη ή απαιτείται η σύνταξη συμβολαιογραφικού εγγράφου, ως Υπηρεσία μιας Στάσης ορίζεται ο συμβολαιογράφος, ο οποίος συντάσσει τη συμβολαιογραφική πράξη σύστασης, εφόσον πληροί τις προϋποθέσεις της παραγράφου 3 του άρθρου 17 της Κ.Υ.Α. Κ1-802/23-03-2011.

### 3.2.4 Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης (Κ.Π.Α.)

Τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης συστάθηκαν με τον ιδρυτικό Ν. 3144/2003 και λειτουργούν από τον Μάιο της ίδιας χρονιάς ως ειδική υπηρεσία του ΟΑΕΔ (Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού) με στόχο να παρέχουν επαγγελματική πληροφόρηση, επαγγελματική συμβουλευτική ή συμβουλευτική σταδιοδρομίας και τοποθέτηση σε θέσεις εργασίας. Ο ρόλος των Κ.Π.Α. είναι η αποτύπωση των αναγκών των ανέργων και των επιχειρήσεων, έτσι ώστε να δημιουργούνται οι καταλληλότερες δυνατές προϋποθέσεις για την αποτελεσματικότερη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας. Στα Κ.Π.Α. μπορούν να απευθύνονται οι εξής κατηγορίες ανέργων<sup>47</sup>:

- Οι μακροχρόνια άνεργοι
- Οι νέοι ή ενήλικες άνεργοι
- Όσοι απειλούνται από την ανεργία
- Όσοι εγκατέλειψαν το σχολείο για οποιονδήποτε λόγο και αναζητούν μια θέση εργασίας ή κατάρτισης
- Όσοι η επιχείρησή που εργάζονταν έκλεισε για οποιονδήποτε λόγο
- Οι ειδικές κοινωνικές ομάδες όπως τα ΑμΕΑ, οι παλιννοστούντες, οι απεξαρτημένοι, γυναίκες, μονογονεϊκές οικογένειες κλπ.
- Οι νέοι ή ενήλικες που ζητούν να επαναπροσανατολιστούν σε νέα ειδικότητα, γιατί αυτή που έχουν δεν έχει αγοραστική αξία
- Όποιος ενδιαφέρεται για την κινητικότητα θέσεων εργασίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και παραπέμπεται στον αρμόδιο Ευρωσύμβουλο.

Ακολουθείται η μέθοδος της ατομικής ή ομαδικής προσέγγισης που αντιστοιχεί την προσωπικότητα και τα μοναδικά χαρακτηριστικά κάθε

---

<sup>47</sup> Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2009), 'Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση', στο Ε.Κ.Ε.Π., στο <<http://www.ekep.gr/Guidance/kpa.asp>>.

ενδιαφερόμενου, ώστε να αντιμετωπιστεί με σεβασμό και αποτελεσματικά το πρόβλημα και να επιτευχθεί η εύρεση θέση εργασίας ή θέσης κατάρτισης, ή επιπλέον να συμμετέχει σε ομάδα Συμβουλευτικής Αναζήτησης Εργασίας για κάποιον που λόγω ιδιαίτερων συνθηκών –κοινωνικών, οικονομικών, ψυχολογικών ή οικογενειακών— χρειάζεται εξειδικευμένη υποστήριξη<sup>48</sup>.

### **3.2.5 Διακίνηση Εγγράφων με Ηλεκτρονικά Μέσα**

Η διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα αφορά τη διακίνηση εγγράφων μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και ιδιωτών με τηλεομοιοτυπία (fax) ή/και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Η Ελληνική Πολιτεία προσαρμοζόμενη στις ευρωπαϊκές οδηγίες για απλοποίηση των διαδικασιών του δημόσιου τομέα θέσπισε την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων με το άρθρο 14 του Ν. 2672/1998, ενώ ενίσχυσε τη διακίνηση με την εισαγωγή ηλεκτρονικών υπογραφών υπό τις προϋποθέσεις του Π.Δ. 150/2001 και δημιούργησε ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για την πλήρη συναλλαγή ανάμεσα σε δημόσιο και ιδιώτες με ηλεκτρονικά μέσα με την ΥΑΠ/Φ.19.7/14/380 για την μετεξέλιξη των ΚΕΠ σε ΕΚΕ και το Σχέδιο Νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που κατατέθηκε τον Ιανουάριο του 2011.

Σύμφωνα με το άρθρο 14 του Ν. 2672/1998 ορίζονται συγκεκριμένες κατηγορίες εγγράφων που διακινούνται τόσο με τηλεομοιοτυπία όσο και με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, και περαιτέρω υπάρχουν εξαιρέσεις για συγκεκριμένες κατηγορίες ευαίσθητων εγγράφων. Στις εξαιρέσεις του νόμου σύμφωνα με την παράγραφο 6 του άρθρου 14 εμπίπτουν:

- Απόρρητα έγγραφα για τη χορήγηση αντιγράφων κατά την παράγραφο 3 του άρθρου 16 του Ν. 1599/1986, όπως αντικαταστάθηκε με το άρθρο 5 του Ν. 2690/1999.
- Έγγραφα που περιέχουν ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα κατά τον Ν. 2472/1997

---

<sup>48</sup> Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2009), 'Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση', στο Ε.Κ.Ε.Π., στο <<http://www.ekep.gr/Guidance/kpa.asp>>.

- Οι αιτήσεις συμμετοχής σε διαδικασία πρόσληψης ή σε διαγωνισμούς δημοσίου
- Έγγραφα που απαιτείται η υποβολή τους μόνο σε πρωτότυπα ή επικυρωμένα αντίγραφα
- Αποδεικτικά είσπραξης ανεξαρτήτως ποσού
- Διάφορα έγγραφα που εξαιρέθηκαν για ειδικούς λόγους με ΚΥΑ εντός τεσσάρων (4) μηνών από την έκδοση του νόμου (παράγραφος 6, άρθρο 14).

Τόσο η σχετική εγκύκλιος ΔΙΑΔΠ/Α1/2523/4-2-1999 περί διακίνησης εγγράφων με ηλεκτρονικά μέσα όσο και ο Κανονισμός Επικοινωνίας Δημόσιων Υπηρεσιών ορίζουν συγκεκριμένα τις προϋποθέσεις για τη διακίνηση εγγράφων που διασφαλίζουν την εγκυρότητα και ακεραιότητα των εγγράφων. Βασική προϋπόθεση, πέραν των τεχνικών, είναι η συγκατάθεση του ιδιώτη από ή προς τον οποίο αποστέλλεται το τηλεμοιότυπο ή το μήνυμα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η συγκατάθεση αυτή παρέχεται είτε π.χ. με αίτηση ή δήλωση του ιδιώτη στην οικεία υπηρεσία, είτε με οποιονδήποτε άλλο τρόπο που αποδεικνύει την αποδοχή αυτής της μορφής επικοινωνίας.

Τα έγγραφα που διακινούνται είτε με τηλεμοιοτυπία είτε με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο φέρουν την αποδεικτική ισχύ του πρωτοτύπου, εφόσον τηρούνται όλες οι προϋποθέσεις διακίνησης. Συγκεκριμένα, το τηλεμοιότυπο, εφόσον τηρούνται οι προϋποθέσεις και η διαδικασία έκδοσής του που προβλέπουν οι διατάξεις (παράγραφοι 9-12, άρθρο 14) έχει την ισχύ του μεταβιβαζόμενου εγγράφου, δηλαδή, την αποδεικτική ισχύ του πρωτοτύπου. Όσον αφορά το μήνυμα του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου η αυθεντικότητα ή γνησιότητα αυτού κατοχυρώνεται με την ψηφιακή υπογραφή, στην οποία αναγνωρίζεται η αποδεικτική ισχύς της ιδιόχειρης υπογραφής. Τούτο, συνεπώς, σημαίνει ότι η πραγματοποιούμενη εμφάνιση / καταχώρηση στον ηλεκτρονικό υπολογιστή θεωρείται ακριβής και έχει ισχύ πρωτοτύπου, μεδυνατότητα ανταπόδειξης.

Τέλος στην ΥΑΠ/Φ.19.7/380 για τα ΕΚΕ, στον Πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και στο Σχέδιο Νόμου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζονται

τα τεχνικά χαρακτηριστικά και οι προϋποθέσεις των ηλεκτρονικών εγγράφων, τα οποία υποστηρίζουν και διευκολύνουν την πλήρη και ολοκληρωμένη συνδιαλλαγή των ενδιαφερομένων με τη δημόσια διοίκηση.

**Πρακτικό**

**Μέρος**

## **Κεφάλαιο 4<sup>ο</sup>: Μεθοδολογία Έρευνας**

### **4.1 Σκοπός και Στόχοι της Έρευνας**

Μέσα από την θεωρητική διερεύνηση του πεδίου της Λήψης Αποφάσεων με έμφαση την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, δημιουργήθηκαν διάφορα ερωτήματα τα οποία και χρήζουν περαιτέρω έρευνας. Δεδομένου δε ότι για να υπάρχει εξέλιξη σε κάθε τι απαιτείται γνώση και συμμετοχή, έτσι και στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, που αποτελεί σήμερα αναπόσπαστο κομμάτι αυτού που αποκαλούμε λήψη αποφάσεων, απαιτείται η γνώση των πολιτών γύρω από αυτό αλλά και η συμμετοχή τους σε αυτό. Μέσα σε αυτό το πλαίσιο δημιουργήθηκε και ο σκοπός της παρούσας έρευνας που δεν είναι άλλος από την διερεύνηση του βαθμού συμμετοχής των Ελληνόπουλων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Τον σκοπό της έρευνας πλαισιώνουν μια σειρά από στόχοι, οι οποίοι έχουν ως εξής:

1. Πόσο συχνά χρησιμοποιούν οι νέοι το διαδίκτυο.
2. Για ποιους λόγους χρησιμοποιούν οι νέοι το διαδίκτυο.
3. Χρησιμοποιούν οι νέοι το διαδίκτυο, πέρα από την ψυχαγωγία, και για την διεκπεραίωση διοικητικών και νομικών υποχρεώσεων τους.
4. Ποιες από τις προσφερόμενες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γνωρίζουν και ποιες από αυτές χρησιμοποιούν.
5. Για ποιο λόγο χρησιμοποιούν τις προαναφερόμενες υπηρεσίες.
6. Πως αξιολογούν τις προαναφερόμενες υπηρεσίες.

### **4.2 Περιγραφή Μεθοδολογικού Σχεδιασμού**

Οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις της ερευνητικής διαδικασίας στις Κοινωνικές Επιστήμες προσλαμβάνουν ποσοτικό ή ποιοτικό χαρακτήρα ανάλογα με το είδος των



ερευνητικών δεδομένων<sup>49</sup>. Πολλές φορές χρησιμοποιείται ο συνδυασμός των δύο αυτών μεθοδολογικών προσεγγίσεων αφού οι ποσοτικές μέθοδοι αποτελούν μέσο για τον έλεγχο συγκεκριμένων υποθέσεων που συνάγονται από συγκεκριμένο προϋπάρχον θεωρητικό πλαίσιο, ενώ οι ποιοτικές μέθοδοι, λόγω και της ευέλικτης δομής τους, ευνοούν την ανάπτυξη νέων θεωρητικών παραδοχών.

Η ερευνητική μέθοδος που ακολουθήθηκε στην παρούσα έρευνα ήταν ένα από τα θέματα που μας προβλημάτισε ιδιαίτερα. Αρχικά υπήρξε προσανατολισμός προς την ποιοτική προσέγγιση, θεωρώντας ότι παίρνοντας συνέντευξη από ένα μικρό αριθμό πληθυσμού, θα υπήρχε η δυνατότητα της εις βάθος μελέτης των απόψεων και αντιλήψεων τους σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, την συμμετοχή τους σε αυτή αλλά και την αξιολόγησή της από τους ίδιους τους χρήστες. Η εκτενέστερη ανασκόπηση της βιβλιογραφίας σε συνδυασμό με τον σκοπό της έρευνας – ο οποίος ουσιαστικά καθορίζει όλες τις αποφάσεις που σχετίζονται με τη διεξαγωγή της ερευνητικής μελέτης – οδήγησε στο συμπέρασμα πως θα εξυπηρετείτο καλύτερα με την ποσοτική προσέγγιση. Επιλέγεται έτσι να ακολουθηθεί η ποσοτική έρευνα με τη συλλογή δεδομένων από ένα μεγάλο δείγμα νέων Ελλήνων, μέσω ερωτηματολογίου, έτσι ώστε να αναδειχθούν οι γενικές τάσεις αυτών σχετικά με το υπό εξέταση θέμα.

Στους λόγους που οδήγησαν στην επιλογή της ποσοτικής προσέγγισης, συγκαταλέγεται επίσης το γεγονός ότι η ποσοτική έρευνα θα δώσει την δυνατότητα της μελέτης των σχέσεων μεταξύ αρκετών μεταβλητών, όπως για παράδειγμα ο βαθμός συσχέτισης ηλικίας – Τεχνολογικού Αλφαριθμητισμού, εκπαιδευτικής κατάρτισης – χρήση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κ.ά.. Ο τρίτος λόγος που υποστηρίζει την επιλογή της ποσοτικής προσέγγισης αφορά στην προτίμησή του ερευνητή να ακολουθήσει μια πιο δομημένη και γραμμική μορφή στην ερευνητική διαδικασία που να δίνει μεγαλύτερη έμφαση στα ερωτήματα του ερωτηματολογίου, παρά να ακολουθηθεί μια ποιοτική προσέγγιση από όπου πιθανόν θα προέκυπταν διάφορα ερωτήματα κατά την πορεία της έρευνάς και που ίσως οδηγούσαν σε παρέκκλιση από τον αρχικό σκοπό της έρευνας. Τέλος, η ταχύτερη διεκπεραίωση της

---

<sup>49</sup> Βάμβουκας, Μ., (1988). Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.

στατιστικής επεξεργασίας των ποσοτικών δεδομένων αποτελεί τον τέταρτο λόγο επιλογής της ποσοτικής προσέγγισης, εφόσον τα χρονικά πλαίσια για την ολοκλήρωση της έρευνας είναι περιορισμένα<sup>50</sup>.

### **4.3 Επιλογή Δείγματος**

Τον πληθυσμό της έρευνας αποτελούν όλοι οι Έλληνες νέοι, 20- 30 ετών που διαμένουν στην χώρα μας. Δεδομένου όμως ότι δεν εν είναι δυνατή η πρόσβαση σε όλους, επιλέχθηκε ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα. Η επιλογή του δείγματος έγινε με δειγματοληψία κατά δεσμίδες (cluster), με βάση τους Νομούς της χώρας.

Λόγω των μεταβλητών της έρευνας δεν υπάρχει κάποιος περιορισμός ως προς το φύλο ή την επαρχία όπου εργάζεται ο ερωτώμενος. Η παράμετρος που θεωρήθηκε απαραίτητη, είναι να έχει πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή και μια σχετική ευχέρεια στην πλοήγηση –και για το λόγο αυτό μία από τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου μελετά τη συγκεκριμένη μεταβλητή. Ωστόσο, αν λάβουμε υπόψη τα ποσοστά των νέων που ασχολούνται με το διαδίκτυο και διεκπεραιώνουν διάφορες εργασίες μέσω αυτού, όπως προέκυψε από τα στοιχεία της βιβλιογραφικής έρευνας, είναι σχεδόν αδύνατον να μην έχει αυτή την εμπειρία.

Για να αποφευχθούν τυχόν σφάλματα, στόχος ήταν το δείγμα να είναι πολυπληθές και να αποτελείται από 100 ερωτώμενους.

### **4.4 Επιλογή Ερευνητικού Εργαλείου**

Η συλλογή των δεδομένων της έρευνας θα βασιστεί εξ ολοκλήρου στη συμπλήρωση ερωτηματολογίου που καταρτίστηκε ειδικά για την έρευνα αυτή. Το ερωτηματολόγιο θεωρείται ως το πιο κατάλληλο εργαλείο, αφού θα δώσει την δυνατότητα εξασφάλισης ενός μεγάλου δείγματος ατόμων, εξασφαλίζει την εύκολη αποστολή και συλλογή του αφού δεν απαιτείται η φυσική παρουσία του ερευνητή κατά την συμπλήρωσή του, ενώ στη συνέχεια θα εξασφαλίσει ευχέρεια στον ερευνητή κατά την κωδικοποίηση και ανάλυση των δεδομένων.

---

<sup>50</sup> Κυριαζή, Ν., (1999). Η κοινωνιολογική έρευνα. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Με τον όρο ερωτηματολόγιο αναφερόμαστε στη μέθοδο έρευνας κατά την οποία συλλέγονται δεδομένα και πληροφορίες από έναν αριθμό ατόμων (δείγμα), με σκοπό να γίνει γνωστό κάτι για τον ευρύτερο πληθυσμό από τον οποίο επιλέχθηκε το δείγμα. Συλλέγονται οι απαντήσεις από τα ερωτήματα και εξάγονται κάποια αποτελέσματα<sup>51</sup>. Τα ερωτηματολόγια ανακαλύφθηκαν από τον Sir Francis Galton και αποτελούν μια από τις βασικότερες ερευνητικές μεθόδους<sup>52</sup>. Χρησιμοποιούνται ευρύτατα σε ποικίλους τομείς όπως π.χ. η στατιστική, η έρευνα αγοράς, η ψυχολογία, η δημοσιογραφία, η διοίκηση επιχειρήσεων και σε πολλούς άλλους. Περιλαμβάνουν μια σειρά από διάφορους τύπους ερωτήσεων με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών από τους συμμετέχοντες στην έρευνα. Τρεις από τους βασικότερους τύπους ερωτηματολογίων, ανάλογα με τον τύπο των ερωτήσεων που περιέχουν, είναι: α) τα Κλειστού τύπου, τα οποία είναι και τα πιο διαδεδομένα καθώς ακολουθούν μια τυποποιημένη μορφή (π.χ. με ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής) και χρησιμοποιούνται για την παραγωγή στατιστικών στην ποσοτική έρευνα. β) τα Ανοιχτού τύπου, τα οποία χρησιμοποιούνται κυρίως στην ποιοτική έρευνα με ανοικτού τύπου ερωτήσεις των οποίων η ανάλυση των αποτελεσμάτων είναι δυσκολότερη σε σχέση με τα ερωτηματολόγια κλειστού τύπου. γ) τα Κλειστού και Ανοιχτού τύπου, τα οποία συνδυάζουν τα παραπάνω<sup>53</sup>.

Η ραγδαία ανάπτυξη των Τ.Π.Ε. κι ακόμα περισσότερο η εισαγωγή τους σε χρήση σε φορείς (Δημόσιο, Εκπαιδευτικά Ιδρύματα, Ερευνητικά Ιδρύματα, κτλ) αλλά και σε κάθε τομέα της καθημερινής ζωής οδήγησε στην δυνατότητα σχεδίασης ερωτηματολογίων με τη χρήση κατάλληλων εργαλείων λογισμικού στον υπολογιστή και επέτρεψε την πρόσβαση σε αυτά από οποιονδήποτε άνθρωπο σε κάθε μέρος της γης, δημιουργώντας πρόσφορο έδαφος για την εξάπλωσή της τεχνολογίας των ηλεκτρονικών ερευνών<sup>54</sup>.

---

<sup>51</sup> Ανδρεαδάκης, Ν. (2005). Οδηγός για την εκπόνηση και σύνταξη γραπτής ερευνητικής εργασίας. Αθήνα: Ατραπός.

<sup>52</sup> Creswell, J., (2012). Εκπαιδευτική Έρευνα: Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας. Αθήνα: Έλλην.

<sup>53</sup> Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (2008). Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας. Επιμ. Β. Βασιλού- Παπαγεωργίου. Αθήνα: Μεταίχμιο; Ανδρεαδάκης, όπως παραπάνω; Creswell, όπως παραπάνω.

<sup>54</sup> Andrews, D., Nonnecke, B., & Preece, J. (2003). 'Electronic survey methodology: A case study in reaching hard-to-involve Internet users'. International Journal of Human Computer Interaction, 16 (2), 185-210;

Μέχρι πρόσφατα η δημιουργία και η διεξαγωγή μιας ηλεκτρονικής (online) έρευνας ήταν μια χρονοβόρα διαδικασία που είχε ως προαπαιτούμενο ιδιαίτερες γνώσεις στον προγραμματισμό, με αποτέλεσμα η χρήση της να είναι περιορισμένη εξαιτίας της δυσκολίας της. Σταδιακά άρχισαν να κατασκευάζονται πολλά εργαλεία για την δημιουργία και την υποστήριξη των online ερωτηματολογίων, τα οποία παρέχουν στους ερευνητές τη δυνατότητα να σχεδιάσουν ερωτηματολόγια που θα τους βοηθήσουν στην εξαγωγή κάποιων συμπερασμάτων, εύκολα και γρήγορα και κυρίως χωρίς να έχουν εξειδικευμένες γνώσεις ηλεκτρονικών υπολογιστών<sup>55</sup>.

Με την ευρύτερη χρήση των ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων προσφέρονται πλέον χρήσιμες λειτουργίες και δυνατότητες προς όφελος των ερευνητών. Πλέον, τους παρέχεται η δυνατότητα να κατασκευάσουν μία καλά σχεδιασμένη έρευνα, με αυτόματη εισαγωγή των δεδομένων σε μία βάση, διατήρηση και εύκολη προσπέλαση των αποτελεσμάτων προγενέστερων ερευνών, με επιλογή οπτικοποίησής τους (π.χ. διαγράμματα, ραβδογράμματα, κτλ.), δυνατότητα ένταξης των αποτελεσμάτων σε διάφορα άλλα προγράμματα λογισμικού για καλύτερη και πληρέστερη στατιστική επεξεργασία(π.χ. Excel, SPSS, Minitab), κ.α.<sup>56</sup>.

Ο τομέας των ηλεκτρονικών ερευνών είναι ένας ραγδαία αναπτυσσόμενος χώρος, ο οποίος έχει γνωρίσει μεγάλη άνθιση, εμπορική και ερευνητική τα τελευταία χρόνια. Κατά συνέπεια υπάρχουν πολλές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο συγκεκριμένο πεδίο και παρέχουν τη δυνατότητα ανάρτησης ηλεκτρονικών ερευνών στους πελάτες τους. Στην ιστοσελίδα τους παρέχουν κάποιο “χώρο” όπου ο χρήστης μπορεί να δημοσιεύσει το δικό του ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο, το οποίο έχει προηγουμένως δημιουργήσει με τη βοήθεια των εργαλείων που παρέχουν. Γι’ αυτό το λόγο, τα ερωτηματολόγια της συγκεκριμένης μορφής ονομάζονται «παρεχόμενα από τρίτους». Ορισμένες από τις πιο γνωστές εταιρίες-παρόχους είναι ενδεικτικά: [surveymonkey.com](http://surveymonkey.com), [freeonlinesurveys.com](http://freeonlinesurveys.com), [surveycompany.com](http://surveycompany.com), [limesurvey.org](http://limesurvey.org) κτλ..

---

<sup>55</sup> Huffman, I., (2006). Online Questionnaire Software Advantages/Disadvantages. Ανακτήθηκε στις 20/6/2014 από τη διεύθυνση <http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/324/1/isaachuffman.pdf>

<sup>56</sup> Evans, J. R., & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 15(2), 195-219.

Για όλους τους παραπάνω λόγους- οφέλη, αλλά και δεδομένου ότι το ίδιο το ζητούμενο της έρευνας αναφέρεται στην χρήση των Νέων Τεχνολογιών και του Διαδικτύου, αποφασίστηκε και χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα το Ηλεκτρονικό Ερωτηματολόγιο. Επικεντρωθήκαμε σε εταιρείες που παρέχουν ηλεκτρονικές έρευνες δωρεάν και χωρίς κανένα περιορισμό, οι οποίες να είναι εμφανής και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (εφόσον ο χρήστης το επιθυμεί). Έτσι επιλέχθηκε ο φορέας παροχής υπηρεσιών Google. Το Google Forms είναι ένα δωρεάν διαδικτυακό λογισμικό που παρέχει η Google και το οποίο περιλαμβάνει επεξεργαστή κειμένου, υπολογιστικά φύλλα εργασίας, παρουσιάσεις, φόρμες και σχέδια. Επιτρέπει στον χρήστη να δημιουργήσει και να εργαστεί πάνω σε αυτά σε πραγματικό χρόνο μαζί με άλλους ανθρώπους, καθώς και να αποθηκεύσει τα έγγραφα και τα άλλα του αρχεία. Επίσης μπορεί να μεταφορτώσει αρχεία και να τα επεξεργαστεί online. Δέχεται τους περισσότερους τύπους αρχείων όπως ODT, PDF, HTML. Μπορεί ακόμα να δημοσιεύει τα αρχεία ως ιστοσελίδες. Οι εφαρμογές Google Forms είναι ελεύθερες και επειδή λειτουργούν διαδικτυακά δεν χρειάζονται εγκατάσταση ή αναβάθμιση. Απαιτείται μόνον εγγραφή, που είναι δωρεάν, για την απόκτηση λογαριασμού Google.

Στα προτερήματα του εν λόγω λογισμικού συμπεριλαμβάνονται η μη απαίτηση εξειδικευμένων γνώσεων ηλεκτρονικών υπολογιστών, η φιλικότητα του περιβάλλοντος εργασίας προς τον χρήστη, η ύπαρξη αναλυτικών οδηγιών από την εταιρεία- πάροχο και η απλότητά του καθώς είναι προσβάσιμο από κάθε άτομο με την χρήση ενός απλού υπολογιστή με δυνατότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο χωρίς επιπλέον απαιτήσεις για εξυπηρετητές (servers) ή για μεταφόρτωση επιπλέον λογισμικού κτλ..

Είναι συνηθισμένο να υπάρχουν στα ερωτηματολόγια ερωτήσεις στις οποίες τα άτομα να καλούνται να δηλώσουν το βαθμό αποδοχής ή απόρριψης για μια σειρά απόψεις, φράσεις, θέματα, πρόσωπα κλπ., στη βάση μιας αριθμητικής κλίμακας, η οποία μπορεί να είναι από 1 έως 5, 1 έως 7 κλπ. Οι ερωτήσεις αυτού του τύπου ονομάζονται κλίμακες αξιολόγησης. Οι κλίμακες χρησιμοποιούνται όταν ενδιαφερόμαστε όχι μόνο αν τα υποκείμενα της έρευνας είναι υπέρ ή κατά μιας

άποψης αλλά και για το βαθμό αποδοχής της άποψης αυτής<sup>57</sup>. Υπάρχουν διάφορες μεθοδολογίες για τη δημιουργία κλιμάκων μέτρησης με πιο γνωστές τις Likert, Guttman και Turstone<sup>58</sup>. Η κλίμακα τύπου Likert είναι η πιο απλή στη δημιουργία και η πιο διαδεδομένη στις κοινωνικές και τις παιδαγωγικές έρευνες. Στόχος της είναι η μέτρηση στάσεων ή απόψεων των υποκειμένων της οποίας καλούνται να επιλέξουν μια από τις δυνατές απαντήσεις σταθερής μορφής σε ένα σύνολο ερωτημάτων τα οποία αντιπροσωπεύουν το προς μελέτη πρόβλημα.

Η ερευνητική μέθοδος που κάνει χρήση ερωτηματολογίων με κλίμακα παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα αλλά και κάποια μειονεκτήματα. Για παράδειγμα, η κλίμακα Likert επιτρέπει να αποδοθεί μια συνολική βαθμολογία στις απαντήσεις του κάθε υποκειμένου (όπου για παράδειγμα πιο μεγάλη βαθμολογία σημαίνει πιο θετική στάση, πιο μικρή βαθμολογία σημαίνει πιο αρνητική στάση). Είναι όμως αρκετά δύσκολο να ερμηνεύσουμε κατά πόσο δύο υποκείμενα μετρούν τη διαφορά μεταξύ των διαβαθμίσεων αυτής της κλίμακας και συνεπώς δεν μπορούμε να είμαστε σίγουροι ότι η επιλογή της ίδιας απάντησης σε ένα ερώτημα σημαίνει τελικά και τον ίδιο βαθμό αποδοχής.

Η κατασκευή του ερωτηματολογίου της παρούσας έρευνας βασίστηκε στην ανασκόπηση της βιβλιογραφίας και τον καθορισμό του σκοπού της έρευνας. Με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν από την αρχή. Το ερωτηματολόγιο που εκπονήθηκε αποτελείται κατά κύριο λόγο από κλειστού τύπου ερωτήματα και την χρήση της διαβαθμιστικής κλίμακας Likert. Αρχικά διακρίνεται σε τρία μέρη. Το πρώτο μέρος αποτελείται από κλειστού και ανοιχτού τύπου ερωτήσεις που αφορούν στα δημογραφικά στοιχεία του ερωτώμενου, όπως το φύλο και η ηλικία. Το δεύτερο μέρος αποτελείται από μια ερώτηση πολλαπλής επιλογής και δύο ερωτήσεις συνολικά δεκαπέντε προτάσεων στην διαβαθμιστική κλίμακα Likert οι οποίες σχετίζονται με τις γνώσεις των ερωτώμενων σε θέματα ηλεκτρονικής κοινωνικής δικτύωσης, ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κτλ... Τέλος το τρίτο μέρος περιλαμβάνει τρεις ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, μια ερώτηση με δώδεκα προτάσεις στην διαβαθμιστική κλίμακα

---

<sup>57</sup> Μπεγράκης, Θ., (1999). Πολυδιάστατη Ανάλυση Δεδομένων. Αθήνα: «Νέα Σύνορα» - Α. Α. Λιβάνη

<sup>58</sup> Κομίλη, Α., (1989). Βασικές αρχές και μέθοδοι επιστημονικής έρευνας στην Ψυχολογία. Αθήνα: Οδυσσέας; Κυριαζή, Ν., (1999). Η κοινωνιολογική έρευνα. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Likert, και μια ανοιχτή ερώτηση που αφορούν κατά κόρον την χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την αξιολόγησή τους, κτλ..

Για την εξάλειψη τυχόν σφαλμάτων που ίσως να προέκυπταν κατά τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, το ερωτηματολόγιο δόθηκε δοκιμαστικά-πυλοτικά σε δέκα άτομα, ώστε να ελεγχθεί η σαφήνεια και η επάρκεια των ερωτήσεων, καθώς και η καταλληλότητα των κλιμάκων μέτρησης. Στη συνέχεια ακολούθησαν οι απαραίτητες διορθώσεις οπότε και καταρτίστηκε η τελική του μορφή (βλ. Παράρτημα).

#### **4.5 Διαδικασία Συλλογής Δεδομένων**

Η συλλογή των δεδομένων της έρευνας (αποστολή ερωτηματολογίων και λήψη δεδομένων) ξεκίνησε τον Ιούνιο του 2015 και διεκπεραιώθηκε εντός ενός μήνα (22 Ιουνίου- 20 Ιουλίου 2015). Η διεύθυνση της ιστοσελίδας που αναρτήθηκε το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σε ερωτώμενους σε όλες τις επαρχίες της ελληνικής επικράτειας. Στη συνέχεια και αφού συμπληρώθηκαν τα ερωτηματολόγια και οργανώθηκαν τα δεδομένα σε αντίστοιχα φύλλα δεδομένων του Excel. Ακολούθησε η ανάλυση τους χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα στατιστικά κριτήρια (σε συχνότητα, και ποσοστά) και στο τέλος οργανώθηκαν οι πίνακες των αποτελεσμάτων.

#### **4.6 Τεχνικές Ανάλυσης Δεδομένων**

Για την περαιτέρω ανάλυση των δεδομένων που συγκεντρώθηκαν και κωδικοποιήθηκαν στο excel, χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πακέτο SPSS. Ο υπολογισμός των συχνοτήτων και ποσοστών έγινε με χρήση της εντολής “Frequencies”. Για τη σύγκριση των μέσων όρων δύο ομάδων υποκειμένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό κριτήριο t. Με το συντελεστή συσχέτισης Pearson r διερευνήθηκε κατά πόσο υπάρχει σχέση μεταξύ δύο μεταβλητών (θετική ή αρνητική) και πόσο στατιστικά σημαντική είναι αυτή.

Στην περίπτωση των κλιμάκων τύπου Likert, όπου οι συμμετέχοντες στην έρευνα κλήθηκαν να δηλώσουν το βαθμό ικανοποίησης ή συμφωνίας τους σε μια σειρά πολυθεματικών προτάσεων οι μεταβλητές θεωρήθηκαν ως διαστήματος, αφού

ο αριθμητικός μέσος των κωδικοποιημένων απαντήσεων ήταν απαραίτητος για τη συσχέτιση των μεταβλητών της έρευνάς μας.

#### **4.7 Θέματα Δεοντολογίας- Αξιοπιστία της Έρευνας**

Αρκετά από τα θέματα δεοντολογίας που αντιμετωπίζονται στην κοινωνική έρευνα είναι σύνθετα και λεπτά και πολλές φορές βάζουν τους ερευνητές σε ηθικά δυσχερή θέση<sup>59</sup>. Στην παρούσα έρευνα δεν προέκυψαν τέτοιου είδους αδιέξοδα. Οι ερωτώμενοι αφιέρωσαν λίγα μόνο λεπτά στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ενώ μικρό ήταν το οικονομικό κόστος και για τους ερευνητές από τη συλλογή των δεδομένων με ερωτηματολόγια. Πρέπει να τονιστεί πως προστατεύτηκε η ανωνυμία του προς μελέτη πληθυσμού των συμμετεχόντων της έρευνας, αφού στο ερωτηματολόγιο δε ζητείται, ούτε αποκαλύπτεται η ταυτότητα του κάθε συμμετέχοντος.

Είναι γεγονός ότι για κάθε έρευνα, τα ζητήματα της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας αποτελούν σημαντικό παράγοντα προβληματισμού. Το είδος της μεθοδολογίας της έρευνας που έχει επιλεγεί καθώς και το εργαλείο συλλογής των δεδομένων που χρησιμοποιείται επηρεάζουν σε πολύ μεγάλο βαθμό την εγκυρότητα και την αξιοπιστία μιας έρευνας<sup>60</sup>. Στην παρούσα ερευνητική διαδικασία, η μεθοδολογία που έχει επιλεγεί καθώς και οι συνθήκες διεξαγωγής της, διασφάλιζαν σε αρκετά μεγάλο βαθμό τα κριτήρια επιστημονικής εγκυρότητας και αξιοπιστίας της έρευνας.

---

<sup>59</sup> Cohen, L., & Manion, L., (1997). Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας. Αθήνα: Έκφραση.

<sup>60</sup> Όπως παραπάνω



## Κεφάλαιο 5<sup>ο</sup>: Παρουσίαση Δεδομένων

### 5.1 Παρουσίαση Δεδομένων

Αρχικά αναφέρονται τα δημογραφικά στοιχεία του πληθυσμού που αποτέλεσε και το δείγμα της έρευνας. Αν και στόχος ήταν η συγκέντρωση 100 ερωτηματολογίων, κατάφεραν να συλλεχθούν 86. Στην έρευνα λοιπόν συμμετείχαν 86 άτομα εκ των οποίων το 55,8% αποτέλεσαν άνδρες ενώ το υπόλοιπο 44,2% γυναίκες (Γραφ. 1). Η ηλικία του δείγματος κυμαίνεται από 53 έως 19 έτη με τον μέσο όρο να φτάνει τα 26 έτη (Πίν. 4).



	Ηλικία σε έτη
<b>Μέγιστη τιμή</b>	53
<b>Ελάχιστη τιμή</b>	18
<b>Μέσος όρος</b>	26

**Πίν. 4:** Κατανομή Ηλικίας Δείγματος

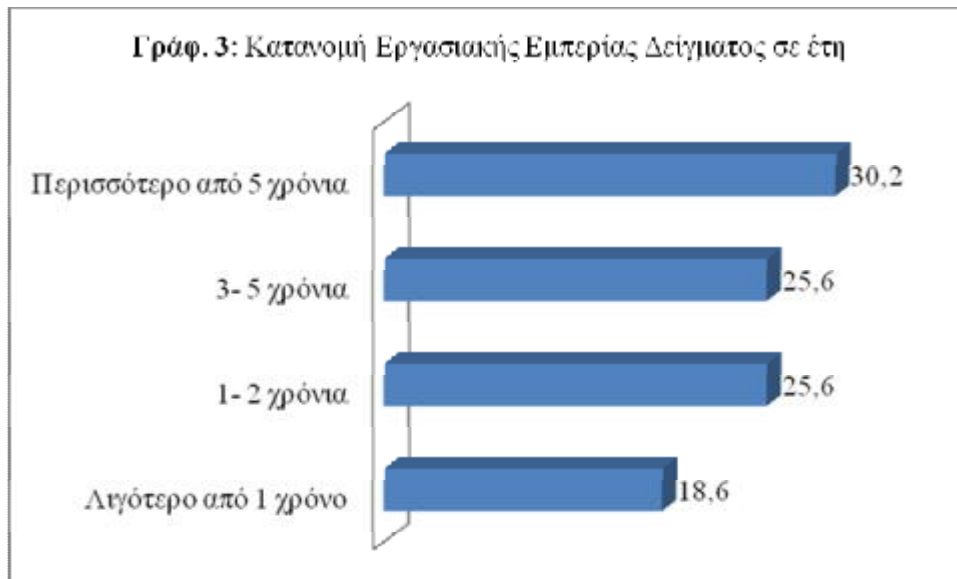
Σε ότι αφορά το επίπεδο μόρφωσης των ερωτώμενων στην πλειοψηφία του είναι απόφοιτοι ΑΕΙ- ΤΕΙ ή Κολλεγίων, ένα μικρότερο ποσοστό (15,1%) είναι απόφοιτοι Λυκείου, ενώ ένα ακόμη μικρότερο ποσοστό (8,1%) κατέχει μεταπτυχιακό ή άλλο ανώτερο τίτλο σπουδών (Γραφ. 2).



Αναφορικά με την επαγγελματική ιδιότητα του δείγματος (Πίν. 5), το μεγαλύτερο ποσοστό είναι φοιτητές (32,6%) και ακολουθούν οι ιδιωτικοί υπάλληλοι (31,4%) και οι ελεύθεροι επαγγελματίες (15,1%). Σε ότι δε αφορά την επαγγελματική εμπειρία, το 30,2% διαθέτει εμπειρία μεγαλύτερη των πέντε ετών, ένα 25,6% τρία με πέντε χρόνια, ακολουθεί άλλο ένα 25,6% με ένα έως δύο χρόνια και τέλος ένα 18,6% με λιγότερο από ένα χρόνο εργασιακή εμπειρία (Γραφ. 3).

ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ	N	%
Ιδ. Υπάλληλος	27	31,4
Δημ. Υπάλληλος	6	7
Ελ. Επαγγελματίας	13	15,1
Αγρότης	1	1,2
Έμπορος	3	3,5
Εισοδηματίας	0	0
Άνεργος	8	9,3
Φοιτητής	28	32,6
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>86</b>	<b>100</b>

**Πίν. 5: Κατανομή Επαγγελματικής Ιδιότητας Δείγματος**

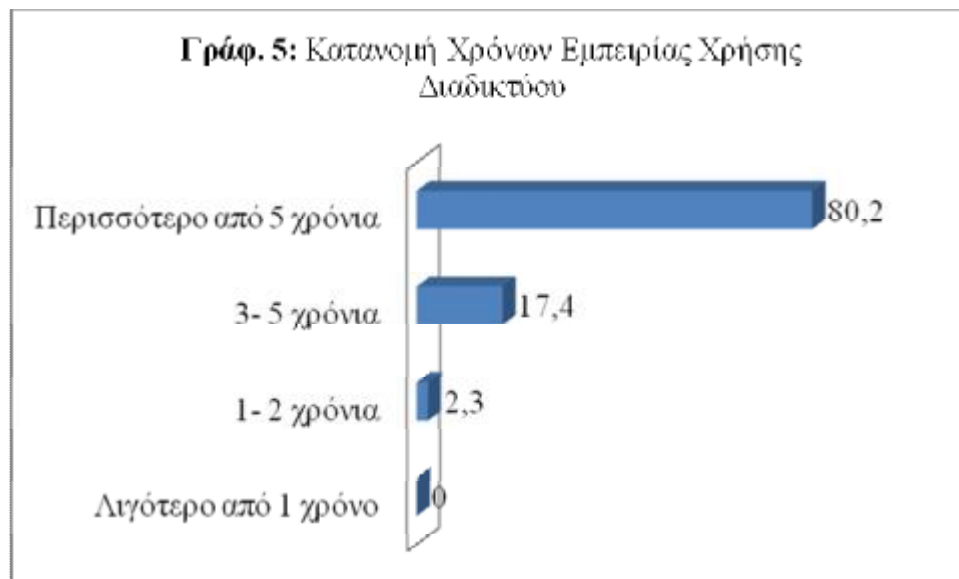


Ολοκληρώνοντας τα δημογραφικά χαρακτηριστικά το δείγμα αποτελείται κατά κύριο λόγο από κατοίκους της Πελοποννήσου (28%), της Αττικής (18%) και της Θεσσαλίας (14%) (Γραφ. 4).

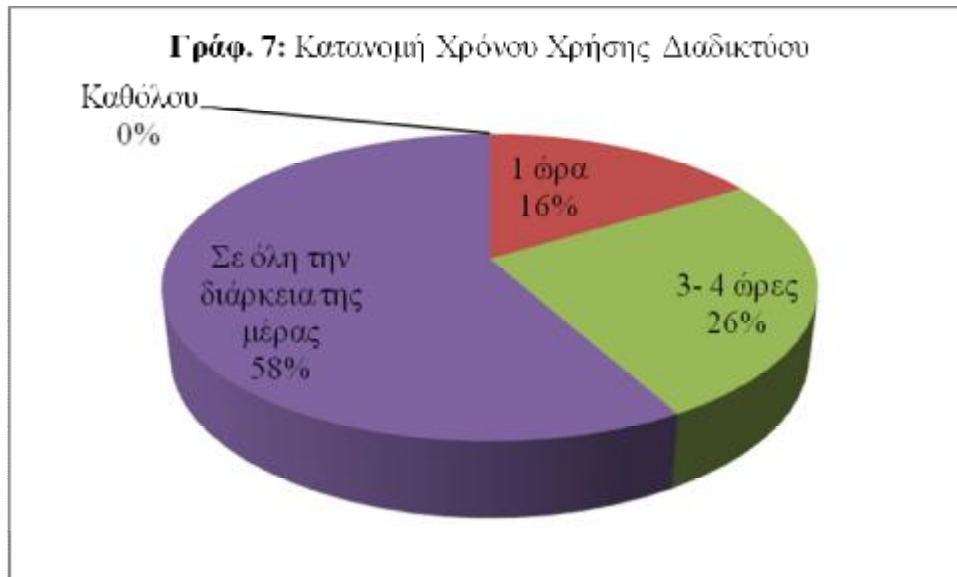


Εν συνεχεία παρουσιάζονται τα δεδομένα του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου που αφορούν κυρίως στις δεξιότητες χρήσης ηλεκτρονικών συσκευών (σταθερός ηλεκτρονικός υπολογιστής, laptop, tablet, smartphone), τις δεξιότητες χρήσεις των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και άλλων ηλεκτρονικών

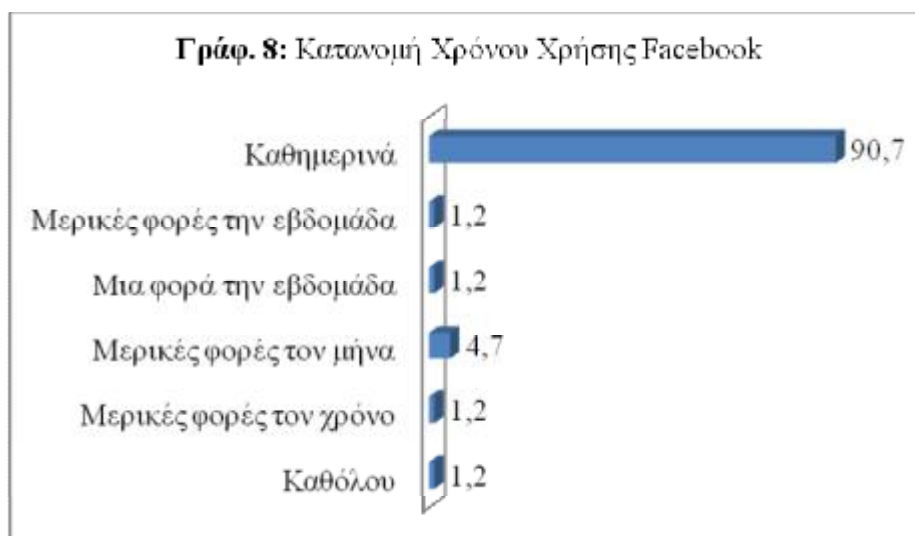
υπηρεσιών. Με βάση τις απαντήσεις των ερωτηθέντων στην ερώτηση «Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στην χρήση διαδικτύου» το 80,2% δήλωσε εμπειρία μεγαλύτερη των πέντε χρόνων (Γραφ. 5), ενώ στην ερώτηση «Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στη χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Εξυπηρέτησης» πλειοψηφία του δείγματος κυμαίνεται μεταξύ περισσότερο των πέντε χρόνων με ποσοστό 43% και από τρία ως πέντε χρόνια με ποσοστό 27,9% (Γραφ. 6).



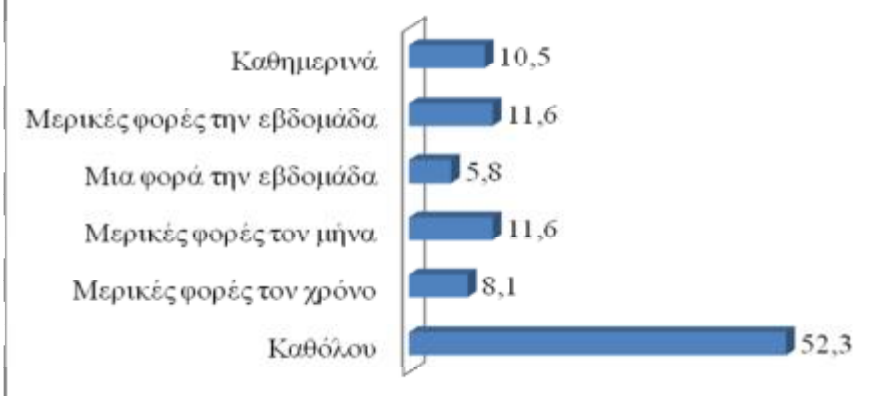
Σε ότι αφορά τέλος τον χρόνο που αφιερώνει το δείγμα στην ενασχόλησή του σε διάφορες δραστηριότητες το 58% είναι online σε όλη την διάρκεια της μέρας και μόλις του 16% απασχολείται σε αυτό μόνο για μια ώρα ημερησίως (Γραφ. 7).



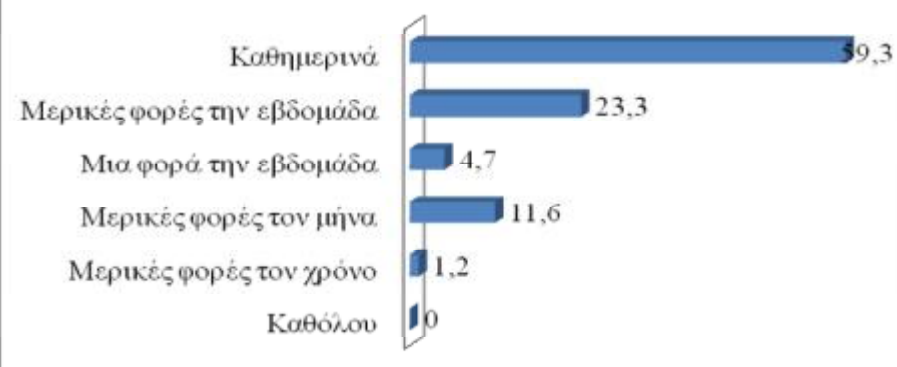
Στα γραφήματα που ακολουθούν φαίνεται ο χρόνος χρήσης ηλεκτρονικών εφαρμογών και υπηρεσιών όπως το Facebook (Γράφ. 8), το Twitter (Γράφ. 9), Μουσικά Site -όπως το Youtube- (Γραφ. 10), Ηλεκτρονικά Παιχνίδια (Γράφ. 11), Άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης –όπως MySpace, Hi5, Instagram- (Γράφ. 12), Μέσα Ηλεκτρονικής Ενημέρωσης –όπως in.gr, yahoo news, κ.ά.- (Γράφ. 13), Taxis Net (Γράφ. 14), Site ΟΑΕΔ (Γράφ., 15), Site ΙΚΑ-ΑΠΔ (Γράφ. 16), Site Υπουργείων και άλλων φορέων (Γράφ. 17).



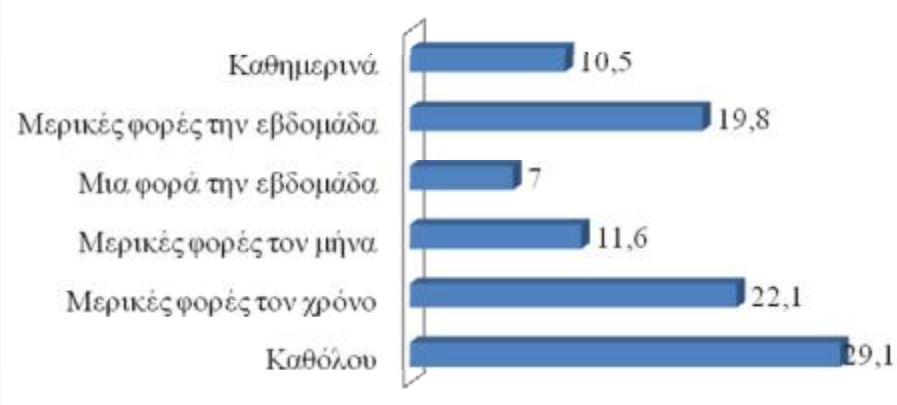
**Γράφ. 9:** Κατανομή Χρόνου Χρήσης Twitter



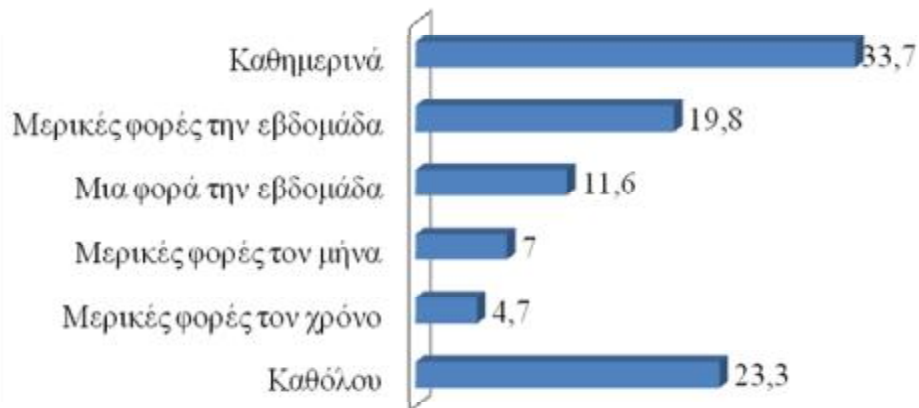
**Γράφ. 10:** Κατανομή χρόνου χρήσης Μουσικών Site (Youtube, κ.ά.)



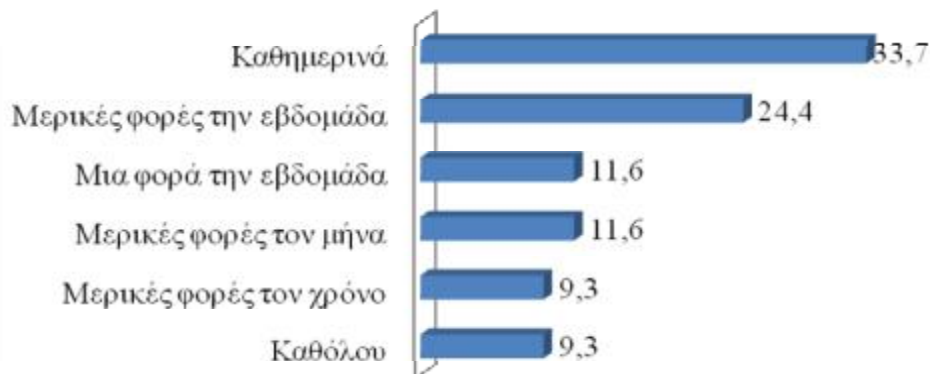
**Γράφ. 11:** Κατανομή Χρόνου Χρήσης Ηλεκτρονικών Πααιδιών



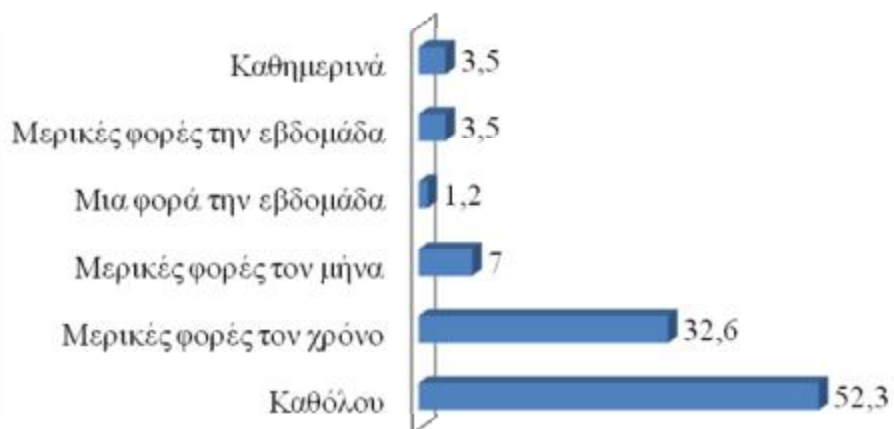
**Γράφ. 12:** Κατανομή Χρόνου Χρήσης άλλων μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης (MySpace, Hi5, Instagram)



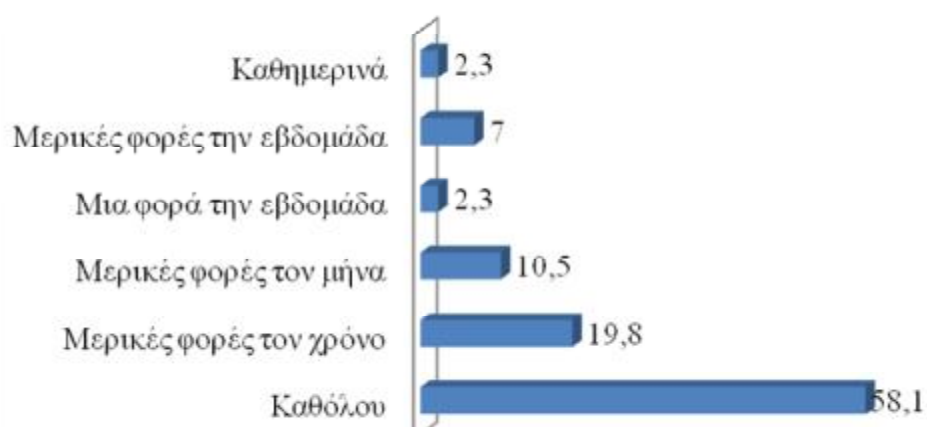
**Γράφ. 13:** Κατανομή χρόνου χρήσης μέσω Ηλεκτρονικής Ενημέρωσης (in.gr, yahoo news)



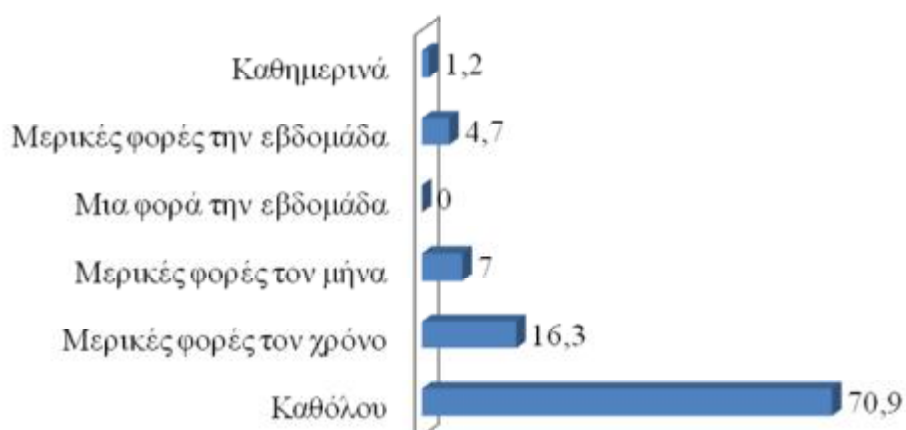
**Γράφ. 14:** Κατανομή χρόνου χρήσης TaxisNet



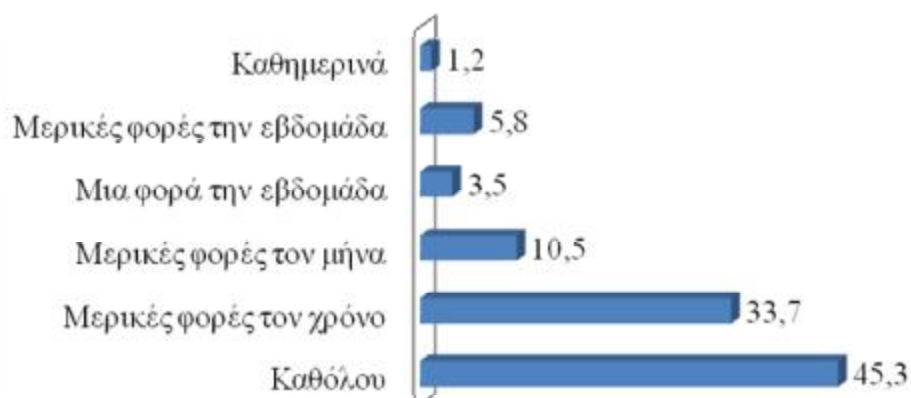
**Γράφ. 15:** Κατανομή χρόνου χρήσης Site ΟΑΕΔ



**Γράφ. 16:** Κατανομή χρόνου χρήσης ΙΚΑ- ΑΠΔ

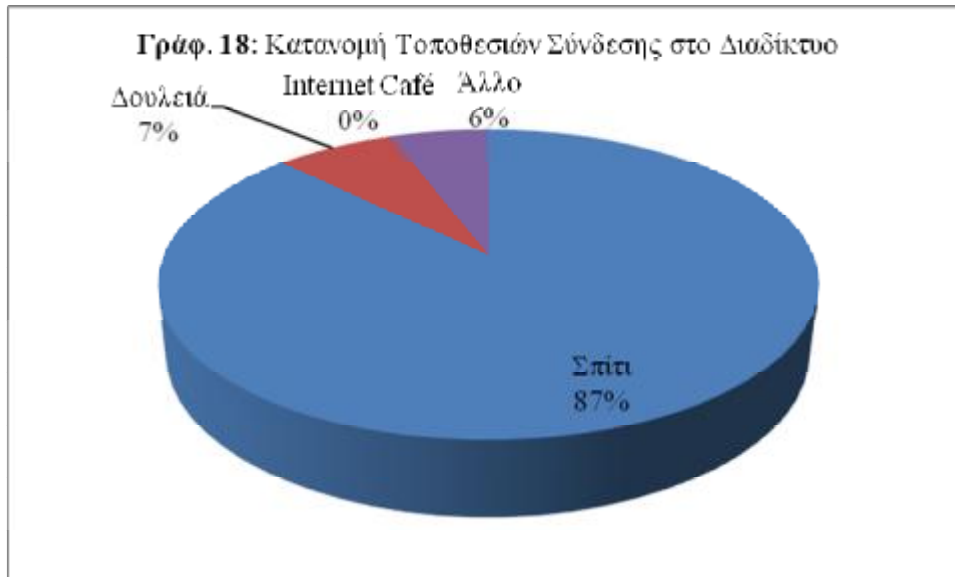


**Γράφ. 17:** Κατανομή χρόνου χρήσης Site Υπουργείων και Άλλων φορέων

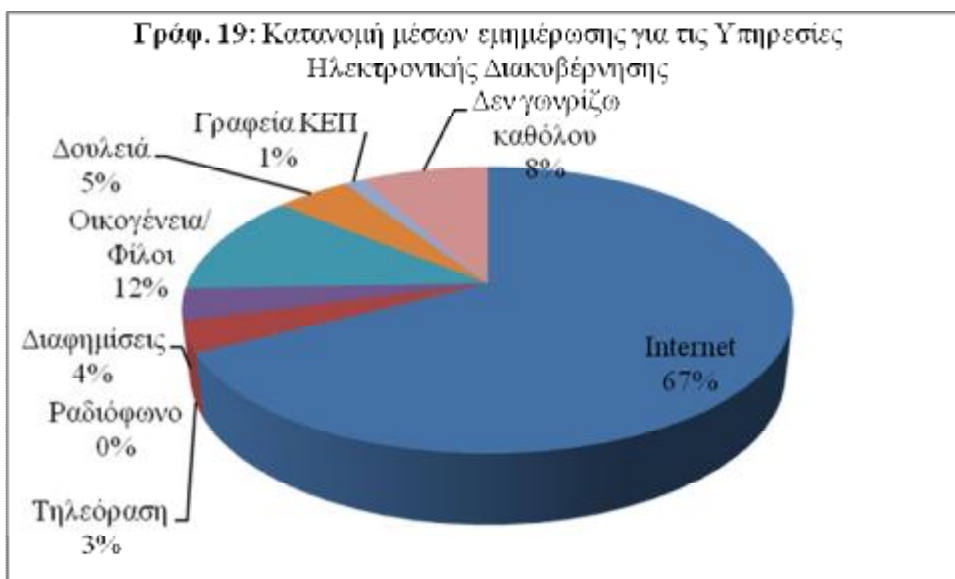




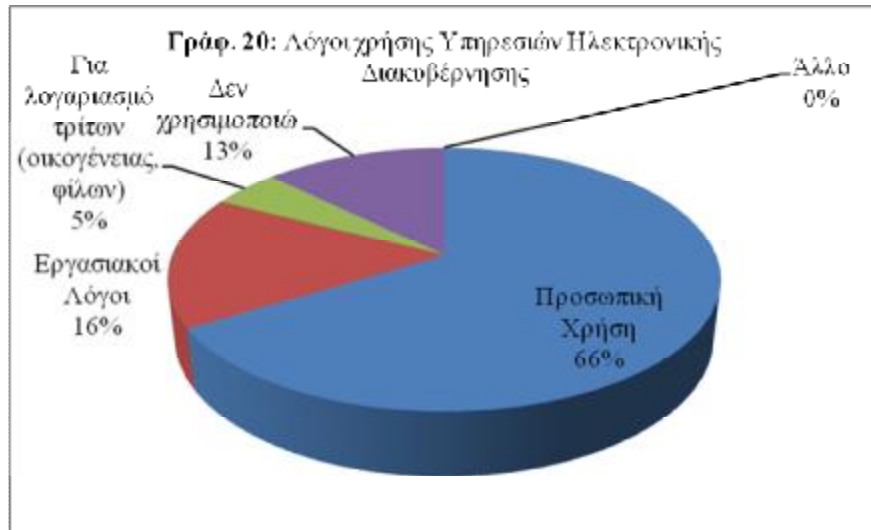
Για την σύνδεση τους στο διαδίκτυο και την χρήση των διάφορων εφαρμογών και υπηρεσιών το δείγμα σε ποσοστό 87% επιλέγει να συνδέεται από το σπίτι (Γράφ. 18). Ένω στην επιλογή Άλλο που συγκεντρώνει ποσοστό 6% αναφέρονται προτάσεις όπως: «Παντού, με τη χρήση smartphone».



Σε ότι αφορά την ενημέρωση του πληθυσμού για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το 67% δήλωσε πως ενημερώθηκε σχετικά μέσω Διαδικτύου, ένα 12% μέσω της Οικογένειας και Φίλων, ενώ υπάρχει και ένα 8% το οποίο δεν γνωρίζει καθόλου τις συγκεκριμένες υπηρεσίες (Γράφ. 19).



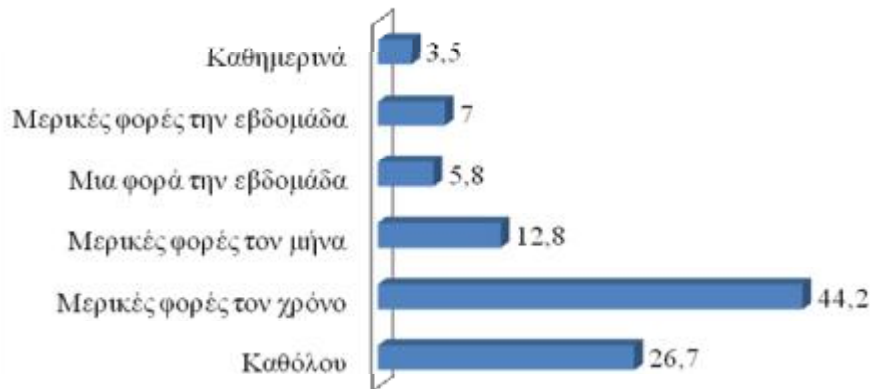
Το 66% των ερωτηθέντων χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την διεκπαιρέωση προσωπικών θεμάτων, ενώ υπάρχει και ένα 16% που δηλώνει πως τις χρησιμοποιεί λόγω εργασιακών υποχρεώσεων. Τέλος το 13% δηλώνει πως δεν χρησιμοποιεί καθόλου τέτοιες υπηρεσίες (Γράφ. 20).



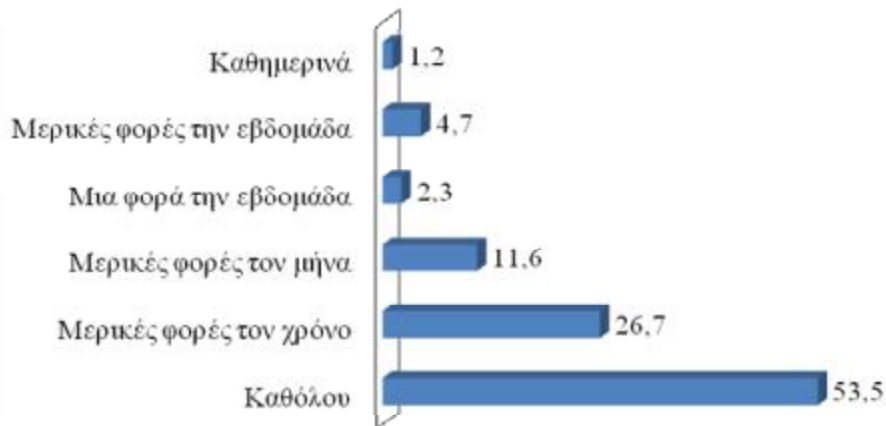
Στην συνέχεια, παρουσιάζονται δεδομένα από την ένταση χρήσης συγκεκριμένων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως: Φόρος Εισοδήματος (Γράφ. 21), Υπηρεσίες Εξεύρεσης Εργασίας (Γράφ. 22), Υπηρεσίες ΟΑΕΔ (Γράφ. 23), Εισφορές Κοινωνικών Ασφαλίσεων (Γράφ. 24), Προσωπικά Έγγραφα (Γράφ., 25), Πλατφόρμα Πώλησης Οχημάτων (Γράφ. 26), Ηλεκτρονική Δήλωση στην Αστυνομία (Γράφ. 27), Ηλεκτρονική Κατάθεση Άδειας Οικοδομής (Γράφ. 28), Πιστοποιητικά request & delivery (Γράφ. 29), Εγγραφή σε Ανώτατη Εκπαίδευση (Γράφ. 30), Δήλωση Μετακόμισης (Γράφ. 31) και Υπηρεσίες Υγείας (Γράφ. 32).



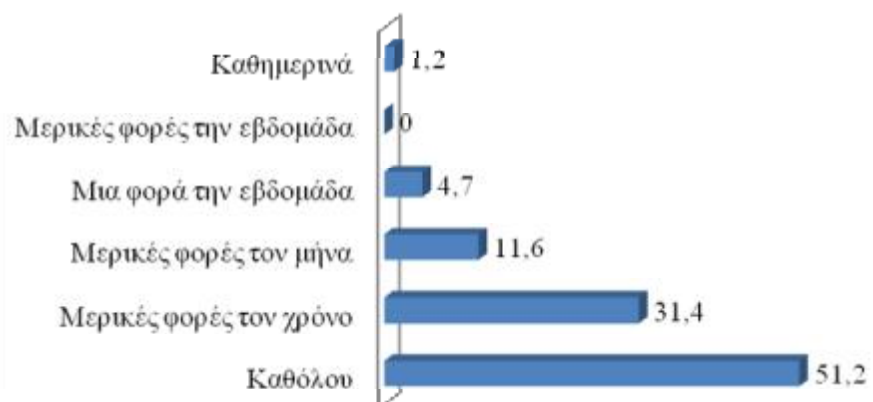
**Γράφ. 22:** Χρήση Ηλεκτρονική Υπηρεσία Εξέυρεσης Εργασίας



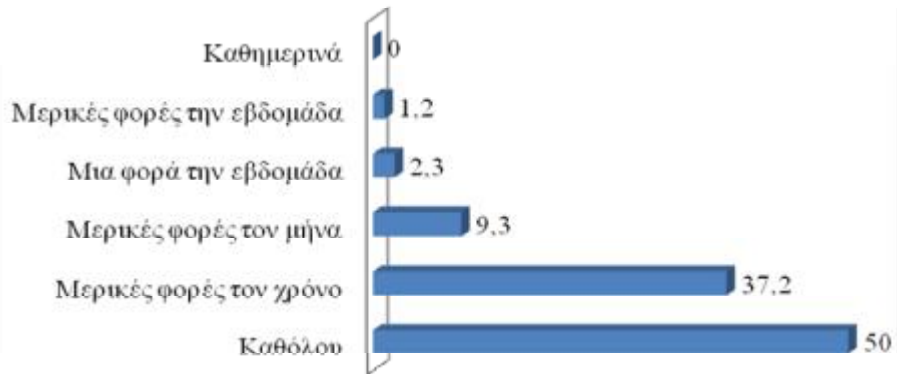
**Γράφ. 23:** Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών ΟΑΕΔ



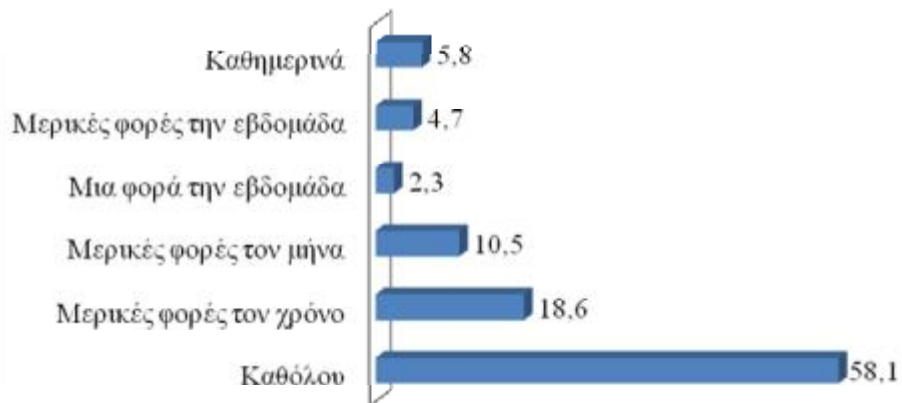
**Γράφ. 24:** Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Κοινωνικών Ασφαλίσεων



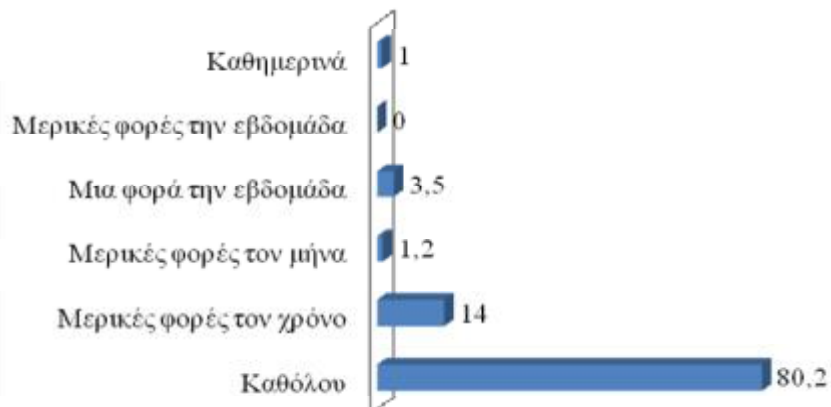
**Γράφ. 25:** Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Προσωπικών Εγγράφων



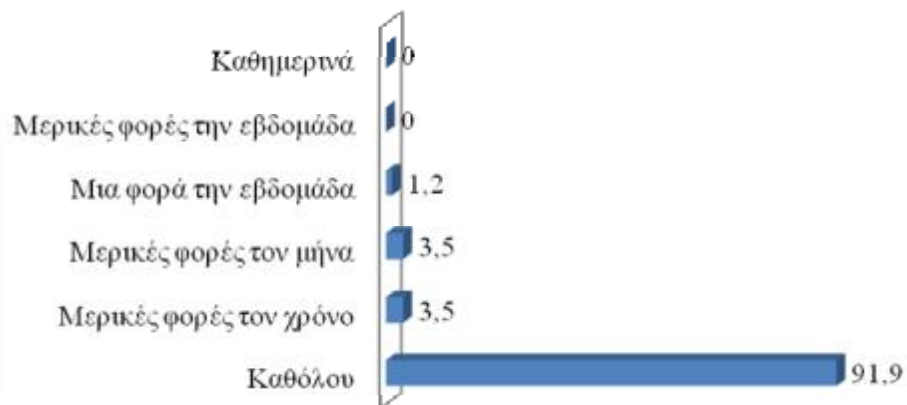
**Γράφ. 26:** Χρήση Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών Πώλησης Οχημάτων



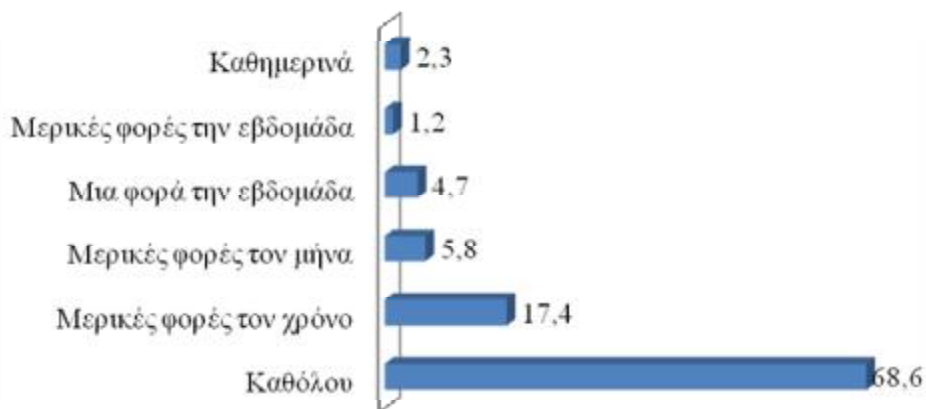
**Γράφ. 27:** Χρήση Ηλεκτρονικών Δηλώσεων στην Αστυνομία



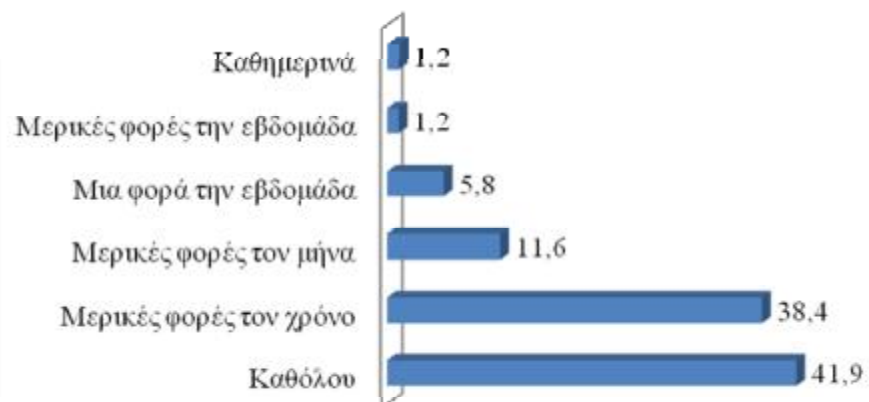
**Γράφ. 28:** Χρήση Ηλεκτρονικής Κατάθεσης Άδειας Οικοδομής

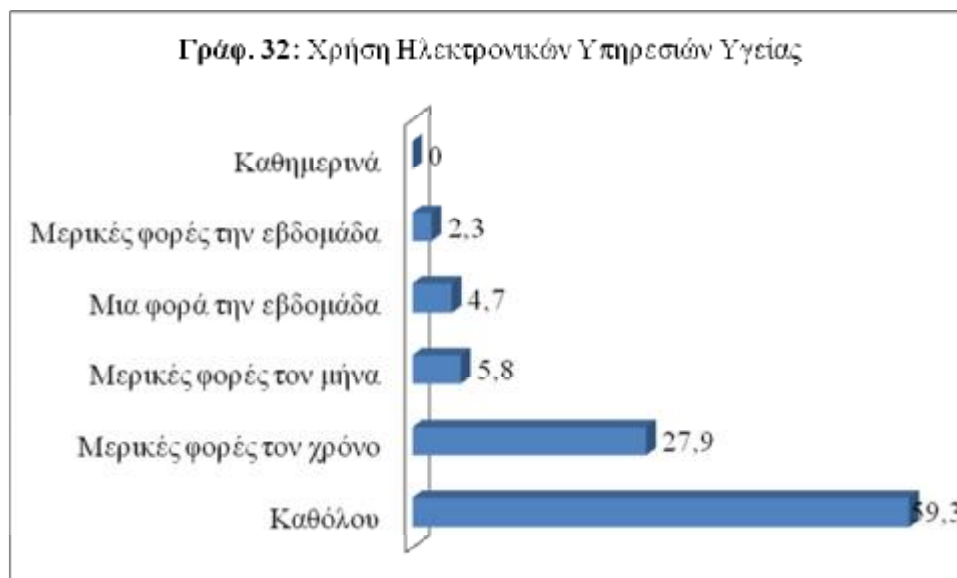
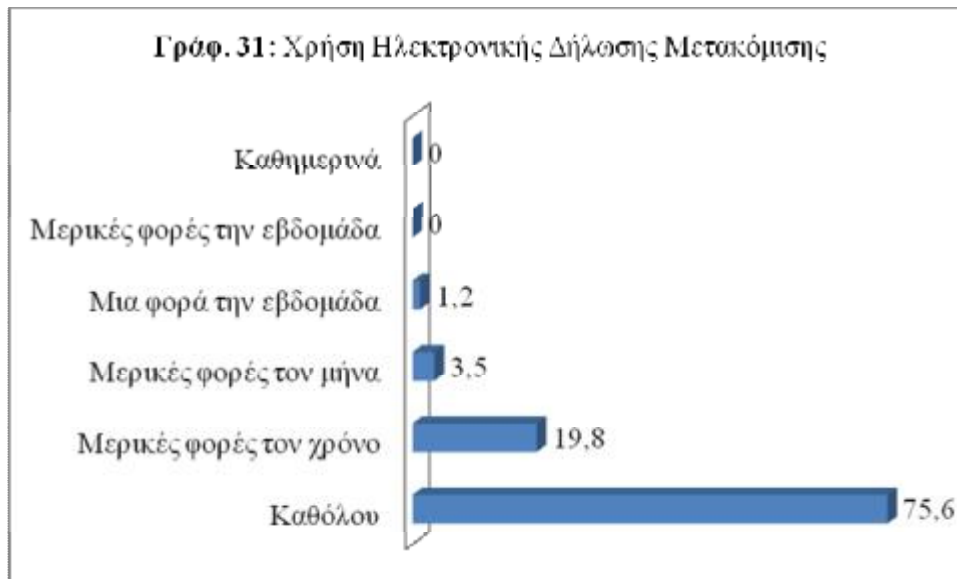


**Γράφ. 29:** Χρήση Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών request & delivery



**Γράφ. 30:** Χρήση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Εγγραφής σε Ανάπτυξη Εκπαίδευση





Τέλος, ζητήθηκε από το δείγμα να αξιολογήσουν τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που γνωρίζουν και χρησιμοποιούν αναπτύσσοντας την αποψη τους σε μια ανοιχτού τύπου ερώτηση. Οι απαντήσεις του δείγματος κωδικοποιήθηκαν και ποσοτικοποιήθηκαν. Σύμφωνα με το αποτέλεσμα, το 41% των χρηστών, η πλειοψηφία, βρίσκει τις υπηρεσίες Εξυπηρετικές. Σύμφωνα με το 12% των ερωτηθέντων χρειάζονται αναβάθμιση. Ως Άριστες, Αρκετά Καλές και Καλές αξιολογούν τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 6%, το 9% και το 18% αντίστοιχα. Τέλος υπάρχει και ένα 12% που έχει αρνητική άποψη για αυτές και τις χαρακτηρίζει ως κακές (Γραφ. 33).



## 5.2 Ανάλυση- Σχολιασμός Αποτελεσμάτων

Στην προηγούμενη ενότητα παρουσιάστηκαν τα ευρήματα της έρευνας. Σχολιάζοντας λοιπόν τα δεδομένα, αρχικά μπορούμε να παρατηρήσουμε πως οι νέοι Έλληνες και Ελληνίδες σήμερα, στην πλειοψηφία τους ενδιαφέρονται για το ακαδημαϊκό τους επίπεδο και φροντίζουν για την επαγγελματική τους αποκατάσταση, ανεξάρτητα από τον τόπο προέλευσής τους ή το φύλο τους.

Στην πλειοψηφία τους τα ελληνόπουλα διαθέτουν άριστες γνώσεις χρήσης ηλεκτρονικών συσκευών (σταθερός ηλεκτρονικός υπολογιστής, laptop, tablet, smartphone) και δεξιότητες χρήσεις των μέσων κοινωνικής δικτύωσης και άλλων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με εμπειρία μεγαλύτερη των πέντε χρόνων. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνει για μια ακόμα φορά πως οι νέες γενιές αποτελούνται από άτομα τεχνολογικά αλφαριθμητικά. Οι νέοι σήμερα, έχουν γεννηθεί μέσα στον κόσμο των τεχνολογιών και της πληροφορίας και είναι εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες που προσφέρει και μάλιστα βρίσκονται συνέχεια online. Η χρήση του διαδικτύου αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής ζωής –εργασιακής, προσωπικής, κοινωνικής- ενώ τα ηλεκτρονικά μέσα (σταθερός ηλεκτρονικός υπολογιστής, φορητός ηλεκτρονικός υπολογιστής, tablet, smartphone) αποτελούν αντικείμενα που διαθέτουν και χρησιμοποιούν όλοι.

Σύμφωνα με τις δηλώσεις των ερωτηθέντων, η διαρκής σύνδεση των νέων στο διαδίκτυο αφορά την ενασχόλησή τους με κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook και σε μικρότερο βαθμό το Twitter, την παρακολούθηση μουσικών καναλιών και site όπως το Youtube. Οι νέοι διαθέτουν επίσης τον online χρόνο τους για την συμμετοχή τους σε ηλεκτρονικά παιχνίδια, την παρακολούθηση λοιπόν κοινωνικών μέσω όπως το Instagram και τέλος την ενημέρωσή τους από ηλεκτρονικούς δημοσιογραφικούς ιστοτόπους.

Αυτό που έχει ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε ωστόσο, αφορά την διάδραση των ερωτηθέντων νέων με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες που αυτή προσφέρει. Όπως παρατηρήσαμε από τα ευρήματα, αν και το 43% του δείγματος δήλωσε πως έχει περισσότερο από πέντε χρόνια εμπειρία στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το 52,3% δηλώνει πως δεν έχει χρησιμοποιήσει ούτε μια φορά το TaxisNet. Ένα ίδιο μεγάλο ποσοστό του δείγματος (58,1 %), δεν έχει χρησιμοποιήσει επίσης ποτέ το site του ΟΑΕΔ. Το 70,9% φτάνει το ποσοστό των ερωτηθέντων που δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ- ΑΠΔ και το 45,3 % δήλωσε πως δεν έχει περιηγηθεί ποτέ σε site Υπουργείων και άλλων φορέων. Σε κάθε περίπτωση τα ελληνόπουλα είναι επαρκώς ενημερωμένα, κατά κύριο λόγο μέσω διαδικτύου για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με μόλις ένα μικρό ποσοστό 8% να δηλώνει πως δεν γνωρίζει καθόλου τις συγκεκριμένες υπηρεσίες.

Αξίζει να αναφερθεί ότι από τους ερωτηθέντες, όσοι δήλωσαν πως χρησιμοποιούν αρκετά συχνά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το κάνουν για λόγους εργασίας. Το δε 66% των ερωτηθέντων που χρησιμοποιεί τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την διεκπαιρέωση προσωπικών θεμάτων αναφέρεται στη χρήση τους μερικές φορές τον χρόνο, αντιθέτως καθημερινά ασχολείται με αυτές το 16,3% για εργασιακούς λόγους. Τέλος το 13% του πληθυσμού που δήλωσε πως δεν χρησιμοποιεί καθόλου τέτοιες υπηρεσίες αφορά τα μικρότερα σε ηλικία άτομα, τα οποία δεν έχουν βγει ακόμα στην αγορά εργασίας.

Συνεπώς φαίνεται πως αν και οι νέοι Έλληνες είναι γνώστες και χρήστες του διαδικτύου και πολλών και διαφορετικών υπηρεσιών πολύ λίγο χρόνο αφιερώνουν σε αυτές τις υπηρεσίες που εντάσσονται στο πεδίο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η



συχνή ενασχόληση με αυτές είναι συνδεδεμένη περισσότερο με τους εργασιακούς λόγους και λιγότερο με την προσωπική εξυπηρέτηση. Το παραπάνω γεγονός πιθανόν να οφείλεται αρχικά στην μορφή του ελληνικού κράτους, το οποίο κατά κοινή ομολογία είναι κράτος γραφειοκρατικό. Επιπλέον οι ίδιες οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης που προσφέρονται πιθανόν να μην είναι αρκετά εύχρηστες ή διαδεδομένες. Τέλος μπορεί να μην είναι αρκετή η παροχή ενημέρωσης πως το ευρύ κοινό για την χρήση αυτών.

Σύμφωνα με την ανάλυση των δεδομένων, από τις πιο διαδεδομένες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι Φόρος Εισοδήματος, οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Κοινωνικών Ασφαλίσεων και η χρήση Υπηρεσιών Προσωπικών Εγγράφων. Ακολουθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Εγγραφής στην Ανώτατη Εκπαίδευση και η χρήση Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών. Στις λιγότερο διαδεδομένες υπηρεσίες ανήκουν οι Υπηρεσίες Πώλησης Οχημάτων, οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες Υγείας, η Ηλεκτρονική Δήλωση Μετακόμισης, η χρήση Ηλεκτρονικών Δηλώσεων στην Αστυνομία και τέλος η χρήση Ηλεκτρονικής Κατάθεσης Άδειας Οικοδομής.

Από τα παραπάνω πως οι νέοι Έλληνες και Ελληνίδες χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κατά υποχρέωση και όχι από επιλογή. Αυτό πιθανόν να οφείλεται στο ελλιπές ενδιαφέρον των χρηστών για τέτοιου είδους υπηρεσίες, τις ελλειπείς γνώσεις στην χρήση αυτών ή στην προτίμηση πιο παραδοσιακών μεθόδων.

Τέλος, ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να αξιολογήσουν την υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που γνωρίζουν και χρησιμοποιούν. Από την ανάλυση των απαντήσεων φαίνεται μια γενικά θετική στάση των χρηστών προς αυτές καθώς τις βρίσκουν κατά μέσο όρο καλές. Το σημαντικότερο είναι πως αποδεικνύονται εξυπηρετικές για το κοινό, ενώ αισιόδοξα καταγράφεται η άποψη των ερωτώμενων πως χρειάζονται αναβάθμιση. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει την επιθυμία και τάση του πληθυσμού να χρησιμοποιήσει αυτές τις υπηρεσίες.

## Κεφάλαιο 6<sup>ο</sup>: Συμπεράσματα

### 6.1 Γενικά Συμπεράσματα

Η δυνατότητα ταχείας αναζήτησης πληροφοριών, η αμφίδρομη επικοινωνία – ανταλλαγή στοιχείων και δεδομένων - καθώς και η διενέργεια εμπορικών συναλλαγών μεταξύ των χρηστών, καθιστούν τη δικτυακή επικοινωνία ως τον κύριο κορμό της ανθρώπινης δραστηριότητας στην εργασία, στην εκπαίδευση, στην επικοινωνία, στο εμπόριο, στην επιστήμη, στη διασκέδαση και στην ψυχαγωγία. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα την μετατόπιση της ανθρώπινης κινητικότητας και ενέργειας στις λεωφόρους των πληροφοριών, στα ηλεκτρονικά δίκτυα και στις ψηφιακές τοποθεσίες όπου εκατομμύρια χρήστες από όλο τον κόσμο καταργούν στην πράξη τα γεωγραφικά εμπόδια και αποτυπώνουν τη δική του πρόταση, με την οποία βιώνουν μία άλλη είδους επικοινωνία χωρίς σύνορα και περιορισμούς.

Η δημιουργία της νέας παγκόσμιας ψηφιακής κοινότητας η οποία απαρτίζεται από όλους εκείνους που έχουν πρόσβαση στο δίκτυο και μέσω αυτού μπορούν να επικοινωνούν να εργάζονται, να εκπαιδεύονται, να διασκεδάζουν ή να ψυχαγωγούνται, μας εισάγει σε έναν καινούργιο κόσμο χαρακτηριστικό γνώρισμα του οποίου αποτελεί η διασύνδεση των πάντων με τα πάντα μέσω των δικτυωμένων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Για να μπορέσουμε όμως να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να λάβουμε υπόψη κάποιες προϋποθέσεις οι οποίες μας εξασφαλίζουν την επιτυχία της και οι οποίες περιλαμβάνουν:

- Την κατανόηση από την πολιτεία της άμεσης προτεραιότητας και της ζωτικής σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τη χώρα και η ουσιαστική δέσμευση για την ευρεία εφαρμογή της.
- Τη δημιουργία στρατηγικής με συγκεκριμένα βήματα και χρονοδιάγραμμα για την αναδιοργάνωση της δημόσιας διοίκησης και την μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Τη σωστή επικοινωνία του οράματος και της διαδικασίας υλοποίησής του και να ενταχθούν σε αυτό τόσο οι "πελάτες" των υπηρεσιών (πολίτες και

επιχειρήσεις), όσο και οι "πάροχοι" των υπηρεσιών (προσωπικό της δημόσιας διοίκησης).

- Την εξασφάλιση της ενεργούς συνεργασίας των ειδικών (επιχειρήσεις τεχνολογιών πληροφοριών (ΤΠΕ) εξειδικευμένοι σύμβουλοι, σχήματα συμπράξεων δημόσιου και ιδιωτικού τομέα ), που θα αναλάβουν το έργο της μεταφοράς τεχνογνωσίας, υλοποίησης, υποστήριξης, και σε ορισμένες περιπτώσεις λειτουργίας των συστημάτων. Οι φορείς αυτοί θα πρέπει να αντιμετωπισθούν ως συμμετοχοί, συνεργάτες και συνδημιουργοί του όλου εγχειρήματος και όχι απλά ως προμηθευτές ή υλοποιητές.

Κάθε φορά λοιπόν που πληρούνται οι παραπάνω προϋποθέσεις τότε, τα οφέλη που προκύπτουν από τη δόμηση ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού συστήματος πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες είναι πολλά και σημαντικά. Η δημόσια διοίκηση γίνεται πιο ευέλικτη, καθώς η ολοκληρωμένη διασύνδεση των τμημάτων της θα βοηθήσει αφενός στην ορθολογικοποίηση του ίδιου του μοντέλου της οργάνωσης και της διάρθρωσης των διαφόρων διάσπαρτων υπηρεσιών και αφετέρου θα λειτουργήσει ως καθοριστικός παράγοντας περιορισμού της σπατάλης σε ανθρώπινους πόρους και υποδομές, δημιουργώντας υγιείς συνθήκες για τη βελτίωση της παραγωγικότητας αλλά και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου. Η δημόσια διοίκηση ελαχιστοποιήσει το κόστος των προκηρύξεων, των πάσης φύσεως διαγωνισμών και γενικά των διοικητικών πράξεων που εκδίδει καθημερινά, μέσω της σταδιακής μείωσης της χρήσης χαρτιού και του αριθμητικού περιορισμού των διαφόρων επιτροπών αξιολόγησης, οι οποίες θα υποβοηθούνται ουσιαστικά από το ηλεκτρονικό σύστημα. Οι διαδικασίες ολοκληρώνονται πιο γρήγορα και το δημόσιο θα επωφεληθεί από τον έντονο ανταγωνισμό των προμηθευτών, εξοικονομώντας σημαντικούς πόρους και κεφάλαια. Οι επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες, θα διευρύνουν το πεδίο της δράσης τους καθώς θα έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν σε περισσότερους διαγωνισμούς, στο βαθμό που το ηλεκτρονικό σύστημα επιλογής θα εδραιώσει το κλίμα εμπιστοσύνης.

Οι πολίτες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση, μέσα από ένα φιλικό και εύχρηστο λειτουργικό περιβάλλον, στο σύνολο της δημόσιας διοίκησης,

αποφεύγοντας την ταλαιπωρία στις ουρές και προσδοκώντας μείωση του χρόνου απόκρισης και υψηλό επίπεδο εξυπηρέτησης. Το όλο εγχείρημα θα προχωρήσει χωρίς εμπόδια από τους κύκλους εκείνους που εκμεταλλεύονται την αδιαφάνεια και τα κάθε είδους στεγανά. Ο δρόμος για την υλοποίηση ενός τέτοιου φιλόδοξου και γιγαντιαίου προγράμματος έχει ήδη ανοίξει στην χώρα μας και έχει τεθεί σε εφαρμογή.

Τα προβλήματα που αντιμετωπίζει είναι πολλά και σύνθετα, καθώς τα συμφέροντα που έχουν παγιωθεί, σε συνδυασμό με τη νοοτροπία που κυριαρχεί στον ευρύτερο δημόσιο τομέα, πολλές φορές αποδεικνύονται ανθεκτικότερα από την ίδια την αναγκαιότητα για βαθιές τομές και αλλαγές. Ωστόσο, η οργάνωση μιας ολοκληρωμένης ενημερωτικής εκστρατείας για την κοινωνία της πληροφορίας και τις εφαρμογές αποτελεί για την πολιτεία πρώτιστο καθήκον. Οι νέες τεχνολογικές εφαρμογές δεν αποτελούν απλώς τα επιτεύγματα της συνεχούς τεχνολογικής εξέλιξης αλλά τα σπέρματα ενός νέου κόσμου που αναδύεται ταχύτατα.

## **6.2 Συμπεράσματα της Έρευνας**

Η καθιέρωση της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών, σε συνδυασμό με τις επικοινωνιακές δυνατότητες και το πλήθος των εφαρμογών που προσφέρουν, έχουν συντελέσει στη ριζική αλλαγή του τρόπου με τον οποίο αντιλαμβανόμαστε το εργασιακό και κοινωνικό μας περιβάλλον. Ο Η/Υ σήμερα αποτελεί ένα παράθυρο στον κόσμο, με την έννοια ότι προσφέρει τη δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών. Η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών υποδομών και η ραγδαία εξάπλωση των δικτύων αποδέσμευσαν την πληροφορία από τα δεσμά της γεωγραφικής της διάστασης, μετεξελίσσοντάς την σε ένα εμπορικό προϊόν με άμεση προσπελασιμότητα και υψηλή προστιθέμενη αξία. Η συσσώρευση τεράστιου όγκου πληροφορίας στο διαδίκτυο δίνει τη δυνατότητα σε όλους εκείνους που μπορούν να συνδεθούν με αυτό να την αναζητήσουν από το γραφείο ή το σπίτι τους στην οθόνη του ηλεκτρονικού τους υπολογιστή.

Παράλληλα η ευρύτερη ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών στη δημόσια διοίκηση έχει να αντιμετωπίσει προβλήματα νομικής φύσης, έλλειψη επαρκούς θεσμικού πλαισίου για ζητήματα που έχουν να κάνουν με την προστασία της ιδιωτικής ζωής, την ασφάλεια των δεδομένων, τους ίδιους του όρους πρόσβασης,

ζητήματα τιμολόγησης κλπ. Επιπλέον άλλα προβλήματα που προκύπτουν λόγω της χαμηλής αξιοποίησης ΤΠΕ από επιχειρήσεις είναι ο χαμηλός ανταγωνισμός στη λειτουργία των αγορών, κάτι στο οποίο οφείλεται και στις λίγες πρωτοβουλίες των κυβερνήσεων για να ωθήσουν τις επιχειρήσεις στη χρήση ΤΠΕ (π.χ. e-procurement) καθώς και στο ότι δεν υπάρχει το θεσμικό πλαίσιο που να υποστηρίζει πλήρως τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.

Θα πρέπει επίσης να λάβουμε υπόψη μας την χαμηλή αξιοποίηση νέων τεχνολογιών από τους πολίτες διότι δεν υφίσταται πρακτικός λόγος για την αξιοποίηση του Internet, υπάρχει περιορισμένη ενημέρωση για τα οφέλη των ΤΠΕ και περιορισμένη χρήση στην εκπαίδευση με δυναμικό τρόπο. Επιπλέον περιορισμένες είναι και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες καθώς η προσέγγιση του δημόσιου τομέα έναντι των ΤΠΕ ήταν εσωστρεφής και όχι εξωστρεφής. Ένας ακόμα αποτρεπτικός παράγοντας όσον αφορά τους πολίτες είναι ότι δεν υπήρξε σχέδιο ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε τομείς κρίσιμους για την ποιότητα ζωής των πολιτών (π.χ. ehealth κλπ.), ενώ όσον αφορά τις επιχειρήσεις υπάρχει μειωμένη επιχειρηματικότητα σε τομείς που ωφελούνται από τις ΤΠΕ λόγω υψηλού κόστους για την έναρξη επιχείρησης και περιορισμένες δυνατότητες δια βίου κατάρτισης για τον επιχειρηματία.

### **6.3 Προτάσεις για περαιτέρω Έρευνα**

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στην παρούσα εργασία αποτελεί μόνο μια μικρή διερεύνηση του υπό εξέταση θέματος. Η παρούσα έρευνα θα μπορούσε να επεκταθεί ως εξής:

- Να απευθυνθεί, πέρα από τους νέους, και σε μεγαλύτερης ηλικίας άτομα και να συγκριθούν τα αποτελέσματα.
- Να διερευνηθούν οι λόγοι για τους οποίους οι νέοι χρησιμοποιούν ή δεν χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Να γίνει αντίστοιχη έρευνα με νέους του εξωτερικού και να συγκριθούν τα αποτελέσματα.

## Επίλογος

Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να συντηρεί και να ενδυναμώνει τη σωστή και καλή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

- Ένας δημόσιος τομέας που είναι ανοιχτός και διαφανής: κυβερνήσεις οι οποίες είναι κατανοητές και υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες, ανοιχτές στη δημοκρατική συμμετοχή και λεπτομερή εξέταση.
- Ένας δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων. Ένας δημόσιος τομέας με επίκεντρο τον πολίτη που θα είναι συμπεριλαμβανόμενος, δηλαδή δε θα εξαιρεί κανέναν από τις υπηρεσίες και θα σέβεται τους πάντες σαν προσωπικότητες, παρέχοντας προσωποποιημένες υπηρεσίες.
- Ένας παραγωγικός δημόσιος τομέας που παρέχει τη μέγιστη δυνατή αξία στους φορολογούμενούς του. Αυτό συνεπάγεται ότι λιγότερος χρόνος ξοδεύεται στις «ουρές». Τα λάθη ελαχιστοποιούνται, περισσότερος χρόνος είναι διαθέσιμος για «πρόσωπο προς πρόσωπο» επαγγελματική εξυπηρέτηση, και οι συνεπώς οι δουλεία που συντελούν οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι πιο αναγνωρίσιμη.
- Οι πολίτες πρέπει να αποκτήσουν τα απαραίτητα μαθησιακά εργαλεία διευκολύνοντας την πρόσβασή του στις νέες τεχνολογίες. Μ' αυτόν τον τρόπο θα ενθαρρυνθούν να συμμετέχουν στις διεργασίες της επανάστασης της πληροφορίας μέσα από την εμπλοκή τους στο σχεδιασμό και την υλοποίηση του θεσμικού πλαισίου στο οποίο θα ενταχθούν οι νέες πληροφοριακές εφαρμογές.
- Οι βασικές κατευθύνσεις που αφορούν τη μελλοντική ψηφιακή στρατηγική με κύριο μοχλό το ανθρώπινο κεφάλαιο έχει σαν στόχους τη βελτίωση της παραγωγικότητας, της ανάπτυξης και την καλύτερη ποιότητα ζωής. Λέγοντας βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανάπτυξης εννοούμε αξιοποίηση των τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις, βελτίωση της επιχειρηματικότητας, υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ και στο δημόσιο τομέα για βελτίωση της

παραγωγικότητας και των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις. Τώρα όσον αφορά την καλύτερη ποιότητα ζωής αναφερόμαστε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και αξιοποίηση των τεχνολογιών στην καθημερινή τους ζωή.

Από την κοινωνία των πολιτών οδεύουμε στην πολιτεία των ψηφιακών κοινωνιών καθώς αποχωριζόμαστε σταδιακά την παραδοσιακή βάση της σημερινής κοινωνικής πραγματικότητας στο όνομα της εξερεύνησης των ηλεκτρονικών προκλήσεων και των νέων ψηφιακών απαγγελιών.

## Βιβλιογραφία

1. Ανδρεαδάκης, Ν. (2005). Οδηγός για την εκπόνηση και σύνταξη γραπτής ερευνητικής εργασίας. Αθήνα: Ατραπός.
2. Βάμβουκας, Μ., (1988). Εισαγωγή στην ψυχοπαιδαγωγική έρευνα και μεθοδολογία. Αθήνα: Εκδόσεις Γρηγόρη.
3. Βεργή, Ε & Παππάς, Θ 2007, 'Εξέλιξη των 20 Βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα', στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>>.
4. Cohen, L., & Manion, L., (1997). Μεθοδολογία εκπαιδευτικής έρευνας. Αθήνα: Έκφραση.
5. Cohen, L., Manion, L., Morrison, K. (2008). Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας. Επιμ. Β. Βασιλού- Παπαγεωργίου. Αθήνα: Μεταίχιμο; Ανδρεαδάκης, όπως παραπάνω; Creswell, όπως παραπάνω.
6. Creswell, J., (2012). Εκπαιδευτική Έρευνα: Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας. Αθήνα: Έλλην.
7. Εθνικό Κέντρο Επαγγελματικού Προσανατολισμού (2009), 'Κέντρα Προώθησης στην Απασχόληση', στο Ε.Κ.Ε.Π., στο <<http://www.ekep.gr/Guidance/kpa.asp>>.
8. Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 'Η Κοινωνία της Πληροφορίας', Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <http://www.observe.gr/page/default.asp?la=1&id=7>;
9. Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2007, 'Διαχείριση Ηλεκτρονικών Ταυτοτήτων στο Πλαίσιο της Χρήσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης', Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, [http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση στην ΗΔ τελικό.pdf](http://www.observatory.gr/files/meletes/Ταυτοποίηση%20στην%20ΗΔ%20τελικό.pdf);
10. Ελληνικό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας 2010, 'Ηλεκτρονική Ταυτότητα των Πολιτών και Επιλογές Πολιτικής & Υποδομών'
11. Επιτροπή Πληροφορικής 2005, 'Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013', στο Κοινωνία της Πληροφορίας,



- <[http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A37351BFC69B9/3053/ktp\\_all.pdf](http://www.infosoc.gr/NR/rdonlyres/A13F889F-DE92-4DCF-B64A37351BFC69B9/3053/ktp_all.pdf)>.
12. Κεμαλής, Κωνσταντίνος. Ηλεκτρονική δημοκρατία. Διπλωματική Εργασία. Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Μηχανικών Πληροφοριακών και Επικοινωνιακών Συστημάτων, 2006.
  13. Κομίλη, Α., (1989). Βασικές αρχές και μέθοδοι επιστημονικής έρευνας στην Ψυχολογία. Αθήνα: Οδυσσέας; Κυριαζή, Ν., (1999). Η κοινωνιολογική έρευνα. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
  14. Κυριαζή, Ν., (1999). Η κοινωνιολογική έρευνα. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
  15. Μητρώο Δημοσίων Υπηρεσιών και Φορέων της Ελληνικής Διοίκησης- Ν. 3852/2010
  16. Μπεγράκης, Θ., (1999). Πολυδιάστατη Ανάλυση Δεδομένων. Αθήνα: «Νέα Σύνορα» - Α. Α. Λιβάνη
  17. Παππάς, Θ & Κάκαρης, Ν, 'Παραδείγματα Χρήσης Δημοσίων Υπηρεσιών Διαθέσιμων Online', στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <<http://www.observatory.gr/files/meletes/sbs.pdf>>.
  18. Υπουργείο Εσωτερικών, 'Σχετικά με την Πύλη Ermis', στο Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης, <<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>>.
  19. Andrews, D., Nonnecke, B., & Preece, J. (2003). 'Electronic survey methodology: A case study in reaching hard-to-involve Internet users'. International Journal of Human Computer Interaction, 16 (2), 185–210;
  20. Curtin, GG, Sommer, MH & Vis-Sommer, V 2003, 'The World of E-Government, Journal of Political Marketing, vol. 2, issue ., pp. 1-16.
  21. European Commission 2000, 'eEurope 2002: An Information Society for All Action Plan, in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2002/documents/archiv\\_eEurope2002/actionplan\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/documents/archiv_eEurope2002/actionplan_en.pdf)>.

22. European Commission 2002, 'eEurope 2005: An Information Society for All Action Plan, in Europa, <[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/2002/news\\_library/documents/eeurope2005\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2002/news_library/documents/eeurope2005_en.pdf)>.
23. Evans, J. R., & Mathur, A. (2005). The value of online surveys. *Internet Research: Electronic Networking Applications and Policy*, 15(2), 195-219.
24. Forlano, L 2004, 'The Emergence of Digital Government: International Perspectives', in A Pavlichev and GD Garson (eds.), *Digital Government: Principles and Best Practises*, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 34-50.
25. Garson, DG 2004, 'The Promise of Digital Government, in A Pavlichev and GD Garson (eds.), *Digital Government: Principles and Best Practises*, Idea Group Publishing, Hershey, pp. 2-15.
26. Huffman, I., (2006). Online Questionnaire Software Advantages/Disadvantages. Ανακτήθηκε στις 20/6/2014 από τη διεύθυνση <http://etd.ils.unc.edu/dspace/bitstream/1901/324/1/isaachuffman.pdf>
27. 'iDABC: The Programme', in Europa, <<http://ec.europa.eu/idabc/en/chapter/3>>.
28. iDABC 2005, 'eGovernment in Greece: Factsheet', in Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, <[http://www.observe.gr/files/meletes/eGovernment in Greece - June 2005.pdf](http://www.observe.gr/files/meletes/eGovernment_in_Greece_-_June_2005.pdf)>.
29. Lan, Z & Falcone, S 1997, 'Factors Influencing Internet Use: A Policy Model for Electronic Government Information Provision, *Journal of Government Information*, vol. 24, issue. 4, pp. 251-257.
30. Liinkanen, E 2003, 'eGovernment: An EU Perspective', *Journal of Political Marketing*, vol. 2, issue ., pp. 65-88.
31. Markellos, K et al 2007, 'Current State of Greek E-Government Initiatives, *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, vol 2, issue 3, pp. 67-88.
32. McGinnis, P 2003, 'Creating a Blueprint for E-Government, *Journal of Political Marketing*, vol. 2, issue ., pp. 51-63.

33. Pardo, TA 2000, 'Realizing the Promise of Digital Government: It's More Than Building A Website', Information Magazine Impacts, viewed 10 July 2015, from <[http://www.cisp.org/imp/october\\_2000/10\\_00pardo.htm](http://www.cisp.org/imp/october_2000/10_00pardo.htm)>.
34. Seifert, JW & Petersen, RE 2002, 'The Promise of All Thing E?: Expectations and Challenges of Emergent Electronic Government, Perspectives on Global Development and Technology, vol. 1, issue 2, pp. 193-212.

# Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

# ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και οι απαντήσεις που θα δώσετε εμπιστευτικές.

Τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς ερευνητικής μελέτης και η συμβολή σας στην επιτυχή διεκπεραίωση της είναι σημαντική, γι' αυτό αναμένουμε την ειλικρινή κατάθεση των απόψεων σας. Εκφράζουμε εκ των προτέρων τις ευχαριστίες μας.

\* Απαιτείται

## 1. Φύλο: \*

(παρακαλώ επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

## 2. Ηλικία: \*

(παρακαλώ γράψτε την ηλικία σας)

## 3. Εκπαίδευση: \*

(παρακαλώ επιλέξτε το ανώτερο επίπεδο εκπαίδευσης στο οποίο έχετε φτάσει)

## 4. Το επάγγελμά σας είναι: \*

(παρακαλώ επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

## 5. Τύπος κατοικίας \*

(παρακαλώ επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

## 6. Πόσα χρόνια εμπειρίας έχετε στα παρακάτω: \*

(παρακαλώ επιλέξτε την απάντηση που ισχύει για εσάς)

	Λιγότερο από ένα χρόνο	1-2 χρόνια	3-5 χρόνια	Πάνω από 5 χρόνια
Επαγγελματική Εμπειρία	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρήση Διαδικτύου	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών εξυπηρέτησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 6. Πόσες ώρες χρησιμοποιείται το διαδίκτυο καθημερινά; \*

(παρακαλώ επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

- Καθόλου
- 1 ώρα
- 3-4 ώρες
- Σε όλη την διάρκεια της μέρας

**7. Πόσο συχνά χρησιμοποιείται τα παρακάτω: \***

	Καθόλου	Μερικές φορές τον χρόνο	Μερικές φορές τον μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Καθημερινά
Ηλεκτρονικό Υπολογιστή	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Διαδίκτυο	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facebook	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Twitter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Μουσική (Youtube)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονικά παιχνίδια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Άλλα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (π.χ. MySpace, Hi5, Instagram, κ.ά.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ειδήσεις (yahoo news, <a href="#">in.gr</a> , κ.α.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taxis Net	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site ΟΑΕΔ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site ΙΚΑ- ΑΠΔ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Site Υπουργείων, Φορέων	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Για να χρησιμοποιήσετε κάποια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνδέεστε στο Διαδίκτυο από: \***

(επιλέξτε ένα από τα παρακάτω)

(παρακαλώ διευκρινίστε)

**9. Από που μάθατε για τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης; \***

(μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

- Internet
- Τηλεόραση
- Ραδιόφωνο
- Διαφημίσεις
- Οικογένεια / Φίλοι
- Δουλειά
- Τα γραφεία των ΚΕΠ
- Δεν γνωρίζω καθόλου

**Παρακαλώ διευκρινίστε:**

**10. Για ποιον λόγο χρησιμοποιείτε τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης \***

(μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μια απαντήσεις)

- Προσωπική χρήση
- Εργασιακοί Λόγοι
- Για λογαριασμό τρίτου (οικογένειας, φίλων)
- Δεν χρησιμοποιώ
- Άλλο

**11. Ποιές από τις παρακάτω ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχετε χρησιμοποιήσει και σε τι συχνότητα; \***

	Καθόλου	Μερικές φορές τον χρόνο	Μερικές φορές τον μήνα	Μια φορά την εβδομάδα	Μερικές φορές την εβδομάδα	Καθημερινά
Φόρος Εισοδήματος: Δήλωση, Ειδοποιήσεις	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπηρεσίες Εξεύρεσης Εργασίας	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπηρεσίες ΟΑΕΔ: Αίτηση, Ανανέωση, Απώλεια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εισφορές Κοινωνικών Ασφαλίσεων: Επίδομα Ανεργίας, Οικογενειακά Επιδόματα, Ιατρικά έξοδα, Υποτροφίες σε Φοιτητές	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Προσωπικά Εγγραφα: Διαβατήρια, Άδειες Οδήγησης	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πλατφόρμα Πώλησης Οχημάτων (π.χ. <a href="http://car.gr">car.gr</a> )	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική Δήλωση στην Αστυνομία (π.χ. Απώλεια Ταυτότητας/ Διαβατηρίου)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ηλεκτρονική Κατάθεση Άδειας Οικοδομής	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Πιστοποιητικά request and delivery (π.χ. Γέννησης, Γάμου)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση/ Πανεπιστήμια	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Δήλωση Μετακόμισης (π.χ. Αλλαγή διεύθυνσης)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Υπηρεσίες Υγείας (π.χ. Διαθεσιμότητα Υπηρεσιών στα Νοσοκομεία, Ραντεβού στα Νοσοκομεία)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**12. Ποιά είναι η γνώμη σας για τις παραπάνω ηλεκτρονικές υπηρεσίες; \***

**Υποβολή**

*Μην υποβάλετε ποτέ κωδικούς πρόσβασης μέσω των Φορμών Google.*



100%: Τα καταφέρατε.