



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΑΝΘΡΩΠΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΜΕΣΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΤΙΤΛΟΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ: Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των
Περιφερειών**

ΌΝΟΜΑ: Παρασκευάς Κίκας

ΑΜ:5179

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ/ΤΡΙΑ:

ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΚΡΑΝΑΣ

ΚΑΣΤΟΡΙΑ

ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2023

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο "Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των ελληνικών Περιφερειών" χωρίζεται σε δύο μέρη: το πρώτο μέρος αφορά τα θεωρητικά ζητήματα σχετικά με το θέμα της εργασίας και στο δεύτερο μέρος παρατίθεται η έρευνα που διεξήχθη στα πλαίσια του αντικειμένου της εργασίας και παραθέτει σημαντικές πληροφορίες για τις Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρονται από τις Περιφέρειες. Η εργασία αυτή έχει ως σκοπό αρχικά την ενημέρωση του αναγνώστη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ,γενικότερα, στην Ελλάδα και ειδικότερα στις Περιφέρειες της, την παρουσίαση της παρούσας κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτές, τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα που υπάρχουν από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, παρατίθενται εν συντομία οι Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ενώ ειδικότερα, για τις Υπηρεσίες που προσφέρονται από τις επιμέρους Περιφέρειες θα υπάρξει ανάλυση τους στο ερευνητικό μέρος. Ακόμη, η εργασία αυτή ως προς το ερευνητικό μέρος της έχει ως στόχο επίσης την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του αναγνώστη για το αναληφθέν θέμα αλλά και την παροχή νέας γνώσης με ευρύτερο στόχο την ενασχόληση του ατόμου με το θέμα αυτό. Στόχος επίσης είναι, η παρούσα πτυχιακή να αποτελέσει αφορμή για μελλοντικές έρευνες στον τομέα αυτό έχοντας ως αποτέλεσμα την εξέλιξη του "υποβαθμισμένου" (όπως θα φανεί και από την έρευνα) πεδίου αυτού για τις Περιφέρειες της χώρας.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ελλάδα, Περιφέρειες, Δημόσια Διοίκηση, Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

ABSTRACT

The thesis on “Digital Government Services of Greek regions” is split in two parts: the first part is about the theory surrounding, the Digital Government Services and the second part is the research that was conducted, at the boundaries of the thesis subject and gives some valuable information, about the Digital Government Services that the Greek regions offer. The initial goal of this thesis is to inform the reader, about the Digital Government Services generally in Greece and after that to cover more in depth, the Greek regions Digital government Services and the current state of it along with the positives and negatives that come with the use of Digital Government Services. Additionally different services of Digital Government Services that are referred but more specifically the services that are offered by the Greek regions and they will be analyzed in the research part. This thesis in the research part has a secondary goal to inform and sensitize the reader for this specific subject but also to gain more knowledge with a broader goal to involve the reader with it. Another goal is for this thesis to be the motivation for future research in the department of Digital Government Services and resulting in the evolution of this “underrated” research field.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ABSTRACT	4
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	5
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
Κεφάλαιο 1 ^ο Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	9
Κεφάλαιο 1.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
Κεφάλαιο 1.2 Περιεχόμενο, Θεσμικό Πλαίσιο και κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
Κεφάλαιο 1.3 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	29
Κεφάλαιο 1.4 Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	36
Κεφάλαιο 1.5 Η κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	40
Σύνδεση Θεωρίας με Έρευνα	46
Θεωρία έρευνας	49
Κεφάλαιο 3.1 Σκοποί της έρευνας	49
Κεφάλαιο 3.2 Στόχοι της έρευνας	51
Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων	55
ΣΥΖΗΤΗΣΗ	92
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	95
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	97
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	99

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο: «Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ελληνικών Περιφερειών», κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι, έχει ως θέμα της, πρώτον, να παρουσιάσει την τρέχουσα κατάσταση της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης στην Ελλάδα (εν συντομία) ,δεύτερον, να εξετάσει τις παρεχόμενες από το κράτος υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρονται στους πολίτες μέσω των περιφερειών στις οποίες ανήκουν, τρίτον, να περιγράψει και να αναλύσει τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρέχονται από τις Περιφέρειες και τέταρτον, να παρουσιάσει παραδείγματα περιφερειών που προσφέρουν τις υπηρεσίες αυτές, ώστε να δοθεί η δυνατότητα στον αναγνώστη, να «κοιτάξει» και από μια εμπειρική πλευρά το διαπραγματευόμενο σε αυτήν την εργασία θέμα και να προβληματιστεί ως προς την κατάσταση που κυριαρχεί στις περιφερειακές ενότητες της χώρας, στην εποχή μας, με μια οπτιμιστική «ματιά» με βλέψεις βελτίωσης για το μέλλον.

Με βάση, λοιπόν, τα παραπάνω, είναι αναγκαίο να αναφερθούν οι λόγοι για τους οποίους είναι μεγάλη η σημασία του να ασχοληθεί κανείς με το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αρχικά, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη χώρα, είναι ένα θέμα, το οποίο -όπως όλοι γνωρίζουμε- αποτελεί πεδίο μελέτης για πολλούς ερευνητές (Λαζακίδου, 2021 και Καπόπουλος, 2021) αλλά και ένα θέμα το οποίο δεν πρέπει κανείς να παραβλέψει καθώς, όπως θα δούμε και σε επόμενο κεφάλαιο, το πεδίο αυτό δεν έχει γνωρίσει ιδιαίτερη ανάπτυξη στη χώρα (συγκριτικά με άλλες ευρωπαϊκές χώρες) και δεν έχει υπάρξει ιδιαίτερη ενασχόληση σχετικά με το θέμα αυτό από τις Περιφέρειες. Έπειτα, η ενασχόληση με το θέμα αυτό δύναται να αποτελέσει κίνητρο και αφορμή για περαιτέρω έρευνα, έχοντας ως αποτέλεσμα τη μελλοντική βελτίωση της κατάστασης, την καλύτερη και ομαλότερη λειτουργία των επιμέρους περιφερειών (και κατά συνέπεια του κράτους ολόκληρου), την αναβάθμιση (με αυτόν τον τρόπο) των

περιφερειακών ενοτήτων και τελικά την όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Παρ' όλα αυτά, για να μπορέσει κανείς να εξετάσει το θέμα των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις Περιφέρειες, θα πρέπει πρώτα, να παρατεθούν ορισμένα ερωτήματα καίριας σημασίας, τα οποία θα βοηθήσουν ώστε να διευκολυνθεί η εξέταση του παρόντος θέματος. Αρχικά, θα πρέπει να αναρωτηθούμε τι είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ως έννοια) και ποια η κατάστασή της στην Ελλάδα; Έπειτα, είναι αναγκαίο να παρατεθεί η ερώτηση εάν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει υπηρεσίες και αν παρέχει ποιες είναι αυτές και τι προσφέρουν; Στη συνέχεια, η επόμενη ερώτηση που πρέπει να γίνει είναι ποια είναι η σχέση των ελληνικών περιφερειών με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις υπηρεσίες της και πως ανταποκρίνονται σε αυτές; Έπειτα, μια καίριας σημασίας ερώτηση είναι το ποια είναι η λειτουργία των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρουν οι Περιφέρειες στην Ελλάδα και τι ρόλο παίζουν σε σχέση με την σελίδα της κάθε Περιφέρειας;

Απαντώντας, λοιπόν, στα ερωτήματα αυτά, η εργασία αυτή εκθέτει το πλαίσιο των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο περιφερειακών ενοτήτων, παρέχει σημαντικές πληροφορίες για την εξέλιξη τόσο της ΗΔ όσο και των υπηρεσιών της και μελετά και σε τεχνικό επίπεδο τη λειτουργία των υπηρεσιών αυτών μέσω των ιστοσελίδων των Περιφερειών και της διανομής ερωτηματολογίων. Μελετά μέσω έρευνας το εάν οι Περιφέρειες της Ελλάδας διαθέτουν κάποια ιστοσελίδα ή κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης μέσω των οποίων να παρέχονται υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στην περίπτωση που δεν παρέχουν οι ιστοσελίδες αυτού του είδους τις υπηρεσίες πως διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών, ποιά είναι η χρησιμότητα των ιστοσελίδων τους ή των μέσων που τυχόν διαθέτουν, πως εξυπηρετείται ο πολίτης, πόσο εύκολα μπορεί κάποιος να βρει το περιεχόμενο που αναζητά κ.α.. Με βάση τα παραπάνω, ο τρόπος που μελετήθηκαν τα στοιχεία αυτά, είναι μέσω προσωπικής έρευνας στο διαδίκτυο στις επίσημες ιστοσελίδες των υπό μελέτη Περιφερειών της χώρας και μέσω της αποστολής ειδικού ερωτηματολογίου που αφορά τα θέματα αυτά ώστε να εξαχθούν οι απαιτούμενες πληροφορίες για την κάλυψη του θέματος.

Μετά από την σύντομη αναφορά στον τρόπο εξέτασης του θέματος, είναι αναγκαίο να τονιστεί η σημαντικότητα της παρούσας εργασίας στην απόκτηση καινούργιας γνώσης πάνω σε αυτό το θέμα. Έτσι λοιπόν, λαμβάνοντας υπόψιν όσα προηγήθηκαν, είναι ευκόλως αντιληπτό ότι η εργασία αυτή συμβάλλει στην συνειδητοποίηση της καταστασης της ΗΔ στις Περιφέρειες, τη δημιουργία ευαισθητοποίησης για το θέμα καθώς και για τον στοχασμό με την προοπτική ότι θα αποτελέσει μια αρχή για την κινητοποίηση των διαδικασιών ώστε να εξελιχθεί και να αναβαθμιστεί.

Τέλος η παρούσα εργασία περιλαμβάνει 4 κεφάλαια τα οποία έχουν ως ακολούθως: το 1ο κεφάλαιο περιλαμβάνει βασικές έννοιες του διαπραγματευόμενου θέματος με τίτλο “Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα”, το 2ο κεφάλαιο αφορά τον τρόπο σύνδεσης της θεωρίας με την έρευνα και έχει τον τίτλο “Σύνδεση της θεωρίας με την έρευνα”. Ακολουθεί το 3ο κεφάλαιο στο οποίο παρατίθεται η θεωρία στην οποία βασίστηκε και πραγματοποιήθηκε η έρευνα. Ο τίτλος του κεφαλαίου είναι “Θεωρία της έρευνας”. Στη συνέχεια σειρά έχει το 4ο κεφάλαιο στο οποίο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας, καθώς και η παράθεση και ανάλυση των δεδομένων και των ευρημάτων της έρευνας, με τίτλο “Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων”. Τέλος ακολουθούν τα “Συμπεράσματα” και η “Συζήτηση” στα οποία θα γίνει παρουσίαση των συμπερασμάτων της έρευνας και εν κατακλείδι, θα υπάρξει σχολιασμός των ευρημάτων αυτών.

Κεφάλαιο 1° Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Κεφάλαιο 1.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Καθώς κάθε χρόνο η τεχνολογία αναπτύσσεται με ταχύτετους ρυθμούς, κρίνεται η επιτακτική ανάγκη για ταυτόχρονη ανάπτυξη των χωρών παγκοσμίως τόσο σε επίπεδο Δημοσίου Τομέα όσο και σε τεχνολογικό επίπεδο, προκειμένου να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις που προκύπτουν κάθε φορά από την εξέλιξη αυτή. Αναφορικά με το τελευταίο επίπεδο, η Ελλάδα καταβάλλει προσπάθειες ώστε να “κινείται” παράλληλα με τις υπόλοιπες χώρες του κόσμου. Στο εγχείρημα αυτό βασικό ρόλο διαδραματίζουν τόσο η πληροφορική όσο και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, έχει δώσει την ευκαιρία στο Δημόσιο Τομέα της χώρας να καταστεί πιο αποτελεσματικός και λιγότερο κοστοβόρος ενώ ταυτόχρονα, συντελεί και στη μείωση του απαιτούμενου χρόνου στις εκτελούμενες, κάθε φορά, διαδικασίες του κράτους. Με τον τρόπο αυτό, συντελείται βαθμιαία εξέλιξη των λειτουργιών της χώρας (Ρωσσίδης, 2014: 252 στο Φακούδη, 2021). Παρόλα αυτά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν περιορίζεται μόνο στην ανανέωση πληροφορικών συστημάτων αλλά εκτείνεται και στην διοίκηση της χώρας (Ronchi, 2019 στο Φακούδη, 2021). Ακόμη, με τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υλοποιείται η ανάπτυξη των “κρατικών λειτουργιών” καθώς οι υπηρεσίες του κράτους καθίστανται ευκολότερες, λιγότερο χρονοβόρες και εύχρηστες χωρίς τη δαπάνη υπέρογκων ποσών (Sanches - Torres et al, 2017 στο Φακούδη, 2021). Το γεγονός αυτό, είναι ένα από τα σημαντικότερα σημεία στο οποίο όπως θα φανεί και παρακάτω στέκονται και επισημαίνουν οι περισσότεροι ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο ως απλή αναφορά όσο και ως σημαντικό στοιχείο της.

Σύμφωνα με τα όσα αναφέρθηκαν παραπάνω, στο κεφάλαιο αυτό είναι απολύτως αναγκαίο να προβεί κανείς στην παράθεση του ορισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και την επεξήγησή του.

Αρχικά, πριν προχωρήσουμε στην παράθεση του ορισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι αναγκαίο να επισημανθεί το εξής δεν υπάρχει μόνο ένας ορισμός για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αλλά πολλοί ορισμοί οι οποίοι, μπορεί συχνά να μοιάζουν μεταξύ τους και δεν υπάρχει μόνο ένας ορισμός που να είναι

αποδεκτός. Έτσι, στο κεφάλαιο αυτό θα παρουσιαστούν κάποιοι από αυτούς. Ως πρώτος ορισμός για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρατίθεται ο ορισμός που δημοσίευσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ο οποίος έχει ως εξής “ η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αξιοποίηση της πληροφορικής και των μέσων που διαθέτει στην εκάστοτε “Δημόσια Διοίκηση” έχοντας ως στόχο την ενίσχυση των υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα και γενικότερα των λειτουργιών της Δημοκρατίας. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει ακόμη και βοήθεια προς “τη Δημόσια Πολιτική”” (European Commission, 2005 στο Φακούδη, 2021). Στη συνέχεια, σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η αξιοποίηση των πληροφοριακών μέσων από τις εκάστοτε κυβερνήσεις οι οποίες έχουν ως τελικό στόχο τη βελτίωση της παρεχόμενης εξυπηρέτησης του κοινού από το Δημόσιο, την καλύτερη συνεργασία του κράτους με τις επιχειρήσεις, την αύξηση της αποτελεσματικότητας τη διοίκησης και τέλος την εξάλειψη της διαφθοράς (Παγκόσμια Τράπεζα, 2015 στο Φακούδη, 2021). Ένας ακόμα ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προτείνει ότι, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η υλοποίηση διαφόρων μέσων και τρόπων που ανήκουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, στο επίπεδο που αφορά το έργο της διακυβέρνησης (Ιωαννίδου, 2010: 47 στον Κουδουνά, 2016). Παρόλα αυτά, στο σημείο αυτό, πρέπει να ειπωθεί ότι υπάρχει μια ασάφεια σχετικά με τον ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η ασάφεια έγκειται στο δεύτερο μέρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (δηλαδή τη λέξη Διακυβέρνηση) η οποία έχει διττή σημασία που είναι και η λέξη διοίκηση και η λέξη διακυβέρνηση. Επομένως, ως Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται η διανομή “υπηρεσιών επικοινωνίας” με ηλεκτρονικό τρόπο, αλλά και η θέσπιση αποφάσεων με ηλεκτρονικό τρόπο (Καρακατσούνης, 2004: 178 στο Κουδουνά, 2016). Στη σύγχρονη εποχή, όμως, υπάρχει η ευρέως διαδεδομένη άποψη ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση λαμβάνει χώρα μόνο στο διαδίκτυο δηλαδή μόνο στην ανάπτυξη μιας ιστοσελίδας ή μιας ενιαίας πύλης που αντιστοιχεί σε κάποιο οργανισμό ή δήμο ο οποίος δύναται να διανέμει ορισμένες υπηρεσίες ή να ενημερώνει το κοινό. Πολλές φορές όμως αυτό καθίσταται δυνατόν μέσω κακής ποιότητας “έργων πληροφορικής” που προέρχονται τόσο από τη Δημόσια Διοίκηση όσο και από την τοπική αυτοδιοίκηση (Ιωαννίδου, 2010: 50 στο Κουδουνά, 2016). Εν συνεχεία, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι αποτελεί μόνο μια τεχνοκρατική δυσκολία ή ένα ολοκληρωμένο σύμπλεγμα υποδομών τεχνολογικής «φύσης». Είναι αντικείμενο μελέτης μερικών επιστημονικών

πεδίων το οποίο συμβάλει στην μετατροπή της «φιλοσοφίας» της Διακυβέρνησης και των πράξεων της. Συντελεί την αλλαγή των συναναστροφών του Δημόσιου Τομέα σε εσωτερικές και εξωτερικές Δημόσιες σχέσεις, λαμβάνοντας υπόψιν τις επιρροές των ΤΠΕ, συμπεριλαμβανομένων και των διαφοροποιήσεων στον τρόπο οργάνωσης και τις καινούργιες ικανότητες του ανθρωπίνου δυναμικού (Αποστολάκης et al, 2008: 188-189 στο Κουδουνάς, 2016). Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η δίοδος της εκσυγχρόνισης της Δημόσιας Διοίκησης. Περιέχει αξιοσημείωτες ανακαλύψεις στον κοινωνικό-οικονομικό τομέα, επίσης φέρει τροποποιήσεις στον πολιτικό-διοικητικό τομέα με την αξιοποίηση των τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση και ολόκληρη την κοινωνία (Γιαννοπούλου, 2006: 44 στο Κουδουνάς, 2016). Παρόλα αυτά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι πιθανό να αναφέρεται σε έναν πιο εκτεταμένο τομέα “πέραν” των δημοσίων υπηρεσιών, ενώ μπορεί να περιέχει μη κυβερνητικές οργανώσεις, την τοπική αυτοδιοίκηση και κάθε άλλη πρωτοβουλία προς όφελός της κοινωνίας. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, διαπιστώνουμε το γεγονός ότι η έννοια της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης, επικεντρώνεται στις ηλεκτρονικές υποδομές και η χρησιμότητα της βασίζεται “στον μετασχηματισμό των συναφών υπηρεσιών και σε διαδικτυακές ενώ ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι η μετάβαση πληροφοριών από την Κυβέρνηση στους πολίτες και η χρησιμότητα στηρίζεται στη δεξιότητα επαναπροσδιορισμού, αναδιαμόρφωσης και αναδιοργάνωσης του τρόπου διανομής των υπηρεσιών αυτών” (Νταλιάνη, 2009: 50 στο Κουδουνάς, 2016).

Σύμφωνα με τον Σακκά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η εξέλιξη της “Δημόσιας Διοίκησης” με την τεχνολογία να αποτελεί αρκετά σημαντικό παράγοντα ως μέσο έτσι ώστε να επιτευχθεί ο εκσυγχρονισμός των υπηρεσιών που αυτή (δηλαδή η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση) προσφέρει στους πολίτες. Επίσης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η βοήθεια που προσφέρουν τα τεχνολογικά μέσα ώστε να επιτευχθεί ένα πλήθος από στόχους οι οποίοι, θα έχουν ως αποτέλεσμα την εξέλιξη του κράτους και την αναβάθμιση του ρόλου των πολιτών ως προς τη συμμετοχή τους στα κοινά και “γεφυρώνει” τυχόν υπάρχοντα χάσματα μεταξύ πολιτικής και πολιτών. Στο σημείο αυτό, κρίνεται απολύτως αναγκαίο να ειπωθεί ότι δεν πρέπει να υπάρχει σύγχυση μεταξύ των όρων e-governance και e-government · καθώς το e-governance είναι η τροποποίηση των υπηρεσιών του κράτους ώστε να διεκπεραιώνουν “αιτήματα” και να επικοινωνούν με τους πολίτες, ενώ το e-government είναι η χρήση της κάθε τεχνολογίας ώστε, μέσω αυτής να υλοποιούνται οι πρωτοβουλίες της

εκάστοτε κυβέρνησης (Σακκάς, 2005). Αλλού, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως η ένταξη των ΤΠΕ στις Δημόσιες λειτουργίες του κράτους εφαρμόζοντας μεθόδους σύμφωνα με τις εκάστοτε επιταγές της τεχνολογίας. Έτσι λοιπόν, λόγω της εμπλοκής της τεχνολογίας στο Δημόσιο έργο του κράτους προέκυψε το πρώτο συνθετικό στον όρο e-government δηλώνοντας έτσι τον ηλεκτρονικό χαρακτήρα της διακυβέρνησης (Παπανικολάου, 2010).

Παραπάνω, αναφέρθηκαν διάφοροι ορισμοί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, υπάρχει ένα σημαντικό σημείο που χρήζει ιδιαίτερης σημασίας και που πρέπει κανείς να λάβει υπόψιν του, προκειμένου να καταστεί σαφής η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αρχικά, όλα ξεκινούν από το γεγονός ότι όλοι έχουν το προνόμιο να είναι μέρος της Κοινωνίας Της Πληροφορίας. Είναι επιτακτική ανάγκη το κράτος να παρέχει “πρόσβαση” σε πληροφορίες σχετικές με τις ενέργειες του κράτους οι οποίες μεταφέρονται στους πολίτες με τη βοήθεια τεχνολογικών μέσων (π.χ. υπολογιστής). Η μεταφορά, των πληροφοριών αυτών έχει αναγκαστικό χαρακτήρα για το κράτος, το οποίο δεσμεύεται για την κοινοποίηση των πληροφοριών αυτών μέσω διατάξεων και πιο συγκεκριμένα των άρθρων 9, 9Α, 19. Έτσι, το κράτος οπωσδήποτε μεταφέρει τις πληροφορίες αυτές στους πολίτες ώστε εκείνοι με τη σειρά τους να γίνονται μέλη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Για να το καταφέρει αυτό, το κράτος λαμβάνει υπόψιν του και τηρεί τους αναγκαίους νόμους και εγγυήσεις που υπάρχουν στο σύνταγμα της Ελλάδας. Οι εγγυήσεις αυτές, αφορούν “την ιδιωτική ζωή, την οικογενειακή ζωή, τα προσωπικά δεδομένα, τον απόρρητο χαρακτήρα των επιστολών, το απόρρητο της ανταπόκρισης και το απόρρητο της επικοινωνίας” (Καπόπουλος, 2021: 20). Θα πρέπει να πούμε ότι για την αναθεώρηση των ενεργειών της Δημόσιας Διοίκησης υπάρχει έντονα η ανάγκη τόσο για τους υπαλλήλους οι οποίοι δουλεύουν στο Δημόσιο όσο και για τους εκπροσώπους της κυβέρνησης και τους πολίτες να αναπτύξουν καινούργιες ικανότητες (Καπόπουλος, 2021: 20). Επιπρόσθετα, είναι απαραίτητο να αναφερθεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει τριπλό σκοπό οι οποίοι είναι οι ακόλουθοι : πρώτος σκοπός είναι οι καλύτερες υπηρεσίες που θα παρέχονται στο κοινό. Είναι η ενίσχυση της εμπλοκής των πολιτών στα κοινά της χώρας. Η στήριξη της πραγμάτωσης των στόχων που θέτει η εκάστοτε κυβέρνηση (Καπόπουλος, 2021: 21).

Μετά από την παράθεση των ορισμών της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης και των παρατηρήσεών τους, καθώς και μερικών από τους στόχους της ακολουθούν ορισμένες επισημάνσεις. Η πρώτη επισήμανση αφορά το γεγονός ότι η λέξη e-government δεν αποτελεί σωστή μετάφραση για τον όρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, την ώρα που η σωστή μετάφραση είναι Ηλεκτρονική Κυβέρνηση δηλαδή η σωστή διατύπωση του όρου θα ήταν e-governance. Δεύτερον, το e-government και το e-governance δεν είναι το ίδιο. Αυτό συμβαίνει διότι το e-governance υπάγεται στον όρο e-government και συνεπώς δεν γίνεται να μιλάει κανείς για e-governance χωρίς e-government. Έτσι λοιπόν, το e-governance ως στόχο του έχει τη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Αποσκοπώντας στην όσο το δυνατόν βέλτιστη εξυπηρέτηση της κυβέρνησης ως προς τις εκάστοτε ανάγκες των πολιτών και της αγοράς. Από αυτά προκύπτει ότι το e-governance επικεντρώνεται στις σχέσεις ανάμεσα στο Δημόσιο, τους πολίτες και την κυβέρνηση (Καπόπουλος, 2021: 21).

Αφού αναφερθήκαμε στα παραπάνω, είναι σημαντικό να αναφερθεί κανείς και στα βασικότερα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα βασικά χαρακτηριστικά του e-government είναι τέσσερα “1 ανοιχτότητα (openness), 2 διαφάνεια (transparency), 3 πελατοκεντρικότητα, 4 αποτελεσματικότητα (effectiveness) αποδοτικότητα (efficiency)”. Αρχικά, η ανοιχτότητα αφορά την ένταξη του πολίτη και της αγοράς στο χώρο της πληροφορίας δίχως περιορισμούς. Η ανοικτότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χαρακτηρίζεται από συνεργατικότητα καθώς και από έπαρση πρωτοβουλιών. Χαρακτηριστικό της ανοιχτότητας είναι ακόμα και η ανεμπόδιστη θέαση και συμμετοχή στο έργο της κυβέρνησης τόσο στις γραφειοκρατικές τις διαδικασίες όσο και στις αποφάσεις που λαμβάνει ώστε να υπάρχει πλήρης επίβλεψη (Καπόπουλος, 2021: 22). Έπειτα, η διαφάνεια ορίζεται ως η πρόσβαση “τρίτων” στα δεδομένα που αφορούν τον τρόπο με τον οποίο διανέμονται οι υπηρεσίες διότι, είναι κατανοητό ότι, η Δημόσια Διοίκηση έχει καθήκον στο να μην αποκρύπτει οποιαδήποτε ενέργειά της ή οτιδήποτε αφορά τις ενέργειες αυτές και υποχρεούται να αποδεικνύει και να εξηγεί τα δεδομένα αυτά με σαφήνεια και απλότητα. Δεν νοείται διαφάνεια χωρίς ανοιχτότητα. Στη συνέχεια, η πελατοκεντρικότητα αφορά το γεγονός ότι η διοίκηση οφείλει να έχει ως κύριο σημείο της τον πολίτη και υποχρεούται να κατανοεί τις ανάγκες αυτού και να τις υλοποιεί με μέσα και υπηρεσίες, οι οποίες είναι ειδικά διαμορφωμένες ανάλογα με τις

ανάγκες που προκύπτουν κάθε φορά (Καπόπουλος, 2021: 23). Τέλος, η αποτελεσματικότητα αφορά το καθήκον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να διανέμει όσο το δυνατόν πιο πρόσφορες υπηρεσίες έχοντας ως σκοπό τη μείωση του κόστους και του χρόνου για όλους όσους εμπλέκονται σε αυτή (Καπόπουλος, 2021: 23).

Αναφέρθηκε, πιο πάνω αρκετά συχνά η λέξη υπηρεσία δίχως όμως εξήγηση της έννοιας της. Στο κομμάτι αυτό, προκειμένου να αποσαφηνιστούν όλοι οι όροι που περιλαμβάνονται στον ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να αναφερθούμε και στον όρο της υπηρεσίας. Υπηρεσία λοιπόν, δηλαδή service, είναι η λήψη του “προϊόντος” το οποίο προτιμά κάποιος πολίτης ή κάποιο κατάστημα ή φορέας του Δημοσίου από κάποιον άλλο. Έτσι, όταν αναφερόμαστε σε μία υπηρεσία βλέπουμε ότι αποτελείται από τέσσερα κομμάτια. Προκειμένου αυτά να γίνουν ευκολότερα αντιληπτά, θα συνδυάσουμε ένα παράδειγμα με την επεξήγησή τους. Το παράδειγμα που θα χρησιμοποιηθεί θα είναι η φορολογική δήλωση. Το πρώτο μέρος είναι ο χρήστης, είναι το άτομο το οποίο θα είναι παραλήπτης της υπηρεσίας μέσω της χρήσης λογισμικού. Δηλαδή, για τη φορολογική δήλωση χρήστες είναι πολίτες και επιχειρήσεις που συμπληρώνουν και αποστέλλουν το Ε1. Το δεύτερο μέρος, είναι ο πάροχος, ο πάροχος είναι ο παράγοντας της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχει την υπηρεσία. Στην περίπτωση της φορολογικής δήλωσης είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ). Το τρίτο μέρος, είναι ο ρυθμιστής είναι είτε ένας είτε περισσότεροι παράγοντες που ανήκουν στη διοίκηση, οι οποίοι αναλαμβάνουν τους νόμους που ρυθμίζουν την υπηρεσία. Στο παράδειγμα, ο ρυθμιστής είναι οι υπηρεσίες που δημοσιεύουν τους παράγοντες σύμφωνα με τους οποίους, θα εκκαθαριστεί η φορολογική δήλωση. Το τέταρτο μέρος, είναι το παραδοτέο. Το παραδοτέο είναι το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας. Στο παράδειγμα της φορολογικής δήλωσης, πρόκειται για το εκκαθαριστικό σημείωμα που λαμβάνει ο πολίτης αφότου υποβάλει τη φορολογική δήλωση. Τέλος, πρέπει να τονιστεί ιδιαίτερα ότι η σχέση Δημόσιας Διοίκησης και πολιτών αλλά και επιχειρήσεων είναι πιθανό να βρίσκεται σε κάθε είδους υπηρεσία (Καπόπουλος, 2021: 23-24).

Στην ενότητα αυτή μέχρι τώρα, αναφέρθηκαν οι διάφοροι ορισμοί που υπάρχουν στην βιβλιογραφία σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έχει γίνει ακόμα και αποσαφήνιση ορισμένων όρων απαραίτητων για την κατανόηση της

έννοιας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη συνέχεια, για να καταστεί ακόμα πιο σαφής η έννοια αυτή αναφέρθηκαν εν συντομία τα πιο βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον, παρατέθηκαν και ορισμένες επισημάνσεις σχετικά με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government) καθώς και τον όρο Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (e-governance). Τέλος, παρατέθηκε και η επεξήγηση του όρου υπηρεσία για την πλήρη κατανόηση του ορισμού. Στην επόμενη ενότητα, θα παρουσιαστεί και θα αναληθεί τόσο το περιεχόμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσο και το θεσμικό πλαίσιο που την διέπει.

Κεφάλαιο 1.2 Περιεχόμενο, Θεσμικό Πλαίσιο και κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στην προηγούμενη ενότητα, η εργασία αυτή, αναφέρθηκε στους διαφορετικούς ορισμούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και σε επεξηγήσεις και επισημάνσεις αναφορικά με τον ορισμό αυτό. Στην ενότητα αυτή, όμως, κρίνεται απαραίτητο να παρουσιαστεί αρχικά το θεσμικό πλαίσιο που συνοδεύει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προκειμένου να τεθεί σε εφαρμογή. Στη συνέχεια, πρόκειται να αναφερθεί το περιεχόμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έτσι, στο σημείο αυτό, θα αναφερθούμε και θα αναλύσουμε τι περιλαμβάνει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τι επιμέρους χαρακτηριστικά διαθέτει και θα ακολουθήσει και η σχετική επεξήγησή τους προκειμένου να καταστούν τα λεγόμενα περισσότερο κατανοητά. Αφού λοιπόν, θα έχουν παρατεθεί τα παραπάνω κρίνεται σκόπιμο να "περάσει" κανείς και να σταθεί στους τύπους και τις κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δηλαδή τα είδη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα μοντέλα της αλλά και τις κατηγορίες των υπηρεσιών που προσφέρει αλλά και κατηγορίες της Διακυβέρνησης αυτής καθεαυτής. Στο πρώτο μέρος λοιπόν της ενότητας αυτής, θα μιλήσουμε για το θεσμικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και για τους τύπους της.

Πριν όμως προχωρήσουμε σε αυτή την παρουσίαση, πρέπει να λάβει κανείς υπόψιν ότι όταν αναφέρεται κάποιος σε ένα ορισμένο θεσμικό πλαίσιο εννοεί ένα σύνολο νόμων οι οποίοι ρυθμίζουν το εκάστοτε αντικείμενο (στην περίπτωση αυτή είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα) αλλά και οι νόμοι που το

καθιστούν κάθε φορά λειτουργικό και εφαρμόσιμο. Δεν πρόκειται όμως μόνο για αυτούς τους νόμους. Στο θεσμικό πλαίσιο, εντάσσονται και οι νόμοι με τους οποίους θεσπίστηκε η εκάστοτε λειτουργία, υπηρεσία, κλπ. Στην Ελλάδα το θεσμικό πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ξεκινάει από την δεκαετία του 1990, σύμφωνα με έρευνα που έχει γίνει σχετικά με το θέμα αυτό και συνεχίζει μέχρι και σήμερα με τροποποιήσεις.(Σπυρόπουλος, 2020)

Το πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, λοιπόν, αφορά ξεχωριστά και τους τρεις τομείς της στους οποίους θα αναφερθούμε και παρακάτω. Οι τομείς αυτοί είναι οι ακόλουθοι: είναι ο τομέας της ανοικτής διακυβέρνησης, είναι η ασφάλεια η πιστοποίηση και η προστασία των προσωπικών δεδομένων. Στο πλαίσιο αυτό ακόμη εντάσσεται και “η παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και την αγορά” (Σπυρόπουλος, 2020). Στη συνέχεια, ακολουθούν οι σημαντικότεροι νόμοι που θεσπίστηκαν το εκάστοτε έτος. Αρχικά ως πρώτο νόμο, έχουμε το νόμο για την προστασία του απορρήτου. Έτσι με το νόμο 2472/1997 «για την προστασία των προσώπων έναντι της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» θεσπίστηκε ο τρόπος με τον οποίο θα γινόταν από τότε και στο εξής η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και καθιερώθηκε το δικαίωμα του κάθε ατόμου να διαθέτει την ιδιωτικότητα του. Ο νόμος αυτός, έδωσε επίσης τη δυνατότητα το άτομο να μπορεί να διεκδικήσει τις προσωπικές του πληροφορίες τις οποίες μπορεί να διαθέτει οποιαδήποτε επιχείρηση ή υπηρεσία (Σπυρόπουλος, 2020). Το νόμο αυτό, καθιέρωσε η ΕΑΠΔ (Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων.) Συμπληρωματικά, ο νόμος αυτός υπάρχει μαζί με το νόμο 2774/1999 ο οποίος, αφορά την προστασία των δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες καθώς και με το νόμο 3115/2003 ο οποίος αφορά, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και ο οποίος είχε θεσπιστεί για την διασφάλιση των δεδομένων μέσω αλληλογραφίας αλλά και τα δεδομένα που υπάρχουν σε κάθε δίκτυο (Σπυρόπουλος, 2020).

Συνοδευτικά με τους προηγούμενους νόμους, κάποια χρόνια αργότερα, υπήρξε και ο νόμος 4624/2019 σύμφωνα με τον οποίο θεσπίστηκαν τα ακόλουθα: αρχικά, θεσπίστηκε η αλλαγή των νόμων που διήπαν το έργο της αρχής προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. θεσμοθετήθηκε επίσης και θέσπιση μέτρων για την υλοποίηση του “κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 από το ευρωπαϊκό κοινοβούλιο καθώς και του συμβουλίου της 27ης Απριλίου του 2016” προκειμένου να

προστατευτούν τα προσωπικά δεδομένα αλλά και να μεταφέρονται χωρίς περιορισμούς, με στόχο, την εύρεση αδικημάτων αλλά και την επιβολή της αντίστοιχης ποινής σε περιπτώσεις όπου διαπιστωθεί αδίκημα, καθώς και την δυνατότητα πάσης της ισχύος της παρούσας απόφασης 2008/977/ΔΕΥ του Συμβουλίου.(Σπυρόπουλος, 2020). Στη συνέχεια, ακολουθεί ο νόμος για “την επικύρωση του κώδικα της διοικητικής διαδικασίας”(Σπυρόπουλος, 2020).

Έτσι, σύμφωνα με τον νόμο 2690/1999 θεσπίστηκε η πρόσβαση στα διοικητικά έγγραφα τα οποία, έχουν στη διάθεση τους κρατικές υπηρεσίες εφόσον το εκάστοτε άτομο το επιθυμεί. Ο νόμος αυτός ακόμη, ορίζει ότι όσα αφορούν ορισμένα κρυφά δεδομένα της ζωής ενός ατόμου δεν επηρεάζονται από το νόμο και δεν τον αφορά. Όμως, όσες πληροφορίες αφορούν θέματα αμυντικά του κράτους αλλά και Δημόσιας ζωής δεν δύνανται να δημοσιοποιηθούν (Σπυρόπουλος, 2020). Ακολουθεί ο νόμος που αφορά την ηλεκτρονική υπογραφή. Σύμφωνα λοιπόν με το προεδρικό διάταγμα 150/2001, θεσπίζεται η ηλεκτρονική υπογραφή ακολουθούμενο από σχετικές ρυθμίσεις και διασαφηνίσεις αναφορικά με το απόρρητο των υπογραφών αυτών και τυχόν διαπράξεις αδικημάτων με την ηλεκτρονική υπογραφή. Λίγα χρόνια μετά, ακολουθεί το προεδρικό διάταγμα 131/2003 το οποίο αφορά την εφαρμογή της οδηγίας 2001/31 του ευρωπαϊκού κοινοβουλίου. Πρόκειται για ορισμένα νομικά ζητήματα ως προς το ηλεκτρονικό εμπόριο (Σπυρόπουλος, 2020). Ακόμη, το νομοθετικό πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει και τον νόμο 3471/2006 που αφορά “την προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής σχετικά με τις ηλεκτρονικές τηλεπικοινωνίες” (Σπυρόπουλος, 2020).

Με το νόμο αυτό, θεσπίζεται η τήρηση των συμφωνηθέντων σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα και την εμπιστοσύνη των τηλεπικοινωνιών (Σπυρόπουλος, 2020). Έπειτα, το 2007 εκδίδεται προεδρικό διάταγμα υπ αριθμών 118/2007 για τις Δημόσιες συμβάσεις. Την ίδια χρονιά, εκδίδεται και ένα ακόμη προεδρικό διάταγμα με αριθμό 59/2007 στο οποίο η Ελλάδα καλούνταν να συμμορφωθεί με το ευρωπαϊκό δίκαιο για την ηλεκτρονική προμήθεια (Σπυρόπουλος, 2020). Το ίδιο έτος, εκδίδεται και τρίτο προεδρικό διάταγμα με αριθμό 60/2007 στο οποίο ρυθμιζόνταν θέματα σχετικά με τις Δημόσιες Συμβάσεις (Σπυρόπουλος, 2020).

Τον επόμενο χρόνο, ψηφίζεται ο νόμος 3674/2008 ο οποίος αφορά τους παρόχους των τηλεπικοινωνιών και συγκεκριμένα ορίζει ότι έχουν καθήκον να

παρέχουν ασφάλεια και να διατηρούν την ιδιωτικότητα των δεδομένων στα προϊόντα που παρέχουν καθώς και να διατηρούν και την αξιοπιστία αυτών και ταυτόχρονα να μπορούν να εντοπίσουν οποιαδήποτε παράβαση του νόμου πρόκειται να συμβεί η συμβαίνει ήδη (Σπυρόπουλος, 2020). Το ίδιο έτος, θεσπίζεται ένας από τους σημαντικότερους νόμους για τον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Στο σημείο αυτό, γίνεται λόγος για τον νόμο υπ αριθμών 3731/2008 για το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με το ΦΕΚ (ΦΕΚ 263 / Α / 23.12.2008) με όνομα “Αναδιοργάνωση της δημοτικής αστυνομίας και ρυθμίσεις λοιπών θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών” (Σπυρόπουλος, 2020) αναφέρει τις υποχρεώσεις της υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του υπουργείου εσωτερικών. Στο σημείο αυτό, κρίνεται απαραίτητο να αναφερθεί κανείς σύντομα στους δύο κυριότερους ρόλους της υπηρεσίας οι οποίοι είναι: πρώτον αφορούσε τον τρόπο με τον οποίο θα παρέχονται οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και δεύτερον διευθύνει τις υπηρεσίες του δημοσίου έχοντας ως μέσο τις κεντρικές διαδικτυακές πύλες της Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης, με αυτό το νόμο λύνονται θέματα για την αυτοματοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που ενδέχεται να ανήκουν στο Δημόσιο Τομέα (Σπυρόπουλος, 2020).

Το 2011, θεσπίζεται ακόμη ένας νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εκδομένος σε Φύλλο της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως με αριθμό 3979/2011 (ΦΕΚ 138 / Α / 16.06.2011) και τίτλο “Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και άλλες διατάξεις” ο οποίος ρυθμίζει όλα τα νευραλγικά σημεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως τον καθορισμό και επεξήγηση ρόλων, καθώς και όλα όσα είναι απαραίτητα για την λειτουργία των φορέων στο Δημόσιο αλλά διανέμει μια σειρά από δικαιώματα στους πολίτες για τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών. Παρόλα αυτά, με τον νόμο αυτό δίνεται σημασία σε ορισμένους τομείς, όπως είναι οι ακόλουθοι: δίνει έμφαση, αρχικά, τόσο στην προστασία του απορρήτου και των προσωπικών δεδομένων τόσο και στην προστασία της ταυτότητας των ατόμων που εμπλέκονται κάθε φορά. Έπειτα, επικεντρώνεται στην πρόσβαση των πολιτών σε αυτή καθεαυτή την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και παρέχει τη δυνατότητα διακίνησης, υποβολής, ανταλλαγής εγγράφων. Ακόμη, προσφέρει τη δυνατότητα

αξιοποίησης των υπηρεσιών που διαθέτει και την ενημέρωση του πολίτη για την ύπαρξη τους κ.α.(Σπυρόπουλος, 2020).

Το 2012, βγήκε ο νόμος 4070/2012 (ΦΕΚ 82 Α / 10.04.2012,) ο οποίος, παραθέτει το πεδίο πάνω στο οποίο θα κινούνταν από τότε και εξής οι ηλεκτρονικές επικοινωνίες, τα δίκτυα και οι υπηρεσίες και περιέχει ορισμένες ρυθμίσεις σχετικά με αυτά (Σπυρόπουλος, 2020). Έπειτα, το 2015 εκδίδεται προεδρικό διάταγμα με αριθμό 28/2015 (ΦΕΚ 34 / Α / 23.03.2015). Το διάταγμα αυτό, αφορά την πρόσβαση σε δεδομένα που καλύπτουν τους περισσότερους τομείς του δημοσίου τομέα όπως για παράδειγμα την Ιατρική, την Μετεωρολογία, τις Δημόσιες Υπηρεσίες κ.ο.κ. (Σπυρόπουλος, 2020).

Τον επόμενο ακριβώς χρόνο, θεσπίζεται ο νόμος 4412/2016 (ΦΕΚ Α / 147 / 08.08.2016) ο οποίος αφορά τις ηλεκτρονικές προμήθειες και θεσπίζει ορισμένες διατάξεις σχετικά με το ζήτημα αυτό και θέτει τον υποχρεωτικό χαρακτήρα της χρήσης του εθνικού συστήματος δημοσίων ηλεκτρονικών προμηθειών (Σπυρόπουλος, 2020). Τρία χρόνια αργότερα, θεσπίζεται ο νόμος 4623/2019 ο οποίος θεσπίζει ρυθμίσεις αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το υπουργείο ψηφιακής διακυβέρνησης και την ψηφιακή πολιτική που πρόκειται να ακολουθηθεί με την έναρξη ισχύος του παρόντος νόμου (Σπυρόπουλος, 2020). Επιπρόσθετα, με το νόμο 4701/2020 για την ηλεκτρονική τιμολόγηση συστήνεται η διανομή κινήτρων για την χρήση του παρόχου ηλεκτρονικής έκδοσης στοιχείων για την τιμολόγηση (Σπυρόπουλος, 2020).

Ένας επιπλέον νόμος για την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι και ο νόμος για την ψηφιακή διακυβέρνηση το 2020. Έτσι λοιπόν, ο νόμος υπ αριθμόν Ν.4727/2020 (ΦΕΚ 184 / Α / 23.09.2020) καλεί την Ελλάδα να ακολουθήσει και τις υπόλοιπες χώρες της ευρωπαϊκής Ένωσης αναφορικά με "τις απαιτήσεις προσβασιμότητας των ιστότοπων και εφαρμογών για φορητές συσκευές των Οργανισμών του Δημοσίου Τομέα, καθιστώντας, ως εκ τούτου, τους συγκεκριμένους ιστότοπους και εφαρμογές για φορητές συσκευές περισσότερο προσβάσιμα στους χρήστες, ιδίως στα άτομα με αναπηρίες." (Σπυρόπουλος, 2020). Στο νομό αυτό δίνεται ιδιαίτερη προσοχή σε ορισμένα σημεία από τα οποία το πιο σημαντικό φαίνεται να είναι το εξής:" της χρήσης ΤΠΕ από τους φορείς του Δημοσίου Τομέα στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, για τις ανάγκες της

λειτουργίας τους και την υποστήριξή τους στην παροχή υπηρεσιών σε φυσικά ή νομικά πρόσωπα ή νομικές οντότητες, καθώς και το δικαίωμα των τελευταίων να συναλλάσσονται με τους φορείς του Δημόσιου Τομέα μέσα από ΤΠΕ." (Σπυρόπουλος, 2020).

Στον ίδιο νόμο, ορίζονται και οι αρχές σύμφωνα με τις οποίες θα λειτουργεί η Δημόσια Διοίκηση. Πέρα όμως από τις ρυθμίσεις που προτείνει, ο νόμος αυτός εισάγει και ορισμένες νέες ρυθμίσεις μέσα στις οποίες συγκαταλέγεται και η δημιουργία της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης δηλαδή του gov.gr, όπου ο πολίτης θα έχει τη δυνατότητα να εισέλθει στην ιστοσελίδα και να εξυπηρετηθεί από οποιαδήποτε Δημόσια Υπηρεσία επιθυμεί, καθώς όλες είναι συγκεντρωμένες πλέον σε αυτή την ιστοσελίδα. Άλλη μια νέα ρύθμιση του νόμου αυτού, είναι και το γεγονός ότι υπάρχει μέριμνα για τη δημιουργία εφαρμογών για χρήση από το κινητό τηλέφωνο (smartphone) μέσα από τις οποίες θα δίνεται η δυνατότητα στο χρήστη να χρησιμοποιεί τις Δημόσιες Υπηρεσίες (Σπυρόπουλος, 2020). Την ίδια χρονιά, δημοσιεύτηκε και το προεδρικό διάταγμα 40/2020 με το οποίο, ορίζεται ο σκοπός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών. Ως έργο του το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει την παράλληλη ακολούθηση των νόμων της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενώ ταυτόχρονα, είναι υπεύθυνο για την διευκόλυνση των συναλλαγών των πολιτών με τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Ακόμη, στο έργο αυτό συμπεριλαμβάνεται και αναβάθμιση εξέλιξη και συντήρηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στον σχεδιασμό αυτό όμως περιλαμβάνεται και το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών. Το πρόγραμμα αυτό, έχει ως στόχο του επίσης την εξέλιξη των υπηρεσιών αλλά και συμβάλλει στη μείωση του όγκου των εγγράφων που χρειάζονται για την εξυπηρέτηση του πολίτη από τις υπηρεσίες (Φακούδη, 2021).

Επιπρόσθετα, στο νόμο αυτό υπάρχει και μια ειδική ρύθμιση με την ονομασία Πανδέκτης Κατεπειγόντων Ρυθμιστικών Μέτρων. Ο Πανδέκτης αυτός, περιέχει μια σωρεία νόμων οι οποίοι θεσπίστηκαν κατά την έναρξη της πανδημίας του covid-19. Έτσι λοιπόν, από τους νόμους αυτούς οι πιο σημαντικοί που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι ακόλουθοι: αρχικά, ο νόμος για την ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου των πολιτών και των "επιχειρήσεων", ο νόμος για την παράσχεση της μη διά ζώσεις εξυπηρέτηση των πολιτών από τα ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών), ο νόμος για την συγκέντρωση των υπηρεσιών στο

γον.gr, ο νόμος για την διανομή εντολών σχετικών με φορολογικά θέματα, ο νόμος για τη δυνατότητα εργασίας από το σπίτι, ο νόμος για καταβολή ορισμένου ποσού σε όσες επιχειρήσεις ζημιώθηκαν από την πανδημία, ο νόμος για την αλλαγή της μόνιμης κατοικίας ηλεκτρονικά, ο νόμος σχετικά με την αλληλεπίδραση των πολιτών με το e-ΕΦΚΑ, ο νόμος για τις εγγραφές στα νηπιαγωγεία με ηλεκτρονικό τρόπο, ο νόμος για την παροχή βοήθειας σε γονείς παιδιά και εκπαιδευτικούς από το σπίτι, ο νόμος για την δήλωση στοιχείων για ενοικίαση σπιτιού και τέλος ο νόμος για την διεξαγωγή θεωρητικών μαθημάτων μέσω διαδικτύου (Φακούδη, 2021).

Το σύνταγμα της Ελλάδας όμως, μέσα από ορισμένα άρθρα του, μεριμνά επίσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με τρόπο που επιτρέπει τις πληροφορίες να διαδίδονται και να κινούνται ελεύθερα. Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με το σύνταγμα της Ελλάδας και το άρθρο 5Α κάθε άνθρωπος διαθέτει τη δυνατότητα να έχει πρόσβαση στην ενημέρωση γεγονός που επιβάλλεται από τον νόμο. Μοναδική περίπτωση όπου το άτομο εμποδίζεται από το νόμο, είναι όταν συντρέχουν θέματα εθνικής ασφάλειας, υποψίας για κάποιο έγκλημα.

Η παράγραφος δυο του ίδιου άρθρου, ορίζει ότι, μπορεί να γίνεται ελεύθερα διακίνηση ηλεκτρονικών πληροφοριών και πως οι πολίτες έχουν το δικαίωμα να γνωρίζουν τις πληροφορίες αυτές και να ενημερώνονται αλλά και ότι έχουν το δικαίωμα να διαθέτουν πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας (Σπυρόπουλος, 2020). Με το άρθρο 9^Α, ορίζεται ότι οι πολίτες προστατεύονται από οποιαδήποτε σχεδόν επεξεργασία των πληροφοριών τους. Εν συνεχεία, το άρθρο 10 του συντάγματος στην τρίτη παράγραφο αναφέρει ότι, η εκάστοτε αρχή επιβάλλεται να ανταποκρίνεται σε τυχόν αίτημα για την παράδοση πληροφοριών που αφορούν επίσημα έγγραφα εντός του χρονικού διαστήματος των 60 ημερών και εάν δεν υλοποιηθεί το αίτημα αυτό τότε επιβάλλεται πρόστιμο στον παραβάτη (Σπυρόπουλος, 2020).

Το άρθρο 19, προβλέπει ότι όσες απόρρητες πληροφορίες ανήκουν στην κατηγορία της αλληλογραφίας και επικοινωνίας δεν πρέπει με κανένα τρόπο να παραβιαστούν (Σπυρόπουλος, 2020). Επιπρόσθετα, σύμφωνα με το νόμο 3861/2010 (ΦΕΚ 112 / Α/ 13.07.2010) ορίζεται η επιβολή δημοσιοποίησης όλων των πράξεων νομοθετικού περιεχομένου στο internet (όπως για παράδειγμα προεδρικά διατάγματα νόμοι κλπ) που ανήκουν στο άρθρο 2 του νόμου αυτού καθώς, και να ύπαρξη

ιδιαίτερη μέριμνα ώστε να επαληθεύεται η δημοσίευση τους αυτή. Τέλος, στο άρθρο 5 υπάρχει πρόβλεψη ώστε να προστατεύονται τα προσωπικά δεδομένα (Σπυρόπουλος, 2020). Ωστόσο, το νομοθετικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οργανώνεται σε τρία διαφορετικά επίπεδα τα οποία είναι: το οργανωτικό, το τεχνολογικό και το καθαρά νομοθετικό.

Στο οργανωτικό επίπεδο, υπάρχει μέριμνα για τη δημιουργία ενός πλάνου στο οποίο είναι απαραίτητη η συμμετοχή και η συγκατάθεση όλων των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και θα αφορά την ενεργό συμμετοχή σε οποιαδήποτε πρωτοβουλία αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έπειτα, θα δημιουργηθεί οργανωτική δομή ώστε να πραγματοποιηθεί το έργο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε πολλαπλά επίπεδα. Στη συνέχεια θα, δημιουργηθεί ένα πλαίσιο το οποίο θα ορίζει τους τρόπους τα μέσα και τους κανόνες σύμφωνα με τα οποία θα πραγματοποιείται ο έλεγχος και η ρύθμιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σε επόμενο σημείο, αναφέρεται ότι θα πρέπει να υπάρχει μια διαρκής εποπτεία ώστε να διαπιστωθεί εάν όντως πραγματοποιούνται όλα όσα έχουν τεθεί προηγουμένως ως ζητούμενα για την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (Λαζακίδου, 2021: 36). Ακόμη, τονίζεται ότι πρέπει να υπάρχει το κατάλληλο προσωπικό αλλά και η κατάλληλη και επαρκής εμπειρία. Τέλος, τίθεται ως ζητούμενο και η αξιολόγηση όλων όσων συνέβησαν από την αρχή της εφαρμογής του προαναφερθέντος σχεδίου δράσης από κατάλληλους μετρητές (Λαζακίδου, 2021: 36).

Από την άλλη πλευρά, όσο αφορά το τεχνολογικό επίπεδο, σχεδιάζεται να ανακυκλωθούν οι πληροφορίες που έχουν Δημόσιο χαρακτήρα. Έπειτα, ως προς τον τρόπο επίλυσης ζητημάτων κρίνεται αναγκαία η χρήση του computational cloud (δηλαδή του υπολογιστικού νέφους) από την διοίκηση. Ακόμα, προβλέπεται η χρήση κατάλληλων και σύγχρονων μέσων από το προσωπικό. (Λαζακίδου, 2021: 36) Ως προς το ίδιο το θεσμικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κρίνεται σκόπιμο να εξυπηρετεί ορισμένους παράγοντες. Πρόκειται για μέτρα τα οποία θα συμβάλλουν στην αναβάθμιση και πρόοδο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τόσο θεσπίζοντας νόμους όπου θα ρυθμίζουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως προς το έργο της τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για να καταστεί εφικτό αυτό το έργο. Επίσης, προβλέπεται και η υλοποίηση των σχετικών νόμων της Ευρωπαϊκής ένωσης (Λαζακίδου, 2021: 36)

Οι νόμοι που αναφέρθηκαν παραπάνω, έχουν ως σκοπό την εξυπηρέτηση μιας σειράς απαιτήσεων αναγκαίων για την ασφαλή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και για την προστασία των πολιτών και των επιχειρήσεων αλλά και την διαφάνεια των δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και όχι μόνο. Όμως, για να μπορούν να πραγματοποιηθούν όλα τα παραπάνω πρέπει να υπάρχει το κατάλληλο περιβάλλον με τον κατάλληλο εξοπλισμό και τις κατάλληλες υποδομές για τις οποίες απαιτούνται αλλαγές. (Λαζακίδου, 2021: 37)

Αφού αναφερθήκαμε στο νομοθετικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, στο σημείο αυτό, η παρούσα εργασία θα ασχοληθεί με ένα εξίσου σημαντικό κομμάτι του διαπραγματευόμενου θέματος το οποίο είναι οι κατηγορίες ή/και οι τύποι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς και των μοντέλων της. Επιπρόσθετα, θα γίνει μια περιγραφή του περιεχομένου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την πληρέστερη εικόνα του μεγάλου αυτού τομέα που διέπει και ρυθμίζει τη χώρα ως σύνολο αλλά και τις Περιφέρειες της ξεχωριστά.

Αρχικά, για να μπορέσει να προχωρήσει κανείς βαθύτερα στην έννοια αυτή θα πρέπει να κατανοήσει τις κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έτσι λοιπόν, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελείται από 4 υποκατηγορίες. Ως πρώτη κατηγορία είναι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Πρόκειται, για πληροφορίες της κυβέρνησης σχετικές με ορισμένες ενέργειες του κράτους οι οποίες υπάρχουν στο διαδίκτυο και δημοσιοποιούνται εκεί συνεχώς. Τέτοιου είδους πληροφορίες είναι έγγραφα άδειες κλπ. (Κεμάλης, 2006: 8 στο Κουδουνάς, 2016). Δεύτερη κατηγορία, είναι η ηλεκτρονική διαχείριση η οποία αποτελεί θεμέλιο λίθο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση καθώς είναι αυτό που στηρίζει το έργο του δημοσίου και παρέχει τα μέσα για να επιτύχει (Κεμάλης, 2006: 8 στο Κουδουνάς, 2016) Τρίτη υποκατηγορία, είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο το οποίο έχει δώσει τη δυνατότητα στην εκάστοτε κυβέρνηση να διαθέτει τόσο το ρόλο του αγοραστή όσο και το ρόλο του προμηθευτή. (Κεμάλης, 2006: 8 στο Κουδουνάς, 2016). Με το ηλεκτρονικό εμπόριο διευκολύνονται τόσο οι διαδικασίες της κυβέρνησης όσο και του κράτους και των πολιτών. Με το ηλεκτρονικό εμπόριο οι συναλλαγές και η αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων του κράτους και των πολιτών και των επιχειρήσεων γίνονται πιο γρήγορα και πιο συντονισμένα. Όλο αυτό γίνεται εφικτό με την χρήση των Τεχνολογιών της

Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Καραβασίλης, 2012: 83 στο Κουδουνάς, 2016)

Τελευταία και πολύ βασική υποκατηγορία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Ηλεκτρονική Δημοκρατία. “Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία ορίζεται ως η ενεργός συμμετοχή των πολιτών της χώρας στα κοινά αυτής χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα δηλαδή τα ΤΠΕ” (Κεμάλης, 2006: 8-9, Καραβασίλης, 2012: 85 στο Κουδουνάς, 2016). Παραπάνω, αναφέρθηκαν οι κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και λίγες πληροφορίες για καθεμία από αυτές.

Όμως, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν διαθέτει μόνο κατηγορίες αλλά χωρίζεται και σε διαφορετικούς τύπους με τους οποίους ορίζονται οι σχέσεις μεταξύ του κράτους, των πολιτών, των κυβερνήσεων και των αγορών. Έτσι λοιπόν, σύμφωνα με τους παράγοντες ανάμεσα στους οποίους υπάρχει σχέση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση χωρίζεται σε τύπους ως εξής “Κυβέρνηση προς πολίτες”, “Κυβέρνηση προς κυβέρνηση”, “Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις” και “Κυβέρνηση προς εργαζόμενους” (Φακούδη, 2021). Πρώτος τύπος είναι, η Κυβέρνηση προς πολίτες (G2C). Σύμφωνα με τον τύπο αυτό, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν από τις Δημόσιες Υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα καθιστώντας τη διαδικασία αυτή λιγότερο χρονοβόρα. Την ίδια στιγμή, αυτός ο τύπος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ως στόχο την ανάπτυξη και ενίσχυση της σχέσης των πολιτών και της κυβέρνησης. Το τελευταίο, μάλιστα, είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί μέσω της παρακίνησης των πολιτών από την κυβέρνηση ώστε να ασκούν το δικαίωμα τους στο εκλέγειν και εκλέγεσθαι (Γιαννουκάκου, 2011 στο Φακούδη, 2021).

Ο δεύτερος τύπος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G). Ο τύπος αυτός, επικεντρώνεται στις σχέσεις μεταξύ των υπηρεσιών της χώρας καθώς έγκειται, στη σύμπραξη ανάμεσα στις υπηρεσίες ώστε να επιτευχθεί η πελατοκεντρικότητα στη Δημόσια Διοίκηση (Γιαννουκάκου, 2011 στο Φακούδη, 2021). Ο τρίτος τύπος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (G2B). Ο τύπος αυτός, σχετίζεται με την αναβάθμιση του τρόπου με τον οποίο καθίσταται εφικτή η συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών του κράτους. Έτσι, χωρίζεται σε δυο κατηγορίες: από τη μια πλευρά υπάρχουν οι προμήθειες με ηλεκτρονικό τρόπο (οι οποίες αντιστοιχούν σε προσφορές για την επίτευξη συναλλαγών) και από την άλλη πλευρά βρίσκονται οι

υπηρεσίες καθήκον των οποίων είναι να βοηθούν τις διαδικασίες ώστε να απλοποιηθούν έχοντας έτσι ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη της χώρας (Γιαννακάκου, 2011 στο Φακούδη, 2021).

Τέλος, ο τέταρτος τύπος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Κυβέρνηση προς εργαζομένους (G2E). Ο τύπος αυτός, αφορά την εισαγωγή των εργαζομένων στα ΤΠΕ. Πιο συγκεκριμένα, οι εργαζόμενοι καλούνται πλέον να εργαστούν μόνο μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή καθώς τα έγγραφα διακινούνται μεταξύ των εργαζομένων μέσω του διαδικτύου εξοικονομώντας έτσι χρόνο. Παρόλα αυτά, τα δεδομένα των εργαζομένων δεν είναι εκτεθειμένα αλλά προστατεύονται μέσω ενός λογισμικού.

Από όσα ειπώθηκαν παραπάνω διακρίνονται τα εξής πλεονεκτήματα: πρώτο είναι το e-μισθολόγιο (μέσω του οποίου οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να βλέπουν πότε γίνεται κάποια συναλλαγή, τις αποδείξεις για αυτήν κ.α.). Δεύτερο είναι τα e-οφέλη (μέσω των οποίων οι εργαζόμενοι έχουν τη δυνατότητα να δουν ποια είναι τα οφέλη που θα τους παρασχεθούν κάθε φορά καθώς και αυτά που θα έχει στην κατοχή του). Τρίτο πλεονέκτημα είναι η e-κατάρτιση (μέσω της οποίας υπάρχει η δυνατότητα να καταρτιστεί περαιτέρω το άτομο αναφορικά με το αντικείμενο εργασίας του μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών). Τέταρτο είναι το e-learning (μέσω του οποίου, οι εργαζόμενοι έχουν την δυνατότητα να εκπαιδευτούν για την εργασία τους μέσω της εξ αποστάσεως μάθησης η οποία, πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή εφάπτοντας στην ευχέρεια του κάθε εργαζομένου την ευθύνη για την εκμάθηση του) (ΜΒΕ, 2018 στο Φακούδη, 2021).

Το καινούργιο θεσμικό πλαίσιο το οποίο σχετίζεται με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τέθηκε σε λειτουργία υπό αντίξοες συνθήκες πανδημίας, πρωτίστως στοχεύοντας στο να ενημερώσει το ήδη υπάρχον ρυθμιστικό πλαίσιο θέτοντας κατανοητούς και ολοκληρωμένους κανόνες.

Στόχος του νέου ρυθμιστικού πλαισίου, είναι να “στηρίξει,” την διαφάνεια, την προσβασιμότητα και ισότητα των πολιτών όπως και την νομιμότητα δια μέσου συγχρόνων διαδικασιών οι οποίες, αμβλύνουν τα φαινόμενα αδικίας και γραφειοκρατίας. Την ίδια στιγμή, παρατηρούμε ότι έχει χαρακτήρα ισχυρής ανάπτυξης, εκτός των καθαρά αναπτυξιακών διατάξεων, περιορίζει τα ογκώδη βάρη που φέρουν οι διοικήσεις στις επιχειρήσεις και τους πολίτες καθώς φέρνει στην

επιφάνεια τις τεχνολογικές δυνατότητες της διοίκησης και ενισχύει την οικονομία της χώρας. Ο καινούργιος κώδικας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενημερώνει και κωδικοποιεί ένα ευρύ πλήθος νομοθετημάτων το λιγότερο 15 ετών. (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021).

Κατά τον Παπαδημητρίου (2021) στη Φακούδη (2021), ο καινούργιος νόμος που ισχύει για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αναβαθμίζει το ήδη υπάρχον ρυθμιστικό πλαίσιο με κατανοητούς κανόνες οι οποίοι οδηγούν σε διαφάνεια, στη χρηστή διοίκηση, στην προσβασιμότητα, στην ισότητα και την ενθάρρυνση της νομιμότητας. Αυτό το καταφέρνει με την άμβλυνση των φαινομένων της αυθαιρεσίας και της γραφειοκρατίας μέσω σύγχρονων διαδικασιών. Έπειτα, είναι αναγκαίο να παρουσιαστούν εν συντομία το καθιερωμένο θεσμικό πλαίσιο περί της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, που τέθηκε σε εφαρμογή κατά την διάρκεια της πανδημίας (Φακούδη, 2021).

“Η Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) – Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις. Νόμος 4727/2020 (Α’ 184 23/9/2020).” (Φακούδη, 2021). Οι κυριότερες καινοτομίες που βλέπουμε με τον νόμο 4727/2020 είναι οι εξής: Θεσμοθετήθηκε ο Προσωπικός Αριθμός, ο οποίος είναι αναγκαίος για την ταυτοποίηση των φυσικών προσώπων με τα προσωπικά τους στοιχεία στις διάφορες “συναναστροφές τους” με το Δημόσιο. Ο προσωπικός Αριθμός, είναι ο μηχανισμός όπου με τον οποίο οι διαδικασίες ταυτοποίησης γίνονται αυτόματες και πιο απλές.

Στη συνέχεια, η διαλειτουργικότητα ανάμεσα σε ξεχωριστά ψηφιακά συστήματα των διαφόρων υπηρεσιών του Δημοσίου καθίσταται απλούστερη και πιο εύκολη. Έτσι, ο νόμος αυτός υπολογίζει ότι στο σύντομο μέλλον οι πολίτες στις διάφορες συναλλαγές που μπορεί να έχουν με Δημόσιες Υπηρεσίες θα χρειάζονται μόνο τον Προσωπικό Αριθμό τους (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021) Θεσμοθετήθηκαν καινούργιες διαδικασίες στα ηλεκτρονικά έγγραφα οι οποίες επηρεάζουν την έκδοση, διακίνηση, πρωτοκόλληση και ισχύς τους. Ειδικότερα, περί των ιδιωτικών εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή ισχύουν τα εξής: εάν εκδοθούν με εγκεκριμένη ηλεκτρονική σφραγίδα ή υπογραφή οι Δημόσιοι φορείς, δικαστήρια, εισαγγελείς, νομικές οντότητες και φυσικά ή νομικά πρόσωπα πρέπει να τα

αποδεχθούν. Στην περίπτωση που τα ηλεκτρονικά αυτά έγγραφα έχουν εκτυπωθεί και έχουν επικυρωθεί είτε από τα ΚΕΠ είτε από κάποια/ον δικηγόρο είτε από οποιαδήποτε διοικητική αρχή γίνεται νομικά αποδεκτή (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021). Επιπλέον, ενδυναμώθηκε το έργο της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) για την εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω διαδικτύου και αναμένονται ρυθμίσεις για τον τρόπο έκδοσης και ισχύς των εγγράφων καθώς την ίδια στιγμή αναφέρεται στον τρόπο με τον οποίο γίνεται η αίτηση έκδοσης των δημοσίων εγγράφων εφόσον έχουν την αναγκαία αυθεντικοποίηση (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021). Ακόμη, εγκαθίσταται η ηλεκτρονική υπηρεσία συστημένης παράδοσης η οποία απαρτίζει το ηλεκτρονικό συστημένο ταχυδρομείο με κύριο σκοπό, να δημιουργήσει μια ασφαλή δίοδο επικοινωνίας από το Δημόσιο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021)

Έπειτα, ακολουθούν οι διατάξεις για το Πρόγραμμα «ΔΙΑΥΓΕΙΑ» αναλογικά με την υποχρέωση ανάρτησης των ενεργειών των φορέων του δημοσίου τομέα στο διαδίκτυο, όπως και τον σχεδιασμό διαδικασιών και προϋποθέσεων για την υλοποίηση της εκτενέστατης δημοσιότητας τους και εντάσσονται στον Κώδικα Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021) Επίσης, "Θεσμοθετείται το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών από την Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών" (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021) με στόχο οι ψηφιακές ή φυσικές διοικητικές διαδικασίες του κράτους να καταγραφούν, να αποτυπωθούν και να μοντελοποιηθούν (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021). Πρώτα, έγινε η κωδικοποίηση των πρώτων ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών του gov.gr, όπως η άυλη συνταγογράφηση, η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση και η ηλεκτρονική εξουσιοδότηση. Επιπλέον, έγινε ανάκληση "της υποχρέωσης για φυσική παρουσία του πολίτη από της αρμόδιες αρχές για την επικύρωση του γνήσιου της υπογραφής σε υπεύθυνες δηλώσεις και εξουσιοδοτήσεις, καθώς η αυθεντικοποίηση πλέον γίνεται με τη χρήση ψηφιακών Δημόσιων Υπηρεσιών του gov.gr και έχει την ίδια ισχύ με την βεβαίωση γνήσιου υπογραφής με φυσική παρουσία" (Παπαδημητρίου, 2021 στο Φακούδη, 2021)

Ακολουθεί η "Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Νόμος 4704/2020 (Α' 133 14/7/2020)." (Φακούδη, 2021). Ο νόμος 4704/2020, πρωτοπορεί παράλληλα με τους

άλλους νόμους για επιτάχυνση και απλούστευση των δημοσίων υπηρεσιών. Τα πιο αξιοσημείωτα άρθρα που αφορούν άμεσα την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι εν συντομία τα ακόλουθα: “Αυλη λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων (Κεφάλαιο Β, άρθρο 13)”(Φακούδη, 2021), “Ηλεκτρονική αίτηση και υποβολή εγγράφων για αποζημίωση ειδικών και ατομικών αιτημάτων παροχής υπηρεσιών υγείας μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (Κεφάλαιο Β, άρθρο 14)” (Φακούδη, 2021), “Ψηφιακή υπηρεσία διαβίβασης στοιχείων τίτλων σπουδών (eDiplomas) (Κεφάλαιο Β, άρθρο 15)” (Φακούδη, 2021), “Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών (Ε.Μ.Ε.Π.) (Κεφάλαιο Γ, άρθρο 17)” (Φακούδη, 2021), “Εξυπηρέτηση πολιτών στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με βιντεοκλήση (Κεφάλαιο Ζ, άρθρο 33)” (Φακούδη, 2021)

Αναφορικά με τις Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης, η Υπουργική Απόφαση αρ. 27499 (ΦΕΚ 3682/Β/2021) Διαμέσου της υπουργικής απόφασης αναφορικά με τις απαιτήσεις και τα πρότυπα για τον τρόπο ταυτοποίησης των φυσικών προσώπων εξ αποστάσεως με στόχο την έκδοση πιστοποιητικού υπηρεσίας εμπιστοσύνης, προσδιορίζονται οι αποδεκτοί μέθοδοι, οι μηδαμινές απαιτήσεις ασφάλειας και τα πρότυπα για την έκδοση των πιστοποιητικών για υπηρεσίες εμπιστοσύνης με την χρήση ηλεκτρονικών μέσων χωρίς την φυσική παρουσία των αιτούντων.

Σχετικά με την ψηφιακή προσβασιμότητα και σύμφωνα με τα άρθρα 36-47 Νόμου 4727/2020 (Α΄ 184) Θέμα των προαναφερθέντων άρθρων, είναι η εισαγωγή παραμέτρων σχετικά με την προσβασιμότητα σε εφαρμογές (φορητών συσκευών) και διαδικτυακές σελίδες των οργανισμών του δημοσίου τομέα με σκοπό να είναι πιο απλή η πρόσβαση κυρίως των ΑμεΑ και των χρηστών.

Αργότερα, θεσπίζεται η Υπουργική Απόφαση αρ. 19524 (ΦΕΚ 3071/Β/2020). Η εξής υπουργική απόφαση “ορίζει το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης υπεύθυνο για την τήρηση του Μητρώου Δημόσιων Ιστότοπων και Εφαρμογών των φορέων του δημοσίου”(Φακούδη, 2021), για την παρατήρηση της προσβασιμότητας των χρηστών από φορητές συσκευές στις εφαρμογές και τις ιστοσελίδες.

Κεφάλαιο 1.3 Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μέχρι τώρα, η εργασία αυτή αναφέρθηκε στους ορισμούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι οποίοι υπάρχουν στην βιβλιογραφία και ταυτόχρονα πραγματοποιήθηκε η ανάλυση τους. Κατά την ανάλυση των ορισμών, έγιναν και ορισμένες επισημάνσεις αναγκαίες για την κατανόηση των γραφομένων. Ακόμα, στο πλαίσιο της ανάλυσης των ορισμών αναφέρθηκαν και ορισμένα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εξίσου σημαντικά για την πλήρη κατανόηση της έννοιας και των ορισμών. Προχωρώντας, η εργασία αυτή, στη τρίτη ενότητα, παρατέθηκε το περιεχόμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και το νομοθετικό πλαίσιο που έχει θέσει σε εφαρμογή η Ελλάδα για τη λειτουργία και την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση της χώρας, από το πρώτο έτος ύπαρξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα μέχρι και το 2020. Έπειτα, θεωρήθηκε αναγκαίο να αναφερθούν οι τύποι και οι κατηγορίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διότι δύνανται να χρησιμοποιηθούν σε επόμενα κεφάλαια.

Στην ενότητα αυτή λοιπόν, θα γίνει λόγος για τις Υπηρεσίες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιπλέον, η εργασία αυτή θα προβεί σε ανάλυση των υπηρεσιών αυτών καθώς και ποιος είναι κάθε φορά ο σκοπός και το έργο των υπηρεσιών αυτών.

Είναι πλέον γεγονός ότι, με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχει υπάρξει σημαντική βελτίωση στην ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων από τις Δημόσιες Υπηρεσίες και αυτό συνέβη καθώς οι πολίτες, εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές συσκευές απλουστεύοντας έτσι τη γραφειοκρατία. Με αυτόν τον τρόπο, έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται από το σπίτι ή οπουδήποτε κι αν βρίσκονται ξοδεύοντας τον απαραίτητο κάθε φορά χρόνο για να τελειώσουν τις δουλειές τους. Η διαδικασία αυτή γίνεται πολύ πιο εύκολη εάν σκεφτεί κανείς, ότι δεν χρειάζεται να ψάχνουν οι πολίτες για καθεμία υπηρεσία ξεχωριστά στο διαδίκτυο ούτε και να κατεβάζουν πολλές εφαρμογές στις συσκευές τους. Αυτό συμβαίνει διότι, όλες οι

υπηρεσίες είναι συγκεντρωμένες σε μια ενιαία διαδικτυακή πύλη το gov.gr. Στο gov.gr μπορεί να βρει κανείς υπηρεσίες που σχετίζονται με τις περισσότερες από τις πτυχές της ζωής του ανθρώπου αλλά και με τις περισσότερες από τις ανάγκες των επαγγελματιών σε κάθε τομέα.

Για το σκοπό αυτό, χωρίζεται σε 11 κατηγορίες όπως είναι για παράδειγμα η γεωργία και η κτηνοτροφία, η δικαιοσύνη, η εκπαίδευση, η οικογένεια και άλλες. Συνολικά το gov.gr περιέχει 1535 υπηρεσίες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Να σημειωθεί ότι η κάθε κατηγορία περιλαμβάνει επιμέρους ενότητες σε καθεμία από τις οποίες υπάρχουν και οι επιμέρους υπηρεσίες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Στόχος λοιπόν του gov.gr είναι να εξυπηρετεί τις ανάγκες των πολιτών και της αγοράς με όσο το δυνατόν απλούστερο τρόπο. (Λαζακίδου, 2021).

Ανά κατηγορία λοιπόν ισχύουν τα ακόλουθα. Για την κατηγορία γεωργία και κτηνοτροφία υπάρχουν οι εξής υποκατηγορίες: η αλιεία, η ασφάλιση γεωργικής παραγωγής, η γεωργική επιχειρηματικότητα, οι εισαγωγές αγροτικών προϊόντων, οι εξαγωγές αγροτικών προϊόντων και ζώων, οι επιδοτήσεις, η κτηνοτροφία, η κτηνοτροφική επιχειρηματικότητα, οι συνεταιρισμοί και τα τρόφιμα. (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Για την κατηγορία επιχειρηματική δραστηριότητα υπάρχουν οι ακόλουθες υποκατηγορίες: οι αδειοδοτήσεις και συμμόρφωση, η ακίνητη περιουσία επιχειρήσεων, η απασχόληση προσωπικού, η βιομηχανική ιδιοκτησία, ο έλεγχος εγκυρότητας φορολογικών και ασφαλιστικών στοιχείων, η έναρξη και λύση επιχείρησης, η ενίσχυση επιχειρήσεων, ο ηλεκτρονικός φάκελος επιχείρησης, οι μεταβολές, οι υπηρεσίες χημείου, η φορολογία επιχειρήσεων και ο ΦΠΑ (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Για την κατηγορία περιουσία και φορολογία υπάρχουν οι εξής υποκατηγορίες: η δημόσια περιουσία και εθνικά κληροδοτήματα, η διαχείριση ακίνητης περιουσίας, η διαχείριση οφειλών, οι επιδοτήσεις πολιτών, το κτηματολόγιο, τα οχήματα, το πόθεν έσχες και περιουσιολόγιο, οι τελωνειακές υπηρεσίες και η φορολογία πολιτών (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Στην κατηγορία στράτευση υπάρχουν οι παρακάτω υποκατηγορίες: η αναβολή/ διακοπή στράτευσης, η απαλλαγή στράτευσης, η απογραφή, οι απόστρατοι, οι έφεδροι, η κατάταξη, η πρόσθετη στρατιωτική

υποχρέωση, οι στρατιωτικές σχολές και η στρατολογική κατάσταση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023).

Στην κατηγορία δικαιοσύνη υπάρχουν οι υποκατηγορίες: διαφορές με το Δημόσιο, δικαστήρια, δικόγραφα, καταστήματα κράτησης, νομοθεσία και ποινικό μητρώο (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Στην κατηγορία εργασία και ασφάλιση υπάρχουν οι ακόλουθες κατηγορίες: η αναγνώριση επαγγελματικών προσόντων, η ανεργία, η απασχόληση σε Δημόσιο Τομέα, οι αποζημιώσεις και παροχές, η ασφάλιση, οι ελεύθεροι επαγγελματίες, η επιθεώρηση εργασίας, οι κατασκηνώσεις και η συνταξιοδότηση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023) Στην κατηγορία πολίτης και καθημερινότητα υπάρχουν οι εξής υποκατηγορίες: η άσκηση εκλογικού δικαιώματος, η διεύθυνση κατοικίας και επικοινωνίας, η ενημέρωση καταναλωτών, η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών, οι ηλεκτρονικές υπογραφές, οι καταγγελίες, η κοινωνική αρωγή, οι μετακινήσεις, οι μεταφράσεις, η νομοθεσία και αποφάσεις, το περιβάλλον και ποιότητα ζωής, οι πληρωμές και παράβολα, οι πολίτες άλλων κρατών, τα στοιχεία πολίτη και έγγραφα ταυτοποίησης, τα ταχυδρομεία, οι τηλεπικοινωνίες, οι φυσικές καταστροφές και τα ψηφιακά έγγραφα gov.gr (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023).

Στην κατηγορία υγεία και πρόνοια υπάρχουν οι παρακάτω υποκατηγορίες: τα άτομα με αναπηρίες και χρόνιες παθήσεις, οι επαγγελματίες υγείας, τα επιδόματα, η επίσκεψη και νοσηλεία σε νοσοκομείο, η ιατροφαρμακευτική περίθαλψη, ο κορονοϊός covid-19 και ο φάκελος υγείας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Στην κατηγορία εκπαίδευση περιλαμβάνει τις υποκατηγορίες: αναγνώριση τίτλου σπουδών, αποφοίτηση από σχολείο, εγγραφή σε βρεφικό και παιδικό σταθμό, εγγραφή σε σχολείο, εκπαιδευτικό βιογραφικό, επαγγελματίες εκπαίδευσης, έρευνα, θέματα εκπαίδευσης, κατάρτιση και εκπαιδευτικό περιεχόμενο, πανεπιστήμια και φοίτηση και ψηφιακές δεξιότητες (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Στην κατηγορία οικογένεια υπάρχουν οι κατηγορίες απώλεια, γάμος/συμβίωση, γέννηση, διαζύγιο και οικογενειακή κατάσταση (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023). Και τέλος στην κατηγορία πολιτισμός, αθλητισμός και τουρισμός συμπεριλαμβάνονται οι

υποκατηγορίες: αθλητισμός, αρχαιολογικοί χώροι και πολιτιστική κληρονομιά, εκδόσεις και πολιτιστικό περιεχόμενο, σωματεία και τουρισμός (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης www.gov.gr πρόσβαση 10 Ιανουαρίου 2023).

Συμπεραίνει κανείς λοιπόν, ότι το gov.gr ως μια ενιαία ψηφιακή πύλη διαθέτει όλες τις υπηρεσίες για καθετί που αφορά τον πολίτη κι όχι μόνο και εισάγει ένα νέο τρόπο διεκπεραίωσης των υποχρεώσεων του καθενός. Έτσι, εφαρμόζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε ολόκληρη την Δημόσια Διοίκηση της χώρας αναβαθμίζοντας τις μέχρι τώρα διαδικασίες.

Εν συνεχεία, αναφορικά με τις Δημόσιες Υπηρεσίες είναι αναγκαίο να αναφερθεί κανείς στη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (gsis.gr) από την οποία παρέχονται υπηρεσίες που αφορούν την πληρωμή φόρων και την έκδοση εγγράφων από πολίτες και επιχειρήσεις (GSIS www.gsis.gr 10 Ιανουαρίου 2023) καθώς και το taxisnet με το οποίο συνεργάζεται και καλύπτει παρόμοιες ανάγκες. Επιπλέον, σημαντική υπηρεσία για τη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί και η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ) η οποία παρέχει υπηρεσίες πληρωμής λογαριασμών θέρμανσης καθώς και υπηρεσία για αίτηση επιδόματος θέρμανσης, πληρωμής τελών κυκλοφορίας, υποβολής του Ε1 Ε2 Ε3 Ε9 και έκδοση παραβόλου (ΑΑΔΕ www.aade.gr 10 Ιανουαρίου 2023).

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρ' όλα αυτά δεν περιορίζεται μόνο στις υπηρεσίες που παρέχει η ενιαία ψηφιακή πύλη (gov.gr) αλλά εκτείνεται και σε άλλου είδους υπηρεσίες που προσδίδουν νέες δυνατότητες στην διακυβέρνηση της χώρας. Οι υπηρεσίες αυτές οφείλονται κυρίως σε προγράμματα που αναπτύχθηκαν κατά καιρούς στην Ελλάδα και έκαναν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να “πάει” ένα βήμα μπροστά. Μια τέτοια πρωτοβουλία υπήρξε το πρόγραμμα με όνομα “ΔΙΑΥΓΕΙΑ”. Το πρόγραμμα ΔΙΑΥΓΕΙΑ, αφορά την διαφάνεια που οφείλει να παρέχει το κράτος στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Το πρόγραμμα αυτό, θεωρείται ως η σημαντικότερη πρωτοβουλία για τη δημόσια διοίκηση καθώς είχε πολύ μεγάλη επίδραση στο Δημόσιο (Λαδής et al., 2016 στο Φακουδη, 2021). Για το πρόγραμμα αυτό, κατά συνέπεια θεσπίστηκε ο νόμος Ν. 3861/2010 ο οποίος αφορούσε τη δημιουργία της ΔΙΑΥΓΕΙΑΣ. Σύμφωνα με το νόμο αυτό το κράτος έπρεπε να δημοσιοποιήσει στο διαδίκτυο όσο το δυνατόν περισσότερες από τις ενέργειες στις οποίες προβαίνει κάθε φορά. Το δημοσιοποιημένο αυτό έργο του κράτους ορίστηκε

ότι θα είναι ορατό στους πολίτες. Μαζί με τον νόμο αυτό θεσπίστηκαν και άλλοι νόμοι για τη ρύθμιση ορισμένων ζητημάτων σχετικά με τη διαφάνεια ανάμεσα στα οποία βρίσκονται και οι ποινές σε περίπτωση παράβασης.(Λαδή et al., 2016 στο Φακουδη,2021). Επιπλέον, αναφορικά με τη δημοσιοποίηση των έργων της κυβέρνησης στο διαδίκτυο δεν δύνανται να δημοσιοποιηθούν αρχεία που αφορούν απόρρητα προσωπικά δεδομένα και ζητήματα που αφορούν την ασφάλεια (digital government fact sheet, 2019 στο Φακουδη, 2021). Το 2014, δόθηκε η δυνατότητα χρήσης της Υπηρεσίας στις “ευπαθείς ομάδες” διευρύνοντας τη χρήση του και κάνοντας την καθολική. (Λαδη et al., 2016 στο Φακουδη, 2021).

Στη συνέχεια, “το ολοκληρωμένο ΠΣ φορολογίας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα και μεγαλύτερα ΠΣ που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα” (Αποστολάκης et al, 2008 στο Φακούδη, 2021). Η υλοποίηση του έγινε μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κλεισθένης του δεύτερου ΚΠΣ και η ρύθμιση των εφαρμογών στο ευρώ πραγματοποιήθηκε μέσω του Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΚτΠ» του τρίτου ΚΠΣ. Μέσω του ολοκληρωμένου ΠΣ φορολογίας δίνονται στις εφορίες-ΔΟΥ όπως και στα κεντρικά αξιοποιώντας την διασύνδεσή της με την κεντρική υπηρεσία του υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών για την πλήρη υποστήριξη όλων των λειτουργιών της ΔΟΥ (Αποστολάκης et al, 2008 στο Φακούδη, 2021).

Αναφορικά με τον Αποστολάκη, οι βασικές λειτουργίες της φορολογικής διαχείρισης συσχετίζονται με τα βασικά συστήματα του Πληροφοριακού Συστήματος Taxis. Μερικά από αυτά είναι τα εξής: Γίνεται διαχείριση του μητρώου φορολογούμενων, υπολογισμός του ΦΠΑ, γίνεται και διασταύρωση στοιχείων (φορολογούμενου - πολίτη) για τον έλεγχο και προσδιορισμό των διαφόρων φορολογιών που μπορεί να έχει κάποιος πολίτης και λογιστικά έξοδα.

Επιπλέον, το Taxis κατέληξε να είναι η αρχή για μια αλληλουχία από καινοτομίες οι οποίες προορίζονται για την διευκόλυνση των επιχειρήσεων, πολιτών και για Δημόσιους Οργανισμούς. Στη συνέχεια, άλλη μια υπηρεσία που αποτέλεσε σημαντική εξέλιξη στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι το taxisnet. Το taxisnet δημιουργήθηκε από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και αποτελεί το μέσο με το οποίο ο πολίτης έχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε κάθε δημόσια υπηρεσία προκειμένου να εξυπηρετηθεί. Η σημαντικότερη

καινοτομία που “έφερε” το taxisnet ήταν το γεγονός ότι, ο πολίτης έχει πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες από ένα μόνο σημείο με την εισαγωγή του ονόματος χρήστη που διαθέτει και του κωδικού πρόσβασης που θα του έχουν χορηγηθεί (Φακουδη,2021). Το taxisnet προσφέρει μια σειρά από δυνατότητες που μπορεί να αξιοποιήσει ο πολίτης για την εξυπηρέτηση του από τις υπηρεσίες. Μερικές από τις πιο σημαντικές δυνατότητες είναι οι ακόλουθες: η συμπλήρωση και αποστολή της φορολογικής δήλωσης, τη λήψη φορολογικής ενημερότητας και του εκκαθαριστικού σημειώματος μέσω διαδικτύου, χρήσιμα στοιχεία για τη φορολογία και ο “υπολογισμός της αντικειμενικής αξίας ενός ακινήτου” (Φακουδη,2021).

“Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ είναι η διαδικτυακή Κυβερνητική Πύλη του κράτους μέσα από την οποία παρέχεται η ασφαλής διεκπεραίωση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς και η πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων” (Φακούδη, 2021). Η Πύλη ΕΡΜΗΣ χωρίζεται σε τρία τμήματα τα οποία διαχειρίζονται την διαλειτουργικότητα, την ασφάλεια των συναλλαγών και την παροχή πληροφοριών. Επίσης, θέτει ως σκοπό στο να παρέχει ασφαλείς και ολοκληρωμένες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα μέσω της αξιοποίησης μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Οι επιχειρήσεις ή οι πολίτες έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν αίτημα κάνοντας χρήση της ψηφιακής τους υπογραφής όταν χρησιμοποιούν το νέο σύστημα αυθεντικοποίησης (digital government factsheet, 2019 στο Φακούδη, 2021).

Σημαντικό έργο επίσης, αποτελεί το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ δημιουργήθηκε ως πρωτοβουλία του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σκοπός του δικτύου αυτού, είναι η εξέλιξη του δικτύου των τηλεπικοινωνιών και κατ’ επέκταση η καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών του δημοσίου. Το δίκτυο αυτό εκτείνεται σε όλη τη χώρα. Ορισμένοι στόχοι του έργου είναι οι εξής: ελάττωση του ποσού που ξοδεύεται για την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου, ενημέρωση των υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης καθώς και πρωτοβουλίες για την επιμόρφωση τους σχετικά με τις αλλαγές, τη διευκόλυνση της εξυπηρέτησης των πολιτών καθώς πλέον, καλούνται από ένα σημείο να βρουν την υπηρεσία που επιθυμούν και να εξυπηρετηθούν από αυτή, εξέλιξη του τομέα της πληροφορικής στη χώρα κ.α.(Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης, 2021 στο Φακουδη,2021).

Με την πανδημία του κορονοϊού να σαρώνει τη χώρα, δημιουργήθηκε η ανάγκη εξυπηρέτησης των πολιτών δίχως να προσέρχεται ο ίδιος ο πολίτης στις υπηρεσίες. Έτσι λοιπόν, στις αρχές της πανδημίας δημιουργήθηκαν και ορισμένες νέες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκειμένου να ικανοποιούνται οι ανάγκες των πολιτών και όχι μόνο. Η πρώτη νέα ηλεκτρονική υπηρεσία που δημιουργήθηκε ήταν το myOAEDlive. Η υπηρεσία αυτή είναι ο ΟΑΕΔ, η διαφορά όμως του myOAEDlive είναι ότι η εξυπηρέτηση των πολιτών γίνεται μέσω βιντεοκλήσης με έναν ειδικευμένο εργαζόμενο του ΟΑΕΔ. Έτσι, οι πολίτες αλλά και οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να κλείσουν το ραντεβού τους και στη συνέχεια να εξυπηρετηθούν. Για να μπορέσει κάποιος να εξυπηρετηθεί από τον ΟΑΕΔ ηλεκτρονικά, το μόνο που χρειάζεται είναι οι κωδικοί του στο taxisnet. Σε περίπτωση που το ίδιο το άτομο που χρειάζεται βοήθεια δεν μπορεί να εισέλθει μόνο του στην υπηρεσία αυτή, μπορεί κάποιο κοντινό του πρόσωπο να κανονίσει το ραντεβού και στη συνέχεια το κοντινό πρόσωπο του ατόμου, καθώς και το ίδιο το άτομο, θα πρέπει να παρευρίσκονται στην κλήση όπου στην περίπτωση του δεύτερου θα πρέπει να γίνεται επίδειξη των στοιχείων ταυτοπροσωπίας (π.χ. ταυτότητα) (Φακούδη, 2021). Οι υπηρεσίες από τις οποίες κάποιος μπορεί να εξυπηρετηθεί είναι συμβουλευτική για όλους τους εγγεγραμμένους ανέργους στα μητρώα του ΟΑΕΔ, συμβουλευτική για επιχειρήσεις, συμβουλευτική για άτομα τα οποία ψάχνουν για δουλειά στην Ευρώπη και τέλος είναι δυνατή η ενημέρωση των στοιχείων των ανέργων των μητρώων του ΟΑΕΔ (Oaed.gr, Gov.gr στο Φακούδη, 2021)

Η δεύτερη νέα υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν το myKEPlive το οποίο, όπως και το myOAEDlive παρέχει τις υπηρεσίες του ΚΕΠ (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών) αλλά μόνο εξ' αποστάσεως με βιντεοκλήση. Οι επιμέρους υπηρεσίες που παρέχει το myKEPlive είναι η ενημέρωση των πολιτών σε θέματα που τους ενδιαφέρουν, υπάρχει η δυνατότητα συμπλήρωσης και αποστολής αιτήσεων, προσφέρεται εξυπηρέτηση σε άτομα που ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες και τέλος οι πολίτες μπορούν μέσω αυτού να εξυπηρετηθούν από το δήμο. Όπως αναφέρθηκε και παραπάνω, για να μπορέσει κανείς να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία αυτή πρέπει να συνδεθεί μέσω των κωδικών του στο taxisnet και κατά τη διάρκεια της βιντεοκλήσης ζητάται η επίδειξη στοιχείων ταυτοπροσωπίας (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021 στο Φακούδη, 2021).

Η τρίτη καινούργια υπηρεσία που δημιουργήθηκε στον καιρό της πανδημίας ήταν το MyConsulLive. Το MyConsulLive, προσφέρει τη βοήθεια του σε όσους διαμένουν στο εξωτερικό να έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το προξενείο που επιθυμούν χωρίς να χρειάζεται να παραβρεθούν αυτοπροσώπως στο προξενείο. Όπως και με τις προηγούμενες 2 υπηρεσίες έτσι και στην περίπτωση αυτή η εξυπηρέτηση γίνεται με βιντεοκλήση από υπάλληλο του προξενείου και απαιτείται η σύνδεση με τους κωδικούς taxisnet καθώς και τα απαραίτητα στοιχεία ταυτοπροσωπίας. Οι επιμέρους υπηρεσίες που προσφέρει είναι, “πιστοποιητικό μόνιμου κατοίκου εξωτερικού, βεβαίωση γέννησης, διαμονής και οικογενειακής κατάστασης, έκδοση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης, δηλώσεις δικαιούχων συντάξεων και τέλος αιτήσεις και αναφορές” (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021 στο Φακούδη,2021)

Τέλος, άλλη μια σημαντική πρωτοβουλία αποτελεί το Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας (GRNET) την οποία ανέλαβε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Το GRNET, προκειμένου να καλύψει τις ανάγκες των χρηστών του χρησιμοποιεί το υπολογιστικό νέφος τόσο στον τομέα της εκπαίδευσης όσο και στο δημόσιο και τον ιδιωτικό. Το GRNET, σχεδιάστηκε ακόμη για να παρέχει τη βοήθεια του προς το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σχετικά με ζητήματα που αφορούν τα Πληροφοριακά Συστήματα. Επιπλέον, πρέπει να ειπωθεί ότι το GRNET υποστηρίζει τους τομείς της Παιδείας και της Έρευνας (Εθνικό Δίκτυο Υποδομών Τεχνολογίας και Έρευνας, 2020 στο Φακούδη, 2021).

Κεφάλαιο 1.4 Τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στην προηγούμενη ενότητα, η εργασία αυτή αναφέρθηκε στις Υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τι προσφέρει η καθεμία από αυτές ξεχωριστά. Έτσι λοιπόν, προκειμένου να δει κανείς το διαπραγματευόμενο θέμα κι από διαφορετικές πλευρές είναι αναγκαίο σε αυτήν την ενότητα η παρούσα εργασία να αναφερθεί αρχικά στα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έπειτα στα μειονεκτήματα της.

Όπως έχει αναφερθεί και σε προηγούμενο κεφάλαιο, η εφαρμογή και χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση οδηγεί τη χώρα σε μια αναβάθμιση των Υπηρεσιών της και προσφέρει μεγάλες ευκολίες και καινοτομίες κάνοντας κατά συνέπεια το κράτος πιο αποτελεσματικό και πιο σύγχρονο. Είναι εμφανές λοιπόν, ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δύναται να προσφέρει πολλά οφέλη στη χώρα. Έχοντας έτσι ως αφορμή την ιδέα αυτή, είναι απαραίτητο να αναφερθεί κανείς στα πλεονεκτήματα της.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι τα ακόλουθα: αρχικά, με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους πολίτες να λαμβάνουν μέρος στα κοινά της χώρας με αποτέλεσμα την ενίσχυση της Δημοκρατίας και την ταυτόχρονη πρόοδο, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες σε όποιο μέρος κι αν βρίσκονται καθόλη τη διάρκεια της ημέρας, υπάρχει περισσότερη διαφάνεια καθώς όλοι οι πολίτες εξυπηρετούνται με τον ίδιο τρόπο, με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μειώνονται οι δαπάνες αλλά και ο χρόνος που απαιτείται για κάθε συναλλαγή, το γεγονός αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι πολίτες να μένουν ικανοποιημένοι με την ποιότητα της εξυπηρέτησης. Ακόμη, μειώνονται οι περιπτώσεις απάτης ή παραβιάσεων και με αυτόν τον τρόπο υπάρχει περισσότερη διαφάνεια από την πλευρά του κράτους και ακόμη μειώνεται σημαντικά ο όγκος της γραφειοκρατίας. (Ρωσσίδης, 2021 στο Φακούδη, 2021). Από την πλευρά του κράτους, ένα πολύ σημαντικό πλεονέκτημα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι και το γεγονός ότι οι ίδιες οι υπηρεσίες δεν θα αργούν να ανταποκριθούν στα αιτήματα των πολιτών, γεγονός που θα έχει ως αποτέλεσμα, την εξυπηρέτηση μεγαλύτερου αριθμού ατόμων και ταυτόχρονα οι πολίτες θα αποκτήσουν εμπιστοσύνη απέναντι στις υπηρεσίες (Κουδουνάς, 2016).

Στα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν πρέπει κανείς να ξεχάσει να αναφερθεί και στο γεγονός ότι με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οι επιχειρήσεις εκσυγχρονίζονται λόγω της αναβάθμισης του έργου τους μέσω της τεχνολογίας. Έτσι, δίνεται η δυνατότητα στην επιχείρηση να έχει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην παραγωγή αλλά και στην ποιότητα του έργου που προσφέρει. Το γεγονός αυτό, έχει ως αποτέλεσμα, την ύπαρξη περισσότερων και

μεγαλύτερων ευκαιριών καθώς και η σύναψη περισσότερων συμφωνιών και συνεργασιών με άλλες επιχειρήσεις (Τσιόλας, 2011).

Ένα ακόμα πλεονέκτημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι και το γεγονός ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν γνωρίζει όρια όταν οι συνθήκες το επιτρέπουν, καθώς προσφέρει τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση στις υπηρεσίες του κράτους ακόμα και πολίτες που βρίσκονται σε απομονωμένες περιοχές της χώρας, μειώνοντας με τον τρόπο αυτό τις δυσκολίες που θα καλούνταν να αντιμετωπίσουν υπό άλλες συνθήκες. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα την αναβάθμιση του τρόπου ζωής τους στις περιοχές αυτές (Τσιόλας, 2011). Τέλος, σημαντικό πλεονέκτημα αποτελεί και το γεγονός ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με τη χρήση του διαδικτύου, παρέχει τη δυνατότητα στο Δημόσιο να μοιράζεται ορισμένες πληροφορίες με άλλους φορείς. Έτσι, γίνεται διαμοιρασμός των πληροφοριών αυτών δυνατότητα η οποία μπορεί να επιφέρει τα προσδοκώμενα κάθε φορά αποτελέσματα (τα οποία ενδέχεται να έχει θέσει ο εκάστοτε φορέας) (Τσιόλας, 2011).

Μέχρι στιγμής, η εργασία αυτή αναφέρθηκε στα διάφορα πλεονεκτήματα που προσφέρει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη συνέχεια, κρίνεται αναγκαίο να παρουσιαστούν και τα πιο σημαντικά από τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατά συνέπεια, τα μειονεκτήματα αυτά έχουν ως ακολούθως: Οι πολίτες μπορεί να έχουν ελλείψεις γνώσεις στην χρήση σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής δημιουργώντας μια “έλλειψη κατανόησης” ανάμεσα στην υπηρεσία και τον πολίτη. Αυτού του είδους η “έλλειψη” μπορεί να βασίζεται σε προχωρημένη ηλικία, ελλιπής γνώση χρήσης τεχνολογιών και έλλειψη πόρων τεχνολογικού χαρακτήρα. Κάποιος πολίτης που αντιμετωπίζει κάποια από αυτές τις δυσκολίες μπορεί να απευθυνθεί σε κάποιον ειδικό για την ολοκλήρωση του αιτήματός του (Φακούδη, 2021).

Επίσης, άλλο ένα μειονέκτημα είναι η μη επαρκής γνώση των δημοσίων υπαλλήλων σχετικά με συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και μη εξειδικευμένο προσωπικό. Η διαφορά γνωστικού επιπέδου σχετικά με τις τεχνολογίες ανάμεσα σε Δημόσιους Οργανισμούς σε τοπικό, εθνικό και περιφερειακό επίπεδο. Αυτές είναι μερικές από τις δυσκολίες που υπάρχουν σχετικά με την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση στον ψηφιακό τομέα. Επίσης, υπάρχει και η δυνατότητα επίλυσής τους μέσω πρακτικών και προτάσεων να αλλάξει η τωρινή αντιμετώπιση των πολιτών

και των δημοσίων λειτουργιών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η μοναδική δυσκολία που υπάρχει σε όλα τα πληροφοριακά συστήματα είναι ότι ποτέ (από όσο είναι γνωστό) δεν θα είναι απολύτως ασφαλείς από ηλεκτρονικές επιθέσεις (Φακούδη, 2021).

Επειτα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει οφέλη αλλά υπάρχουν και συντελεστές που μπορούν να βλάψουν την διάδοση και ανάπτυξη της. Ο φορέας που αξιοποιούν τις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρειάζεται να ξεπεράσουν τις αντίξοες συνθήκες που δημιουργούνται μέσω των προαναφερθέντων συντελεστών ώστε να μπορέσει να αναπτυχθεί με τους επιθυμητούς ρυθμούς (Παπανικολάου, 2010).

Επιπλέον, μειονέκτημα αποτελεί και το γεγονός ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναγκάζεται να αντιμετωπίσει τις κοινωνικό-βιολογικές ανισότητες που μπορεί να έχουν οι πολίτες κατά την πρόσβασή τους σε έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή. Αυτό το πρόβλημα, χωρίζεται σε δύο τμήματα το «ψηφιακό χάσμα» και την «ηλεκτρονική προσβασιμότητα» των ΑμεΑ. Το «ψηφιακό χάσμα», είναι η επίγνωση ότι δεν υπάρχει ίση πρόσβαση σε ηλεκτρονικό υπολογιστή ή το διαδίκτυο από όλους τους πολίτες για διάφορους λόγους όπως γεωγραφικό, είτε γνωστικό, είτε οικονομικό. Πέραν, των εμποδίων και τεχνολογικών δυσκολιών, τα ΑμεΑ καταβάλουν προσπάθειες για ίση συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η προσπάθεια αυτή ονομάζεται «ηλεκτρονική προσβασιμότητα» και αποτελεί μέρος της «ηλεκτρονικής κοινωνικής ένταξης» η οποία αναφέρεται και σε άλλα εμπόδια όπως γνωστικά, οικονομικά και γεωγραφικά. Τα ΑμεΑ καλύπτουν ένα σημαντικό κομμάτι του πληθυσμού της Ευρώπης. και αρκετοί από αυτούς έχουν δυσκολίες στην χρήση των υπηρεσιών και προϊόντα των υπηρεσιών ΤΠΕ. Οι ηλικιωμένοι αντιμετωπίζουν και αυτοί προβλήματα με την χρήση των υπηρεσιών ΤΠΕ και σε μερικές περιπτώσεις παρόμοιες με αυτές των ΑμεΑ. Όλων των ειδών οι αναπηρίες εμπεριέχονται στην έννοια της προσβασιμότητας οι οποίες χωρίζονται σε ομιλητικές, φυσικές, γνωστικές, ακουστικές, νευρολογικές και οπτικές (Παπανικολάου, 2010).

Για να ελεγχθεί το επίπεδο προσβασιμότητας γίνεται χρήση του Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) της World Wide Web Consortium (W3C) που θέτει κανόνες για τον τρόπο δημιουργίας των ιστοτόπων και ιστοσελίδων. Υπάρχουν τρεις βαθμίδες στο WCAG οι οποίες είναι οι εξής: Επίπεδο Α προτεραιότητα 1. Είναι ο

έλεγχος κατά τον οποίο ένας ιστότοπος επιθεωρείται για τις ελάχιστες απαιτήσεις που πρέπει να διαθέτει ώστε να είναι εύκολη η χρήση των εγγράφων που παρέχονται από τον ιστότοπο στα ΑμεΑ (Παπανικολάου, 2010). Το επίπεδο AA είναι η προτεραιότητα 2. Σε αυτό το επίπεδο γίνεται ο έλεγχος κατά τον οποίο ο ιστότοπος επιθεωρείται για τις αυξημένες δυνατότητες για ευκολότερη πρόσβαση και πλοήγηση από άτομα ΑμεΑ (Παπανικολάου, 2010). Το επίπεδο AAA είναι η προτεραιότητα 3. Σε αυτό το επίπεδο τα ΑμεΑ έχουν ολοκληρωτική πρόσβαση στον ιστότοπο το οποίο καλύπτει τις απαιτήσεις αυτού του επιπέδου (Παπανικολάου, 2010). Παρόλο που υπάρχει πρόοδος στις τεχνολογίες ώστε τα ΑμεΑ να μπορούν να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο, υπάρχουν ακόμα ορισμένες δυσκολίες που συναντούν τα άτομα αυτά και δεν μπορούν μέχρι και σήμερα να αξιοποιήσουν πλήρως τις ιστοσελίδες των υπηρεσιών του δημοσίου και όχι μόνο (Παπανικολάου, 2010).

Στην ενότητα αυτή, παραθέσαμε τόσο τα πλεονεκτήματα όσο και τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στην επόμενη ενότητα, θα παρουσιαστεί και θα αναλυθεί η κατάσταση στην οποία βρίσκεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση την τελευταία δεκαετία στην Ελλάδα και θα γίνει μια σύντομη αποτίμηση της επικρατούσας κατάστασης, ώστε να διαπιστωθεί κατά πόσο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόζεται στη χώρα και κατά πόσο η εφαρμογή αυτή επηρεάζει τη χώρα και ποιές πτυχές επηρεάζονται από αυτή.

Κεφάλαιο 1.5 Η κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Μέχρι τώρα, η παρούσα εργασία έχει αναφερθεί σε διαφορετικές πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ακολούθησε η ανάλυση τους και παρατέθηκαν οι απαραίτητες επισημάνσεις. Έπειτα ακολούθησε η παρουσίαση και η σύντομη ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων. Στην παρούσα ενότητα,

όμως, είναι αναγκαίο να μιλήσει κανείς για τα δεδομένα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας στην Ελλάδα, προκειμένου στο επόμενο κεφάλαιο να καταστεί ευκολότερα κατανοητή η σύνδεση μεταξύ της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των Περιφερειών της χώρας, στις οποίες θα επικεντρωθεί στα επόμενα κεφάλαια η εργασία αυτή. Πριν όμως κλείσει η ενότητα αυτή, θα γίνει και μια σύντομη παρουσίαση σχετικά με τα σχέδια για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα ανά διαστήματα.

Δεδομένου ότι η Ελλάδα ανήκει και έχει πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας εδώ και πολλά χρόνια, έχουν υλοποιηθεί αρκετές αλλαγές στη Δημόσια Διοίκηση και πιο συγκεκριμένα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το γεγονός, αυτό συνεπάγεται και την διεξαγωγή ενός πλήθους ερευνών έτσι ώστε να καταστεί δυνατή η διαμόρφωση μιας ολοκληρωμένης εικόνας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την κατάσταση που επικρατεί γύρω από αυτή. Έτσι, με πρωτοβουλία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας διεξήχθη μια μελέτη που αφορούσε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Δημόσιο, μελέτη η οποία έχει ήδη τελειώσει. Σύμφωνα με τη μελέτη αυτή, γίνεται μια έρευνα για το γεγονός ότι η τεχνολογία έχει γίνει αναπόσπαστο κομμάτι του ελληνικού δημοσίου τομέα με την πεποίθηση ότι στα επόμενα χρόνια θα βοηθήσει έτσι ώστε η σημερινή εικόνα που υφίσταται να γίνει προοδευτικά καλύτερη (Λαζακίδου, 2021). Στην έρευνα αυτή έλαβαν μέρος αρκετές δημόσιες υπηρεσίες όπως για παράδειγμα τα υπουργεία της χώρας, 28 διαφορετικοί φορείς, ένα πλήθος γενικών γραμματειών υπουργείων, πάνω από 50 ΔΟΥ και πολεοδομίες. Όσο αφορά τις ελληνικές Περιφέρειες έλαβαν μέρος 13 γενικές γραμματείες από το σύνολο των Περιφερειών και τέλος συμμετείχαν στην έρευνα και 57 Νομαρχίες ανά την επικράτεια (Λαζακίδου, 2021).

Μετά την ολοκλήρωση της έρευνας βγήκαν στη δημοσιότητα τα αποτελέσματα της έρευνας που διεξήχθη τα οποία έχουν ως ακολούθως: αρχικά η έρευνα επικεντρώθηκε στα πληροφοριακά συστήματα που διαθέτουν οι δημόσιοι φορείς. Έτσι, στην κεντρική διοίκηση της Ελλάδας τα αποτελέσματα ήταν τα εξής: από τους δημόσιους φορείς που πήραν μέρος στην μελέτη το 53% διέθετε λογαριασμό e-mail και ένα σχετικά μεγαλύτερο ποσοστό (60%) έκανε χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου. Τα δεδομένα όμως αλλάζουν για τα ευρήματα σχετικά

με τη χρήση οποιασδήποτε εφαρμογής ροής εργασίας καθώς όπως φάνηκε μόνο το 17% των δημοσίων φορέων διέθεταν τέτοιου είδους εφαρμογή. Αλλά και για τα συστήματα που χρησιμοποιούνταν και το εύρος ζωής τους ανακαλύφθηκε ότι ένα μεγάλο ποσοστό δεν είχαν στη διάθεσή τους κάποιο σύμβολαιο συντήρησης (Λαζακίδου, 2021).

Έπειτα, σχετικά με την Τοπική Αυτοδιοίκηση τα αποτελέσματα της μελέτης χωρίζονται σε τρεις κατηγορίες. Η πρώτη κατηγορία είναι οι Περιφέρειες της Ελλάδας. Το αποτέλεσμα της έρευνας ήταν ότι όσες Περιφέρειες ήταν μικρές η εξυπηρέτηση των “ πληροφοριακών αναγκών” τους γινόταν μέχρι εκείνη τη στιγμή με τη χρήση ανεξάρτητων εφαρμογών έτσι ώστε να μπορούν να διεκπεραιωθούν ορισμένες βασικές λειτουργίες που αφορούσαν την επικοινωνία αλλά και σε άλλες διεργασίες ενώ οι κεντρικές Περιφέρειες δεν αντιμετώπιζαν προβλήματα. Η δεύτερη κατηγορία είναι οι Νομαρχίες. Αναφορικά με τις Νομαρχίες, η έρευνα βρήκε ότι εξελίσσονται με παρόμοιους ρυθμούς. Στην έρευνα αυτή φάνηκε ότι μερικές Νομαρχίες δημιούργησαν εφαρμογές ενώ κάποιες άλλες επαφίονταν στις παλιές τεχνολογίες για να καλύψουν τις ανάγκες τους. Η τρίτη κατηγορία είναι οι Δήμοι και οι Κοινότητες. Στην κατηγορία αυτή η μελέτη έδειξε ότι γινόταν χρήση εκσυγχρονισμένων εφαρμογών. Παρόλα αυτά αποδείχθηκε ότι οι εφαρμογές αυτές χρειαζόταν αρκετές αναβαθμίσεις. Την ίδια στιγμή ένας μεγάλος αριθμός Δήμων παρουσιάζει άκρως σημαντικές ελλείψεις οι οποίες παρακωλύουν τις βασικές τους λειτουργίες γενικότερα. Παρατηρήθηκε λοιπόν, ότι αυτό συμβαίνει λόγω ορισμένων κωλυμάτων τα οποία σε μερικές περιπτώσεις είναι η γραφειοκρατία ενώ σε άλλες περιπτώσεις εμπόδιο ήταν οικονομικοί παράγοντες αλλά το βασικότερο εμπόδιο ήταν η άρνηση επιμόρφωσης για τις νέες τεχνολογίες. Ένα ακόμα γεγονός που διαπιστώθηκε, ήταν ότι δεν υπήρχε αλληλεπίδραση ανάμεσα στην Κεντρική Διοίκηση και τις Τοπικές Αυτοδιοικήσεις (Λαζακίδου, 2021).

Στη συνέχεια, αναφορικά με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους εργαζόμενους στο Δημόσιο η έρευνα παρουσίασε τα ακόλουθα δεδομένα: ενώ η συντριπτική πλειοψηφία των εργαζομένων είχαν στη διάθεσή τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές λιγότεροι από τους μισούς διαθέτουν πιστοποίηση χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αναφορικά με την Τοπική Αυτοδιοίκηση για το θέμα αυτό ένα πολύ μεγάλο ποσοστό διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή από την υπηρεσία του.

Ταυτόχρονα e-mail διαθέτουν οι υπάλληλοι των Περιφερειών, έπειτα, λιγότερο ποσοστό διαθέτουν οι υπάλληλοι των Νομαρχιών και το ελάχιστο ποσοστό το έχουν οι υπάλληλοι των Δήμων και των Κοινοτήτων (Λαζακίδου, 2021). Επιπρόσθετα, στο πεδίο των ΤΠΕ βρέθηκε ότι οι υπάλληλοι των Περιφερειών και της Δημόσιας διοίκησης ήταν εκείνοι που γνώριζαν παραπάνω τον τρόπο χρήσης των ΤΠΕ διότι, φαίνεται ότι το δυναμικό ήταν μικρό σε ηλικία, η εκπαίδευση των υπαλλήλων ήταν περισσότερο επαρκής και αποδοτική και τέλος υπήρχε περισσότερος εξοπλισμός. Άλλη μια έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα που πραγματοποιήθηκε από την Κομισιόν, έδειξε ότι η Ελλάδα βρίσκεται σε πάρα πολύ χαμηλή θέση για την ψηφιακότητα της καθώς στην κατάταξη είναι στην 23η θέση. Να σημειωθεί ότι τα κριτήρια για την αξιολόγηση των χωρών της Ευρώπης ήταν η συνδεσιμότητα, η αξιοποίηση του διαδικτύου, τα άτομα, η ψηφιακή τεχνολογία και οι δημόσιες υπηρεσίες με ψηφιακό χαρακτήρα (Λαζακίδου, 2021).

Έπειτα, κρίνεται σκόπιμο να αναφερθεί ότι η επιτροπή πληροφορικής πρότεινε την Ψηφιακή Στρατηγική (2006-2013) η οποία έχει ως σκοπό την βελτίωση της ζωής των πολιτών και μεγαλύτερη παραγωγικότητα της οικονομίας μέσω της αξιοποίησης νέων τεχνολογιών (European Commission, 2016 στο Φακούδη, 2021). Έτσι, η σημαντική διαφορά ανάμεσα στις παλαιές και νέες πρακτικές είναι ότι εστιάζει στην εκσυγχρόνιση των παρεχόμενων υπηρεσιών των οργανισμών αντί να εστιάζει σε ορισμένες δράσεις τους. Ο στόχος της Ψηφιακής Στρατηγικής (2006-2013) είναι η καλυτέρευση της ζωής των πολιτών αφότου αυξηθεί η παραγωγικότητα της Ελληνικής οικονομίας (Φακούδη, 2021).

Η Ψηφιακή Στρατηγική χωρίζεται σε 4 μέρη, τα οποία καθοδηγούν την Ελλάδα σε μια καλύτερη ψηφιακή διαδρομή (Φακούδη, 2021). Μέρος 1ο: Ανάλυση και προσδιορισμός των προβλημάτων που προκύπτουν για την χρήση των ΤΠΕ (Φακούδη, 2021). Μέρος 2ο: Σε αυτό το μέρος έγινε ανάλυση σε 20 χώρες με καλά παραδείγματα και Διεθνείς εμπειρίες σε ΤΠΕ για την χρήση της εμπειρίας τους πάνω σε νέες τεχνολογίες (Φακούδη, 2021). Μέρος 3ο: Διεθνής και Ευρωπαϊκές πολιτικές επηρεάζουν την πορεία της νέας ψηφιακής στρατηγικής (Φακούδη, 2021). Μέρος 4ο: Εξατομίκευση πολιτικών σε συμφωνία με την αγορά και τους φορείς (Φακούδη, 2021).

Αργότερα, υλοποιήθηκε ο σχεδίο δράσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το διάστημα 2014-2020 το οποίο συστήνει ενέργειες που καθίστανται αναγκαίες για την εφαρμογή της Στρατηγικής της διοικητικής μεταρρύθμισης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σχετικά με την εκτέλεσή του περιείχε ένα σχέδιο δράσης σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΛΔΙΑ), το οποίο αναπροσαρμόζεται κάθε χρόνο. Επίσης, δίνεται ιδιαίτερο ενδιαφέρον στην ασφάλεια πληροφοριών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014 στο Φακούδη, 2021).

Επιπλέον, το σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2014-2020) είχε ως σκοπό την διασύνδεση των μητρώων για την παροχή υπηρεσιών. Το υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υλοποίησε την πρωτοβουλία και ήταν υπεύθυνο για το σύνολο της εφαρμογής του σχεδίου αυτού (Φακούδη, 2021)

Κατά την εξαετία 2014-2020, υλοποιήθηκε ένα σχέδιο πολλαπλών δράσεων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στο διάστημα αυτό, υπήρχαν ορισμένες προσδοκίες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οι οποίες φαινόταν ότι μπορούσαν να γίνουν πραγματικότητα μόνο με τη χρήση των ΤΠΕ. Σκοπός ήταν, να βελτιστοποιηθεί το Δημόσιο ώστε να μπορεί να ανταποκρίνεται στα αιτήματα και στις συνθήκες που απαιτούνται κάθε φορά. Ένας δεύτερος σκοπός ήταν, η όσο το δυνατόν καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Το σχέδιο αυτό δεν ήταν μονοδιάστατο και χωριζόταν σε τρεις τομείς δράσης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2014 στο Φακούδη, 2021). Ο πρώτος τομέας αφορούσε τη χρησιμοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως έναν τρόπο που θα βοηθούσε στον εκσυγχρονισμό της χώρας μέσα από την Διοίκηση. Ο δεύτερος τομέας εστίαζε στην αξιοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως ένα μέσο για την αποκατάσταση της σχέσης μεταξύ του κράτους και των πολιτών οι οποίες φαίνεται ότι χειροτέρευαν περισσότερο με τον καιρό. Με τη στρατηγική αυτή, θα επανακτούσε τη στήριξη των πολιτών προσφέροντας τους καλύτερη ποιότητα των Δημόσιων Υπηρεσιών αλλά και εξίσου ίση πρόσβαση σε αυτές. Ο τρίτος τομέας επικεντρώθηκε στην αξιοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως έναν τρόπο για να υλοποιηθούν ορισμένες οριζόντιες δράσεις σχετικά με τις ΤΠΕ έτσι ώστε, να

υλοποιηθούν τα σημεία τα οποία τέθηκαν από κοινού για εφαρμογή, κάθε φορά που θα επιτυγχάνεται κάποιος στόχος ως προς τη Δημόσια Διοίκηση (Φακουδη,2021).

Παράλληλα όμως, το χρονικό διάστημα από το 2016 μέχρι το 2021 τέθηκε σε εφαρμογή ένα εθνικό σχέδιο το οποίο θα εστίαζε σε ζητήματα που δημιουργήθηκαν κατά τη διάρκεια της προσπάθειας για την ψηφιακή εξέλιξη της Ελλάδας αλλά και σε ζητήματα για τις δυσκολίες που αντιμετώπιζε η χώρα καθόλη την προσπάθεια αυτή. Καθώς όμως αποδείχθηκε ότι οι εργασίες για τα ΤΠΕ προχωρούσαν αρκετά αργά αναδείχθηκε η ανάγκη εφαρμογής καινούργιου σχεδίου. Για να επιτευχθεί το καινούργιο αυτό σχέδιο, εφαρμόστηκαν πρωτοβουλίες για ευκολότερη υλοποίηση των δράσεων καθώς και ένα επιμέρους σχέδιο για την διεύθυνση των ενεργειών (Καπόπουλος, 2021).

Οι μέθοδοι που χρησιμοποιήθηκαν για την ολοκλήρωση του σχεδίου για τα ΤΠΕ βασίστηκαν στην " ευέλικτη μεθοδολογία". Στη συνέχεια προκειμένου να υπάρχει η βέλτιστη δυνατή εποπτεία για τα έργα συστάθηκαν οι Ενιαίες Ομάδες Έργων οι οποίες είχαν ως αποκλειστική αποστολή την εποπτεία των εν εξελίξει έργων (Καπόπουλος, 2021). Στο σημείο αυτό, είναι απαραίτητο να γίνει μια σύντομη αναφορά στη σύσταση των Ενιαίων Ομάδων Έργων. Έτσι λοιπόν, οι ΕΟΕ αποτελούνται από: τον Επικεφαλής, από τον διαχειριστή έργου, από τον εκπρόσωπο των χρηστών, από τον εμπειρογνώμονα για τις ΤΠΕ, από τον ειδικό των ΤΠΕ, από τον εμπειρογνώμονα για τα νομικά ζητήματα και τις συμβάσεις, από τον εμπειρογνώμονα για τα οικονομικά και τέλος από τον εμπειρογνώμονα υποστήριξης (Καπόπουλος, 2021).

Τέλος, είναι απαραίτητο να γίνει λόγος για το σχέδιο δράσης της Ελλάδας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την πενταετία 2020-2025. Το σχέδιο αυτό είναι ένα πολυσέλιδο κείμενο, το οποίο περιέχει τόσο τα μελλοντικά σχέδια και έργα που πρέπει να δρομολογηθούν ώστε να καταστεί εφικτός ο σκοπός της " ψηφιοποίησης της οικονομίας και κοινωνίας της Ελλάδας" (Καπόπουλος, 2021). Σημαντική θέση στο σχέδιο αυτό κατέχει ο στόχος της συνεργασίας στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στη συνεργασία μεταξύ των συστημάτων που διαθέτουν. Επιπρόσθετα, τα έργα αυτά χωρίζονται σε δύο κατηγορίες η πρώτη είναι όσα πρέπει να γίνουν πολύ σύντομα και σε όσα πρέπει να υλοποιηθούν μέσα σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα (Καπόπουλος, 2021).

Σύνδεση Θεωρίας με Έρευνα

Σύμφωνα με τα όσα ειπώθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διαθέτει ορισμένα κριτήρια (προσβασιμότητα, προστασία προσωπικών δεδομένων, διαφάνεια, επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ φορέων, κ.α.) τα οποία πρέπει να πληρούνται προκειμένου να επιτευχθούν τα βέλτιστα αποτελέσματα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Έτσι λοιπόν, με κύριο κίνητρο την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πιο συγκεκριμένα την εφαρμογή στις Περιφέρειες της Ελλάδας, δύναται κάποιος να σκεφτεί σχετικά με τα εξής ερωτήματα: ποια είναι τα γνωστικά κριτήρια με τα οποία σχεδιάζονται οι ιστοσελίδες-υπηρεσίες, τι υπηρεσίες προσφέρουν, πως προωθούν οι Περιφέρειες τις υπηρεσίες τους, πως ανταποκρίνονται οι πολίτες, πως ανταποκρίνονται οι δημόσιοι υπάλληλοι στα αιτήματα των πολιτών και εάν υπάρχει επαρκής πληροφόρηση και συνεννόηση ανάμεσα στους δημόσιους υπαλλήλους και τους πολίτες, εάν υπάρχει διαφάνεια στις ιστοσελίδες των Περιφερειών, εάν και με ποιον τρόπο εφαρμόζεται η πολιτική προστασίας προσωπικών δεδομένων και εάν είναι προσβάσιμες οι Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλους τους πολίτες. Τα ζητήματα αυτά και όχι μόνο, πρόκειται να εξεταστούν στο ερευνητικό μέρος που θα ακολουθήσει. Πριν όμως προχωρήσει η εργασία στην παρουσίαση της έρευνας κρίνεται σκόπιμο να παρουσιάσει κανείς ορισμένα στοιχεία για την έρευνα.

Αρχικά, σύμφωνα με τα κοινωνικά κριτήρια η έρευνα στηρίχθηκε σε ορισμένα κριτήρια που σχετίζονται με τη δημιουργία της σελίδας της κάθε Περιφέρειας όπως: σε ποιόν αναφέρεται, σε τι ηλικιακές ομάδες και για ποιό γνωστικό υπόβαθρο. Έπειτα, τέθηκε το ερώτημα αναφορικά με το τι είδους υπηρεσίες προσφέρονται από τις Περιφέρειες για τους πολίτες. Ύστερα, υπήρξε το ερώτημα του πως ενημερώνουν τους πολίτες για τις ήδη υπάρχουσες ή νέες υπηρεσίες. Επιπλέον, αναδύθηκε το ερώτημα πως ανταποκρίνονται οι πολίτες στις πληροφορίες που τους παρέχονται και εάν είναι κατανοητές για αυτούς. Στη συνέχεια, υπήρξε το ερώτημα της ανταπόκρισης των υπαλλήλων στα διάφορα αιτήματα των πολιτών. Τέλος, εμφανίστηκε το ερώτημα της επικοινωνίας ανάμεσα σε δημόσιους υπαλλήλους και πολίτες.

Αρχικά, ως προς τα γνωστικά κριτήρια σχεδίασης των σελίδων και εφαρμογών προκύπτει το βασικό ερώτημα της έρευνας το οποίο χωρίζεται στα εξής υποερωτήματα:

- σε ποιές ηλικιακές ομάδες αναφέρονται (π.χ. Από 20 έως 40, από 60 ετών και άνω, αν είναι προσβάσιμες για όλες τις κατηγορίες πολιτών, κ.α.) σχετικά με τον βαθμό κατά τον οποίο υπάρχει ψηφιακός γραμματισμός ή ψηφιακός αναλφαβητισμός που μπορεί να υπάρχει εξαιτίας των παραγόντων που υπάρχουν σε κάθε κοινωνική ομάδα.
- σε ποιές κοινωνικές ομάδες αναφέρονται (ευπαθείς ή μη) οι σελίδες και υπηρεσίες που προσφέρουν.
- σε ποια εργασιακά πεδία αναφέρονται (γεωργία, μαγειρική, διαφήμιση, πληροφορική, ρομποτική κ.α.) και σε ποιους εργασιακούς τομείς (πρωτογενής, δευτερογενής, τριτογενής)

Το κριτήριο των ηλικιακών ομάδων είναι αρκετά σημαντικό για τον τρόπο διαμόρφωσης και δημιουργίας κάποιας ιστοσελίδας ή εφαρμογής. Με γνώμονα την ηλικία, καθορίζεται το μέγεθος της γραμματοσειράς, η τοποθέτηση των υπηρεσιών στην ιστοσελίδα μέχρι και ο τρόπος διάταξης του μενού πλοήγησης σε αυτή.

Οι κοινωνικές ομάδες, είναι ένας συντελεστής μέτρησης όπου με την χρήση του οποίου αξιολογούμε την προσβασιμότητα της ιστοσελίδας ή της εφαρμογής από άτομα με διαφορετικά κοινωνικά υπόβαθρα τα οποία μπορεί να έρθουν αντιμέτωπα με ορισμένες δυσκολίες όπως μη επαρκή γνώση της γλώσσας, διαφορές κάποιων νοημάτων (π.χ. Όπως στην Κίνα όπου στην οποία το κόκκινο είναι το χρώμα της χαράς, επιτυχίας και της καλής τύχης ενώ στον τομέα της διαφήμισης και του marketing το κόκκινο χρησιμοποιείται περισσότερο για την πώληση προϊόντων φαγητού) και των φυσικών αναπηριών ή και νοητικών υστερήσεων.

Έτσι λοιπόν, τα γνωστικά επίπεδα είναι αναγκαία στην διαμόρφωση της ιστοσελίδας ή της εφαρμογής ώστε να δημιουργηθούν επαρκείς οδηγίες και κατευθύνσεις για άτομα που βρίσκονται στο συγκεκριμένο κλάδο εργασίας αλλά και σε άτομα που θέλουν να συνεργαστούν με αυτόν (τον κλάδο εργασίας).

Από τα παραπάνω, συνάγεται ότι οι υπηρεσίες που προσφέρονται από τις Περιφέρειες είναι κυρίως βασικές υπηρεσίες όπως το Taxis (διαμεσολαβητική υπηρεσία ανάμεσα στους πολίτες και την Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία) οι οποίες παρέχουν ενημέρωση σχετικά με τις πράξεις του κράτους (όπως ενέργειες της

Περιφέρειας, προγράμματα που ακολουθεί και πιθανές οδηγίες ή κινδύνους για τους πολίτες) δηλαδή, αποσκοπούν στη διαφάνεια.

Η προώθηση των υπηρεσιών που παρέχουν οι Περιφέρειες είναι ως επί των πλείστων απλή (με ανακοίνωση στην σελίδα της Περιφέρειας) αλλά υπάρχουν και μερικές περιπτώσεις όπου υιοθετούν και άλλα μέσα όπως εφημερίδες, ραδιόφωνο και τηλεόραση με μικρά ενημερωτικά spot μέσα στις ιστοσελίδες τους.

Σχετικά λοιπόν με την ανταπόκριση των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Περιφερειών, πρέπει να ειπωθεί ότι δεν είναι πολύ μεγάλη (για τις πιο συγκεκριμένες υπηρεσίες όπως η “καρτέλα αγρότη”) διότι ως ένα μεγάλο βαθμό δεν υπάρχει ενημέρωση ώστε να γνωρίζουν ότι προσφέρονται οι υπηρεσίες αυτές. Πέραν, όμως της πιθανής άγνοιας που μπορεί να υπάρχει δημιουργείται και ένας άλλος λόγος ο οποίος, ευθύνεται για την έλλειψη εμπιστοσύνης στις ΤΠΕ η οποία μπορεί να αποτρέψει τους πολίτες από την χρήση των υπηρεσιών αυτών λόγω του γεγονότος ότι είναι διαδικτυακές.

Επιπλέον, η ανταπόκριση των δημοσίων υπαλλήλων στα αιτήματα των πολιτών είναι επίσης ενδιαφέρον ζήτημα διότι αναλόγως την διαχείριση του αιτήματος του πολίτη από τον υπάλληλο μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα να προσελκύσει ή ακόμα και να αποθήσει τον πολίτη που ήθελε να αξιοποιήσει μια προσφερόμενη υπηρεσία. Επίσης, η πληροφόρηση για την υπηρεσία παρέχεται μέσα από την σελίδα της Περιφέρειας (ή της υπηρεσίας) για την σωστή διεξαγωγή και ανταπόκριση (για απαιτούμενα έγγραφα, σαφής ημερομηνίες και προϋποθέσεις) από μέρους των πολιτών σε αυτές για αποφυγή λαθών και περεταίρω φόρτου εργασίας και άγχους τόσο για τους υπαλλήλους όσο και για τους πολίτες.

Έτσι, η έρευνα αυτή καλείται να ελέγξει όλους τους προαναφερθέντες παράγοντες προκειμένου να διεξαχθούν τα κατάλληλα δεδομένα ώστε να οδηγηθεί κάποιος σε όσο το δυνατόν ορθότερα συμπεράσματα.

Θεωρία έρευνας

Κεφάλαιο 3.1 Σκοποί της έρευνας

Στο πρώτο μέρος της παρούσης πτυχιακής εργασίας παρουσιάστηκε και αναλύθηκε διεξοδικά η θεωρία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ορισμοί, ανάλυση, κατηγορίες και τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα και σύντομη αναφορά στην τωρινή κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα).

Ξεκινώντας λοιπόν το δεύτερο αυτό μέρος της εργασίας θα πρέπει να ειπωθούν τα ακόλουθα: Αρχικά, πριν ξεκινήσει κανείς την παρουσίαση και ανάλυση της έρευνας θα πρέπει προηγουμένως να έχει προβεί στην παράθεση, της σχετικής με το είδος της έρευνας που ακολούθησε, θεωρίας ώστε να μην υπάρχουν προβλήματα στην σαφήνεια και κατανόηση της έρευνας που θα ακολουθήσει. Έτσι λοιπόν, η διάρθρωση του κεφαλαίου έχει ως εξής: πρώτα είναι απαραίτητο να παραθέσει κανείς τη θεωρία της έρευνας καθώς και μια σύντομη ανάπτυξη της θεωρίας αυτής. Στη συνέχεια, θα πρέπει να παρουσιαστούν και να καταστούν σαφείς οι στόχοι τους οποίους θέλει να επιτύχει η έρευνα που διεξάγεται. Έπειτα, είναι απαραίτητο να παρατεθεί η μεθοδολογία της έρευνας. Εν συνεχεία, θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν από την συλλογή και ανάλυση των δεδομένων τόσο των ερωτηματολογίων όσο και της αναζήτησης στις επίσημες ιστοσελίδες των Περιφερειών. Μετά από την ανάλυση των δεδομένων, θα ακολουθήσει τόσο η παρουσίαση όσο και η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τέλος, θα ακολουθήσει η συζήτηση της έρευνας και κλείνοντας θα παρατεθούν τα συμπεράσματα της εργασίας αυτής.

Ξεκινώντας λοιπόν το κεφάλαιο αυτό, πρέπει κανείς να παραθέσει τη θεωρία για την έρευνα που θα ακολουθήσει. Στην περίπτωση της εργασίας αυτής, η μέθοδος σύμφωνα με την οποία διεξήχθη η έρευνα ήταν η μελέτη περίπτωσης. Η μελέτη περίπτωσης, είναι μια μέθοδος έρευνας η οποία ανήκει στο είδος των ποιοτικών ερευνών. Ως ποιοτική έρευνα ορίζεται ο τρόπος με τον οποίο ανακαλύπτεται ότι οι άνθρωποι δομούν την κοινωνία προσδίδοντάς τους διαφορετικά κάθε φορά νοήματα και επεξηγήσεις (Παλαιοκρασάς, 2007). Στη συνέχεια, τόσο τα νοήματα όσο και οι επεξηγήσεις κρίνεται σκόπιμο να συλλεχθούν κάνοντας χρήση της μελέτης

περιπτώσεων και την έπειτα ένταξη των δεδομένων σε αναλυτική επαγωγή. Από αυτά λοιπόν συμπεραίνεται ότι η μελέτη περίπτωσης είναι η εντατική παρατήρηση ενός φαινομένου στο φυσικό του περιβάλλον.

Ωστόσο, η μελέτη περίπτωσης ακολουθεί μια συγκεκριμένη πορεία ή αλλιώς μια συγκεκριμένη μεθοδολογία. Έτσι λοιπόν, το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνει ένας ερευνητής είναι να θέσει επί τάπητος ένα ερευνητικό πρόβλημα. Θέτοντας, την ταυτοποίηση του προβλήματος είναι απαραίτητο το πρόβλημα που θα τεθεί να επιδέχεται διερεύνησης. Αφού, συμβεί αυτό τότε ο ερευνητής θα πρέπει να θέσει ξεκάθαρους στόχους. Παρόλα, αυτά ο ερευνητής πρέπει να γνωρίζει ποιο θέλει να είναι το συμπέρασμα της μελέτης. Έπειτα, ο ερευνητής θα πρέπει να προσέχει την επικοινωνία του με τα υποκείμενα της έρευνας και πιο συγκεκριμένα το πώς θα επικοινωνήσει το αίτημά του, το πόσο έτοιμος θα είναι για να αντιμετωπίσει τυχόν αντιδράσεις αλλά το πιο σημαντικό είναι ο ερευνητής να είναι έτοιμος για περιπτώσεις όπου μπορεί να υπάρξει η έκφραση μιας άποψης που μπορεί να είναι αμφιλεγόμενη. Έτσι, ο ερευνητής θα πρέπει να έχει στο νου του τέτοιου είδους ζητήματα και να είναι προετοιμασμένος για αυτά στο πρώτο αυτό στάδιο της έρευνας (Παλαιοκρασάς, 2007)

Στη συνέχεια, το επόμενο βήμα σε μια μελέτη περίπτωσης είναι η συλλογή δεδομένων. Στο σημείο αυτό ο ερευνητής θα πρέπει να επιλέξει έναν συγκεκριμένο τρόπο για την συλλογή δεδομένων. Δεν θα πρέπει να ξεχνάμε όμως ότι ενώ ο ερευνητής μπορεί να έχει επιλέξει στην αρχή μια μέθοδο συλλογής δεδομένων δεν αποκλείεται αργότερα να αλλάξει η ήδη υπάρχουσα μέθοδος ή και να προστεθεί και κάποια άλλη μαζί με την αρχική (Παλαιοκρασάς, 2007). Προχωρώντας στο επόμενο βήμα, αυτό της ανάλυσης δεδομένων ο ερευνητής είναι αναγκαίο να περνάει χρόνο για την ανάλυση δεδομένων. Έπειτα, ο ερευνητής προβαίνει στην ανάλυση δεδομένων χρησιμοποιώντας τρεις κατηγορίες ανάλυσης: την ερμηνευτική, την δομική και την συλλογιστική. Αρχικά, στην ερμηνευτική ανάλυση ο ερευνητής φροντίζει να επεξεργαστεί τα δεδομένα αναλυτικά έτσι ώστε από την επεξεργασία αυτή να προκύψουν νέα δεδομένα τα οποία θα λειτουργήσουν ως επεξήγηση για το αρχικό πρόβλημα. Για την ερμηνευτική ανάλυση, συνιστάται η χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή εφαρμόζοντας ορισμένα στάδια: το στάδιο του διαμερισμού της βάσης δεδομένων, το στάδιο της παρουσίασης των κατηγοριών, την “κωδικοποίηση και

ομαδοποίηση” των τμημάτων των κατηγοριών. Στη συνέχεια, η δομική ανάλυση αφορά την ανάλυση των δεδομένων ώστε να εξαχθούν πληροφορίες οι οποίες είναι αρκετά κοντά στη “φύση” των δεδομένων. Τρίτη κατηγορία είναι, η συλλογιστική ανάλυση κατά την οποία ο ερευνητής βασίζεται στην κριτική του σκέψη ώστε να μπορέσει να ερμηνεύσει τα δεδομένα που συλλέχθηκαν. (Παλαιοκρασάς, 2007). Τέλος, αναφορικά με την εγκυρότητα των ευρημάτων ισχύουν τα ακόλουθα: για να είναι μια μελέτη περίπτωσης έγκυρη θα πρέπει να πληροί τρία κριτήρια: το πρώτο κριτήριο είναι η εγκυρότητα δομικής έννοιας, το δεύτερο είναι η εσωτερική εγκυρότητα, το τρίτο είναι η εξωτερική εγκυρότητα και τέλος υπάρχει και ένα κριτήριο αξιοπιστίας η αξιοπιστία. Το τελευταίο αυτό κριτήριο, αφορά το κατά πόσο άλλοι ερευνητές που θα χρησιμοποιήσουν την ίδια μέθοδο θα έχουν παρόμοια αποτελέσματα εάν επαναλάβουν με τον ίδιο τρόπο την έρευνα της μελέτης περίπτωσης (Παλαιοκρασάς, 2007). Στην ενότητα αυτή, παρατέθηκε η θεωρία της έρευνας που πρόκειται να παρουσιαστεί δηλαδή της μελέτης περίπτωσης. Στην επόμενη ενότητα που θα ακολουθήσει, κρίνεται σκόπιμο να γίνει η παράθεση των σκοπών και των στόχων της έρευνας που διεξήχθει.

Κεφάλαιο 3.2 Στόχοι της έρευνας

Όπως αναφέρθηκε και στη θεωρία της έρευνας που παρουσιάστηκε στην προηγούμενη ενότητα, κρίνεται σκόπιμο ο ερευνητής να έχει θέση ξεκάθαρους σκοπούς και στόχους, ήδη από την αρχή της διαδικασίας διεξαγωγής της έρευνας, ώστε να έχει μια εικόνα των αποτελεσμάτων που θα έχουν προκύψει στο τέλος. Έτσι, λοιπόν ακολουθώντας την μέθοδο αυτή, είναι απαραίτητο και στην έρευνα αυτή να παρουσιαστούν ειδικοί σκοποί και στόχοι για τους οποίους πραγματοποιήθηκε. Παρακάτω, κρίνεται κατάλληλο να αναφερθεί κανείς πρώτα στους σκοπούς της έρευνας. Πρόκειται, για τους λόγους για τους οποίους διεξήχθει η μελέτη περίπτωσης και πιο συγκεκριμένα για τους λόγους που προέκυψαν από την θεωρία της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης.

Οι σκοποί λοιπόν της έρευνας είναι οι ακόλουθοι: αρχικά πρώτος στόχος της έρευνας είναι να διαπιστωθεί μέσω αυτής εάν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εφαρμόζεται σε επίπεδο Περιφερειών (εκτός από τη Δημόσια Διοίκηση γενικότερα). Έπειτα, ως δεύτερος σκοπός της έρευνας είναι το εάν η Περιφέρειες συνεργάζονται με τη Δημόσια Διοίκηση της Ελλάδας γενικότερα και κατ επέκταση ποιός είναι ο βαθμός συνεργασίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ των Περιφερειών αλλά και της Δημόσιας Διοίκησης του κράτους. Ως τρίτο σκοπό της έρευνας, κρίνεται απαραίτητο να παρουσιαστεί και να αποτυπωθεί με όσο το δυνατό κατανοητό τρόπο, η υφιστάμενη κατάσταση σχετικά με το βαθμό κατά τον οποίο εφαρμόζεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις Περιφέρειες. Τέλος, θεωρήθηκε αναγκαίο μέσα από τη έρευνα που θα ακολουθήσει παρακάτω να διαπιστωθεί εάν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που εφαρμόζεται στις ιστοσελίδες των περιφερειών είναι πελατοκεντρικές ή έχουν ως σκοπό την εξυπηρέτηση των αναγκών της Περιφέρειας ως υπηρεσία και των επιμέρους Περιφερειακών Ενοτήτων ως επιμέρους υπηρεσίες ή εάν στοχεύουν περισσότερο στην εξυπηρέτηση των πολιτών.

Εκτός, από τους σκοπούς που αναφέρθηκαν παραπάνω, υπάρχουν και ορισμένοι στόχοι τους οποίους η έρευνα θα κληθεί να επιτύχει. Όστε, να παρουσιαστεί όσο το δυνατόν καλύτερα η κατάσταση μεταξύ των Περιφερειών, των πολιτών και τον εργαζομένων. Λαμβάνοντας υπόψιν τα παραπάνω, οι στόχοι της μελέτης περίπτωσης των Περιφερειών της χώρας έχουν ως εξής: πρώτος στόχος της έρευνας είναι να γίνει γνωστό εάν υπάρχει επικοινωνία και αλληλεπίδραση τόσο μεταξύ των Περιφερειών όσο και μεταξύ των υπαλλήλων των Περιφερειών των τμημάτων που υπάρχουν στην εκάστοτε Περιφέρεια, καθώς και εάν υπάρχει αλληλεπίδραση από την πλευρά των πολιτών με την ιστοσελίδα των Περιφερειών στην οποία ανήκουν. Στη συνέχεια, ως δεύτερος στόχος της παρούσας έρευνας είναι να εξεταστεί και να παρουσιαστεί το είδος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τις ιστοσελίδες των Περιφερειών (πρόκειται για υπηρεσίες του δημοσίου ή υπηρεσίες που έχουν τοπικό χαρακτήρα και εξυπηρετούν τις ανάγκες των πολιτών στην Περιφέρεια στην οποία βρίσκονται). Επόμενος στόχος είναι, η έρευνα αυτή να δείξει αποτελέσματα σχετικά με το εάν οι πολίτες των Περιφερειών γνωρίζουν ότι η Περιφέρεια στην οποία ανήκουν παρέχει μέσω του ιστότοπου της υπηρεσίες από τις οποίες μπορούν να εξυπηρετηθούν αλλά και σε τι βαθμό οι πολίτες

γνωρίζουν ότι οι υπηρεσίες αυτές υπάρχουν (δηλαδή εάν το ποσοστό των πολιτών που γνωρίζουν ότι η Περιφέρεια παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι μεγάλο ή όχι).

Ακόμα, στόχος της παρούσας έρευνας είναι να γίνει γνωστό το πόσο εύκολα μπορεί να εξυπηρετηθεί ο πολίτης όταν επισκεφθεί την ιστοσελίδα της Περιφέρειας και χρησιμοποιήσει μια ή και περισσότερες από τις υπηρεσίες που προσφέρονται. Άλλος, ένας στόχος της έρευνας είναι εάν οι πολίτες γνωρίζουν για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και εάν έχουν επίγνωση της κατάστασης που υπάρχει στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Ελλάδας. Επιπλέον, στόχο αποτελεί και η εξέταση για την ύπαρξη ή μη ενός από τα κυριότερα χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δηλαδή την διαφάνεια και εάν υπάρχει το εάν είναι προσβάσιμη από όλους τους πολίτες διότι η διαφάνεια, αποτελεί ένα από τα κυριότερα κριτήρια για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως αναφέρθηκε και στο θεωρητικό μέρος της εργασίας αυτής. Τέλος, η έρευνα αυτή έχει ως στόχο να δείξει μέσα από την παρουσίαση των δεδομένων εάν οι πολίτες είναι ευαισθητοποιημένοι σχετικά με την κατάσταση την οποία βρίσκεται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις Περιφέρειες και εάν είναι ενημερωμένοι για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικότερα.

Μέχρι τώρα, στην ενότητα αυτή έγινε τόσο η παρουσίαση και παράθεση των σκοπών για τους οποίους διεξήχθει η έρευνα αυτή όσο και τους σκοπούς τους οποίους κατέβαλε προσπάθεια να τους επιτύχει. Στη συνέχεια, κρίνεται απολύτως αναγκαίο να παρουσιαστούν οι μέθοδοι οι οποίες χρησιμοποιήθηκαν ώστε να διεξαχθεί η παρούσα έρευνα. Έτσι, λοιπόν ως μεθόδους διεξαγωγής της έρευνας είναι η διανομή ερωτηματολογίων και η αναζήτηση στη σελίδα της κάθε Περιφέρειας στο διαδίκτυο. Στο τέλος, θα ακολουθήσει συζήτηση στην οποία θα αναφερθούν οι περιορισμοί και ορισμένες παρατηρήσεις σχετικά με την έρευνα.

Στην ενότητα αυτή, θα παρουσιαστεί λεπτομερώς ο τρόπος με τον οποίο διεξήχθει η έρευνα. Αρχικά, το πρώτο μέρος της έρευνας αφορά τη δημιουργία και διανομή του πρώτου ερωτηματολογίου. Το πρώτο ερωτηματολόγιο, δημιουργήθηκε τον Ιούλιο του 2022 και μοιράστηκε στις αρχές του Αυγούστου του 2022 σε έναν μικρό αριθμό Περιφερειών ώστε να συμπληρωθεί. Το ερωτηματολόγιο αυτό, περιείχε στο σύνολο 21 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου στις οποίες καλούνταν οι υπάλληλοι των Περιφερειών της χώρας να απαντήσουν. Η διάρκεια συμπλήρωσης του πρώτου

ερωτηματολογίου ήταν μέγιστη τα 60 λεπτά. Στο σημείο αυτό, κρίνεται αναγκαίο να τονιστεί ότι διατηρήθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων καθόλη τη διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου. Η ανωνυμία των συμμετεχόντων ήταν εξασφαλισμένη διότι πρώτον το μόνο που ήταν απαραίτητο να συμπληρωθεί από τους συμμετέχοντες ήταν η διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που διέθεταν, καθώς αυτό ήταν το μόνο απαιτούμενο στοιχείο που χρειάζεται να έχει κάποιος για να χρησιμοποιήσει την υπηρεσία google forms. Δεύτερον κατά την επικοινωνία με τις Περιφέρειες υπήρξαν και ορισμένοι εργαζόμενοι οι οποίοι ρώτησαν εάν το ερωτηματολόγιο ήταν ανώνυμο.

Στη συνέχεια, δόθηκε ένα εύλογο χρονικό διάστημα ώστε οι συμμετέχοντες να υποβάλουν τις απαντήσεις τους. Με το πέρας του χρονικού αυτού διαστήματος, το ερωτηματολόγιο δεν ήταν πλέον προσβάσιμο στους συμμετέχοντες ή σε καινούργιους συμμετέχοντες και η διαδικασία συλλογής δεδομένων ξεκίνησε. Πρέπει να επισημανθεί ότι το ερωτηματολόγιο έγινε μέσω της εφαρμογής της google “google forms”. Αναφορικά με τη διαδικασία συλλογής των δεδομένων του πρώτου ερωτηματολογίου, πρέπει να ειπωθεί ότι τα δεδομένα συλλέχθηκαν και αναλύθηκαν σε χρονικό διάστημα ενός μήνα. Παρόλα αυτά, τα ευρήματα του ερωτηματολογίου αυτού κρίθηκαν ανεπαρκή για λόγους τους οποίους θα αναφερθεί η εργασία αυτή παρακάτω.

Στη συνέχεια, είναι αναγκαίο να αναφερθεί ότι λόγω των προβλημάτων που υπήρξαν στο πρώτο ερωτηματολόγιο κρίθηκε αναγκαία η επανάληψη της έρευνας. Για να γίνει αυτό, χρειάστηκε να δημιουργηθεί ένα δεύτερο ερωτηματολόγιο επίσης σχετικό με το θέμα της εργασίας. Το δεύτερο αυτό ερωτηματολόγιο, χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες η πρώτη κατηγορία αφορούσε τους πολίτες, η δεύτερη κατηγορία αφορούσε τους υπαλλήλους των Περιφερειών και η τρίτη κατηγορία αφορούσε τους διαχειριστές/συντονιστές των ιστοσελίδων των Περιφερειών. Το δεύτερο ερωτηματολόγιο περιέχει ερωτήσεις κλειστού τύπου, ανοιχτού τύπου και κλίμακας. Ο αριθμός των ερωτήσεων του ερωτηματολογίου ανά κατηγορία είναι 9 με 11 ερωτήσεις και μέγιστη διάρκεια 10 λεπτά. Όπως και στο προηγούμενο ερωτηματολόγιο έτσι και σε αυτό διατηρήθηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων καθώς το μόνο που χρειαζόταν και σε αυτό το ερωτηματολόγιο να συμπληρώσουν ήταν ο λογαριασμός ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Το ερωτηματολόγιο αυτό όπως και

στην πρώτη περίπτωση, μοιράστηκε με ηλεκτρονικό τρόπο (αποστολή υπερσυνδέσμου σε e-mail) μετά από σύμφωνη γνώμη των συμμετεχόντων. Το ερωτηματολόγιο αυτό, απεστάλλει τον Ιανουάριο του 2023 ενώ δόθηκε εξίσου ένα εύλογο χρονικό διάστημα για την συμπλήρωση και την υποβολή του. Με το πέρας του χρόνου αυτού, πραγματοποιήθηκε συλλογή των δεδομένων της έρευνας έτσι ώστε να αναλυθούν τα δεδομένα. Έπειτα, εντοπίστηκε ο αριθμός των συμμετεχόντων ότι ήταν ικανοποιητικός.

Παρόλα αυτά, για την πληρέστερη εικόνα της έρευνας κρίθηκε αναγκαίο να γίνει και έρευνα στις ιστοσελίδες των Περιφερειών. Έτσι λοιπόν, κατά το διάστημα της αναμονής των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, πραγματοποιήθηκε επίσκεψη στους ιστότοπους των Περιφερειών. Κατά τη διάρκεια της πλοήγησης στους ιστοτόπους των Περιφερειών, έγινε εξερεύνηση στις κατηγορίες κάθε μιας από τις ιστοσελίδες ώστε να εντοπιστούν κατηγορίες που αφορούν υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ταυτόχρονα, κατά την περιήγηση αυτή εντοπίστηκαν σφάλματα σε ορισμένες περιοχές συγκεκριμένων ιστοσελίδων γεγονός που καθιστούσε την διαδικασία αυτή δυσκολότερη. Τέλος, αφού συλλέχθηκαν τα δεδομένα των ιστοσελίδων αυτών (σε μορφή εικόνων που θα παρατεθούν στο παράρτημα) συνεχίστηκε η έρευνα μέχρι το τέλος.

Παρουσίαση και ανάλυση αποτελεσμάτων

Στην προηγούμενη ενότητα, έγινε λόγος για την διαδικασία που ακολουθήθηκε ώστε να πραγματοποιηθεί η έρευνα της μελέτης περίπτωσης και να συλλεχθούν τα απαραίτητα δεδομένα ώστε η έρευνα να οδηγηθεί σε ασφαλή αποτελέσματα. Στην ενότητα αυτή, θα γίνει πρώτα παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας και στη συνέχεια θα ακολουθήσει η ανάλυση των δεδομένων της έρευνας.

Όπως, αναφέρθηκε και παραπάνω αρχικά υπήρξε το πρώτο ερωτηματολόγιο αποτελούμενο από 21 ερωτήσεις ανοιχτού τύπου. Οι ερωτήσεις ήταν:

“1. Με ποια κριτήρια έγινε η ταξινόμηση των υπηρεσιών που προσφέρει η σελίδα της Περιφέρειας;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 10 απαντήσεις όπου το 20% των απαντήσεων αφορούσαν το ενδιαφέρον των πολιτών για τις υπηρεσίες, το 30% αναφέρονται στην ευκολία χρήσης από τους πολίτες, 10% των απαντήσεων ήταν για την ημερομηνία δημιουργίας, 10% των απαντήσεων ήταν για την προσέλκυση των αναγνωστών, 10% των απαντήσεων ήταν “κατά διευθύνσεις”, 10% των απαντήσεων ήταν με οργανόγραμμα και το άλλο 10% ήταν “θεματικά”.

“2. Τι είδους ειδησεογραφικό περιεχόμενο και τι είδους λειτουργίες- υπηρεσίες είναι απαραίτητες για την σελίδα;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή το 60% των απαντήσεων που αφορούσαν την ενημέρωση των πολιτών, 10% των απαντήσεων δεν γνώριζαν, το 20% των απαντήσεων ήταν για δελτία τύπου και το 10% ήταν για την απαρίθμηση έργων και στοχεύσεων.

“3. Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή το 90% των απαντήσεων είπαν ναι για την ταξινόμηση των υπηρεσιών και το 10% είπε “σχετικά ναι”.

“4. Ποιος είναι ο τρόπος διαχείρισης των αιτημάτων (είτε σε μορφή σχολίων είτε μέσω φορμών ή αιτήσεων) που σας αποστέλλονται από τους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας της Περιφέρειας;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή 90% των υπαρχουσών απαντήσεων στις οποίες υπήρχε κάποιος τρόπος διαχείρισης αιτημάτων και το 10% των απαντήσεων δεν αποστέλλονταν καθόλου αιτήματα.

“5. Πως γνωρίζετε ότι το αίτημα του πολίτη εξυπηρετήθηκε σωστά;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή το 20% των υπάρχων απαντήσεων ήταν για αυτοματοποίηση, το 20% δεν γνώριζαν, το 20% ήταν με χρήση πρωτοκόλλου, 10% ήταν με την μη επανάληψη της επικοινωνίας, 10% ήταν μέσω επικοινωνίας με e-mail, 10% ήταν με την παρακολούθηση αιτημάτων και 10% ήταν με την ενημέρωση του διαχειριστή.

“6. Εάν υπάρξει τεχνικό πρόβλημα με την ιστοσελίδα γενικότερα ή με κάποια ενότητα μέσα σε αυτή, πως το διαχειρίζεστε;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 30% ήταν για την επίλυση του βέλτιστη επίλυση του προβλήματος, 40% ήταν με ενημέρωση του αρμόδιου τμήματος ή υπηρεσίας, 10% ήταν περί αναμονής για επιδιόρθωση, 10% με (ενημέρωση του υπεύθυνου τμήματος ή ενημέρωση από τους πολίτες μέσω) προσωπικό e-mail και 10% κάνοντας χρήση συμβολαίου συντήρησης.

“7. Πώς ανταποκρίνεται η ιστοσελίδα στη διασταύρωση στοιχείων των πολιτών (κυρίως για ηλεκτρονικές αιτήσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες);”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 22.3% των οποίων δεν γνώριζαν εάν γίνεται διασταύρωση στοιχείων, 22.2% των οποίων δεν κάνουν διασταύρωση στοιχείων, 11.1% των απαντήσεων δεν διαθέτουν τέτοιου είδους λειτουργία, το 11.1% είπε ότι δεν υπάρχει ολοκληρωτική διασταύρωση στοιχείων, 11.1% είναι μέσω κλήσης για επιβεβαίωση, 11.1% είναι μέσω του gov.gr και 11.1% ήταν μέσω του Taxisnet.

“8. Είναι το απόρρητο του πολίτη ασφαλές και με τι τρόπο επιτυγχάνεται αυτό;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή το 30% δεν γνωρίζει, το 10% επιβεβαιώνει ότι είναι ασφαλές, το 10% βεβαιώνει ότι δεν αποθηκεύονται, 10% όπου τα αιτήματα φτάνουν στις υπηρεσίες αυτόματα, 10% όπου στην ιστοσελίδα δεν εμφανίζονται τα στοιχεία του πολίτη, 10% όπου παραμένει ασφαλές μέσω οδηγιών και της νομοθεσίας, 10% με την τήρηση των cookies και 10% με εχεμύθεια.

“9. Υπάρχουν περιπτώσεις ή υπηρεσίες όπου χρειάζονται ανθρώπινη επέμβαση(αφορά μέρη της ιστοσελίδας που τα διαχειρίζεται κάποιο bot); Εάν ναι πως τις αντιμετωπίζετε;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 44.5% που δεν γνωρίζουν, 33.3% που είπαν όχι, 11.1% που δεν υπάρχουν και 11.1% που δεν έχουν.

“10. Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 80% δεν την έχουν χρησιμοποιήσει ως πολίτες και 20% την έχουν χρησιμοποιήσει ως πολίτες.

“11. Πόσο κατανοητές πιστεύετε ότι είναι οι οδηγίες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες σε κάποιον που δεν τις έχει ξαναχρησιμοποιήσει στο παρελθόν;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 90% που θεωρούν ότι η ιστοσελίδα έχει κατανοητές οδηγίες και το 10% θεωρεί ότι δεν υπάρχουν κατανοητές οδηγίες.

“12. Πώς δημιουργήθηκε η σελίδα της Περιφέρειας (πρόγραμμα που τυχόν χρησιμοποιήθηκε, κριτήρια για το είδος του περιεχομένου, την σειρά εμφάνισής του, τα είδη του και η εμφάνισή της);”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 40% των απαντήσεων όπου δεν γνωρίζουν, 20% κάνοντας χρήση του wordpress, 10% με την χρήση CMS, 10% αναθέτοντάς το σε κάποια εταιρία, 10% με κριτήριο την ενημέρωση και εξυπηρέτηση του επισκέπτη και 10% με την χρήση ανοικτού κώδικα μέσω μιας ομάδας υπαλλήλων της Περιφέρειας.

“13. Η Περιφέρεια αξιοποιεί κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης για να προβάλει την εικόνα της και εάν ναι ποιό/ά;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν οι εξής απαντήσεις όπου το 60% μέσω της χρήσης του Facebook, Twitter ή Instagram, 10% μέσω όλων των κοινωνικών δικτύων, 10% όπου δεν γνωρίζει, 10% όπου δεν αξιοποιεί και 10% μέσω του svouranews και του fuit.

“14. Τι είδους συντήρηση χρειάζονται, τόσο η σελίδα της Περιφέρειας, όσο και οι σελίδες της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να λειτουργούν σε επιθυμητό επίπεδο;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξε το 44.5% που δεν γνώριζε, το 22.2% με καθημερινή συντήρηση, το 11.1% με ανανέωση περιεχομένου και backup, το 11.1% με ενημέρωση περιεχομένου και το 11.1% ότι καλύπτεται από το τμήμα προγραμματισμού.

“15. Πόσο συχνά αναβαθμίζετε την σελίδα;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν το 33.4% των απαντήσεων που δεν γνωρίζουν, το 11.1% συνεχές αναβάθμιση περιεχομένου και όλες οι απαραίτητες αναβαθμίσεις του wordpress, το 11.1% όταν είναι επιθυμητό, το 11.1% κάθε εξάμηνο, το 22.2% μηνιαία και το 11.1% μια φορά την ημέρα.

“16. Τι εικόνα προσπαθούν, η σελίδα και τα προφίλ της Περιφέρειάς σας, να βγάλουν προς τους πολίτες ή και τα όργανα της τοπική αυτοδιοίκησης, και με τι τρόπο (εάν υπάρχει);”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 44.5% που είναι στο πλευρό του πολίτη, 22.2% που προωθούν την θετική εικόνα της Περιφέρειας, 11.1% για άμεση εξυπηρέτηση, 11.1% ενός σύγχρονου δήμου με πρόθεση για ανάπτυξη και 11.1% όπου δεν γνωρίζει.

“17. Με ποια κριτήρια διαλέξατε το/τα συγκεκριμένο/να μέσο/σα κοινωνικής δικτύωσης (παρακαλώ αναφέρετε και το είδος του περιεχομένου, καθώς και τη σειρά εμφάνισης του μέσα σε αυτό);”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 37.5% που επιλέχθηκαν λόγω δημοφιλότητας, 25% δεν γνωρίζουν, 12.5% όπου το τμήμα πληροφορικής τα διάλεξαν, 12.5% επιλέχθηκαν από πολιτικούς προϊσταμένους και 12.5% που επιλέχθηκαν τα μέσα με την μεγαλύτερη απήχηση στους πολίτες.

“18. Με ποια αφορμή δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα της Περιφέρειας, καθώς και τα προφίλ της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (εάν έχει);”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 40% όπου δεν γνώριζαν, 10% μέσω wordpress, 30% για ενημέρωση πολιτών και τουρισμό, 10% για εξυπηρέτηση του πολίτη και 10% για ενημέρωση και επικοινωνία με τους πολίτες.

“19. Πόσο συχνά προσπαθείτε να κάνετε αναρτήσεις σε αυτό/ά;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 50% για καθημερινές αναρτήσεις, 30% για σχεδόν καθημερινές, 10% σπανίως και 10% με γνώμονα την νομοθεσία όπως (άδειες λειτουργίας).

“20. Διαθέτει η Περιφέρεια κάποια εφαρμογή (για κινητά/ υπολογιστές); Εάν ναι ποιά/ές και ποιος ο σκοπός της δημιουργίας της/τους (εάν υπάρχει)”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 33.4% είπαν όχι, 33.3% είπαν ότι δεν γνωρίζουν, 11.1% μέσω συγκεκριμένου link, 11.1% με εφαρμογή πλοήγησης και 11.1% με εφαρμογή για αιτήματα πολιτών και την ενημέρωσή τους.

“21. Πως ελέγχετε τη δημοτικότητα της σελίδας, των προφίλ Περιφέρειας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και της/των εφαρμογής/γων της και σε τι ενέργειες προβαίνετε εάν η δημοτικότητα δεν βρίσκεται σε κάποιο επιθυμητό ποσοστό;”

Όπως φαίνεται παρακάτω, για την ερώτηση αυτή υπήρξαν 33.4% όπου δεν γνωρίζουν, 22.2% μέσω επισκεψιμότητας της ιστοσελίδας, 22.2% μέσω google χωρίς κάποια προσπάθεια βελτίωσης, 11.1% με την προσθήκη δημοφιλών θεμάτων και 11.1% με την χρήση δεδομένων που παρέχονται από εταιρείες όπου αναλόγως με τα δεδομένα γίνονται και πράξεις αύξησης δημοτικότητας.

Αφού παρατέθηκαν οι ερωτήσεις του πρώτου ερωτηματολογίου κρίνεται απαραίτητο να παρατεθούν και οι απαντήσεις που δόθηκαν για κάθε μία από τις ερωτήσεις από τους συμμετέχοντες έτσι λοιπόν οι απαντήσεις έχουν ως εξής:

Οι απαντήσεις για την πρώτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Θεωρώ ότι ταξινόμηση γίνεται με βάση το ενδιαφέρον των πολιτών, αναφορικά με το θέμα.”, “ΕΓΙΝΕ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΗΝ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ - ΟΡΓΑΝΟΓΡΑΜΜΑ”, “ΑΙΤΗΜΑΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ-ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΝ ΠΟΛΙΤΩΝ”, “Εύκολη πρόσβαση για τους επισκέπτες”, “ΕΥΚΟΛΙΑ ΧΡΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ”, “ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ, ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ”, “Με ημερομηνία δημιουργίας.”, “Την προσέλκυση αναγνωστών”, “ΚΑΤΑ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ”, “Θεματικά”

Οι απαντήσεις για την δεύτερη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΑ ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΤΙΚΑ ΠΟΥ ΕΙΝΑΙ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΣΗ ΑΙΤΗΜΑΤΩΝ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΑΛΛΑΓΕΣ, ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΘΕΜΑΤΑ ΠΟΥ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΣ ΓΕΝΙΚΩΝ (ΠΡΟΕΙΔΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΚΤΛ.)”, “Ενημέρωση για

τις δράσεις της ΠΕ. Απαραίτητες υπηρεσίες είναι όλες εκείνες που θα μπορούσαν να αυτοματοποιηθούν ώστε να μην ταλαιπωρείται ο πολίτης με την αυτοπρόσωπη παρουσία του”, “ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΗΣ ΠΕ ΚΑΘΩΣ ΚΑΙ ΓΙΑ ΕΡΓΑ ΚΑΙ ΑΝΑΚΟΙΝΩΣΕΙΣ”, “Ενημέρωση για ζητήματα που αφορούν τους Δημότες - Δελτία Τύπου - Ανακοινώσεις”, “Νεότερα της Περιφέρειας και λειτουργίες εκυπηρέτησης και ενημέρωσης”, “ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ ΤΟΥ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΡΧΗ - ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ”, “Απαριθμηση εργασιών και στοχεύσεων”, “Ενημέρωση πολιτών.”, “Δεν γνωρίζω.”, “ΔΕΛΤΙΑ ΤΥΠΟΥ”

Οι απαντήσεις για την τρίτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Ναι”, “Θεωρώ πως η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή καθώς και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες.”, “Έγινε πρόσφατα αναβάθμιση της σελίδας και δεν έχουμε ακόμα στοιχεία.”, “Είναι κατανοητή και πλοηγήσιμη”, “ΣΧΕΤΙΚΑ ΝΑΙ”

Οι απαντήσεις για την τέταρτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Πρέπει να μας κοινοποιηθούν από το διαχειριστή της ιστοσελίδας, γιατί δεν έχουμε ελέγχουμε καθημερινά την ιστοσελίδα για ενδεχόμενα αιτήματα.”, “Μέσα από το link <http://online.pnai.gov.gr/politis/search.php> (ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΑΙΤΗΣΗ) με πιστοποίηση από το GOV.GR”, “προς το παρόν είναι ενεργοποιημένο μόνο τα Παράπονα Πολιτών και έρχεται με τη μορφή mail”, “Ενημέρωση προς τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου - παρακολούθηση αιτημάτων”, “ΤΟ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΕΤΑΙ ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΤΥΠΟΥ /ΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΑΝΤΙΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΡΧΗ”, “ΔΕΝ ΜΑΣ ΑΠΟΣΤΕΛΟΝΤΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΑΙΤΗΜΑΤΑ”, “Με μορφή σχολίων αλλά κυρίως φορμών”, “Προώθηση στην εκαστοτε υπηρεσια”, “Προώθηση σε αρμοδια γραφεια”, “ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟΥ”

Οι απαντήσεις για την πέμπτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Την στιγμή που παραλαμβάνουμε το αίτημα του πολίτη το πρωτοκολλούμε και το αποστέλλουμε στην αρμόδια υπηρεσία για να το διεκπεραιώσει. Η υπηρεσία οφείλει να απαντήσει στον πολίτη αλλά και το γραφείο του/της Αντιπεριφερειάρχη για τον χρόνο που απαιτείται ώστε να διεκπεραιωθεί το αίτημα του.”, “Σε περίπτωση

που μας κοινοποιηθεί ένα αίτημα και ανταποκριθούμε στο αίτημα αυτό, τότε μπορούμε να ενημερώσουμε το διαχειριστή της σελίδας για ενημέρωση της ιστοσελίδας αναφορικά με το πρόβλημα που υπήρξε .”, “Τα αιτήματα πρωτοκολλούνται απευθείας στην υπηρεσία που απευθύνονται. Η διαδικασία γίνεται αυτόματα.”, “Το αυτοματοποιημένο σύστημα έχει ελεγχθεί για την ορθότητα των απαντήσεων του”, “Απο την μη επαναληψη της επικοινωνιας”, “Γίνεται παρακολούθηση των αιτημάτων”, “ΔΙΕΚΠΑΙΡΕΩΣΗ ΑΠΟ ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ”, “ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ EMAIL”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”

Οι απαντήσεις για την έκτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Όταν δούμε ότι υπάρχει πρόβλημα , επικοινωνούμε με την Δ/ση Διαφάνειας & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην έδρα (Κοζάνη).”, “Μόλις ενημερωθούμε ή αντιληφθούμε το πρόβλημα το αντιμετωπίζουμε με δικά μας μέσα”, “Με επικοινωνία με την υπηρεσία Προγραμματισμού του Δήμου Καστοριάς”, “Άμεση επίλυση του προβλήματος κατόπιν ενημέρωσης”, “Ενημερώνουμε τον διαχειριστή της ιστοσελίδας .”, “απευθυνόμαστε στο τμήμα πληροφορικής”, “ΤΟ ΕΠΙΛΥΟΥΜΕ ΤΟ ΣΥΝΤΟΜΟΤΕΡΟ ΔΥΝΑΤΟ”, “ΑΝΑΜΕΝΟΥΜΕ ΝΑ ΕΠΙΔΙΟΡΘΩΘΕΙ”, “Μεσω προσωπικού email”, “ΣΥΜΒΟΛΑΙΟ ΣΥΝΤΗΡΗΣΗΣ”

Οι απαντήσεις για την έβδομη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“δεν παρέχεται αυτή η δυνατότητα από την ιστοσελίδα μας”, “Δεν μπορεί να είναι 100% επιτυχής η διασταύρωση”, “ΔΕΝ ΚΑΝΕΙ ΔΙΑΣΤΑΥΡΩΣΗ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ”, “Δεν κάνουμε διασταύρωση.”, “Με κληση επιβεβαίωσης”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”, “Μέσο του gov.gr”, “ΤΑΧΙΣΝΕΤ”

Οι απαντήσεις για την όγδοη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Είναι ασφαλές διότι τα αιτήματα των πολιτών καταλήγουν στις αρμόδιες υπηρεσίες αυτόματα.”, “ΑΦΟΡΑ ΤΗΝ ΚΑΘΕ ΥΠΗΡΕΣΙΑ - ΣΤΗΝ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑ ΔΕΝ ΠΑΟΥΣΙΑΖΕΤΑΙ Ο ΠΟΛΙΤΗΣ ΚΑΙ ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ ΤΟΥ”, “Τα προσωπικά δεδομένα τηρούνται βάσει των οδηγιών και της σχετικής νομοθεσίας”, “Δεν αποθηκεύονται τα προσωπικά δεδομένα”, “Το απόρρητο του πολίτη είναι

ασφαλές.”, “ΝΑΙ. ΜΗ ΤΗΡΗΣ COOKIES, ΚΛΠ”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”, “Εχεμύθεια”

Οι απαντήσεις για την ένατη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”, “ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΟΥΝ”, “Δεν έχουμε.”,
“Όχι”

Οι απαντήσεις για την δέκατη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“ΟΧΙ”, “ΝΑΙ”

Οι απαντήσεις για την ενδέκατη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Η χρήση της σελίδας είναι πολύ απλή και δεν χρειάζονται οδηγίες χρήσης”,
“Πιστεύω ότι είναι ικανοποιητικά κατανοητές.”, “Νομίζουμε ότι είναι σε καλό επίπεδο”, “Είναι αρκετά κατανοητές”, “Πάρα πολύ κατανοητές.”,
“ΣΧΕΤΙΚΑ ΚΑΤΑΝΟΗΤΕΣ”, “δεν υπάρχουν”, “Αρκετα”, “ΣΑΦΗΣ”,
“ΠΟΛΥ”

Οι απαντήσεις για την δωδέκατη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“ΔΗΜΙΟΥΡΓΗΘΗΚΕ ΑΠΟΚΛΕΙΣΤΙΚΑ ΜΕ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ ΑΠΟ ΜΙΑ ΟΜΑΔΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΤΗΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΣ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ”, “Με κριτήριο την άμεση ενημέρωση και εξυπηρέτηση του επισκέπτη”, “ΑΝΑΘΕΣΗ ΣΕ ΕΤΑΙΡΕΙΑ”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”,
“word press”, “CMS”

Οι απαντήσεις για την δέκατη τρίτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“ΝΑΙ TWITTER FACEBOOK YOUTUBE”, “ΝΑΙ, ΤΟ SVOURANEWS, FUIT”, “Όλα τα κοινωνικά δίκτυα”, “Δεν γνωρίζω.”, “Όχι”

Οι απαντήσεις για την δέκατη τέταρτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:

“Το τμήμα Προγραμματισμού τα διαχειρίζεται με επιτυχία”, “Ενημέρωση περιεχομένου χρειάζονται.”, “ΑΝΑΝΕΩΣΗ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟΥ, BACKUP”,
“ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”, “Καθημερινή.”

Οι απαντήσεις για την δέκατη πέμπτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“Σε περιεχόμενο συνέχεια. Γίνονται επίσης και όλες οι αναβαθμίσεις του wordpress για λόγους ασφάλειας”, “Όταν χρειάζεται και κρίνεται επιθυμητό”, “ΜΙΑ FORA THN ΗΜΕΡΑ”, “Μια φορά το μήνα.”, “Δεν γνωρίζω.”, “Κάθε εξάμηνο”

Οι απαντήσεις για την δέκατη έκτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“Κατ' αρχάς, ενός δήμου σύγχρονου και λειτουργικού, με πρόθεση για την ανάπτυξη της περιοχής και επίλυσης των προβλημάτων.”, “Προσπαθούμε να εξυπηρετήσουμε τον πολίτη με τον πιο γρήγορο τρόπο λόγω της νησιωτικότητας.”, “της παρεχόμενης πληροφορίας προς τους πολίτες που γίνεται μέσω δελτίων και ανακοινώσεων”, “ΘΕΤΙΚΗ ΕΙΚΟΝΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ”, “ΚΟΝΤΑ ΣΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ/ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΟΝΤΑΣ ΦΩΤΟΓΡΑΦΙΕΣ”, “Της άμεσης ενημέρωσης και εξυπηρέτησης”, “Ότι είναι κοντά στον πολίτη.”, “Δεν γνωρίζω.”, “Θετική”

Οι απαντήσεις για την δέκατη έβδομη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“Θεωρούμε ότι είναι αυτό με την μεγαλύτερη απήχηση στον τοπικό πληθυσμό”, “Η επιλογή έγινε από τους πολιτικούς προϊστάμενους”, “επιλέχθηκε από το τμήμα πληροφορικής”, “Είναι τα ποιο δημοφιλή.”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”, “Δημοφιλία”

Οι απαντήσεις για την δέκατη όγδοη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“Η ανάγκη επικοινωνίας με τους δημότες και η ενημέρωσή τους για τα ζητήματα που τους αφορούν”, “ΥΠΟΧΡΕΩΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ-ΤΟΥΡΙΣΤΙΚΗ ΠΡΟΒΟΛΗ”, “Με αφορμή την εξυπηρέτηση του πολίτη και την ενημέρωσή του”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”, “wordpress”

Οι απαντήσεις για την δέκατη ένατη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“σχεδόν καθημερινά”, “Καθημερινά”, “ΣΠΑΝΙΑ”, “Όταν προβλέπεται από τη νομοθεσία, όπως π.χ Γνωστοποιήσεις Εγκατάστασης και Λειτουργίας των επιχειρήσεων .”

Οι απαντήσεις για την εικοστή ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“ΟΧΙ”, “Ο Δήμος Καστοριάς διαθέτει ψηφιακή εφαρμογή για τα αιτήματα των πολιτών με σκοπό την άμεση επικοινωνία και ενημέρωση”,
“<http://online.pnai.gov.gr/politis/search.php>”, “Εφαρμογή πλοήγησης σε μονοπατία”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”

Οι απαντήσεις για την εικοστή πρώτη ερώτηση είναι οι ακόλουθες:
“Μέσω των δεδομένων που υπάρχουν μέσω εταιριών στο διαδίκτυο. Για την αύξηση της δημοτικότητας γίνονται ενέργειες αναλόγως με τα δεδομένα που υπάρχουν.”,
“ΜΕΣΩ GOOGLE / ΔΕΝ ΚΑΝΟΥΜΕ ΚΑΤΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ”, “Προσθηκη δημοφιλων θεματων”,
“ΕΠΙΣΚΕΨΙΜΟΤΗΤΑ ΣΕΛΙΔΑΣ”, “ΔΕΝ ΤΟ ΓΝΩΡΙΖΟΥΜΕ”

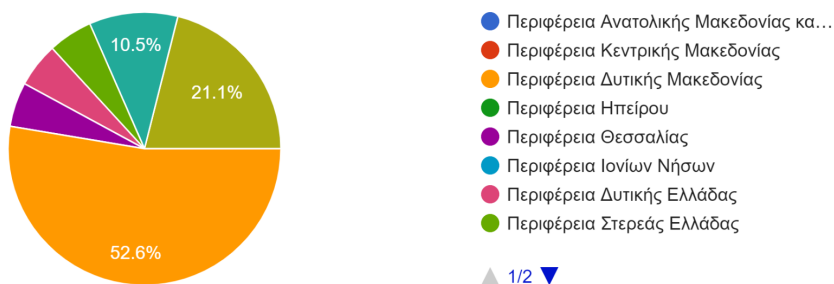
Στη συνέχεια, ακολουθεί το δεύτερο ερωτηματολόγιο το οποίο χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες: πολίτης, υπάλληλος και διαχειριστής/συντηρητής όπου η κάθε μία από αυτές έχει διαφορετικές ερωτήσεις. Στο σύνολο, οι ερωτήσεις είναι από 9 έως 11 αναλόγως την κατηγορία που θα επιλέξει ο ερωτώμενος. Υπάρχουν και 3 βασικές ερωτήσεις για διευκρίνιση της ιδιότητας και αντιπροσωπευτικού νομού.

Οι βασικές ερωτήσεις είναι οι εξής:

“Παρακαλώ επιλέξτε την Περιφερειακή Ενότητα την οποία εκπροσωπείτε στο παρόν ερωτηματολόγιο”

Παρακαλώ επιλέξτε την Περιφερειακή Ενότητα την οποία εκπροσωπείτε στο παρόν ερωτηματολόγιο.

19 responses



Εικόνα 1: Περιφέρειες που ανταποκρίθηκαν

Όπως φαίνεται και στο γράφημα της εικόνας από τους 19 συμμετέχοντες που πήραν μέρος στο ερωτηματολόγιο αυτό, οι δέκα απαντήσεις (το 52,6%) αναφερόταν στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας. Οι τέσσερις (21,1%) από τις απαντήσεις αφορούσαν την Περιφέρεια Κρήτης, 2 απαντήσεις αφορούσαν το (10,5%) της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου, 1 απάντηση (5,3%) αφορούσε την Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας, 1 απάντηση (3,5%) αφορούσε την Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας και άλλη μια απάντηση (5,3%) αφορούσε την Περιφέρεια Θεσσαλία. Οι υπόλοιπες Περιφέρειες δεν έχουν απαντήσει στο ερωτηματολόγιο αυτό.

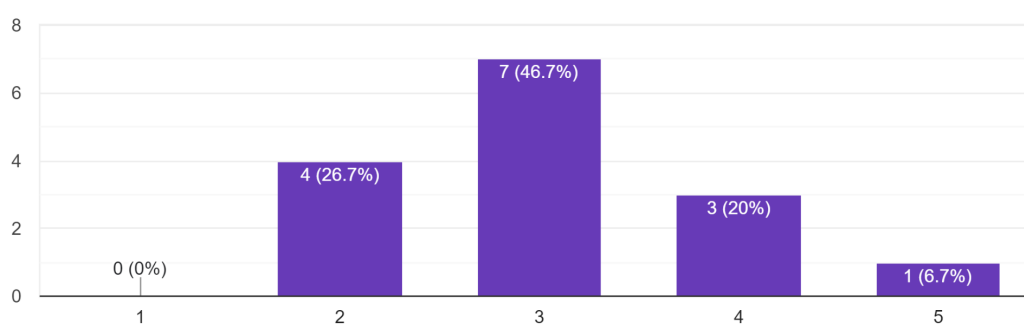
2η ερώτηση είναι αναλόγως την 1η διευκρινίζοντας την τοποθεσία (π.χ. Περιφερειακή Ενότητα Θάσου)

“Με ποίο τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;” (πολίτης, υπάλληλος, διαχειριστής/συντηρητής)

Η κατηγορία πολίτης αποτελείται από τις εξής ερωτήσεις:

“Πόσο εξοικειωμένοι είστε με το να εξυπηρετήστε στις καθημερινές σας συναλλαγές μέσω διαδικτύου;”

Πόσο εξοικειωμένοι είστε με το να εξυπηρετήστε στις καθημερινές σας συναλλαγές μέσω διαδικτύου;
15 responses

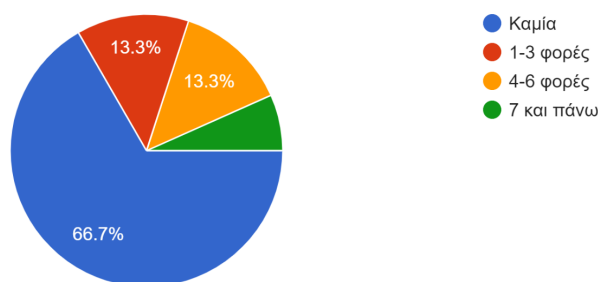


Εικόνα 2: εξοικείωση πολιτών

Παρατηρώντας το παραπάνω γράφημα καταλαβαίνουμε ότι το 46,7% έχει μια βασική εξοικείωση με την χρήση του διαδικτύου για τις συναλλαγές τους. Ενώ το 26,7% έχει κάποια εξοικείωση στην χρήση του διαδικτύου σχετικά με συναλλαγές. Καθώς, το 20% έχει καλή εξοικείωση με την χρήση του διαδικτύου με βάση τις συναλλαγές. Επιπλέον, το 6.7% έχει πλήρης εξοικείωση στην χρήση του διαδικτύου για τις συναλλαγές του.

“Πόσο συχνά επισκευθήκατε την σελίδα της Περιφέρειάς σας για να εξυπηρετηθείτε το τελευταίο εξάμηνο;”

Πόσο συχνά επισκευθήκατε την σελίδα της Περιφέρειάς σας για να εξυπηρετηθείτε το τελευταίο εξάμηνο;
15 responses



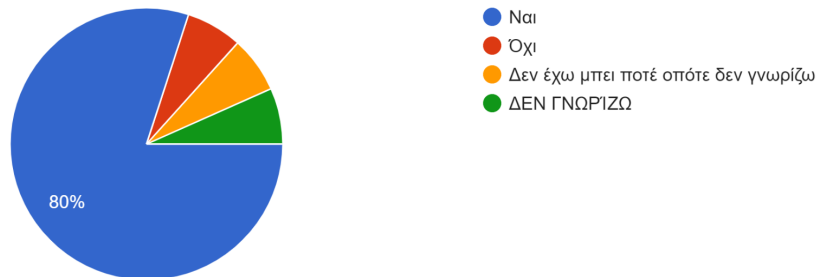
Εικόνα 3: Επισκεψιμότητα πολιτών

Από την εικόνα 3 παρατηρούμε ότι τουλάχιστον το 66,7% των πολιτών δεν έχει βρεθεί στον ιστότοπο της Περιφέρειάς του για 6 μήνες και ότι το μόνο το 6,7% επισκέπτεται την ιστοσελίδα της Περιφέρειάς του το περισσότερο 7 φορές μέσα στο χρονικό διάστημα των 6 μηνών. Καθώς, το 13.3% επισκέφθηκε τον ιστότοπο της Περιφέρειας από 1 έως 3 φορές μέσα σε αυτό το διάστημα και το υπόλοιπο 13.3% την επισκέφθηκε από 4 έως 6 φορές.

“Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη; ”

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη;

15 responses



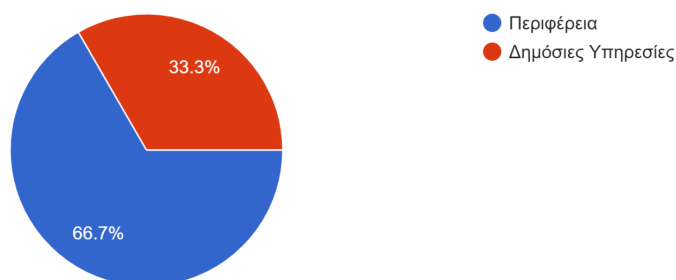
Εικόνα 4: Γνώμη πολιτών περί ταξινόμησης

Αναφορικά με την εικόνα 4 το 80% των πολιτών θεωρούν την ταξινόμηση κατανοητή και ευκόλως πλοηγήσιμη. Ενώ το υπόλοιπο 20% είτε δεν γνώριζε είτε δεν ήταν κατανοητή και ευκόλος πλοηγήσιμη για εκείνους/νες.

“Προτιμάτε να εξυπηρετήστε από τη σελίδα της Περιφέρειας σας ή να πηγαίνετε στις δημόσιες υπηρεσίες;”

Προτιμάτε να εξυπηρετήστε από τη σελίδα της Περιφέρειας σας ή να πηγαίνετε στις δημόσιες υπηρεσίες;

15 responses



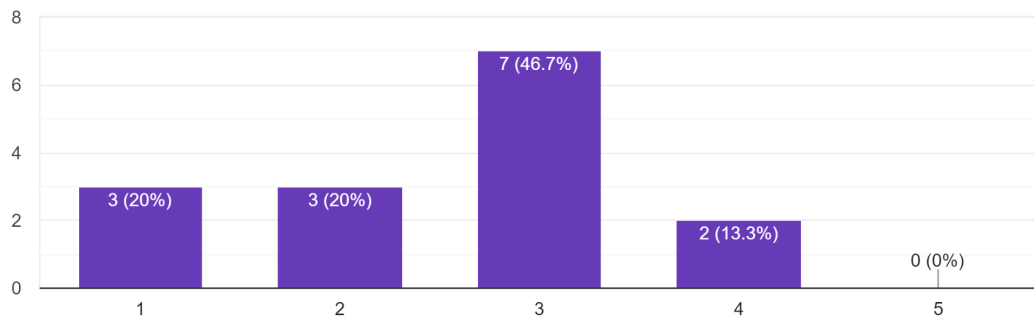
Εικόνα 5: Προτίμηση εξυπηρέτησης πολιτών

Στο γράφημα της εικόνας 5 πως το 66,7% προτιμά την σελίδα της Περιφέρειας για την εξυπηρέτησή τους ενώ το 33,3% προτιμά τις ιστοσελίδες των υπηρεσιών.

“Κατά πόσο γνωρίζετε ότι η Περιφερειακή Ενότητα σας προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της; ”

Κατά πόσο γνωρίζετε ότι η Περιφερειακή Ενότητά σας προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της;

15 responses



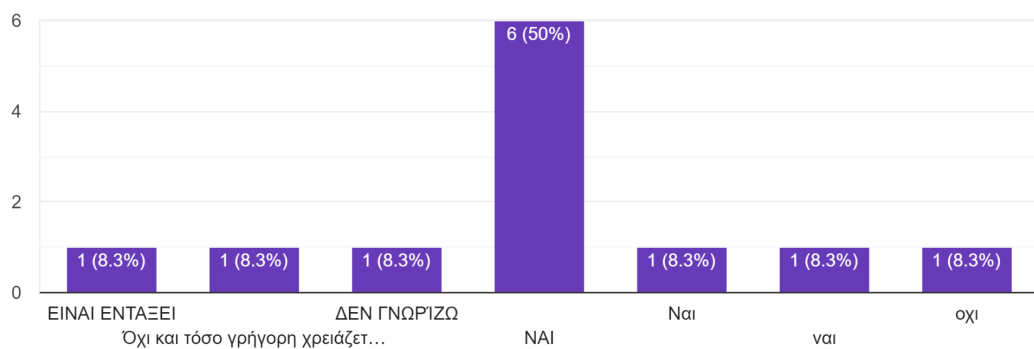
Εικόνα 6: Βαθμός γνώσης πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Στο γράφημα της Εικόνας 6 το 46,7% γνωρίζει ικανοποιητικά τις προσφερόμενες υπηρεσίες της ιστοσελίδας της Περιφέρειας ενώ το 40% δεν έχει τόση επίγνωση των υπηρεσιών της σελίδας της Περιφέρειας τους. Καθώς, το 13,3% έχει καλή γνώση των προσφερόμενων υπηρεσιών της ιστοσελίδας της Περιφέρειας.

“Κατά την άποψή σας είναι γρήγορη η ανταπόκριση στα αιτήματα σας; ”

Κατά την άποψή σας είναι γρήγορη η ανταπόκριση στα αιτήματα σας;

12 responses



Εικόνα 7: Άποψη πολιτών για την ανταπόκριση στα αιτήματα

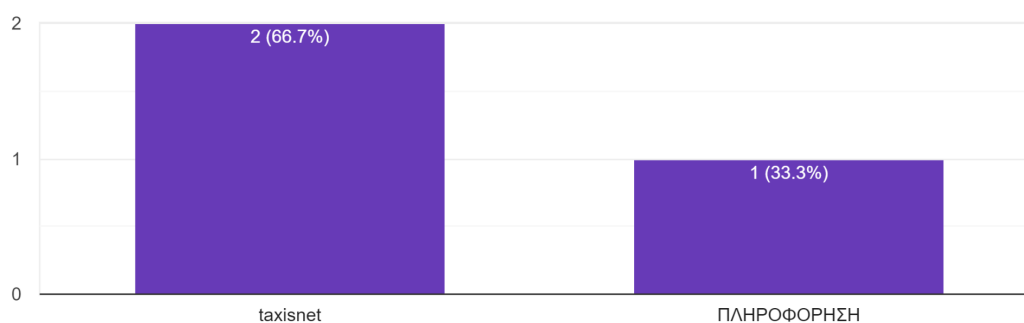
Στο άνω γράφημα το 74,9% θεωρεί γρήγορη την ανταπόκριση στα αιτήματά τους, το 8,3% δεν γνωρίζει, το 8,3% είναι εντάξη με την ταχύτητα ανταπόκρισης και το τελευταίο 8,3% λέει ότι χρειάζεται βελτίωση.

“Κατά τη γνώμη σας τι θα ήταν χρήσιμο να προστεθεί στην σελίδα της Περιφέρειας;”
Σε αυτήν την ερώτηση υπήρχαν 5 απαντήσεις όπου το 4.76% είπε “Taxisnet, Μερικές υπηρεσίες για τον κορωνοιο, το gsis.gr και το aade.gr”, το 4.76% είπε “ΤΑΥΤΟΠΟΙΗΣΗ ΜΕΣΩ TAXIS NET”, το 4.76% είπε “Η ΕΦΟΡΙΑ”, το 4.76% είπε “Φυσικά” και το τελευταίο 4.76% είπε “ΝΑΙ” καθώς το 76.19% δεν απάντησε.

Η δεύτερη κατηγορία (υπάλληλοι) αποτελείται από τις 6 εξής ερωτήσεις:

“Τι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει για τους πολίτες η σελίδα σας; (π.χ. taxisnet)”

Τι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει για τους πολίτες η σελίδα σας; (π.χ. taxisnet)
3 responses



Εικόνα 8: Υπηρεσίες που διαθέτουν οι ιστοσελίδες

Στο γράφημα που είναι από πάνω το 66,7% είπε ότι η ιστοσελίδα της Περιφέρειας έχει το Taxis και το 33,3% παρέχει πληροφόρηση.

“Ποιος είναι ο τρόπος διαχείρισης των αιτημάτων (είτε σε μορφή σχολίων είτε μέσω φορμών ή αιτήσεων) που σας αποστέλλονται από τους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας της Περιφέρειας;”

Σε αυτήν την ερώτηση υπήρξαν 3 απαντήσεις που ήταν οι εξής: το 33.4% είπε “τηλεφωνικά”, το 33.3% είπε “Εισέρχονται αυτόματα στο σύστημα ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων” και το 33.3% είπε “ΔΕΝ ΥΠΑΡΧΕΙ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑ”

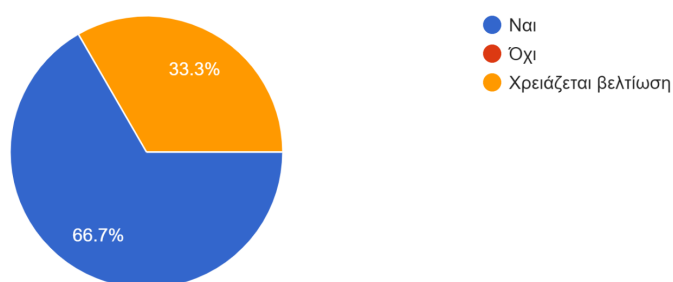
“Πως γνωρίζετε ότι το αίτημα του πολίτη εξυπηρετήθηκε σωστά;”

Στην υπάρχουσα ερώτηση υπάρχουν 2 απαντήσεις που ήταν οι εξής: το 50% είπε “από την παρακολούθηση του μέχρι τέλους” και το 50% είπε “Μετά την εισαγωγή του το αίτημα δεν διαφέρει από έντυπο αίτημα”

“Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;”

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;

3 responses



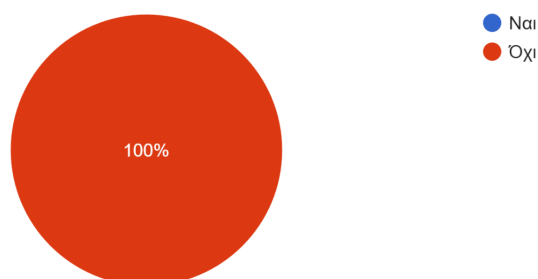
Εικόνα 9: Άποψη υπαλλήλων σχετικά με την ταξινόμηση των υπηρεσιών

Με βάση το παραπάνω γράφημα το 66,7% των υπαλλήλων λέει ότι η ταξινόμηση είναι κατανοητή και ευκόλως πλοηγήσιμη ενώ το 33,3% θεωρεί ότι χρειάζεται περαιτέρω βελτίωση.

“Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;”

Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;

3 responses



Εικόνα 10: Χρήση της σελίδας από τους υπαλλήλους ως πολίτες

Στο άνω γράφημα όλοι οι υπάλληλοι έχουν χρησιμοποιήσει την σελίδα για την δική τους προσωπική εξυπηρέτηση σαν πολίτες σε ποσοστό 100%.

“Κατά τη γνώμη σας τι θα ήταν χρήσιμο να προστεθεί στην σελίδα της Περιφέρειας;”
Σε αυτήν την ερώτηση υπάρχουν 3 απαντήσεις οι οποίες είναι οι εξής: το 33.4% είπε “είναι αναλυτική και ενημερωτική”, το 33.3% είπε “ON LINE ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ” και το 33.3% είπε “Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέχρι 5ο επίπεδο”.

Η τρίτη κατηγορία (διαχειριστής/συντηρητής) αποτελείται από 8 ερωτήσεις οι οποίες είναι οι εξής:

Σε αυτό το κομμάτι του ερωτηματολογίου δυστυχώς απάντησε μόνο ένα άτομο.

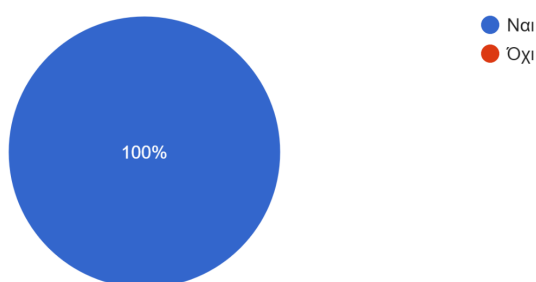
“Τι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει για τους πολίτες η σελίδα σας; (π.χ. taxisnet)”

Σε αυτή την ερώτηση ο διαχειριστής απάντησε το εξής: “Ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέχρι 5ο επίπεδο”

“Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;”

Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;

1 response



Εικόνα 11: Χρήση της σελίδας από διαχειριστή/συντηρητή ως πολίτης

Στην εξής ερώτηση ο διαχειριστής απαντάει ότι έχει χρησιμοποιήσει την ιστοσελίδα της Περιφέρειας για την προσωπική εξυπηρέτηση του/της.

“Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;”

Ο διαχειριστής σε αυτήν την ερώτηση απάντησε το εξής: “ναι, υπάρχει δήλωση προσβασιμότητας και ποσοστό συμμόρφωσης 88% (level AA)”

“Με ποια κριτήρια έγινε η ταξινόμηση των υπηρεσιών που προσφέρει η σελίδα της Περιφέρειας;”

Στην παραπάνω ερώτηση ο διαχειριστής είπε το εξής: “Λήφθηκαν υπόψη οι ανάγκες των πολιτών, όπως καταγράφονται από τις υπηρεσίες και την πολιτική ηγεσία”

“Εάν υπάρξει τεχνικό πρόβλημα με την ιστοσελίδα γενικότερα ή με κάποια ενότητα μέσα σε αυτή, πως το διαχειρίζεστε;”

Στην συγκεκριμένη ερώτηση ο διαχειριστής έδωσε την εξής απάντηση: “Μετά τον Σεπτ του 2022, όλα τα site της Περιφέρειας, μαζί και η επίσημη ιστοσελίδα, έχουν μεταφερθεί σε υποδομές G-Cloud/Azure και όλη η υποστήριξη και ενημέρωση γίνεται από την Δ/ση Διαφάνειας και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (δεν υπάρχει εξωτερική υποστήριξη)”

“Υπάρχουν περιπτώσεις ή υπηρεσίες όπου χρειάζονται ανθρώπινη επέμβαση(αφορά μέρη της ιστοσελίδας που τα διαχειρίζεται κάποιο bot); Εάν ναι πως τις αντιμετωπίζετε;”

Στην άνω ερώτηση ο διαχειριστής έδωσε την εξής απάντηση: “Ναι, αντιμετωπίζονται από τους διαχειριστές (οι διαχειριστές είναι ο προϊστάμενος της Δ/σης και ο Προϊστάμενος του Τμήματος Σχεδιασμού Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών)”

“Πώς ανταποκρίνεται η ιστοσελίδα στη διασταύρωση στοιχείων των πολιτών (κυρίως για ηλεκτρονικές αιτήσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες);”

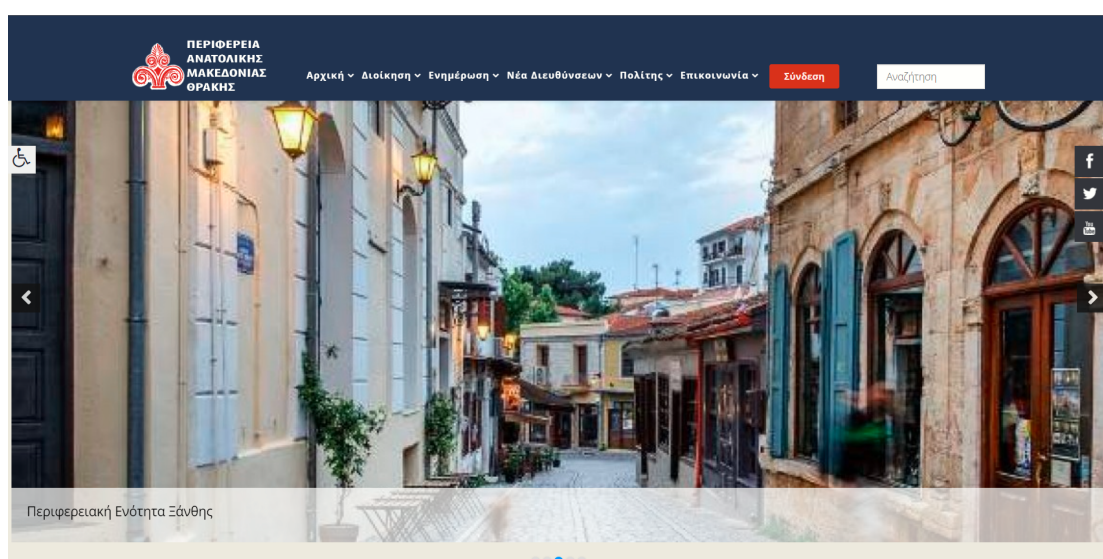
Σε αυτήν την ερώτηση ο διαχειριστής απάντησε το εξής: “Χρησιμοποιούμε την διαδικτυακή υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών σε Πληροφοριακά Συστήματα τρίτου Φορέα με τη χρήση των διαπιστευτηρίων του TAXISnet, (Υπηρεσία Αυθεντικοποίησης Χρηστών OAuth2.0, του Κ.Ε.Δ.”

“Είναι το απόρρητο του πολίτη ασφαλές και με τι τρόπο επιτυγχάνεται αυτό;”

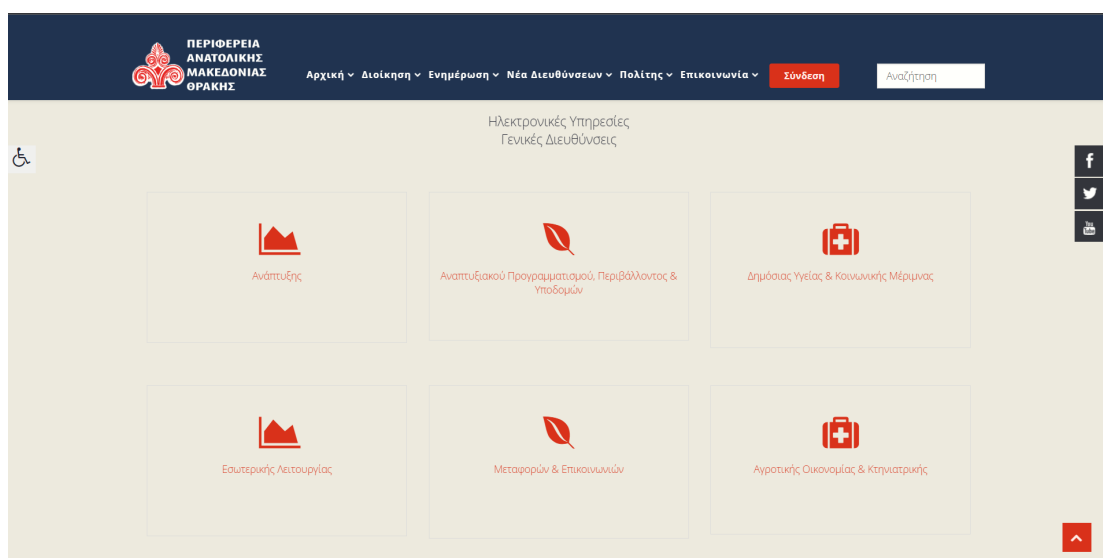
Στην τελευταία ερώτηση ο διαχειριστής απάντησε το εξής: “Υπάρχει δήλωση πολιτικής απορρήτου και έχουν εγκατασταθεί plugins για ασφάλεια του ιστότοπου - γενικά παίρνονται μέτρα ασφαλείας όπως: 1. Διατηρήστε ενημερωμένο το λογισμικό και τα πρόσθετα 2. HTTPS και πιστοποιητικό SSL 3. ορίστηκαν αυστηροί κανόνες διακομιστή”

Έπειτα, η έρευνα συνεχίστηκε και σε επίπεδο ιστοσελίδων των Περιφερειών για τις προσφερόμενες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που διαθέτουν :

Περιφέρεια [Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης](#)



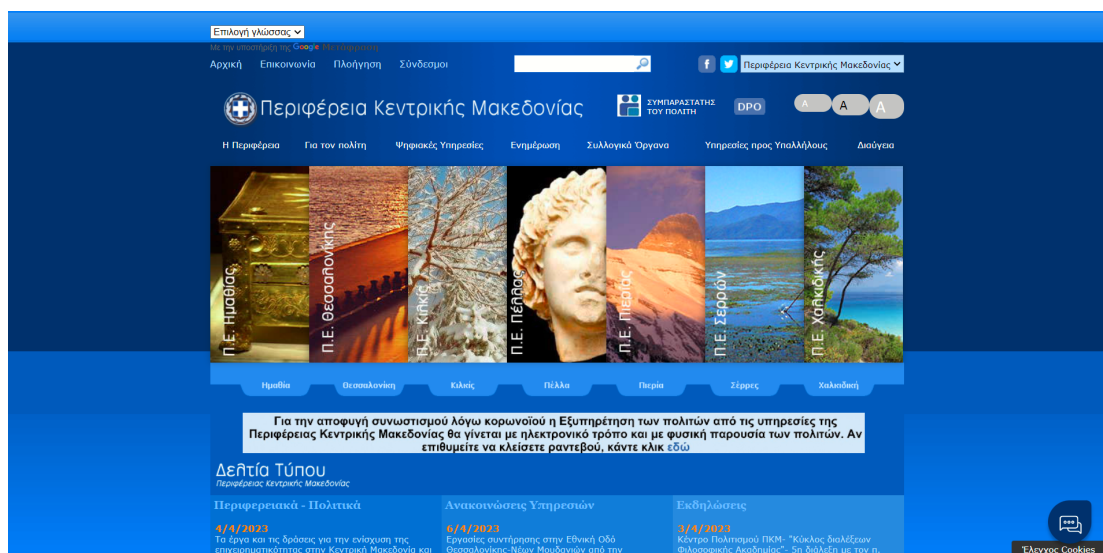
Εικόνα 12: Κεντρική σελίδα Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης



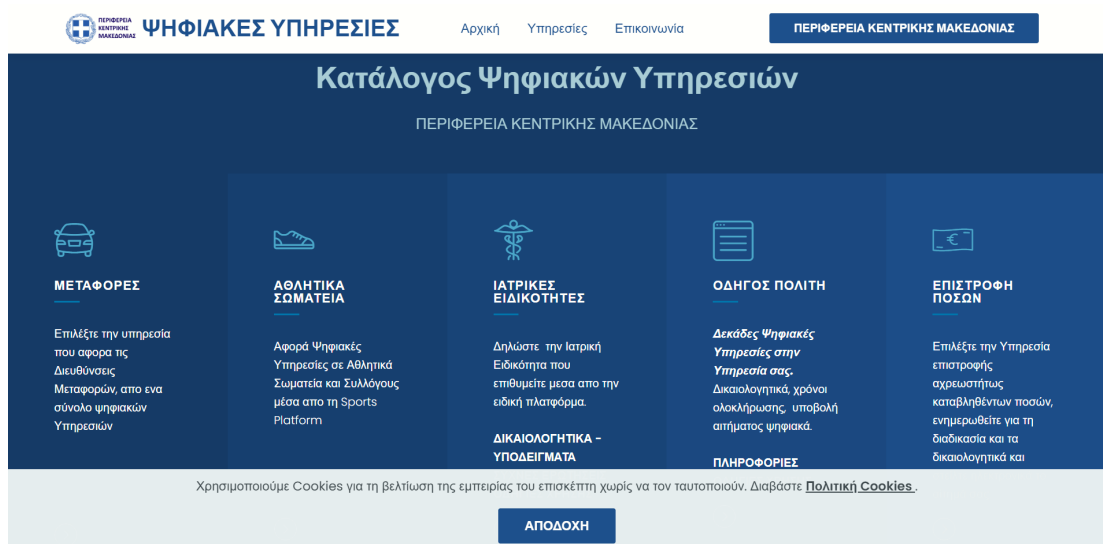
Εικόνα 13: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες σελίδας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

Η ιστοσελίδα της Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης περιέχει τις εξής υπηρεσίες: Ανάπτυξης, Αναπτυξιακού Προγραμματισμού - Περιβάλλοντος & Υποδομών, Δημόσιας Υγείας & Κοινωνικής Μέριμνας, Εσωτερικής Λειτουργίας, Μεταφορών & Επικοινωνίας, Αγροτικής Οικονομίας & Κτηνιατρικής.

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας



Εικόνα 14: Αρχική σελίδα Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



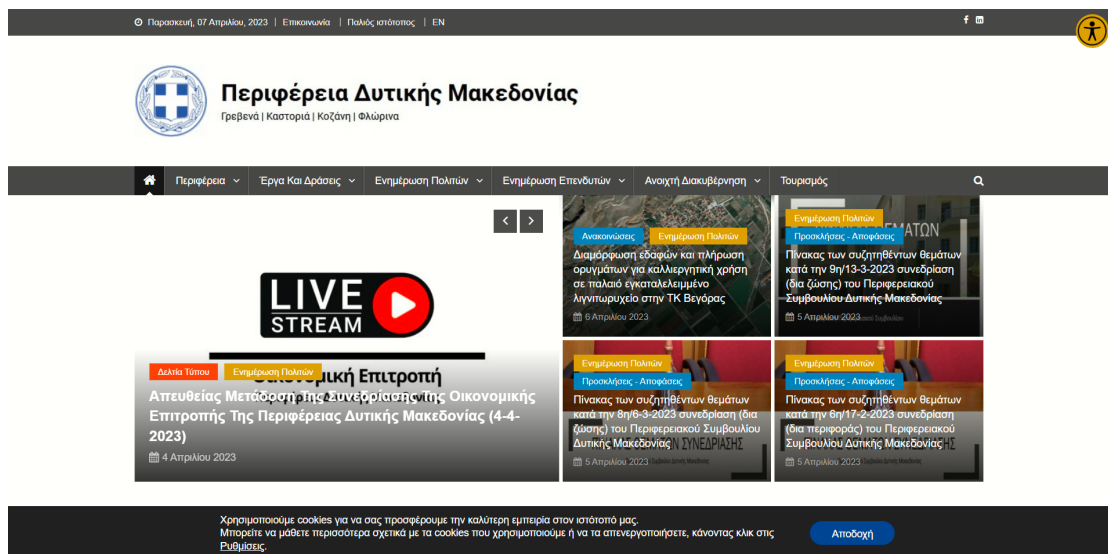
Εικόνα 15: Κατάλογος κατηγοριών ψηφιακών υπηρεσιών Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



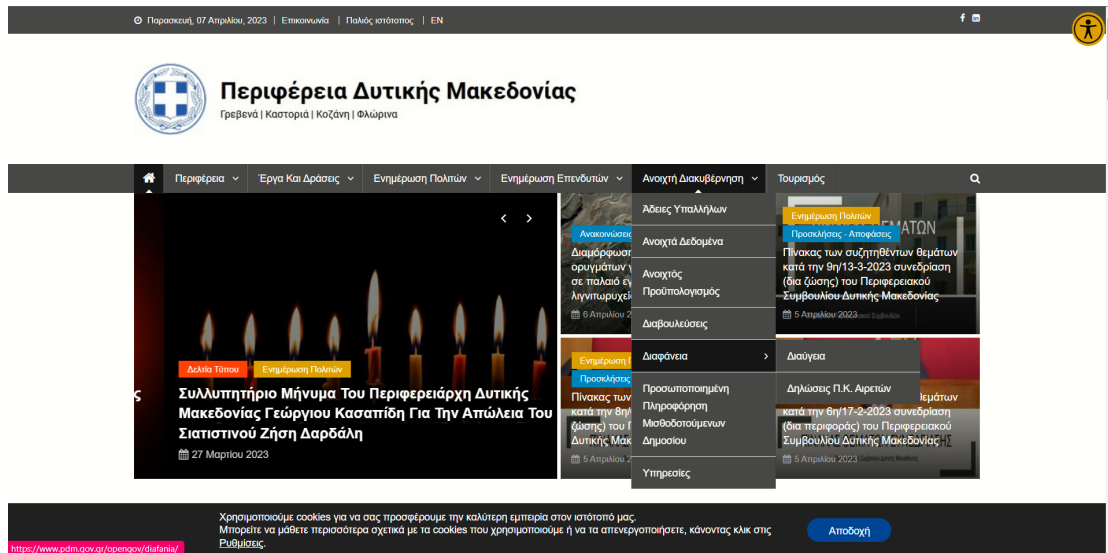
Εικόνα 16: Υποκατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας υπάρχουν κατηγορίες για τις εξής υπηρεσίες: Μεταφορές, Αθλητικά Σωματεία, Ιατρικές Ειδικότητες, Οδηγός Πολίτη και Επιστροφή Ποσών.

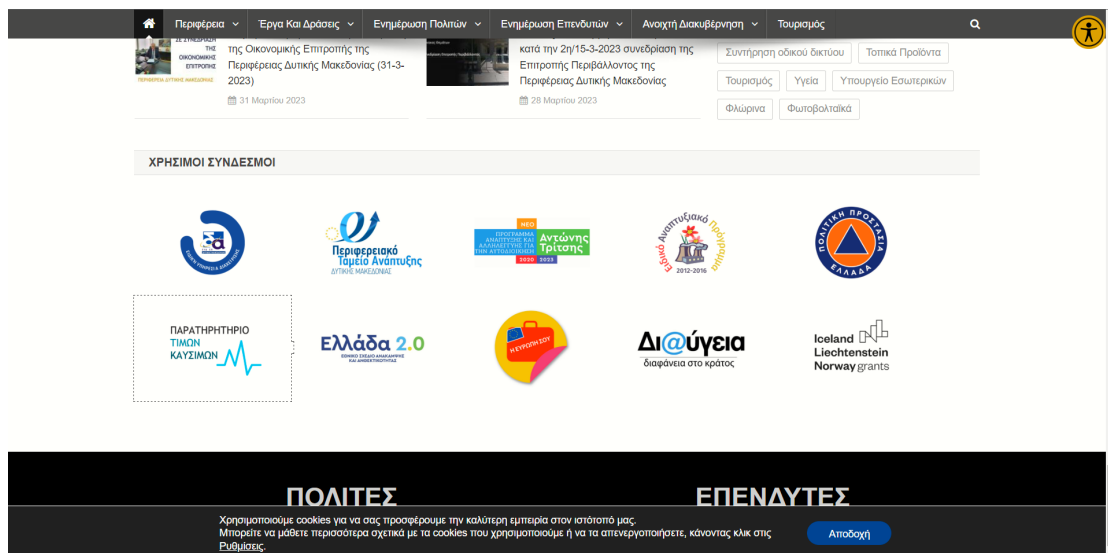
Περιφέρεια [Δυτικής Μακεδονίας](#)



Εικόνα 17: Αρχικά σελίδα Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας



Εικόνα 18: Μενού ανοιχτής Διακυβέρνησης (Τοποθεσία της Διαύγειας)



Εικόνα 19: Χρήσιμοι σύνδεσμοι στην σελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας
Στη ιστοσελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας έχουμε την Διαύγεια και μερικούς χρήσιμους συνδέσμους.
Περιφέρειας [Ηπείρου](#)

Διαύγεια Περιφέρειας Εισόδος Θυρίδα χρήστη Υπηρεσίας Επικοινωνία

Περιφέρεια Ηπείρου
Region of Epirus

[Η Περιφέρεια](#)
[Ενημέρωση](#)
[Πολίτης](#)
[Αποφάσεις](#)
[Ενισχύσεις ΠΕΠ](#)
[Προγράμματα](#)
[Ήπειρος](#)

Η Περιφέρεια Ηπείρου

βρίσκεται στο βορειοδυτικό τμήμα της χώρας. Δυτικά βρέχεται από το Ιόνιο Πέλαγος, ανατολικά συνορεύει με την Μακεδονία και τη Θεσσαλία και νότια εκτείνεται μέχρι τον Αμβρακικό κόλπο και την Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας.

Αποτελείται από τις Π.Ε. Άρτας, Θεσπρωτίας, Ιωαννίνων & Πρέβεζας. Η έδρα της Περιφέρειας είναι στα Ιωάννινα.

Μήνυμα Περιφερειάρχη

καλώς ήλθατε στο δικτυακό τόπο της Περιφέρειας Ηπείρου, που περιέχει πληροφορίες για την οργάνωση των Υπηρεσιών της Περιφέρειας, τα τελευταία νέα, τις δράσεις, τις πρωτοβουλίες, τον προγραμματισμό μας, τα στοιχεία επικοινωνίας, ...

Αλέξανδρος Καρχιμάνης



Τηλεφωνικός κατάλογος

Εισάγετε "Επίθετο" ή "Όνομα" (χωρίς τόνο), "τηλέφωνο" ή "email":

Ονοματεπώνυμο
 Τηλέφωνο
 Fax
 Email
 Υπηρεσία
 Δ/ση

Δελτία Τύπου

Δημοσιεύονται νέα έργα για οδικές, αγροτικές υποδομές και πρόσβασης σε παραγωγικές μονάδες

03 Απριλίου 2023

Ανακοινώσεις

Προσκληση συνεδρίασης 11-04-2023 (διά ζώσης) της Επιτροπής Περιβαλλοντος Χωρικού Σχεδιασμού & Αναπτυξης ΠΗ

Επικαιρα

- **Ανασασμός Μαργαρίτη – Καταβόθρα – Ελευθέρι**
- Δικαιολογητικά για την χορήγηση Δελτίων

Εικόνα 20: Κεντρική σελίδα Περιφέρειας Ηπείρου

Διαύγεια Περιφέρειας Εισόδος Θυρίδα χρήστη Υπηρεσίας Επικοινωνία

Περιφέρεια Ηπείρου
Region of Epirus

[Η Περιφέρεια](#)
[Ενημέρωση](#)
[Πολίτης](#)
[Αποφάσεις](#)
[Ενισχύσεις ΠΕΠ](#)
[Προγράμματα](#)
[Ήπειρος](#)

Η Περιφέρεια Ηπείρου


βρίσκεται στο βορειοδυτικό τμήμα της χώρας. Δυτικά βρέχεται από το Ιόνιο Πέλαγος, ανατολικά συνορεύει με την Μακεδονία και τη Θεσσαλία και νότια εκτείνεται μέχρι τον Αμβρακικό κόλπο και την Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας.

Αποτελείται από τις Π.Ε. Άρτας, Θεσπρωτίας, Ιωαννίνων & Πρέβεζας. Η έδρα της Περιφέρειας είναι στα Ιωάννινα.

Μήνυμα Περιφερειάρχη

καλώς ήλθατε στο δικτυακό τόπο της Περιφέρειας Ηπείρου, που περιέχει πληροφορίες για την οργάνωση των Υπηρεσιών της Περιφέρειας, τα τελευταία νέα, τις δράσεις, τις πρωτοβουλίες, τον προγραμματισμό μας, τα στοιχεία επικοινωνίας, ...

Αλέξανδρος Καρχιμάνης



Τηλεφωνικός κατάλογος

Εισάγετε "Επίθετο" ή "Όνομα" (χωρίς τόνο), "τηλέφωνο" ή "email":

Ονοματεπώνυμο
 Τηλέφωνο
 Fax
 Email
 Δ/ση

Δελτία Τύπου

Δημοσιεύονται νέα έργα για οδικές, αγροτικές υποδομές και πρόσβασης σε παραγωγικές μονάδες

03 Απριλίου 2023

Ανακοινώσεις

Προσκληση συνεδρίασης 11-04-2023 (διά ζώσης) της Επιτροπής Περιβαλλοντος Χωρικού Σχεδιασμού & Αναπτυξης ΠΗ

Επικαιρα

- **Ανασασμός Μαργαρίτη – Καταβόθρα – Ελευθέρι**
- Δικαιολογητικά για την χορήγηση Δελτίων

Διαύγεια

ΓΕΩΔΩΡΥ

Ανοιχτά δεδομένα

Προγράμματα ΕΣΠΑ 2014-2020 (ΔΔ)

Προγράμματα ΕΣΠΑ 2014-2020 (Δ)

Επιχ. Πρόγραμμα Π.Ηπείρου 2015-2019

Επενδυτικά σχέδια

Ευρωπαϊκά προγράμματα

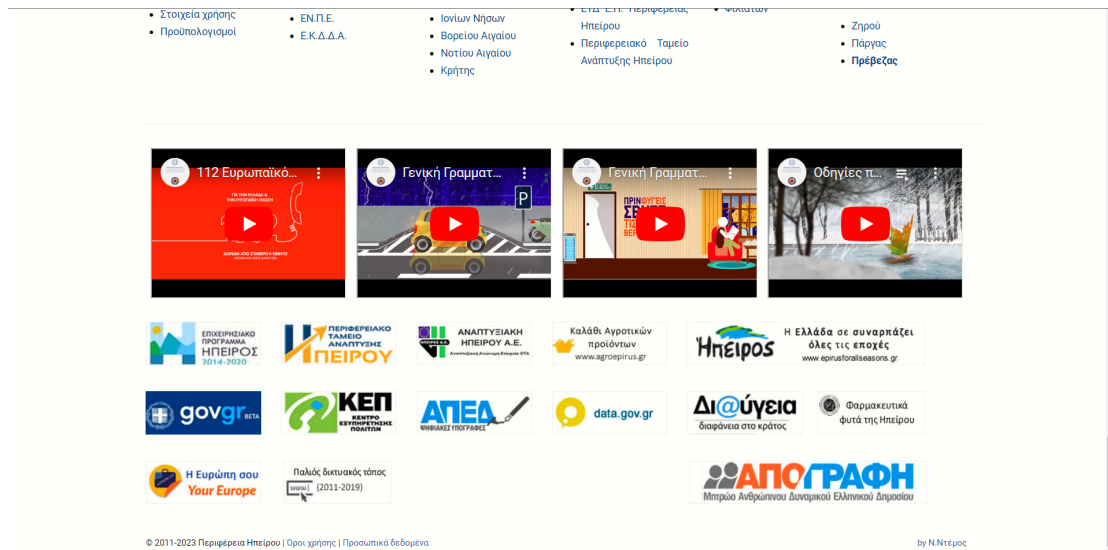
ΟΙΑΚ Ελλάδα - Ιταλία

Life

Aether

Αρχαία Θέατρα της Ηπείρου

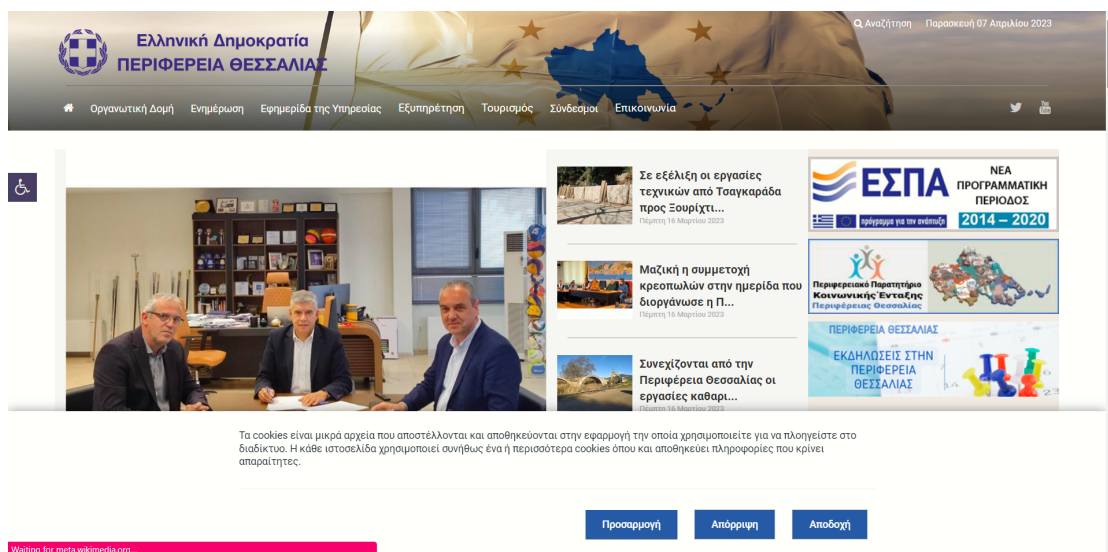
Εικόνα 21: Μενού προγραμμάτων Περιφέρειας Ηπείρου



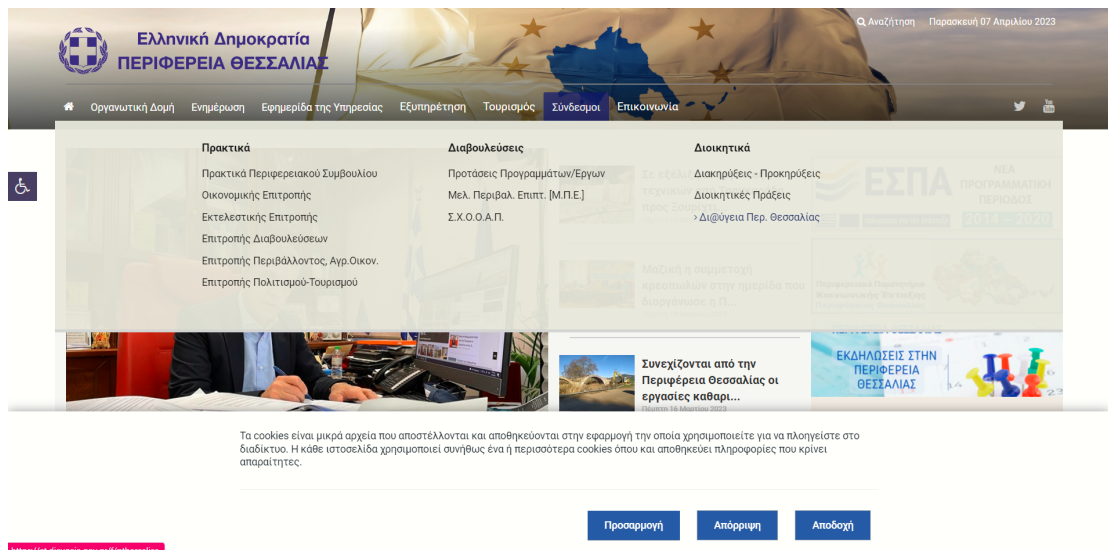
Εικόνα 22: Υπηρεσίες και σύνδεσμοι σελίδας Περιφέρειας Ηπείρου

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Ηπείρου υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: Διαύγεια, ΚΕΠ, ΑΠΕΔ κ.α..

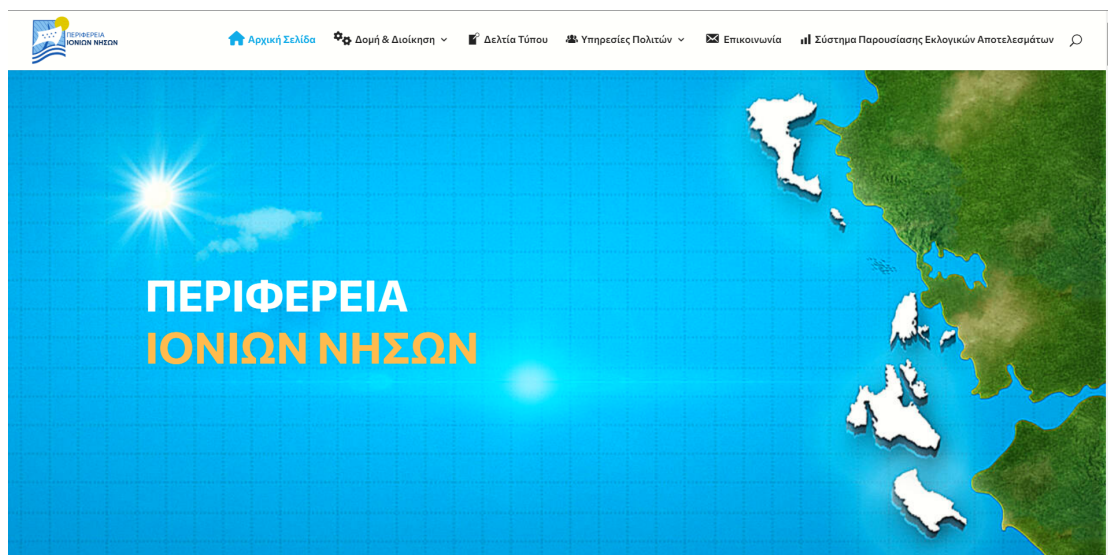
Περιφέρεια [Θεσσαλίας](#)



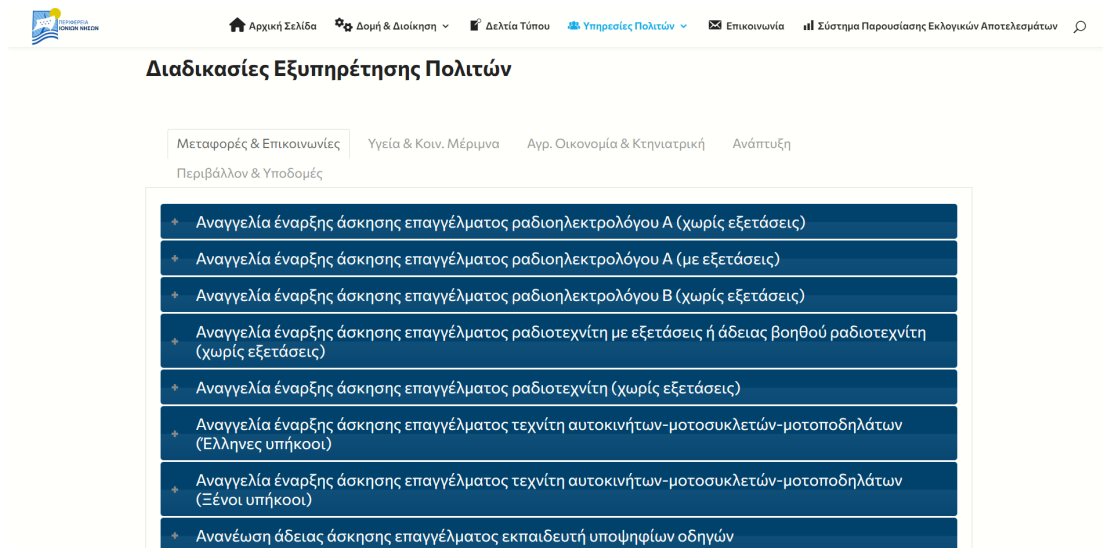
Εικόνα 23: Κεντρική σελίδα Περιφέρειας Θεσσαλίας



Εικόνα 24: Σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Θεσσαλίας
 Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Θεσσαλίας υπάρχει η Διαύγεια
 Περιφέρεια [Ιονίων Νήσων](#)



Εικόνα 25: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



Εικόνα 26: Λίστα με οδηγίες εξυπηρέτησης των πολιτών της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



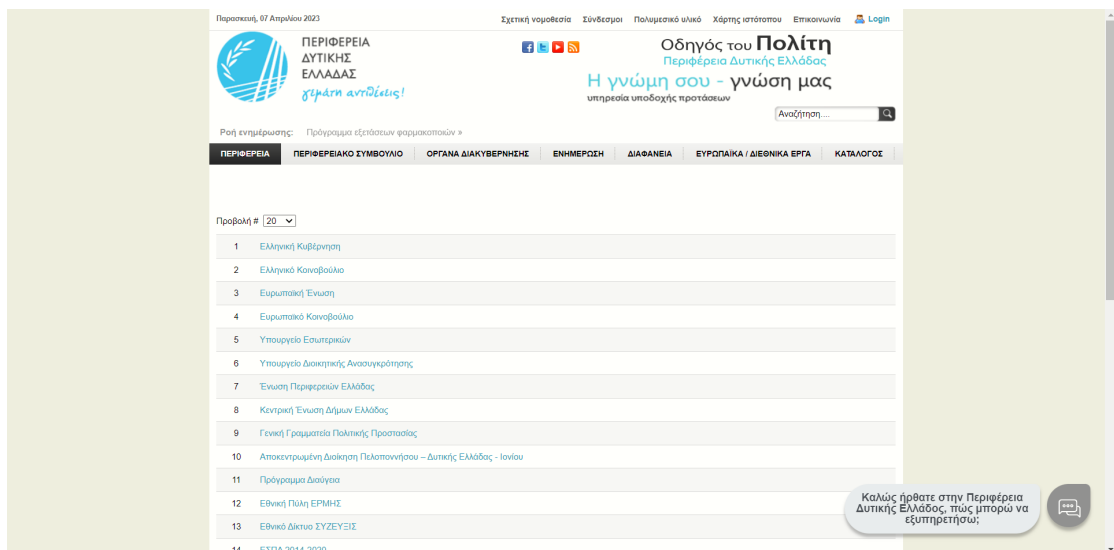
Εικόνα 27: Χρήσιμοι σύνδεσμοι στην σελίδα της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας των Ιονίων Νήσων υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: e-καταναλωτής, mosquito service request κ.α..

Περιφέρεια [Δυτικής Ελλάδας](#)



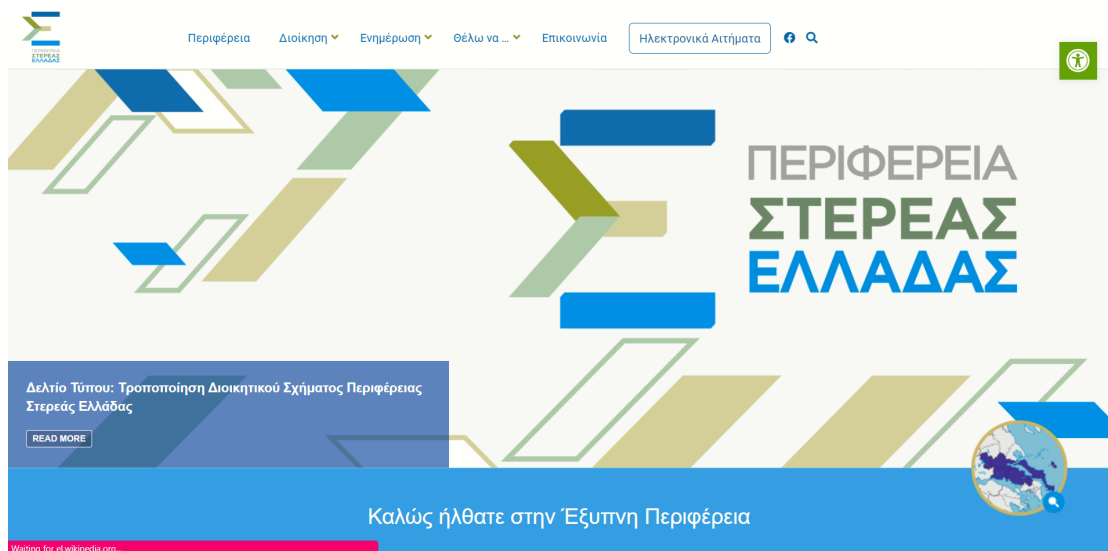
Εικόνα 28: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας



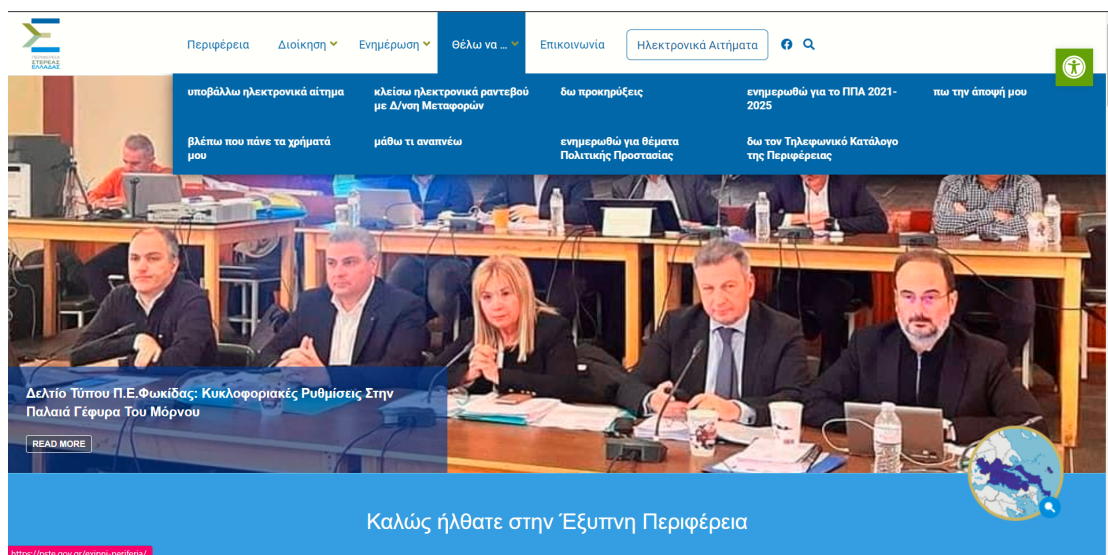
Εικόνα 29: Κατάλογος υπερσυνδέσμων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: Διαύγεια, ΕΡΜΗΣ, ΣΥΖΕΥΞΙΣ κ.α..

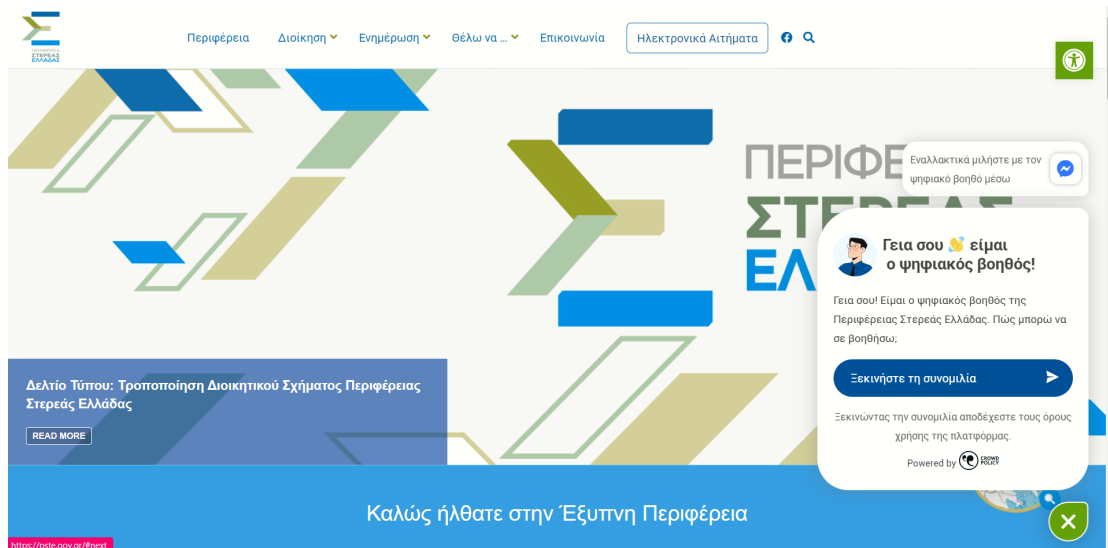
Περιφέρεια [Στερεάς Ελλάδας](#)



Εικόνα 30: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας



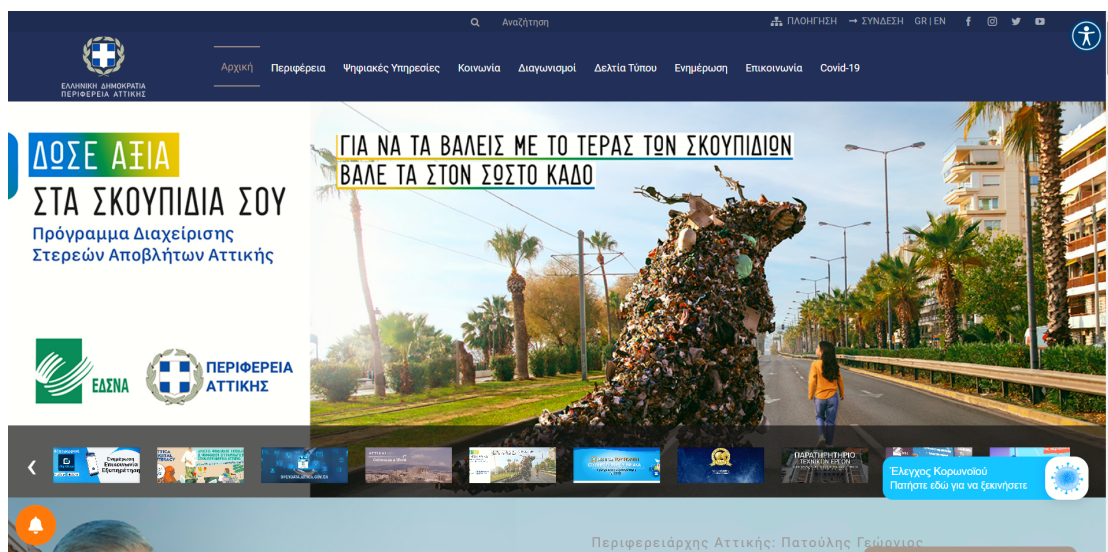
Εικόνα 31: Μενού εξυπηρέτησης του πολίτη στην σελίδα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας



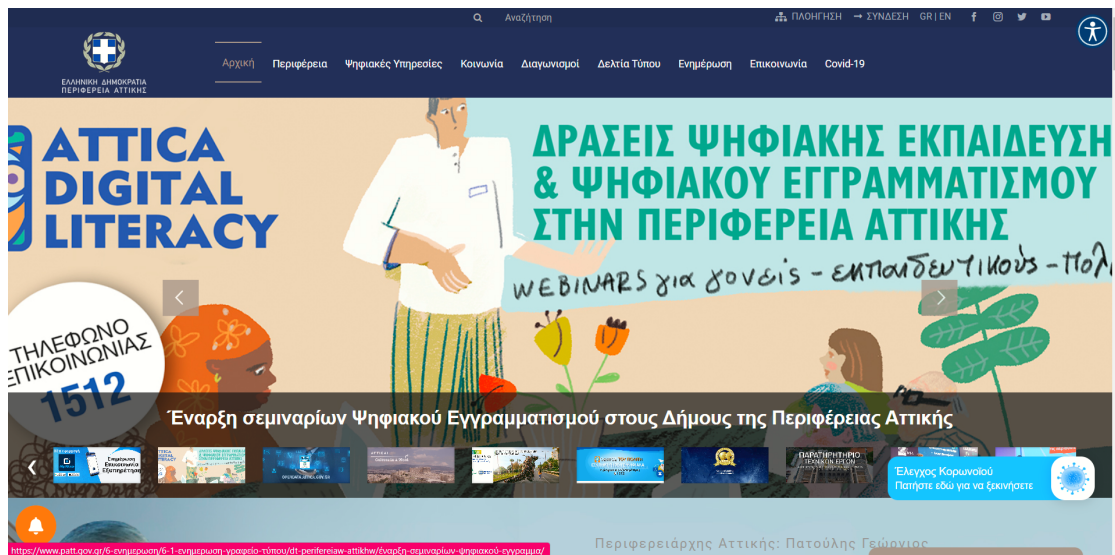
Εικόνα 32: Ψηφιακός βοηθός της σελίδας της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: Ψηφιακός βοηθός, μερικές κατηγορίες για ενημέρωση του πολίτη, τρόπος για να μπορούν οι πολίτες να μεταφέρουν την άποψή τους κ.α..

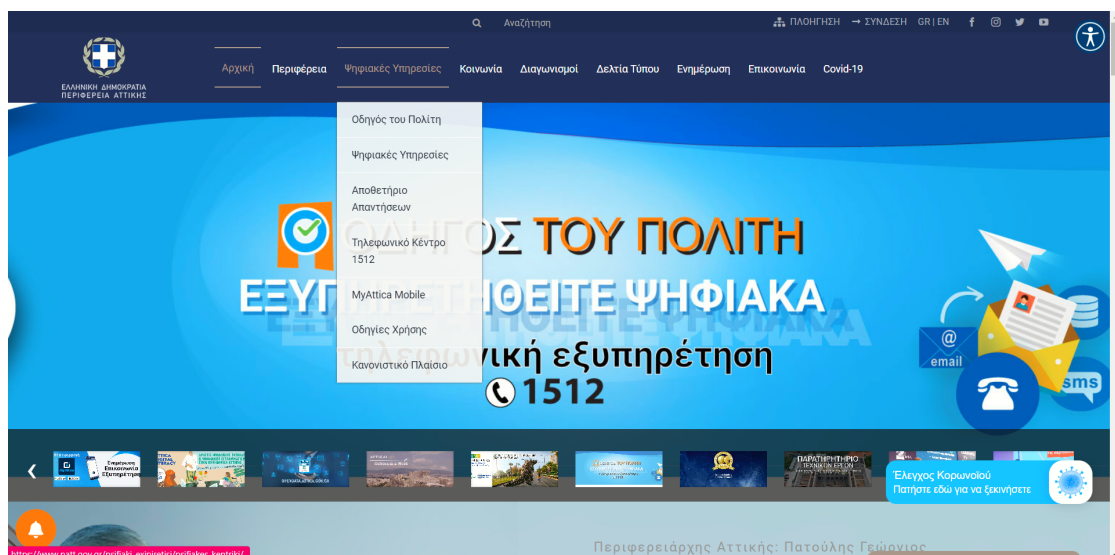
Περιφέρεια [Αττικής](#)



Εικόνα 33: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Αττικής



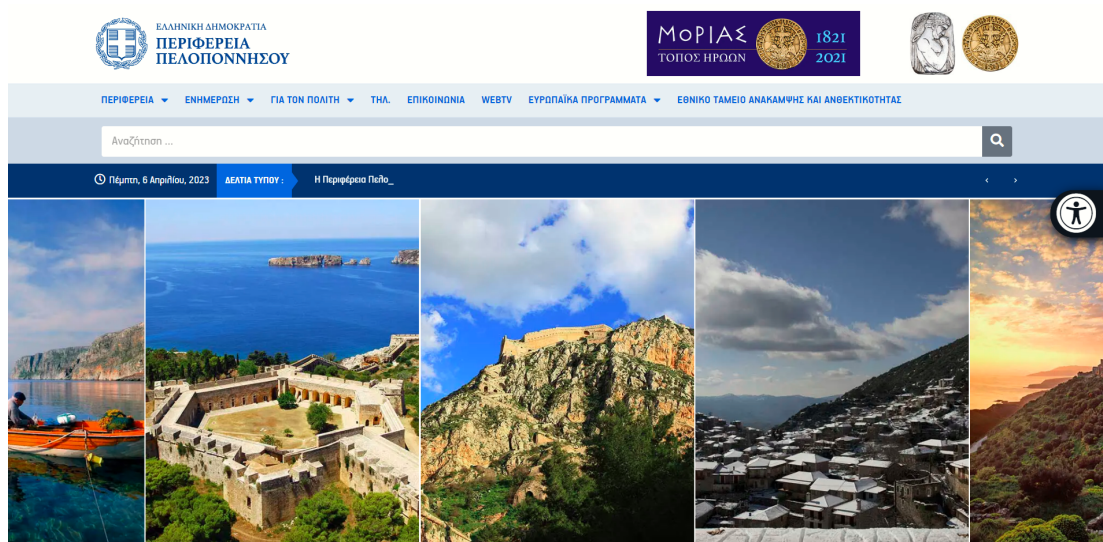
Εικόνα 34: Παροχή σεμιναρίων της σελίδας της Περιφέρειας Αττικής



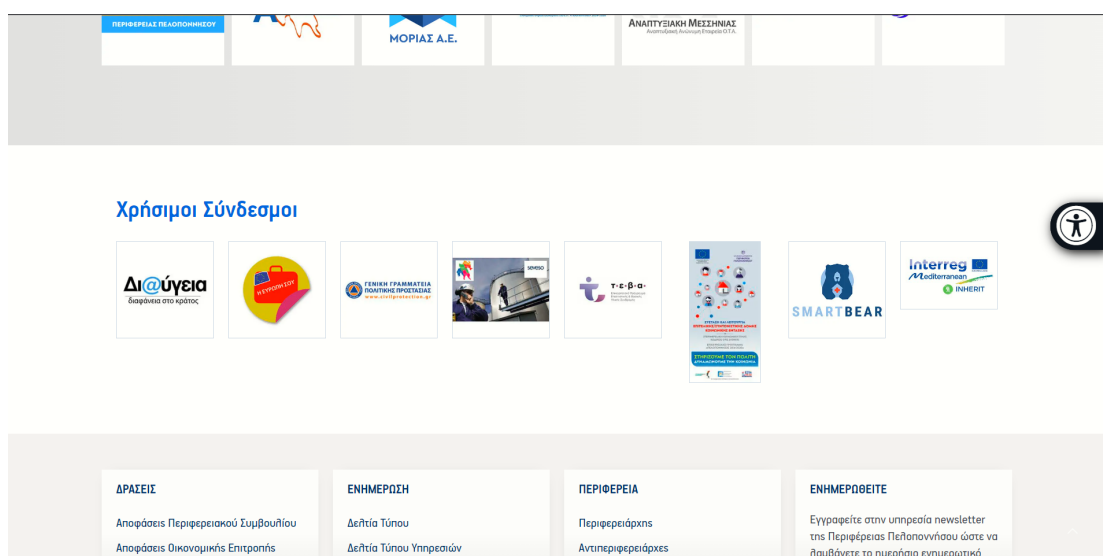
Εικόνα 35: Ψηφιακές Υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Αττικής

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Αττικής υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: Οδηγό του πολίτη, διάφορα Webinars κ.α..

Περιφέρεια [Πελοποννήσου](#)



Εικόνα 36: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Πελοποννήσου



Εικόνα 37: Χρήσιμοι σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Πελοποννήσου

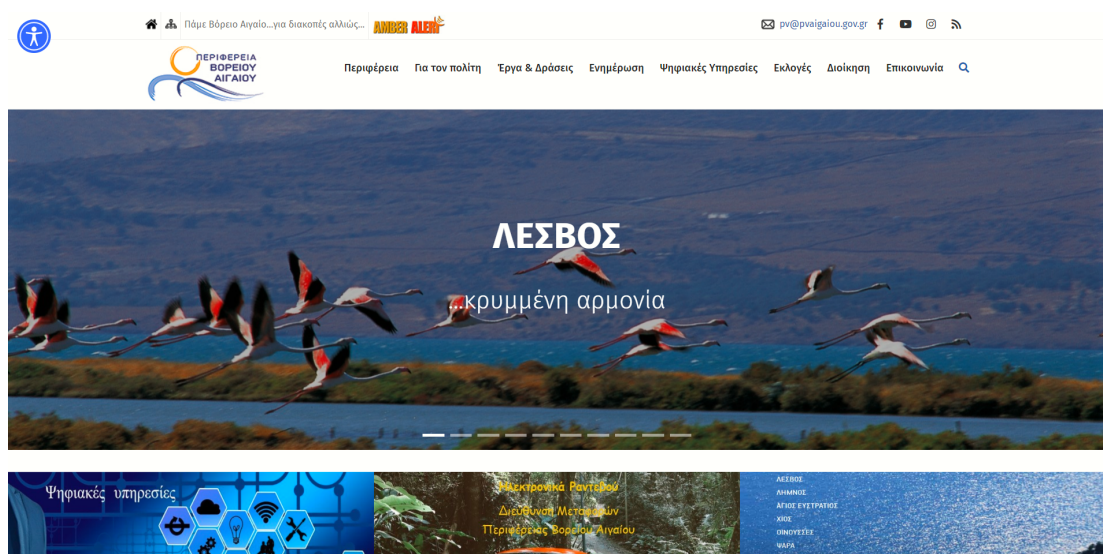


Εικόνα 38: Μενού ενημέρωσης του πολίτη

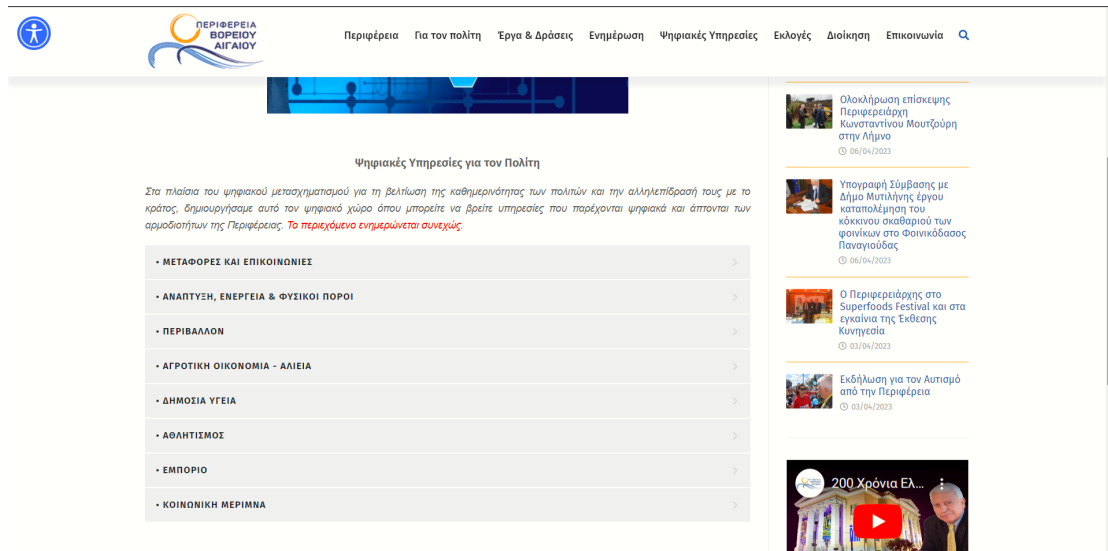
Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Πελοποννήσου υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες:

Διαύγεια, Τεβα κ.α..

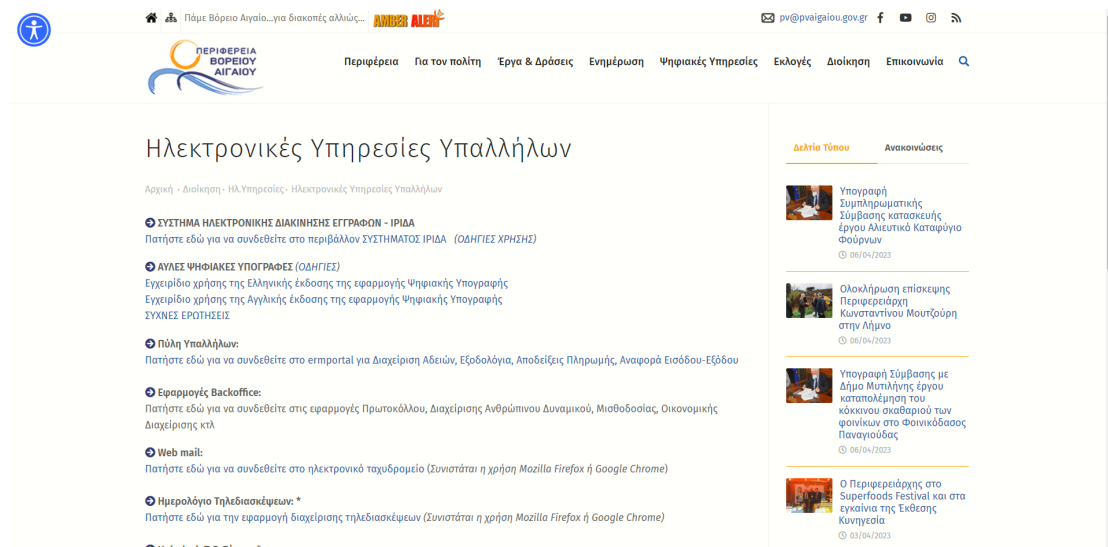
Περιφέρεια [Βορείου Αιγαίου](#)



Εικόνα 39: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου



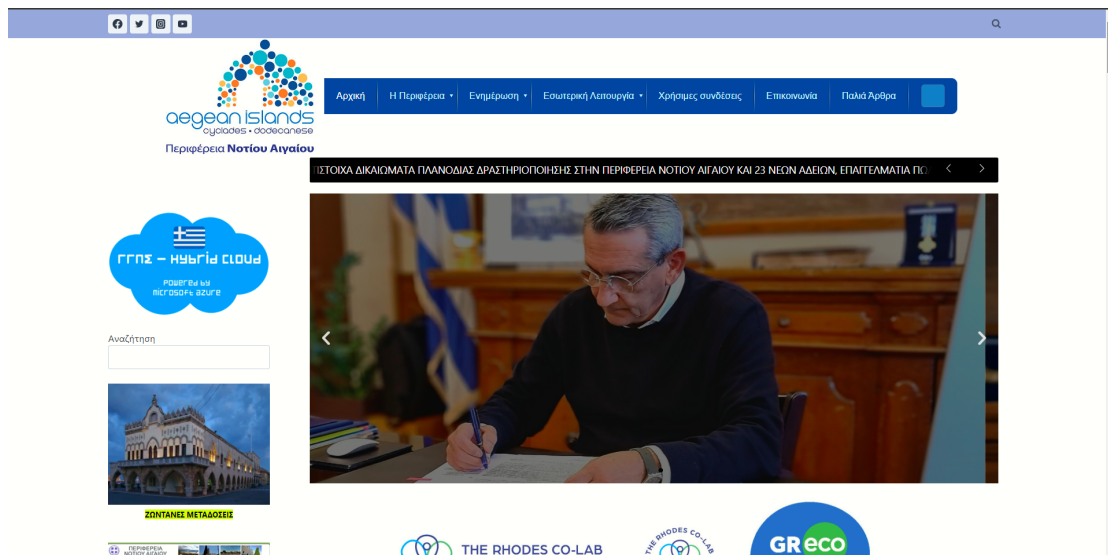
Εικόνα 40: Ψηφιακές υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου



Εικόνα 41: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπαλλήλων της σελίδας της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου υπάρχουν οι εξής κατηγορίες υπηρεσιών: Μεταφορές και Επικοινωνίες, Ανάπτυξη - Ενέργεια και Φυσικοί Πόροι κ.α..

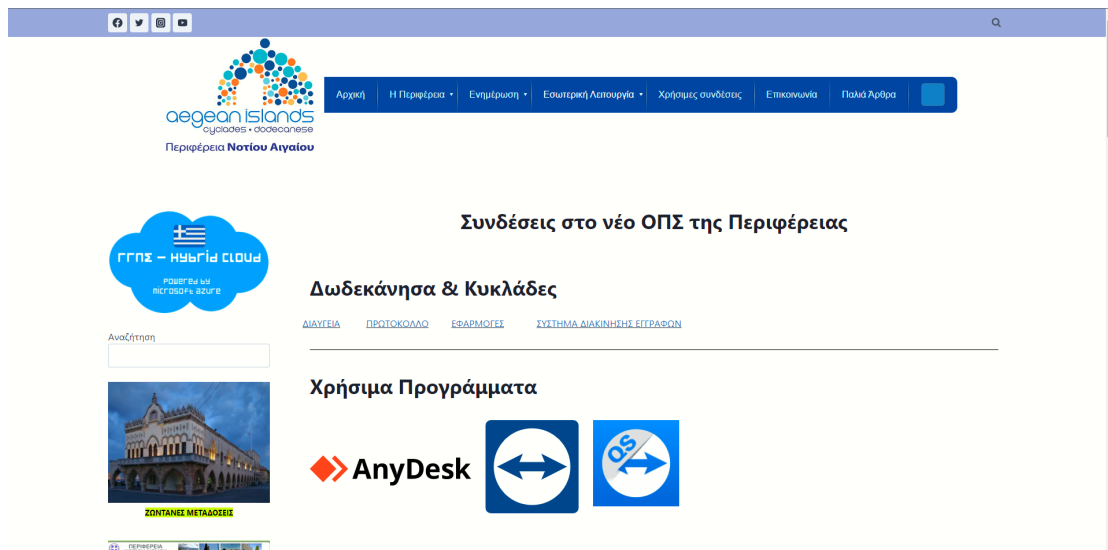
Περιφέρεια [Νοτίου Αιγαίου](#)



Εικόνα 42: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου



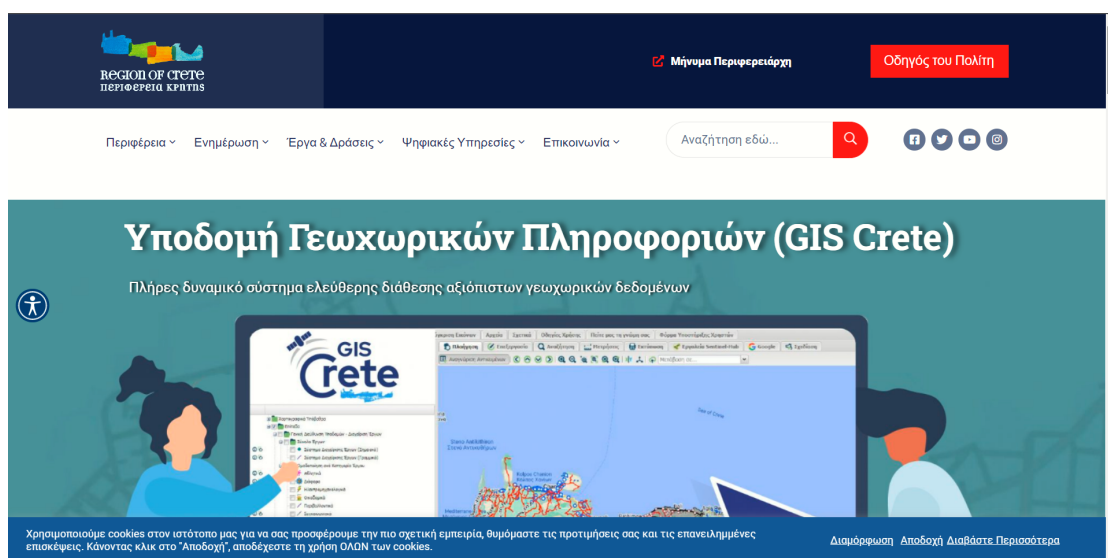
Εικόνα 43: Υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου



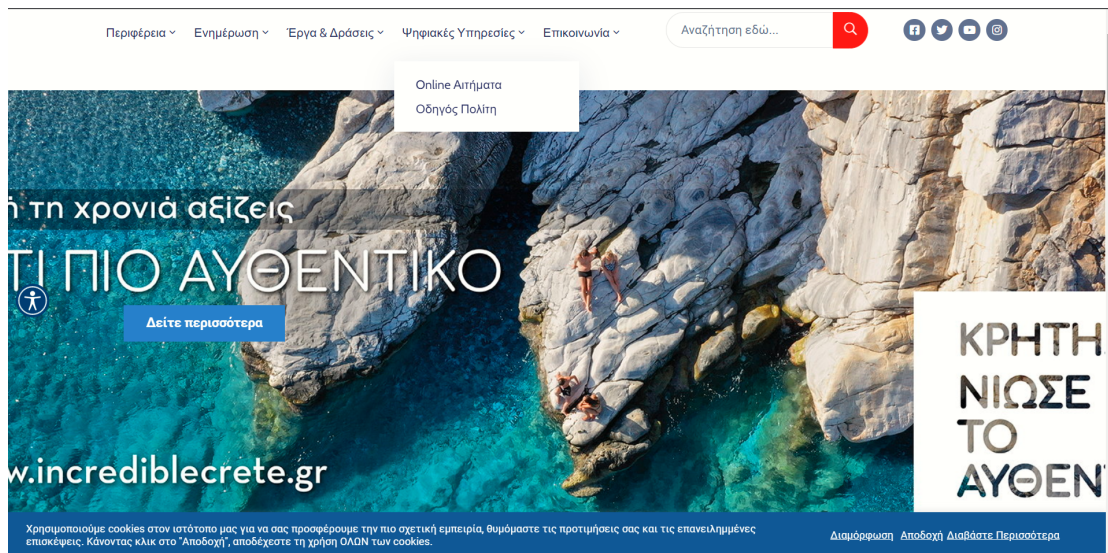
Εικόνα 44: Χρήσιμοι σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: Διαύγεια, Ηλεκτρονικές αιτήσεις κ.α..

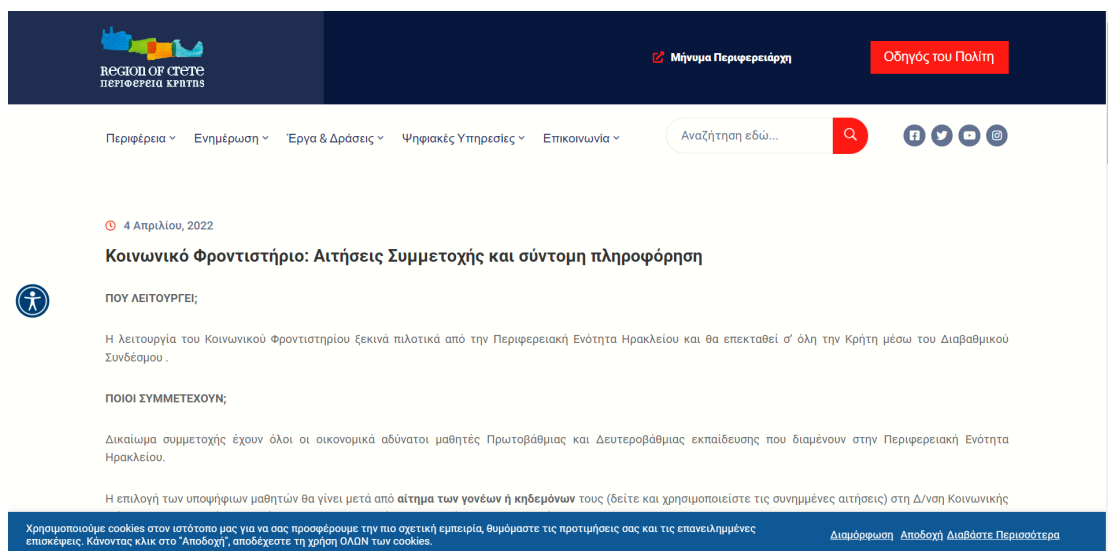
Περιφέρεια [Κρήτης](#)



Εικόνα 45: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Κρήτης



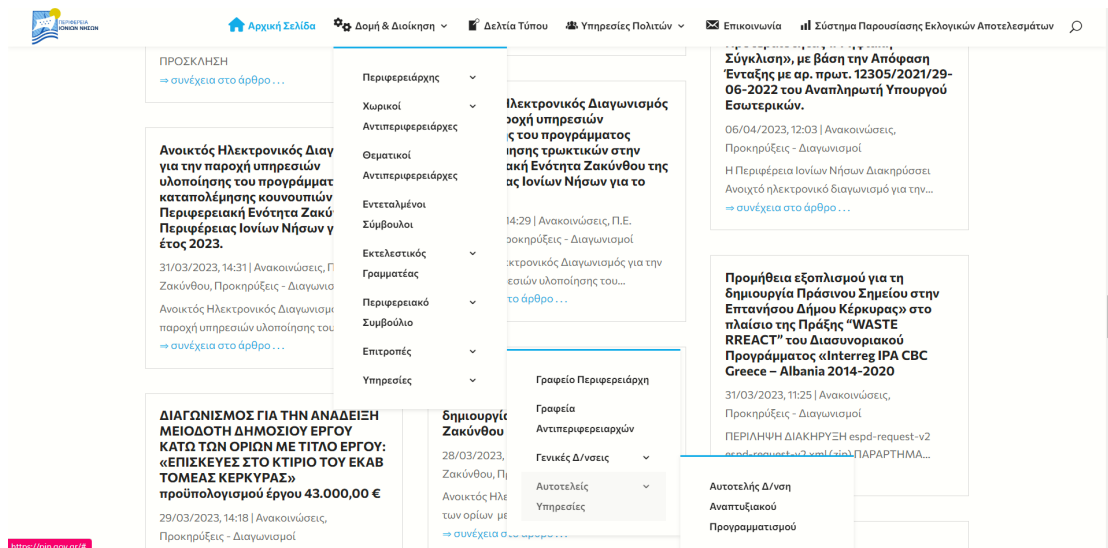
Εικόνα 46: Ψηφιακές υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Κρήτης



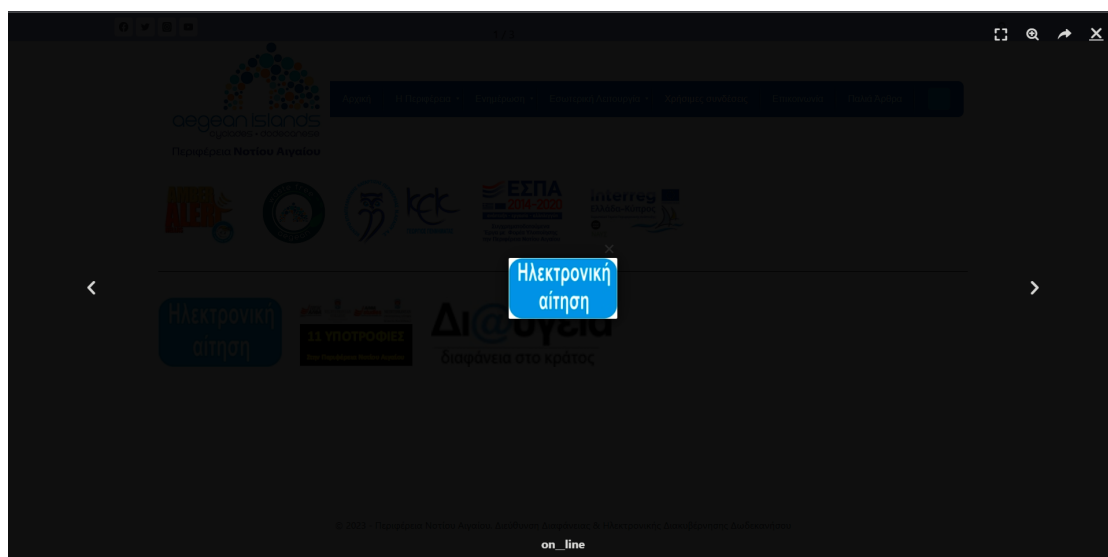
Εικόνα 47: Ενημέρωση για το κοινωνικό φροντιστήριο μέσω της σελίδας της Περιφέρειας Κρήτης

Στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Κρήτης υπάρχουν οι εξής υπηρεσίες: Οδηγός του πολίτη και Online αιτήματα.

Υπάρχουν όμως και περιπτώσεις όπου η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν έχει το επιθυμητό αποτέλεσμα όπως θα δούμε στις παρακάτω εικόνες



Εικόνα 48: Το μενού “εκτός ορίων” της σελίδας της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



Εικόνα 49: Οι “λειτουργικοί” σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου

Στην Περιφέρεια ιστοσελίδα Ιονίων Νήσων, το μενού ξεπερνάει τα όρια της οθόνης και δεν φαίνονται οι επιλογές (Εικόνα 48) αλλά και στην ιστοσελίδα της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου τα hyperlink (σε μορφή εικόνας) που σε μεταφέρουν στις ανάλογες σελίδες δεν λειτουργούν και απλά ανοίγουν το αντίστοιχο εικονίδιο (Εικόνα 49).

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Αφού παρουσιάστηκαν και αναλύθηκαν τα δεδομένα τόσο της πρώτης όσο και της δεύτερης έρευνας, είναι απαραίτητο να αναφερθεί κανείς στα αποτελέσματα που προκύπτουν μετά από την ανάλυση των αποτελεσμάτων και των δύο ερευνών, ώστε να εξεταστεί εάν και κατά πόσο οι στόχοι της μελέτης περίπτωσης επιτεύχθηκαν ή όχι, καθώς και την παρουσίαση ορισμένων ζητημάτων κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της έρευνας. Αρχικά, τα συμπεράσματα της έρευνας έχουν ως εξής: πρώτον ενώ οι πολίτες είναι ενήμεροι για την ύπαρξη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης φαίνεται να προτιμούν να εξυπηρετούνται από αυτές μέσω διαδικτύου, γεγονός που έδειξαν οι ερωτήσεις του 2ου ερωτηματολογίου για το πόσο συχνά επισκέπτονται την σελίδα της Περιφέρειας και την προτίμηση για χρήση της σελίδας της Περιφέρειας για την εξυπηρέτησή τους, όπου φάνηκε να υπάρχει παράδοξο μεταξύ των απαντήσεων των ερωτήσεων αυτών. Το δεύτερο αποτέλεσμα που εξάγεται από την έρευνα είναι, το γεγονός ότι οι πολίτες δεν φαίνεται να είναι αρκετά ενημερωμένοι για τις Υπηρεσίες των Περιφερειών, γεγονός που φαίνεται από το πρώτο ερωτηματολόγιο που εμφανίστηκαν αρκετοί συμμετέχοντες όπου δεν γνώριζαν να απαντήσουν στις ερωτήσεις σχετικά με τέτοιου είδους θέματα. Το τρίτο αποτέλεσμα που εξήχθη από την έρευνα, ήταν το γεγονός ότι υπάρχει ελάχιστη επικοινωνία μεταξύ των Περιφερειών καθώς για ζητήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν

φαίνεται να συνεργάζονται, όπως έγινε αντιληπτό, μέσα από την διάρθρωση των ιστοσελίδων καθώς δεν υπάρχει σχεδόν καθόλου ανατροφοδότηση για την λειτουργικότητα των ενοτήτων στις ιστοσελίδες τους. Το τέταρτο αποτέλεσμα που προέκυψε από την διπλή αυτή έρευνα ήταν το γεγονός ότι, υπάρχει ελάχιστη επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων και των τμημάτων των Περιφερειών σε ζητήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό αποδεικνύεται στο 1ο ερωτηματολόγιο από το γεγονός ότι για τις περισσότερες από τις Περιφέρειες προκειμένου να διεκπεραιωθεί ένα αίτημα, υπάρχουν αυτοματοποιημένες διαδικασίες οι οποίες εάν δεν απευθύνονται σε περισσότερα από ένα Τμήματα της ίδιας Περιφέρειας, τότε το αίτημα καταλήγει να εξυπηρετείται μόνο από τη μία με εξαίρεση περιπτώσεις όπου το ένα Τμήμα αναθέτει τη διεκπεραίωση του αιτήματος και σε κάποιο άλλο (π.χ. στο Τμήμα Πληροφορικής). Το πέμπτο αποτέλεσμα που προέκυψε από την έρευνα και συγκεκριμένα από το 2ο ερωτηματολόγιο είναι ότι, οι Περιφέρειες υστερούν στην ανάπτυξη Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς μόνο μία από αυτές διαθέτει τις απαραίτητες γνώσεις για αυτό το θέμα καθώς και "δήλωση προσβασιμότητας και ποσοστό συμμόρφωσης 88% (ΑΑ)" σύμφωνα με τον έναν διαχειριστή/συντηρητή που συμπλήρωσε το ερωτηματολόγιο. Το έκτο αποτέλεσμα που εξήχθη από την έρευνα και των δύο ερωτηματολογίων, ήταν το γεγονός ότι οι περισσότεροι από τους υπαλλήλους των Περιφερειών, δεν έχουν επιμορφωθεί σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αυτό αποδεικνύεται από το γεγονός ότι και στα δύο ερωτηματολόγια υπήρχαν υπάλληλοι που δεν γνώριζαν την απάντηση σε σχετικά ερωτήματα. Το τελευταίο μάλιστα, συντελεί και στην μη επικοινωνία μεταξύ Τμημάτων των Περιφερειών. Τέλος, από την πλοήγηση στις ιστοσελίδες των Περιφερειών της χώρας προέκυψε ότι οι περισσότερες Περιφέρειες εκτός από την πρόσβαση στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ παρέχουν ελάχιστες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πλην ορισμένων Περιφερειών όπου διαθέτουν έναν σημαντικό αριθμό Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Περαιτέρω, το έβδομο αποτέλεσμα είναι ότι οι ιστοσελίδες των Περιφερειών βρίσκονται στο 2^ο επίπεδο υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (υπηρεσίες επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης) και 3 από αυτές καταβάλουν προσπάθεια για να καταφθάσουν στο 3ο επίπεδο υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας) μέσω της χρήσης chatbot για την επίλυση πιθανών

προβλημάτων, προβληματισμών ή και αποριών (σε απλή μορφή) που μπορεί να έχει ο πολίτης.

Εν κατακλείδι, κρίνεται σκόπιμη η περαιτέρω επέκταση στο πέμπτο αποτέλεσμα της έρευνας και να τονιστεί το γεγονός ότι μέσω της έρευνας στις ιστοσελίδες των Περιφερειών παρατηρήθηκε ότι όλες είναι στην κατηγορία Α για την προσαρμογή τους με σκοπό της διευκόλυνση των ομάδων ΑμεΑ εκτός της ιστοσελίδας της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας η οποία είναι στην κατηγορία ΑΑ ως προς την προσαρμογή για διευκόλυνση της χρήσης της από άτομα ΑμεΑ.

Παρόλα αυτά, υπήρχαν και ορισμένοι περιορισμοί οι οποίοι έχουν επηρεάσει τα αποτελέσματα της έρευνας. Για το πρώτο ερωτηματολόγιο, οι περιορισμοί ήταν οι ακόλουθοι: αρχικά δεν υπήρχε μεγάλη συμμετοχή από τις Περιφέρειες στο ερωτηματολόγιο γεγονός που οδήγησε σε μη ικανοποιητικό δείγμα ώστε να μπορέσουν να συλλεχθούν όλα τα απαραίτητα δεδομένα. Ο δεύτερος περιορισμός ήταν, το γεγονός ότι από τις Περιφέρειες τις οποίες διανεμήθηκε το ερωτηματολόγιο υπήρχαν αρκετές που δεν συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο. Ορισμένα από τα ερωτήματα που είχαν τεθεί ενδέχεται να μην κάλυπταν επαρκώς τα ζητούμενα. Ακόμα, οι ερωτήσεις του πρώτου ερωτηματολογίου ήταν υπέρ γενικευμένες και δεν χωριζόταν σε ομάδες ενδιαφέροντος. Οι περιορισμοί αυτοί αναφορικά με το πρώτο ερωτηματολόγιο οδήγησαν σε ένα μη επαρκές δείγμα. Παρόλα, αυτά συλλέχθηκαν μερικές χρήσιμες πληροφορίες από αυτό. Επίσης, οδήγησαν στην διεξαγωγή νέας έρευνας με όσο το δυνατόν πιο σαφή ερωτήματα. Έτσι λίγο καιρό αργότερα, διεξήχθη η έρευνα με το δεύτερο ερωτηματολόγιο και την εξέταση των ιστοσελίδων των Περιφερειών.

Σχετικά, με το δεύτερο ερωτηματολόγιο και αναφορικά με τις σελίδες των Περιφερειών οι περιορισμοί ήταν οι εξής: όπως και στο προηγούμενο ερωτηματολόγιο έτσι και σε αυτό, το δείγμα δεν ήταν ομοιόμορφο δηλαδή δεν συμμετείχαν όλες οι Περιφέρειες παρόλο που το ερωτηματολόγιο στάλθηκε σε όλες. Δεν συμμετείχαν αρκετά άτομα από κάθε κατηγορία (Περισσότεροι ήταν οι πολίτες και υπήρχαν 3 υπάλληλοι και 1 διαχειριστής/Συντηρητής). Επίσης, υπάρχει μια ελλιπής ερώτηση η οποία εντοπίστηκε αφότου λάβαμε τις απαντήσεις.

Τέλος, ως προς τις ιστοσελίδες των Περιφερειών εντοπίστηκαν 3 ιστοσελίδες με τεχνικά ζητήματα. Η ιστοσελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας η οποία έχει στην ανοιχτή διακυβέρνηση (Υπηρεσίες) μια ιστοσελίδα η οποία 1. δεν έχει

ενημερωθεί από το 2016 και 2. περιέχει τις ονομασίες των φυσικών υπηρεσιών χωρίς κάποια πληροφορία ή υπερσύνδεσμο για την ενημέρωση της δράσης ή υπηρεσίας που αναφέρεται. Έπειτα, η ιστοσελίδα της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων έχει πρόβλημα με το μενού πλοήγησης σε μερικές κατηγορίες όπου δεν μπορεί κάποιος να δει όλες τις επιλογές ή υπηρεσίες που μπορεί να χρειάζεται. Τέλος, στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου στην σελίδα με τους υπερσυνδέσμους προς άλλες υπηρεσίες (π.χ. Amber Alert) έχει τα εικονίδια αλλά δείχνουν μόνο την εικόνα παρά να σε στέλνουν στον ιστότοπο τον οποίο απεικονίζουν. Αυτό, έχει ως αποτέλεσμα, να μην μπορούν να αντληθούν στοιχεία για την έρευνα από τα τμήματα των ιστοσελίδων αυτών.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Συμπερασματικά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα αποτελεί έναν πολύ σημαντικό παράγοντα εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης τόσο της Δημόσιας Διοίκησης όσο και της αγοράς όσο και την "αναβάθμιση" και διευκόλυνση των πολιτών ως προς την εξυπηρέτηση και τις υπηρεσίες που προσφέρει το κράτος. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση όμως, δεν περιορίζεται μόνο στην Δημόσια Διοίκηση αλλά εκτείνεται και σε επίπεδο Περιφερειών καθιστώντας τις πιο λειτουργικές, πιο ευέλικτες και πιο γρήγορες αναβαθμίζοντας με τον τρόπο ζωής μέσα σε αυτές.

Παρόλα, αυτά την ίδια στιγμή που η Δημόσια Διοίκηση εξελίσσεται με σταθερούς ρυθμούς αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, φαίνεται πως σε επίπεδο Περιφερειών δεν ισχύει το ίδιο, καθώς οι ελληνικές Περιφέρειες αποδεικνύεται (μέσω της έρευνας που διενεργήθηκε) ότι υστερεί σημαντικά στο θέμα αυτό. Το γεγονός αυτό, γίνεται ακόμη πιο εμφανές καθώς με μια περιήγηση στους ιστότοπους των Περιφερειών, θα διαπιστώσει κανείς ότι υπάρχουν πολλά ζητήματα τεχνικού χαρακτήρα αλλά και Υπηρεσιών διότι είτε δεν διαθέτουν τον απαραίτητο αριθμό Υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση του πολίτη είτε οι υπάρχουσες Υπηρεσίες υπολειτουργούν.

Το πρόβλημα όμως, υπάρχει και στο επίπεδο της επικοινωνίας. Ενώ η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προϋποθέτει την επικοινωνία, τη συνεργασία και την αλληλεπίδραση των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης τόσο μεταξύ τους όσο και με τους πολίτες αλλά και την αγορά στην περίπτωση των Περιφερειών δεν υπάρχει στον απαραίτητο βαθμό. Έγινε σαφές ότι υπάρχει έλλειψη επικοινωνίας και αλληλεπίδραση μεταξύ

των υπαλλήλων των Περιφερειών αλλά και των ίδιων, ως οντοτήτων, μεταξύ τους γεγονός που έγινε φανερό τόσο στις απαντήσεις των ερωτηματολογίων όσο και από τις ιστοσελίδες λόγω των τεχνικών θεμάτων που υπήρχαν.

Ένας επιπλέον παράγοντας στον οποίο εστιάζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι η ενημέρωση των πολιτών και η επιμόρφωση των εργαζομένων στη Δημόσια Διοίκηση. Στις ελληνικές Περιφέρειες, όμως, δεν συμβαίνει αυτό διότι η ύπαρξη ενός σημαντικού ποσοστού άγνοιας σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και πληροφορικών θεμάτων δείχνει πως δεν υπάρχει η απαραίτητη ενημέρωση και επιμόρφωση τόσο από την πλευρά των υπαλλήλων όσο και από την πλευρά των πολιτών όπως αποδεικνύεται από την έρευνα αυτή.

Από τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό ότι χρειάζεται τόσο η πληροφόρηση και ευαισθητοποίηση του κράτους και των Περιφερειών ως προς τα ζητήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όσο και η κατάλληλη και έγκαιρη ενημέρωση των πολιτών ώστε να καταστεί εφικτή, μια συνολική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις Περιφέρειες της Ελλάδας και κατ' επέκταση στη χώρα αυτή καθεαυτή, προκειμένου να συμβαδίζει πλήρως με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Τέλος, η εργασία αυτή παρέχει τη δυνατότητα επανάληψης της έρευνας από μελλοντικούς ερευνητές και την αφορμή για περισσότερες έρευνες στο πεδίο αυτό στο μέλλον.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Καπόπουλος, Δ. (2021) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Κοινωνικός & Οικονομικός Μετασχηματισμός* Εκδόσεις Δίαυλος, Αθήνα

Κουδουνάς, Α. (2016) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και εξυπηρέτηση του πολίτη: ο ρόλος των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) σε περιφερειακούς δήμους: η περίπτωση του δήμου Λέσβου* Μυτιλήνη

<https://hellanicus.lib.aegean.gr/handle/11610/23208>

Λαζακίδου, Α. (2021) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις (3η βελτιωμένη έκδοση)* Εκδόσεις ΔΙΣΙΓΜΑ, Θεσσαλονίκη

Παλαιοκρασάς, Σ. (2007) *ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΕΝΕΡΓΕΙΑ ΜΕΛΕΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ* Αθήνα

<http://repository.edulll.gr/edulll/retrieve/3458/1022.pdf>

Παπανικολάου, Ι. (2010) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Πρώτου Βαθμού* <https://dspace.lib.uom.gr/handle/2159/14126>

Σακκάς, Γ. (2005) *Κοινωνία της πληροφορίας: ηλεκτρονική διακυβέρνηση & τοπική αυτοδιοίκηση: πρόοδος, προβλήματα και προοπτικές εξέλιξης*

<http://nestor.teipel.gr/xmlui/handle/123456789/14957>

Σπυρόπουλος, Α. (2020) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα: εξελικτική πορεία και νομοθέτηση* <https://hellanicus.lib.aegean.gr/handle/11610/22788>

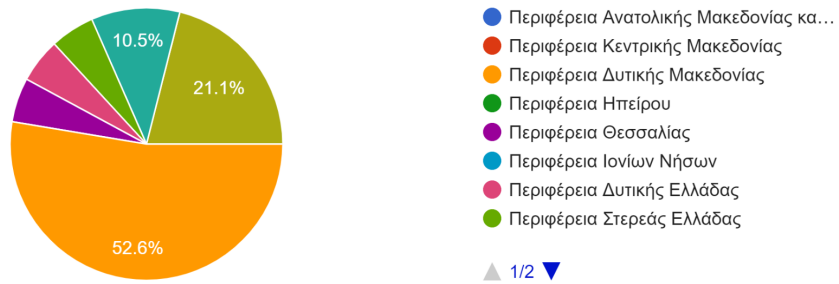
Φακούδη, Α. (2021) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ελληνική δημόσια διοίκηση, πριν και μετά την πανδημία (Covid-19)* Χίος
<https://hellanicus.lib.aegean.gr/handle/11610/23979>

Τσιόλας, Α. (2011) *Η Επικοινωνιακή ταυτότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελληνική Δημόσια Οργάνωση: Ο Ρόλος της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Υπουργείου Εσωτερικών Καστοριά* (Αρχείο Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας)

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παρακαλώ επιλέξτε την Περιφερειακή Ενότητα την οποία εκπροσωπείτε στο παρόν ερωτηματολόγιο.

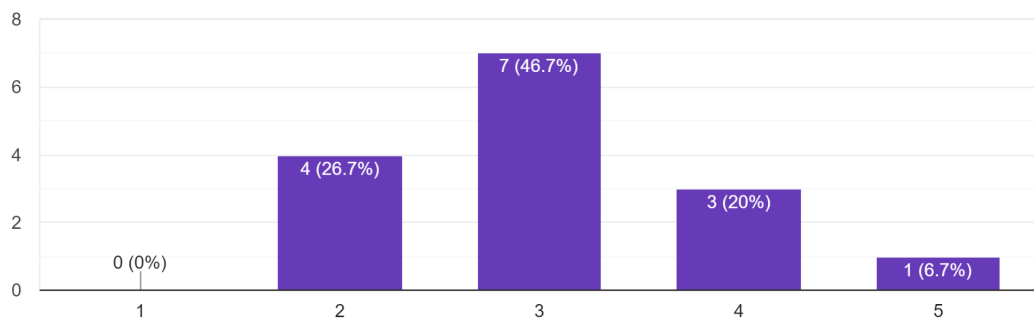
19 responses



Εικόνα 1: Περιφέρειες που ανταποκρίθηκαν

Πόσο εξοικειωμένοι είστε με το να εξυπηρετήστε στις καθημερινές σας συναλλαγές μέσω διαδικτύου;

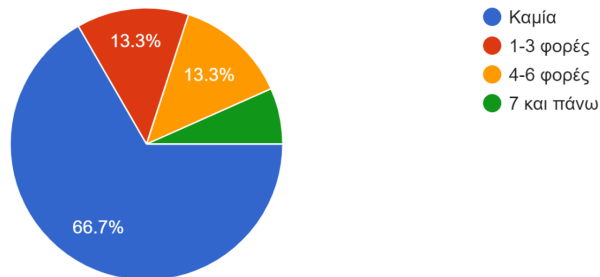
15 responses



Εικόνα 2: εξοικείωση πολιτών

Πόσο συχνά επισκευθήκατε την σελίδα της Περιφέρειάς σας για να εξυπηρετηθείτε το τελευταίο εξάμηνο;

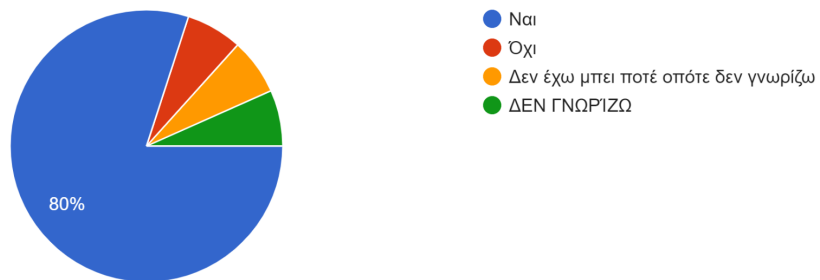
15 responses



Εικόνα 3: Επισκεψιμότητα πολιτών

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη;

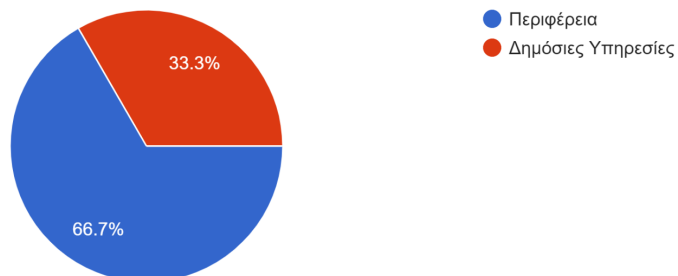
15 responses



Εικόνα 4: Γνώμη πολιτών περί ταξινόμησης

Προτιμάτε να εξυπηρετηστέ από τη σελίδα της Περιφέρειας σας ή να πηγαίνετε στις δημόσιες υπηρεσίες;

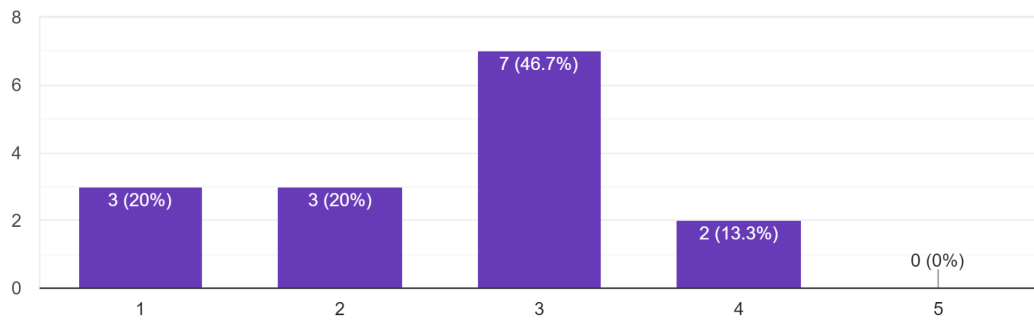
15 responses



Εικόνα 5: Προτίμηση εξυπηρέτησης πολιτών

Κατά πόσο γνωρίζετε ότι η Περιφερειακή Ενότητα σας προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της;

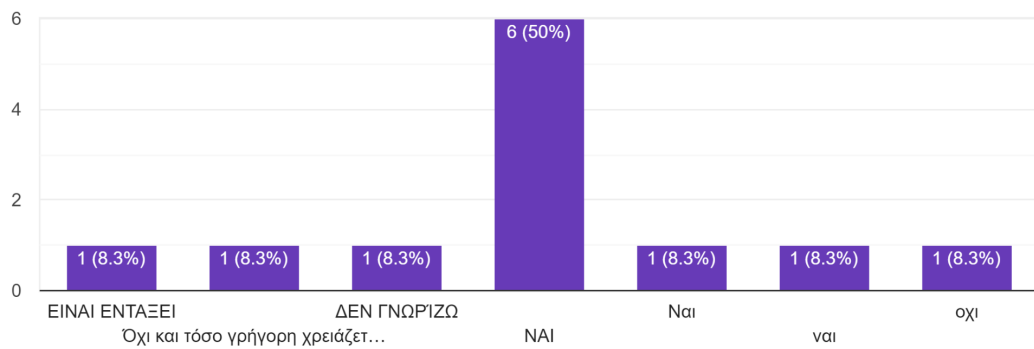
15 responses



Εικόνα 6: Βαθμός γνώσης πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Κατά την άποψή σας είναι γρήγορη η ανταπόκριση στα αιτήματά σας;

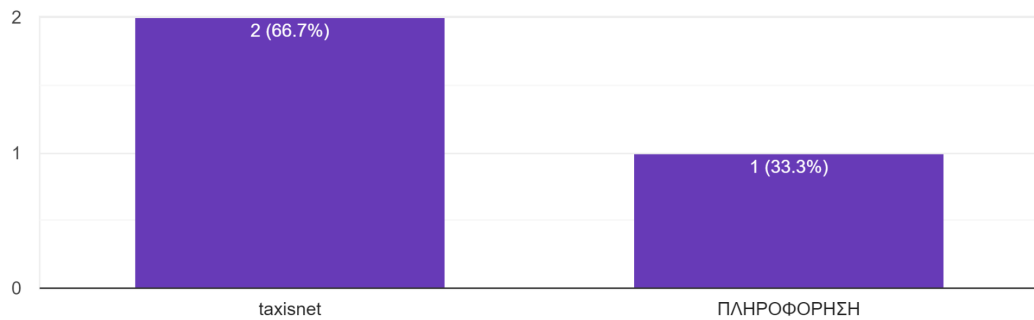
12 responses



Εικόνα 7: Άποψη πολιτών για την ανταπόκριση στα αιτήματα

Τι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει για τους πολίτες η σελίδα σας; (π.χ. taxisnet)

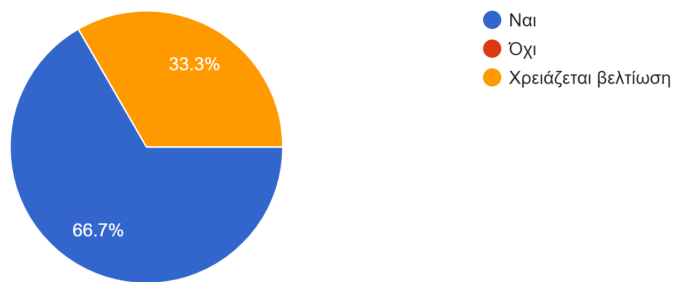
3 responses



Εικόνα 8: Υπηρεσίες που διαθέτουν οι ιστοσελίδες

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;

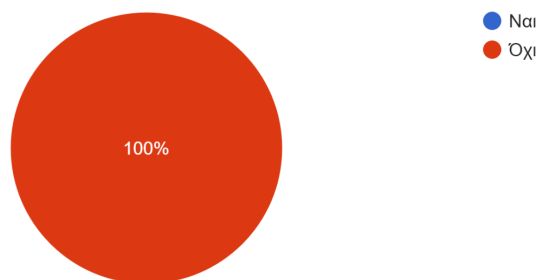
3 responses



Εικόνα 9: Αποψη υπαλλήλων σχετικά με την ταξινόμηση των υπηρεσιών

Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;

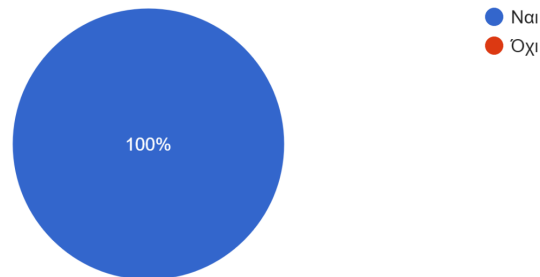
3 responses



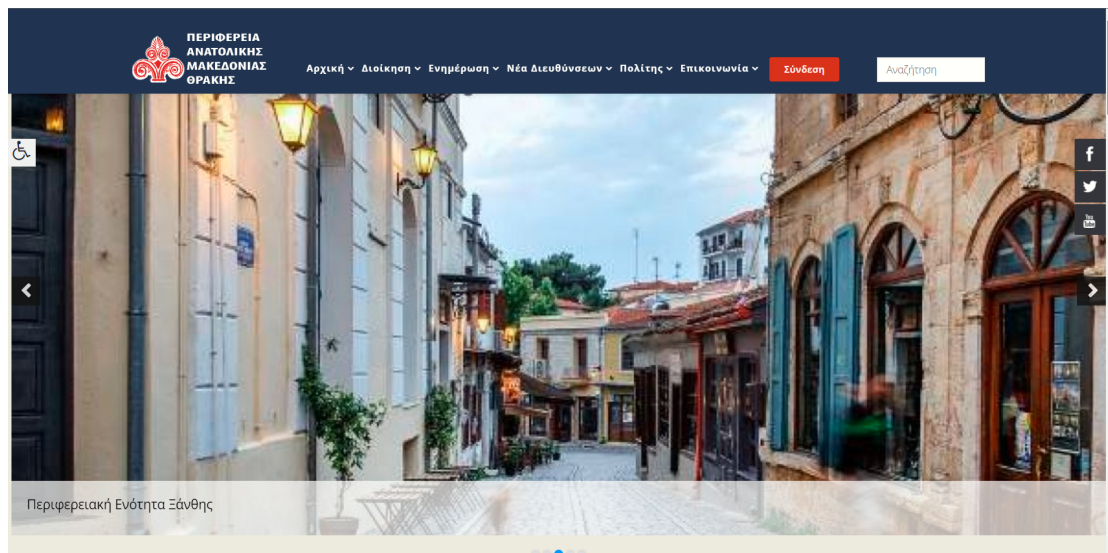
Εικόνα 10: Χρήση της σελίδας από τους υπαλλήλους ως πολίτες

Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;

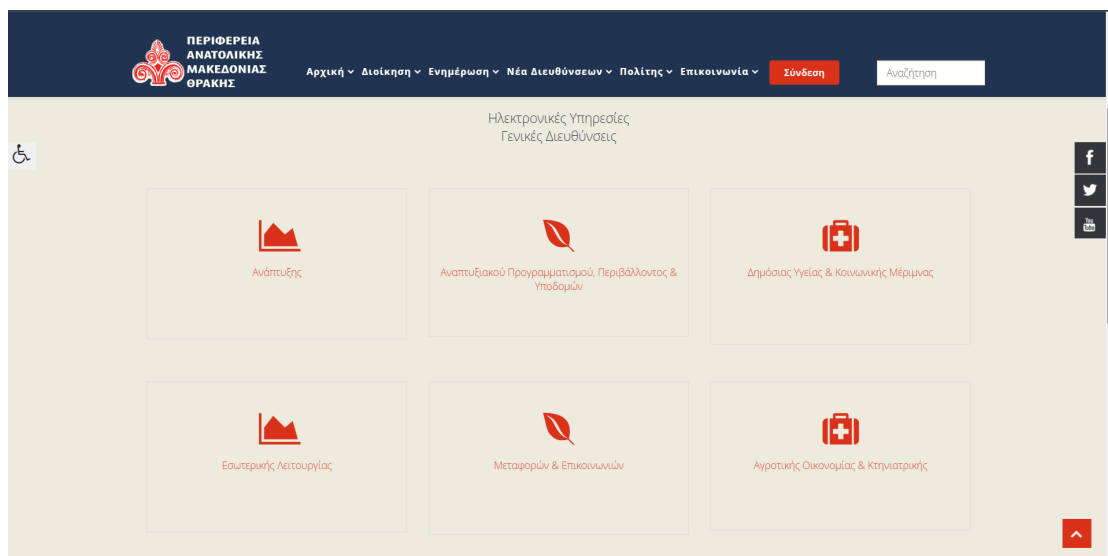
1 response



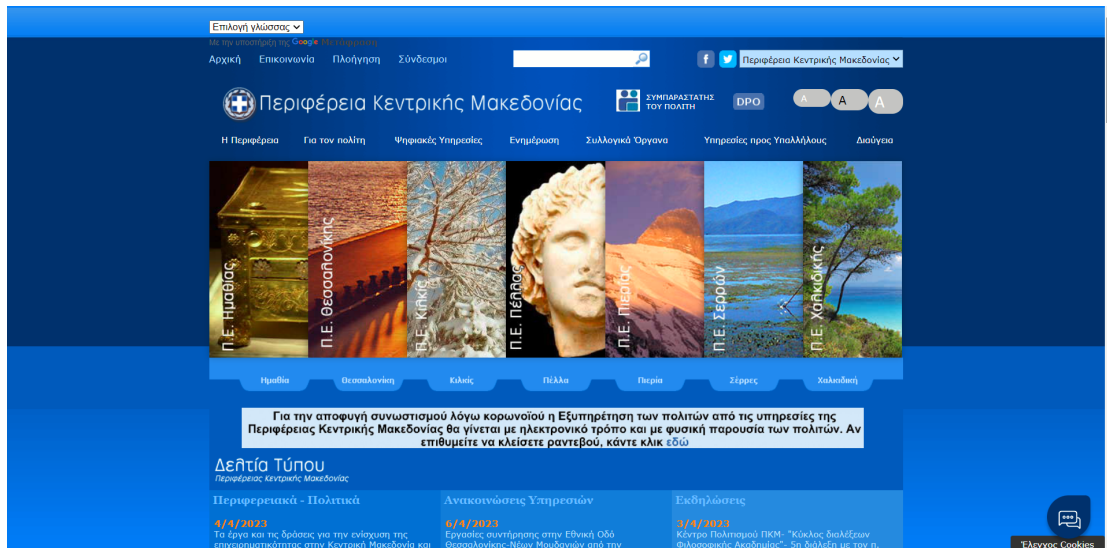
Εικόνα 11: Χρήση της σελίδας από διαχειριστή/συντηρητή ως πολίτης



Εικόνα 12: Κεντρική σελίδα Περιφέρειας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης



Εικόνα 13: Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες σελίδας Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης



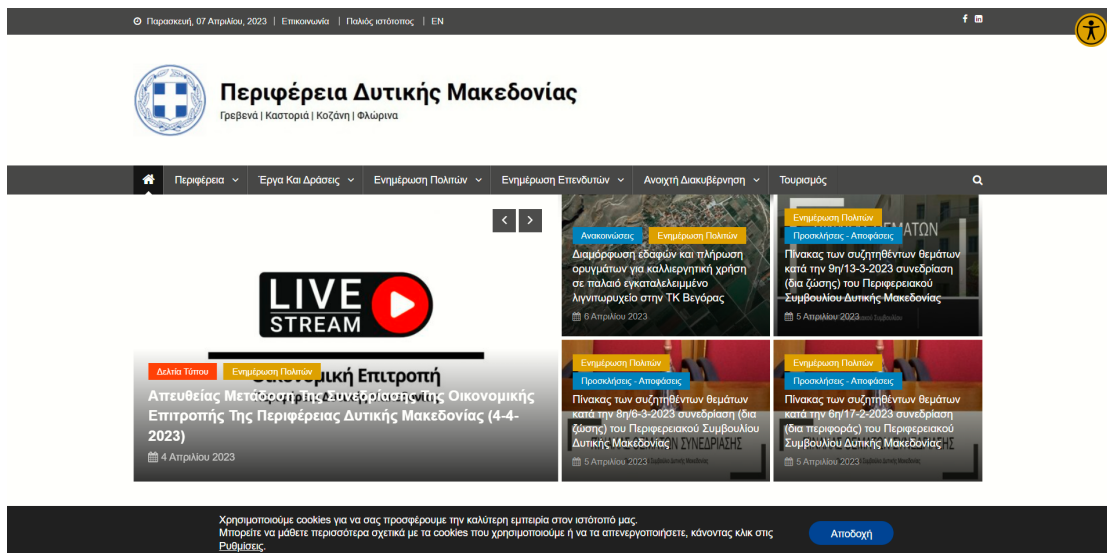
Εικόνα 14: Αρχική σελίδα Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



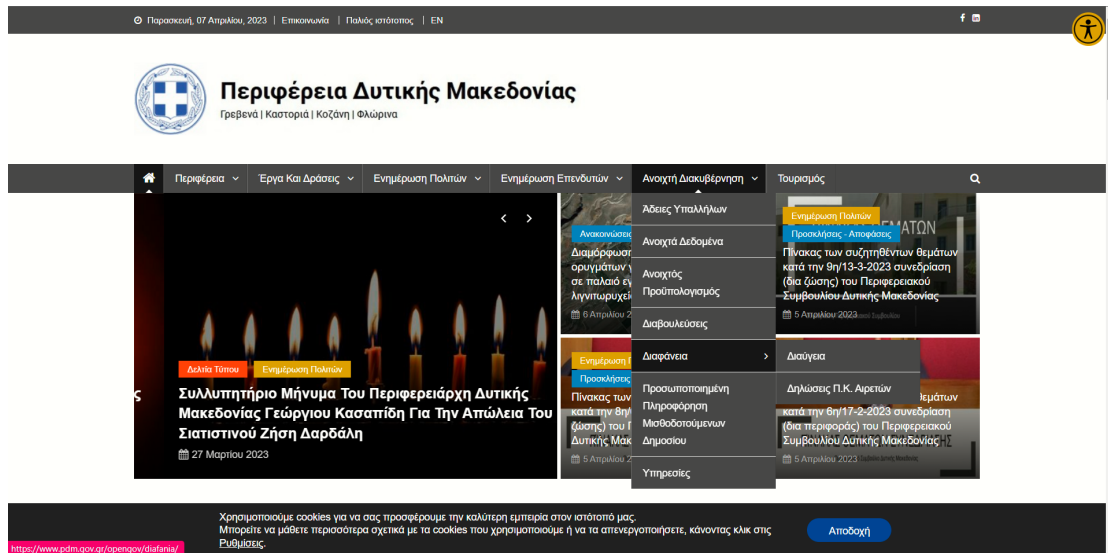
Εικόνα 15: Κατάλογος κατηγοριών ψηφιακών υπηρεσιών Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



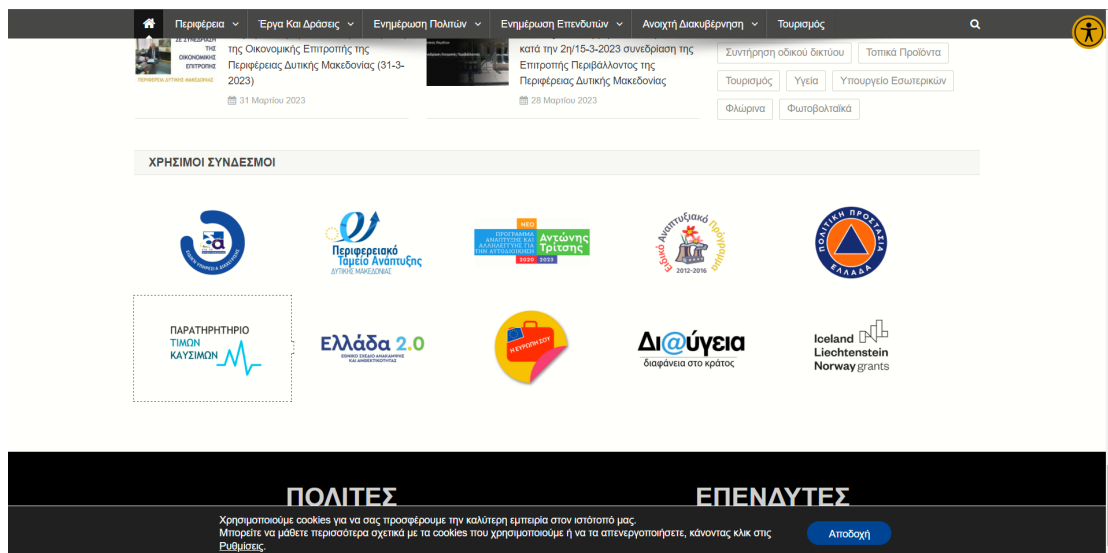
Εικόνα 16: Υποκατηγορίες ψηφιακών υπηρεσιών Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας



Εικόνα 17: Αρχικά σελίδα Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας



Εικόνα 18: Μενού ανοιχτής Διακυβέρνησης (Τοποθεσία της Διαύγειας)



Εικόνα 19: Χρήσιμοι σύνδεσμοι στην σελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Μακεδονίας

Διαύγεια Περιφέρειας Εισόδος Θυρίδα χρήστη Υπηρεσίας Επικοινωνία

Περιφέρεια Ηπείρου
Region of Epirus

[Η Περιφέρεια](#)
[Ενημέρωση](#)
[Πολίτης](#)
[Αποφάσεις](#)
[Ενισχύσεις ΠΕΠ](#)
[Προγράμματα](#)
[Ήπειρος](#)

Η Περιφέρεια Ηπείρου

βρίσκεται στο βορειοδυτικό τμήμα της χώρας. Δυτικά βρέχεται από το Ιόνιο Πέλαγος, ανατολικά συνορεύει με την Μακεδονία και τη Θεσσαλία και νότια εκτείνεται μέχρι τον Αμβρακικό κόλπο και την Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας.

Αποτελείται από τις Π.Ε. Άρτας, Θεσπρωτίας, Ιωαννίνων & Πρέβεζας. Η έδρα της Περιφέρειας είναι στα Ιωάννινα.

Μήνυμα Περιφερειάρχη

καλώς ήλθατε στο δικτυακό τόπο της Περιφέρειας Ηπείρου, που περιέχει πληροφορίες για την οργάνωση των Υπηρεσιών της Περιφέρειας, τα τελευταία νέα, τις δράσεις, τις πρωτοβουλίες, τον προγραμματισμό μας, τα στοιχεία επικοινωνίας, ...

Αλέξανδρος Καρχιμάνης



Τηλεφωνικός κατάλογος

Εισάγετε "Επίθετο" ή "Όνομα" (χωρίς τόνο), "τηλέφωνο" ή "email":

Δελτία Τύπου	Ανακοινώσεις	Επικοινωνία
<p>Δημοπρατούνται νέα έργα για οδικές, αγροτικές υποδομές και πρόσβασης σε παραγωγικές μονάδες</p> <p>03 Απριλίου 2023</p>	<p>Προσκληση συνεδρίασης 11-04-2023 (διά ζώσης) της Επιτροπής Περιβαλλοντος Χωρικού Σχεδιασμού & Αναπτυξης ΠΗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Αναδοσμός Μαργαρίτη – Καταβόθρα – Ελευθέρι • Δικαιολογητικά για την χορήγηση Δελτίων

Εικόνα 20: Κεντρική σελίδα Περιφέρειας Ηπείρου

Διαύγεια Περιφέρειας Εισόδος Θυρίδα χρήστη Υπηρεσίας Επικοινωνία

Περιφέρεια Ηπείρου
Region of Epirus

[Η Περιφέρεια](#)
[Ενημέρωση](#)
[Πολίτης](#)
[Αποφάσεις](#)
[Ενισχύσεις ΠΕΠ](#)
[Προγράμματα](#)
[Ήπειρος](#)

Η Περιφέρεια Ηπείρου


βρίσκεται στο βορειοδυτικό τμήμα της χώρας. Δυτικά βρέχεται από το Ιόνιο Πέλαγος, ανατολικά συνορεύει με την Μακεδονία και τη Θεσσαλία και νότια εκτείνεται μέχρι τον Αμβρακικό κόλπο και την Π.Ε. Αιτωλοακαρνανίας.

Αποτελείται από τις Π.Ε. Άρτας, Θεσπρωτίας, Ιωαννίνων & Πρέβεζας. Η έδρα της Περιφέρειας είναι στα Ιωάννινα.

Μήνυμα Περιφερειάρχη

καλώς ήλθατε στο δικτυακό τόπο της Περιφέρειας Ηπείρου, που περιέχει πληροφορίες για την οργάνωση των Υπηρεσιών της Περιφέρειας, τα τελευταία νέα, τις δράσεις, τις πρωτοβουλίες, τον προγραμματισμό μας, τα στοιχεία επικοινωνίας, ...

Αλέξανδρος Καρχιμάνης



Τηλεφωνικός κατάλογος

Εισάγετε "Επίθετο" ή "Όνομα" (χωρίς τόνο), "τηλέφωνο" ή "email":

Δελτία Τύπου	Ανακοινώσεις	Επικοινωνία
<p>Δημοπρατούνται νέα έργα για οδικές, αγροτικές υποδομές και πρόσβασης σε παραγωγικές μονάδες</p> <p>03 Απριλίου 2023</p>	<p>Προσκληση συνεδρίασης 11-04-2023 (διά ζώσης) της Επιτροπής Περιβαλλοντος Χωρικού Σχεδιασμού & Αναπτυξης ΠΗ</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Αναδοσμός Μαργαρίτη – Καταβόθρα – Ελευθέρι • Δικαιολογητικά για την χορήγηση Δελτίων

Διαύγεια

ΓΕΩΔΟΡΥ

Ανοιχτά δεδομένα

Προγράμματα ΕΣΠΑ 2014-2020 (ΔΔ)

Προγράμματα ΕΣΠΑ 2014-2020 (Δ)

Επιχ. Πρόγραμμα Π.Ηπείρου 2015-2019

Επενδυτικά σχέδια

Ευρωπαϊκά προγράμματα

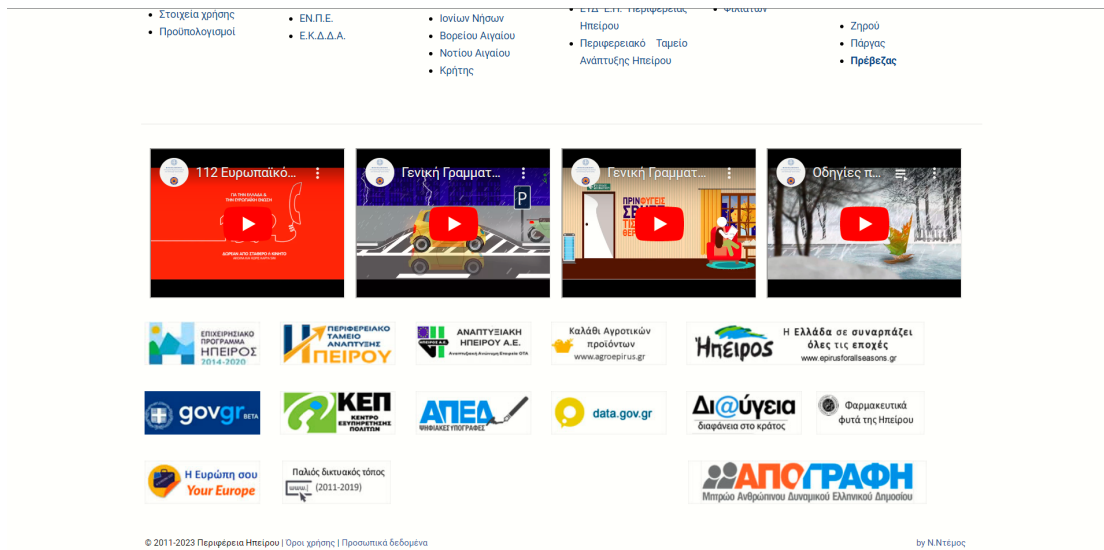
ΟΙΑΚ Ελλάδα - Ιταλία

Life

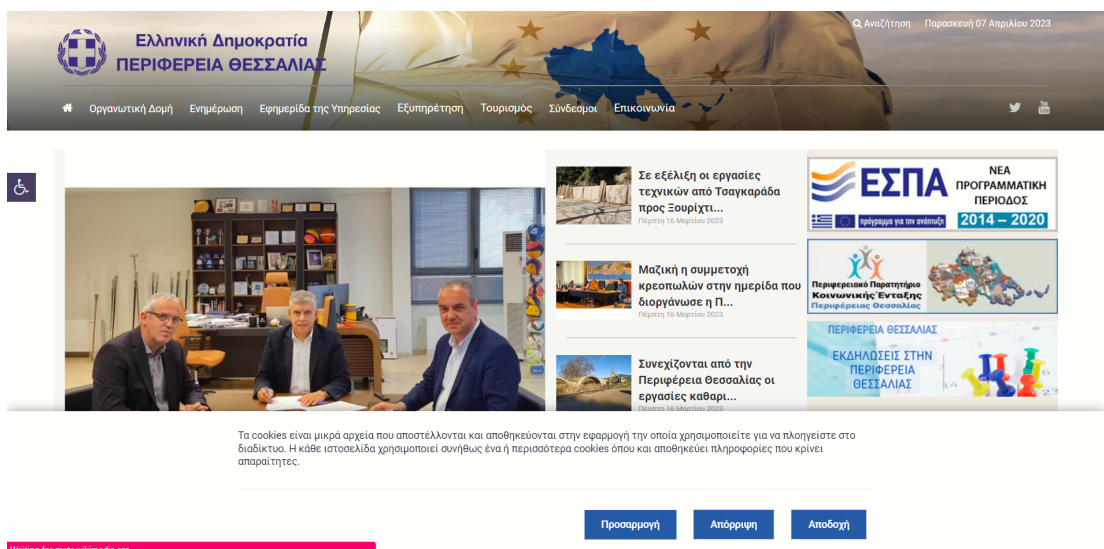
Aether

Αρχαία Θέατρα της Ηπείρου

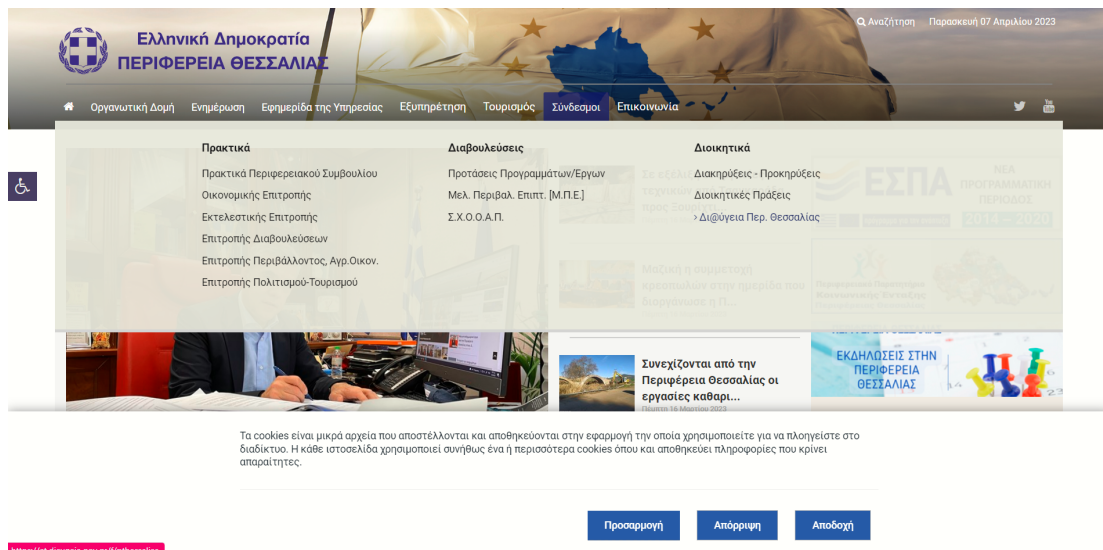
Εικόνα 21: Μενού προγραμμάτων Περιφέρειας Ηπείρου



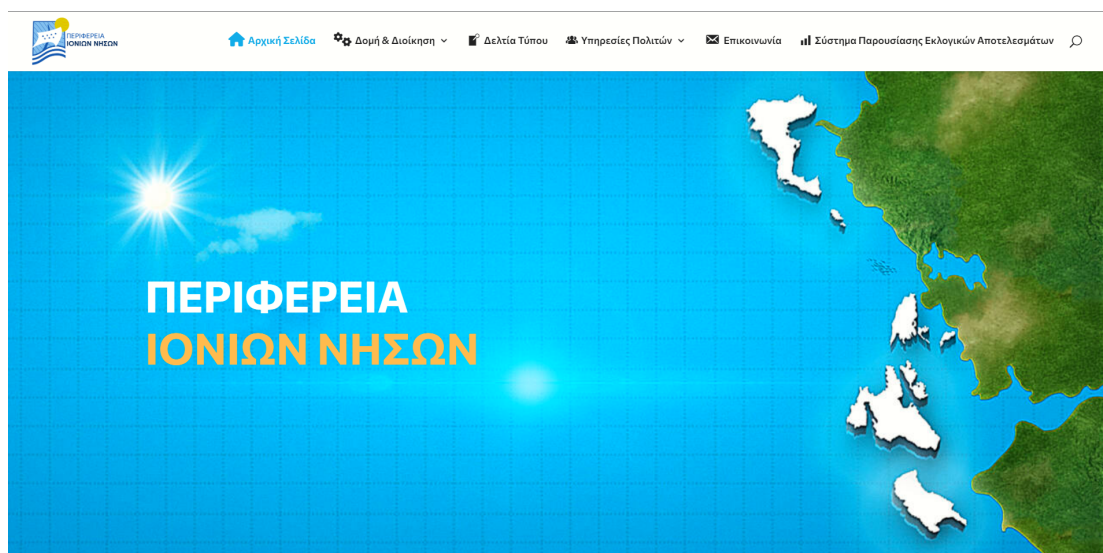
Εικόνα 22: Υπηρεσίες και σύνδεσμοι σελίδας Περιφέρειας Ηπείρου



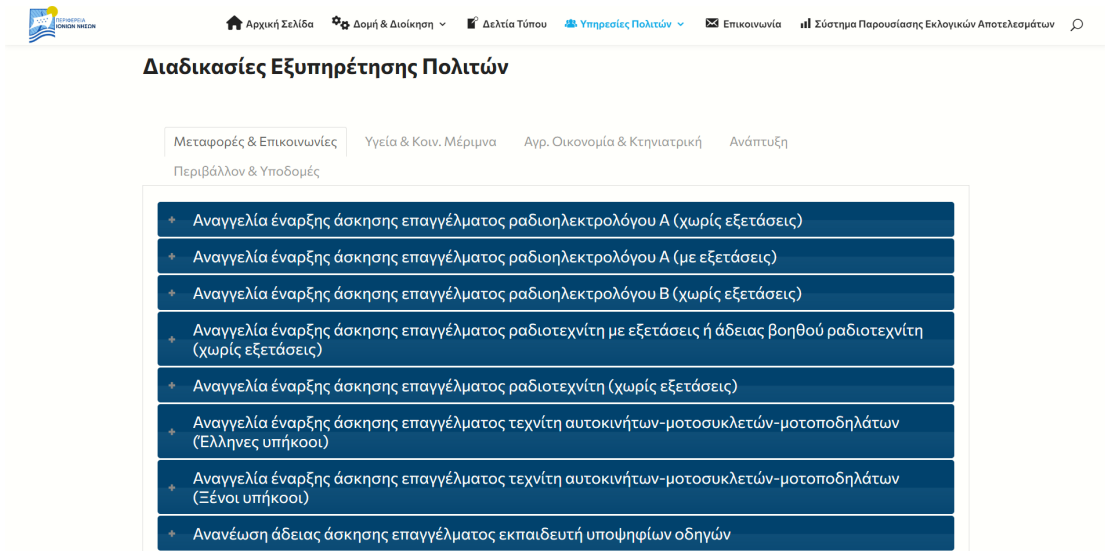
Εικόνα 23: Κεντρική σελίδα Περιφέρειας Θεσσαλίας



Εικόνα 24: Σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Θεσσαλίας



Εικόνα 25: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



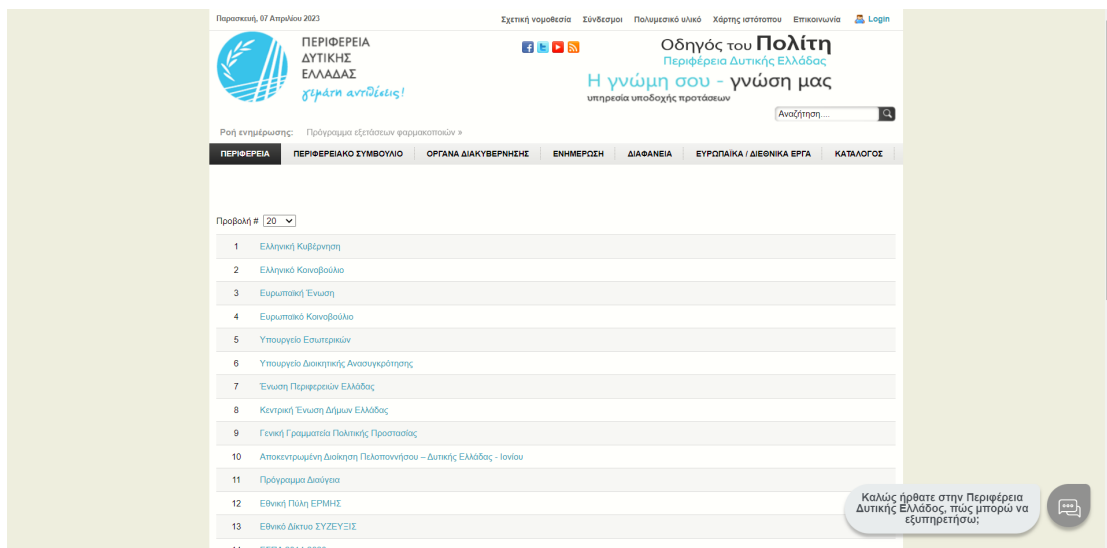
Εικόνα 26: Λίστα με οδηγίες εξυπηρέτησης των πολιτών της Περιφέρειας Ιονίων



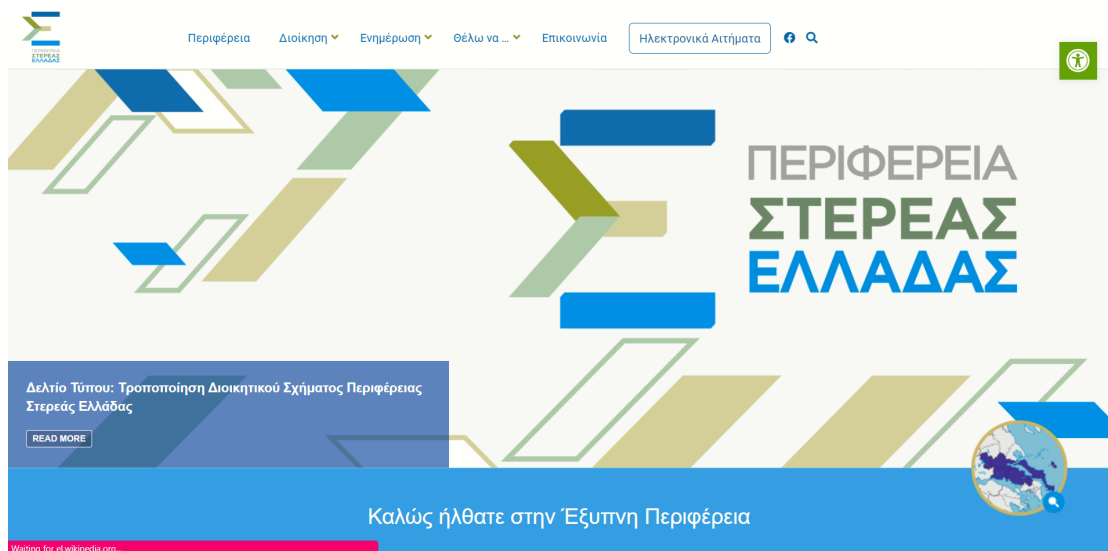
Εικόνα 27: Χρήσιμοι σύνδεσμοι στην σελίδα της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



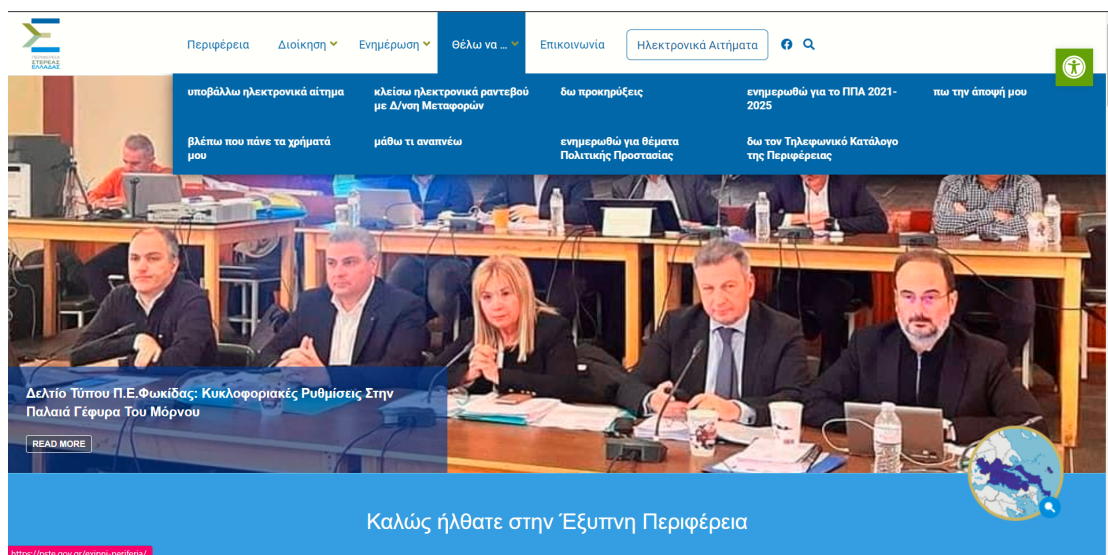
Εικόνα 28: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας



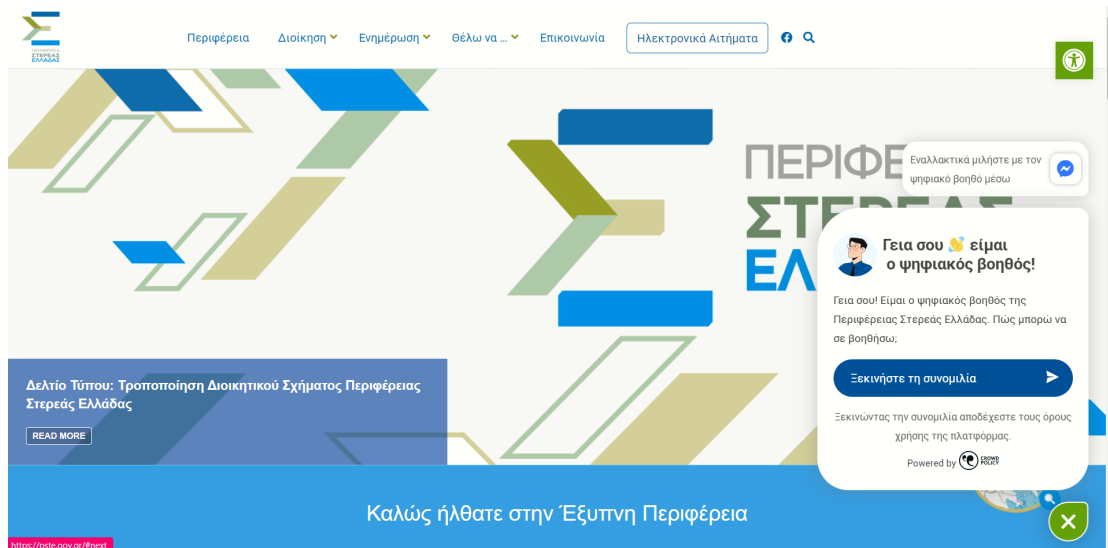
Εικόνα 29: Κατάλογος υπερσυνδέσμων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας



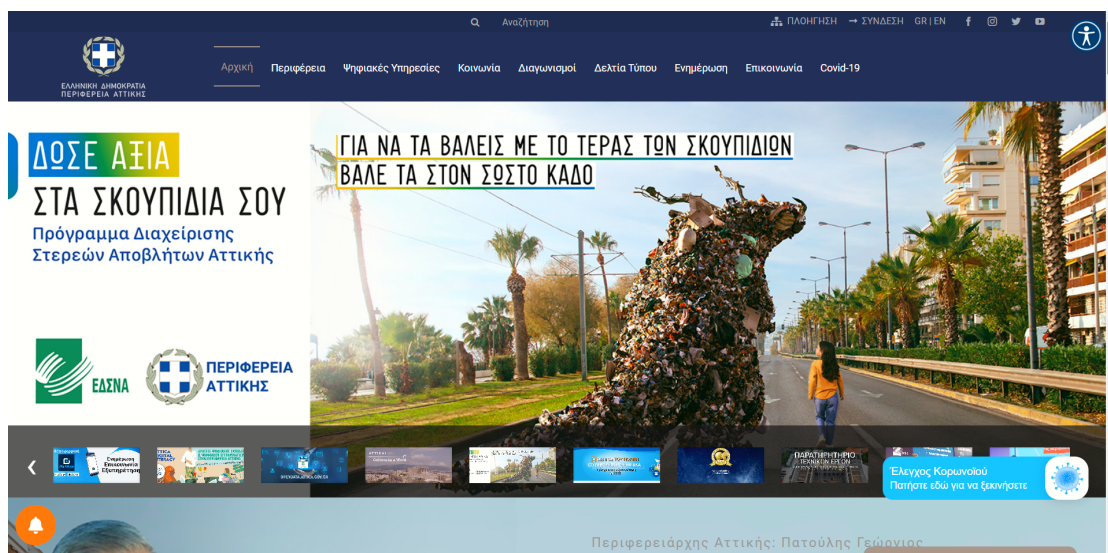
Εικόνα 30: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας



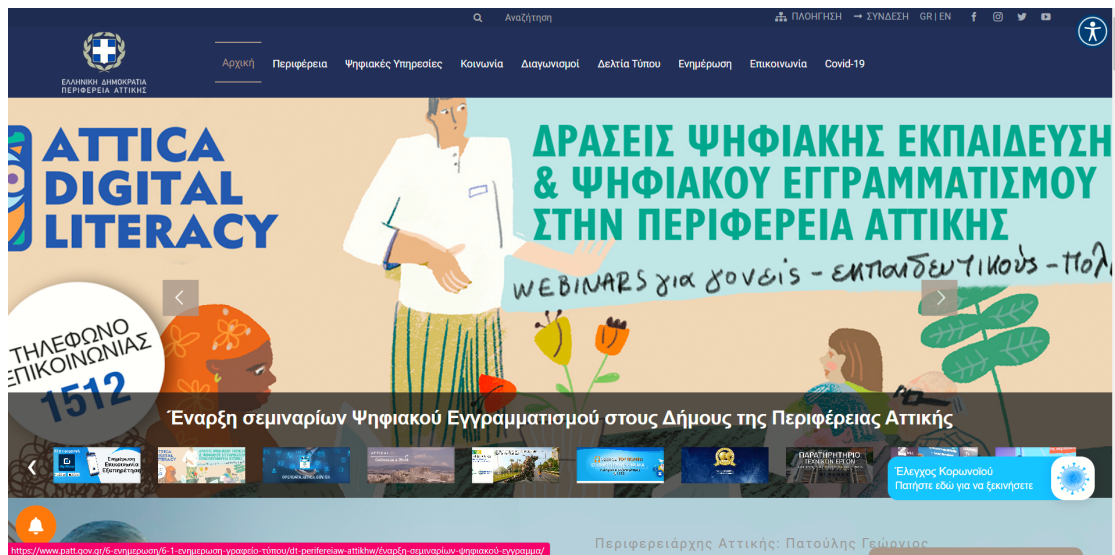
Εικόνα 31: Μενού εξυπηρέτησης του πολίτη στην σελίδα της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας



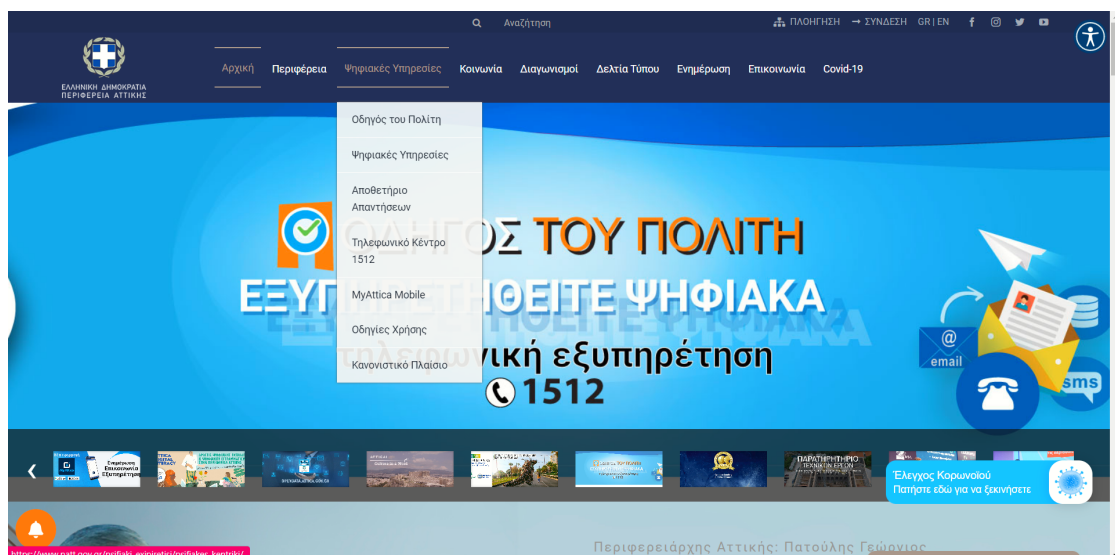
Εικόνα 32: Ψηφιακός βοηθός της σελίδας της Περιφέρειας Στερεάς Ελλάδας



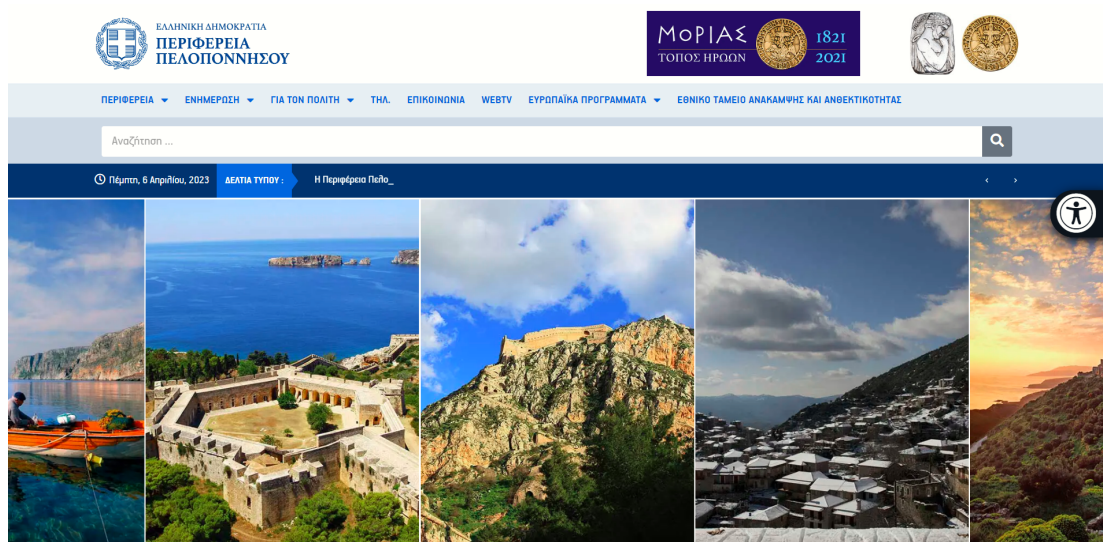
Εικόνα 33: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Αττικής



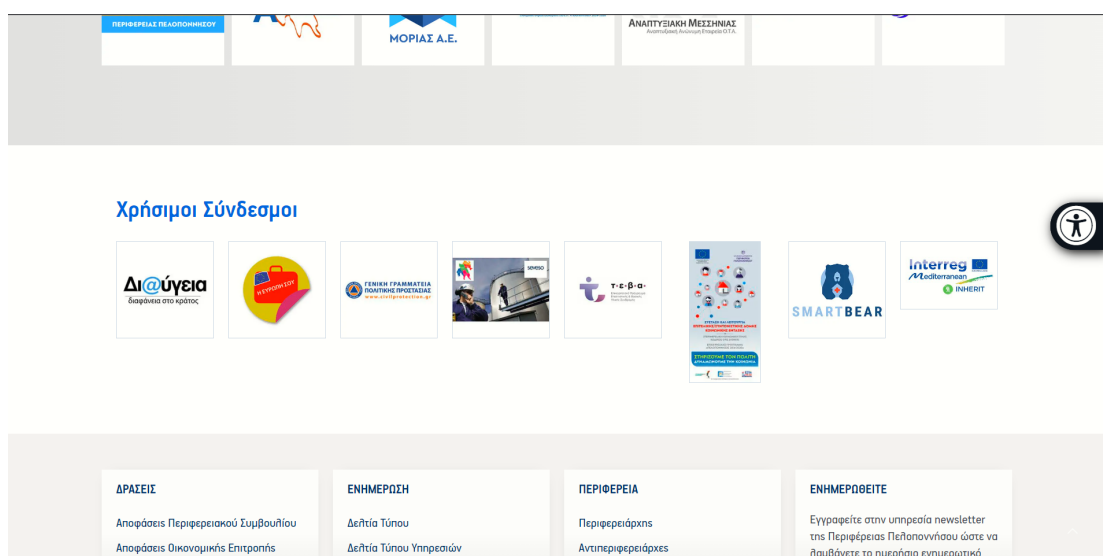
Εικόνα 34: Παροχή σεμιναρίων της σελίδας της Περιφέρειας Αττικής



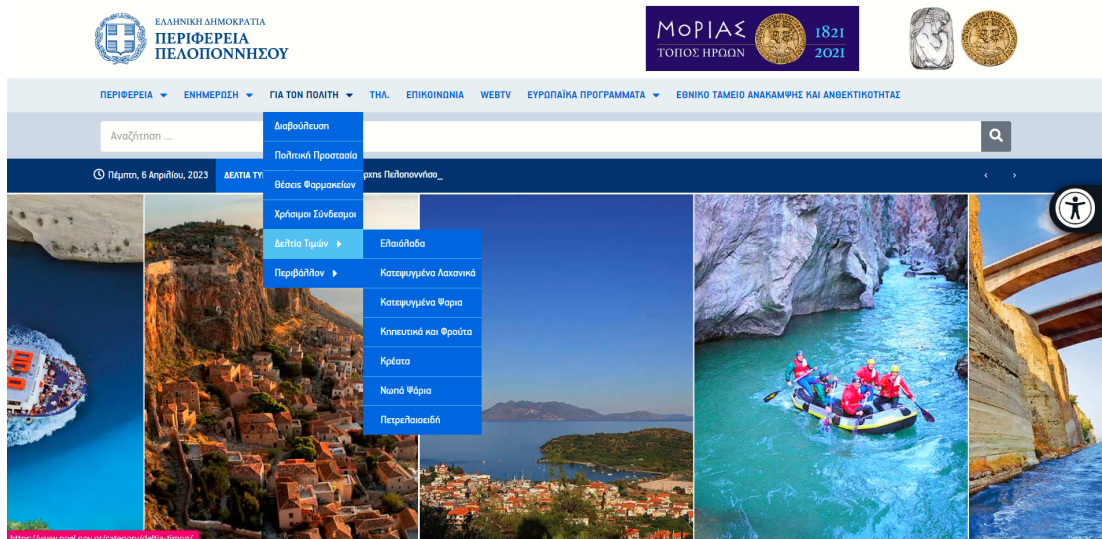
Εικόνα 35: Ψηφιακές Υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Αττικής



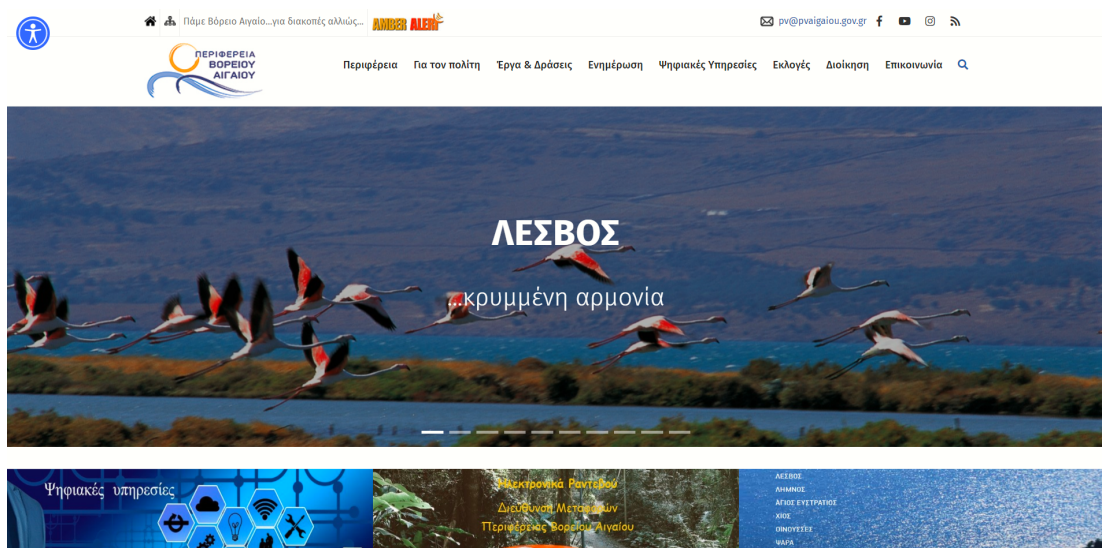
Εικόνα 36: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Πελοποννήσου



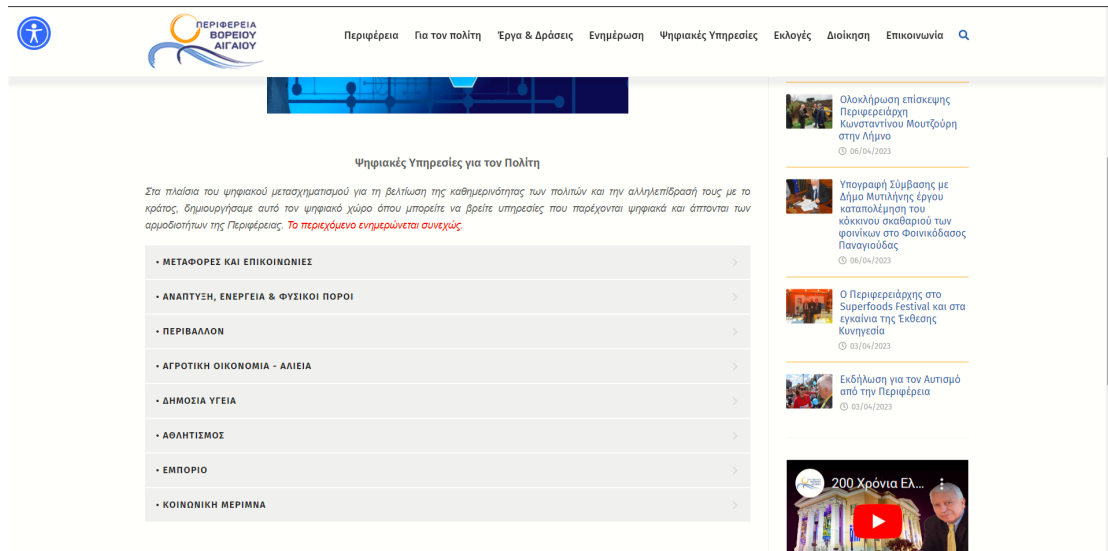
Εικόνα 37: Χρήσιμοι σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Πελοποννήσου



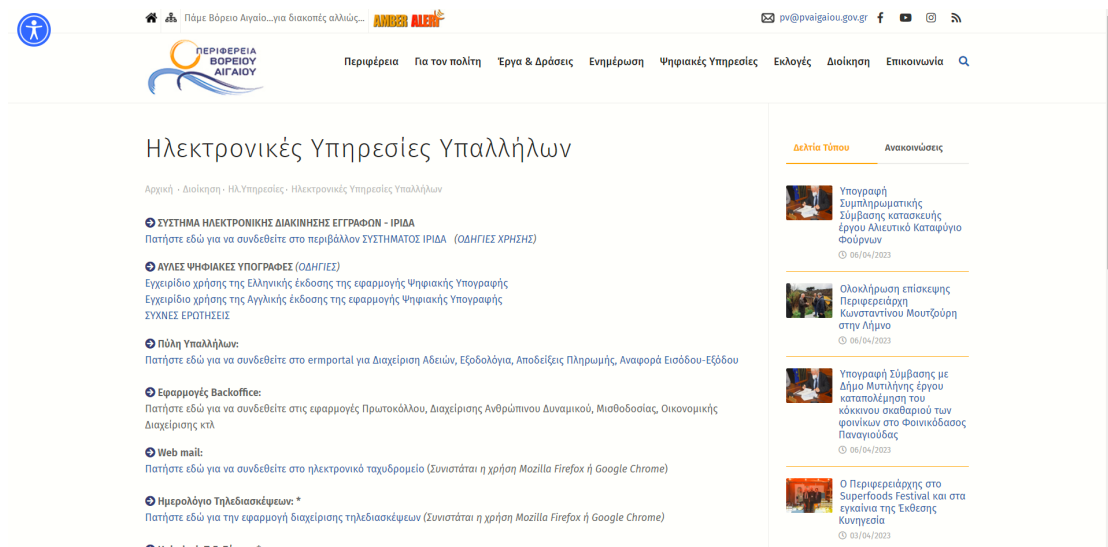
Εικόνα 38: Μενού ενημέρωσης του πολίτη



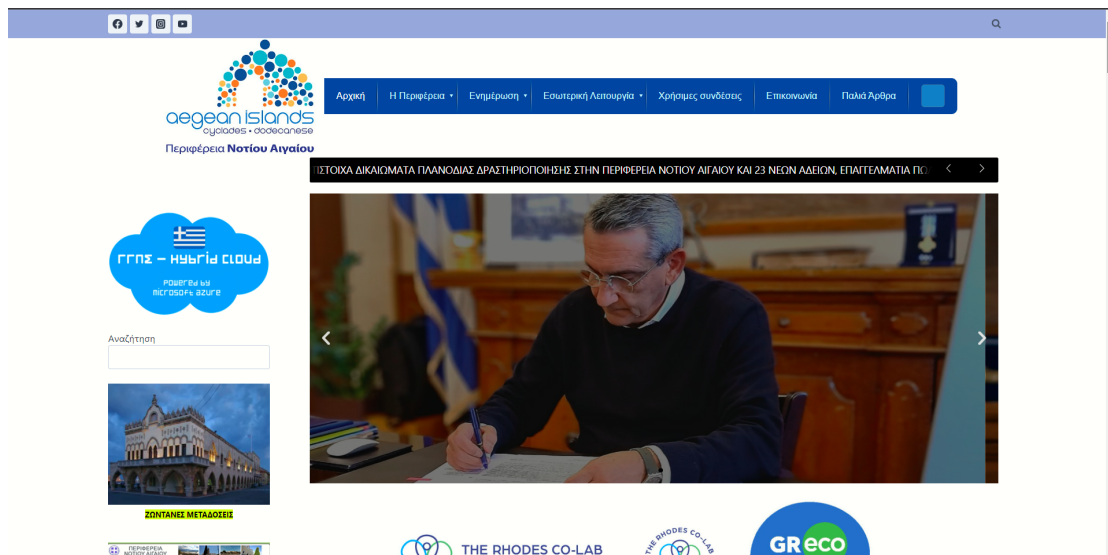
Εικόνα 39: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου



Εικόνα 40: Ψηφιακές υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου



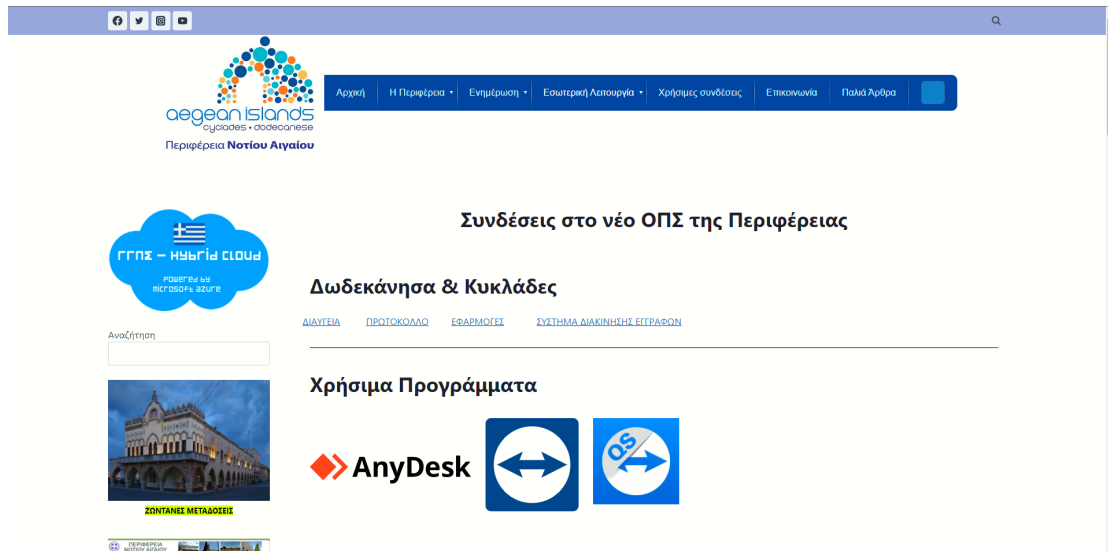
Εικόνα 41: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπαλλήλων της σελίδας της Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου



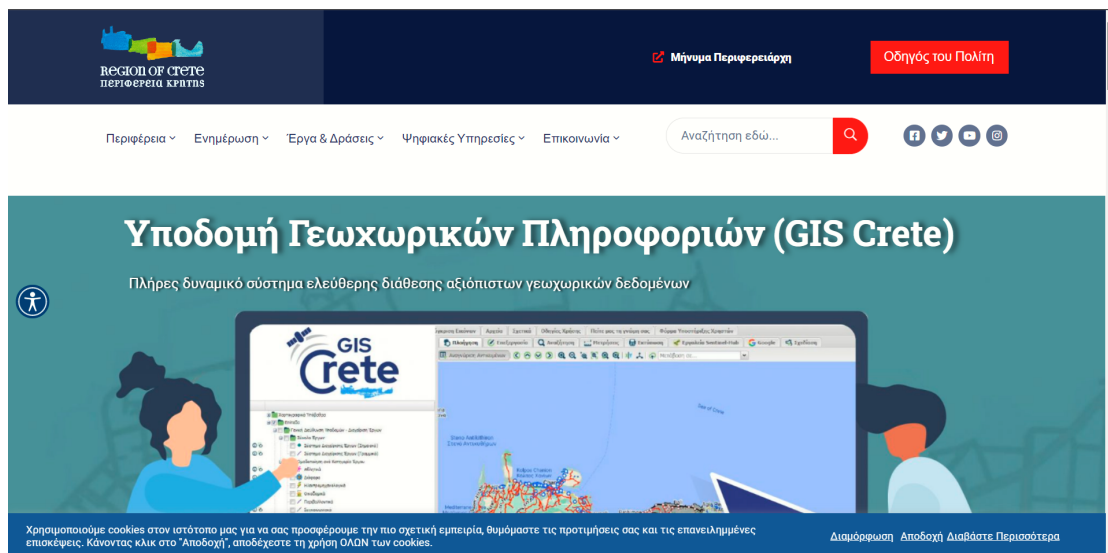
Εικόνα 42: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου



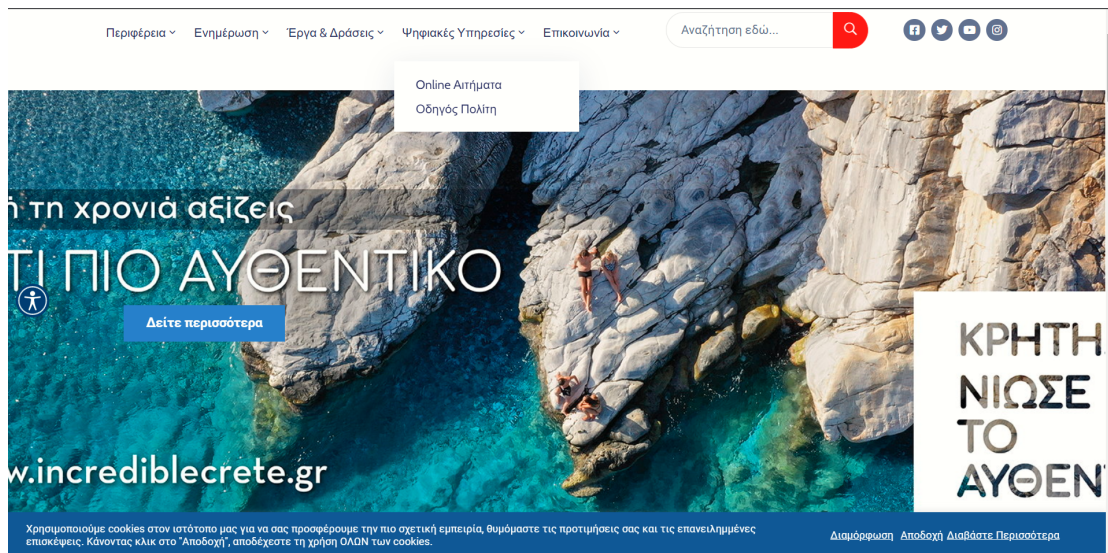
Εικόνα 43: Υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου



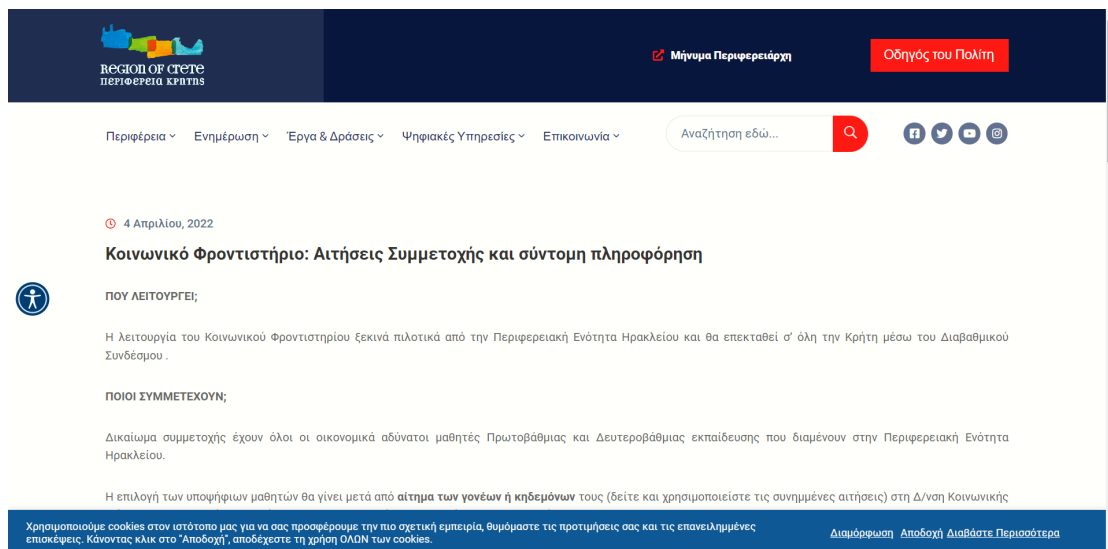
Εικόνα 44: Χρήσιμοι σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου



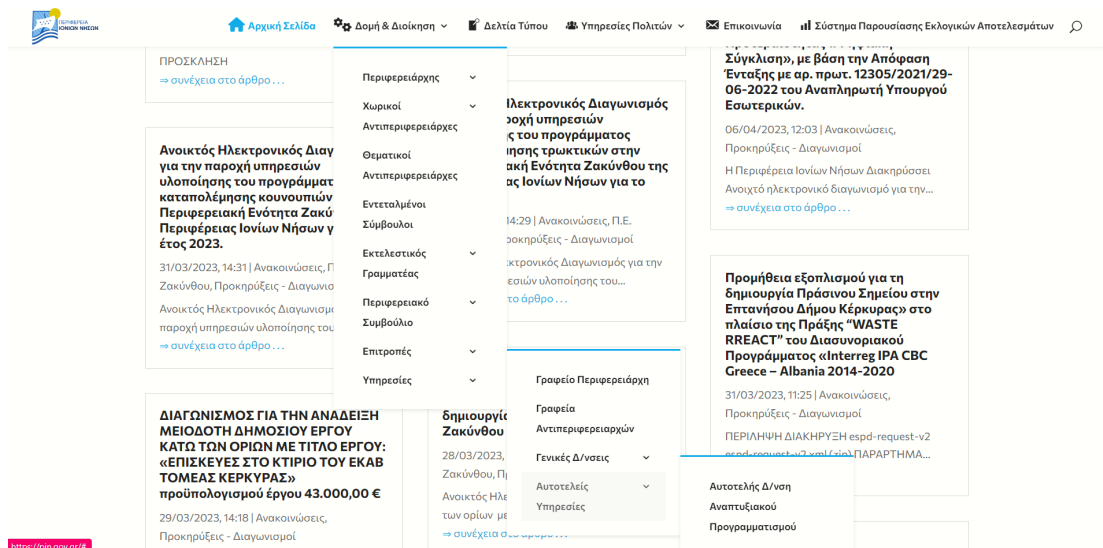
Εικόνα 45: Κεντρική σελίδα της Περιφέρειας Κρήτης



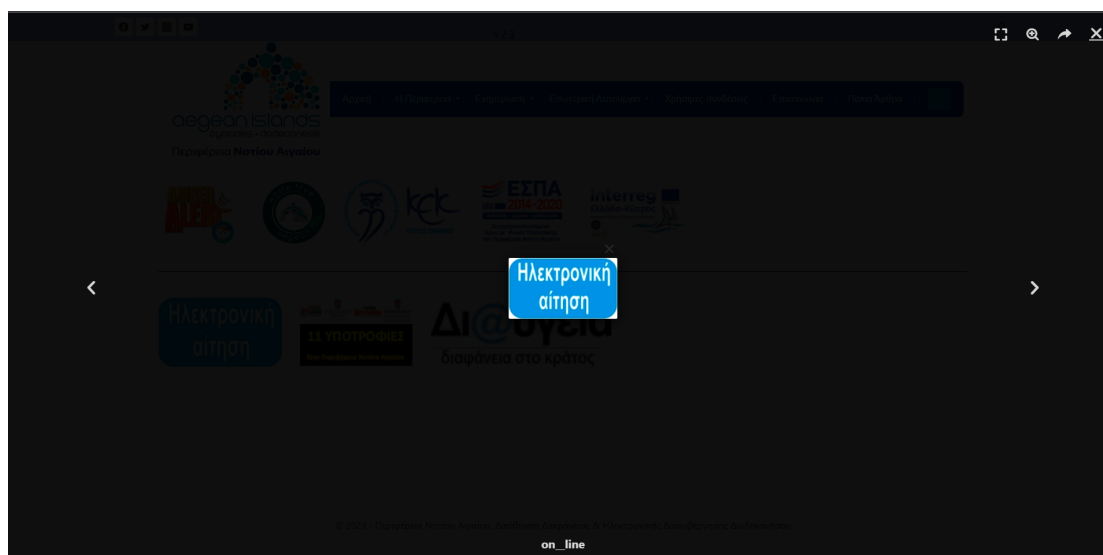
Εικόνα 46: Ψηφιακές υπηρεσίες της σελίδας της Περιφέρειας Κρήτης



Εικόνα 47: Ενημέρωση για το κοινωνικό φροντιστήριο μέσω της σελίδας της Περιφέρειας Κρήτης



Εικόνα 48: Το μενού “εκτός ορίων” της σελίδας της Περιφέρειας Ιονίων Νήσων



Εικόνα 49: Οι “λειτουργικοί” σύνδεσμοι της σελίδας της Περιφέρειας Νοτίου Αιγαίου

Ερωτηματολόγιο 1ο

Παρακαλώ συμπληρώστε την Περιφερειακή Ενότητα την οποία εκπροσωπείτε στο παρόν ερωτηματολόγιο.

Ερωτήσεις

1. Με ποια κριτήρια έγινε η ταξινόμηση των υπηρεσιών που προσφέρει η σελίδα της Περιφέρειας;

*

2. Τι είδους ειδησεογραφικό περιεχόμενο και τι είδους λειτουργίες- υπηρεσίες είναι απαραίτητες για την σελίδα;
*
3. Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;
*
4. Ποιος είναι ο τρόπος διαχείρισης των αιτημάτων (είτε σε μορφή σχολίων είτε μέσω φορμών ή αιτήσεων) που σας αποστέλλονται από τους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας της Περιφέρειας;
*
5. Πως γνωρίζετε ότι το αίτημα του πολίτη εξυπηρετήθηκε σωστά;
*
6. Εάν υπάρξει τεχνικό πρόβλημα με την ιστοσελίδα γενικότερα ή με κάποια ενότητα μέσα σε αυτή, πως το διαχειρίζεστε;
*
7. Πώς ανταποκρίνεται η ιστοσελίδα στη διασταύρωση στοιχείων των πολιτών (κυρίως για ηλεκτρονικές αιτήσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες);
8. Είναι το απόρρητο του πολίτη ασφαλές και με τι τρόπο επιτυγχάνεται αυτό;
*
9. Υπάρχουν περιπτώσεις ή υπηρεσίες όπου χρειάζονται ανθρώπινη επέμβαση(αφορά μέρη της ιστοσελίδας που τα διαχειρίζεται κάποιο bot); Εάν ναι πως τις αντιμετωπίζετε;
10. Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;
*
11. Πόσο κατανοητές πιστεύετε ότι είναι οι οδηγίες για τις προσφερόμενες υπηρεσίες σε κάποιον που δεν τις έχει ξαναχρησιμοποιήσει στο παρελθόν;
*
12. Πώς δημιουργήθηκε η σελίδα της Περιφέρειας (πρόγραμμα που τυχόν χρησιμοποιήθηκε, κριτήρια για το είδος του περιεχομένου, την σειρά εμφάνισής του, τα είδη του και η εμφάνισή της) ;
*

13. Η Περιφέρεια αξιοποιεί κάποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης για να προβάλλει την εικόνα της και εάν ναι ποιό/ά;

*

14. Τι είδους συντήρηση χρειάζονται, τόσο η σελίδα της Περιφέρειας , όσο και οι σελίδες της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να λειτουργούν σε επιθυμητό επίπεδο;

*

15. Πόσο συχνά αναβαθμίζετε την σελίδα;

*

16. Τι εικόνα προσπαθούν, η σελίδα και τα προφίλ της Περιφέρειάς σας, να βγάλουν προς τους πολίτες ή και τα όργανα της τοπική αυτοδιοίκησης, και με τι τρόπο (εάν υπάρχει);

*

17. Με ποια κριτήρια διαλέξατε το/τα συγκεκριμένο/να μέσο/σα κοινωνικής δικτύωσης (παρακαλώ αναφέρετε και το είδος του περιεχομένου, καθώς και τη σειρά εμφάνισης του μέσα σε αυτό);

18. Με ποια αφορμή δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα της Περιφέρειας, καθώς και τα προφίλ της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (εάν έχει);

*

19. Πόσο συχνά προσπαθείτε να κάνετε αναρτήσεις σε αυτό/ά;

20. Διαθέτει η Περιφέρεια κάποια εφαρμογή (για κινητά/ υπολογιστές); Εάν ναι ποιό/ές και ποιος ο σκοπός της δημιουργίας της/τους (εάν υπάρχει)

*

21. Πως ελέγχετε τη δημοτικότητα της σελίδας, των προφίλ Περιφέρειας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και της/των εφαρμογής/γων της και σε τι ενέργειες προβαίνετε εάν η δημοτικότητα δεν βρίσκεται σε κάποιο επιθυμητό ποσοστό;

Ερωτηματολόγιο 2ο

Παρακαλώ επιλέξτε την Περιφερειακή Ενότητα την οποία εκπροσωπείτε στο παρόν ερωτηματολόγιο.

*

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας

Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας

Περιφέρεια Ηπείρου

Περιφέρεια Θεσσαλίας

Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας

Περιφέρεια Αττικής

Περιφέρεια Πελοποννήσου

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου

Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου

Περιφέρεια Κρήτης

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

*

Περιφερειακή Ενότητα Δράμας

Περιφερειακή Ενότητα Θάσου

Περιφερειακή Ενότητα Ροδόπης

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

Περιφερειακή Ενότητα Καβάλας

Περιφερειακή Ενότητα Έβρου

Περιφερειακή Ενότητα Ξάνθης

Με ποίο τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα της Περιφέρειας σας;

*

Πολίτης

Υπάλληλος

Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας

*

Περιφερειακή Ενότητα Θεσσαλονίκης

Περιφερειακή Ενότητα Κιλκίς

Περιφερειακή Ενότητα Ημαθίας

Περιφερειακή Ενότητα Πιερίας

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας
Περιφερειακή Ενότητα Σερρών
Περιφερειακή Ενότητα Χαλκιδικής
Περιφερειακή Ενότητα Πέλλας
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας

*

Περιφερειακή Ενότητα Καστοριάς
Περιφερειακή Ενότητα Κοζάνης
Περιφερειακή Ενότητα Φλώρινας
Περιφερειακή Ενότητα Γρεβενών
Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Ηπείρου

*

Περιφέρεια Ηπείρου
Περιφερειακή Ενότητα Άρτας
Περιφερειακή Ενότητα Θεσπρωτίας
Περιφερειακή Ενότητα Ιωαννίνων
Περιφερειακή Ενότητα Πρέβεζας
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης

Υπάλληλος

Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Θεσσαλίας

*

Περιφέρεια Θεσσαλίας

Περιφερειακή Ενότητα Καρδίτσας

Περιφερειακή Ενότητα Λάρισας

Περιφερειακή Ενότητα Μαγνησίας

Περιφερειακή Ενότητα Σποράδων

Περιφερειακή Ενότητα Τρικάλων

Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης

Υπάλληλος

Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

*

Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Περιφερειακή Ενότητα Ζακύνθου

Περιφερειακή Ενότητα Κέρκυρας

Περιφερειακή Ενότητα Κεφαλληνίας

Περιφερειακή Ενότητα Ιθάκης

Περιφερειακή Ενότητα Λευκάδας

Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης

Υπάλληλος

Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

*

Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας
Περιφερειακή Ενότητα Αιτωλοακαρνανίας
Περιφερειακή Ενότητα Αχαΐας
Περιφερειακή Ενότητα Ηλείας
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας

*

Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας
Περιφερειακή Ενότητα Βοιωτίας
Περιφερειακή Ενότητα Εύβοιας
Περιφερειακή Ενότητα Ευρυτανίας
Περιφερειακή Ενότητα Φθιώτιδας
Περιφερειακή Ενότητα Φωκίδας
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Αττικής

*

Περιφέρεια Αττικής
Περιφερειακή Ενότητα Βορείου Τομέα Αθηνών
Περιφερειακή Ενότητα Δυτικού Τομέα Αθηνών
Περιφερειακή Ενότητα Κεντρικού Τομέα Αθηνών
Περιφερειακή Ενότητα Νοτίου Τομέα Αθηνών
Περιφερειακή Ενότητα Πειραιώς
Περιφερειακή Ενότητα Νήσων

Περιφερειακή Ενότητα Ανατολικής Αττικής
Περιφερειακή Ενότητα Δυτικής Αττικής
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Πελοποννήσου

*

Περιφέρεια Πελοποννήσου
Περιφερειακή Ενότητα Αργολίδας
Περιφερειακή Ενότητα Αρκαδίας
Περιφερειακή Ενότητα Κορινθίας
Περιφερειακή Ενότητα Λακωνίας
Περιφερειακή Ενότητα Μεσσηνίας
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου

*

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου
Περιφερειακή Ενότητα Λέσβου
Περιφερειακή Ενότητα Ικαρίας
Περιφερειακή Ενότητα Λήμνου
Περιφερειακή Ενότητα Σάμου
Περιφερειακή Ενότητα Χίου
Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης

Υπάλληλος

Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου

*

Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου

Περιφερειακή Ενότητα Άνδρου

Περιφερειακή Ενότητα Μήλου

Περιφερειακή Ενότητα Θήρας

Περιφερειακή Ενότητα Κέα-Κύθνου

Περιφερειακή Ενότητα Μυκόνου

Περιφερειακή Ενότητα Νάξου

Περιφερειακή Ενότητα Σύρου

Περιφερειακή Ενότητα Τήνου

Περιφερειακή Ενότητα Πάρου

Περιφερειακή Ενότητα Καλύμνου

Περιφερειακή Ενότητα Καρπάθου-Ηρωικής Νήσου Κάσου

Περιφερειακή Ενότητα Κω

Περιφερειακή Ενότητα Ρόδου

Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης

Υπάλληλος

Διαχειριστής/Συντηρητής

Περιφέρεια Κρήτης

*

Περιφέρεια Κρήτης

Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου

Περιφερειακή Ενότητα Λασιθίου

Περιφερειακή Ενότητα Ρεθύμνης

Περιφερειακή Ενότητα Χανίων

Με ποιό τρόπο χρησιμοποιείτε την σελίδα;

*

Πολίτης
Υπάλληλος
Διαχειριστής/Συντηρητής

Πολίτης

Πόσο εξοικειωμένοι είστε με το να εξυπηρετήστε στις καθημερινές σας συναλλαγές μέσω διαδικτύου;

Καθόλου

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Παρά πολύ

Πόσο συχνά επισκευθήκατε την σελίδα της Περιφέρειάς σας για να εξυπηρετηθείτε το τελευταίο εξάμηνο;

Καμία

- 1-3 φορές
- 4-6 φορές
- 7 και πάνω

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη;

Ναι

Όχι

Άλλο:

Προτιμάτε να εξυπηρετήστε από τη σελίδα της Περιφέρειας σας ή να πηγαίνετε στις δημόσιες υπηρεσίες;

Περιφέρεια

Δημόσιες Υπηρεσίες

Κατά πόσο γνωρίζετε ότι η Περιφερειακή Ενότητα σας προσφέρει αυτές τις υπηρεσίες μέσω της ιστοσελίδας της;

Καθόλου

- 1

2

3

4

5

Παρά πολύ

Κατά την άποψή σας είναι γρήγορη η ανταπόκριση στα αιτήματα σας;

Κατά τη γνώμη σας τι θα ήταν χρήσιμο να προστεθεί στην σελίδα της Περιφέρειας;

Υπάλληλος

Τι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει για τους πολίτες η σελίδα σας;

(π.χ. taxisnet)

Ποιος είναι ο τρόπος διαχείρισης των αιτημάτων (είτε σε μορφή σχολίων είτε μέσω φορμών ή αιτήσεων) που σας αποστέλλονται από τους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας της Περιφέρειας;

Πως γνωρίζετε ότι το αίτημα του πολίτη εξυπηρετήθηκε σωστά;

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;

Ναι

Όχι

Άλλο:

Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;

Ναι

Όχι

Άλλο:

Κατά τη γνώμη σας τι θα ήταν χρήσιμο να προστεθεί στην σελίδα της Περιφέρειας;

Διαχειριστής/Συντηρητής

Τι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει για τους πολίτες η σελίδα σας;

(π.χ. taxisnet)

Έχετε χρησιμοποιήσει την σελίδα της Περιφέρειας παλαιότερα για την προσωπική σας εξυπηρέτηση ως πολίτης;

Ναι

Όχι

Άλλο:

Κατά τη γνώμη σας, η ταξινόμηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της σελίδας είναι κατανοητή αλλά και ευκόλως πλοηγήσιμη για τους πολίτες;

Με ποια κριτήρια έγινε η ταξινόμηση των υπηρεσιών που προσφέρει η σελίδα της Περιφέρειας;

Εάν υπάρξει τεχνικό πρόβλημα με την ιστοσελίδα γενικότερα ή με κάποια ενότητα μέσα σε αυτή, πως το διαχειρίζεστε;

Υπάρχουν περιπτώσεις ή υπηρεσίες όπου χρειάζονται ανθρώπινη επέμβαση(αφορά μέρη της ιστοσελίδας που τα διαχειρίζεται κάποιο bot); Εάν ναι πως τις αντιμετωπίζετε;

Πώς ανταποκρίνεται η ιστοσελίδα στη διασταύρωση στοιχείων των πολιτών (κυρίως για ηλεκτρονικές αιτήσεις και προσφερόμενες υπηρεσίες);

Είναι το απόρρητο του πολίτη ασφαλές και με τι τρόπο επιτυγχάνεται αυτό;

Συντομογραφίες

ΔΟΥ	Δημόσια Οικονομική Υπηρεσία
ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΗΔ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΚΕΠ	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΠΣ	Πληροφοριακά Συστήματα
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας
ΦΕΚ	Φύλλο Εφημερίδας της Κυβερνήσεως
ΦΠΑ	Φόρος Προστιθέμενης Αξίας
ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΕΑΠΔ	Ελληνική Αρχή Προστασίας Δεδομένων