



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ**

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη  
«Δημόσια Διοίκηση»**



Διπλωματική εργασία

***Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση  
E-Governance in Public Administration***

Του

**ΜΙΣΚΑ ΙΩΑΝΝΗ**

Επιβλέπων καθηγητής: ΙΩΑΝΝΗΣ ΚΑΡΑΒΑΣΙΛΗΣ

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2023

Copyright © 2023 ΙΩΑΝΝΗΣ ΜΙΣΚΑΣ

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν αποκλειστικά τον συγγραφέα και δεν αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας

Ως συγγραφέας της παρούσας εργασίας δηλώνω πως η παρούσα εργασία δεν αποτελεί προϊόν λογοκλοπής και δεν περιέχει υλικό από μη αναφερόμενες πηγές.

## Περίληψη

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (ΗΔ) αναφέρεται στη χρήση εργαλείων και συστημάτων που παρέχονται από τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας με σκοπό τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από την κυβέρνηση και τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες και επιχειρήσεις. Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα περιλαμβάνει πολλές υπηρεσίες και ιδρύματα που συνθέτουν όλο το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Μερικές από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές που έχουν εισαχθεί στις δημόσιες επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια είναι ο Κλεισθένης, η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας, το TAXISNET, OPIS, SYZEFXIS, IKANET, τα κέντρα κλήσεων, κ.α. Η διπλωματική εργασία εστιάζει στην ΗΔ στο Δημόσιο τομέα και αποσκοπεί να εξετάσει το πλαίσιο εφαρμογής της. Αρχικά παρουσιάζεται η εννοιολογική προσέγγιση σε αυτές τις έννοιες και επιχειρείται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση που θα περιγράψει την Ελληνική πραγματικότητα ως προς την ΗΔ στο Δημόσιο. Η εργασία περιλαμβάνει διεξαγωγή πρωτογενούς ποσοτικής έρευνας που απευθύνεται σε Δημόσιους Υπαλλήλους και αφορά την εκτίμηση της ΗΔ, την αναγκαιότητα εφαρμογής της, τα προσδοκώμενα πλεονεκτήματα και τα εμπόδια που τίθενται ως προς την εφαρμογή της στους Δημόσιους Οργανισμούς. Τα εμπόδια και τα πλεονεκτήματα της ΗΔ διαμορφώνουν τη γενική εικόνα που έχει ένας εργαζόμενος για την ΗΔ και την αναγκαιότητα της εφαρμογής της. Τα πιο σημαντικά προσδοκώμενα πλεονεκτήματα εφαρμογής της ΗΔ είναι η λειτουργικότητα, η αυξημένη ποιότητα υπηρεσιών και η αποτελεσματικότητα ενώ τα εμπόδια της εφαρμογής της ΗΔ είναι η ποιότητα των δεδομένων που υπάρχουν στην υπηρεσία, η έλλειψη τεχνικών και διαδικασιών και η χαμηλή αποδοχή της ΗΔ από τους οργανισμούς του Δημοσίου. Η έρευνα έδειξε ότι η εκτίμηση της ΗΔ εξαρτάται από παράγοντες όπως το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και η προϋπηρεσία του δείγματος.

*Λέξεις – Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Δημόσιος Τομέας, Δημόσιοι Υπάλληλοι.*

## **Abstract**

E-governance refers to the use of tools and systems provided by Information and Communication Technologies to improve public services provided by the government and public administration bodies to citizens and businesses. The public sector in Greece includes many services and institutions that make up the full range of services provided. Some of the e-applications that have been introduced in public enterprises in recent years are Cleisthenes, the Greek Strategy for the Information Society, TAXISNET, OPIS, SYZEFXIS, IKANET, call centres, etc. The dissertation focuses on E-governance in the public sector and aims to examine the context of its implementation. Initially, the conceptual approach to these concepts is presented and a literature review is attempted to describe the Greek reality with regard to E-governance in the public sector. The paper includes conducting a primary quantitative survey addressed to Public Employees and concerns the assessment of E-governance, the necessity of its implementation, the expected advantages and the barriers to its implementation in Public Organizations. The barriers and advantages of E-governance form the general picture an employee has of E-governance and the necessity of its implementation. The most important expected advantages of implementing E-governance are functionality, increased quality of services and efficiency, while the barriers to implementing E-governance are the quality of data available in the service, lack of techniques and procedures and low acceptance of E-governance by public organizations. The research showed that the appreciation of E-governance depends on factors such as gender, age, educational level and previous experience of the sample.

*Keywords:* E-governance, Public Sectors, Public Employees

## Περιεχόμενα

Περίληψη .....	3
Abstract .....	4
Πρόλογος .....	9
<b>1 Εισαγωγή .....</b>	<b>12</b>
1.1 Γενικό πλαίσιο.....	12
1.2 Σκοπός και στόχοι της εργασίας.....	14
1.3 Σημασία διπλωματικής εργασίας.....	14
1.4 Διάρθρωση εργασίας .....	15
<b>2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....</b>	<b>17</b>
2.1 Βασικές έννοιες.....	17
2.1.1 Ορισμοί και μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	19
2.1.2 Αναδιοργάνωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	23
2.2 Αξιολόγηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	27
2.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα .....	29
2.3.1 Ελληνικά Προγράμματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ιστορική αναδρομή.....	30
2.3.2 Στρατηγική και ενέργειες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα.....	36
2.3.3 Ανάλυση SWOT για την ελληνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση	37
2.4 Οφέλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης .....	38
<b>3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα μετά την πανδημία.....</b>	<b>41</b>
3.1 Covid-19, Κινητήριοι Παράγοντες για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	41
3.1.1 Πανδημία και Νέα Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	42
3.1.2 Κύριες Επεμβάσεις.....	44
3.1.3 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη.....	46
3.2 Νέες Εικονικές-Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες .....	47
3.2.1 Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης «myOAEDlive».....	48

3.2.2	Εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση «myKEPLive».....	49
3.2.3	Πλατφόρμα Προξενείων «MyConsulLive».....	50
3.3	Covid-19 και Νέο Θεσμικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 51	
3.4	Διαλειτουργικότητα και Αλληλεπίδραση μεταξύ Πληροφοριακών Συστημάτων.....	59
4	Μεθοδολογία .....	62
4.1	Σκοπός της εργασίας .....	62
4.2	Ερευνητική προσέγγιση.....	62
4.3	Μεθοδολογικό εργαλείο.....	63
4.4	Μέθοδος επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων.....	64
5	Ανάλυση .....	66
5.1	Δημογραφικά χαρακτηριστικά - συχνότητες.....	66
5.2	Εκτίμηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ).....	71
5.3	Στάση προς την Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ).....	72
5.4	Αξιοπιστία δεδομένων .....	75
5.5	Συσχετίσεις .....	77
5.6	Στατιστικά σημαντικές διαφορές.....	78
6	Συμπεράσματα.....	86
	Βιβλιογραφία.....	90
	Παράρτημα.....	97

## **Κατάλογος Εικόνων**

Εικόνα 1: Το μοντέλο ωριμότητας Layne και Lee (2001). .....26

Εικόνα 2: Το μοντέλο ωριμότητας PPR (Andersen & Hendiksen). .....27

## **Κατάλογος Διαγραμμάτων**

Διάγραμμα 1: Ηλικία δείγματος. ....66

Διάγραμμα 2: Εκπαίδευση δείγματος.....67

Διάγραμμα 3: Θέση εργασίας.....68

Διάγραμμα 4: Εργασιακή εμπειρία δείγματος.....69

Διάγραμμα 5: Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.....70

Διάγραμμα 6: Τόπος διαμονής δείγματος.....71

## Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Ηλικία δείγματος. ....	66
Πίνακας 2: Εκπαίδευση δείγματος.....	67
Πίνακας 3: Θέση εργασίας.....	68
Πίνακας 4: Εργασιακή εμπειρία δείγματος.....	69
Πίνακας 5: Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.....	69
Πίνακας 6: Τόπος διαμονής δείγματος.....	70
Πίνακας 7: Εκτιμήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	72
Πίνακας 8: Εκτίμηση αναγκαιότητας ΗΔ.....	73
Πίνακας 9: Στάδιο ανάπτυξης ΗΔ.....	74
Πίνακας 10: Αντιληπτά πλεονεκτήματα της ΗΔ.....	74
Πίνακας 11: Αντιληπτά εμπόδια στην ΗΔ.....	75
Πίνακας 12: Αξιοπιστία δεδομένων.....	77
Πίνακας 13: Συσχετίσεις μεταβλητών.....	77
Πίνακας 14: Σημαντική διαφοροποίηση ως προς το φύλο.....	79
Πίνακας 15: Σημαντικές διαφορές ως προς την ηλικία.....	80
Πίνακας 16: Σημαντικές διαφορές ως προς το μορφωτικό επίπεδο.....	81
Πίνακας 17: Σημαντικές διαφοροποιήσεις για τη Θέση Εργασίας.....	82
Πίνακας 18: Σημαντικές διαφοροποιήσεις για την Εργασιακή Εμπειρία.....	84
Πίνακας 19: Στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς την Οικογενειακή Κατάσταση.....	85



## Πρόλογος

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα είναι ένα ζήτημα που η κοινωνία απαιτεί και αναμένει για την εύρυθμη λειτουργία δεκάδων υπηρεσιών. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Ελληνικό Δημόσιο τομέα, απαιτεί και τον αντίστοιχο σημαντικό οργανωτικό μετασχηματισμό. Ο μετασχηματισμός αυτός έγινε ιδιαίτερα έντονος κατά αλλά και μετά την περίοδο της πανδημίας, αφού νωρίτερα διάφορες ιδιαιτερότητες στο Δημόσιο, σε αντίθεση με τον Ιδιωτικό Τομέα, αποτέλεσαν ανασταλτικό παράγοντα της έγκαιρης υιοθέτησης και εισαγωγής της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Dunleavy et al., 2006).

Η έρευνα αρχικά θα αναλύσει εννοιολογικά τις βασικές έννοιες που διέπουν την διπλωματική, όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στη συνέχεια θα επιχειρήσει να επικεντρωθεί στην εξέταση των βέλτιστων πρακτικών για την εφαρμογή λύσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των πολιτικών, των τεχνολογικών πλατφορμών και των στρατηγικών δέσμευσης των διαφόρων ομάδων ενδιαφερομένων (stakeholders). Επίσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι συχνά γεμάτη με ρυθμιστικούς και ηθικούς λόγους. Η διπλωματική σκοπεύει να αναλύσει νομικά πλαίσια που διέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να προτείνει προτάσεις για βελτίωση. Η σημασία του θέματος είναι μεγάλη για να μπορέσουν να εντοπιστούν προβληματικοί παράγοντες και προβληματικές αντιλήψεις, στοιχεία τα οποία οι αρμόδιοι φορείς έχουν την αρμοδιότητα να βελτιώσουν. Τέτοιες βελτιώσεις αναμένεται να καλυτερεύσουν τη λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που εξετάζονται.

Η σύγκριση διαφορετικών μοντέλων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ χωρών, περιφερειών, δήμων ή ακόμη και υπηρεσιών μπορεί να προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για το ποια συστήματα παράγουν τα καλύτερα αποτελέσματα όσον αφορά την αποτελεσματικότητα, τη διαφάνεια και την ικανοποίηση των πολιτών. Στην εργασία θα επιχειρήσουμε να συγκρίνουμε το μοντέλο, την προσέγγιση ή τα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανάμεσα σε διαφορετικούς φορείς του Δημοσίου για να διαπιστωθεί αν προκύπτουν και σημαντικές διαφοροποιήσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να κάνει τον οργανισμό πιο προσιτό και ανταποκρινόμενο στους πολίτες. Ιδιαίτερα οι γενιές που είναι εξοικειωμένες με την τεχνολογία μπορούν να έχουν ένα σημαντικό τεχνολογικό προβάδισμα. Η διπλωματική εργασία θα επιχειρήσει να εξετάσει στην αξιολόγηση του βαθμού στον οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκπληρώνει αυτές τις υποσχέσεις. Συνεπώς θα εξεταστούν οι αντιλήψεις των ίδιων των εργαζομένων σε αυτούς τους οργανισμούς.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει σχετικά αργό ρυθμό ανάπτυξης σε σύγκριση με ορισμένες άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Οι πρωτοβουλίες για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξεκίνησαν στα τέλη της δεκαετίας του 1990 και στις αρχές της δεκαετίας του 2000, αλλά αντιμετώπισαν πολλές προκλήσεις, όπως η γραφειοκρατική αντίσταση, η έλλειψη τεχνολογικής υποδομής και οι οικονομικοί περιορισμοί (μνημόνιο). Η νομοθεσία και τα πλαίσια πολιτικής έχουν αναπτυχθεί για να καθοδηγήσουν την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Για παράδειγμα, το σχέδιο Καλλικράτης (Ν. 3852/2010) περιλάμβανε στοιχεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με στόχο τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Έκτοτε, οι κυβερνήσεις έχουν πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις σε υποδομές πληροφορικής, με στόχο τη διευκόλυνση πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ένα από τα επιδιωκόμενα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι να αυξήσει τη συμμετοχή του κοινού σε διάφορα επίπεδα, να κάνει τις υπηρεσίες περισσότερο εξυπηρετικές και την κυβέρνηση πιο διαφανή. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα αυτών των μέτρων έχει αμφισβητηθεί και απομένει πολύς δρόμος να διανυθεί όσον αφορά τα ανοιχτά δεδομένα και τη συμμετοχή των πολιτών. Παρά τις προσπάθειες, η Ελλάδα εξακολουθεί να αντιμετωπίζει σημαντικές προκλήσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως η ασφάλεια των δεδομένων, οι ανησυχίες για την ιδιωτικότητα και οι οικονομικοί περιορισμοί, ειδικά στο πλαίσιο των οικονομικών της προκλήσεων.

Δεδομένης της ευαίσθητης φύσης των κρατικών δεδομένων, ένα σημαντικό μέρος της διατριβής θα επικεντρωθεί σε ζητήματα ασφάλειας

δεδομένων και απορρήτου που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Θα εξετάσουμε τις απόψεις των εργαζομένων και θα ερευνήσουμε την πιθανότητα αυτές να διαφέρουν σημαντικά, ανάλογα με διάφορα δημογραφικά στοιχεία όπως το φύλο και η ηλικιακή κατηγορία.

Η ερευνητική μεθοδολογία της διπλωματικής θα βασιστεί σε ποσοτική ανάλυση. Αφού διεξαχθεί η βιβλιογραφική επισκόπηση και καταλήξουμε στα βασικά στοιχεία που θα εξετάσει η διπλωματική εργασία, τα οποία σε γενικές γραμμές παρουσιάστηκαν παραπάνω, θα αξιολογηθεί το πλαίσιο στο οποίο θα διεξαχθεί η διπλωματική. Με βάση αυτό, θα δομηθεί το κατάλληλο ερευνητικό εργαλείο για την ποσοτική ανάλυση. Το ερευνητικό εργαλείο, δηλαδή το ερωτηματολόγιο, θα διαμοιραστεί σε εργαζόμενους και εργαζόμενες δημοσίων υπηρεσιών για να το συμπληρώσουν. Η διανομή του ερωτηματολογίου θα γίνει ηλεκτρονικά, μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Τα δεδομένα θα συλλεχθούν μέσω φόρμας google. Αφού τελειώσει η περίοδος διαμοιρασμού του ερωτηματολογίου, τα δεδομένα θα κωδικοποιηθούν και θα επεξεργαστούν μέσω του στατιστικού προγράμματος SPSS για να μπορέσουμε να απαντήσουμε τον σκοπό και τους στόχους της εργασίας.

# 1 Εισαγωγή

## 1.1 Γενικό πλαίσιο

Λόγω των άμεσων και έμμεσων δυνάμεων της παγκοσμιοποίησης, η διακυβέρνηση έχει καταστεί βασική ατζέντα τόσο στις ανεπτυγμένες χώρες όσο και στον αναπτυσσόμενο κόσμο. Η πρόοδος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) προσέδωσε μια νέα διάσταση στο πεδίο της διακυβέρνησης και αναδύθηκε η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ΤΠΕ αναπτύσσονται ταχύτερα από ποτέ και βοηθούν τη διαδικασία της ανάπτυξης και της χρηστής διακυβέρνησης. Είναι ευρέως αποδεκτές ως αποτελεσματικά εργαλεία παροχής υπηρεσιών και εξισώνονται με τη χρηστή διακυβέρνηση από όλες τις ανεπτυγμένες χώρες γενικά και τις αναπτυσσόμενες χώρες (Saeed, Bharali & Bhowal, 2010).

Η πρόοδος της τεχνολογίας του Διαδικτύου (ΤΠ) δημιουργεί νέες προκλήσεις αλλά και προσδοκίες στους πολίτες για βελτιωμένη και ποιοτική παροχή υπηρεσιών. Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση της πληροφορικής από τις κυβερνητικές υπηρεσίες, είναι ένας τρόπος που μπορεί να μετασχηματίσει τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους κλάδους της κυβέρνησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται ισχυρό εργαλείο στα χέρια της κυβέρνησης για τη μείωση του κόστους, την αύξηση των εσόδων, τη βελτίωση της παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Υποτίθεται επίσης ότι διασφαλίζει την αποτελεσματικότητα, τη λογοδοσία και τη διαφάνεια στη λειτουργία της κυβέρνησης και δείχνει το δρόμο της χρηστής διακυβέρνησης (Saeed, Bharali & Bhowal, 2010).

Ο Heeks (2001) υποστήριξε ότι η επίδραση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών έχει σημαντική συμβολή στην επίτευξη των στόχων της χρηστής διακυβέρνησης. Απλοποιεί τη διαδικασία της διοίκησης με την ενσωμάτωση των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων των υπηρεσιών και διευκολύνει την απόδοση αποτελεσματικότερα. Μπορεί να βοηθήσει έναν οργανισμό με πολλούς τρόπους. Πρώτον, ενσωματώνει όλα τα τμήματα του οργανισμού για να επιτρέψει μεγαλύτερο έλεγχο των διοικητικών του λειτουργιών, και έτσι μπορεί να μειώσει το λειτουργικό κόστος ενός

οργανισμού. Δεύτερον, συμβάλλει στην αύξηση της επιχειρησιακής αποτελεσματικότητας με τη σύνδεση και την ολοκλήρωση όλων των διοικητικών διαδικασιών, ώστε το προσωπικό να χρησιμοποιεί λιγότερο χρόνο για την εκτέλεση των καθηκόντων του. Τρίτον, βοηθά τους χρήστες να έχουν περισσότερη και ταχύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες, γεγονός που βελτιώνει τον χρόνο και τις πληροφορίες που είναι διαθέσιμες για τη λήψη αποφάσεων.

Η παροχή δημόσιων υπηρεσιών είναι η κύρια λογική για την ύπαρξη οποιασδήποτε λαϊκά εκλεγμένης κυβέρνησης. Έτσι, κάθε κυβέρνηση αναλαμβάνει διάφορες πρωτοβουλίες για να επιφέρει αλλαγές στα υφιστάμενα παραδοσιακά και προσανατολισμένα στη διαδικασία διοικητικά συστήματα και να επιτύχει την εμπιστοσύνη και να ζητήσει την υποστήριξη των πολιτών της κατά τη διάρκεια της αποτελεσματικής παροχής δημόσιων υπηρεσιών. Είναι αποδεκτό γεγονός ότι οι παραδοσιακές κυβερνητικές δομές και συστήματα δεν επαρκούν πλέον για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των αυξανόμενων προσδοκιών των πολιτών, όπως προέκυψε ως συνέπεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο Heeks (2001) επισημαίνει επίσης τρεις κύριες συνεισφορές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η βελτίωση των κυβερνητικών διαδικασιών (ηλεκτρονική διοίκηση), η σύνδεση των πολιτών (ηλεκτρονικές υπηρεσίες) και η οικοδόμηση εξωτερικών αλληλεπιδράσεων (ηλεκτρονική κοινωνία).

Οι Ghosh et al. (2004) εννοιολογούν την ηλεκτρονική υπηρεσία ως διαδραστική υπηρεσία πληροφοριών μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών, των αποδεκτών υπηρεσιών και των οργανισμών. Η ηλεκτρονική υπηρεσία (e-service) γίνεται όλο και πιο σημαντική για την παροχή στους πελάτες μιας βολικής υπηρεσίας με διαδραστική ροή πληροφοριών κατά τη διαδικασία συναλλαγής (Santos, 2003). Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών διαφέρει πολύ από την παραδοσιακή παροχή υπηρεσιών, η οποία βασίζεται στη διαδραστική ροή πληροφοριών μεταξύ πελατών και παρόχων υπηρεσιών (Li & Suomi, 2007). Η διαδικασία βασίζεται στη ροή πληροφοριών μέσω της

τεχνολογίας των πληροφοριών και η ποιότητα των πληροφοριών είναι σημαντική στη διαμόρφωση της ικανοποίησης του πελάτη.

## **1.2 Σκοπός και στόχοι της εργασίας**

Ο στόχος της έρευνας είναι να εξετάσει την σχέση ανάμεσα στους παράγοντες που συμβάλλουν στη δημιουργία ευνοϊκού περιβάλλοντος για την αποτελεσματική υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τους παράγοντες που επηρεάζουν την καλή διακυβέρνηση. Έτσι, η έρευνα στοχεύει στην αξιολόγηση των ακόλουθων στόχων:

- Αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών.
- Ανάλυση των επιπτώσεων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τους αποδέκτες των υπηρεσιών.
- Κατανόηση του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διευκολύνει την καλή διακυβέρνηση.

## **1.3 Σημασία διπλωματικής εργασίας**

Η διεξαγωγή μιας διπλωματικής εργασίας με θέμα την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση είναι σημαντική για πολλούς λόγους. Πρώτον, αποτελεί επιστημονική συνεισφορά καθώς συμβάλλει στην ανάπτυξη της γνώσης και προάγει νέες ιδέες, προσεγγίσεις και αναλύσεις στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, δίνει τη δυνατότητα στον συγγραφέα να κατανοήσει βαθύτερα τον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τις σημαντικές τάσεις σε αυτόν. Ταυτόχρονα, επιτρέπει στους φοιτητές να εφαρμόσουν τις θεωρητικές γνώσεις που έχουν αποκτήσει κατά τη διάρκεια των σπουδών τους σε ένα πρακτικό πρόβλημα της Δημόσιας Διοίκησης.

Μια διπλωματική εργασία μπορεί επίσης να εξετάσει θέματα που αφορούν τη διαφάνεια, τη συμμετοχή των πολιτών και την αποτελεσματική

παροχή δημόσιων υπηρεσιών, προωθώντας την ιδέα της καλής διακυβέρνησης. Πέραν αυτού, μια διπλωματική εργασία μπορεί να περιλαμβάνει αντίστοιχες προτάσεις για τη βελτίωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που μπορούν να φανούν χρήσιμες στις κυβερνητικές αρχές. Επιπλέον, η συγγραφή μιας διπλωματικής εργασίας απαιτεί την ανάπτυξη ερευνητικών και αναλυτικών ικανοτήτων, που αποτελούν πολύτιμες δεξιότητες για την επαγγελματική καριέρα.

Συνολικά, η διεξαγωγή μιας διπλωματικής εργασίας στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντική τόσο ακαδημαϊκά όσο και πρακτικά, καθώς συμβάλλει στην προώθηση της γνώσης, την ενίσχυση των ικανοτήτων και τη βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης.

## **1.4 Διάρθρωση εργασίας**

Η παρούσα εργασία διαρθρώνεται ως εξής:

Το πρώτο κεφάλαιο αποτελεί το εισαγωγικό κεφάλαιο της εργασίας, όπου παρουσιάζεται το γενικό πλαίσιο, ο σκοπός και οι στόχοι της εργασίας, η σημασία της διπλωματικής εργασίας καθώς και η διάρθρωσή της.

Το δεύτερο κεφάλαιο έχει ως θέμα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζονται οι βασικές έννοιες που σχετίζονται με το θέμα αυτό, οι ορισμοί και τα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και η αναδιοργάνωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γίνεται ακόμη αναφορά στην αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Πιο συγκεκριμένα, πραγματοποιείται μία ιστορική αναδρομή στα ελληνικά προγράμματα για την ελληνική διακυβέρνηση, παρουσιάζονται η στρατηγική και οι ενέργειες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα καθώς και στην ανάλυση SWOT για την ελληνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τέλος, παρουσιάζονται τα οφέλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το τρίτο κεφάλαιο έχει ως θέμα την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα μετά την πανδημία. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στον Covid ο οποίος λειτούργησε ως ο Κινητήριος Παράγοντας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στην πανδημία και στη νέα στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπου αναλύονται οι κύριες παρεμβάσεις και η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη. Επιπλέον, γίνεται αναφορά στις νέες εικονικές - ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, όπου παρουσιάζονται η Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης «myOAEDlive», η εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση «myKEPlive» καθώς και η πλατφόρμα προξενείων «MyConsulLive». Τέλος, παρουσιάζονται το Νέο Θεσμικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μετά την πανδημία καθώς και η διαλειτουργικότητα και η αλληλεπίδραση μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία έρευνας που θα ακολουθηθεί στην παρούσα εργασία. Πιο συγκεκριμένα, παρουσιάζεται η ερευνητική προσέγγιση, το μεθοδολογικό εργαλείο, η μέθοδος συλλογής δεδομένων καθώς και η μέθοδος επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων.

Στο πέμπτο κεφάλαιο πραγματοποιείται η ανάλυση των δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, αναλύονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά και οι συχνότητες, γίνεται ανάλυση της εκτίμησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και της στάσης προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι συσχετίσεις ανάμεσα στις βασικές μεταβλητές καθώς και οι στατιστικά σημαντικές διαφορές.

Τέλος, το έκτο κεφάλαιο συνιστά τα συμπεράσματα της παρούσας εργασίας.



## 2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

### 2.1 Βασικές έννοιες

Ο όρος "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση" αναφέρεται στη χρήση εργαλείων και συστημάτων που παρέχονται από τις Τεχνολογίες της Πληροφορίας και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ) με σκοπό τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται από την κυβέρνηση και τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες και επιχειρήσεις. Αν και η χρήση τέτοιων εργαλείων και συστημάτων είναι ήδη ευρέως διαδεδομένη στη λειτουργία των κυβερνητικών φορέων, η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται κυρίως με την ολοκληρωτική αναδιάρθρωση των οργάνων και την επανασχεδίαση των διοικητικών (επιχειρηματικών) διαδικασιών (Business Process Re-engineering - BPR) με τρόπο που να επιτρέπει την πιο αποδοτική και αποτελεσματική παροχή δημόσιων υπηρεσιών στους αιτούντες (Ταρνάρη, 2021).

Σε αυτόν τον τομέα, η σωστή χρήση των ΤΠΕ και διαφόρων εργαλείων στις λειτουργίες των υπηρεσιών e-government οδηγεί σε απλούστερες, πιο γρήγορες και οικονομικότερες επιχειρηματικές συναλλαγές για όλους τους πολίτες, επιχειρήσεις και οργανισμούς, ανεξαρτήτως της τοποθεσίας τους. Ειδικά στην Ευρώπη, όπου οι πολίτες ταξιδεύουν συχνά εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης για επαγγελματικούς ή αναψυχής λόγους, αυξάνεται η ανάγκη για αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών και συνεργασία μεταξύ κυβερνητικών οργάνων, είτε βρίσκονται στη χώρα καταγωγής τους είτε σε διάφορα κράτη μέλη της ΕΕ (Ταρνάρη, 2021).

Τον Μάιο του 2010, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρουσίασε τη Ψηφιακή Ατζέντα για την Ευρώπη (Digital Agenda for Europe - DAE), έναν σημαντικό οδικό χάρτη που καθορίζει τον ρόλο των ΤΠΕ στην επίτευξη των φιλοδοξιών της Ευρώπης για μια ανταγωνιστική ψηφιακή οικονομία έως το 2020.

Όπως και άλλες έννοιες στη σύγχρονη κοινωνία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πολλές διαφορετικές οριοθετήσεις, όπως τις διατυπώνουν ερευνητές και ειδικοί. Παρ' όλα αυτά, η πλειονότητα συμφωνεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη "χρήση των Τεχνολογιών

Πληροφοριών και Επικοινωνιών από την κυβέρνηση για να παρέχει βελτιωμένες δημόσιες υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να αλληλοεπιδρούν και να διεξάγουν επιχειρηματικές δραστηριότητες με την κυβέρνηση χρησιμοποιώντας διάφορα ηλεκτρονικά μέσα, όπως έξυπνα κινητά τηλέφωνα, έξυπνες κάρτες, περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, διαδίκτυο και Ηλεκτρονική Ανταλλαγή Δεδομένων (EDI). Συνολικά, πρόκειται για τον τρόπο που η κυβέρνηση οργανώνει τον εαυτό της, τους κανόνες, τους κανονισμούς και τις διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης για να παρέχει υπηρεσίες και να συντονίζει τις διαδικασίες, την επικοινωνία και τον τερματισμό διαδικασιών στο εσωτερικό της (Hatzopoulos & Metaxiotis, 2010).

Μια άλλη προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρουσιάστηκε από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών, ο οποίος την περιγράφει ως τη "χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών, όπως τα ευρυζωνικά δίκτυα, το Διαδίκτυο και οι φορητοί υπολογιστές, από κυβερνητικές υπηρεσίες." Επιπλέον, η ΟΟΣΑ αναφέρεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως το "εργαλείο για την επίτευξη βελτιωμένης διακυβέρνησης" μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών, ιδίως του Διαδικτύου.

Η δυνατότητα πρόσβασης σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως ψηφιακές πύλες, ιστότοποι, έξυπνες κάρτες και ειδικές προγραμματισμένες υπηρεσίες, μέσω των νέων ΤΠΕ, ανοίγουν τον δρόμο για την αναμόρφωση του τρόπου που προσφέρονται οι υπηρεσίες στους πολίτες. Αυτό επιτρέπει την ανάπτυξη μιας νέας σχέσης μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, βασισμένης στην εμπιστοσύνη και τη συμμετοχή των πολιτών, και συνδυάζεται με την αύξηση της διαφάνειας και τη μείωση της διαφθοράς.

Η εκπαίδευση, η κατάρτιση και η ενημέρωση είναι καίριες παράμετροι που επιτρέπουν στους πολίτες να αποκτήσουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και να συμμετέχουν ενεργά στην κοινωνική, πολιτική και οικονομική ζωή σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο (Hatzopoulos & Metaxiotis, 2010).

### 2.1.1 Ορισμοί και μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παρά την πολυάριθμη λογοτεχνία που ασχολείται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπάρχει μεγάλη ποικιλία στους ορισμούς της, και οι προσεγγίσεις της παραμένουν διαφορετικές ανάμεσα σε ερευνητές και επαγγελματίες της Δημόσιας Διοίκησης (Rorissa & Demissie, 2010).

Σύμφωνα με το Ινστιτούτο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση νέων τεχνολογιών πληροφορικής για τη βελτίωση της πρόσβασης στην κυβέρνηση, την ανάπτυξη νέων μορφών ηγεσίας, την καινοτόμα διαπραγμάτευση των επιχειρήσεων και τη δημιουργία νέων συστημάτων για την οργάνωση και την παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών. Αυτές οι δυνατότητες για τη βελτίωση της διακυβέρνησης είναι αδιαμφισβήτητες.

Ένας ευρύτερος ορισμός που ενσωματώνει τέσσερις βασικές διαστάσεις που αντικατοπτρίζουν τις λειτουργίες της κυβέρνησης περιλαμβάνει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, την ηλεκτρονική δημοκρατία, το ηλεκτρονικό εμπόριο και την ηλεκτρονική διαχείριση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση τεχνολογίας πληροφοριών για την υποστήριξη των κυβερνητικών λειτουργιών, τη συμμετοχή των πολιτών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών. Επιπλέον, η ψηφιακή κυβέρνηση (Digital Government - DG) ή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να περιγραφεί ως η χρήση τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών για τη βελτίωση της λειτουργίας της κυβέρνησης και της πολιτικής συμπεριφοράς της κυβέρνησης, όπως ορίζουν οι McIver και Elmagarmid (2008).

Επιπλέον, τον Σεπτέμβριο του 2003, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καθόρισε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών στον τομέα των δημόσιων διοικήσεων σε συνδυασμό με την οργανωτική αλλαγή και τις νέες δεξιότητες προκειμένου να βελτιωθούν οι

υπηρεσίες και οι δημοκρατικές διαδικασίες και να υποστηριχθούν οι δημόσιες πολιτικές (Dehousse & Van Hecke, 2006).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διαιρεθεί σε τρεις βασικές κατηγορίες:

1. αλληλεπίδραση των κυβερνητικών αρχών με τους πολίτες (Government to Citizen - G2C),
2. αλληλεπίδραση των κυβερνητικών αρχών με τις επιχειρήσεις (Government to Business - G2B)
3. αλληλεπίδραση μεταξύ των κυβερνητικών αρχών (Government to Government - G2G) με σκοπό τη βελτίωση και την αναβάθμιση των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Πρόσφατα, προστέθηκε μια τέταρτη κατηγορία, αυτή του αλληλεπίδρασης των κυβερνητικών αρχών με τον κυβερνητικό τομέα.

Η Task Force του E-ASEAN επισημαίνει την σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για αναπτυσσόμενες οικονομίες. Αναλύοντας το θέμα, επισημαίνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην απλοποίηση και βελτίωση των δημοκρατικών, επιχειρηματικών και διοικητικών πτυχών της διακυβέρνησης. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη μείωση του κόστους και την παροχή ανώτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Προβλέπεται ότι αυτή η εξέλιξη θα οδηγήσει σε μετασχηματισμούς σε τρεις τομείς (Charmonman, 2005):

1. **Πολιτική:** Η κυβέρνηση θα αποκτήσει τη δυνατότητα να αλληλοεπιδρά με όλους τους πολίτες σε όλα τα επίπεδα, προωθώντας την ηλεκτρονική δημοκρατία. Ένας ενημερωμένος πολίτης θα συμβάλλει στην αύξηση της διαφάνειας και της υπευθυνότητας εντός της κυβέρνησης.
2. **Οικονομική:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει υπηρεσίες στις επιχειρήσεις, περιλαμβανομένης της ηλεκτρονικής προμήθειας και της ηλεκτρονικής ανταλλαγής προμηθευτών, που ανήκουν στις κατηγορίες των υπηρεσιών G2G και G2B. Αυτό βελτιώνει τη διαφάνεια στη διαδικασία υποβολής προσφορών και παρέχει ευκαιρίες σε μικρότερες

επιχειρήσεις που διαφορετικά δεν θα μπορούσαν να συμμετάσχουν σε μεγάλα διακυβερνητικά έργα προμηθειών.

3. **Διοικητική:** Βελτιώνονται οι υπηρεσίες G2G, με απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών για μείωση της γραφειοκρατίας, διευκόλυνση της παροχής υπηρεσιών, αύξηση της παραγωγικότητας και δημιουργία αποταμίευσης δεδομένων.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύσσεται σε πολλά στάδια και είναι μια σύνθετη διαδικασία. Σύμφωνα με τους Hiller και Belanger (2001), μπορεί να κατανοηθεί μέσω δύο κύριων διαστάσεων: του τύπου των σχέσεων και των σταδίων ολοκλήρωσης. Επιπλέον, οι Layne και Lee (2001) παρουσιάζουν μια εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τέσσερα στάδια: καταλογογράφηση, συναλλαγή, κάθετη ολοκλήρωση και οριζόντια ολοκλήρωση.

Ο Reddick (2004) εξέτασε τις δύο από τις τέσσερις φάσεις που προτάθηκαν από τους Layne και Lee, δηλαδή την καταλογογράφηση και τις συναλλαγές. Όπως αναφέρουν και οι Hiller & Belanger, αναγνώρισε ότι τα στάδια ανάπτυξης συνδέονται με διάφορους τύπους σχέσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να περιλαμβάνει ηλεκτρονικές σχέσεις μεταξύ της κυβέρνησης και διάφορων επιπέδων συνισταμένων. Οι πρώτες τρεις σχέσεις αφορούν τη σχέση της κυβέρνησης με τους πολίτες (Government to Citizen - G2C), τη σχέση μεταξύ των διάφορων κυβερνητικών οργάνων (Government to Government - G2G) και τη σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων (Government to Business - G2B).

Σύμφωνα με το Κέντρο για τη Δημοκρατία και την Τεχνολογία, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προχωρά σε τρεις κύριες φάσεις (Ndou, 2004):

1. **Δημοσίευση:** Στο πρώτο στάδιο, οι κυβερνήσεις δημοσιεύουν πληροφορίες όπως νομοθετικοί κανόνες, κανονισμοί, έγγραφα και έντυπα, πολλά από τα οποία μπορούν να είναι χρήσιμα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

2. **Αλληλεπίδραση:** Η αλληλεπίδραση αποτελεί τη δεύτερη φάση, στην οποία οι κυβερνήσεις επιτρέπουν αμφίδρομη επικοινωνία. Αυτό περιλαμβάνει βασικές λειτουργίες, όπως επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για κυβερνητικούς αξιωματούχους ή φόρμες ανατροφοδότησης που επιτρέπουν στους χρήστες να υποβάλουν σχόλια σχετικά με νομοθετικές προτάσεις ή πολιτικές προτάσεις.
3. **Συναλλαγές:** Στο τρίτο στάδιο, οι κυβερνήσεις επιτρέπουν στους χρήστες να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές συναλλαγές. Αυτό σημαίνει ότι οι πολίτες έχουν άμεση πρόσβαση σε κυβερνητικές υπηρεσίες, διαθέσιμες οποιαδήποτε στιγμή. Αυτή η εξέλιξη αποσαφηνίζει την διαδικασία και βοηθά στην μείωση της γραφειοκρατίας και της δωροδοκίας. Καινοτομίες, όπως τα κίσκια εξυπηρέτησης πολιτών σε εμπορικά κέντρα στη Βραζιλία ή οι φορητοί κυβερνητικοί υπολογιστές που μπορούν να μεταφερθούν σε αγροτικές περιοχές της Ινδίας, διευκολύνουν την πρόσβαση των πολιτών των αναπτυσσόμενων εθνών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Τέλος, σύμφωνα με την Gartner Group, μια διεθνή εταιρεία συμβούλων (Baum & Di Maio, 2000), προσθέτει μια πέμπτη φάση που συμβάλλει στον ώριμο εκσυγχρονισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτή η πέμπτη φάση αποτελείται από τις ακόλουθες τέσσερις υπο-φάσεις:

- **Φάση 1 - Παρουσία:** Σε αυτό το στάδιο, ο κύριος στόχος είναι η δημοσίευση πληροφοριών, όπως στοιχεία επικοινωνίας, διευθύνσεις, ωράρια λειτουργίας, και σε ορισμένες περιπτώσεις, επίσημα έγγραφα που είναι χρήσιμα για το κοινό.
- **Φάση 2 - Αλληλεπίδραση:** Σε αυτή τη φάση, οι ιστότοποι προσφέρουν βασικές δυνατότητες αναζήτησης, φόρμες υποδοχής για λήψη, καθώς και συνδέσμους προς άλλους σχετικούς ιστότοπους, μαζί με διευθύνσεις email για γραφεία ή αξιωματούχους. Αυτό το στάδιο επιτρέπει στο κοινό να έχει άμεση πρόσβαση σε κρίσιμες πληροφορίες online και να λαμβάνει έντυπα που προηγουμένως απαιτούσαν επίσκεψη σε κυβερνητικά γραφεία.
- **Φάση 3 - Συναλλαγές:** Σε αυτή την φάση, τα κυβερνητικά όργανα επιτρέπουν τη διεξαγωγή και την ολοκλήρωση πλήρων διαδικτυακών

συναλλαγών. Η κύρια εστίαση σε αυτό το στάδιο είναι η ανάπτυξη εφαρμογών αυτοεξυπηρέτησης για την πρόσβαση του κοινού στο διαδίκτυο, καθώς και η χρήση του διαδικτύου ως πρόσθετου μέσου παράδοσης υπηρεσιών. Τυπικές υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτό το στάδιο είναι η καταβολή φόρων και πληρωμή, η ανανέωση διπλωμάτων οδήγησης και η υποβολή αιτήσεων για διάφορα διακυβερνητικά έγγραφα.

- **Φάση 4 - Μετασχηματισμός:** Σε αυτή τη φάση, γίνεται επαναπροσδιορισμός της παροχής κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω της δημιουργίας ενός ενιαίου σημείου επαφής για τους πολίτες. Αυτό προσφέρει πλήρη διαφάνεια στην κυβερνητική οργάνωση. Παραδείγματα μετασχηματισμού περιλαμβάνουν εξειδικευμένους υψηλής ποιότητας ιστότοπους ή "εικονικές υπηρεσίες" όπου οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και μπορούν να πραγματοποιούν πολλές συναλλαγές όπως πληρωμές φόρων, ανανεώσεις διπλωμάτων οδήγησης και υποβολή αιτήσεων για διαβατήρια, μέσω μιας απλής και διαφανούς διαδικτυακής διαδικασίας με συνεχείς διεπαφές με τους αντίστοιχους κυβερνητικούς οργανισμούς που εμπλέκονται στις συναλλαγές.

Συνοψίζοντας, αναδεικνύεται ότι υπάρχει ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων, προοπτικών και υποβάθρων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ωστόσο, μια λεπτομερής ανάλυση της βιβλιογραφίας φαίνεται να οδηγεί στο συμπέρασμα που αναφέρει: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση των ΤΠΕ για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, της αποδοτικότητας, της διαφάνειας και της λογοδοσίας της κυβέρνησης (Ταρνάρη, 2021).

### **2.1.2 Αναδιοργάνωση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει κυρίως στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης έτσι ώστε να επιτρέπεται μια πιο άμεση και συμμετοχική σχέση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό, μπορούμε να διακρίνουμε τρεις βασικές ομάδες: τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνητικές υπηρεσίες της χώρας.

Σύμφωνα με τους Deloitte και Touche Consulting (αναφ. όπως στο Kornmann et al., 2000), υπάρχουν έξι βασικά στάδια που πρέπει να

διανύσουν κυβερνήσεις και τοπικοί διοικητικοί φορείς προκειμένου να προσφέρουν υπηρεσίες 24/7 από οπουδήποτε. Αυτά τα στάδια είναι τα εξής

1. **Δημοσίευση πληροφοριών / Διάδοση πληροφοριών:** Σε αυτό το στάδιο, κυβερνητικές υπηρεσίες και τοπικοί διοικητικοί φορείς δημοσιεύουν πληροφορίες στο Διαδίκτυο. Κύριος σκοπός είναι η παροχή πληροφοριών σε ηλεκτρονικούς πολίτες, όπως καταλόγους υπηρεσιών και προσώπων. Στόχος είναι η μείωση του χρόνου και της προσπάθειας που απαιτούνται από κάθε πολίτη για να εξυπηρετηθεί σε μια συγκεκριμένη ανάγκη.
2. **Επίσημες αμφίδρομες συναλλαγές:** Σε αυτό το στάδιο, οι πολίτες παρέχουν προσωπικές πληροφορίες και πραγματοποιούν χρηματικές συναλλαγές μέσω του Διαδικτύου. Αυτό απαιτεί ασφαλή ιστότοπο με εγγύηση του απορρήτου, και επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης ψηφιακών υπογραφών ή πιστοποιητικών. Στους πολίτες προσφέρονται διάφορες επιλογές, από την υποβολή αιτήσεων για παροχή πληροφοριών έως την διεξαγωγή οικονομικών συναλλαγών με συγκεκριμένες υπηρεσίες.
3. **Πύλες πολλαπλών χρήσεων:** Αυτό αναφέρεται στο πώς ένας πολίτης μπορεί να χρησιμοποιήσει μια ψηφιακή πύλη για να εκτελέσει συναλλαγές με πολλές κυβερνητικές υπηρεσίες και/ή ιδιωτικές επιχειρήσεις. Συνήθως, αυτή η διαδικασία βασίζεται σε συστήματα διαχείρισης περιεχομένου. Ένα παράδειγμα ψηφιακής πύλης πολλαπλών χρήσεων που προσφέρει πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες είναι η Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης.
4. **Εξατομίκευση πύλης:** Αυτό το στάδιο είναι παρόμοιο με το προηγούμενο, αλλά προσφέρει στους πολίτες τη δυνατότητα να προσαρμόσουν τη ψηφιακή πύλη στις δικές τους ανάγκες. Σε αυτό το σημείο, το περιεχόμενο και οι παρεχόμενες υπηρεσίες της πύλης εμπλουτίζονται, προσφέροντας εξατομικευμένο περιεχόμενο που εξυπηρετεί τις ανάγκες του κάθε χρήστη. Μέσω των προσαρμογών των πυλών εξυπηρετείται το κοινό βάσει των προσωπικών χαρακτηριστικών και των αναγκών του, ενώ τα δεδομένα αυτά χρησιμοποιούνται για μελλοντική ανάλυση,

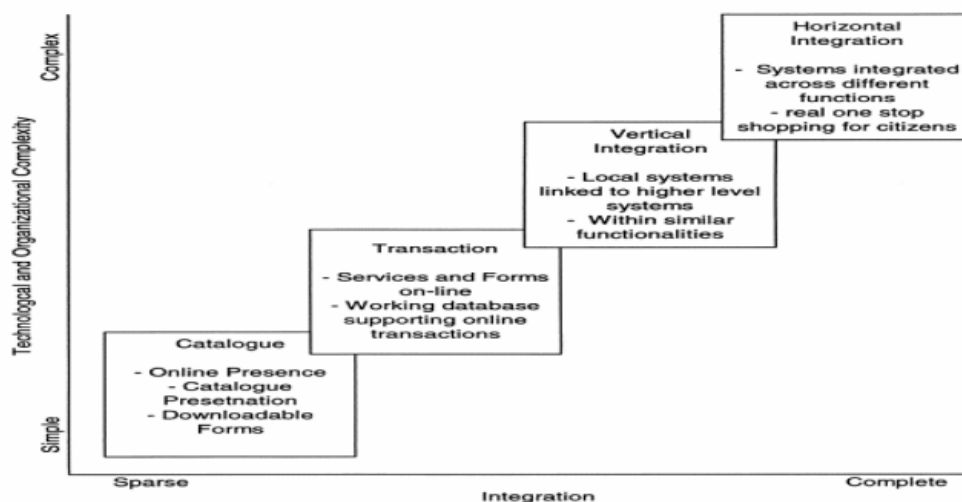


υποστηρίζοντας την εφαρμογή ενός Λογισμικού Διαχείρισης Σχέσης Πελατών (Customer Relations Management Software - CRMS).

5. **Ομαδοποίηση κοινών υπηρεσιών:** Σε αυτό το στάδιο, οι διαχωρισμοί μεταξύ τμημάτων της κυβέρνησης αρχίζουν να διασκορπίζονται. Οι πολίτες χρησιμοποιούν τις πύλες χωρίς να χρειάζεται να γνωρίζουν ποιες υπηρεσίες ή τμήματα του κράτους προσφέρουν τις υπηρεσίες. Οι κυβερνήσεις αρχίζουν να ενοποιούν τις υπηρεσίες σε κοινές γραμμές ανεξάρτητα από τις αρμοδιότητες των τμημάτων. Αυτό επιτυγχάνεται με τη χρήση ροών εργασίας, έτσι ώστε οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες να υποστηρίζονται αποτελεσματικά. Αυτή η φιλοσοφία αναγνωρίζεται ως "One-Stop-Shop" (Σημείο Ενός Σταματημού).
6. **Πλήρης ολοκλήρωση και μετασχηματισμός των υπηρεσιών:** Σε αυτό το στάδιο, η κυβέρνηση διαθέτει ένα πλήρες κέντρο εξυπηρέτησης που προσαρμόζεται στις ανάγκες των πολιτών. Η τεχνολογία ενσωματώνεται στα τμήματα της κυβέρνησης με στόχο να μειώνεται η απόσταση μεταξύ της κορυφής και της βάσης της οργανωτικής δομής.

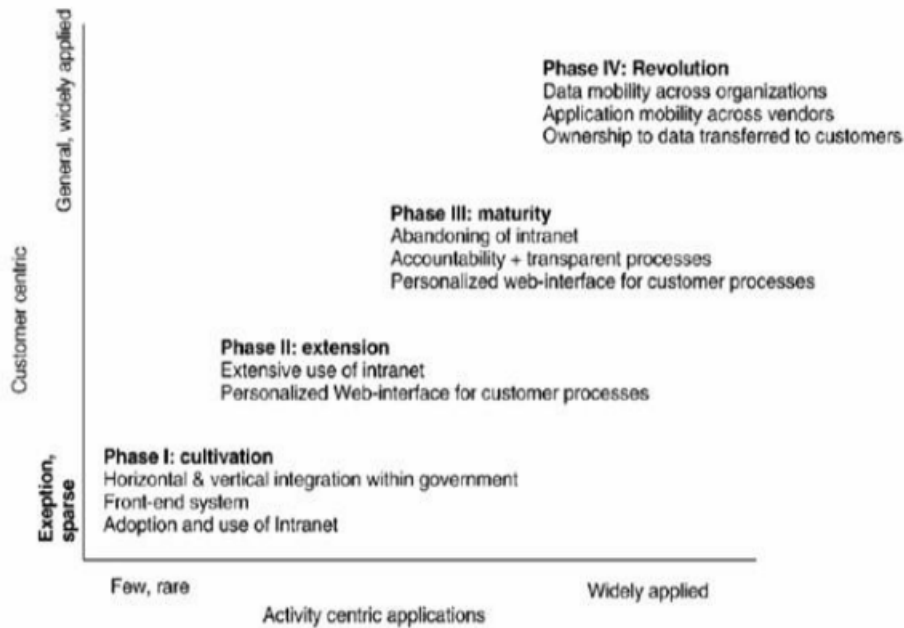
Η υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια συνεχής διαδικασία, και συνήθως η ανάπτυξή της πραγματοποιείται σε στάδια. Ένα καλά γνωστό μοντέλο ωριμότητας που προτείνεται από τους Layne και Lee (2001) αντιλαμβάνεται την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως ένα εξελικτικό φαινόμενο, με τις πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να εφαρμόζονται σε συγκεκριμένα στάδια. Αυτό το μοντέλο υποστηρίζει τέσσερα στάδια εξέλιξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

- (1) Καταγραφή
- (2) Συναλλαγή
- (3) Κάθετη Ολοκλήρωση
- (4) Οριζόντια Ολοκλήρωση



Εικόνα 1: Το μοντέλο ωριμότητας Layne και Lee (2001).

Το ανωτέρω μοντέλο έχει την προοδευτική αύξηση της πολυπλοκότητας και της ολοκλήρωσης από το πρώτο στάδιο (1) μέχρι το τέταρτο (4). Εν συνεχεία, οι Andersen και Henriksen (2006) επεκτείνουν το μοντέλο ωριμότητας προσθέτοντας στρατηγικές φιλοδοξίες όσον αφορά τη χρήση της πληροφορικής από τις κυβερνήσεις, και παρουσιάζουν αυτό που αναφέρουν ως μοντέλο PPR (Project Process Re-engineering - Ανασχεδιασμός Διαδικασιών Έργου), όπως απεικονίζεται στην εικόνα 2. Αυτό το μοντέλο επεκτείνει την προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πέρα από την τεχνολογική ικανότητα, εστιάζοντας στη δραστηριότητα και την πελατοκεντρική προσέγγιση αντίθετα από το μοντέλο Layne και Lee (2001).



Εικόνα 2: Το μοντέλο ωριμότητας PPR (Andersen & Hendiksen).

## 2.2 Αξιολόγηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα τελευταία χρόνια, παρατηρήσαμε μια γρήγορη εξέλιξη του Διαδικτύου, που αποτελεί ένα περιβάλλον όπου η πρόσβαση, η ανταλλαγή και η δημοσίευση πληροφοριών είναι εύκολες. Σε αυτό το πλαίσιο, η σημασία της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχει αλλάξει σημαντικά. Αυτή η αλλαγή δεν οφείλεται μόνο σε έντονες πιέσεις και προσδοκίες ότι ο τρόπος διακυβέρνησης πρέπει να αντανakλά νέες μεθόδους εργασίας, αλλά και στην ανάγκη για πιο "ανοικτές" κυβερνήσεις προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι οι πληροφορίες που διαθέτουν είναι πολύτιμες περιουσιακές σε μια οικονομία βασισμένη στη γνώση και απαιτούν επικοινωνιακή αξιοποίηση. Η διασφάλιση ότι αυτές οι πληροφορίες είναι εύκολα προσβάσιμες και διαθέσιμες για δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, λαμβάνοντας υπόψη τις υποχρεώσεις απορρήτου και ασφάλειας, συνεισφέρει στην αξιοποίηση αυτών των πλεονεκτημάτων, με σημαντικές επιπτώσεις στην εθνική και διεθνή οικονομία. Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και ξεκίνησαν στρατηγικές για την

ανανέωση της Δημόσιας Διοίκησης, την εξάλειψη της υφιστάμενης γραφειοκρατίας και τη μείωση του κόστους (Riedl, 2003· Tambouris et al., 2001).

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση (e-Government) προσφέρει μια οικονομική προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών. Πέραν αυτού, οι ΤΠΕ μπορούν να αλλάξουν τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, επαναπροσδιορίζοντας τις σχέσεις μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα και της κυβέρνησης με τους πολίτες. Νέες μορφές διοίκησης αναπτύσσονται, αντικατοπτρίζοντας τις διαρκείς αλλαγές στις οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στις δραστηριότητες των πολιτών.

Είναι εμφανές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιορίζεται μόνο στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και στην βελτίωση της υποστήριξης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αλλά περιλαμβάνει επίσης ένα νέο σύνολο προηγμένων τεχνολογικών διαδικασιών και εργαλείων που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ του κοινού και της κυβέρνησης (Tambouris et al., 2001).

Στην Ελλάδα, οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν εξεταστεί και χρησιμοποιηθεί τα τελευταία χρόνια για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η κίνηση προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ξεκίνησε κυρίως με τη χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση σε σχετικά έργα και πρωτοβουλίες. Η ελληνική προσέγγιση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την κοινωνία της πληροφορίας έχει υποστεί σημαντικές αλλαγές μεταξύ των περιόδων 1994-1999 και 2000-2006, κατά την υλοποίηση του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (ΚΠΣ). Στην πρώτη περίοδο, η έμφαση δόθηκε κυρίως στην ανάπτυξη της τεχνολογικής υποδομής της δημόσιας διοίκησης και στην εκπαίδευση των εργαζομένων για την εφαρμογή της τεχνολογίας. Κατά τη δεύτερη περίοδο, ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες συναλλαγών, αλλά υπάρχουν ακόμα αρκετές ανομοιότητες μεταξύ τους. Ο στόχος της Ελληνικής Ψηφιακής Στρατηγικής για την περίοδο 2006-2019 είναι να προωθήσει την "ψηφιακή

εξέλιξη" για τη βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής έως το 2020.

Δεν υπάρχει ένα συγκροτημένο σύστημα παρακολούθησης για τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα λόγω της νεότητας του τομέα, της ποικιλίας των προσπαθειών και της ανάγκης για διαφορετικές προσεγγίσεις από διάφορες κυβερνητικές και δημόσιες υπηρεσίες. Αυτό το κεφάλαιο αναλύει την τρέχουσα κατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, εξετάζοντας τις κυριότερες προσπάθειες, την πρόοδο και τις προκλήσεις (Σιμωνίδης, 2021).

## **2.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα**

Ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα περιλαμβάνει πολλές υπηρεσίες και ιδρύματα που έχουν οργανωθεί σύμφωνα με το Μητρώο Υπηρεσιών και Ιδρυμάτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης το 2015. Η λειτουργία κάθε δημόσιας υπηρεσίας καθορίζεται από ένα προεδρικό διάταγμα που αναφέρεται ως "Οργάνωση της Υπηρεσίας". Αυτό το διάταγμα περιγράφει τη δομή της υπηρεσίας, τις διευθύνσεις, τα τμήματα και άλλα στοιχεία. Επιπλέον, καθορίζει τη δομή, τους στόχους και τις αρμοδιότητες κάθε διοίκησης ή τμήματος, καθώς και τη διάκριση των θέσεων προσωπικού σε κλάδους και την απόσπασή τους. Αντίστοιχη δομή υπάρχει και για τις μονάδες τεχνολογίας πληροφοριών στους οργανισμούς του δημόσιου τομέα (Ταρνάρη, 2021).

Αρχικά, οι πρώτες μονάδες τεχνολογίας πληροφοριών δημιουργήθηκαν για να υποστηρίξουν συγκεκριμένες λειτουργικές ανάγκες, όπως ο υπολογισμός των μισθών των υπαλλήλων. Έτσι, σε πολλές περιπτώσεις, μικρός αριθμός ατόμων εργαζόταν σε μονάδες τεχνολογίας πληροφοριών που υπάγονταν στην οικονομική διαχείριση της υπηρεσίας. Αυτή η δομή διατηρείται ακόμη και σήμερα σε πολλές υπηρεσίες. Επιπλέον, οι πραγματικές ανάγκες σε δομές, συστήματα και εφαρμογές τεχνολογίας πληροφοριών διαφέρουν ανάλογα με τον τομέα εφαρμογής, το μέγεθος και τις λειτουργίες τους. Ως εκ τούτου, οι απαιτήσεις για το προσωπικό τεχνολογίας πληροφοριών είναι επίσης διαφορετικές.

Γενικότερα, παρατηρείται μια μεγάλη ποικιλία στη δομή και την οργάνωση των μονάδων τεχνολογίας πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών. Μέχρι σήμερα, η πλειονότητα των Πληροφοριακών Συστημάτων κατατάσσεται στην κατηγορία της Εργοστασιακής Κατηγορίας. Αυτά τα συστήματα σχεδιάζονται και λειτουργούν κυρίως για να καλύψουν τις τρέχουσες ανάγκες των οργανισμών, με περιορισμένη πρόνοια για την κάλυψη μελλοντικών αναγκών. Αυτά τα συστήματα εξυπηρετούν εξειδικευμένες ανάγκες και συνήθως εντοπίζονται σε μικρές μονάδες με περιορισμένους οικονομικούς πόρους, που δεν έχουν την ικανότητα να αναπτύξουν τις απαραίτητες πληροφορικές υποδομές.

Αντίθετα, σε πολλές περιπτώσεις μεγάλων οργανισμών, παρατηρούμε τη σχεδίαση συστημάτων πληροφοριών που επικεντρώνονται στην αντιμετώπιση των μελλοντικών αναγκών και προωθούν την ανάπτυξη του οργανισμού ή του ιδρύματος. Ένα παράδειγμα αυτών των συστημάτων είναι το σύστημα πληροφοριών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), το οποίο είναι υπό συνεχή βελτίωση.

Το μοντέλο McFarlan (McFarlan, McKenney & Pyburn, 1983), που αρχικά χρησιμοποιήθηκε στον ιδιωτικό τομέα, έχει εφαρμογή και στον δημόσιο τομέα, όπου η ανάπτυξη συστημάτων πληροφοριών που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποκτά ζωτική σημασία. Παρόλα αυτά, υπάρχει ανάγκη για περισσότερες πρωτοποριακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στον δημόσιο τομέα. Ένα παράδειγμα αυτών των συστημάτων είναι το σύστημα πληροφοριών των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), το οποίο είναι υπό συνεχή βελτίωση (Ταρνάρη, 2021).

### **2.3.1 Ελληνικά Προγράμματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ιστορική αναδρομή**

Η προσπάθεια της Ελλάδας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξεκίνησε κατά το 2<sup>ο</sup> Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ). Σε αυτό το πλαίσιο, πραγματοποιήθηκαν διάφορες δράσεις που συγκεντρώθηκαν σε διάφορα Επιχειρησιακά Προγράμματα (ΕΠ), όπως προγράμματα για τη Δημόσια Διοίκηση, τις Τηλεπικοινωνίες, τους Βιομηχανικούς Τομείς και την Εκπαίδευση. Ο όρος ΚΠΣ αναφέρεται σε ένα έγγραφο που εκπονήθηκε από

την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με κάθε κράτος-μέλος, και ουσιαστικά αποτελεί το σχέδιο απάντησης της Επιτροπής στις ανάγκες του κάθε κράτους-μέλους. Το ΚΠΣ καθορίζει την κοινή δράση που πρέπει να αναληφθεί από το κράτος-μέλος και την Ένωση, καθορίζοντας προτεραιότητες για τη δράση, τη χρηματοδότηση και τις μορφές βοήθειας. Η υλοποίηση του 2<sup>ου</sup> ΚΠΣ τέθηκε τα θεμέλια για τον εκσυγχρονισμό της τεχνικής υποδομής, του παραγωγικού περιβάλλοντος και των δεξιοτήτων του εργατικού δυναμικού. Στις επόμενες παραγράφους θα παρουσιάσουμε μια εικόνα της συνολικής κατάστασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα (Ταρνάρη, 2021).

- **Πρόγραμμα Κλεισθένης**

Το πρόγραμμα "ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ" ξεκίνησε το 1994 και είχε ως στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης για την περίοδο 1994-1999. Χρηματοδοτήθηκε από το 2ο Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) και το ελληνικό κράτος. Ο κύριος στόχος του προγράμματος ήταν να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για τον συνεχή εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης μέσω τεχνολογικών, οργανωτικών και εκπαιδευτικών παρεμβάσεων (Πορφυρή, 2018).

Το πρόγραμμα "ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ" είχε ως προτεραιότητες τα ακόλουθα:

1. Εφαρμογή διάφορων οργανωτικών και πληροφορικών έργων σε τομείς όπως η οικονομία.
2. Προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης για τους δημόσιους υπαλλήλους, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής κατάρτισης.
3. Μελέτες και εφαρμογές για την χρήση νέων τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες και τη δημιουργία μιας κοινής υποδομής.

Σημαντικά έργα που περιλαμβάνονταν στο πρόγραμμα "ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ" ήταν η ανάπτυξη ηλεκτρονικών φορολογικών υπηρεσιών (TAXISnet) και η δημιουργία ενός εθνικού δικτύου δημόσιας διοίκησης (πιλοτική φάση SYZEYXIS).

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών πραγματοποίησε σημαντικά έργα στον τομέα της πληροφορικής, όπως το πρόγραμμα TAXISnet, των τελωνείων και του προϋπολογισμού, στο πλαίσιο του προγράμματος

"ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ." Αυτά τα έργα βελτίωσαν τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και συνέβαλαν στην αποτελεσματική υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, την καταπολέμηση της φοροδιαφυγής και τη μείωση των δημόσιων δαπανών.

Επιπλέον, το Υπουργείο εξετάζει τη δυνατότητα παροχής μιας έξυπνης κάρτας στους φορολογούμενους που να αναγνωρίζει τον κάτοχό της, προκειμένου να διευκολυνθούν οι οικονομικές συναλλαγές και η έκδοση προτύπων φορολογικών πιστοποιητικών σε ειδικά σημεία εξυπηρέτησης (Καϊάφα, 2021).

- **Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας**

Το 1995 δημοσιεύτηκε η Λευκή Βίβλος με τίτλο *"Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: ένα εργαλείο για την απασχόληση, την ανάπτυξη και την ποιότητα ζωής"*. Η στρατηγική αυτή είχε τους εξής στόχους που θα πρέπει να υλοποιηθούν σε ένα χρονικό πλαίσιο δέκα έως δεκαπέντε ετών (Βουγιούκαλου, 2012):

1. Αύξηση της χρήσης προηγμένων τεχνολογιών πληροφορικής με σκοπό τη μείωση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ της Ελλάδας και των ευρωπαϊκών εταίρων και την επίτευξη διεθνών προτύπων.
2. Προετοιμασία των ελληνικών επιχειρήσεων για την υιοθέτηση των ΤΠΕ.
3. Παροχή πρόσβασης στις τεχνολογίες της πληροφορίας σε όλους τους πολίτες.
4. Ενθάρρυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το κοινό.

Επιπλέον, το 1997 εγκρίθηκε ένα στρατηγικό σχέδιο διοικητικής μεταρρύθμισης που κάλυπτε τους τομείς της διοικητικής δομής, των δραστηριοτήτων, των ανθρώπινων πόρων και των νέων τεχνολογιών. Ο συνδυασμός της εισαγωγής και χρήσης πληροφοριακών συστημάτων συνοδεύονταν από οργανωτικές αλλαγές και λειτουργική αναδιοργάνωση (Βουγιούκαλου, 2012).

- **TAXISnet**



TAXISnet είναι το φορολογικό πληροφοριακό σύστημα που δημιουργήθηκε κατά τη διάρκεια της δεύτερης περιόδου του ΚΠΣ και αποτελεί μια ηλεκτρονική διακυβέρνηση που επιτρέπει την διεξαγωγή διάφορων φορολογικών συναλλαγών μέσω του Διαδικτύου. Το σύστημα αυτό αρχικά προσέφερε υπηρεσίες σε επίπεδο 2, όπως κατηγοριοποιείται στο μοντέλο Gartner, αλλά αναπτύχθηκε στη συνέχεια προκειμένου να παρέχει υπηρεσίες σε επίπεδο 4 του ίδιου μοντέλου, τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις (Γεωργακούδη, 2021).

Το TAXISnet έχει επιφέρει απλούστευση και βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε όλες τις φορολογικές διαδικασίες. Έχει επίσης οδηγήσει σε μείωση της φοροδιαφυγής και της φοροαποφυγής, μειώνοντας τις δημόσιες δαπάνες. Η ανταπόκριση του κοινού και των επιχειρήσεων ήταν θετική, και κατά τη διάρκεια της πρώτης περιόδου λειτουργίας του, καταγράφηκε καθημερινά περίπου 500 νέοι χρήστες. Πολλές υπηρεσίες παρέχονται μέσω του TAXISnet, όπως η ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών δηλώσεων, η ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, καθώς και πληρωμές μέσω τραπεζικών συστημάτων και επικύρωση φορολογικών πιστοποιήσεων. Ορισμένες από αυτές τις υπηρεσίες είναι διαθέσιμες επίσης μέσω τηλεφωνικού κέντρου και της ιστοσελίδας της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γεωργακούδη, 2021).

- **OPIS**

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ), γνωστό και ως "OPIS" (Operational Program "Information Society"), δημιουργήθηκε το 2000 με στόχο τη συνεκτική και ολοκληρωμένη εφαρμογή μιας στρατηγικής για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας στην Ελλάδα. Το πρόγραμμα αυτό χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση στο πλαίσιο του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και κάλυπτε την περίοδο από το 2000 έως το 2006 (Mavrotas, Caloghirou & Koune, 2005).

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνίας της Πληροφορίας εστίασε σε διάφορους τομείς δράσης, συμπεριλαμβανομένων της εκπαίδευσης και του πολιτισμού, της βελτίωσης της ποιότητας ζωής των πολιτών, της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης, καθώς και των επικοινωνιών.

Οι βασικές προτεραιότητες στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλάμβαναν τη βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την ανάπτυξη ηλεκτρονικών εφαρμογών, τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής για την βελτίωση των υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης και τη μεταρρύθμιση του τομέα της υγείας.

Το 2001, δημιουργήθηκε η Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., μια κρατική εταιρεία με αυτονομία στη διοίκηση και τη χρηματοοικονομική λειτουργία, η οποία υποστήριζε τις κυβερνητικές υπηρεσίες σε όλα τα στάδια των έργων τεχνολογίας πληροφορικής (Mavrotas, Caloghirou & Koune, 2005).

- **ΣΥΖΕΥΞΙΣ**

Κατά τη διάρκεια του τρίτου Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (3ο ΚΠΣ), υλοποιήθηκαν περισσότερα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Στα τέλη του Απριλίου του 2001 ξεκίνησε η λειτουργία του πιλοτικού κυβερνητικού δικτύου "SYZEFXIS," στο οποίο συμμετείχαν 15 κυβερνητικοί φορείς. Το SYZEFXIS εξελίχθηκε σε ένα εθνικό intranet που συνδέσε πάνω από 1.700 δημόσιους φορείς σε όλη τη χώρα και χαρακτηρίστηκε για την τεχνική και λειτουργική του αποτελεσματικότητα (Γεωργακούδη, 2021).

Το έργο SYZEFXIS ανήκει στον τομέα του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης της Ελλάδας και είχε ως στόχο τη δημιουργία μιας αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης με σύγχρονη πληροφορική και τηλεπικοινωνιακή υποδομή για τον συντονισμό των κυβερνητικών διαδικασιών μέσω της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών.

Το δίκτυο SYZEFXIS υλοποιήθηκε σε δύο φάσεις, με την πρώτη φάση να περιλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ" και τη δεύτερη φάση στο "ΟΠΙΣ." Το δίκτυο κατάφερε να συνδέσει 1.766 δημόσιους φορείς σε όλη τη χώρα και παρείχε προηγμένες υπηρεσίες τηλεπικοινωνιών και πληροφοριών μέσω 4 εικονικών ιδιωτικών δικτύων (VPN). Στη συνέχεια, παρείχε εκπαίδευση για τη χρήση του δικτύου στους χρήστες και ανέπτυξε μια εκπαιδευτική πύλη.

Οι δημόσιοι φορείς που συνδέθηκαν στο δίκτυο SYZEFXIS περιλάμβαναν την κεντρική και περιφερειακή διοίκηση, καθώς και τη

νομαρχιακή και την τοπική διοίκηση. Τον Μάιο του 2006, ενεργοποιήθηκε η σύνδεση μεταξύ του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" και του Ελληνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ). Η πρόσβαση στο s-TESTA (Ασφαλείς Διευρωπαϊκές Υπηρεσίες Τηλεματικής μεταξύ Διοικήσεων) μέσω του SYZEFXIS άρχισε να λειτουργεί. Ταυτόχρονα, πραγματοποιήθηκε η ανάπτυξη δικτύων μητροπολιτικών περιοχών (MAN) και υποδομών οπτικών δακτυλίων σε περίπου 50 δήμους σε όλη την Ελλάδα, με στόχο τη διασύνδεση δημόσιων σημείων ενδιαφέροντος (Γεωργακούδη, 2021).

- **IKAnet**

Στο πλαίσιο του προγράμματος αναβάθμισης του δικτύου του Ελληνικού Ίδρυματος Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΕΦΚΑ), αναπτύχθηκαν δύο νέες ψηφιακές υπηρεσίες, οι οποίες χρησίμευσαν ως αφετηρία για την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών σε εργοδότες, εργαζόμενους και συνταξιούχους. Οι νέες διαδικτυακές υπηρεσίες του ΕΦΚΑ χωρίστηκαν σε δύο κατηγορίες: Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγών. Η πρώτη υπηρεσία συναλλαγών επικεντρώθηκε στην ηλεκτρονική υποβολή της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης, με στόχο την απλοποίηση των επαφών με το ΕΦΚΑ και την αντικατάσταση της ανάγκης για προσωπική παρουσία του εργοδότη στις διαδικασίες με το Ίδρυμα (Καϊάφα, 2021).

- **Κέντρα κλήσεων**

Η ελληνική κυβέρνηση εισήγαγε μια καινοτόμο μέθοδο παροχής υπηρεσιών στους πολίτες μέσω ενός τηλεφωνικού κέντρου που δημιουργήθηκε τον Φεβρουάριο του 1998. Το κέντρο αυτό δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να υποβάλλουν αιτήσεις για την έκδοση πιστοποιητικών και διοικητικών εγγράφων. Οι πολίτες μπορούν να ρωτήσουν για πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τις διαδικασίες και, στη συνέχεια, να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά μια προκαθορισμένη φόρμα στον υπολογιστή τους. Αυτές οι αιτήσεις μεταφέρονται ηλεκτρονικά και μέσω τηλεομοιοτυπίας στις αρμόδιες αρχές, οι οποίες εκδίδουν τα επίσημα έγγραφα και τα αποστέλλουν στους πολίτες με συστημένη επιστολή στη διεύθυνσή τους. Υπήρχε υποχρέωση για τις αρμόδιες αρχές να επεξεργάζονται τις αιτήσεις εντός 10 ημερών.

Μέχρι το τέλος του 2001, είχαν υποβληθεί περισσότερες από 870.000 αιτήσεις για διοικητικά έντυπα και έγγραφα, με μέσο όρο περίπου 608 αιτήσεις ημερησίως. Ο αριθμός αυτός υπογραμμίζει την επιτυχία της υπηρεσίας, που βοηθά στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης, προωθώντας την ισότιμη και εύκολη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και συμβάλλοντας στην μείωση της γραφειοκρατίας και των διοικητικών δαπανών, καθώς και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Τον Ιούνιο του 2003, το 1502 Phone Application System της Ελλάδας τιμήθηκε με το πρώτο βραβείο Δημόσιας Υπηρεσίας των Ηνωμένων Εθνών στην κατηγορία "Βελτίωση των Αποτελεσμάτων της Δημόσιας Υπηρεσίας" στην περιοχή της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής (Σπυρόπουλος, 2020).

### **2.3.2 Στρατηγική και ενέργειες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα**

Η Ελλάδα έχει εγκρίνει δύο σημαντικές νέες στρατηγικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Μαυροβίτου, 2017):

1. Η Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019 τονίζει την ψηφιοποίηση ως κύρια προτεραιότητα της κυβέρνησης, με στόχο να μεταρρυθμίσει το κράτος, να μειώσει τη γραφειοκρατία και να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης,
2. Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγία 2016-2021 αποσκοπεί στην προώθηση της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς αυτές γίνονται ολοένα πιο σημαντικές στην καθημερινή ζωή της κοινωνίας και της οικονομίας. Ο νέος νόμος 4412/2016 αφορά το νομικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επεκτείνει τις διατάξεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές συμβάσεις σύμφωνα με τις οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επιπλέον, η Ελλάδα εφάρμοσε τον κόμβο e-IDAS, συμμορφούμενη με τον κανονισμό της ΕΕ για την ηλεκτρονική αναγνώριση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης στην εσωτερική αγορά. Επιπλέον, το κυβερνητικό σύννεφο (G-Cloud) στεγάζεται στο Κέντρο Δεδομένων της Κοινωνίας της Πληροφορίας

A.E. και έχει τεθεί σε λειτουργία ως επίσημη επιχείρηση, ενώ σημαντικές δημόσιες υπηρεσίες έχουν ήδη μεταφερθεί στο G-Cloud (Nanos, Manthou & Androutsou, 2019).

Το Εθνικό Μητρώο Πολιτών, που άρχισε να λειτουργεί από τα τέλη Ιανουαρίου 2018, συνέβαλε στην απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, μειώνοντας τον αριθμό των απαιτούμενων υπογραφών και ελαφρύνοντας τους πολίτες από την ανάγκη παραγωγής πολλαπλών εγγράφων.

Τέλος, η ελληνική κυβέρνηση έχει εφαρμόσει νέες υπηρεσίες που εξυπηρετούν τόσο τους πολίτες όσο και τις επιχειρήσεις, συμπεριλαμβανομένων των εξής (Nanos, Manthou & Androutsou, 2019):

- Η δημιουργία της ενιαίας ηλεκτρονικής κάρτας ΑΤΗ.ΕΝΑ έχει απλουστεύσει την καθημερινότητα στην Αθήνα
- Οι φοιτητές μπορούν πλέον να εγγραφούν ψηφιακά σε οποιοδήποτε ελληνικό πανεπιστήμιο.
- Για τις επιχειρήσεις, η ελληνική επιχειρηματική πύλη παρέχει νέες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένου του ηλεκτρονικού πιστοποιητικού και υπηρεσίας αντιγραφής, καθώς και της ηλεκτρονικής αίτησης εγγραφής στο γενικό εμπορικό μητρώο.

### 2.3.3 Ανάλυση SWOT για την ελληνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η ανάλυση SWOT είναι ένα εργαλείο στρατηγικού σχεδιασμού που χρησιμοποιείται από επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς για να διασφαλίσουν ότι θα καθορίσουν έναν σαφή στόχο για το έργο ή την επιχείρηση και ότι θα εξετάσουν και τους θετικούς και τους αρνητικούς παράγοντες που το επηρεάζουν. Η ανάλυση SWOT περιλαμβάνει τέσσερις κύριους τομείς αξιολόγησης (Tsourela, Paschaloudis & Anastasiadou, 2011):

1. **Δυνατά σημεία (Strengths):** Αυτά αφορούν τα εσωτερικά χαρακτηριστικά ή πλεονεκτήματα του οργανισμού που είναι σημαντικά για την επιτυχία του έργου. Παραδείγματα περιλαμβάνουν την έμπειρη διαχείριση, τη χρήση

σύγχρονων τεχνολογιών στις εγκαταστάσεις παραγωγής και τη σταθερή ροή κερδών.

2. **Αδυναμίες (Weaknesses):** Αυτές αφορούν εσωτερικούς παράγοντες που μπορεί να αποτρέψουν την επίτευξη επιτυχίας στο έργο. Παραδείγματα περιλαμβάνουν αδύναμα συστήματα επικοινωνίας εντός του οργανισμού, ανταγωνισμό μεταξύ των διαφόρων τμημάτων της επιχείρησης, έλλειψη πρώτων υλών και ανεπαρκή χρηματοδότηση.
3. **Ευκαιρίες (Opportunities):** Εξωτερικοί παράγοντες που μπορούν να ωφελήσουν το έργο ή την επιχείρηση. Παραδείγματα περιλαμβάνουν τη θετική φήμη της εταιρείας, τη διάθεση προμηθευτών να συνεργαστούν και ευνοϊκές συνθήκες στην αγορά.
4. **Απειλές (Threats):** Εξωτερικοί παράγοντες που μπορούν να απειλήσουν την επιτυχία της επιχείρησης ή του έργου. Παραδείγματα περιλαμβάνουν αρνητική δημόσια εικόνα, έλλειψη προμηθευτών για τις πρώτες ύλες και έλλειψη ώριμης αγοράς για το τελικό προϊόν.

Η ανάλυση SWOT επικεντρώνεται στον εντοπισμό των στοιχείων που επηρεάζουν την επίτευξη των στόχων ενός έργου ή μιας επιχείρησης, συμπεριλαμβανομένων τόσο των εσωτερικών όσο και των εξωτερικών παραγόντων (Tsourela, Paschaloudis & Anastasiadou, 2011),

## 2.4 Οφέλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει πολλές λεπτομερείς ευκαιρίες και οφέλη για την κοινωνία, τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση. Μερικά από τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής (Charalabidis, Loukis & Androutsopoulou, 2011):

1. **Εξοικονόμηση χρόνου και κόστους:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξοικονομεί χρόνο για τους πολίτες και τη δημόσια διοίκηση. Οι πολίτες δεν χρειάζεται πλέον να κάνουν μακρά ταξίδια για να επισκεφθούν τα φυσικά γραφεία της δημόσιας διοίκησης, ενώ η διοίκηση εξοικονομεί χρόνο και ανθρώπινους πόρους από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών.

2. **Προσβασιμότητα:** Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι προσβάσιμες από παντού και οποιαδήποτε ώρα. Αυτό επιτρέπει στους πολίτες να αλληλοεπιδρούν με τη δημόσια διοίκηση ανάλογα με τη δική τους ευκολία.
3. **Προσωποποιημένες υπηρεσίες:** Τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες του κάθε πολίτη. Οι πολίτες λαμβάνουν προσαρμοσμένες πληροφορίες και υπηρεσίες που ταιριάζουν στις προσωπικές τους ανάγκες.
4. **Ασφάλεια και προστασία των δεδομένων:** Οι διαδικτυακές υπηρεσίες προσφέρουν ασφάλεια και αυθεντικοποίηση, διασφαλίζοντας την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.
5. **Αποτελεσματικότητα και διαφάνεια:** Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών μειώνει τον κίνδυνο λαθών και την ανθρώπινη παρέμβαση, επιτρέποντας την παροχή υπηρεσιών μεγαλύτερης ποιότητας.
6. **Συμμετοχή των πολιτών:** Οι πολίτες μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στις δημόσιες διαβουλεύσεις και τις ψηφοφορίες μέσω των διαδικτυακών πλατφορμών, αυξάνοντας τη συμμετοχή τους στις δημόσιες αποφάσεις.
7. **Καινοτομία:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί την εφαρμογή νέων τεχνολογιών και καινοτομιών στον δημόσιο τομέα, βελτιώνοντας την ποιότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών.
8. **Βελτίωση της σχέσης με τις επιχειρήσεις:** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων, προωθώντας την επιχειρηματικότητα και την οικονομική ανάπτυξη.
9. **Ανάπτυξη κοινότητας:** Η διαδικτυακή διακυβέρνηση ενισχύει τη δημιουργία διαδικτυακών κοινοτήτων πολιτών, που μπορούν να ανταλλάσσουν απόψεις και να συμμετέχουν σε συζητήσεις για κοινά θέματα.
10. **Περιβαλλοντικό όφελος:** Η μείωση της γραφειοκρατίας και της χρήσης χαρτιού συμβάλλει στη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων.

Αυτά τα οφέλη αντικατοπτρίζουν την ευρεία επιρροή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην βελτίωση της δημόσιας υπηρεσίας και την ενίσχυση της σχέσης μεταξύ των πολιτών, της δημόσιας διοίκησης και των επιχειρήσεων.

πολιτών, καθιστώντας την πιο αποτελεσματική, προσβάσιμη και διαφανή (Charalabidis, Loukis & Androutsopoulou, 2011).



### **3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα μετά την πανδημία**

Οι επικρατούσες συνθήκες που προέκυψαν λόγω της παγκόσμιας πανδημίας απαίτησαν επίσης κατάλληλη διαχείριση. Οι δημόσιες υπηρεσίες βρέθηκαν αντιμέτωπες με νέες πραγματικότητες που αναφέρονταν στην αντιμετώπιση θεμάτων που σχετίζονταν με την έκδηλη της πανδημίας (covid-19), ειδικά στον τομέα της επικοινωνίας πληροφοριών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρείχε στις κυβερνήσεις και στους δημόσιους φορείς ένα ευνοϊκό πλαίσιο για τη διανομή πληροφοριών σχετικά με την πανδημία στο κοινό. Η χρήση των υπηρεσιών πληροφόρησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ειδικά στα αρχικά στάδια της υγειονομικής κρίσης, αποδείχθηκε καίρια και καθοριστική για την αντιμετώπισή της (Mensah et al, 2021).

Η εσωτερική και εξωτερική λειτουργία του κράτους, πλέον, έπρεπε να υποστεί μετασχηματισμό, λαμβάνοντας υπόψη τις νέες συνθήκες και προκλήσεις. Οι νέοι κίνδυνοι ενίσχυσαν ξανά την τάση προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ειδικά στην Ελλάδα, καθώς η χρήση των ΤΠΕ από τη δημόσια διοίκηση αποδείχθηκε σημαντική συνεργαζόμενη για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων. Η πανδημία αποτελεί τον καταλύτη που ενεργοποιεί τον μηχανισμό για τη δημιουργία νέων και την αναβάθμιση υπαρχόντων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### **3.1 Covid-19, Κινητήριο Παράγοντας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Η έκρηξη της πανδημίας Covid-19 που εκδηλώθηκε στην Ευρώπη, και συνεπώς στην Ελλάδα το Μάρτιο του 2020, προκάλεσε μια κατάσταση που φέρει κινδύνους, αλλά ταυτόχρονα παρέχει ευκαιρίες για τις εθνικές οικονομίες. Η ελληνική δημόσια διοίκηση, ειδικά το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, υιοθέτησε πρακτικές που αφορούν την αντιμετώπιση της

πανδημίας, αλλά επίσης εντάσσονται στην καθολικότερη τάση του ψηφιακού μετασχηματισμού της χώρας (Anthopoulos et al., 2021).

Η εξάπλωση του Covid-19 συνέπεσε χρονικά με την επιθυμία για ψηφιακό μετασχηματισμό στην Ελλάδα (Βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού). Παρατηρείται ότι, παρά το γεγονός ότι οι προσπάθειες αυτές είναι προσωρινές για την αντιμετώπιση της πανδημίας, η πλειονότητα από αυτές θα διατηρηθούν, με στόχο την ενίσχυση της ψηφιακής ωριμότητας του δημοσίου τομέα.

Σύμφωνα με τα νέα δεδομένα του Τμήματος Καινοτομίας του Υπουργείου Εσωτερικών, οι περισσότερες από τις πρακτικές που σχεδιάστηκαν κατά τη διάρκεια της υγειονομικής κρίσης αφορούν τον σχεδιασμό και την παροχή υπηρεσιών.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η δημόσια διοίκηση προσανατολίστηκε στις ουσιαστικές προτεραιότητες. Ανέπτυξε ψηφιακές υπηρεσίες και προώθησε πρωτοβουλίες, όπως η νέα διαδικτυακή πύλη του κράτους (gov.gr), που ενεργοποιήθηκε πρόωρα το Μάρτιο του 2020, τηλεϊατρική και κινητές μονάδες ΕΟΔΥ για την παρακολούθηση ασθενών, άυλη συνταγογράφηση μέσω μηνυμάτων και emails, και τηλεργασία στο δημόσιο. Επίσης, σημαντική ήταν η αύξηση των ηλεκτρονικών συναλλαγών με χρήση του Taxisnet και τον διαδικτυακό τραπεζικό κώδικα. Όλες αυτές οι εξελίξεις οδήγησαν σε ραγδαία αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη και το Κέντρο Διαλειτουργικότητας να διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο (Anthopoulos et al., 2021).

### **3.1.1 Πανδημία και Νέα Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ψηφιακή μετασχηματική διαδικασία του δημοσίου τομέα, σε συνδυασμό με τις απαραίτητες ψηφιακές δεξιότητες του προσωπικού, αποτελεί θεμέλιο για την απρόσκοπτη λειτουργία του κράτους και της οικονομίας, ακόμα και σε καταστάσεις κρίσης όπως η τρέχουσα πανδημία. Η νέα εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό (Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού) συνοψίζει συγκεκριμένα έργα που επηρεάζουν όλους τους τομείς της δημόσιας

πολιτικής, με στόχο τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα. Η ΒΨΜ αποτελεί συνέχεια του προηγούμενου Σχεδίου Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και του Ευρωπαϊκού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

Ο βασικός στόχος της ΒΨΜ είναι να περιγράψει το όραμα, τη φιλοσοφία και τους στόχους της εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Το κείμενο παρέχει λεπτομερείς πληροφορίες σχετικά με τις κατευθυντήριες αρχές, το μοντέλο διακυβέρνησης και υλοποίησης, καθώς και τους στρατηγικούς άξονες του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η ανανεωμένη έκδοση της ΒΨΜ ενσωματώνει αρχές από πρόσφατες στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, στοχεύοντας στην υποστήριξη ενός ψηφιακού μετασχηματισμού που προωθεί και ενισχύει τη ψηφιακή συμμετοχή και ένταξη των ευρωπαϊκών κοινωνιών.

Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021) δημοσίευσε την τελική έκδοση της ΒΨΜ, η οποία, μετά από διαβούλευση και με απόφαση του Υπουργού Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, δημοσιεύεται στην τελική μορφή της, έχοντας ενσωματώσει σχόλια από φορείς και ιδιώτες. Η στρατηγική περιλαμβάνει σημαντικά έργα που αποτελούν μέρος του Εθνικού Σχεδίου Ανάκαμψης και Ανθεκτικότητας "Ελλάδα 2.0," το οποίο έλαβε έγκριση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.

Οι στρατηγικοί άξονες της αναθεωρημένης ΒΨΜ περιλαμβάνουν τη Συνδεσιμότητα, τις Ψηφιακές Δεξιότητες, την Ψηφιακή Καινοτομία, τις Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες, τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό Επιχειρήσεων και την Ενσωμάτωση της Τεχνολογίας σε κάθε τομέα της οικονομίας. Συνολικά, η ΒΨΜ αποτελεί ένα κείμενο στρατηγικής που διαφοροποιείται από προηγούμενες στρατηγικές πριν από την πανδημία, καθώς ξεκίνησε άμεσα λόγω των εξαιρετικών συνθηκών, υποβάλλεται σε διαρκή δοκιμασία και αξιολόγηση, ενώ επικεντρώνεται περισσότερο στον πολίτη, τον τοποθετώντας στο επίκεντρο το σχεδιασμό και την υλοποίηση νέων ψηφιακών υπηρεσιών. Τέλος, η νέα στρατηγική, χάρη στην υποστήριξη ευρωπαϊκών πόρων, πιθανολογείται ότι θα επιφέρει μεγαλύτερα αποτελέσματα στον

μετασχηματισμό, εξασφαλίζοντας τη διατήρηση των υλοποιημένων έργων και στο μέλλον.

### **3.1.2 Κύριες Επεμβάσεις**

Η περίοδος της πανδημίας επιφέρει ταχείες αλλαγές σε πολλούς τομείς της χώρας, όπως στη δημόσια διοίκηση, την υγεία, τον χώρο εργασίας, την εκπαίδευση, την επικοινωνία, τη δικτύωση, αλλά και την προσωπική ζωή των ανθρώπων.

Με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογιών και ψηφιακών εφαρμογών, οι κυβερνήσεις έχουν τη δυνατότητα όχι μόνο να παρακολουθούν σε πραγματικό χρόνο τους υγειονομικούς κινδύνους, αλλά και να διαχειρίζονται αποτελεσματικά πιθανές κρίσεις (Wirtz et al., 2021). Στην Ελλάδα, η διοίκηση αναγκάστηκε να υιοθετήσει τεχνολογικές λύσεις για την εξυπηρέτηση των εσωτερικών και εξωτερικών λειτουργιών της, τηρώντας παράλληλα τα απαραίτητα μέτρα ασφαλείας.

Η Δημόσια Διοίκηση βίωσε σημαντικές μεταβολές κατά την πανδημία. Η δυναμική των τηλεδιασκέψεων και της τηλεργασίας αξιοποιήθηκε, ενώ η ψηφιακή υπογραφή πρακτικών και γνωμοδοτήσεων έγινε πραγματικότητα. Επιπλέον, επιταχύνθηκε η διαδικασία έκδοσης εγγράφων μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. Η ταυτοποίηση απλοποιήθηκε μέσω του taxisnet ή του ebanking.

Για τη χρήση των υπηρεσιών, η Δημόσια Διοίκηση παρέχει υποστήριξη μέσω τηλεφώνου, ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και διαδικτυακής αλληλεπίδρασης. Επιπλέον, προωθείται η αποκλειστική υποβολή ηλεκτρονικών αιτήσεων, ενώ παραμένει η δυνατότητα έντυπης διαδικασίας για ομάδες πληθυσμού που δυσκολεύονται στη χρήση του διαδικτύου. Επιπλέον, εφαρμόζεται η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση πολιτών μέσω ψηφιακών

ραντεβού για δημόσιους φορείς όπως τα ΚΕΠ, τα προξενεία και ο ΟΑΕΔ (Σπινέλλης et al., 2021).

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, η κυβέρνηση παρενέβη επίσης στον τομέα της υγείας. Συνολικά, εφαρμόστηκε η αναλλοίωτη συνταγογράφηση, μια πρωτοβουλία που γνώρισε ευρεία αποδοχή από το κοινό, καθώς και η ψηφιακή αναφορά, η οποία διεκπεραιώνεται αποκλειστικά ηλεκτρονικά μέσω του Συστήματος Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης μέσω μηνυμάτων ή email.

Επίσης, δημιουργήθηκε το σύστημα αρχειοθέτησης για το Εθνικό Μητρώο Ασθενών που πάσχουν από τον κορονοϊό, καθώς και η τηλεσυμβουλευτική για ασθενείς. Επιπλέον, ενεργοποιήθηκε η πλατφόρμα [emvolio.gov.gr](http://emvolio.gov.gr) για τον εμβολιασμό των πολιτών, καθώς και η πλατφόρμα [self-testing.gov.gr](http://self-testing.gov.gr) για τον περιορισμό της εξάπλωσης της πανδημίας (Σπινέλλης et al., 2021).

Παρεμβάσεις δεν έλειψαν και από τον τομέα της εκπαίδευσης. Η αναγκαία προστασία των εκπαιδευομένων και εκπαιδευτικών οδήγησε στο κλείσιμο των εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, με την κυβέρνηση να αναζητά κατάλληλες λύσεις. Οι διαλέξεις πραγματοποιήθηκαν μέσω της σύγχρονης εξ αποστάσεως εκπαίδευσης, ενώ εφαρμόστηκε επίσης η εξ αποστάσεως κατάρτιση και επιμόρφωση για τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης. Οι διαδικασίες εγγραφής για την πρωτοβάθμια εκπαίδευση και τα δημόσια νηπιαγωγεία γενικής παιδείας πραγματοποιήθηκαν ηλεκτρονικά μέσω της υπηρεσίας "Πρώτη Εγγραφή" στο [gov.gr](http://gov.gr), η οποία διαλειτουργεί με τα πληροφοριακά συστήματα "Μητρώο Πολιτών" και "myschool". Επιπλέον, δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στην ψηφιακή έκδοση διαφόρων εγγράφων που σχετίζονται με την εκπαίδευση (π.χ. απολυτήρια), καθώς και στην ενημέρωση των μαθητών των πανελλαδικών εξετάσεων μέσω SMS (Σπινέλλης et al., 2021).

Στον τομέα της απασχόλησης, προκειμένου να απλοποιηθούν οι διαδικασίες, καταργήθηκαν πολλές από αυτές και εφαρμόστηκαν ηλεκτρονικές συναλλαγές για τους ασφαλισμένους μέσω του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης e-ΕΦΚΑ. Στον τομέα του πολιτισμού, προώθηση είχε η παραγωγή θεατρικών παραστάσεων σε ψηφιακή μορφή. Στον τομέα της οικονομίας και ανάπτυξης, λειτούργησε η ψηφιακή πλατφόρμα e-

Καταναλωτής. Στον τομέα του τουρισμού, υποστηρίχθηκε η κίνηση με τη χρήση του "green pass" και του Ευρωπαϊκού Ψηφιακού Πιστοποιητικού COVID-19, δημιουργώντας ένα ασφαλές πλαίσιο μετακίνησης στη χώρα και σε 33 χώρες της Ευρώπης (Σπινέλλης et al., 2021).

Η σχεδίαση, υλοποίηση και εφαρμογή των προσπαθειών για τον εμβολιασμό παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον. Για τη διαδικασία του εμβολιασμού COVID-19, το Εθνικό Μητρώο Εμβολιασμών συνδέεται με το Εθνικό Μητρώο ΑΜΚΑ-ΕΜΑΕΣ (δημογραφικά στοιχεία), την Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση, τον Ατομικό Ηλεκτρονικό Φάκελο Υγείας (ΑΗΦΥ) και άλλα συστήματα λογισμικού ιατρών και φαρμακοποιών (Σπινέλλης et al., 2021).

Ο συνδυασμός αυτών των μέτρων, έργων και της νέας στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει το δυναμικό να απλοποιήσει τις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, καθιστώντας τις πιο φιλικές προς τον χρήστη. Με την υιοθέτηση νέων διαδικασιών και υπηρεσιών, οι πολίτες δεν χρειάζεται πλέον να επισκέπτονται διάφορες υπηρεσίες, ενώ το δημόσιο εξοικονομεί πόρους με την εξάλειψη περιττών διαδικασιών.

### **3.1.3 Ενιαία Ψηφιακή Πύλη**

Η πρόσφατα εγκατεστημένη διαδικτυακή πύλη gov.gr τέθηκε σε λειτουργία με έκτακτη βιασύνη λόγω της παγκόσμιας πανδημίας, με στόχο την απαλλαγή των πολιτών από τη γραφειοκρατία και την αντιμετώπιση των καθυστερήσεων, ενώ ταυτόχρονα δόθηκε έναρξη για τον ολοκληρωτικό ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας.

Οι βασικές λειτουργίες που προσφέρονται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης για τις ενσωματωμένες υπηρεσίες περιλαμβάνουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τα ακόλουθα χαρακτηριστικά:

- Την ασφαλή είσοδο του πολίτη στις κυβερνητικές υπηρεσίες και την ηλεκτρονική ταυτοποίησή του με χρήση των διαθέσιμων μεθόδων από το Κέντρο Ταυτοποίησης.

- Την παροχή λειτουργίας ενός μοναδικού σημείου πρόσβασης και ταυτοποίησης για τις υπηρεσίες που παρέχονται από τα πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου, χωρίς την ανάγκη για επαναλαμβανόμενες ταυτοποιήσεις.
- Τη δρομολόγηση ειδοποιήσεων, απαντήσεων και αποτελεσμάτων σε αιτήματα των πολιτών μέσω του Κέντρου Ειδοποιήσεων.

Στο gov.gr παρέχονται οδηγίες σχετικά με τον κορονοϊό, περιλαμβανομένης της υποστήριξης των πολιτών, καθοδήγησης για το ευρύ κοινό, τις επιχειρήσεις, και τους ασθενείς που ενδέχεται να έχουν μολυνθεί από τον κορονοϊό. Επιπλέον, φιλοξενούνται όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες των υπουργείων, φορέων, οργανισμών και ανεξάρτητων αρχών του Δημοσίου, που παρέχονται ήδη μέσω του διαδικτύου. Μέχρι σήμερα, έχουν ενσωματωθεί στο gov.gr υπηρεσίες από 19 υπουργεία, 71 φορείς, και οργανισμούς, καθώς και εννέα ανεξάρτητες αρχές.

Με την χρήση του gov.gr, η δημόσια διοίκηση κατάφερε να ενισχύσει την ικανοποίηση των πολιτών, ενώ παράλληλα μείωσε τα διοικητικά βάρη για την έκδοση αυτών των εγγράφων, καθιστώντας το δημόσιο πιο αποδοτικό και απελευθερώνοντας πόρους που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε άλλους τομείς. Επιπλέον, αναπτύχθηκε ένα αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης στη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, περιλαμβανομένων υπεύθυνων δηλώσεων και εξουσιοδοτήσεων. Η συνολική προσέγγιση της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης αντανακλά την γενική τάση της δημόσιας διοίκησης προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό του κράτους, με θετική ανταπόκριση και από πολίτες και επιχειρήσεις. Συνολικά, αυτή η κίνηση προς την ψηφιακή διακυβέρνηση αποτυπώνεται μέσα από συντονισμένο σχεδιασμό, επικεντρωμένο στον πολίτη (Σπινέλλης et al., 2021).

### **3.2 Νέες Εικονικές-Ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες**

Σε αυτήν την ενότητα της εργασίας εξετάζονται οι πρόσφατα καθιερωμένες εικονικές-ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα, οι οποίες

επινοήθηκαν και υλοποιήθηκαν σύντομα μετά την έκρηξη της πανδημίας. Αυτές οι υπηρεσίες δεν απαιτούν μόνο τη φυσική παρουσία του χρήστη για την εξυπηρέτησή του, αλλά επιπρόσθετα προσφέρουν τη δυνατότητα αλληλεπίδρασης μέσω των νέων τεχνολογιών. Αντιπροσωπευτικά παραδείγματα περιλαμβάνουν την απομακρυσμένη εξυπηρέτηση πολιτών από το εξωτερικό, όπου χρησιμοποιείται εξειδικευμένο προσωπικό μέσω τηλεδιάσκεψης ή εικονικού βοηθού (chatbot), καθώς επίσης και η εικονική περιήγηση σε ένα μουσείο της χώρας με χρήση της επαυξημένης πραγματικότητας.

### **3.2.1 Εξυπηρέτηση μέσω τηλεδιάσκεψης «myOAEDlive»**

Περίπου πριν από δέκα μήνες, και συγκεκριμένα τον Δεκέμβριο του 2020, εισήχθη μια νέα υπηρεσία από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) προς τους πολίτες, γνωστή ως myOAEDlive. Πρόκειται για μια ψηφιακή πλατφόρμα μέσω της οποίας οι άνεργοι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να λαμβάνουν υπηρεσίες από εξειδικευμένο προσωπικό του ΟΑΕΔ μέσω τηλεδιάσκεψης. Πιο συγκεκριμένα, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να προγραμματίζουν τα ραντεβού τους οποιαδήποτε ημέρα και ώρα προτίμησης και να λαμβάνουν υπηρεσίες μέσω βιντεοκλήσης από τον αρμόδιο υπάλληλο του οργανισμού για οποιοδήποτε πρόβλημα τους. Η πρόσβαση σε αυτήν την ηλεκτρονική υπηρεσία είναι εφικτή μέσω της διεύθυνσης myoaedlive.gov, με τους πολίτες να εισέρχονται χρησιμοποιώντας τα προσωπικά τους στοιχεία taxisnet. Η χρήση της υπηρεσίας είναι απλή και δεν απαιτεί υψηλό βαθμό ψηφιακών δεξιοτήτων. Επιπλέον, εάν κάποιος πολίτης δυσκολεύεται να ορίσει μόνος του το ραντεβού, έχει τη δυνατότητα να αναθέσει το αίτημα ραντεβού σε συγγενικό του πρόσωπο. Κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης, πρέπει να παρευρίσκεται ο χρήστης, προβάλλοντας τα αναγκαία έγγραφα ταυτοπροσωπίας, όπως ταυτότητα και διαβατήριο. Με αυτόν τον τρόπο, παρέχονται υπηρεσίες από απόσταση προς πολίτες και επιχειρήσεις, περιλαμβάνοντας (Vratimos, 2022):

- Συμβουλευτικές υπηρεσίες προς τους εγγεγραμμένους άνεργους, περιλαμβάνοντας τη συνεργασία με εργασιακό σύμβουλο για τη δημιουργία



ατομικού σχεδίου δράσης για την ένταξή τους στην αγορά εργασίας, την ανίχνευση των αναγκών τους και την έκδοση συστατικών σημειωμάτων.

- Συμβουλευτικές υπηρεσίες προς επιχειρήσεις, επιτρέποντας στην επιχείρηση, σε συνεργασία με τον εργασιακό σύμβουλο των εργοδοτών, να ζητήσει προσωπικό, να ενημερωθεί για προγράμματα επιχορήγησης και πρακτικής άσκησης.
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες για άτομα που αναζητούν εργασία στην Ευρώπη, καθώς και για επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται να προσλάβουν προσωπικό από την Ευρώπη.
- Ενημέρωση στοιχείων ανέργων του ΟΑΕΔ.

Με τη χρήση αυτής της ηλεκτρονικής πλατφόρμας και των παρεχόμενων υπηρεσιών, οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετούνται χωρίς τη φυσική τους παρουσία, εξαιτίας των μέτρων που έχουν ληφθεί λόγω της υγειονομικής κρίσης. Επιπλέον, άνθρωποι που δεν γνωρίζουν την ελληνική γλώσσα ή ανήκουν σε ευπαθείς ομάδες μπορούν πλέον να εξυπηρετούνται πιο εύκολα, καθώς παρέχεται και η επιλογή διερμηνέα κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης (Oaed.gr, Gov.gr) (Vratimos, 2022).

### **3.2.2 Εξ' αποστάσεως εξυπηρέτηση «myKEPlive»**

Το «myKEPlive» αποτελεί μια καινοτόμα πλατφόρμα "εικονικού γκισέ," που επιτρέπει σε πολίτες και επιχειρήσεις να λαμβάνουν πληροφόρηση και υπηρεσίες από τους αρμόδιους υπαλλήλους των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) μέσω τηλεδιάσκεψης-βιντεοκλήσης, κατόπιν ραντεβού. Ο στόχος του myKEPlive είναι να παρέχει διοικητική πληροφόρηση και απομακρυσμένες υπηρεσίες χωρίς την ανάγκη φυσικής παρουσίας στα ΚΕΠ. Οι υπηρεσίες παρέχονται μέσω των υπαλλήλων των ΚΕΠ και περιλαμβάνουν (Vratimos, 2022):

- Ενημέρωση
- Υποβολή αιτήσεων
- Εξυπηρέτηση επιχειρήσεων προς επιχειρήσεις
- Εξυπηρέτηση ευπαθών ομάδων

- Εξυπηρέτηση από τον δήμο

Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ορίσουν ψηφιακό ραντεβού για να λάβουν υπηρεσίες μέσω τηλεδιάσκεψης, είτε μέσω του gov.gr είτε μέσω του myKEPlive. Για την είσοδο, απαιτούνται οι προσωπικοί κωδικοί του taxisnet. Επιπλέον, σημαντικό είναι να σημειωθεί ότι οι τηλεδιασκέψεις δεν καταγράφονται, και δεν αποθηκεύονται προσωπικά δεδομένα των πολιτών. Κατά την έναρξη της τηλεδιάσκεψης, ο αρμόδιος υπάλληλος ζητά από τον χρήστη αποδεικτικό ταυτοπροσωπίας για λόγους ασφαλείας. Έτσι, οι πολίτες λαμβάνουν υπηρεσίες γρηγορότερα και αποτελεσματικότερα, μειώνοντας τη γραφειοκρατία και εξοικονομώντας χρόνο (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Σύμφωνα με το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (2021), εντός οκτώ μηνών λειτουργίας του myKEPlive, περισσότερο από το 50% των Δήμων έχουν ενταχθεί στο πρόγραμμα. Επιπλέον, πάνω από 40.000 εικονικά ραντεβού έχουν πραγματοποιηθεί μέσω 224 ΚΕΠ σε 177 Δήμους, ενώ 1072 υπάλληλοι έχουν εκπαιδευτεί για την παροχή ειδικευμένων υπηρεσιών του myKEPlive.

### **3.2.3 Πλατφόρμα Προξενείων «MyConsulLive»**

Κλείνοντας την ενότητα των εικονικών-ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, αναφερόμαστε στην πλατφόρμα εξυπηρέτησης των πολιτών των Προξενείων χωρίς φυσική παρουσία, γνωστή ως «myconsulLive». Πρόκειται για μια από τις πιο σύγχρονες πλατφόρμες παροχής εικονικών δημόσιων υπηρεσιών, που επιτρέπει στους Έλληνες πολίτες του εξωτερικού να αλληλοεπιδρούν με τα προξενεία χωρίς τη φυσική τους παρουσία, μέσω προγραμματισμένων βιντεοκλήσεων με τους εξειδικευμένους υπαλλήλους των προξενείων.

Το MyConsulLive αποτελεί ένα εργαλείο εικονικής-ηλεκτρονικής υπηρεσίας που αποσκοπεί στην απλοποίηση, την επιτάχυνση και ψηφιοποίηση των

διαδικασιών που αφορούν τις συναλλαγές των πολιτών με τα προξενεία. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν:

- Πιστοποιητικό μόνιμου κατοίκου εξωτερικού.
- Βεβαιώσεις οικογενειακών καταστάσεων, γεννήσεων, διαμονής.
- Έκδοση αντιγράφου ληξιαρχικής πράξης.
- Δηλώσεις δικαιούχων συντάξεων.
- Αιτήσεις και αναφορές.

Το MyConsulLive ξεκίνησε πιλοτική λειτουργία τον Δεκέμβριο του 2020 στα προξενικά γραφεία του Λονδίνου, της Νέας Υόρκης, του Τορόντο, της Βοστώνης, της Κωνσταντινούπολης, του Ντίσελντορφ, και της Πέρθης. Σε αυτά προστέθηκαν άλλα πέντε προξενικά γραφεία και δέκα γενικά προξενεία μέχρι τον Μάρτιο του 2021. Η είσοδος στην υπηρεσία γίνεται με τη χρήση των προσωπικών κωδικών του taxisnet, ενώ ο αρμόδιος υπάλληλος του προξενείου πιστοποιεί την ταυτότητα του χρήστη κατά τη διάρκεια της τηλεδιάσκεψης (Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, 2021).

Επιπλέον, προκειμένου να βελτιώσει την εμπειρία των πολιτών, η υπηρεσία δοκιμάζει μια πιλοτική εφαρμογή ψηφιακού βοηθού εικονικής υποβοήθησης με χρήση τεχνητής νοημοσύνης (chatbot) στο Λονδίνο και στη Νέα Υόρκη. Ο εικονικός βοηθός παρέχει αυτοματοποιημένες πληροφορίες σχετικά με τα δικαιολογητικά που απαιτούνται και παρέχει άμεσες απαντήσεις σε εξειδικευμένα ερωτήματα.

### **3.3 Covid-19 και Νέο Θεσμικό Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Το νέο θεσμικό πλαίσιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εγκρίθηκε κατά τη διάρκεια της πανδημίας υπό αντίξοες συνθήκες, με σκοπό την αναβάθμιση του υφιστάμενου νομικού πλαισίου μέσω της θέσπισης σαφών και ενιαίων κανόνων. Η κύρια προτεραιότητα είναι η προώθηση της νομιμότητας, της διαφάνειας, της αρχής της ισότητας και της προσβασιμότητας για όλους τους πολίτες, μέσω σύγχρονων διαδικασιών που ελαχιστοποιούν την αυθαιρεσία

και τη γραφειοκρατία. Παράλληλα, το νέο πλαίσιο έχει έντονο αναπτυξιακό χαρακτήρα, αξιοποιώντας τις τεχνολογικές δυνατότητες της δημόσιας διοίκησης για τη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων προς πολίτες και επιχειρήσεις, καθώς και για την ενίσχυση της οικονομίας της χώρας. Ο νέος κώδικας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνοψίζει και ενημερώνει περισσότερες από 120 διατάξεις που απορρέουν από διάφορα νομοθετήματα που ισχύουν τουλάχιστον 15 έτη (Παπαδημητρίου, 2021).

Στη συνέχεια της παρούσας ενότητας, παρουσιάζεται συνοπτικά το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, το οποίο τέθηκε σε ισχύ κατά τη διάρκεια της πανδημίας:

**1. 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).**

Σύμφωνα με τον Παπαδημητρίου (2021), ο νόμος 4727/2020 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναβαθμίζει το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο με σαφείς κανόνες που επιδιώκουν την προώθηση της νομιμότητας, της αποτελεσματικής διοίκησης, της διαφάνειας, καθώς και των αρχών της ισότητας και της προσβασιμότητας. Ο νόμος επιδιώκει την απλοποίηση και αυτοματοποίηση των διαδικασιών ταυτοποίησης μέσω του νέου Προσωπικού Αριθμού, ο οποίος αποτελεί καίριο στοιχείο για τις συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Με την διαλειτουργικότητα των διαφόρων ψηφιακών συστημάτων του δημόσιου τομέα, ο Προσωπικός Αριθμός αναμένεται να γίνει ο μοναδικός αριθμός που θα χρησιμοποιούν οι πολίτες για τις επαφές τους με το δημόσιο.

Ο νόμος επίσης θεσμοθετεί νέες διαδικασίες έκδοσης, πρωτοκόλλησης, διακίνησης και αποδεικτικής ισχύος των ηλεκτρονικών εγγράφων. Τα ηλεκτρονικά ιδιωτικά έγγραφα γίνονται υποχρεωτικά αποδεκτά εφόσον εκδοθούν με εγκεκριμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή σφραγίδα. Επιπρόσθετα, η

εκτύπωση των ηλεκτρονικών εγγράφων γίνεται υποχρεωτικά αποδεκτή, υπό την προϋπόθεση ότι είναι επικυρωμένη από διοικητική αρχή, ΚΕΠ ή δικηγόρο.

Επιπλέον, ο ρόλος της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης ενισχύεται για την ψηφιακή εξυπηρέτηση των πολιτών, περιλαμβάνοντας ρυθμίσεις για την έκδοση και ισχύ των εγγράφων. Το Εθνικό Μητρώο Διαδικασιών δημιουργείται με στόχο την καταγραφή και μοντελοποίηση των ψηφιακών και φυσικών διοικητικών διαδικασιών του κράτους, ενώ η ηλεκτρονική υπηρεσία συστημένης παράδοσης έχει ως στόχο τη δημιουργία ενός ασφαλούς ηλεκτρονικού "καναλιού επικοινωνίας" με το δημόσιο.

Τέλος, οι πρώτες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες του gov.gr, όπως η ηλεκτρονική υπεύθυνη δήλωση και η άυλη συνταγογράφηση, κωδικοποιούνται, και παρατίθενται νέες διατάξεις για το Πρόγραμμα "ΔΙΑΥΓΕΙΑ" σχετικά με τη διασφάλιση ευρύτατης δημοσιότητας των πράξεων των φορέων του δημόσιου τομέα.

## **2. Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Νόμος 4704/2020 (Α' 133 14/7/2020).**

Ο νόμος 4704/2020, που εγκρίθηκε στις 14 Ιουλίου 2020, αποτελεί ένα σημαντικό βήμα προς την επιτάχυνση και απλούστευση των οπτικοακουστικών έργων, καθώς και την ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Τα κύρια άρθρα που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνοψίζονται ως εξής:

- Το Κεφάλαιο Β, άρθρο 13, εισάγει την άυλη λειτουργία συστήματος ηλεκτρονικής συνταγογράφησης φαρμάκων.
- Το Κεφάλαιο Β, άρθρο 14, επιτρέπει την ηλεκτρονική αίτηση και υποβολή εγγράφων για αποζημίωση ειδικών και ατομικών αιτημάτων παροχής υπηρεσιών υγείας μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης.

- Το Κεφάλαιο Β, άρθρο 15, προωθεί την ψηφιακή υπηρεσία διαβίβασης στοιχείων τίτλων σπουδών (eDiplomas).
- Το Κεφάλαιο Γ, άρθρο 17, θεσπίζει το Εθνικό Μητρώο Επικοινωνίας Πολιτών (Ε.Μ.Ε.Π.).
- Το Κεφάλαιο Ζ, άρθρο 33, εισάγει την εξυπηρέτηση πολιτών στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών με χρήση βιντεοκλήσης.

### **3. Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Προεδρικό Διάταγμα 40/2020 (Α' 85 15-4-2020).**

Με το Προεδρικό Διάταγμα 40/2020, καθορίζεται η αποστολή και η διάρθρωση του πρόσφατα ιδρυμένου Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών. Σύμφωνα με το εν λόγω προεδρικό διάταγμα, η αποστολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης επικεντρώνεται στη συνεχή προώθηση του ψηφιακού και διοικητικού μετασχηματισμού της χώρας, προσαρμογή της στο διεθνές περιβάλλον, και βελτιστοποίηση της λειτουργίας του δημόσιου τομέα. Στο επίκεντρο είναι η βελτίωση της ζωής των πολιτών μέσω ψηφιακών μέσων, η άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη από το δημόσιο, η ανάπτυξη της οικονομίας, και η ενίσχυση της συμμετοχής.

Επιπλέον, η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών αναλαμβάνει τον σχεδιασμό και τον συντονισμό των πολιτικών που σχετίζονται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας, καθώς και την απλούστευση και ψηφιοποίηση των συναλλαγών με το Δημόσιο. Η Γενική Γραμματεία επιδιώκει τη συνοχή όλων των πολιτικών για την ψηφιακή, ηλεκτρονική και ανοιχτή διακυβέρνηση, ενώ είναι υπεύθυνη για τη βελτίωση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών και των διαδικασιών στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης (Ταρνάρη, 2021).

**4. Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών. Νόμος 4635/2019 (Α' 167) και Εφαρμοστική απόφαση (Α. 15660 ΕΞ 2020 6/7/2020) του Εθνικού Προγράμματος Απλούστευσης Διαδικασιών, βάσει του άρθρου 45.**

Το Εθνικό Πρόγραμμα Απλούστευσης Διαδικασιών (ΕΠΑΔ), που θεσπίστηκε με τον Νόμο 4635/2019 και την Εφαρμοστική απόφαση (Α. 15660 ΕΞ 2020 6/7/2020) βάσει του άρθρου 45, αποτελεί κεντρική δημόσια πολιτική με στόχο τη βελτίωση των υπηρεσιών του Δημοσίου προς πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους υπαλλήλους. Ο στόχος είναι επίσης η καταπολέμηση της περιττής γραφειοκρατίας στις συναλλαγές τους με το Δημόσιο. Ανεξαρτήτως του θεσμικού πλαισίου που τέθηκε σε ισχύ μετά την έξαρση της πανδημίας, παρουσιάζονται ορισμένοι νόμοι που εφαρμόστηκαν λίγο πριν την περίοδο αυτή και συντελούν στην ενίσχυση της χρήσης των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, επικεντρώνοντας στη διαφάνεια και την απλούστευση των εσωτερικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης (Ταρνάρη, 2021):

- Νόμος 4623/2019 (Α' 134): Διατάξεις για την ψηφιακή πολιτική, ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απλούστευση διοικητικών διαδικασιών και το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης.
- Νόμος 4622/2019 (Α' 133): Επιτελικό Κράτος - οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης.
- Προεδρικό Διάταγμα 84/2019 (Α' 123): Σύσταση Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών.

**5. Ανοιχτά δεδομένα: Άρθρα 59-74 Νόμου 4727/2020 (Α' 184)**

Τα άρθρα 59-74 του Νόμου 4727/2020 (Α' 184) καθορίζουν το πλαίσιο για τα ανοικτά δεδομένα, περιλαμβάνοντας το αντικείμενο, το πεδίο εφαρμογής και τις γενικές αρχές. Σύμφωνα με αυτά, τα έγγραφα που βρίσκονται σε φορείς του δημόσιου τομέα ή δημόσιες επιχειρήσεις πρέπει να είναι διαθέσιμα

αμέσως μετά την ανάρτηση, δημοσίευση ή αρχική διάθεσή τους, ώστε να είναι ελεύθερα προς περαιτέρω χρήση και αξιοποίηση (Anthopoulos et al., 2021).

Τα έγγραφα και τα μεταδεδομένα τους παρέχονται από σταθερό σημείο αποθήκευσης, είτε μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης (gov.gr) είτε στην ιστοσελίδα του σχετικού φορέα. Η δημοσίευση και η ενημέρωση του καταλόγου των φορέων που εξαιρούνται πραγματοποιούνται μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης σε ετήσια βάση.

Επιπλέον, στη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης διατηρείται το "Μητρώο Ανοικτών Δεδομένων του Δημοσίου," το οποίο είναι προσβάσιμο μέσω της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης. Σε αυτό το μητρώο, αναρτώνται τα διαθέσιμα έγγραφα του Δημοσίου σε ανοικτή και μηχαναγνώσιμη μορφή, ταξινομημένα σε "Διαρθρωμένα Σύνολα Δεδομένων" ή με συνδέσμους προς τους ιστότοπους των φορέων (Anthopoulos et al., 2021).

## **6. Διαύγεια: Άρθρα 75-83 Νόμου 4727/2020 (Α' 184)**

Τα άρθρα 75 έως 83 του Νόμου 4727/2020 ρυθμίζουν την ψηφιακή διαφάνεια και το πρόγραμμα Διαύγεια, το οποίο αποτελεί έναν σημαντικό πυλώνα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Μέσα από αυτά τα άρθρα καθορίζεται το αντικείμενο της ψηφιακής διαφάνειας, το πεδίο εφαρμογής, και οι υποχρεώσεις για την δημοσίευση στο διαδίκτυο πράξεων, νόμων και προεδρικών διαταγμάτων με σκοπό την ευρύτερη διάθεση πληροφοριών. Επιπλέον, το άρθρο 83 προβλέπει την ενίσχυση της διαφάνειας στις δαπάνες επιχορηγούμενων φορέων, υποχρεώνοντας αστικές μη κερδοσκοπικές εταιρείες, σωματεία, ιδρύματα, κοινωνικές συνεταιριστικές επιχειρήσεις και άλλους μη κερδοσκοπικούς φορείς που λαμβάνουν επιχορηγήσεις από την Κυβέρνηση, να δημοσιεύουν στην ιστοσελίδα του προγράμματος "Διαύγεια" απολογιστικά στοιχεία δαπανών (Anthopoulos et al., 2021).



## **7. Υπηρεσίες Εμπιστοσύνης: Υπουργική Απόφαση αρ. 27499 (ΦΕΚ 3682/Β/2021)**

Με την υπουργική απόφαση αριθμός 27499 (ΦΕΚ 3682/Β/2021), καθορίζονται τα πρότυπα και οι απαιτήσεις για την ταυτοποίηση φυσικών προσώπων με σκοπό την έκδοση πιστοποιητικών υπηρεσίας εμπιστοσύνης, χρησιμοποιώντας μέθοδο εξ αποστάσεως. Η απόφαση ορίζει τις ελάχιστες απαιτήσεις ασφάλειας και τα πρότυπα που πρέπει να τηρούνται, καθώς και τις αποδεκτές μεθόδους για την εξ αποστάσεως επαλήθευση της ταυτότητας των φυσικών προσώπων που υποβάλλουν αίτηση για την έκδοση πιστοποιητικών υπηρεσίας εμπιστοσύνης, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα χωρίς τη φυσική τους παρουσία (Anthopoulos et al., 2021).

## **8. Ψηφιακή προσβασιμότητα**

- **Άρθρα 36-47 Νόμου 4727/2020 (Α' 184)**

Το περιεχόμενο των συγκεκριμένων άρθρων επικεντρώνεται στη θέσπιση διατάξεων που αφορούν την προσβασιμότητα σε ιστοσελίδες και εφαρμογές που ανήκουν σε δημόσιους φορείς, ειδικότερα όσον αφορά τη χρήση από φορητές συσκευές. Σκοπός είναι η διευκόλυνση της πρόσβασης των χρηστών, με έμφαση στα άτομα με αναπηρίες, στις υπηρεσίες που παρέχονται από αυτούς τους οργανισμούς (Σπινέλλης et al., 2021).

- **Υπουργική Απόφαση αρ. 19524 (ΦΕΚ 3071/Β/2020)**

Σύμφωνα με την υπουργική απόφαση, το Τμήμα Ψηφιακής Προσβασιμότητας και Κοινωνικών Υποθέσεων της Γενικής Γραμματείας Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών του Υπουργείου

Ψηφιακής Διακυβέρνησης αναλαμβάνει τον ρόλο του υπεύθυνου για το Μητρώο Δημόσιων Ιστότοπων και Εφαρμογών των δημόσιων φορέων. Αυτό περιλαμβάνει την παρακολούθηση της προσβασιμότητας των ιστότοπων και εφαρμογών που προορίζονται για χρήση μέσω φορητών συσκευών (Σπινέλλης et al., 2021).

## **9. Πανδέκτης Κατεπειγόντων Ρυθμιστικών Μέτρων**

Ο "Πανδέκτης Κατεπειγόντων Ρυθμιστικών Μέτρων" αποτελεί τη "Ειδική Διοικητική Κωδικοποίηση νομοθεσίας κατεπειγόντων μέτρων αποφυγής και περιορισμού της διάδοσης του κορονοϊού COVID-19 και αντιμετώπισης σχετικών προβλημάτων." Το Τμήμα Διοικητικών Κωδικοποιήσεων "Ραπτάρχης" του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης εκπόνησε αυτό το έργο, που αποτελείται από επτά τόμους και περιλαμβάνει 703 νομοθετήματα που τέθηκαν σε ισχύ από τις 25/2/2020.

Μέσω αυτού του εκτενούς ρυθμιστικού πλαισίου, επισημαίνονται συνοπτικά τα μέτρα που σχετίζονται άμεσα με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και αποσκοπούν στη διευκόλυνση των διοικητικών διαδικασιών και στην προστασία των πολιτών μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Αυτές οι νέες ρυθμίσεις περιλαμβάνουν (Λαζακίδου, 2019):

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων ανάμεσα σε φορείς του δημόσιου τομέα και πολίτες/επιχειρήσεις.
- Εξυπηρέτηση πολιτών από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) εξ αποστάσεως.
- Οδηγίες για την ένταξη υπηρεσιών στην Ενιαία Ψηφιακή Πύλη (gov.gr).
- Οδηγίες για την αξιοποίηση της διαδικτυακής υπηρεσίας "Χορήγηση Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας" από δημόσιους φορείς μέσω του Κέντρου Διαλειτουργικότητας.

- Περιορισμός λειτουργίας της Επιτροπής Ανταγωνισμού και εξ αποστάσεως εργασία μέσω ηλεκτρονικών μέσων.
- Ηλεκτρονική πλατφόρμα για την υλοποίηση προσωρινού μέτρου ενίσχυσης μέσω Επιστρεπτέας Προκαταβολής σε επιχειρήσεις που επλήγησαν οικονομικά από την πανδημία.
- Μεταβολή διεύθυνσης κατοικίας φυσικών προσώπων με ηλεκτρονικό τρόπο.
- Μέτρα για διευκόλυνση ηλεκτρονικής Έκδοσης και Παραλαβής Πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές ασφαλισμένων μέσω του Ηλεκτρονικού Εθνικού Φορέα Κοινωνικής Ασφάλισης (e-Ε.Φ.Κ.Α.).
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια νηπιαγωγεία γενικής παιδείας.
- Εξ αποστάσεως υποστήριξη μαθητών/τριών, γονέων και εκπαιδευτικών από το Ειδικό Εκπαιδευτικό Προσωπικό και Ειδικό Βοηθητικό Προσωπικό.
- Υποβολή Δήλωσης Πληροφοριακών Στοιχείων Μίσθωσης Ακίνητης Περιουσίας με χρήση ηλεκτρονικής μεθόδου επικοινωνίας μέσω διαδικτύου.
- Διενέργεια εξ αποστάσεως μαθημάτων θεωρητικής εκπαίδευσης και περιοδικής κατάρτισης από τα Πολυτεχνεία.

### **3.4 Διαλειτουργικότητα και Αλληλεπίδραση μεταξύ Πληροφοριακών Συστημάτων**

Ο όρος "διαλειτουργικότητα" αναφέρεται στη δυνατότητα ενός Πληροφοριακού Συστήματος να επικοινωνεί αποτελεσματικά με το εξωτερικό περιβάλλον, επιτρέποντας την ανταλλαγή και επεξεργασία πληροφοριών με τρόπο που είναι κατανοητός από όλα τα μέρη. Οι ανάγκες των δημόσιων φορέων για υποστήριξη από συστήματα πληροφορικής έχουν οδηγήσει στη δημιουργία εξιδεικευμένων πληροφοριακών συστημάτων που, ενώ καλύπτουν τις ανάγκες ενός οργανισμού, δεν εγγυώνται την απρόσκοπτη επικοινωνία μεταξύ τους για την επίτευξη ενός κοινού στόχου (Λαζακίδου, 2019).

Η ελληνική προσέγγιση για την αποτελεσματική επικοινωνία μεταξύ δημόσιων οργανισμών βασίζεται στο Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΗΔ), το οποίο είναι σχεδιασμένο με βάση το βρετανικό e-GIF. Το ΠΗΔ αποτελεί την εθνική εξειδίκευση του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας και αναφέρεται σε ένα σύνολο διαδικασιών και προτύπων που εξασφαλίζουν τη μεταφορά και χρήση πληροφοριών μεταξύ ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων.

Σε πρόσφατη χρονική περίοδο, υλοποιήθηκαν διαδικασίες για την αναβάθμιση του εθνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας με στόχο τη συμμόρφωσή του με το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας του 2017. Η Ελλάδα εξακολουθεί να βασίζεται στο ΠΗΔ του 2012. Τα συστήματα κοινών υπηρεσιών, όπως η ενιαία ψηφιακή πύλη, το κέντρο ταυτοποίησης, το κέντρο ειδοποιήσεων, και η διασύνδεση των βασικών μητρώων, αποτελούν σημαντικά βήματα προς την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας.

Το Κέντρο Διαλειτουργικότητας (ΚΕΔ) αναπτύχθηκε με σκοπό να διευκολύνει τη διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Παρέχει τα μέσα για απρόσκοπτη λειτουργία και ασφάλεια πληροφοριών. Το 2020, μέσω του ΚΕΔ, πραγματοποιήθηκαν εκατομμύρια ανταλλαγές δεδομένων μεταξύ των υπηρεσιών του Δημοσίου, εξαλείφοντας την ανάγκη για διαμεσολάβηση από τους πολίτες (Λαζακίδου, 2019).

Στα πλάνα για το μέλλον περιλαμβάνεται η National Data Corridor, μια υποδομή για τη διαλειτουργικότητα μεταξύ ετερογενών συστημάτων, την ασφαλή διάθεση δεδομένων σε πραγματικό χρόνο και την ανάπτυξη τομεακών υπηρεσιών. Επιπλέον, η δημιουργία μιας Ευρωπαϊκής Βάσης Γνώσης στο εθνικό επίπεδο θα παρέχει κεντρικό κόμβο για ενημέρωση και ευαισθητοποίηση σχετικά με τη διαλειτουργικότητα.

Επιπλέον, σχεδιάζεται η δημιουργία ενός μοντέλου διακυβέρνησης βασισμένου στη διαλειτουργικότητα, επιδιώκοντας την οριζόντια οργανωσιακή διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών του ΥΨΔ και άλλων φορέων. Μέσω αυτής της ολιστικής προσέγγισης, προσδοκάται η επίτευξη σημαντικών οφελών σε επιχειρησιακό και τεχνικό επίπεδο (Λαζακίδου, 2019).



## **4 Μεθοδολογία**

### **4.1 Σκοπός της εργασίας**

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να προσεγγιστεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα. Η σημασία της εργασίας έγκειται στον εντοπισμό των προβληματικών παραγόντων και αντιλήψεων, στοιχεία τα οποία οι αρμόδιοι φορείς έχουν την ευθύνη να βελτιώσουν. Τέτοιες βελτιώσεις αναμένεται να καλυτερεύσουν τη λειτουργικότητα και την αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών που εξετάζονται. Συνεπώς, τα βασικότερα ερευνητικά ερωτήματα που προκύπτουν και επιχειρούνται να απαντηθούν είναι τα εξής:

- Ποια είναι η γενικότερη άποψη των υπαλλήλων προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;
- Σε ποιο επίπεδο έχει προχωρήσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους οργανισμούς του Δημοσίου;
- Ποια είναι η αντιληπτή αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;
- Ποια είναι τα στοιχεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που βοηθούν την καθημερινότητα των υπαλλήλων;
- Ποια είναι τα στοιχεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εμποδίζουν την καθημερινότητα των υπαλλήλων;

### **4.2 Ερευνητική προσέγγιση**

Η μέθοδος που επιλέχθηκε για την εκπλήρωση της διπλωματικής εργασίας, ήταν η ποσοτική έρευνα. Η έρευνα θα στηριχθεί σε πρωτογενή δεδομένα, τα οποία θα συλλεχθούν από τον ερευνητή. Συγκεκριμένα, ο τρόπος με τον οποίο επιλέχθηκε να εκπληρωθεί η μέθοδος συλλογής δεδομένων είναι με δομημένο ερωτηματολόγιο, που περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου. Το ερωτηματολόγιο θα διανεμηθεί ηλεκτρονικά προς το δείγμα το οποίο αποτελείται από δημόσιους υπαλλήλους διαφόρων φορέων απασχόλησης. Η ποσοτική μέθοδος συλλογής δεδομένων είναι κατάλληλη όταν πρόκειται για τη συλλογή διαφόρων πληροφοριών από μια ευρείες

ομάδες σε σχετικά σύντομο χρονικό διάστημα. Η ποσοτική μεθοδολογία προσφέρει αντικειμενική μέτρηση και στατιστική ανάλυση. Το βασικό πλεονέκτημα της ποσοτικής έρευνας είναι η ικανότητά της να παρέχει σαφείς και ακριβείς μετρήσεις. Μέσω στατιστικών εργαλείων, επιτρέπει στους ερευνητές να κατανοήσουν τη συσχέτιση και την αιτιότητα μεταξύ μεταβλητών.

Τα ποσοτικά δεδομένα συλλέγονται από ένα μεγάλο δείγμα, το οποίο μπορεί στη συνέχεια να χρησιμοποιηθεί για τη γενίκευση των συμπερασμάτων σχετικά με τον μεγαλύτερο πληθυσμό, γεγονός που είναι ωφέλιμο σε περιπτώσεις που ο γενικός πληθυσμός δε μπορεί να προσεγγιστεί ακριβώς (Creswell, & Plano - Clark, 2017). Επιπλέον οι συνεπείς και τυποποιημένες μέθοδοι που η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιεί, διασφαλίζουν την αξιοπιστία των μετρήσεων. Τέλος, τα ποσοτικά δεδομένα μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επικύρωση ή την απόρριψη υποθέσεων και ερευνητικών ερωτημάτων που εκφράστηκαν προηγουμένως. Αυτό παρέχει έναν ισχυρό μηχανισμό για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Bryman, 2015). Σε γενικές γραμμές, η χρήση ποσοτικής έρευνας για την αξιολόγηση διαφόρων ζητημάτων όπως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οι απόψεις των εργαζομένων σε οργανισμούς που την εφαρμόζουν.

### **4.3 Μεθοδολογικό εργαλείο**

Το ερωτηματολόγιο διαμοιράζεται στους υπαλλήλους μέσω διαδικτύου, με στόχο να φτάσει σε όσο μεγαλύτερο δείγμα. Η δειγματοληψία πραγματοποιείται από αρχές Νοεμβρίου του 2023 (8/11) ως τα τέλη Νοεμβρίου (23/11), του ίδιου έτους. Το ερωτηματολόγιο έχει τρία μέρη.

Στο πρώτο ζητείται από το δείγμα να εκφράσει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του. Το τμήμα αυτό περιέχει 8 ερωτήσεις: το φύλο, την ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο, τη θέση εργασίας, τον τόπο διαμονής, την οικογενειακή κατάσταση, τον φορέα απασχόλησης και τα έτη απασχόλησης του δείγματος στη δημόσια υπηρεσία που εργάζεται.

Στο δεύτερο τμήμα υπάρχει ερωτηματολόγιο που αφορά την εκτίμηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) που απαντάται σε κλίμακα τύπου Likert 5 βαθμών από το 1- Διαφωνώ Απόλυτα ως το 5- Συμφωνώ απόλυτα. Συνεπώς, το δείγμα εκφράζει τη συμφωνία του στις δηλώσεις του ερωτηματολογίου. Οι δηλώσεις συνολικά είναι 12.

Στο τρίτο τμήμα του ερωτηματολογίου περιέχονται τέσσερις ερωτήσεις. Η πρώτη ρωτάει το δείγμα για το βαθμό που έχει προχωρήσει η ΗΔ στον οργανισμό στον οποίο εργάζεται. Η δεύτερη αφορά την αντιληπτή αναγκαιότητα της ΗΔ. Η τρίτη ερώτηση αφορά την αντιληπτή βοήθεια της ΗΔ στον οργανισμό που εργάζεται το δείγμα. Τέλος, η τέταρτη ερώτηση αφορά τα αντιληπτά εμπόδια στην εφαρμογή της ΗΔ στον οργανισμό που εργάζεται το δείγμα.

#### **4.4 Μέθοδος επεξεργασίας και ανάλυσης δεδομένων**

Το ερωτηματολόγιο διαμοιράζεται ηλεκτρονικά στο δείγμα της εργασίας, και η συμπλήρωσή του διαρκεί περίπου 10 λεπτά. Αφού τα ερωτηματολόγια συμπληρωθούν, τα δεδομένα θα συλλεχθούν και θα κωδικοποιηθούν κατάλληλα για να εισαχθούν στο πρόγραμμα ανάλυσης. Το πρόγραμμα με το οποίο θα εκτελεστεί η ανάλυση δεδομένων είναι το SPSS – Statistical Package for Social Sciences, έκδοσης 28. Το πρόγραμμα αυτό είναι κατάλληλο για το χειρισμό ποσοτικών δεδομένων, δεδομένων σε κλίμακες τύπου Likert, και χρησιμοποιείται ευρέως ιδιαίτερα στις κοινωνικές επιστήμες. Μέσω αυτού του προγράμματος θα διεξαχθούν οι κατάλληλοι έλεγχοι για να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί.

Αρχικά θα διεξαχθεί ανάλυση συχνοτήτων για τα δημογραφικά χαρακτηριστικά για να υπάρξει εικόνα για την ταυτότητα του δείγματος. Σε αυτό το τμήμα θα παρουσιαστούν οι συχνότητες για όλες τις δημογραφικές ερωτήσεις, του πρώτου μέρους. Στη συνέχεια θα παρουσιαστεί η περιγραφική στατιστική ανάλυση για τις βασικές μεταβλητές της έρευνας, για τις υπόλοιπες ερωτήσεις και δηλώσεις του ερωτηματολογίου. Για την δημιουργία κλιμάκων, θα εξεταστεί η αξιοπιστία των δεδομένων και θα γίνουν



αναλύσεις Cronbach's alpha για αυτές. Στη συνέχεια θα διενεργηθούν έλεγχοι συσχετίσεων για να διαπιστωθούν οι σχέσεις μεταξύ των βασικών μεταβλητών της εργασίας. Τέλος θα διεξαχθούν έλεγχοι ANOVA και T-TEST με στόχο να εντοπιστούν αν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις των απόψεων του δείγματος.

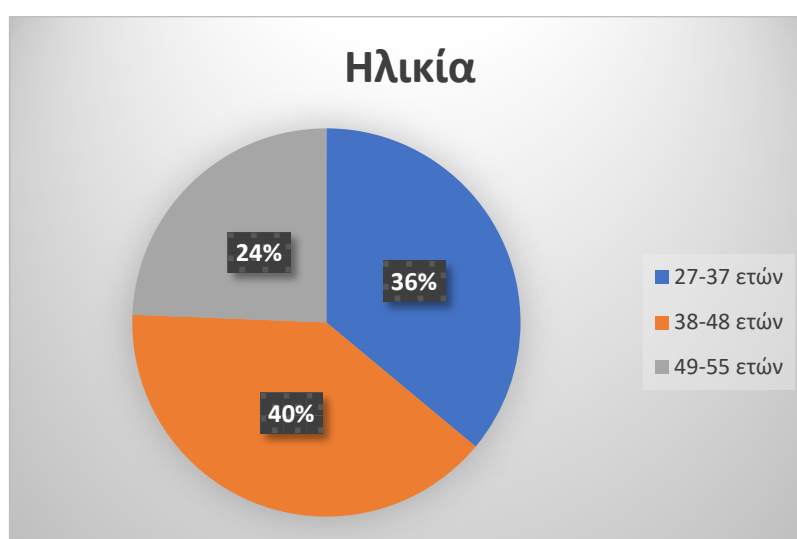
## 5 Ανάλυση

### 5.1 Δημογραφικά χαρακτηριστικά - συχνότητες

Το δείγμα της μελέτης αποτελείται από 198 συμμετέχοντες, εκ των οποίων η πλειοψηφία (65,6%) είναι οι γυναίκες ενώ οι άνδρες του δείγματος είναι η μειοψηφία, το 34,4%. Σε σχέση με την ηλικία των συμμετεχόντων, αυτή κυμαίνεται από 27 ως 54 ετών. Οι ηλικίες κατηγοριοποιήθηκαν σε τμήματα τα οποία θα χρησιμοποιηθούν για να διαπιστωθεί αν υπάρχουν διαφορές σε σχέση με τη στάση ως προς την ΗΔ. Ένα μεγάλο τμήμα του δείγματος είναι ηλικίας 27-37 ετών (36%), ένα ακόμη μεγαλύτερο τμήμα (39%) είναι ηλικίας 38-48 ετών και το υπόλοιπο τμήμα του δείγματος (25%) είναι ηλικίας 49-55 ετών Τα αποτελέσματα φαίνονται στον Πίνακα 1.

	N	%
27-37 ετών	71	36%
38-48 ετών	78	39%
49-55 ετών	48	25%
TOTAL	198	100%

Πίνακας 1: Ηλικία δείγματος.



Διάγραμμα 1: Ηλικία δείγματος.

Αναφορικά με το μορφωτικό επίπεδο, το δείγμα έχει απόφοιτους λυκείου σε ποσοστό 3%, πτυχιούχους ΑΕΙ και ΤΕΙ σε ποσοστό 59,5% και με μεταπτυχιακό ή διδακτορικό το 37,5% του δείγματος. Αναλυτικά, το εκπαιδευτικό επίπεδο του δείγματος παρουσιάζεται στον πίνακα που ακολουθεί.

	N	%
Υποχρεωτική Εκπαίδευση	0	0%
Απόφοιτος Λυκείου	6	3%
Πτυχιούχος ΑΕΙ – ΤΕΙ	118	59,5%
Μεταπτυχιακές Σπουδές	74	37,5%
Σύνολο	198	100%

Πίνακας 2: Εκπαίδευση δείγματος.



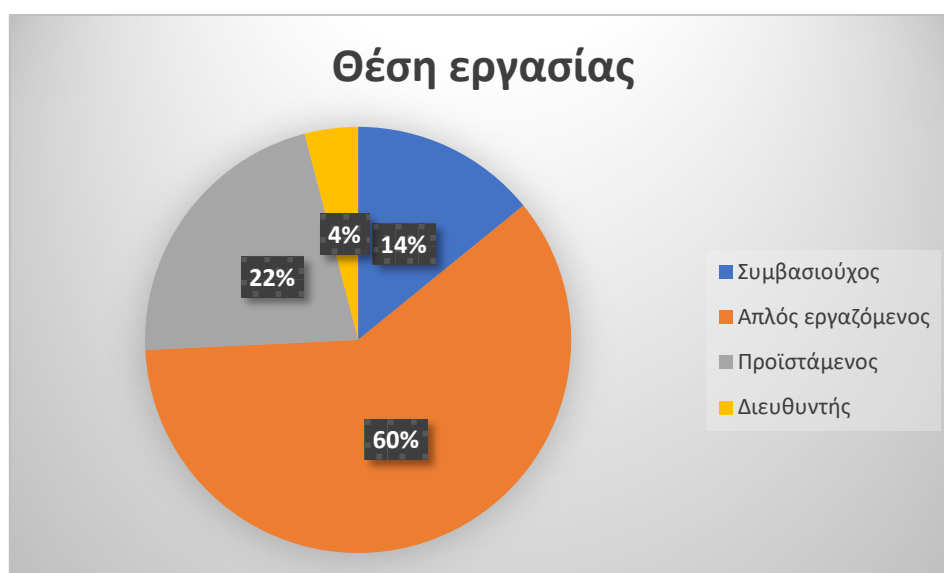
Διάγραμμα 2: Εκπαίδευση δείγματος.

Αναφορικά με τη θέση εργασίας, το δείγμα που συμμετέχει έχει θέση εργασίας συμβασιούχος, απλός εργαζόμενος, προϊστάμενος και διευθυντής. Οι συμβασιούχοι του δείγματος είναι το 14%, οι απλοί εργαζόμενοι είναι 6

στους 10 του δείγματος (60%), το 22% είναι προϊστάμενοι και το 4% διευθυντές.

	N	%
Συμβασιούχος	28	14%
Απλός εργαζόμενος	119	60%
Προϊστάμενος	43	22%
Διευθυντής	8	4%
Σύνολο	198	100%

Πίνακας 3: Θέση εργασίας.

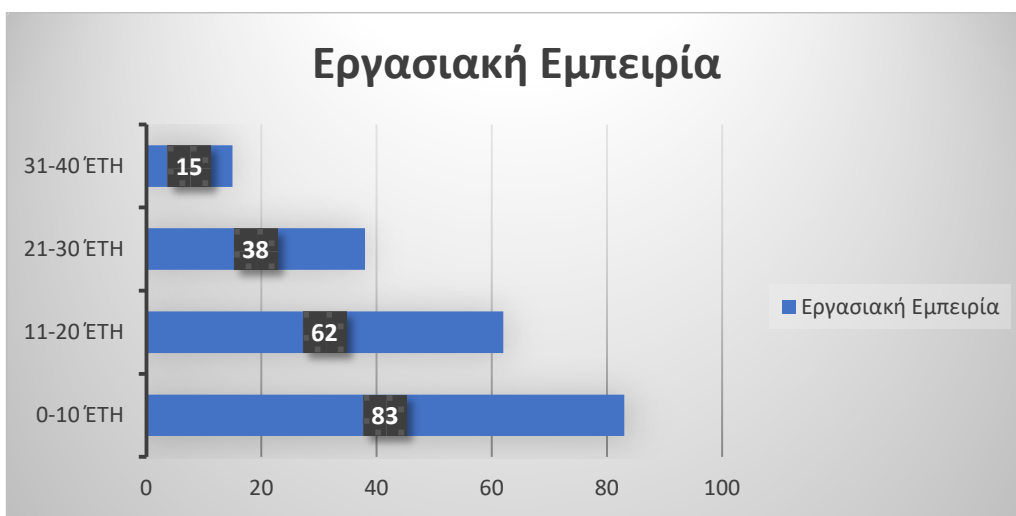


Διάγραμμα 3: Θέση εργασίας.

Αναφορικά με την εργασιακή εμπειρία του δείγματος, το μεγαλύτερο ποσοστό έχει εργασιακή εμπειρία ως 10 έτη (42%), το 31% έχει εργασιακή εμπειρία από 11 ως 20 έτη, το 19% έχει εργασιακή εμπειρία από 21 ως 30 έτη και το 7% έχει εμπειρία πάνω από 31 έτη. Αναλυτικότερα, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον Πίνακα 4.

	N	%
0-10 έτη	83	42%
11-20 έτη	62	31%
21-30 έτη	38	19%
31-40 έτη	15	7%
ΣΥΝΟΛΟ	198	100%

Πίνακας 4: Εργασιακή εμπειρία δείγματος.



Διάγραμμα 4: Εργασιακή εμπειρία δείγματος.

Αναφορικά με την οικογενειακή κατάσταση, τα 2/3 του δείγματος είναι έγγαμοι/ες (67,6%) και το 1/3 του δείγματος είναι άγαμοι (32,4%). Τα αποτελέσματα φαίνονται στον Πίνακα 5.

	N	%
Έγγαμος/η	118	67,6%
Άγαμος/η	80	32,4%
Διαζευγμένος/η	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	198	100%

Πίνακας 5: Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.

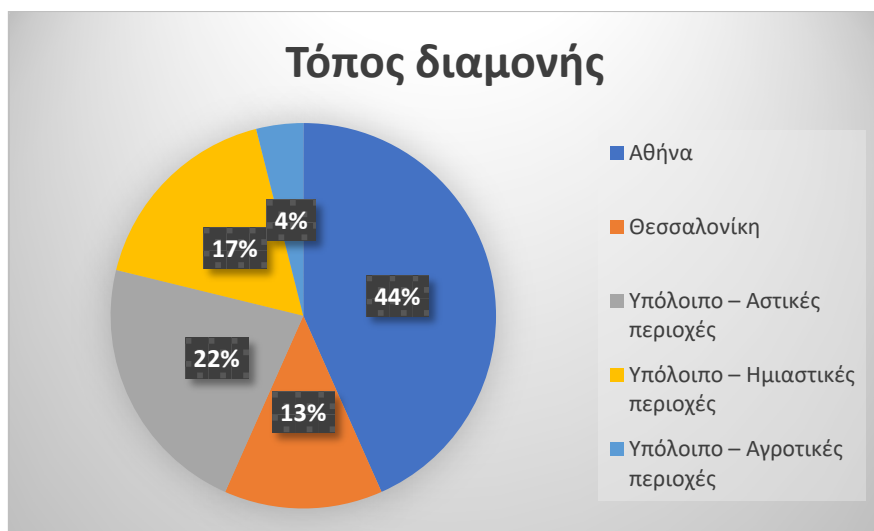


Διάγραμμα 5: Οικογενειακή κατάσταση δείγματος.

Σε σχέση με τον τόπο διαμονής του δείγματος, μεγάλη μάζα των συμμετεχόντων είναι κάτοικοι της πρωτεύουσας. Το 44% μένει στην Αθήνα, το 13,6% στη Θεσσαλονίκη, σε άλλες πόλεις της Ελλάδας το 22,7%, σε ημιαστικές περιοχές το 17,6% και σε αγροτικές περιοχές το 4%. Αναλυτικότερα τα αποτελέσματα παρατίθενται στον πίνακα 6.

	N	%
Αθήνα	88	44,4%
Θεσσαλονίκη	27	13,6%
Υπόλοιπο – Αστικές περιοχές	45	22,7%
Υπόλοιπο – Ημιαστικές περιοχές	35	17,6%
Υπόλοιπο – Αγροτικές περιοχές	8	4%
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Πίνακας 6: Τόπος διαμονής δείγματος.



Διάγραμμα 6: Τόπος διαμονής δείγματος.

## 5.2 Εκτίμηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ)

Σε αυτό το τμήμα της εργασίας παρουσιάζονται οι απαντήσεις στις δηλώσεις του ερωτηματολογίου σχετικά με την εκτίμηση της Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ). Τα βασικά στοιχεία της περιγραφικής στατιστικής παρουσιάζονται στον Πίνακα 7 και αφορούν την Ελάχιστη και Μέγιστη παρατήρηση, το Μέσο Όρο και την Τυπική Απόκλιση στις δηλώσεις.

	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ.Ο.	Τ.Α.
Οι δικτυακοί τόποι ΗΔ επιτρέπουν στον πολίτη να συνδέεται όλο το 24ωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα	1	5	3,71	1,03
Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο πολίτης διεκπεραιώνει άμεσα τις ανάγκες του από το σπίτι	1	5	3,67	1,17
Η ΗΔ λειτουργεί αποτελεσματικά στη βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών	1	5	3,98	0,89
Η ΗΔ αντικαθιστά τις χρονοβόρες διαδικασίες με ταχύτερες	2	5	4,01	0,90
Η ΗΔ σταδιακά εξελίσσεται και αναβαθμίζεται	2	5	4,12	0,68

Με τη χρήση των δικτυακών τόπων, ο πολίτης ολοκληρώνει τη δουλειά του εύκολα από το σπίτι χωρίς να απευθύνεται στις κρατικές υπηρεσίες	1	5	3,78	0,7
Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώνεται η γραφειοκρατία	3	5	3,8	1,01
Η ΗΔ συμβάλλει στην αύξηση παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα και στην βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης	2	5	3,93	1,21
Η ΗΔ δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να έχει πιο ενεργή συμμετοχή στα κρατικά ζητήματα	3	5	4,21	0,78
Η ΗΔ παρέχει ενημέρωση και συμμετοχή στον πολίτη για προσωπικά, κοινωνικά, μορφωτικά θέματα αλλά και ζητήματα του κράτους	1	5	3,63	1,12
Το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ΗΔ (έκδοση πιστοποιητικού)	2	5	4,31	0,82
Με την εμφάνιση της ΗΔ επιλύθηκαν πολλά προβλήματα που δημιουργήσε η γραφειοκρατία	1	5	3,48	1,02
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3,88</b>	<b>0,89</b>

Πίνακας 7: Εκτιμήσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

### 5.3 Στάση προς την Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ)

Στο πρώτο σετ ερωτήσεων, το δείγμα απαντάει σε δηλώσεις σχετικές με την αναγκαιότητα της ύπαρξης της ΗΔ στους οργανισμούς που εργάζονται. Σε γενικές γραμμές, οι απαντήσεις στις δηλώσεις δείχνουν ότι το δείγμα εκτιμάει την αναγκαιότητα ύπαρξης της ΗΔ στους Δημόσιους Οργανισμούς που εργάζεται. Ο υψηλότερος Μέσος Όρος προκύπτει από την τελευταία ερώτηση που δείχνει ότι το δείγμα πιστεύει ότι η ΗΔ είναι αναγκαία στους οργανισμούς.

	Ελάχιστο	Μέγιστο	M.T.	T.A.
Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναγκαία στον οργανισμό που εργάζεστε ;	1	5	4,14	0,84



Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι εργαζόμενοι θα εργάζονταν πιο αποδοτικά με ηλεκτρονική διακυβέρνηση;	1	5	3,76	0,81
Αν αναγνωριστούν προσωπικές αδυναμίες κατά την πρόσβασή στην ΗΔ, ο προϊστάμενός θα είναι σε θέση να σας βοηθήσει να τις βελτιώσετε;	2	5	4,27	0,68
Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του οργανισμού σας είναι αποδοτικό;	1	5	3,86	0,92
Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναγκαία στον οργανισμό που εργάζεστε ;	1	5	4,34	0,68
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4,074</b>	<b>0,91</b>

Πίνακας 8: Εκτίμηση αναγκαιότητας ΗΔ.

Η αναγκαιότητα της κατοχύρωσης της ΗΔ σχετίζεται σημαντικά και με το προχώρημα της ΗΔ στους οργανισμούς. Το δείγμα αναφέρει ότι σε μεγάλο βαθμό η ΗΔ δεν έχει προχωρήσει σημαντικά, δεν είναι δηλαδή σε ώριμο στάδιο. Η πλειοψηφία των απαντήσεων αναφέρει ότι η ΗΔ βρίσκεται στο «στάδιο 3» που είναι σε φάση πρώιμης υιοθεσίας (37,1%) ενώ ένα ακόμη μεγάλο τμήμα του δείγματος (23,1%) αναφέρει ότι βρίσκεται στο «στάδιο 2» σε φάση ανάλυσης κόστους – οφέλους. Αναλυτικά τα αποτελέσματα των απαντήσεων σε αυτές τις δηλώσεις σχετικά με το στάδιο ανάπτυξης που βρίσκεται η ΗΔ στον οργανισμό του δείγματος, παρουσιάζονται στον Πίνακα 9.

<b>Στάδιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Στάδιο 1- Άγνωστη φάση (δεν γνωρίζω τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιθανά οφέλη)	15	13,9%
Στάδιο 2- Φάση ανάλυσης κόστους-οφέλους (η εταιρεία εξακολουθεί να αξιολογεί το κόστος/όφελος μιας πιθανής υλοποίησης)	25	23,1%
Στάδιο 3 Φάση πρώιμης υιοθεσίας (η εταιρεία γνωρίζει τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά δεν την έχει εφαρμόσει πλήρως)	40	37,1%
Στάδιο 4 - Η ενδιάμεση φάση (μεταξύ της υιοθεσίας και της ρουτίνας φάσεις)	19	17,6%
Στάδιο 5 -Φάση ρουτίνας (η εταιρεία έχει υψηλό επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ενσωματώνει πλήρως τις επιχειρηματικές της διαδικασίες)	9	8,3%
<b>Σύνολο</b>	<b>198</b>	<b>100%</b>

Πίνακας 9: Στάδιο ανάπτυξης ΗΔ.

Σε επόμενη ερώτηση, το δείγμα ρωτήθηκε ως προς τα αντιληπτά πλεονεκτήματα της ΗΔ. Συγκεκριμένα, το δείγμα απαντάει σε δηλώσεις σχετικά με το ποια από τα παρακάτω θα ήταν τομείς στους οποίους θα βοηθήσει η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι απαντήσεις κυμαίνονται από 1- Διαφωνώ απόλυτα ως 5- Συμφωνώ απόλυτα. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι τα πεδία που το δείγμα θεωρεί ότι θα βοηθήσει περισσότερο η ΗΔ είναι η λειτουργικότητα (Μ.Ο. = 4,6), οι ποιοτικότερες υπηρεσίες (Μ.Ο. = 4,43) και η αποτελεσματικότητα (Μ.Ο. = 4,3). Τα χαμηλότερα εκτιμώμενα σημεία, δηλαδή που το δείγμα θεωρεί ότι η ΗΔ θα βοηθήσει λιγότερο, είναι η επίλυση συγκρούσεων (Μ.Ο. = 3,67), το Μάρκετινγκ (Μ.Ο. = 3,77) και ο προγραμματισμός κοστών (Μ.Ο. = 3,75). Τα αποτελέσματα παρατίθενται αναλυτικά στον Πίνακα 10.

Πεδία που θα βοηθήσει η ΗΔ ....	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ.Ο.	Τ.Α.
Έλεγχο κόστους	1	4	4,14	0,82
Προγραμματισμός κοστών	1	5	3,75	0,78
Επίλυση συγκρούσεων	2	5	3,67	0,89
Πρόβλεψη κερδών	1	5	3,8	0,94
Συντονισμός ενεργειών	1	5	4,12	0,68
Αποτελεσματικότητα	2	5	4,3	0,91
Λειτουργικότητα	2	5	4,6	1,02
Ευελιξία	2	5	3,93	0,87
Άμεσα αποτελέσματα	2	5	4,21	0,85
Ποιοτικότερες υπηρεσίες	2	5	4,43	0,77
Μάρκετινγκ	1	4	3,77	0,92
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4,14</b>	<b>0,93</b>

Πίνακας 10: Αντιληπτά πλεονεκτήματα της ΗΔ.

Αντίστοιχα, το δείγμα ρωτήθηκε για τα αντιληπτά εμπόδια στην εφαρμογή της ΗΔ. Οι παράγοντες που παρουσιάζονται παρακάτω, είναι ζητήματα τα οποία το δείγμα εκτιμάει ότι δυσκολεύουν την καθιέρωση της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι απαντήσεις κυμαίνονται από 1- Διαφωνώ απόλυτα ως 5- Συμφωνώ απόλυτα. Επομένως οι μεγαλύτεροι μέσοι όροι δείχνουν μεγαλύτερη εκτίμηση της δυσκολίας – εμποδίου. Ως υψηλότερα εμπόδια εκτιμώνται η ποιότητα των δεδομένων (Μ.Ο. = 4,46), η έλλειψη τεχνικών και διαδικασιών (Μ.Ο. = 4,34) και η χαμηλή αποδοχή από τους οργανισμούς (Μ.Ο. = 4,28). Αντιθέτως, τα χαμηλότερα εμπόδια εκτιμώνται οι ανησυχίες για το μέλλον των οργανισμών (Μ.Ο. = 3,6), το επιχειρηματικό μοντέλο του οργανισμού (Μ.Ο. = 3,76) και η έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων για τη διαχείριση των δεδομένων (Μ.Ο. = 3,82). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 10.

Πεδία που αποτελούν εμπόδιο στην ΗΔ ....	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ.Ο.	Τ.Α.
Ανεπάρκεια πόρων	1	5	4,12	0,83
Έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων για τη διαχείριση των δεδομένων	1	5	3,82	0,78
Έλλειψη τεχνικών και διαδικασιών	2	5	4,34	0,68
Χρονοβόρα διαδικασία	1	5	3,92	0,93
Ποιότητα δεδομένων (χαμηλά δεδομένα ή έλλειψη πληροφοριών)	1	5	4,46	0,73
Το επιχειρηματικό μοντέλο του οργανισμού	1	5	3,76	0,88
Γενικότερη έλλειψη βούλησης	1	5	4,18	0,78
Ανησυχίες για το απόρρητο και την ασφάλεια	2	5	4,11	0,98
Χαμηλή αποδοχή από τους οργανισμούς	1	5	4,28	1,02
Ανησυχίες για το μέλλον της εργασίας	2	5	3,6	0,73
<b>ΣΥΝΟΛΟ</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>4,09</b>	<b>0,93</b>

Πίνακας 11: Ανιληπτά εμπόδια στην ΗΔ.

## 5.4 Αξιοπιστία δεδομένων

Η αξιοπιστία των μετρήσεων των δεδομένων είναι ζήτημα βασικής σημασίας για την ποσοτική μελέτη στην οποία τα δεδομένα θεωρούνται σημαντικά. Η αξιοπιστία των δεδομένων μετριέται με τον έλεγχο Cronbach's' Alpha που συχνά συμβολίζεται ως  $\alpha$ . Πρόκειται για ένα μέτρο εσωτερικής συνοχής των δεδομένων, δηλαδή καταγράφει το πόσο στενά συνδεδεμένο

είναι ένα σύνολο στοιχείων ως μια ενιαία ομάδα. Θεωρείται μέτρο της αξιοπιστίας της κλίμακας ή του βαθμού στον οποίο ένα σύνολο στοιχείων μετρά μια ενιαία μονοδιάστατη κλίμακα όπως στη συγκεκριμένη περίπτωση η Εκτίμηση της ΗΔ, η Αναγκαιότητα της ΗΔ, τα Πλεονεκτήματα και τα Εμπόδια της ΗΔ.

Στις βασικές πτυχές του δείκτη εντάσσεται η εσωτερική συνοχή δηλαδή οι υψηλότερες τιμές του δείκτη άλφα υποδηλώνουν ότι τα στοιχεία μετρούν την ίδια υποκείμενη έννοια. Το εύρος τιμών του Cronbach's Alpha κυμαίνεται από 0 έως 1. Υψηλότερες τιμές υποδηλώνουν υψηλότερη εσωτερική συνοχή και αξιοπιστία. Γενικά, μια τιμή 0,7 ή υψηλότερη θεωρείται αποδεκτή, αν και αυτό μπορεί να ποικίλλει ανάλογα με τη φύση της μέτρησης και το πλαίσιο της έρευνας (Tavakol & Dennick, 2011). Ο δείκτης χρησιμοποιείται ευρέως στην έρευνα και σε τομείς όπου αναπτύσσονται μέσα συλλογής δεδομένων για τη μέτρηση δομών όπως στάσεις, πεποιθήσεις ή χαρακτηριστικά της προσωπικότητας.

Ο δείκτης όμως έχει και διάφορους περιορισμούς όπως το ότι υποθέτει ότι τα στοιχεία μετρούν μια ενιαία κατασκευή, κάτι που μπορεί να μην ισχύει πάντα καθώς επίσης και το γεγονός ότι επικεντρώνεται στην ομοιογένεια των αντικειμένων. Σε τεστ όπου μετράται μια ευρεία κατασκευή, η υψηλή ομοιογένεια (και συνεπώς το υψηλό άλφα) μπορεί να μην είναι επιθυμητή. Τέλος, ο δείκτης δε διασφαλίζει την εγκυρότητα της υποκείμενης δομής που μετράται.

Τα αποτελέσματα των σχετικών ελέγχων δείχνουν ότι σε όλες τις περιπτώσεις μεταβλητών που εξετάστηκαν, η εσωτερική συνοχή και η αξιοπιστία των δεδομένων είναι σε ικανοποιητικά επίπεδα καθώς το alpha είναι υψηλότερο από 0,7 για όλες τις μεταβλητές της εργασίας.

<b>Μεταβλητή</b>	<b>Items</b>	<b>Alpha</b>
Εκτίμηση ΗΔ	12	0,749
Αναγκαιότητα ΗΔ	5	0,912
Εμπόδια ΗΔ	10	0,843

Πλεονεκτήματα ΗΔ	11	0,791
------------------	----	-------

Πίνακας 12: Αξιοπιστία δεδομένων.

## 5.5 Συσχετίσεις

Στη συνέχεια της στατιστικής ανάλυσης της μελέτης, παρουσιάζονται οι συσχετίσεις ανάμεσα στις βασικές μεταβλητές όπως αυτές αναλύθηκαν προηγουμένως. Οι βασικές μεταβλητές της εργασίας είναι η Εκτίμηση της ΗΔ, η Αντιληπτή Αναγκαιότητα της ΗΔ, τα αντιληπτά Εμπόδια για την ΗΔ και τα Αντιληπτά πλεονεκτήματα της ΗΔ. Οι συσχετίσεις πραγματοποιούνται για τις μεταβλητές αυτές, ανά ζεύγη μεταβλητών. Το αποτέλεσμα της κάθε συσχέτισης είναι ένας δείκτης που ονομάζεται συντελεστής συσχέτισης και εκφράζει τη σχέση μεταξύ του κάθε ζεύγους μεταβλητών για τις οποίες πραγματοποιείται ο έλεγχος συσχέτισης. Ο συντελεστής συσχέτισης κυμαίνεται από -1 ως 1. Οι τιμές κοντά στο -1 και στο 1, αναπαριστούν πιο ισχυρή σχέση μεταξύ του ζεύγους μεταβλητών ενώ οι τιμές κοντά στο 0 δείχνουν πιο ασθενή σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Οι τιμές με αρνητικό πρόσημο δείχνουν αντίστροφη σχέση μεταξύ των μεταβλητών και οι τιμές με θετικό πρόσημο δείχνουν ανάλογη σχέση μεταξύ των μεταβλητών. Οι στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις, είναι αυτές που ενδιαφέρουν την παρούσα εργασία και σημειώνονται σε επίπεδο 99% (\*\*) και 95% (\*). Οι συσχετίσεις μεταξύ των βασικών μεταβλητών παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 13.

	Εκτίμηση ΗΔ	Αναγκαιότητα ΗΔ	Εμπόδια για την ΗΔ	Πλεονεκτήματα της ΗΔ
Εκτίμηση ΗΔ	1	0,857**	0,433*	0,526*
Αναγκαιότητα ΗΔ		1	0,494*	0,672**
Εμπόδια για την ΗΔ			1	0,541*
Πλεονεκτήματα της ΗΔ				1

Πίνακας 13: Συσχετίσεις μεταβλητών.

Τα αποτελέσματα του πίνακα δείχνουν ότι όλες οι περιπτώσεις συσχετίσεων των μεταβλητών είναι στατιστικά σημαντικές είτε σε επίπεδο σημαντικότητας 99% (\*\*), είτε σε επίπεδο 95% (\*). Η υψηλότερη συσχέτιση σημειώνεται μεταξύ της εκτίμησης της ΗΔ και της αναγκαιότητας εφαρμογής της (0,857\*\*). Όλες οι συσχετίσεις είναι θετικές, δηλαδή η αύξηση της μιας μεταβλητής σημαίνει και αύξηση της άλλης ενώ η ευρεία πλειοψηφία των συσχετίσεων είναι ισχυρές.

## 5.6 Στατιστικά σημαντικές διαφορές

Σε αυτό το τμήμα της εργασίας διεξάγονται και παρουσιάζονται έλεγχοι για να εντοπιστούν τυχόν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα σε ομάδες του δείγματος. Το δείγμα χωρίζεται σε υπό-ομάδες ανάλογα με διάφορα δημογραφικά στοιχεία του όπως το φύλο, η ηλικιακή κατηγορία, το μορφωτικό επίπεδο, η θέση εργασίας, η οικογενειακή κατάσταση και η εργασιακή εμπειρία. Αυτές οι μεταβλητές διαχωρίζουν το δείγμα σε μικρότερες ομάδες για τις οποίες συγκρίνονται οι μέσοι όροι τους ως προς τις βασικές μεταβλητές της μελέτης που παρουσιάστηκαν παραπάνω. Το αποτέλεσμα του κάθε ελέγχου είναι ο δείκτης  $p$ -value. Στις περιπτώσεις που ο δείκτης αυτός είναι υψηλότερος 0,05 (επίπεδο σημαντικότητας 95%), δεν υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους Μέσους Όρους του δείγματος. Οι έλεγχοι που διεξάγονται είναι ο ANOVA και το T-TEST, ανάλογα με τον αριθμό των υπό-ομάδων που υπάρχουν και διαχωρίζουν το δείγμα. Στις περιπτώσεις 2 υπό-ομάδων (π.χ. φύλο – οικογενειακή κατάσταση), χρησιμοποιείται το T-TEST και στις περιπτώσεις από 3 και περισσότερες υπό-ομάδες χρησιμοποιείται ο έλεγχος ANOVA.

Οι πρώτοι έλεγχοι που διεξάγονται αφορούν το φύλο. Σε αυτούς τους ελέγχους ελέγχουμε τους μέσους όρους ανδρών και γυναικών. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές μεταξύ τους σε τρεις από τις τέσσερις μεταβλητές της εργασίας καθώς τα  $p$ -value είναι μικρότερα από 0,05. Συγκεκριμένα, οι γυναίκες του δείγματος φαίνεται ότι έχουν υψηλότερους Μέσους Όρους ως προς την Εκτίμηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, την Αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης και τα Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για τα Εμπόδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν προκύπτει στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση. Σε γενικές γραμμές, η μεταβλητή φύλο αποτελεί παράγοντα διαφοροποίησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τα αποτελέσματα των ελέγχων T-ΤΕΣΤ παρουσιάζονται αναλυτικά στον Πίνακα 14.

	Φύλο	N	M.O.	p-value
Εκτίμηση ΗΔ	Άνδρας	68	3,51	0,008
	Γυναίκα	130	4,24	
Αναγκαιότητα ΗΔ	Άνδρας	68	3,74	0,001
	Γυναίκα	130	4,32	
Εμπόδια ΗΔ	Άνδρας	68	4,14	0,149
	Γυναίκα	130	4,07	
Πλεονεκτήματα ΗΔ	Άνδρας	68	3,96	0,034
	Γυναίκα	130	4,33	

Πίνακας 14: Σημαντική διαφοροποίηση ως προς το φύλο.

Στη συνέχεια της ανάλυσης για τις σημαντικές διαφορές διενεργούνται έλεγχοι ANOVA σχετικά με την ηλικία του δείγματος. Το δείγμα χωρίστηκε σε τρεις υπό-ομάδες: 27-37, 38-48 και 49-55 ετών. Οι έλεγχοι για τις βασικές μεταβλητές διενεργήθηκαν ανάμεσα στις τρεις αυτές κατηγορίες. Τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 13. Τα αποτελέσματα δείχνουν ότι προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για δύο περιπτώσεις μεταβλητών. Πρόκειται για τις μεταβλητές Αναγκαιότητα ΗΔ και Εμπόδια ΗΔ για τις οποίες η σημαντικότητα (sig) είναι χαμηλότερη από 0,05. Σε αυτές τις μεταβλητές, η νεότερη ηλικιακή ομάδα (27-37) εμφανίζει σημαντικά υψηλότερους Μέσους Όρους, σε σχέση με τις δύο υπόλοιπες ηλικιακές ομάδες. Αυτό σημαίνει ότι οι νεότεροι του δείγματος έχουν υψηλότερη εκτίμηση για την αναγκαιότητα της ΗΔ και εκτιμούν ότι υπάρχουν υψηλότερα εμπόδια για την ΗΔ σε σχέση με τις άλλες ηλικιακές ομάδες. Συνεπώς, ο

παράγοντας ηλικία διαφοροποιεί σημαντικά τις εκτιμήσεις του δείγματος. Ως προς τις άλλες δύο μεταβλητές (Εκτίμηση ΗΔ και Πλεονεκτήματα ΗΔ), δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις αφού η σημαντικότητα (sig) είναι υψηλότερη από 0,05. Αναλυτικά, τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 15.

	Ηλικία	N	M.O.	sig
Εκτίμηση ΗΔ	27-37 ετών	71	3,87	0,568
	38-48 ετών	78	3,92	
	49-55 ετών	48	3,92	
Αναγκαιότητα ΗΔ	27-37 ετών	71	4,33	0,043
	38-48 ετών	78	3,84	
	49-55 ετών	48	4,07	
Εμπόδια ΗΔ	27-37 ετών	71	4,26	0,038
	38-48 ετών	78	3,98	
	49-55 ετών	48	4,09	
Πλεονεκτήματα ΗΔ	27-37 ετών	71	4,12	0,470
	38-48 ετών	78	4,11	
	49-55 ετών	48	4,14	

Πίνακας 15: Σημαντικές διαφορές ως προς την ηλικία.

Στη συνέχεια διενεργούνται έλεγχοι ANOVA σχετικά με το μορφωτικό επίπεδο του δείγματος. Το δείγμα χωρίστηκε σε τρεις υπό-ομάδες: Απόφοιτος Λυκείου, Πτυχιούχος ΑΕΙ – ΤΕΙ και Μεταπτυχιακές Σπουδές. Οι έλεγχοι για τις τέσσερις βασικές μεταβλητές διενεργήθηκαν ανάμεσα στις τρεις αυτές κατηγορίες. Τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 15 και δείχνουν ότι προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για δύο περιπτώσεις μεταβλητών. Πρόκειται για τις μεταβλητές Αναγκαιότητα ΗΔ και Εκτίμηση ΗΔ για τις οποίες η σημαντικότητα (sig) είναι χαμηλότερη από 0,05. Για αυτές τις περιπτώσεις ελέγχων, το δείγμα με το υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο (Μεταπτυχιακές σπουδές) έχει σημαντικά υψηλότερους Μέσους Όρους, σε



σχέση με τις δύο άλλες ομάδες. Αυτό σημαίνει ότι οι πιο μορφωμένοι του δείγματος έχουν υψηλότερη εκτίμηση για την αναγκαιότητα της ΗΔ και υψηλότερη εκτίμηση για την ΗΔ σε σχέση με τις άλλες ομάδες. Συνεπώς, ο παράγοντας μορφωτικό επίπεδο διαφοροποιεί σημαντικά τις εκτιμήσεις του δείγματος για τις δύο αυτές περιπτώσεις. Ως προς τις άλλες δύο μεταβλητές (Αναγκαιότητα ΗΔ και Πλεονεκτήματα ΗΔ), δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις αφού η σημαντικότητα (sig) είναι υψηλότερη από 0,05. Αναλυτικά, τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 16.

	Μορφωτικό Επίπεδο	N	M.O.	sig
Εκτίμηση ΗΔ	Απόφοιτος Λυκείου	6	3,76	0,001
	Πτυχιούχος ΑΕΙ – ΤΕΙ	118	3,84	
	Μεταπτυχιακές Σπουδές	74	4,12	
Αναγκαιότητα ΗΔ	Απόφοιτος Λυκείου	6	3,81	0,028
	Πτυχιούχος ΑΕΙ – ΤΕΙ	118	3,96	
	Μεταπτυχιακές Σπουδές	74	4,44	
Εμπόδια ΗΔ	Απόφοιτος Λυκείου	6	4,11	0,678
	Πτυχιούχος ΑΕΙ – ΤΕΙ	118	4,14	
	Μεταπτυχιακές Σπουδές	74	4,02	
Πλεονεκτήματα ΗΔ	Απόφοιτος Λυκείου	6	3,97	0,574
	Πτυχιούχος ΑΕΙ – ΤΕΙ	118	4,17	
	Μεταπτυχιακές Σπουδές	74	4,28	

Πίνακας 16: Σημαντικές διαφορές ως προς το μορφωτικό επίπεδο.

Στη συνέχεια διενεργούνται έλεγχοι ANOVA σχετικά με τη θέση εργασίας του δείγματος. Το δείγμα χωρίστηκε σε τέσσερις υπό-ομάδες: Συμβασιούχος, Απλός εργαζόμενος, Προϊστάμενος και Διευθυντής. Οι έλεγχοι για τις τέσσερις βασικές μεταβλητές διενεργήθηκαν ανάμεσα σε αυτές τις κατηγορίες. Τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 16 και δείχνουν ότι δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για καμία από τις περιπτώσεις μεταβλητών, καθώς η σημαντικότητα (sig) είναι υψηλότερη από 0,05 για κάθε έλεγχο. Αυτό σημαίνει ότι οι Συμβασιούχοι, οι Απλοί εργαζόμενοι, οι Προϊστάμενοι και οι

Διευθυντές έχουν παρόμοια επίπεδα Εκτίμησης της ΗΔ, παρόμοια επίπεδα εκτίμησης της Αναγκαιότητας της ΗΔ, παρόμοια επίπεδα εκτίμησης Πλεονεκτημάτων της ΗΔ και παρόμοια επίπεδα εκτίμησης Εμποδίων της ΗΔ. Συνεπώς ο παράγοντας θέση εργασίας δε διαμορφώνει την εκτίμηση για τις μεταβλητές αυτές. Αναλυτικά, τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 17.

	Θέση Εργασίας	N	M.O.	sig
Εκτίμηση ΗΔ	Συμβασιούχος	28	3,85	0,656
	Απλός εργαζόμενος	119	3,91	
	Προϊστάμενος	43	3,76	
	Διευθυντής	8	4,02	
	Σύνολο	198		
Αναγκαιότητα ΗΔ	Συμβασιούχος	28	3,98	0,812
	Απλός εργαζόμενος	119	3,91	
	Προϊστάμενος	43	4,21	
	Διευθυντής	8	4,19	
	Σύνολο	198		
Εμπόδια ΗΔ	Συμβασιούχος	28	4,23	0,198
	Απλός εργαζόμενος	119	4,15	
	Προϊστάμενος	43	3,93	
	Διευθυντής	8	4,05	
	Σύνολο	198		
Πλεονεκτήματα ΗΔ	Συμβασιούχος	28	4,17	0,685
	Απλός εργαζόμενος	119	4,06	
	Προϊστάμενος	43	4,15	
	Διευθυντής	8	4,13	
	Σύνολο	198		

Πίνακας 17: Σημαντικές διαφοροποιήσεις για τη Θέση Εργασίας.

Ακόμη ένα set ελέγχων ANOVA διεξάγονται σχετικά με την εργασιακή εμπειρία του δείγματος. Το δείγμα χωρίστηκε σε τέσσερις υπό-ομάδες: το

δείγμα με 0-10 έτη, με 11-20 έτη, με 21-30 έτη και με 31-40 έτη εργασιακής εμπειρίας. Οι έλεγχοι για τις τέσσερις βασικές μεταβλητές διενεργήθηκαν ανάμεσα στις κατηγορίες αυτές. Τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 17 και δείχνουν ότι προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για δύο περιπτώσεις μεταβλητών. Πρόκειται για τις μεταβλητές Εμπόδια ΗΔ και Εκτίμηση ΗΔ για τις οποίες η σημαντικότητα (sig) είναι χαμηλότερη από 0,05. Για αυτές τις περιπτώσεις ελέγχων, το δείγμα με τη μεγαλύτερη εργασιακή εμπειρία (31-40 έτη) έχει σημαντικά υψηλότερο Μέσο Όρο για την Εκτίμηση της ΗΔ, σε σχέση με τις τρεις άλλες ομάδες και το δείγμα με τη μικρότερη εργασιακή εμπειρία (0-10 έτη) έχει σημαντικά υψηλότερο Μέσο Όρο για τα Εμπόδια της ΗΔ σε σχέση με τις τρεις άλλες ομάδες. Αυτό σημαίνει ότι οι νεότεροι εργαζόμενοι του δείγματος εκτιμούν ότι υπάρχουν περισσότερα εμπόδια για την εφαρμογή της ΗΔ σε σχέση με τους άλλους εργαζόμενους. Ακόμη, οι παλαιότεροι εργαζόμενοι του δείγματος εκτιμούν σε μεγαλύτερο βαθμό την ΗΔ σε σχέση με τους άλλους εργαζόμενους. Άρα, ο παράγοντας εργασιακή εμπειρία διαφοροποιεί σημαντικά τις εκτιμήσεις του δείγματος για τις δύο αυτές περιπτώσεις. Ως προς τις άλλες δύο μεταβλητές (Αναγκαιότητα ΗΔ και Πλεονεκτήματα ΗΔ), δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφοροποιήσεις αφού η σημαντικότητα (sig) είναι υψηλότερη από 0,05. Αναλυτικά, τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 18.

	Εμπειρία	N	M.O.	sig
Εκτίμηση ΗΔ	0-10 έτη	83	3,70	0,005
	11-20 έτη	62	3,81	
	21-30 έτη	38	3,76	
	31-40 έτη	15	4,31	
Αναγκαιότητα ΗΔ	0-10 έτη	83	4,33	0,124
	11-20 έτη	62	4,11	
	21-30 έτη	38	3,98	
	31-40 έτη	15	3,82	
Εμπόδια ΗΔ	0-10 έτη	83	4,36	0,033

	11-20 έτη	62	3,92	
	21-30 έτη	38	3,97	
	31-40 έτη	15	4,15	
Πλεονεκτήματα ΗΔ	0-10 έτη	83	4,21	0,461
	11-20 έτη	62	4,06	
	21-30 έτη	38	4,13	
	31-40 έτη	15	4,15	

Πίνακας 18: Σημαντικές διαφοροποιήσεις για την Εργασιακή Εμπειρία.

Τέλος, διενεργούνται έλεγχοι T-TEST για την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος. Το δείγμα χωρίστηκε σε έγγαμους/ες και άγαμους/ες. Οι έλεγχοι για τις τέσσερις βασικές μεταβλητές διενεργήθηκαν ανάμεσα σε αυτές τις κατηγορίες. Τα αποτελέσματα παρατίθενται στον Πίνακα 18 και δείχνουν ότι δεν προκύπτουν στατιστικά σημαντικές διαφορές για καμία από τις περιπτώσεις μεταβλητών, καθώς τα p-value είναι όλα υψηλότερα από 0,05 για κάθε περίπτωση ελέγχου. Αυτό σημαίνει ότι οι άγαμοι/ες και οι έγγαμοι/ες του δείγματος έχουν παρόμοια επίπεδα Εκτίμησης της ΗΔ, παρόμοια επίπεδα εκτίμησης της Αναγκαιότητας της ΗΔ, παρόμοια επίπεδα εκτίμησης Πλεονεκτημάτων της ΗΔ και παρόμοια επίπεδα εκτίμησης Εμποδίων της ΗΔ. Συνεπώς ο παράγοντας οικογενειακή κατάσταση, φαίνεται ότι δε διαμορφώνει την εκτίμηση του δείγματος για τις μεταβλητές αυτές. Αναλυτικά, τα αποτελέσματα του τελευταίου ελέγχου ως προς την ανεύρεση τυχόν στατιστικά σημαντικών διαφορών, παρατίθενται στον Πίνακα 19.

	Οικ. Κατάσταση	N	M.O.	p-value
Εκτίμηση ΗΔ	Έγγαμος/η	118	3,76	0,174
	Άγαμος/η	80	3,99	
Αναγκαιότητα ΗΔ	Έγγαμος/η	118	4,14	0,576
	Άγαμος/η	80	3,97	
Εμπόδια ΗΔ	Έγγαμος/η	118	4,08	0,899

	Άγαμος/η	80	4,09	
Πλεονεκτήματα ΗΔ	Έγγαμος/η	118	4,12	0,676
	Άγαμος/η	80	4,15	

*Πίνακας 19: Στατιστικά σημαντικές διαφορές ως προς την Οικογενειακή Κατάσταση.*

## 6 Συμπεράσματα

Η διπλωματική εξέτασε την αναγκαιότητα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Δημόσιο εστιάζοντας στους Δημόσιους Υπαλλήλους. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα καθίσταται ολοένα και πιο απαραίτητη λόγω διαφόρων βασικών παραγόντων. Ένας βασικός παράγοντας όπως αναφέρθηκε, είναι η προσδοκώμενη αυξημένη αποτελεσματικότητα καθώς η μείωση της γραφειοκρατίας και των καθυστερήσεων θα επιτρέψουν την ταχύτερη επεξεργασία πληροφοριών, την ακριβέστερη διαχείριση δεδομένων και την ευκολότερη πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες. Οι ψηφιακές πλατφόρμες μπορούν επίσης να αυξήσουν τη διαφάνεια, καθιστώντας τις κυβερνητικές λειτουργίες πιο ορατές και κατανοητές στο κοινό. Αυτή η διαφάνεια μπορεί να μειώσει τη διαφθορά και να αυξήσει την εμπιστοσύνη στους κυβερνητικούς θεσμούς.

Επίσης, με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η ποιότητα και η προσβασιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες επιτρέπουν στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες, όπως η υποβολή φόρων, η υποβολή αιτήσεων για άδειες ή η καταχώρηση ακινήτων από την άνεση του σπιτιού τους, χωρίς να χρειάζεται να επισκέπτονται φυσικά κυβερνητικά γραφεία. Αυτή η ευκολία είναι ιδιαίτερα επωφελής για όσους ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές ή για άτομα με προβλήματα κινητικότητας. Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει επίσης την καλύτερη λήψη αποφάσεων παρέχοντας στους κυβερνητικούς υπαλλήλους έγκαιρα και ακριβή δεδομένα. Τα προηγμένα εργαλεία ανάλυσης δεδομένων μπορούν να επεξεργάζονται μεγάλους όγκους δεδομένων για τον εντοπισμό τάσεων, την πρόβλεψη αποτελεσμάτων και την υποστήριξη της χάραξης πολιτικής βάσει στοιχείων. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε πιο αποτελεσματικές και αποδοτικές κυβερνητικές πολιτικές και προγράμματα. Ακόμη, με τη μετακίνηση των υπηρεσιών στο διαδίκτυο και την αυτοματοποίηση διαφόρων διαδικασιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να μειώσει σημαντικά το κόστος που συνδέεται με τη λειτουργία των κυβερνητικών λειτουργιών. Αυτό περιλαμβάνει την εξοικονόμηση πόρων από τη μειωμένη χρήση χαρτιού, τη μικρότερη

ανάγκη για φυσικό χώρο γραφείων και τη μειωμένη εξάρτηση από χειρωνακτική εργασία.

Τέλος, θα πρέπει να αναφερθεί ότι σε έναν ολοένα και πιο ψηφιακό κόσμο, οι κυβερνήσεις πρέπει να συμβαδίζουν με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι σχετικές και προσβάσιμες στην ψηφιακή εποχή, ικανοποιώντας τις προσδοκίες ενός πληθυσμού που είναι όλο και περισσότερο συνηθισμένος στις διαδικτυακές υπηρεσίες.

Τα παραπάνω είναι στοιχεία που προκύπτουν και από τη βιβλιογραφία αλλά και από την παρούσα έρευνα ως σημαντικοί παράγοντες. Η έρευνα έδειξε ότι υπάρχει ισχυρή εκτίμηση της αναγκαιότητας για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στο Δημόσιο. Παράλληλα εκτιμώνται και στατιστικά σημαντικά εμπόδια και πλεονεκτήματα. Ως προς αυτά, το δείγμα πιστεύει ότι τα υψηλότερα πλεονεκτήματα εφαρμογής της ΗΔ είναι η λειτουργικότητα, η αυξημένη ποιότητα υπηρεσιών και η αποτελεσματικότητα. Αντιθέτως, τα υψηλότερα εμπόδια της εφαρμογής της ΗΔ είναι η ποιότητα των δεδομένων που υπάρχουν στην υπηρεσία, η έλλειψη τεχνικών και διαδικασιών και η χαμηλή αποδοχή της ΗΔ από τους οργανισμούς του Δημοσίου.

Η έρευνα έδειξε ότι η αναγκαιότητα εφαρμογής της ΗΔ, η εκτίμηση της ΗΔ, τα εμπόδια και τα πλεονεκτήματα συνδέονται στενά και αποτελούν μεταβλητές με ισχυρή συσχέτιση. Συγκεκριμένα, τα εμπόδια και τα πλεονεκτήματα της ΗΔ διαμορφώνουν τη γενική εικόνα που έχει ένας εργαζόμενος για την ΗΔ και την αναγκαιότητα της εφαρμογής της. Παρόλα αυτά, η μελέτη έδειξε ότι δεν υπάρχει ενιαία αντίληψη για την εκτίμηση της ΗΔ και των παραγόντων που συνδέονται με αυτή, στο δείγμα. Συγκεκριμένα, υπάρχουν στοιχεία που επηρεάζουν τους παράγοντες αυτούς και σχετίζονται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Αυτές οι μεταβλητές είναι το φύλο, η ηλικία, το μορφωτικό επίπεδο και η προϋπηρεσία. Συγκεκριμένα,

- Οι γυναίκες του δείγματος παρουσιάζουν υψηλότερη εκτίμηση για την ΗΔ, για την αναγκαιότητα εφαρμογής της και κρίνουν ότι προκύπτουν

περισσότερα πλεονεκτήματα από αυτή, σε σχέση με τους άνδρες του δείγματος

- Οι νεότεροι ηλικιακά εργαζόμενοι κρίνουν ότι υπάρχει μεγαλύτερη αναγκαιότητα για την εφαρμογή της αλλά αντιμετωπίζει και υψηλότερα εμπόδια σε σχέση με τους μεγαλύτερους ηλικιακά εργαζόμενους.
- Το δείγμα με υψηλότερο μορφωτικό επίπεδο κρίνει ότι υπάρχει μεγαλύτερη αναγκαιότητα εφαρμογής της και εκτιμάει περισσότερο την ΗΔ σε σχέση με το δείγμα με το χαμηλότερο μορφωτικό επίπεδο
- Τέλος, το δείγμα με μεγαλύτερη προϋπηρεσία έχει υψηλότερη εκτίμηση και το δείγμα με τη μικρότερη προϋπηρεσία εκτιμάει υψηλότερα εμπόδια στην ύπαρξη της ΗΔ.

Η έρευνα έδειξε ότι η οικογενειακή κατάσταση του δείγματος και η θέση εργασίας τους δεν μπορούν να επηρεάσουν την εκτίμηση της ΗΔ και τους υπόλοιπους παράγοντες που εξετάστηκαν. Συνεπώς αυτές οι μεταβλητές δεν αποδεικνύονται στατιστικά σημαντικές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η μελλοντική έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα θα μπορούσε να επικεντρωθεί στην κατανόηση και τη βελτιστοποίηση της ενσωμάτωσης των αναδυόμενων τεχνολογιών, όπως η τεχνητή νοημοσύνη (AI) και το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT), στις δημόσιες υπηρεσίες και λειτουργίες. Η έρευνα θα μπορούσε να διερευνήσει πώς αυτές οι τεχνολογίες μπορούν να ενισχύσουν την παροχή υπηρεσιών, να βελτιώσουν τη χάραξη πολιτικής και να αυξήσουν τη διαφάνεια και τη λογοδοσία.

Επιπλέον, υπάρχει ανάγκη να διερευνηθούν οι κοινωνικές και τεχνικές προκλήσεις που συνδέονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως τα ζητήματα ψηφιακού αναλφαριθμητισμού, ιδιωτικότητας και ασφάλειας δεδομένων. Η κατανόηση του ψηφιακού χάσματος και η ανάπτυξη στρατηγικών για την εξασφάλιση ισότιμης πρόσβασης στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ένας άλλος κρίσιμος τομέας μελλοντικής έρευνας.



Επιπλέον, ο αντίκτυπος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην απασχόληση στο δημόσιο τομέα, οι απαιτήσεις δεξιοτήτων και οι ανάγκες κατάρτισης χρήζουν λεπτομερούς εξέτασης. Τέλος, συγκριτικές μελέτες σε διάφορες χώρες και πολιτισμούς μπορούν να παράσχουν πληροφορίες για τις βέλτιστες πρακτικές και τις καινοτόμες προσεγγίσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διευκολύνοντας τη μεταφορά γνώσεων και την παγκόσμια συνεργασία στον δημόσιο τομέα.

## Βιβλιογραφία

- [1]. Βουγιούκαλου, Μ. Σ. (2012). *Η επίδραση της ηλεκτρονικής μάθησης στο ηλεκτρονικό επιχειρείν μέσα στο πλαίσιο της κοινωνίας της πληροφορίας: Moodle, Elluminate Live, νομικό υπόβαθρο* (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).
- [2]. Γεωργακούδη, Ε. (2021). Μία συγκριτική ανάλυση ενός ενιαίου φορολογικού πληροφοριακού συστήματος για τη λήψη διοικητικών αποφάσεων στα πλαίσια του Δημοσίου Τομέα.
- [3]. Καϊάφα, Δ. (2021). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, μελέτη περίπτωσης δομές δημοσίου.
- [4]. Λαζακίδου, Α. (2019). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις. Δεύτερη Έκδοση*. Εκδόσεις Δίσιγμα.
- [5]. Μαυροβίτου, Α. (2017). *Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Μελέτη της περίπτωσης των Ελληνικών Δήμων. Προτάσεις τεχνολογικής βελτίωσης* (Doctoral dissertation, ΤΕΙ Δυτικής Μακεδονίας).
- [6]. Παπαδημητρίου, Σ., (2021). Κώδικας Ψηφιακής Διακυβέρνησης: Ένα νέο θεσμικό πλαίσιο συναλλαγής πολιτών και επιχειρήσεων με το Δημόσιο, Ένωση Ελλήνων Νομικών e-ΘΕΜΙΣ. Προσβάσιμο στο: <https://www.ethemis.gr/>
- [7]. Πορφυρή, Α. (2018). Οι νέοι θεσμοί της Δημοτικής και Περιφερειακής Διαμεσολάβησης (ν. 4555/2018 Πρόγραμμα «Κλεισθένης Ι».
- [8]. Σιμωνίδης, Χ. (2021). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης. Στάσεις και αποδοχή των δημοσίων υπαλλήλων ως προς την αναγκαιότητα και την χρήση των ψηφιακών εργαλείων. Μελέτη περίπτωσης σε παραγωγική μονάδα του Υπουργείου Ε. Α.
- [9]. Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2021). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή*. Ανακτήθηκε 10/10/2018 (Ιωάννινα) από:

[https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2018/02/e-government\\_final.pdf](https://www.dianeosis.org/wpcontent/uploads/2018/02/e-government_final.pdf)

- [10]. Σπυρόπουλος, Α. (2020). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα: εξελικτική πορεία και νομοθέτηση.
- [11]. Ταρνάρη, Ε. (2021). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: υιοθέτηση νέων τεχνολογιών στο δημόσιο τομέα (Doctoral dissertation, University of Piraeus (Greece)).
- [12]. Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2021). Η Ελλάδα χρηματοδοτεί το σύνολο της ψηφιακής της στρατηγικής – Επικύρωση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού. Προσβάσιμο στο: <https://mindigital.gr/archives/2464>
- [13]. Andersen, K. V., & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. *Government information quarterly*, 23(2), 236-248.
- [14]. Anthopoulos, L., & Reddick, C. G. (2016). Understanding electronic government research and smart city: A framework and empirical evidence. *Information Polity*, 21(1), 99-117.
- [15]. Anthopoulos, L., Ziozias, C., & Siokis, A. (2021, April). Shaping a digital transformation strategy for smart cities under the COVID-19 pandemic: Evidence from Greece. In *Companion Proceedings of the Web Conference 2021* (pp. 657-660).
- [16]. Baum, C., & Di Maio, A. (2000). Gartner's four phases of e-government model. *Gartner Group*, 12, 207-214.
- [17]. Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2010). Using ICTs to create a culture of transparency: E-government and social media as openness and anti-corruption tools for societies. *Government Information Quarterly*, 27(3), 264-271.
- [18]. Bryman, A. (2015). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- [19]. Charalabidis, Y., Loukis, E., & Androutsopoulou, A. (2011). Enhancing participative policy making through simulation modelling. *Government Information Quarterly*, 28(1), 51-64.

- [20]. Charmonman, S. (2005). eASEAN Task Force and eASEAN Business Council. In *International Conference on Computer and Industrial Management. Bangkok: ICIM* (pp. 1-23).
- [21]. Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2017). *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. SAGE Publications.
- [22]. Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- [23]. Dehousse, F., & Van Hecke, K. (2006). The European Union and eGovernment. *Studia Diplomatica*, 135-155.
- [24]. Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., & Tinkler, J. (2006). *Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government*. Oxford University Press.
- [25]. Dwivedi, Y. K., Shareef, M. A., Simintiras, A. C., Lal, B., & Weerakkody, V. (2016). A generalised adoption model for services: A cross-country comparison of mobile health (m-health). *Government Information Quarterly*, 33(1), 174-187.
- [26]. Fountain, J. E. (2001). *Building the virtual state: Information technology and institutional change*. Brookings Institution Press.
- [27]. Georgellis, Y., Iossa, E., & Tabvuma, V. (2011). Crowding out intrinsic motivation in the public sector. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 21(3), 473-493.
- [28]. Ghosh, S., Surjadjaja, H., & Antony, J. (2004). Optimisation of the determinants of e-service operations. *Business Process Management Journal*, 10(6), 616-635.
- [29]. Grönlund, Å., & Horan, T. A. (2004). Introducing e-Gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15(1), 713-729.
- [30]. Hatzopoulos, P., & Metaxiotis, K. (2010). e-Government in Greece: Past, Present and Future. *International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)*, 6(3), 1-16.
- [31]. Heeks, R. B. (2001). *Understanding e-Governance for Development*. i-Government paper no. 11. *IDPM, University of Manchester*.

- [32]. Hiller, J. S., & Bélanger, F. (2001). Privacy strategies for electronic government. *E-government*, 200(2001), 162-198.
- [33]. Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258-268.
- [34]. Kornmann, B., Nolan, W., Tiem, J. R., & O'Rourke, J. S. (2002). *Deloitte & Touche Consulting: Should Accountants be Allowed to Consult their Audit Clients?(A)*. The Eugene D. Fanning Center for Business Communication, Mendoza College of Business, University of Notre Dame.
- [35]. Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.
- [36]. Li, H., & Suomi, R. (2007). Evaluating electronic service quality: a transaction process based evaluation model. The European Conference on Information Management and Evaluation (ECIME 2007).
- [37]. Mavrotas, G., Caloghirou, Y., & Koune, J. (2005). A model on cash flow forecasting and early warning for multi-project programmes: application to the Operational Programme for the Information Society in Greece. *International Journal of Project Management*, 23(2), 121-133.
- [38]. McFarlan, F. W., McKenney, J. L., & Pyburn, P. (1983). The information archipelago--plotting a course. *Harvard business review*, 61(1), 145-156.
- [39]. Mclver Jr, W. J., & Elmagarmid, A. K. (Eds.). (2008). *Advances in digital government: Technology, human factors, and policy* (Vol. 26). Springer Science & Business Media.
- [40]. Mensah, I. K., Adams, S., Adjei, J. K., & Mwakapesa, D. S. (2022). Drivers of egovernment adoption amidst COVID-19 pandemic: The Information Adoption Model (IAM) approach. *Information development*, 38(4), 494-509.
- [41]. Nanos, I., Manthou, V., & Androutsou, E. (2019). Cloud computing adoption decision in E-government. In *Operational Research in the*

*Digital Era–ICT Challenges: 6th International Symposium and 28th National Conference on Operational Research, Thessaloniki, Greece, June 2017* (pp. 125-145). Springer International Publishing.

- [42]. Ndou, V. (2004). E-government for developing countries: Opportunities and challenges. *Electron. J. Inf. Syst. Dev. Ctries.*, 18(1), 1-24.
- [43]. Pérez-Morote, R., Pontones-Rosa, C., & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological forecasting and social change*, 154, 119973.
- [44]. Reddick, C. G. (2004). A two-stage model of e-government growth: Theories and empirical evidence for US cities. *Government information quarterly*, 21(1), 51-64.
- [45]. Riedl, R. (2003). *Design Principles for E-government Services*. Proceedings of the eGov Day, Vienna, Austria.
- [46]. Rorissa, A., & Demissie, D. (2010). An analysis of African e-Government service websites. *Government information quarterly*, 27(2), 161-169.
- [47]. Saeed, M., Bharali, J., & Bhowal, A. (2010, September). E-governance service delivery-an assessment of Community Information Centre Model in India. In *2010 International Conference on Advances in ICT for Emerging Regions (ICTer)* (pp. 22-31). IEEE.
- [48]. Santos, J. (2003). E-service quality: a model of virtual service quality dimensions. *Managing service quality: An international journal*, 13(3), 233-246.
- [49]. Sotiropoulos, D. A., & Bourikos, D. (2014). Minas Gerais report: A database study on public policies and state capacities in Greece. *South European Society and Politics*, 19(2), 267-286.
- [50]. Tambouris, E., Gorilas, S., & Boukis, G. (2001, November). Investigation of electronic government. In *Panhellenic Informatics Conference Workshop Track on" EGoverment* (pp. 8-10).

- [51]. Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. *International Journal of Medical Education*, 2, 53–55.
- [52]. Tsourela, M. P., Paschaloudis, D., & Anastasiadou, K. (2011). SWOT Analysis of E-government Services in Greece. *Tsourela-Paschaloudis-Anastasiadou*.
- [53]. Vratimos, A. (2022). Digital Transformation & COVID-19: the Case of Greece. *ESI Preprints*, 8, 103-103.
- [54]. Wirtz, B. W., Müller, W. M., & Weyerer, J. C. (2021). Digital pandemic response systems: a strategic management framework against Covid-19. *International Journal of Public Administration*, 44(11-12), 896-906.

## Νομολογία

- [1]. Προεδρικό Διάταγμα 84/2019 - ΦΕΚ 123/A/17-7-2019: Σύσταση και κατάργηση Γενικών Γραμματειών και Ειδικών Γραμματειών/Ενιαίων Διοικητικών Τομέων Υπουργείων.
- [2]. Νόμος 4622/2019 - ΦΕΚ 133/A/7-8-2019: Επιτελικό Κράτος: οργάνωση, λειτουργία και διαφάνεια της Κυβέρνησης, των κυβερνητικών οργάνων και της κεντρικής δημόσιας διοίκησης.
- [3]. Νόμος 4623/2019 - ΦΕΚ 134/A/9-8-2019: Ρυθμίσεις του Υπουργείου Εσωτερικών, διατάξεις για την ψηφιακή διακυβέρνηση, συνταξιοδοτικές ρυθμίσεις και άλλα επείγοντα ζητήματα.
- [4]. Νόμος 4635/2019 - ΦΕΚ 167/A/30-10-2019 (Άρθρα 1-116): Επενδύω στην Ελλάδα και άλλες διατάξεις.
- [5]. Προεδρικό Διάταγμα 40/2020 – ΦΕΚ Α 85/15.4.2020: Οργανισμός του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης
- [6]. Νόμος 4704/2020 - ΦΕΚ 133/A/14-7-2020: Επιτάχυνση και απλούστευση της ενίσχυσης οπτικοακουστικών έργων, ενίσχυση της Ψηφιακής Διακυβέρνησης και άλλες διατάξεις.
- [7]. Υπουργική Απόφαση 19524 ΕΞ 2020 - ΦΕΚ 3071/B/23-7-2020: Μητρώο Δημόσιων Ιστότοπων και Εφαρμογών (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.) /

Όργανα διαχείρισης του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. - Όροι και προϋποθέσεις ένταξης στο Μητρώο Δημοσίων Ιστότοπων και Εφαρμογών (ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ.) - Μορφή και διαδικασία χορήγησης της γνωμοδότησης από την ΕΣΑμεΑ στο ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ. - Τεχνικές και λειτουργικές απαιτήσεις, προδιαγραφές και άλλα τεχνικά ζητήματα σχετικά με την εφαρμογή του ΜΗ.Δ.ΙΣ.ΕΦ - Διαδικασία παρακολούθησης.

- [8]. Νόμος 4727/2020 - ΦΕΚ 184/Α/23-9-2020: Νόμος 4727/2020 - 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.
- [9]. Υπουργική Απόφαση 27499 ΕΞ 2021 - ΦΕΚ 3682/Β/10-8-2021: Πρότυπα και απαιτήσεις για τη μέθοδο εξ αποστάσεως ταυτοποίησης φυσικών προσώπων, με σκοπό την έκδοση πιστοποιητικού υπηρεσίας εμπιστοσύνης.



## Παράρτημα

### Δημογραφικά Χαρακτηριστικά

**1. Φύλο :**

- Άνδρας
- Γυναίκα

**2. Ηλικία** .....

**3. Μορφωτικό Επίπεδο:**

- Υποχρεωτική Εκπαίδευση
- Απόφοιτος/η Λυκείου
- Πτυχιούχος ΑΕΙ/ΤΕΙ
- Μεταπτυχιακές Σπουδές

**4. Θέση Εργασίας**

- Συμβασιούχος
- Απλός Εργαζόμενος
- Προϊστάμενος
- Διευθυντής

**5. Τόπος Διαμονής :** .....

**6. Οικογενειακή Κατάσταση**

- Άγαμος/η
- Έγγαμος/η
- Διαζευγμένος/η

**7. Φορέας απασχόλησης :** .....

**8. Έτη απασχόλησης :** .....

## Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ)

*Στις παρακάτω δηλώσεις, σημειώστε το βαθμό συμφωνίας σας από Διαφωνώ Απόλυτα ως Συμφωνώ Απόλυτα.*

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
Οι δικτυακοί τόποι ΗΔ επιτρέπουν στον πολίτη να συνδέεται όλο το 24ωρο και 7 ημέρες την εβδομάδα					
Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ο πολίτης διεκπεραιώνει άμεσα τις ανάγκες του από το σπίτι					
Η ΗΔ λειτουργεί αποτελεσματικά στη βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών					
Η ΗΔ αντικαθιστά τις χρονοβόρες διαδικασίες με ταχύτερες					
Η ΗΔ σταδιακά εξελίσσεται και αναβαθμίζεται					
Με τη χρήση των δικτυακών τόπων, ο πολίτης ολοκληρώνει τη δουλειά του εύκολα από το σπίτι χωρίς να απευθύνεται στις κρατικές υπηρεσίες					
Με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μειώνεται η γραφειοκρατία					
Η ΗΔ συμβάλει στην αύξηση παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα και στην βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης					
Η ΗΔ δίνει τη δυνατότητα στον πολίτη να έχει πιο ενεργή συμμετοχή στα κρατικά ζητήματα					
Η ΗΔ παρέχει ενημέρωση και συμμετοχή στον πολίτη για προσωπικά, κοινωνικά, μορφωτικά θέματα αλλά και ζητήματα του κράτους					
Το διαδίκτυο αποτελεί ένα σταθερό και ασφαλές περιβάλλον για συναλλαγές ΗΔ (έκδοση πιστοποιητικού)					
Με την εμφάνιση της ΗΔ επιλύθηκαν πολλά προβλήματα που δημιούργησε η γραφειοκρατία					

## Εκτίμηση ΗΔ

**Σε ποιο βαθμό έχει προχωρήσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον οργανισμό που εργάζεστε:**

- Στάδιο 1- Άγνωστη φάση (δεν γνωρίζω τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιθανά οφέλη)
- Στάδιο 2- Φάση ανάλυσης κόστους-οφέλους (η εταιρεία εξακολουθεί να αξιολογεί το κόστος/όφελος μιας πιθανής υλοποίησης)
- Στάδιο 3- Φάση πρόιμης υιοθεσίας (η εταιρεία γνωρίζει τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά δεν την έχει εφαρμόσει πλήρως)
- Στάδιο 4- Η ενδιάμεση φάση (μεταξύ της υιοθεσίας και της ρουτίνας φάσεις)
- Στάδιο 5- Φάση ρουτίνας (η εταιρεία έχει υψηλό επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ενσωματώνει πλήρως τις επιχειρηματικές της διαδικασίες)

Αναγκαιότητα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης					
Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναγκαία στον οργανισμό που εργάζεστε ;	1	2	3	4	5
Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι εργαζόμενοι θα εργάζονταν πιο αποδοτικά χωρίς ηλεκτρονική διακυβέρνηση;	1	2	3	4	5
Αν αναγνωριστούν προσωπικές αδυναμίες σας κατά την πρόσβασή σας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο προϊστάμενός σας θα είναι σε θέση να σας βοηθήσει να τις βελτιώσετε;	1	2	3	4	5
Σε τι βαθμό θεωρείτε ότι το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του οργανισμού που εργάζεστε είναι αποδοτικό;	1	2	3	4	5

Σημειώστε, σε ποιο βαθμό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον οργανισμό σας , **θα βοηθήσει** στα παρακάτω:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Απόλυτα
Έλεγχο κόστους					
Προγραμματισμός κοστών					
Επίλυση συγκρούσεων					
Πρόβλεψη κερδών					
Συντονισμός ενεργειών					
Αποτελεσματικότητα					
Λειτουργικότητα					
Ευελιξία					
Άμεσα αποτελέσματα					
Ποιοτικότερες υπηρεσίες					

Μάρκετινγκ					
------------	--	--	--	--	--

Σημειώστε, σε ποιο βαθμό τα παρακάτω αποτελούν **εμπόδιο** στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση , θα βοηθήσει στα παρακάτω:

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Αρκετά	Απόλυτα
Ανεπάρκεια πόρων					
Έλλειψη κατάλληλων δεξιοτήτων για τη διαχείριση των δεδομένων					
Έλλειψη τεχνικών και διαδικασιών					
Χρονοβόρα διαδικασία					
Ποιότητα δεδομένων (χαμηλά δεδομένα ή έλλειψη πληροφοριών)					
Το επιχειρηματικό μοντέλο του οργανισμού					
Γενικότερη έλλειψη βούλησης					
Ανησυχίες για το απόρρητο και την ασφάλεια					
Χαμηλή αποδοχή από τους οργανισμούς					
Ανησυχίες για το μέλλον της εργασίας					