



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

**Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Διοίκηση
Επιχειρήσεων για Στελέχη
Executive MBA**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**“ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ :
ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ ”**

Της ΕΛΠΙΔΑΣ ΣΠΥΡΙΔΩΝΟΣ ΤΑΡΝΑΡΗ

Πειραιάς, 01/07/2021

Παράρτημα Β: Βεβαίωση Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη : Ε-MBA» με τίτλο

« ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ : ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ »

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

ΕΛΠΙΔΑ ΣΠΥΡΙΔΩΝΟΣ ΤΑΡΝΑΡΗ

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Elpidia Spyridonos Tarnari', written over a horizontal line.

Πειραιάς, 01/07/2021

Αφιερώνεται στα παιδιά μου Σπύρο και Άλκη
και στο σύζυγό μου Θάνο

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα διπλωματική εργασία μελετάται η υιοθέτηση νέων Τεχνολογιών στο Δημόσιο Τομέα και συγκεκριμένα η εξέλιξη της πορείας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Στόχος είναι μέσω της ανάλυσης των βασικών χαρακτηριστικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των παραγόντων υλοποίησής της, να εντοπιστούν τα σημαντικότερα προβλήματα εφαρμογής της αλλά και τα οφέλη που αυτή επιφέρει τόσο στη Δημόσια Διοίκηση όσο και στους πολίτες και την κοινωνία ως σύνολο. Για τη διερεύνηση του θέματος εστιάζουμε στην ανάλυση των παραγόντων εκείνων που συμβάλλουν στην αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις υπηρεσίες της.

Από την ανάλυση της παρούσας εργασίας συμπεραίνεται πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι πολύ παραπάνω από το να διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω του διαδικτύου. Συμβάλλει στη μεταμόρφωση της κυβέρνησης μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών και επικοινωνιών. Διευκολύνει και παρέχει υπηρεσίες στους πολίτες που τους εξυπηρετούν καθώς τους εξοικονομούν χρόνο ενώ παράλληλα πραγματοποιείται ο εξορθολογισμός των υπηρεσιών της κυβέρνησης. Οι προκλήσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πολλές και δεν είναι μόνο τεχνολογικές αλλά οικονομικές, νομοθετικές όπως για παράδειγμα οι ηλεκτρονικές επιχειρήσεις, η ηλεκτρονική διαχείριση, ηλεκτρονική δημοκρατία. Για να είναι αποτελεσματική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από διαφάνεια έτσι ώστε να ενισχύεται η πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την ψηφιακή μορφή υποστήριξης της νέας πολιτικής που καλείται να ακολουθήσει η Δημόσια Διοίκηση που είναι η εξοικονόμηση πόρων και η υιοθέτηση νέων μορφών διαχείρισης και οργάνωσης αξιοποιώντας τις σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Οι λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να γίνονται εύκολα κατανοητές από όλους και να εφαρμόζεται η αρχή του σεβασμού της προσωπικότητας. Στόχος της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να είναι η άμεση πρόσβαση των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες εξασφαλίζοντας τη διαφάνεια και την αυθεντικότητα των συναλλαγών. Η εξυπηρέτηση μέσω του διαδικτύου θα πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό μέλημα κάθε κυβέρνησης.

Ωστόσο υπάρχουν πολλοί παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη προκειμένου να υλοποιούνται με επιτυχία και αποτελεσματικότητα τα προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με βάση τη βιβλιογραφία που παρατίθεται στο κεφάλαιο οκτώ συμπεραίνεται πως μεταξύ άλλων οι παράγοντες αυτοί είναι η προσβασιμότητα και

διαθεσιμότητα, η ποιότητα των υπηρεσιών. Η κυβέρνηση κατά το σχεδιασμό των διαδικτυακών υπηρεσιών πρέπει να λάβει υπόψη της τέσσερις παράγοντες που αφορούν την ποιότητά τους. Αυτοί είναι η ποιότητα των πληροφοριών, η τεχνική αποτελεσματικότητα, η ιδιωτικότητα και η επικοινωνία με τον εργαζόμενο.

Όσον αφορά τους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών οι περισσότερες έρευνες εστιάζουν στην εμπιστοσύνη προς το διαδίκτυο και την κυβέρνηση και παραλείπονται άλλες πτυχές εμπιστοσύνης όπως είναι πχ η προσωπικότητα, ο πολιτισμός, πεποιθήσεις, αξίες κλπ. Άλλες έρευνες εστιάζουν στο κομμάτι της τεχνολογίας (Alzahrani, Al-Karaghoulis, & Weerakkody, 2017). Υπάρχει κενό στις έρευνες σχετικά με την έννοια της εμπιστοσύνης και την πολυδιάστατη πλευρά της. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα πολλές έρευνες να μελετούν την τεχνολογία ή κυβερνητικούς παράγοντες χωρίς να λαμβάνουν υπόψη άλλες διαστάσεις εμπιστοσύνης. Ωστόσο τα συμπεράσματα των ερευνών έδειξαν πως η εμπιστοσύνη αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επηρεάζεται από παράγοντες όπως η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η αξιοπιστία, η ασφάλεια, ο κίνδυνος, η ποιότητα και η οργάνωση. Ο ρόλος της εμπιστοσύνης διερευνήθηκε με ποσοτική έρευνα μέσω της σύνταξης ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου και τα συμπεράσματα είναι σύμφωνα με εκείνα άλλων ερευνών που αναλύονται τόσο στο πέμπτο κεφάλαιο όσο και στο όγδοο κεφάλαιο.

Τέλος οφείλουμε να επισημάνουμε πως το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία και με άλλα Υπουργεία σημείωσε πολύ σημαντικά βήματα ψηφιακού μετασχηματισμού τα οποία αφορούν λειτουργίες που διευκολύνουν την τηλεργασία, την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, την εξ αποστάσεως λειτουργία του Δημοσίου και την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών. Η ανάπτυξη των λειτουργιών αυτών σχετίζονται με ψηφιακές πλατφόρμες υπηρεσιών που πρωταρχικό τους μέλημα είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ψηφιακός μετασχηματισμός, δημόσια διοίκηση

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	IV
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ	IX
ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ	IX
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	X
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Αντικείμενο της εργασίας.....	1
1.3 Μεθοδολογία προσέγγισης του θέματος.....	1
1.4 Στόχοι και σκοπός της παρούσας μελέτης.....	2
1.5 Δομή της εργασίας.....	3
Βιβλιογραφία 1 ^{ου} Κεφαλαίου	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	6
2.1 Εισαγωγή.....	6
2.2 Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	6
2.3 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
2.4 Στόχοι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	10
2.5 Μοντέλα ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	13
2.5.1 Μοντέλο αλληλεπίδρασης	13
2.5.1.1 Μοντέλο αλληλεπίδρασης των Bonham et al. 2001	13
2.5.1.2 Μοντέλο αλληλεπίδρασης της Nδου	14
2.5.1.3 Το μοντέλο αλληλεπίδρασης του (Fang, 2002)	16
2.5.2 Μοντέλα ωριμότητας.....	17
2.5.2.1 Το μοντέλο των τεσσάρων σταδίων των Layne & Lee (2001)	17
2.5.2.2 Το μοντέλο του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών 2008.....	19
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	21
Βιβλιογραφία 2 ^{ου} Κεφαλαίου	21
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ.....	24
3.1 Εισαγωγή.....	24

3.2 Έννοια της Νέας Οικονομίας - Χαρακτηριστικά	24
3.3 Λόγοι μετάβασης στην εποχή της Νέας Οικονομίας	27
3.4 Σημεία στα οποία διαφέρει η νέα οικονομία από την παλιά	28
3.5 Σημαντικότεροι τομείς εφαρμογής της Νέας Οικονομίας.....	34
3.5.1 Ηλεκτρονικό εμπόριο	34
3.5.2 Τηλεργασία.....	39
3.5.3. Τηλεκπαίδευση.....	40
3.5.4 Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	42
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	43
Βιβλιογραφία 3 ^{ου} Κεφαλαίου	44
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	46
4.1 Εισαγωγή.....	46
4.2 Διοικητική μεταρρύθμιση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	46
4.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση	48
4.4 Η μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	49
4.5 Επίπεδα υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	50
4.6 Τεχνολογική υποδομή για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	52
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	53
Βιβλιογραφία 4 ^{ου} Κεφαλαίου.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ	
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	55
5.1 Εισαγωγή.....	55
5.2 Εμπόδια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	55
5.3 Παράγοντες επιτυχίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	57
5.4 Παράγοντες αποτυχίας εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	58
5.5 Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων	59
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	60
Βιβλιογραφία 5 ^{ου} Κεφαλαίου	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	62
6.1 Εισαγωγή.....	62
6.2 Οφέλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	62
6.2.1 Οφέλη για τη Διοίκηση.....	63
6.2.2. Οφέλη για πολίτες και υπηρεσίες.....	63

6.2.3 Οφέλη για την κοινωνία	64
6.2.4 Οφέλη για πολίτες και επιχειρήσεις.....	64
6.2.5 Αύξηση της παραγωγικότητας- αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών ...	65
6.2.6 Ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά	65
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	66
Βιβλιογραφία 6 ^{ου} Κεφαλαίου	67
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	69
Εισαγωγή.....	69
7.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	69
7.2 Ο δείκτης ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	71
7.3 Βήματα προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας.....	72
7.4 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025	76
7.4.1 Αρχές Ψηφιακού Μετασχηματισμού	77
7.4.2 Στόχοι του Ψηφιακού Μετασχηματισμού	78
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	79
Βιβλιογραφία 7ου κεφαλαίου.....	80
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ.....	81
8.1 Εισαγωγή.....	81
8.2 Παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	81
8.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες στις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	83
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	84
Βιβλιογραφία 8 ^{ου} ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	85
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ.....	87
9.1 Εισαγωγή.....	87
9.2 Σχεδιασμός έρευνας	87
9.3 Δείγμα και συλλογή δεδομένων.....	88
9.4 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας.....	89
9.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	99
Βιβλιογραφία 9 ^{ου} ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ.....	101
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	102
10.1 Εισαγωγή.....	102

10.2 Συσχετισμός συμπερασμάτων με την υπάρχουσα βιβλιογραφία	102
10.3 Περιορισμοί.....	103
10.4 Συνεισφορά παρούσας μελέτης και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.....	103
Βιβλιογραφία 10 ^{ου} Κεφαλαίου.....	104
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	105

ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1: ΦΑΣΕΙΣ ΤΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ (LIFE CYCLE) ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ	11
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2: ΜΟΝΤΕΛΟ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΤΩΝ BONHAM ET AL. 2001	14
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3: ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΚΑΙ ΣΤΑΔΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	17
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4: ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΩΡΙΜΟΤΗΤΑΣ ΤΟΥ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΗΝΩΜΕΝΩΝ ΕΘΝΩΝ	19
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5: ΑΠΟΔΟΣΗ ΤΟΥ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΜΠΟΡΙΟΥ ΣΤΙΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΡΙΣΕΙΣ	36
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6: ΠΥΛΩΝΕΣ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗΣ	47
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7: ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	51
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8: Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΑΛΛΑΖΕΙ	66
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9: ΠΥΛΩΝΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	71

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΟΓΡΑΦΙΩΝ

Ο.Ο.Σ.Α	ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
EGDI	E- GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες στην επιβλέπουσα καθηγήτριά μου κ. Πέκκα – Οικονόμου Βικτωρία για την καθοδήγησή της και τις κατευθύνσεις που μου έδωσε κατά τη διάρκεια εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας, απαραίτητες για την περάτωσή της.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του μεταπτυχιακού μου προγράμματος για τις γνώσεις και την εμπειρία που απέκτησα.

Τέλος, θα ήθελα ιδιαιτέρως να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την αμέριστη υποστήριξή της, η οποία στάθηκε αρωγός στην επίτευξη των στόχων μου για την ολοκλήρωση του Μεταπτυχιακού μου Προγράμματος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται το αντικείμενο της εργασίας και η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για την προσέγγιση του θέματος. Στη συνέχεια αναλύεται ο σκοπός και παρουσιάζεται η δομή του κάθε κεφαλαίου.

1.2 Αντικείμενο της εργασίας

Με την παρούσα εργασία επιχειρείται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση της εξέλιξης της πορείας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Στόχος είναι η αποσαφήνιση των προβλημάτων εφαρμογής της, στη Δημόσια Διοίκηση αλλά και τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση της. Για το λόγο αυτό θα γίνει προσπάθεια διερεύνησης της εμπιστοσύνης που επιδεικνύουν οι Έλληνες πολίτες στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.3 Μεθοδολογία προσέγγισης του θέματος

Προκειμένου να διερευνηθεί η αποτελεσματική λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα βασιστούμε σε δευτερογενή δεδομένα και κυρίως σε βιβλιογραφικές αναφορές και συμπεράσματα άλλων ερευνών στα πλαίσια των οποίων διενεργήθηκαν μελέτες από εξειδικευμένους επιστήμονες στον τομέα αυτό. Η διεξαγωγή της παρούσας διπλωματικής εργασίας θα βασιστεί στο άρθρο «*Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees*» (Janita & Miranda, 2017) και θα αναλυθούν οι παράγοντες εκείνοι που βάσει της βιβλιογραφίας συμβάλλουν αλλά και πρέπει να ληφθούν υπόψη για την καλύτερη δυνατή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Κύριος στόχος του άρθρου αυτού, ήταν να εντοπίσει τους βασικούς παράγοντες που η κυβέρνηση πρέπει να λάβει υπόψη της κατά το σχεδιασμό διαδικτυακών υπηρεσιών από

τους υπαλλήλους της. Για το λόγο αυτό χρησιμοποιήθηκε η τεχνική των «Δελφών» όπου πρόκειται για μια δομημένη ερευνητική εργασία κατά την οποία συντάσσονται ερωτηματολόγια τα οποία μοιράστηκαν σε έμπειρους επιστήμονες με σκοπό τη συλλογή πληροφοριών για το θέμα που διερευνάται. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν ότι τέσσερις είναι οι παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη για τη μέτρηση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών : η ποιότητα πληροφοριών, η τεχνική αποτελεσματικότητα, η ιδιωτικότητα και η επικοινωνία με τον εργαζόμενο.

Όσον αφορά το βαθμό εμπιστοσύνης που επιδεικνύουν οι πολίτες στο σύστημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκτός από τη βιβλιογραφική ανάλυση και την αναφορά σε μελέτες και συμπεράσματα ερευνών και άρθρων, επιχειρείται και η συλλογή πληροφοριών μέσω της κατασκευής ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου το οποίο θα προωθηθεί μέσω mail αλλά και άλλων δικτυακών εφαρμογών (Facebook, LinkedIn, Instagram κλπ.) σε διάφορες ηλικιακές εργαζόμενες ομάδες. Επειδή δεν πρόκειται για ποσοτική έρευνα αλλά για καθαρά βιβλιογραφική έρευνα, η ποιοτική προσέγγιση του θέματος θα γίνει μόνο όσον αφορά την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου θα γίνει μέσω του Google Forms και είναι βασισμένο στο άρθρο της (Colesca, 2009) «*Understanding Trust in e-Government*».

1.4 Στόχοι και σκοπός της παρούσας μελέτης

Στόχος της παρούσας εργασίας είναι η αποσαφήνιση των προβλημάτων εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα πλαίσια της Δημόσιας Διοίκησης και να επισημανθούν οι παράγοντες εκείνοι που επηρεάζουν την υιοθέτηση των κατάλληλων μέτρων για την επιτυχή εφαρμογή της. Παράλληλα μέσω του ελέγχου του βαθμού εμπιστοσύνης που επιδεικνύουν οι πολίτες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα τονιστούν τα ιδιαίτερα προβλήματα καθώς και τα οφέλη που προκύπτουν σε ατομικό και κοινωνικό επίπεδο. Τα συμπεράσματα της παρούσας εργασίας αποσκοπούν στην περαιτέρω ανάλυση, θέσπιση και εφαρμογή των κατάλληλων μέτρων για βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

1.5 Δομή της εργασίας

Η εργασία αποτελείται από δέκα κεφάλαια. Κάθε κεφάλαιο ξεκινά με την εισαγωγή όπου περιγράφονται συνοπτικά τα όσα θα αναλυθούν στο κεφάλαιο που ακολουθεί. Το κάθε κεφάλαιο ολοκληρώνεται με συμπεράσματα και τη βιβλιογραφία που χρησιμοποιείται κάθε φορά. Συγκεκριμένα στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύονται οι διαφορετικοί ορισμοί που έχουν δοθεί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα βασικά της χαρακτηριστικά και οι στόχοι της. Στη συνέχεια αναλύονται τα μοντέλα ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα τα επίπεδα αλληλεπίδρασης και ωριμότητας. Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια και τα χαρακτηριστικά της νέας οικονομίας και αναλύονται οι λόγοι που οδήγησαν στη μετάβασή της. Στην συνέχεια γίνεται μια συγκριτική ανάλυση μεταξύ παλιάς και νέας οικονομίας δίνοντας έμφαση στα σημεία στα οποία διαφέρουν. Στη συνέχεια αναλύονται οι σημαντικότεροι τομείς εφαρμογής της νέας οικονομίας και συγκεκριμένα το ηλεκτρονικό εμπόριο, η τηλεργασία, η τηλεκπαίδευση, η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφεται η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι βασικές ενότητες που αναλύονται είναι η διοικητική μεταρρύθμιση και η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Επίσης περιγράφονται οι λόγοι μετάβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα επίπεδα υπηρεσιών καθώς και η τεχνολογική υποδομή που είναι απαραίτητη για την εφαρμογή της. Στο πέμπτο κεφάλαιο αναφέρονται τα βασικά εμπόδια καθώς επίσης οι παράγοντες επιτυχίας και αποτυχίας που συντελούν ή εμποδίζουν αντίστοιχα την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με τους βασικούς κανόνες ελαχιστοποίησης των κινδύνων αποτυχίας από την εφαρμογή μεγάλων κυρίως προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο έκτο κεφάλαιο αναλύονται τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για τη διοίκηση και για την κοινωνία. Επίσης αναλύεται η αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανισμών καθώς και η ενίσχυση της διαφάνειας. Στο έβδομο κεφάλαιο περιγράφεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα, ο δείκτης ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως ορίζεται σύμφωνα με τον Οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών. Στη συνέχεια αναφέρονται τα 20 βασικά βήματα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με Βίβλο του Ψηφιακού μετασχηματισμού καθώς και των βασικών αρχών και στόχων του για την περίοδο 2020-2025. Στο όγδοο κεφάλαιο γίνεται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση σχετικά με τους παράγοντες που επηρεάζουν την

αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εκείνους που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο ένατο κεφάλαιο αναλύεται ο σχεδιασμός της ποιοτικής έρευνας, περιγράφεται το δείγμα και ο τρόπος συλλογής των δεδομένων και αναλύονται τα αποτελέσματα των απαντήσεων τα οποία παρουσιάζονται σε γραφήματα για την καλύτερη κατανόησή τους. Στο δέκατο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας συσχετίζονται τα συμπεράσματα της υπάρχουσας βιβλιογραφίας με εκείνα που προέκυψαν από την ποιοτική έρευνα. Στη συνέχεια επισημαίνονται οι περιορισμοί της έρευνας και προτείνονται περαιτέρω έρευνες επισημαίνοντας τη συμβολή της παρούσας μελέτης.

Βιβλιογραφία 1^{ου} Κεφαλαίου

- Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Economics Of Engineering Decisions*, 7-15.
- Janita, M. S., & Miranda, F. (2017). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 1-13.
- Tapscott, D. (1997). Strategy in the new economy. *Bainbridge Management Consulting*, 8-14.
- Heeks, R. (2003). Most eGovernment-forDevelopment Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *Institute for Development Policy and Management*, 1-17.
- Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. *Διοικητική Ενημέρωση*, 56-70.
- Almarabeh, T., & AbuAli , A. (2010). A General Framework for E Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research* , 39(1), 29-42.
- Καλογήρου, Γ., & Παναγιωτόπουλος,, Π. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Μπούρας, Χ. Ι. (2017). *Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*.
Ανάκτηση Απρίλιος 18, 2021, από <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>

Διαδικτυακές Πηγές

1. [Η έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Ηνωμένων Εθνών για το 2018 τοποθετεί την Ελλάδα στις κορυφαίες χώρες του κόσμου | Ελληνική Κυβέρνηση \(government.gov.gr\)](#)
2. [Βιβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](#)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΝΝΟΙΟΛΟΓΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 Εισαγωγή

Στα πλαίσια της εποχής της σύγχρονης τεχνολογικής προόδου έχει εισαχθεί ένας νέος τρόπος αναδιαμόρφωσης του Δημόσιου τομέα με τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών, πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ). Η εκτεταμένη χρήση των ΤΠΕ οδήγησε στον εκσυγχρονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας της δημόσιας πολιτικής. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση αναπτύσσεται όχι μόνο για τη βελτίωση της παροχής των υπηρεσιών προς τους πολίτες αλλά και λόγω της ενίσχυσης της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα βελτιώνοντας με τον τρόπο αυτό τη διαφάνεια και συμβάλλοντας στην εξοικονόμηση κόστους. Συνεπώς οι ΤΠΕ αλλάζουν τον τρόπο της επικοινωνίας των πολιτών με την κυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το βασικό μοχλό για το μετασχηματισμό της κυβέρνησης (UN e-Government Survey, 2008, σ.2)..

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύεται η έννοια και τα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναφέρονται οι στόχοι οι οποίοι επιδιώκονται μέσω της εφαρμογής της. Στη συνέχεια περιγράφονται τα βασικά της οφέλη, τα κύρια μοντέλα ανάπτυξης της και οι επιδράσεις που αυτή ασκεί.

2.2 Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο όρος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης¹ έχει τις ρίζες του στις Η.Π.Α (1993). Δημιουργήθηκε ως αποτέλεσμα της προσπάθειας που έγινε για την εξάλειψη του νόμου της γραφειοκρατικής εργασίας το 1998 και ύστερα από το μνημόνιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση το 1999 του προέδρου Μπιλ Κλίντον που απαιτούσε την μετατροπή των πιο συχνά χρησιμοποιούμενων εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή.

¹ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

Είναι πολύ δύσκολο να φτάσει κανείς σε ένα γενικά παγκόσμιο ορισμό σχετικά με την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρά την πληθώρα ορισμών που συναντά κανείς στη βιβλιογραφία, κανένας από αυτούς δεν έχει γίνει ευρέως αποδεκτό (Estevez & Janowski, 2013). Συνεπώς τρία προβλήματα έχουν επισημανθεί στην υπάρχουσα βιβλιογραφία. Παρατηρείται δηλαδή μια πολυπλοκότητα στους ορισμούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με άλλους να θεωρούνται ως κανονιστικοί, άλλοι ως στενοί και άλλοι να χαρακτηρίζονται από έλλειψη σαφήνειας (Yildiz, 2007).

Ωστόσο οι διαφορές στους ορισμούς δεν είναι μόνο σημασιολογικές αλλά μπορεί να αντικατοπτρίζουν τις προτεραιότητες που δίνουν οι κυβερνήσεις στις στρατηγικές τους. Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να διακριθεί σε τρεις ομάδες (OECD, 2003, σ.63):

- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών διαδικτύου αλλά και άλλων δραστηριοτήτων όπως είναι η ηλεκτρονική διαβούλευση.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) ταυτίζεται με τη χρήση των ΤΠΕ. Ο ορισμός αυτός εστιάζει στην παροχή των υπηρεσιών ενώ στην πιο ευρεία εκδοχή του περιλαμβάνει όλες τις κυβερνητικές δραστηριότητες.
- Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) αναφέρεται στην ικανότητα μετατροπής της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ ή χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια νέα μορφή κυβέρνησης η οποία είναι χτισμένη γύρω από τις ΤΠΕ. Αυτή η εκδοχή συνδέεται κυρίως με τη χρήση του διαδικτύου.

Καθώς οι προτεραιότητες και οι στόχοι της κάθε κυβέρνησης αλλάζουν, αλλάζουν και οι παραπάνω ορισμοί. Στο πλαίσιο του έργου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως τη χρήση των τεχνολογιών, των πληροφοριών και επικοινωνιών και ιδιαίτερα του διαδικτύου ως το μέσο για την πραγματοποίηση καλύτερης μορφής διακυβέρνησης (OECD, 2003).

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιγράφεται με διάφορους όρους στα αγγλικά. Όπως αναφέρεται στην επίσημη ιστοσελίδα Eur-Lex², η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) ορίζεται ως η χρήση των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες συνδυάζονται με νέες αλλαγές στην οργάνωση της διοίκησης και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού.

² <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A124226b>

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως η παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών που παρέχονται μέσω του διαδικτύου ή άλλων ψηφιακών μέσων (Krishnan et.al. 2013).

Η ανάπτυξη και κατά συνέπεια η ωριμότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσδιορίζεται μέσω της «δέσμευσης των πολιτών» στις διαδικτυακές υπηρεσίες (Chan & Pan, 2008). Η συμμετοχή των πολιτών προσεγγίζεται μέσω της ηλεκτρονικής συμμετοχής τους, η οποία παίρνει τη μορφή της δημοκρατικής και συμβουλευτικής μεσολάβησης μέσω των ΤΠΕ και του διαδικτύου (Saebo et. al., 2008)

Στα πλαίσια της αλληλεπίδρασης των πολιτών με τις τεχνολογικές εφαρμογές που παρέχει το διαδίκτυο, οι πολίτες χρειάζονται επιβεβαίωση πως η διαδικτυακή τους αλληλεπίδραση με την κυβέρνηση είναι ασφαλής. Από την πλευρά της η κυβέρνηση έχει τη δυνατότητα να βελτιώσει τη διαφάνεια, την άμεση ανταπόκρισή της και να δείξει υπευθυνότητα διότι μόνο τότε θα εξασφαλίσει την αξιοπιστία των πολιτών ενισχύοντας τη συμμετοχή τους στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Pavliou et. al., 2003)

Σύμφωνα με τον Dawes (2002), η υπόθεση πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά μόνο την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου είναι αρκετά περιορισμένη και αυτό οφείλεται σε δύο λόγους. Πρώτον, μια τέτοια άποψη περιορίζει την άποψη των ανθρώπων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επειδή δεν επιτρέπει τη χρήση ενός ευρέος φάσματος κυβερνητικών δραστηριοτήτων που δεν αφορά άμεσες υπηρεσίες. Επίσης δεν αναγνωρίζεται η ουσιαστική χρήση των τεχνολογιών εκτός του διαδικτύου. Δεύτερον υποστηρίζει πως ο ορισμός αυτός απλοποιεί τη φύση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφήνοντας την εντύπωση πως πρόκειται μόνο για ένα καλά σχεδιασμένο και προσανατολισμένο στο χρήστη ιστότοπο. Με τον τρόπο αυτό παραλείπονται οι σημαντικές επενδύσεις που χρειάζεται να γίνουν σε ανθρώπους, εργαλεία, πολιτικές και διαδικασίες. Με άλλα λόγια, ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτυγχάνει να αναγνωρίσει το γεγονός πως ενώ ο πολίτης αντιλαμβάνεται την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τη δημόσια πλευρά ενός ιστότοπου ή μιας οθόνης του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, το πραγματικό έργο γίνεται μέσα από την ίδια την κυβέρνηση. Στη συνέχεια προχώρησε στη διατύπωση ενός πιο ευρύ ορισμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υποστηρίζοντας πως αυτή αφορά τη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών για την υποστήριξη των κυβερνητικών επιχειρήσεων, την προσέλκυση πολιτών και την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών. Έτσι αυτός ο ορισμός ενσωματώνει τέσσερις βασικές διαστάσεις οι οποίες αντανάκλουν τις λειτουργίες της κυβέρνησης (Dawes, 2002):

- Ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services) : αφορούν την ηλεκτρονική παράδοση κυβερνητικών πληροφοριών, προγράμματα και υπηρεσίες συχνά αλλά όχι αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου
- Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) : πρόκειται για τη χρήση ηλεκτρονικών επικοινωνιών για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη δημόσια διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) : αφορά την ηλεκτρονική ανταλλαγή χρημάτων για αγαθά και υπηρεσίες, όπως πχ πληρωμή φόρων, λογαριασμοί κοινής ωφέλειας, ανανέωση άδεια κυκλοφορίας αυτοκινήτου.
- Ηλεκτρονική διαχείριση (e- management) : αναφέρεται στη χρήση της τεχνολογίας πληροφοριών για τη βελτίωση της διαχείρισης της κυβέρνησης καλύπτοντας το φάσμα από τον εξορθολογισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών σχετικά με τη διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, έως τη βελτίωση της παροχής και ενσωμάτωσης των πληροφοριών.

2.3 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα βασικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική πληροφόρηση (e-information), οι ηλεκτρονικές συναλλαγές (e-transaction), η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy), η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-consultation) και η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting)³.

Αναλύοντας τα χαρακτηριστικά αυτά, η ηλεκτρονική πληροφόρηση αναφέρεται στη μονόδρομη επικοινωνία και στον τρόπο που η κυβέρνηση επικοινωνεί και παρέχει μέσω του διαδικτύου πληροφορίες στους πολίτες σχετικά με τα πολιτικά τους δικαιώματα⁴.

³ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.15)

⁴ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.16)

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση σχετίζονται με αιτήσεις, δηλώσεις και πληρωμές⁵.

Για την υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών κατά τη λήψη των αποφάσεων χρησιμοποιούνται οι ΤΠΕ. Η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας αφορά την διευκόλυνση και τη δυνατότητα πρόσβασης που παρέχεται στους πολίτες να συνδέονται μεταξύ τους και με τους εκπροσώπους τους μέσω των ΤΠΕ⁶.

Στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διαβούλευσης οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν στη διαμόρφωση νόμων και κανονισμών⁷. Με την έννοια της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας εννοείται η χρήση υπολογιστών κατά τη διαδικασία της ψηφοφορίας. Συγκεκριμένα χρησιμοποιούνται ολοκληρωμένα συστήματα ηλεκτρονικής εγγραφής των ψηφοφόρων, των υποψηφίων και καταγραφής-καταμέτρησης των ψήφων. Επίσης μέσω του διαδικτύου είναι δυνατή η καταγραφή της γνώμης για πολιτικά θέματα.

Επίσης σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή⁸ για να είναι αποτελεσματική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να χαρακτηρίζεται από αποδοτικότητα, αυξημένη διαφάνεια και μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική ζωή.

2.4 Στόχοι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τις φάσεις του κύκλου ζωής των δημόσιων πολιτικών, οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κυμαίνονται από τη διάγνωση και κατανόηση των κύριων αναγκών και των βασικών προβλημάτων, μέχρι το σχεδιασμό και την υλοποίηση των κατάλληλων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την καλύτερη δυνατή

⁵ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.17)

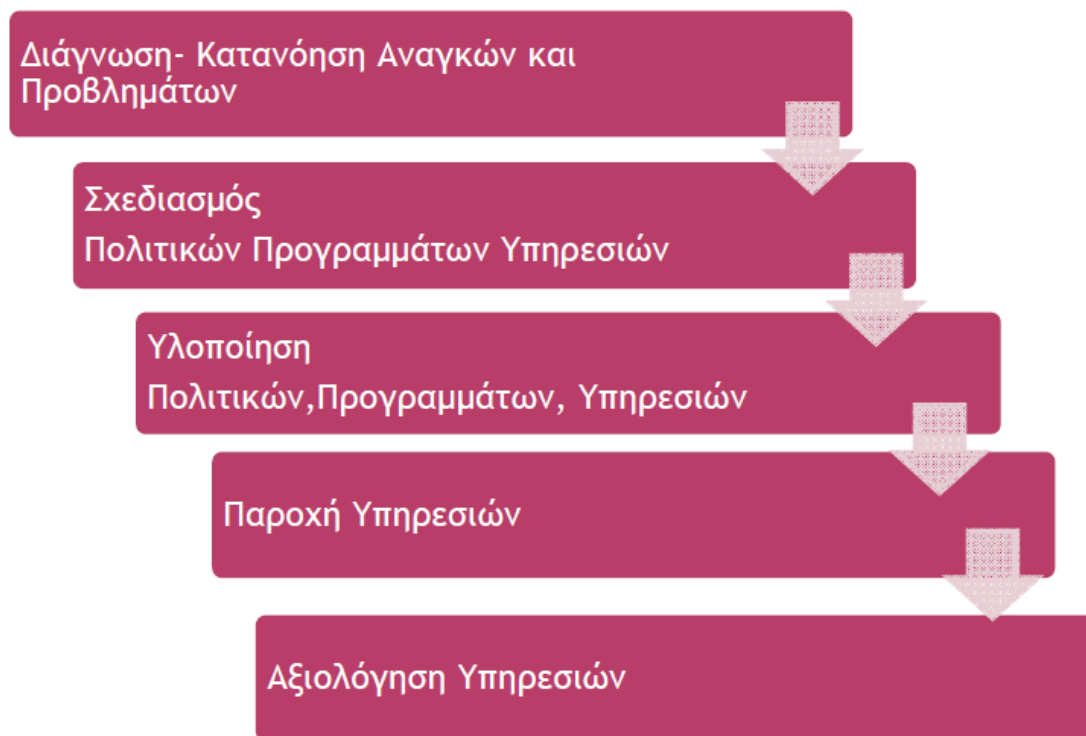
⁶ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.18)

⁷ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.19)

⁸ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>

αντιμετώπισή τους. Όλα αυτά βέβαια απαιτούν την συνεργασία διαφόρων δημόσιων φορέων και υπηρεσιών (Αποστολάκη και συν., 2008).

(Πηγή: Αποστολάκη και συν., 2008)



Διάγραμμα 1: Φάσεις του Κύκλου Ζωής (Life Cycle) των Δημόσιων Πολιτικών

Οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα (Αποστολάκη και συν., 2008):

- επικοινωνίας της κυβέρνησης με τους πολίτες μέσω της χρήσης διαδικτύου, εφαρμογών της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy) και άλλων ηλεκτρονικών μέσων.
- συνεργασίας για το σχεδιασμό αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων, υπηρεσιών (Ηλεκτρονικές Εικονικές Ομάδες Εργασίας –Virtual Teams) και Εφαρμογές υποστηριζόμενης συνεργασίας μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.
- υλοποίησης των παραπάνω προγραμμάτων μέσω συνεργασίας όλων των εμπλεκόμενων Δημόσιων Οργανισμών με τη βοήθεια ολοκληρωμένων εσωτερικών

πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών από το χώρο της «Υποστηριζόμενης από υπολογιστές συνεργασίας» και τις «Εικονικές Ομάδες Εργασίας».

- παροχής των παραπάνω υπηρεσιών μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (πχ. ΑΤΜ, διαδίκτυο, ψηφιακή και διαδραστική τηλεόραση κλπ. με βάση ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα που συνδέονται με τα αντίστοιχα εξωτερικά.
- αξιοποίησης των υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με βάση τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy).

Η αξιοποίηση των ΤΠΕ συνεπάγεται ριζικές αλλαγές τόσο στη δομή και την οργάνωση στο εσωτερικό των διαφόρων υπηρεσιών όσο και στις σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ο εκσυγχρονισμός του κράτους, η αποτελεσματική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού και των διαθέσιμων πόρων, η μείωση του κόστους καθώς και του χρόνου διεκπεραίωσης των διαφόρων αιτημάτων, η επιτυχής αντιμετώπιση ζητημάτων διαφθοράς και κακής διαχείρισης, η αύξηση της διαφάνειας και της εμπιστοσύνης ως προς τις παρεχόμενες υπηρεσίες και η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών. Βασική προτεραιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκτός από την αποτελεσματική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και την ποιότητα των υπηρεσιών είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών. Απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη των παραπάνω στόχων είναι οι ευθυγράμμιση αυτών και η ενσωμάτωσή τους στην ευρύτερη διοικητική μεταρρύθμιση αλλά και η μεταρρύθμιση του Δημόσιου τομέα μέσα από την αποσαφήνιση του ρόλου και των ευθυνών κάθε εμπλεκόμενου μέρους (Σπινέλλης και συν.,2018) .

2.5 Μοντέλα ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

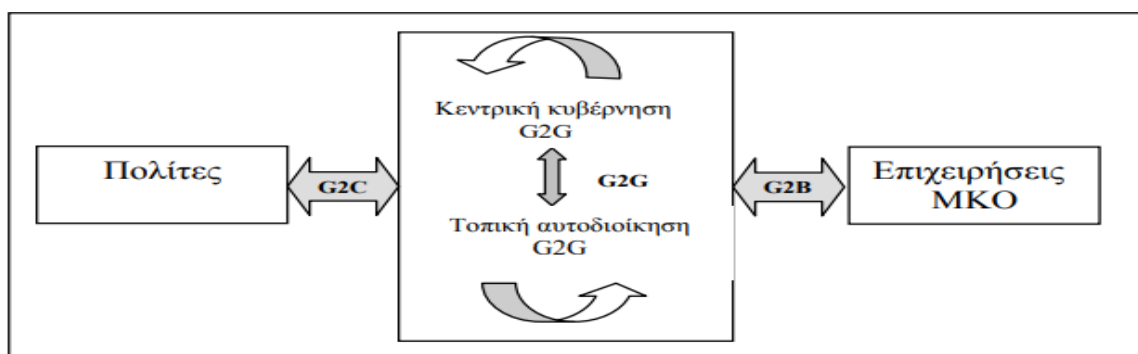
2.5.1 Μοντέλο αλληλεπίδρασης

2.5.1.1 Μοντέλο αλληλεπίδρασης των Bonham et al. 2001

- Από την κυβέρνηση στους πολίτες: το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα αλληλεπιδράσεων που έχουν ως επίκεντρο τον πολίτη. Παρέχονται υπηρεσίες ενημέρωσης και εξυπηρέτησης του πολίτη καθώς και διευθέτησης των υποχρεώσεών του προς το κράτος.
- Από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις : η κυβέρνηση είναι αυτή που αναλαμβάνει την οικονομική δραστηριότητα. Αποτελεί το βασικότερο καταναλωτή αγαθών και υπηρεσιών και ρυθμίζει το εσωτερικό και το διεθνές εμπόριο.
- Από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση : η κυβέρνηση δεν λειτουργεί αυτόνομα αλλά χρειάζεται να αλληλεπιδρά με άλλα τμήματα της κυβέρνησης προκειμένου να είναι σε θέση να παρέχει σωστά τις υπηρεσίες και να κατανέμει τις ανάλογες ευθύνες. Επίσης προκειμένου να επιτευχθούν οικονομικοί και κοινωνικοί στόχοι είναι απαραίτητη η συνεργασία με άλλες κυβερνήσεις ξένων κρατών⁹.

⁹ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.6-7)

(Πηγή: <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>)



Διάγραμμα 2: Μοντέλο αλληλεπίδρασης των Bonham et al. 2001

2.5.1.2 Μοντέλο αλληλεπίδρασης της Ndou

Ο στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με την Ndou (2004) περιλαμβάνει τέσσερις βασικές ομάδες. Αυτές είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις, οι κυβερνήσεις και οι υπάλληλοι. Η αλληλεπίδραση της κυβέρνησης με κάθε μια από τις ομάδες αυτές, συνθέτουν τα τέσσερα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- Κυβέρνηση προς πολίτες (G2C)
- Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (G2B)
- Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G)
- Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (G2E)

Οι περισσότεροι ερευνητές αναφέρονται μόνο στα τρία πρώτα επίπεδα διότι το τελευταίο αποτελεί από μόνο του ένα σημαντικό θέμα που χρήζει ιδιαίτερης μελέτης και προσοχής (Ndou, 2004).

Το στάδιο Κυβέρνηση προς πολίτες (G2C), αναφέρεται στις σχέσεις που η κυβέρνηση αναπτύσσει με τους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει στις κυβερνητικές υπηρεσίες να ακούνε, να μιλούν και να επικοινωνούν με τους πολίτες, υποστηρίζοντας με τον τρόπο αυτό την υπευθυνότητα, τη δημοκρατία και τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών. Το στάδιο αυτό δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε

κυβερνητικές υπηρεσίες και πληροφορίες άμεσα και βολικά μέσω της χρήσης κινητού τηλεφώνου, τηλεόρασης, διαδικτύου κλπ. επίσης ενισχύει τη συμμετοχή των πολιτών στην ζωή της τοπική κοινότητα μέσω αποστολής ηλεκτρονικού μηνύματος ή συμμετοχής σε διαδικτυακό φόρουμ (Ndou, 2004).

Το στάδιο Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (G2B), αποτελείται από τις ηλεκτρονικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Η δυνατότητα αυτή των διαδικτυακών συναλλαγών με την κυβέρνηση μειώνει σημαντικά τη γραφειοκρατία και τις κανονιστικές διαδικασίες συμβάλλοντας και ενισχύοντας την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Μέσω της παροχής ολοκληρωμένων δημόσιων υπηρεσιών προερχόμενων από μια πηγή, δίνει τη δυνατότητα συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων και κυβερνήσεων μέσω του διαδικτύου με γρήγορο και φθηνό τρόπο (Ndou, 2004).

Το στάδιο Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G), εστιάζει στις σχέσεις μεταξύ δημοσίων φορέων ή με άλλους ξένους φορείς. Προκειμένου να υπάρξει ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης απαραίτητη προϋπόθεση είναι η συνεργασία μεταξύ κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανισμών. Η συνεργασία αυτή επιτρέπει το μοίρασμα βάσεων δεδομένων, πόρων και δεξιοτήτων μεταξύ των υπηρεσιών ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το αποτέλεσμα των διαδικασιών (Ndou, 2004).

Το στάδιο Κυβέρνηση προς Υπαλλήλους (G2E) αφορά τη σχέση που αναπτύσσεται μεταξύ κυβέρνησης με τους υπαλλήλους της. Πρόκειται για ένα αποτελεσματικό τρόπο παροχής ηλεκτρονικής μάθησης, φέρνει σε επαφή τους εργαζόμενους και προάγει την ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ τους. Δίνεται η δυνατότητα στους υπαλλήλους να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με κατάρτιση και μάθηση, με τους νόμους περί πολιτικών δικαιωμάτων κ.λπ. (Ndou, 2004).

2.5.1.3 Το μοντέλο αλληλεπίδρασης του (Fang, 2002)

Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C) : παρέχει τη δυναμική για την σύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών κυρίως μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την παροχή πληροφοριών και επικοινωνιών (Fang, 2002).

Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G) : παρέχει τη δυναμική για την σύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών κυρίως μέσω της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ανταλλαγή πληροφοριών και επικοινωνιών.

Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B): στόχος είναι η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής αγοράς με σκοπό να διευκολυνθούν δημόσιες συμβάσεις με ηλεκτρονικά μέσα για ανταλλαγή πληροφοριών και βασικών προϊόντων.

Επιχειρήσεις-προς-Κυβέρνηση (B2G): στόχος είναι η ανάπτυξη μιας ηλεκτρονικής αγοράς με σκοπό να διευκολυνθούν δημόσιες συμβάσεις με ηλεκτρονικά μέσα για πώληση πληροφοριών και βασικών προϊόντων.

Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G) : περιλαμβάνεται η εσωτερική ανταλλαγή αγαθών και πληροφοριών και αναμένεται η συνεργασία μεταξύ υπηρεσιών να έχει αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα.

Κυβέρνηση-προς-Μη Κερδοσκοπικούς Οργανισμούς (G2N): Η κυβέρνηση παρέχει πληροφορίες και επικοινωνία σε μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, πολιτικά κόμματα, κοινωνικές οργανώσεις κλπ.

Μη Κερδοσκοπικοί Οργανισμοί-προς-Κυβέρνηση (N2G): Ανταλλαγή πληροφοριών και επικοινωνίας μεταξύ κυβερνητικών και μη κερδοσκοπικών οργανισμών, πολιτικών κομμάτων, κοινωνικών οργανώσεων κλπ.

Κυβέρνηση-προς-Υπαλλήλους (G2E): Πραγματοποιείται ανταλλαγή πληροφοριών σχετικά με την εργασία και την επίδοση, την πολιτική προσωπικού που ακολουθείται, τα δεδομένα, τη διαχείριση ,την ανάπτυξη των κυβερνητικών υπαλλήλων κλπ. (Fang, 2002).

2.5.2 Μοντέλα ωριμότητας

Η ωριμότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα πλαίσια μιας χώρας αντανακλά το βαθμό στον οποίο έχει καταφέρει μια κυβέρνηση να κάνει αισθητή την παρουσία της μέσω του διαδικτύου (Krishnan et.al. 2013)

2.5.2.1 Το μοντέλο των τεσσάρων σταδίων των Layne & Lee (2001)

Οι Layne & Lee προτείνουν τα παρακάτω τέσσερα στάδια ανάπτυξης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Layne & Lee, 2001):

Στάδιο 1: την παρουσίαση καταλόγου (catalogue)

Στάδιο 2 : την συναλλαγή (transaction)

Στάδιο 3 : την κάθετη ολοκλήρωση (vertical)

Στάδιο 4 : την οριζόντια ολοκλήρωση (horizontal)

(Πηγή: μετάφραση Layne & Lee, 2001)



Διάγραμμα 3: Διαστάσεις και στάδια ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα στάδια αυτά έχουν τοποθετηθεί με βάση την πολυπλοκότητά τους και το διαφορετικό βαθμό ενσωμάτωσή τους (Layne & Lee, 2001).

Το πρώτο στάδιο αποκαλείται «παρουσίαση καταλόγου» (cataloguing) διότι όλες οι προσπάθειες εστιάζονταν στον να κατηγοριοποιηθούν και να παρουσιαστούν όλες οι πληροφορίες της κυβέρνησης στο διαδίκτυο. Στόχος ήταν να δημιουργηθεί ένας ηλεκτρονικός ιστότοπος της κυβέρνησης (Layne & Lee, 2001).

Στο δεύτερο στάδιο της συναλλαγής (transaction), κυριαρχούν οι πρωτοβουλίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έτσι ώστε να συνδεθεί το σύστημα εσωτερικής διακυβέρνησης με διαδικτυακές συνδέσεις κάτι που επιτρέπει στους πολίτες να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση ηλεκτρονικά. Στο στάδιο αυτό στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να παρέχει πρόσβαση μέσω του διαδικτύου σε «ζωντανές» βάσεις δεδομένων (Layne & Lee, 2001).

Οι πολίτες επιθυμούν να δουν την κυβέρνηση ως μια ολοκληρωμένη βάση πληροφοριών και να έχουν πρόσβαση σε οποιοδήποτε επίπεδο κυβερνητικής συναλλαγής. Η ολοκλήρωση αυτή μπορεί να γίνει σε δύο επίπεδα: την οριζόντια και την κάθετη ολοκλήρωση (Signore et al., 2005).

Το τρίτο στάδιο της κάθετης ολοκλήρωσης (vertical integration), αναφέρεται στην κεντρική και τοπική διοίκηση και συνδέεται με διαφορετικές λειτουργίες ή υπηρεσίες της κυβέρνησης.

Το τέταρτο στάδιο της οριζόντιας ολοκλήρωσης (horizontal integration), σχετίζεται με την ενσωμάτωση σε διαφορετικές λειτουργίες και υπηρεσίες.

Στόχος των τεσσάρων αυτών σταδίων είναι να προσφέρουν στις κυβερνήσεις ένα μονοπάτι το οποίο πρέπει να ακολουθήσουν, και να προτείνουν προκλήσεις τόσο όσον αφορά τον οργανωσιακή λειτουργία όσο και τεχνικά θέματα. Σε όλα τα στάδια ο πολίτης θεωρείται ως χρήστης των κυβερνητικών υπηρεσιών και οι κυβερνήσεις με τη σειρά τους θα πρέπει να προβαίνουν σε αναθεωρήσεις όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχουν ανάλογα με τις ανάγκες που προκύπτουν (Layne & Lee, 2001).

Τα οφέλη που προκύπτουν από τα στάδια αυτά είναι:

Όσον αφορά το πρώτο στάδιο της «καταλογογράφησης» παρέχεται μεγάλη ευκολία στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μειωμένο φόρτο εργασίας για την κυβέρνηση, όπως επίσης καθιέρωση της παρουσίας κρατικών λειτουργιών και εργαλείων μάθησης για τους πολίτες (Reffat, 2006). Τα οφέλη της συναλλαγής περιλαμβάνουν την ενδυνάμωση των πολιτών

μέσω της διαθεσιμότητας, της γραφικής εργασίας, των ταξιδιών και της βελτίωσης της αποτελεσματικότητας. Τα οφέλη του τρίτου σταδίου της κάθετης ολοκλήρωσης αφορούν την άδεια που παρέχεται στους πολίτες να έχουν πρόσβαση σε μια πολιτειακή ή ομοσπονδιακή υπηρεσία από τοπικό επίπεδο, ενισχύεται η αλληλεπίδραση μεταξύ δημοσίων φορέων για την ακρίβεια και τη συνέπεια των δεδομένων καθώς και η διαθεσιμότητα των γνώσεων σε όλα τα επίπεδα διακυβέρνησης (Reffat, 2006). Τέλος, τα οφέλη από την οριζόντια ολοκλήρωση αφορούν την ελεύθερη πρόσβαση των πολιτών σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες, αναγνωρίζεται η δύναμη της τεχνολογίας της πληροφορίας από τους πολίτες οι οποίοι μπορούν να δραστηριοποιούνται σε μια μεγάλη ποικιλία απαιτήσεων εξαλείφοντας την ασυνέπεια στις κυβερνητικές βάσεις δεδομένων (Reffat, 2006).

2.5.2.2 Το μοντέλο του Οργανισμού των Ηνωμένων Εθνών 2008

Καθώς οι χώρες κινούνται προς το επίπεδο της συνδεδεμένης κυβέρνησης, περνούν από πολλά όρια όσων αφορά την ανάπτυξη υποδομών, τον ανασχεδιασμό των επιχειρήσεων και τη διαχείριση δεδομένων, ασφάλειας και πελατών. Κάθε κράτος καθώς προχωρά προς τα πάνω στην πυραμίδα, αντιμετωπίζει μια σειρά από παρόμοιες προκλήσεις. Ο τρόπος με τον οποίο το κάθε κράτος θα διαχειριστεί τις προκλήσεις θα καθορίσει το ρυθμό με τον οποίο θα κινηθεί προς τα πάνω (UN e-Government Survey, 2008, σ.15).

(Πηγή: μετάφραση από UN, e- Government Survey, 2008)



Διάγραμμα 4: Το μοντέλο ωριμότητας του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών

Το μοντέλο περιλαμβάνει πέντε επίπεδα ωριμότητας:

Επίπεδο 1^ο : Ανερχόμενη παρουσία (emerging)

Επίπεδο 2^ο : Εμπλουτισμένη παρουσία (enhanced)

Επίπεδο 3^ο : Αλληλεπιδραστική παρουσία (interactive)

Επίπεδο 4^ο : Παρουσία συναλλαγών (transactional)

Επίπεδο 5^ο : Δικτυωμένη παρουσία (connected)

Στο πρώτο στάδιο η διαδικτυακή παρουσία της κυβέρνησης αντανάκλαται μέσα από ένα επίσημο ιστότοπο και υπάρχει μικρή αλληλεπίδραση με τους πολίτες. Στο δεύτερο στάδιο παρέχονται περισσότερες πληροφορίες από την κυβέρνηση σχετικά με τη δημόσια πολιτική και τη διακυβέρνηση. Έχουν δημιουργηθεί σύνδεσμοι σχετικά με αρχειοθετημένες πληροφορίες (πχ έγγραφα, έντυπα, κανονισμούς κλπ.) που είναι εύκολα προσβάσιμες στους πολίτες. Στο τρίτο στάδιο οι κυβερνήσεις παρέχουν διαδικτυακές υπηρεσίες όπως φόρμες εντύπων για πληρωμή φόρων και τελών κυκλοφορίας. Στο στάδιο αυτό είναι εμφανής η απαρχή της δημιουργίας μιας διαδικτυακής πύλης για τη διευκόλυνση των πολιτών. Στο τέταρτο στάδιο οι κυβερνήσεις αρχίζουν να μεταμορφώνονται δημιουργώντας αμφίδρομες αλληλεπιδράσεις μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών. Συμπεριλαμβάνονται επιλογές σχετικά με την πληρωμή φόρων, την υποβολή αίτησης για δελτία ταυτότητας, πιστοποιητικά γέννησης, διαβατήρια, ανανεώσεις αδειών κλπ. Ο πολίτης έχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής πρόσβασης όλες τις ώρες και ημέρες της εβδομάδας. Στο πέμπτο και τελικό στάδιο οι κυβερνήσεις μετασχηματίζονται σε μια ολοκληρωμένη οντότητα η οποία ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών. Πρόκειται για το πιο εξελιγμένο επίπεδο διαδικτυακών πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και χαρακτηρίζεται από (UN e-Government Survey, 2008, σ.16):

- οριζόντιες μεταξύ των κυβερνητικών φορέων,
- συνδέσεις κάθετες συνδέσεις μεταξύ οργανισμών κεντρικής και τοπικής αυτοδιοίκησης,
- συνδέσεις υποδομής και συγκεκριμένα θέματα διαλειτουργικότητας
- συνδέσεις μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών

- σχέσεις μεταξύ όλων των ενδιαφερόμενων μερών (ΜΚΟ, ιδιωτικός τομέας, κοινωνία των πολιτών, κυβερνήσεις, ακαδημαϊκά ιδρύματα)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η χρήση των ΤΠΕ και η χρήση των ψηφιακών λειτουργιών σε όλη την κοινωνία προσφέρουν τη δυνατότητα για μια αποτελεσματική και διαφανή ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Όταν αναφερόμαστε στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, γίνεται λόγος όχι μόνο στην αναδιάρθρωση της εσωτερικής λειτουργίας των διαφόρων υπηρεσιών και επιχειρήσεων αλλά και στην ανάπτυξη των εξωτερικών εκείνων παραγόντων όπως οι ΤΠΕ για την επίτευξη της κατάλληλης πληροφόρησης σε πολίτες και επιχειρήσεις και τη διευκόλυνση της πρόσβασής τους σε κάθε μορφή ηλεκτρονικής συναλλαγής. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σημαντική διότι μέσω αυτής βελτιώνονται οι τομείς της δημόσιας διοίκησης και επιτυγχάνεται καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Μέσω αυτής ενισχύεται και τονίζεται η αναγκαιότητα της διαφάνειας των συναλλαγών και διευκολύνεται η δυνατότητα της Δημόσιας Διοίκησης να ελίσσεται σε θέματα εφαρμογής πολιτικών και εξοικονόμησης πόρων. Είναι πολύ σημαντικό για να είναι αποτελεσματική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να είναι απόλυτα διαφανής προκειμένου να ενισχύεται η πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Βιβλιογραφία 2^{ου} Κεφαλαίου

- Chan, C. M., & Pan, S. L. (2008). User engagement in e-government systems implementation: A comparative case study of two Singaporean e-government initiatives. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 124-139. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.003>
- Estevez, E., & Janowski, T. (2013). Electronic Governance for Sustainable Development – Conceptual Framework and State of Research. *Government Information Quarterly*, S94-S109. doi:[10.1016/j.giq.2012.11.001](https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.11.001)
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1-22.

- Krishnan, S., Teo, T., & Lim, J. (2013). E-Participation and E-Government Maturity: A Global Perspective. *IFIP International Federation for Information Processing*, 420-435.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, 122-136.
- Ndou, V. (. (2004). E – GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- OECD. (2003). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”. *OECD JOURNAL ON BUDGETING*, 3(1), 61-131. doi:10.1787/budget-v3-art5-en
- Pavlou, P., Tan, Y.-H., & Gefen, D. (2003). Institutional Trust and Familiarity in Online Interorganizational Relationships. *11th European Conference on Information Systems*, (σσ. 16-21). Napels, Italy.
- Reffat, D. R. (2006). Developing a Successful e-Government. *Key Centre of Design Computing and Cognition*, 1-13.
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. (2008). The Shape of E-Participation: Characterizing an Emerging Research Area. *Government Information Quarterly* 25, 400-428.
- Signore, O., Chesi, F., & Pallotti, M. (2005). E- Government : Challenges and Opportunities. *XIX Annual Conference*, (σσ. 1-16). Florence, Italy.
- United Nations e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance. (2008). New York. Ανάκτηση Απρίλιος 2, 2021, από <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf>
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665. doi:10.1016/j.giq.2007.01.002
- ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ι., ΛΟΥΚΗΣ, Ε., & ΧΑΛΑΡΗΣ, Ι. (2008). *ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ*. ΑΘΗΝΑ: ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ.
- Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018, Μάρτιος). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. *ΔιαΝΕΟσις*.

Διαδικτυακές πηγές

1. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3AI24226b>
2. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment>
3. <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΕΠΟΧΗ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

3.1 Εισαγωγή

Πολλοί είναι εκείνοι που υποστηρίζουν πως τις τελευταίες δεκαετίες βρισκόμαστε μπροστά σε μια νέα οικονομία που δημιουργήθηκε λόγω διαφόρων διαρθρωτικών αλλαγών και οι οποίες συνέβαλαν στις πρόσφατες οικονομικές επιδόσεις. Η βελτίωση αυτή που ξεκίνησε από το 1991 συνοδεύτηκε από τεράστια αύξηση του πραγματικού και του κατά κεφαλήν ΑΕΠ, αύξηση της παραγωγικότητας, υψηλότερα ποσοστά κέρδους και επενδύσεων, χαμηλό ρυθμό πληθωρισμού και ανεργίας και κάπως πιο δίκαιη κατανομή των κερδών στο εισόδημα. Οι κινητήριες δυνάμεις των αλλαγών αυτών ήταν η παγκοσμιοποίηση και ο αυξημένος διεθνής ανταγωνισμός στις πρακτικές εργασίας και διαχείρισης και από τις συνακόλουθες μειώσεις του κόστους και βελτιώσεις στην αποτελεσματικότητα που έχουν σχέση με τις αλλαγές αυτές (Landefeld & Fraumeni, 2001).

Στην παρούσα ενότητα επιχειρείται μια ανάλυση της έννοιας της Νέας Οικονομίας και επισημαίνονται οι λόγοι εκείνοι που οδήγησαν στη μετάβαση προς την εποχή της Νέας Οικονομίας. Η παρούσα ανάλυση του κεφαλαίου ολοκληρώνεται με την επισήμανση των βασικότερων τομέων εφαρμογής της μεταξύ των οποίων και του Ηλεκτρονικού Εμπορίου το οποίο αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την παροχή αποτελεσματικών υπηρεσιών από το Δημόσιο Τομέα.

3.2 Έννοια της Νέας Οικονομίας - Χαρακτηριστικά

Η έννοια της νέας οικονομίας επινοήθηκε από τον επιχειρηματικό τύπο στα μέσα της δεκαετίας του '90 και αντανάκλασε την οικονομία εκείνη που μπορούσε να επωφεληθεί από τις δυο τάσεις που διαμορφώνουν την παγκόσμια οικονομία σήμερα και αυτές είναι η παγκοσμιοποίηση των επιχειρήσεων και η επανάσταση στην τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Pohzola, 2002).

Πολλοί νέοι ορισμοί έχουν επινοηθεί για να χαρακτηρίσουν την νέα οικονομία. Κάποιοι από αυτοί είναι «οικονομία βασισμένη στη γνώση», «οικονομία χωρίς σύνορα», «οικονομία

δικτύου», «ψηφιακή οικονομία», «οικονομία βάσει πληροφοριών», και «δικτυωμένη οικονομία» (Kehal & Singh, 2005).

Η έννοια της νέας οικονομίας αντιπροσωπεύει τη νέα οικονομική και κοινωνική τάξη, όπου κύρια πηγή είναι η πληροφορία, η παραγωγή γνώσης και η επικοινωνία επεκτείνονται, οι εργαζόμενοι της πληροφορίας εντείνονται και η συνεχής μάθηση και ο εκσυγχρονισμός θεωρούνται αναπόφευκτοι (Savrul & Kiliç, 2011).

Η νέα οικονομία συνδέεται με τον αντίκτυπο της τεχνολογικής καινοτομίας που σημειώνεται τις τελευταίες δεκαετίες. Στη διάρκεια αυτών παρατηρήθηκε πτώση τιμών και αυξημένη αποδοτικότητα σε υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα και στο διαδίκτυο. Επίσης πλήθος νέων αγαθών και υπηρεσιών, καινοτομία στις χρηματοπιστωτικές αγορές, νέοι μέθοδοι πληρωμής, μειώσεις κόστους και βελτίωση στην ποιότητα και την αποδοτικότητα που συνδέονται με τις αλλαγές στα νέα αγαθά και τις υπηρεσίες. Η νέα οικονομία έχει επίσης χαρακτηριστεί από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης με διάφορους ορισμούς, όπως η εποχή του διαδικτύου, η επανάσταση της πληροφορικής και η ψηφιακή οικονομία (Landefeld & Fraumeni, 2001).

Το 1998 όταν οι άνθρωποι ήταν πιο αισιόδοξοι σχετικά με τη νέα οικονομία και τις προοπτικές της, οι συντάκτες του περιοδικού «Wired»¹⁰ αναφέρθηκαν στη νέα οικονομία ως ένα κόσμο στον οποίο οι άνθρωποι για να εργαστούν χρησιμοποιούν αντί για τα χέρια τους, το μυαλό τους. Ένας κόσμος στον οποίο ο παγκόσμιος ανταγωνισμός τροφοδοτείται από την τεχνολογία επικοινωνιών, η μαζική παραγωγή μπαίνει σε δεύτερη μοίρα ενώ αυτό που κυριαρχεί είναι η καινοτομία και η επένδυση αντί για νέες μηχανές αγοράζει νέες ιδέες ή τα μέσα για την παραγωγή τους. Αυτός ο ορισμός περιλαμβάνει τρεις μεγάλους ισχυρισμούς σε ότι αφορά αυτό που λέγεται νέα οικονομία (Healy, 2010). Πρώτον, οι εξελίξεις στην τεχνολογία των πληροφοριών θεωρείται πως έχουν σημαντική επίδραση στη βιομηχανία και την εργασία. Δεύτερον, μιλάμε για παγκοσμιοποίηση της οικονομίας. Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες παράγονται και εμπορεύονται στις παγκόσμιες αγορές και αυτό οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στις νέες τεχνολογίες επικοινωνιών. Τρίτον, οι δεξιότητες και η δημιουργικότητα των ατόμων γίνεται ολοένα και πιο σημαντική στον κόσμο της πληροφορίας (Healy, 2010).

¹⁰ <https://www.wired.com/1997/09/newrules/>

Επίσης η έννοια της νέας ή ψηφιακής οικονομίας έχει εξεταστεί από τρεις διαφορετικές οπτικές. Ο «ψηφιακός τομέας», η «πραγματική ψηφιακή οικονομία» και η «ψηφιοποιημένη οικονομία». Σύμφωνα με την έρευνα των (Bukht & Heeks, 2017) ο πυρήνας της ψηφιακής οικονομίας είναι ο ψηφιακός τομέας και συγκεκριμένα ο τομέας των ΤΠΕ που παράγει συγκεκριμένα αγαθά και υπηρεσίες. Η ψηφιακή οικονομία προέρχεται κυρίως αν όχι αποκλειστικά από την ψηφιακή τεχνολογία η οποία βασίζεται σε ψηφιακά αγαθά ή υπηρεσίες. Ο όρος «ψηφιοποιημένη οικονομία» αναφέρεται στην ευρεία εφαρμογή των ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της οικονομίας.

Η κινητήριος δύναμη προς τη νέα οικονομία είναι η συμβίωση μεταξύ της αλλαγής της παραγωγής και των επιχειρηματικών διαδικασιών με τις ΤΠΕ. Το κλειδί για την κατανόηση της νέας οικονομίας είναι οι υπηρεσίες και η μέτρηση των υπηρεσιών. Τα βασικά χαρακτηριστικά της νέας οικονομίας είναι (Kehal & Singh, 2005):

- η κωδικοποίηση της γνώσης
- η ψηφιοποίηση και η εντατική χρήση των ΤΠΕ
- η μετατροπή των πληροφοριών σε εμπορεύματα
- νέοι τρόποι οργάνωσης της εργασίας και της παραγωγής

Επίσης η νέα οικονομία περιλαμβάνει την απόκτηση, την επεξεργασία, το μετασχηματισμό και τη διανομή των πληροφοριών. Τα τρία βασικά στοιχεία που τη συνθέτουν είναι το υλικό που αφορά την επεξεργασία των πληροφοριών (κυρίως οι υπολογιστές), τα συστήματα επικοινωνιών που αποκτούν και διανέμουν τις πληροφορίες και τέλος το λογισμικό που χάρη στο ανθρώπινο χέρι, διαχειρίζεται ολόκληρο το σύστημα (Nordhaus, 2001)

Μια άλλη ταξινόμηση των χαρακτηριστικών της νέας οικονομίας παρουσιάζεται στη συνέχεια (Savruil & Kiliç, 2011):

- είναι μια οικονομία που βασίζεται στη γνώση
- είναι μια ψηφιακή οικονομία
- δίνει μεγάλη σημασία στην αρετή
- δίνει λιγότερη προσοχή στην οικονομία που βασίζεται στην έλλειψη
- είναι μια οικονομία δικτύου

- δίνει έμφαση στα αγαθά που βασίζονται στη γνώση
- μειώνει τη διαμεσολάβηση
- θεωρεί ως τον κυρίαρχο τομέα τον τομέα των μέσων ενημέρωσης στον οποίο ενσωματώθηκαν οι βιομηχανίες των υπολογιστών, της επικοινωνίας και της ψυχαγωγίας
- είναι μια οικονομία βασισμένη στην καινοτομία
- είναι μια οικονομία ταχύτητας
- είναι μια παγκόσμια οικονομία

(Savrul & Kiliç, 2011)

3.3 Λόγοι μετάβασης στην εποχή της Νέας Οικονομίας

Η έννοια της νέας οικονομίας, αναδύθηκε στην τελευταία φάση της παγκοσμιοποίησης και αναπτύχθηκε αρκετά γρήγορα στις δεκαετίες του 1980 και 1990. Ορίζεται ως η διαδικασία εκείνη κατά την οποία έχουν αλλάξει τα πρότυπα κατανάλωσης, οι τρόποι παραγωγής, η ανταγωνιστική δομή και οι οικονομικές πολιτικές. Αυτό φαίνεται από την αύξηση της παραγωγικότητας ως αποτέλεσμα της αυξανόμενης τεχνολογικής προόδου

Ο αναπτυσσόμενος κόσμος αλλάζει και περνά από μια βιομηχανική οικονομία που βασίζεται στο χάλυβα, στα αυτοκίνητα και στους δρόμους σε μια νέα οικονομία που βασίζεται στο πυρίτιο, στους υπολογιστές και στο διαδίκτυο. Πολλοί είναι εκείνοι που θεωρούν την αλλαγή αυτή στις οικονομικές σχέσεις ως εξίσου σημαντική με εκείνη που σημειώθηκε κατά τη διάρκεια της μετάβασης από τη γεωργική στη βιομηχανική εποχή (Kehal & Singh, 2005).

Ένα πράγμα που διακρίνει την παλιά από τη νέα οικονομία είναι η ταχύτητα συλλογής, επεξεργασίας και διάδοσης των δεδομένων. Η ταχύτητα της μάθησης και της καινοτομίας δίνουν τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ανταγωνίζονται πιο αποτελεσματικά στη σημερινή εξαιρετικά παγκόσμια οικονομία. Ίσως το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό της νέας οικονομίας είναι ότι έχει γίνει μια οικονομία της γνώσης (Asoh, Belardo, & Neilson, 2002).

Στην παλιά οικονομία η ροή των πληροφοριών ήταν φυσική: μετρητά, επιταγές, τιμολόγια, αναφορές, συναντήσεις πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεφωνικές ή ραδιοφωνικές κλήσεις,

τηλεοπτικές μεταδόσεις, φωτογραφίες, χάρτες, απευθείας διαφημιστικά μηνύματα κλπ. Αντίθετα στη νέα οικονομία όλες οι πληροφορίες γίνονται ψηφιακές. Ο κόσμος των δυνατοτήτων που δημιουργείται θεωρείται εξίσου σημαντικός με την ανακάλυψη της γλώσσας (Carlsson, 2004).

3.4 Σημεία στα οποία διαφέρει η νέα οικονομία από την παλιά

Σύμφωνα με τον (Tapscott, 1997) η νέα οικονομία διαφέρει από την παλιά στα παρακάτω σημεία.

Γνώση

Η νέα οικονομία χαρακτηρίζεται ως οικονομία της γνώσης που βασίζεται στο ανθρώπινο κεφάλαιο και στο διαδίκτυο. Η γνώση διαπερνά μέσα από τρεις σημαντικές συνιστώσες: τα άτομα, τα προϊόντα και τις οργανώσεις. Ανέκαθεν υπήρχαν άνθρωποι που δούλευαν με το μυαλό και όχι με τα χέρια. Στη νέα οικονομία, αυτό κάνει η πλειοψηφία του εργατικού δυναμικού. Το εργοστάσιο του σήμερα διαφέρει σημαντικά σε σχέση με το βιομηχανικό εργοστάσιο της παλιάς οικονομίας. Πολλοί από τους εργαζόμενους σε εργοστάσια σήμερα έχουν πτυχίο μηχανικής (Tapscott, 1997).

Ψηφιοποίηση

Η νέα οικονομία είναι η εποχή της ψηφιοποίησης. Οι πληροφορίες γίνονται ολοένα και πιο ψηφιακές και καθώς μεταδίδονται με τον τρόπο αυτό ανοίγουν οι προοπτικές ενός νέου κόσμου. Οι πληροφορίες μπορούν να αποθηκευτούν και να ανακτηθούν από όλο τον κόσμο παρέχοντας στιγμιαία πρόσβαση σε πολλές από τις πληροφορίες που καταγράφονται από τον πληθυσμό. Υπάρχει η δυνατότητα δημιουργίας ψηφιακών συσκευών σε μέγεθος που εύκολα χωρά στην τσέπη και μπορεί να ασκήσει σημαντική επίδραση στο χώρο των επιχειρήσεων αλλά και στα πλαίσια της προσωπικής ζωής (Tapscott, 1997).

Εικονικότητα

Καθώς οι πληροφορίες αλλάζουν από αναλογικές σε ψηφιακές, τα φυσικά πράγματα μπορούν να γίνουν εικονικά, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο μεταβιβάζεται η οικονομία, το είδος των θεσμών και των σχέσεων καθώς και τη φύση της νέας οικονομικής δραστηριότητας (Tapscott, 1997).

Ενσωμάτωση- διαδικτυακή εργασία

Η νέα οικονομία είναι μια δικτυωμένη οικονομία. Οι νέες δικτυακές οργανωτικές δομές αφορούν μια ριζική επανεξέταση τόσο της φύσης όσο και της λειτουργίας της οργάνωσης και των σχέσεων μεταξύ των οργανισμών. Τα δίκτυα της νέας τεχνολογίας καθιστούν τις μικρές εταιρείες ικανές να ξεπεράσουν τα κύρια πλεονεκτήματα των μεγάλων επιχειρήσεων όπως είναι η εύκολη πρόσβαση σε πόρους και οι οικονομίες κλίμακας. Την ίδια στιγμή τους δίνεται η δυνατότητα να μην επιβαρύνονται από τα μειονεκτήματα των μεγάλων επιχειρήσεων που είναι το δύσκολο θέμα της γραφειοκρατίας καταπνίγοντας την ιεραρχία και την αδυναμία αλλαγής. Όσο οι μεγαλύτερες εταιρείες μετατρέπονται σε συστάδες ανθρώπινων μορίων τα οποία μπορούν να συνεργαστούν και να δουλέψουν καλά μαζί, τόσο αυξάνεται το πλεονέκτημα της ευελιξίας, της αυτονομίας και της ευκινησίας. Η διαδικτυακή επιχείρηση θα ενεργεί όπως και το διαδίκτυο όπου όλοι έχουν τη δυνατότητα να συμμετέχουν και η συνολική προσπάθεια είναι μεγαλύτερη από το άθροισμα των μερών. Με τον ίδιο τρόπο θα συμπεριφερθεί και η συνολική οικονομία (Tapscott, 1997).

Αποδιαμεσολάβηση

Οι λειτουργίες του μεσάζοντος μεταξύ παραγωγών και καταναλωτών εξαλείφονται από την εμφάνιση των ψηφιακών δικτύων. Για παράδειγμα οι μουσικοί και οι παραγωγοί τους δεν θα χρειάζονται τις δισκογραφικές εταιρείες, τα καταστήματα λιανικής ή τους ραδιοτηλεοπτικούς σταθμούς εφόσον τα τραγούδια τους είναι εύκολα προσβάσιμα στο διαδίκτυο. Επίσης οι κατασκευαστές θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν το διαδίκτυο απευθείας για τις πωλήσεις τους χωρίς τη μεσολάβηση καναλιών λιανικής (Tapscott, 1997).

Σύγκλιση

Στη νέα οικονομία ο κυρίαρχος οικονομικός τομέας προκύπτει από τρεις συγκλίνουσες βιομηχανίες οι οποίες με τη σειρά τους παρέχουν την υποδομή για τη δημιουργία πλούτου από όλους τους τομείς. Στην παλιά οικονομία ο βασικός τομέας υπήρξε η αυτοκινητοβιομηχανία. Στην νέα οικονομία, ο τομέας που κυριαρχεί είναι ένα προϊόν σύγκλισης μεταξύ της χρήσης υπολογιστών, των τηλεπικοινωνιών και των βιομηχανιών. Βάσει όλων των τομέων γίνεται η σύγκλιση. Τα νέα μέσα έχουν ήδη αρχίσει να αλλάζουν τις τέχνες, τον τρόπο με τον οποίο διεξάγονται οι επιστημονικές έρευνες, και ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η εκπαίδευση. Στη νέα οικονομία αλλάζει ο τρόπος με τον οποίο δραστηριοποιούνται οι άνθρωποι, παίζουν, δουλεύουν, ζουν και πιθανόν σκέφτονται (Tapscott, 1997).

Καινοτομία

Η νέα οικονομία είναι βασισμένη στην καινοτομία. Όποιος δημιουργεί ένα εξαιρετικό προϊόν, αυτό το οποίο σκέφτεται είναι πως θα φτιάξει ένα καλύτερο προϊόν που θα κάνει το πρώτο ξεπερασμένο. Στην καινοτόμο οικονομία αυτό που έχει τη μεγαλύτερη αξία είναι η ανθρώπινη φαντασία. Σημαντική πρόκληση για κάθε εταιρεία στην εποχή της γνώσης, είναι να καταφέρει να καταστήσει την καινοτομία πολύτιμη μέσα από ένα περιβάλλον ενθάρρυνσης και ανταμοιβής. Η ανάπτυξη στην οικονομία της καινοτομίας προέρχεται από τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις και όχι από τις μεγάλες επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις. Αυτό που χρειάζεται είναι εκπαιδευτικά συστήματα που διδάσκουν και παροτρύνουν τους μαθητές να είναι δημιουργικοί και όχι να απομνημονεύουν πληροφορίες. Οι κυβερνήσεις και οι καθιερωμένες πρακτικές πρέπει να συμβάλουν στην απελευθέρωση του πνεύματος, στην εφεύρεση και τη δημιουργία. Αυτό που χρειάζονται οι οργανισμοί είναι να κατανοήσουν πλήρως τη λογική και τη λειτουργία των αναδυόμενων τεχνολογιών. Απαραίτητο είναι να υπάρχει ένα κλίμα όπου υποστηρίζεται το ρίσκο και η ανάληψη κινδύνων, προωθείται η δημιουργικότητα και η ενθαρρύνεται η ανθρώπινη φαντασία (Tapscott, 1997).

Χάσμα

Στην νέα οικονομία το κενό μεταξύ των καταναλωτών και των παραγωγών δεν είναι ευδιάκριτο. Καθώς η μαζική παραγωγή αντικαθίσταται από τη μαζική προσαρμογή, οι

παραγωγοί θα πρέπει να δημιουργήσουν προϊόντα που θα αντανακλούν τις προτιμήσεις των καταναλωτών. Στην νέα οικονομία οι παραγωγοί συμμετέχουν στην πραγματική διαδικασία παραγωγής (Tapscott, 1997).

Αμεσότητα

Η νέα οικονομία είναι μια οικονομία της αμεσότητας. Η αμεσότητα αποτελεί το βασικό παράγοντα της οικονομικής δραστηριότητας και συμβάλλει στην επιτυχία της επιχείρησης. Η νέα επιχείρηση είναι μια επιχείρηση σε πραγματικό χρόνο (real time) η οποία μπορεί να προσαρμόζεται συνεχώς και γρήγορα στις μεταβαλλόμενες επιχειρηματικές συνθήκες χάρη στην αμεσότητα των πληροφοριών. Δίνεται η δυνατότητα στις επιχειρήσεις να εξαλείψουν την έννοια της αποθήκης και να μεταπηδήσουν από την μαζική παραγωγή στη μαζική διαδικτυακή παραγωγή ανταποκρινόμενες άμεσα και αποτελεσματικά (Tapscott, 1997).

Παγκοσμιοποίηση

Η νέα οικονομία είναι μια παγκόσμια οικονομία. Τα δίκτυα επιτρέπουν τη συνεργασία μικρών επιχειρήσεων προκειμένου να επιτευχθούν οικονομίες κλίμακας. Η παγκοσμιοποίηση συμβάλλει στην επέκταση της τεχνολογίας. Η τεχνολογία εξαλείφει την έννοια «μέρος» στον εργασιακό χώρο καθώς το γραφείο θεωρείται πλέον όχι ως χώρος αλλά ως ένα παγκόσμιο σύστημα (Tapscott, 1997).

Ασυμφωνία

Στο κατώφλι της νέας οικονομίας εγείρονται σημαντικά ερωτήματα σχετικά με την εξουσία, την ιδιωτικότητα, την πρόσβαση, τη δικαιοσύνη, την ποιότητα της εργασιακής ζωής και γενικά για το μέλλον της δημοκρατικής διαδικασίας. Παρατηρούνται συγκρουόμενες δυνάμεις μέσα από τις οποίες θα αναδειχθεί κάτι καινούργιο. Δημιουργούνται πιέσεις μεταξύ παλαιών και νέων δυνάμεων λόγω της επιδίωξης τους να συγκεντρώσουν οικονομική και πολιτική δύναμη (Tapscott, 1997).

Άλλες σημαντικές διαφορές μεταξύ της παλιάς και της νέας οικονομίας συνοψίζονται στα ακόλουθα σημεία¹¹:

- η νέα οικονομία δεν αφορά μια συγκεκριμένη χώρα, ούτε γνωρίζει γεωγραφικά σύνορα, είναι παγκόσμια.
- Στην παλιά οικονομία υπάρχει μια φυσική υπόσταση της ροής των πληροφοριών, των προϊόντων και των υπηρεσιών δηλαδή υπάρχουν αποδείξεις πως οι συναλλαγές αυτές έχουν πραγματοποιηθεί. Στην νέα οικονομία οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται ψηφιακά. Τα προϊόντα μπορεί να είναι είτε ψηφιακά είτε υλικά, ανάλογα με το είδος τους.
- Στην παλιά οικονομία πρωτεύοντα ρόλο έχουν οι επιχειρήσεις παραγωγής προϊόντων, ενώ στη διαδικτυακή οικονομία κυριαρχούν οι οικονομικές υπηρεσίες.
- Στην παλιά οικονομία οι επιχειρήσεις για την παραγωγή των προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών, χρησιμοποιούν οικονομικούς, τεχνολογικούς και υλικούς πόρους. Στην νέα οικονομία πιθανολογείται πως οι πιο σημαντικοί πόροι για τη λειτουργία των επιχειρήσεων είναι οι πληροφοριακοί πόροι. Το αποτέλεσμα της επεξεργασίας της πληροφορίας δηλαδή η γνώση αποτελεί μια νέα μορφή κεφαλαίου.
- Η νέα οικονομία δημιουργεί ένα περιβάλλον στα πλαίσια του οποίου δημιουργούνται και υλοποιούνται πολύ πιο γρήγορα σε σχέση με το παρελθόν σημαντικές καινοτομικές δραστηριότητες. Αυτό συμβαίνει διότι πολλές από τις δραστηριότητες αυτές οφείλονται στο στις εξελίξεις που σημειώνονται στο τομέα της πληροφορικής.
- Το κόστος της επικοινωνίας μεταξύ των επιχειρήσεων έχει μειωθεί σημαντικά χάρη στις ΤΠΕ, γεγονός που συμβάλλει στην αύξηση της συνεργασίας τους και στην ανάθεση εργασιών από μια επιχείρηση σε τρίτους ακόμα και αν αυτοί βρίσκονται σε επιχείρηση που ανήκει σε διαφορετική ήπειρο (outsourcing).

¹¹ <https://static.eudoxus.gr/books/08/chapter-32998108.pdf>

- Η νέα οικονομία¹² επιτρέπει την αξιοποίηση της τηλεργασίας σε συνθήκες που δεν θα ήταν εφικτό και δίνει τη δυνατότητα σε αυτούς που ήδη εργάζονται να ασκούν τα καθήκοντά τους με μεγαλύτερη ευελιξία.
- Η νέα οικονομία βασίζεται στην εξειδικευμένη γνώση. Όσο μεγαλύτερη είναι η εξειδικευμένη γνώση τόσο αυξάνονται οι πιθανότητες να είναι επιτυχημένες οι επιχειρηματικές δραστηριότητες που βασίζονται στις ΤΠΕ. Αυτό δεν μπορεί να επιτευχθεί στην παλιά οικονομία καθώς μεγαλύτερη βαρύτητα δίνεται στην επένδυση και όχι στην εξειδικευμένη γνώση.
- Στην νέα οικονομία το επίκεντρο είναι οι «εργάτες της γνώσης» δηλαδή οι εργάτες που διαθέτουν υψηλό βαθμό εκπαίδευσης και εξειδίκευσης και των οποίων η εργασία αφορά τη δημιουργία, τη διάχυση ή την εφαρμογή της γνώσης. Η πιο σημαντική διαφορά με την κλασική έννοια του όρου εργάτες είναι ότι οι μονάδες εργασίας δεν είναι ανάλογες του παραγόμενου προϊόντος.
- Η νέα οικονομία έχει άλλοτε θετικό και άλλοτε αρνητικό αντίκτυπο στην δημοκρατία. Μέσω της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν σε δημοκρατικές διαδικασίες που αφορούν τη λήψη αποφάσεων για διάφορες κυβερνητικές δράσεις. Από την άλλη όμως ελλοχεύει ο κίνδυνος της καταστρατήγησης των δημοκρατικών θεσμών και της ελευθερίας των πολιτών.

¹² <https://static.eudoxus.gr/books/08/chapter-32998108.pdf>

3.5 Σημαντικότεροι τομείς εφαρμογής της Νέας Οικονομίας

Οι σημαντικότεροι τομείς εφαρμογής της νέας οικονομίας είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο, η τηλεργασία, η τηλεεκπαίδευση και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Καθώς η παγκοσμιοποίηση άλλαξε τον κόσμο, μαζί με αυτόν εξελίχθηκε και η δομή της έννοιας της παγκοσμιοποίησης. Τεχνολογικοί, πολιτικοί και οικονομικοί παράγοντες οδήγησαν την έννοια της παγκοσμιοποίησης σε μια δυναμική εξέλιξη. Αυτό με τη σειρά του επέφερε σημαντικές αλλαγές στον κοινωνικό-οικονομικό, πολιτικό και πολιτιστικό τομέα. Η νέα οικονομία είναι μια οικονομία που βασίζεται στην γνώση όπου το ηλεκτρονικό εμπόριο κατέχει κεντρική θέση (Savrul & Kiliç, 2011).

3.5.1 Ηλεκτρονικό εμπόριο

Κατά τη μετάβαση από την παλιά στη νέα οικονομία το ηλεκτρονικό εμπόριο οδήγησε στην εξάλειψη του χρόνου και του χώρου μειώνοντας κατά τον τρόπο αυτό, το κόστος της παραγωγικής διαδικασίας. Αν και η χρήση των ηλεκτρονικών επικοινωνιών γινόταν ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του 1980, η χρήση αυτού του είδους της τεχνολογίας για το εμπόριο ξεκίνησε από το δεύτερο μισό της δεκαετίας του 1990 (Savrul & Kiliç, 2011).

Δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός για την έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο όρος ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται σε οποιοδήποτε είδους επιχειρηματικής ή διοικητικής συναλλαγής και ανταλλαγή πληροφοριών η οποία γίνεται με τη χρήση οποιασδήποτε τεχνολογίας Πληροφορικής και Τεχνολογιών μεταξύ των επιχειρήσεων, των δημοσίων οργανισμών και των καταναλωτών¹³.

¹³<https://mediasrv.uaa.gr/eclass/modules/document/file.php/AOA240/%CE%A3%CE%97%CE%9C%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A3/%CE%97%CE%9B%CE%95%CE%9A%CE%A4%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9F.pdf>

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ (2001) υπάρχουν δύο έννοιες για την έννοια του ηλεκτρονικού εμπορίου. Μια ευρεία και μια στενή έννοια. Σύμφωνα με την ευρεία έννοια, πρόκειται για ηλεκτρονική συναλλαγή όπου πραγματοποιείται η αγορά ή η πώληση αγαθών μεταξύ επιχειρήσεων, νοικοκυριών, ατόμων, κυβερνήσεων, και άλλων δημόσιων και ιδιωτικών οργανισμών μέσω δικτύων μεσολάβησης υπολογιστών. Τα αγαθά και οι υπηρεσίες παραγγέλλονται μέσω αυτών των δικτύων, αλλά η πληρωμή και η τελική παράδοση του προϊόντος μπορεί να γίνει και εκτός αυτών. Η στενή έννοια του όρου διαφέρει μόνο ως προς το ότι ορίζεται ως διαδικτυακή συναλλαγή κατά την οποία η αγορά, η πώληση και η παραγγελία των προϊόντων πραγματοποιείται μέσω του διαδικτύου (Boeegh-Nielsen, 2001).

Επίσης προκύπτουν διαφορετικοί ορισμοί του ηλεκτρονικού εμπορίου ανάλογα με τον τρόπο θεώρησής του¹⁴ :

- από την άποψη των «επικοινωνιών», το ηλεκτρονικό εμπόριο ορίζεται ως η μεταφορά προϊόντων, υπηρεσιών, πληροφοριών μέσω δικτύων υπολογιστών ή άλλων μέσων
- από άποψη «επιχειρηματική», το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι συνώνυμο της αυτοματοποίησης και του συγχρονισμού όλων των επιχειρηματικών συναλλαγών, διαδικασιών και της ροής της εργασίας, μέσω της τεχνολογίας.
- από την άποψη των «υπηρεσιών», το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί το εργαλείο που διαθέτουν οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί και οι καταναλωτές προκειμένου να βελτιώσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της ελαχιστοποίησης του κόστους και του χρόνου διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

από την «on line» άποψη, το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί το μέσο για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών (αγορά και πώληση προϊόντων / υπηρεσιών) καθώς και άλλων on line υπηρεσιών.

¹⁴<https://mediasrv.aua.gr/eclass/modules/document/file.php/AOA240/%CE%A3%CE%97%CE%9C%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A3/%CE%97%CE%9B%CE%95%CE%9A%CE%A4%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9F.pdf>

Σύμφωνα με τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής ο καλύτερος τρόπος για την έξοδο μιας χώρας από την κρίση, είναι η αποτελεσματική χρήση των πόρων. Αυτό κατάφερε να το κάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο στην κοινωνία της πληροφορίας, μέσω του οποίου διευκολύνεται η χρήση των πόρων σε περιόδους κρίσης καθώς το κόστος μειώνεται, παρέχονται σημαντικά πλεονεκτήματα στην αύξηση του ανταγωνισμού και της αποτελεσματικότητας των τιμών.

(Πηγή: Μετάφραση από (Savrul & Kiliç, 2011)



Διάγραμμα 5: Απόδοση του ηλεκτρονικού εμπορίου στις οικονομικές κρίσεις

Επίσης το ηλεκτρονικό εμπόριο αναφέρεται ως ολοκληρωμένες συναλλαγές αγορών, πωλήσεων και διανομής καθώς και ως μάρκετινγκ υπηρεσιών και προϊόντων τα οποία έχουν ανταλλακτική αξία και υποστηρίζονται ψηφιακά (Τζαγκαράκης & Δασκάλου, 2015).

Στη συνέχεια παρουσιάζονται έξι μοντέλα του Ηλεκτρονικού Εμπορίου σύμφωνα με τη φύση των συναλλαγών (Τζαγκαράκης & Δασκάλου, 2015):

- B2B: Business to Business: το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ των επιχειρήσεων
- B2C: Business to Consumer : ηλεκτρονικές λιανικές πωλήσεις από επιχειρήσεις προς καταναλωτές

- C2C: Consumer to Consumer: αγοραπωλησίες μεταξύ καταναλωτών μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικής αγοράς
- B2G: Business to Government: ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο
- C2B: Consumer to Business: ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ ελεύθερων επαγγελματιών που πωλούν προϊόντα ή υπηρεσίες σε εταιρείες που αναζητούν προμηθευτές
- P2P: Peer to Peer: ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ ομότιμων οντοτήτων

B2B: Business to Business: το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ των επιχειρήσεων

Αφορά τις επιχειρήσεις που αποτελούν μεγάλους προμηθευτές και δέχονται ηλεκτρονικές παραγγελίες από χονδρέμπορους και μεταπωλητές επιχειρήσεις, οι οποίοι πωλούν σε τελικούς καταναλωτές / πελάτες.

B2C: Business to Consumer : Ηλεκτρονικές λιανικές πωλήσεις από επιχειρήσεις προς καταναλωτές

Αφορά :

- την επιλογή και πώληση υλικών αγαθών με φυσική παράδοση στον πελάτη για πχ. βιβλία, ρούχα κλπ.
- την επιλογή, πώληση καθώς και την ψηφιακή διανομή πληροφοριακών αγαθών όπως πχ λογισμικό, μουσική, ταινίες κλπ.

C2C: Consumer to Consumer: αγοραπωλησίες μεταξύ καταναλωτών μέσω πλατφόρμας ηλεκτρονικής αγοράς

Η πλατφόρμα αυτή παρέχει τη δυνατότητα αγοραπωλησίας αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ των καταναλωτών και παρέχει: κατάλογο προϊόντων, μηχανή αναζήτησης και εκκαθάριση συναλλαγών για πληρωμή αγαθών / υπηρεσιών.

(Τζαγκαράκης & Δασκάλου, 2015)

B2G: Business to Government: Ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο

Οι συναλλαγές που μπορεί να εκτελέσει η επιχείρηση με το δημόσιο αφορά:

- την πληρωμή φόρων (TAXISnet για την Ελλάδα)
- την πληρωμή τελών σε δήμους
- την κατάθεση δικαιολογητικών στην πολεοδομία
- τη χρήση μεθόδων ηλεκτρονικών πληρωμών

C2B: Consumer to Business: Καταναλωτές προς επιχείρηση

- Οι ιδιώτες / επιχειρήσεις πωλούν προϊόντα ή υπηρεσίες σε επιχειρήσεις
- Οι ιδιώτες αναζητούν πωλητές για να προσφέρουν τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους

P2P: Peer to Peer: ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ ομότιμων οντοτήτων

- Βασίζεται στη σημερινή φιλοσοφία που υπάρχει για το διαμοιρασμό βιβλίων, μουσικής, ταινιών.
- Στην ουσία υποστηρίζεται η παροχή υπηρεσιών από ιδιώτες όπως για παράδειγμα οι ενοικιάσεις άδειων σπιτιών μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας www.Airbnb.com σε ταξιδιώτες.
- Υποστηρίζεται επίσης ο διαμοιρασμός φαγητού μεταξύ ιδιωτών όπως για παράδειγμα οι ιδιώτες πωλούν μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας

www.shareyourmeal.net , το φαγητό που μαγειρεύουν σε γείτονές τους.
(Τζαγκαράκης & Δασκάλου, 2015)

3.5.2 Τηλεργασία

Η τηλεργασία είναι εφικτή μέσω της χρήσης των ΤΠΕ όπου διευκολύνονται οι εργασίες, οι δραστηριότητες και οι λειτουργίες. Χρησιμοποιείται συχνά με διαφορετικούς όρους όπως είναι η «εργασία από το σπίτι» και η «τηλεπικοινωνία» (Saludin, Karia, & Hassan, 2013).

Η τηλεργασία θεωρείται ως ένα είδος στρατηγικής που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις προκειμένου να καινοτομήσουν και να ενισχύσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα, εστιάζοντας στα οφέλη που έχει για την οικονομία, του ανθρώπου και το περιβάλλον. Η πρόοδος των τηλεπικοινωνιών και της τεχνολογίας επιτρέπει την τηλεργασία από οπουδήποτε ακόμα και μακριά από το φυσικό χώρο εργασίας. Η τηλεργασία βοηθά τις επιχειρήσεις να προσαρμοστούν σε ένα ολιστικό και δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον. Εκείνες που αντιστέκονται σε τέτοιους είδους καινοτομία, μπορεί να μην είναι ικανές να ανταποκριθούν στις προκλήσεις του ανταγωνισμού (Karia & Asaari , 2016).

Οι βασικοί τύποι τηλεργασίας είναι (Morgan, 2004):

- Η «τηλεργασία μέσω κινητού» (mobile telework): σε αυτή την περίπτωση ο εργαζόμενος δουλεύει μέσω του κινητού του χωρίς να βρίσκεται σε κάποιο σταθερό χώρο εργασίας, αλλά μπορεί να βρίσκεται μεταξύ πελάτη και εργοδότη, προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών.
- «Εργασία από το σπίτι» ή «τηλεργασία» : εδώ ο εργαζόμενος πραγματοποιεί όλες του τις δραστηριότητες από το σπίτι αντί να πηγαίνει στο γραφείο, ή να επισκέπτεται τον πελάτη ή κάποιο άλλο χώρο.

- «τηλεκέντρα» : πρόκειται για τοπικές εγκαταστάσεις όπου οι άνθρωποι προσπαθούν να μειώσουν το βάρος και το κόστος των μετακινήσεων προς μια κεντρική τοποθεσία.
- «λειτουργική μετεγκατάσταση» : στην περίπτωση αυτή οι λειτουργίες των επιχειρήσεων συγκεντρώνονται και παραδίνονται από απόσταση όπως για πχ είναι οι πωλήσεις που πραγματοποιούνται μέσω τηλεφώνου ή δικτύου υπολογιστών ή εξυπηρέτησης πελατών όπου μπορούν να γίνουν από οπουδήποτε μέσω της απομακρυσμένης πρόσβασης στο σύστημα.
- «τηλεπικοινωνίες» : διαφέρουν από τα τηλεκέντρα, καθώς πρόκειται για εγκαταστάσεις που βασίζονται σε τοπικό επίπεδο και προσφέρουν στην κοινότητα της τηλεργασίας την ευκαιρία για προσωπική αλληλεπίδραση, ανάπτυξη δεξιοτήτων και υψηλής απόδοσης ΤΠΕ. (Morgan, 2004)

3.5.3. Τηλεκπαίδευση

Έχουν δοθεί διάφοροι ορισμένοι για την έννοια της τηλεκπαίδευσης. Μερικοί από αυτούς αναφέρονται παρακάτω:

- Πρόκειται για ένα σύνολο τεχνολογιών πληροφοριών που παρέχει στους εκπαιδευόμενους το βασικό εκπαιδευτικό υλικό που διδάσκεται.
- Αποτελεί ένα είδος διαδραστικής αλληλεπίδρασης μεταξύ εκπαιδευτικού και εκπαιδευόμενου κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διαδικασίας.
- Είναι η διαδικασία κατά την οποία δίνονται ευκαιρίες στους μαθητές να δουλέψουν ανεξάρτητα για την ανάπτυξη εκπαιδευτικού υλικού ενώ παράλληλα τους δίνεται η δυνατότητα να αξιολογήσουν τις γνώσεις και τις δεξιότητες που απέκτησαν στα πλαίσια αυτής της διαδικασίας μάθησης.
- Είναι ένα νέο επίπεδο εκπαίδευσης, μέσω του οποίου διασφαλίζεται η χρήση τεχνολογιών πληροφοριών με τη χρήση προσωπικών υπολογιστών.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα της τηλεεκπαίδευσης συνοψίζονται στη συνέχεια:

- «μεγαλύτερη ελευθερία πρόσβασης» από τους μαθητές μέσω του διαδικτύου από οποιοδήποτε μέρος, όπου καθίσταται δυνατή η πρόσβαση στον παγκόσμιο ιστό πληροφοριών (Masyuk, Kiryanov, & Lodyshkin, 2018).
- «υψηλή ποιότητα εκπαίδευσης» καθώς η δημιουργία των μαθημάτων γίνεται από επιστημονικά καταρτισμένο προσωπικό, γεγονός που καθιστά την ηλεκτρονική μάθηση μια ώριμη και υψηλής ποιότητας εκπαίδευση.
- «χαμηλότερες τιμές» για την παροχή εκπαίδευσης, καθώς περιλαμβάνεται μόνο η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω του διαδικτύου χωρίς αυτό να επιβαρύνει το μαθητή για την αγορά εκπαιδευτικού υλικού.
- «διαχωρισμός του περιεχομένου του μαθήματος σε ενότητες», διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό την καλύτερη μελέτη του εκπαιδευτικού υλικού και μειώνοντας το χρόνο αναζήτησης του απαραίτητου υλικού.
- «ευελιξία της εκπαίδευσης» , καθώς ο εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα να επιλέξει εκείνη τη διαδικασία μάθησης που ανταποκρίνεται καλύτερα στις ικανότητες και τις ανάγκες του.
- «δυνατότητα μάθησης στο χώρο εργασίας», καθώς παρέχεται η ευκαιρία στους εκπαιδευόμενους να μάθουν χωρίς να χρειάζεται να λείψουν από την εργασία τους, ή το σπίτι καθώς μπορούν να έχουν πρόσβαση ακόμα και από το κινητό.
- «ευκαιρίες ανάπτυξης» σύμφωνα με τη χρήση των ηλεκτρονικών μαθημάτων, καθώς τόσο οι εκπαιδευτικοί όσο και οι εκπαιδευόμενοι αναπτύσσουν τις δεξιότητές τους σύμφωνα με τις τρέχουσες τεχνολογίες και πρότυπα. Τα ηλεκτρονικά μαθήματα επιτρέπουν την έγκαιρη ενημέρωση του εκπαιδευτικού υλικού.
- «ικανότητα προσδιορισμού κριτηρίων για την αξιολόγηση της γνώσης», τα οποία συμβάλλουν στον έλεγχο μέσω της ηλεκτρονικής μάθησης της γνώσης που αποκτά ο εκπαιδευόμενος κατά τη διάρκεια της μαθησιακής διαδικασίας. (Masyuk, Kiryanov, & Lodyshkin, 2018)

3.5.4 Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση¹⁵ σε συνδυασμό με αλλαγές που αφορούν την οργάνωση και τη δημιουργία νέων δεξιοτήτων που αποσκοπούν στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών με τελικό σκοπό την ενίσχυση της υποστήριξης των δημόσιων πολιτικών. Επίσης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται ως η ψηφιακή υποστήριξη στη χάραξη πολιτικής, στη λήψη αποφάσεων, στην ομαδική εργασία μεταξύ των υπουργών και των συνεργατών τους καθώς και των ανωτέρων υπαλλήλων του δημοσίου που εργάζονται μαζί με συμβούλους στη χάραξη πολιτικής, την ανάπτυξη και τη διαχείριση.

Οι βασικές προκλήσεις που έχει να αντιμετωπίσει η Δημόσια Διοίκηση είναι η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας καθώς και οικονομικά θέματα που αφορούν προγράμματα μείωσης των κρατικών δαπανών. Αυτό συνεπάγεται πως θα πρέπει να προβεί σε περισσότερες ενέργειες δαπανώντας λιγότερους πόρους αλλά και να υιοθετήσει νέες μεθόδους όσον αφορά την οργάνωση και τη λειτουργία της, διευρύνοντας τη χρήση των ΤΠΕ.

Στην εποχή της νέας οικονομίας εφαρμόζονται νέες μέθοδοι διοίκησης της παραγωγής και παροχής υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα. Το γραφειοκρατικό μοντέλο διοίκησης αντικαθίσταται από το «Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ». Βασικό χαρακτηριστικό του είναι η αλλαγή προσανατολισμού του από τις εισροές στις εκροές με κύριο γνώμονα την επίτευξη αποτελεσματικότητας και την επίλυση του προβλήματος του κόστους της Δημόσιας Διοίκησης.

¹⁵ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η εποχή της νέας οικονομίας είναι γνωστή ως «ψηφιακή οικονομία», ως «οικονομία της γνώσης» και ως «οικονομία του διαδικτύου». Η νέα οικονομία διαφέρει από την παλιά σε σχέση με τον τρόπο παραγωγής, την κατανάλωση, τον ανταγωνισμό και την απασχόληση. Στα πλαίσια της μετάβασης αυτής, το ηλεκτρονικό εμπόριο κατάφερε να περιορίσει σημαντικά τις έννοιες του χώρου και του χρόνου, μειώνοντας παράλληλα το κόστος παραγωγής, καταφέροντας να αποτελέσει κυρίαρχο παράγοντα της νέας οικονομίας. Στα πλαίσια της νέας οικονομίας η αυξημένη χρήση του διαδικτύου δημιούργησε την ανάγκη ανάπτυξης της τηλεργασίας, της τηλεεκπαίδευσης, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Επειδή το ηλεκτρονικό εμπόριο μειώνει το κόστος και αυξάνει την αποδοτικότητα μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως στρατηγική κυρίως για την αντιμετώπιση των οικονομικών κρίσεων. Το ηλεκτρονικό εμπόριο οδηγεί σε αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων οι οποίες πραγματοποιούν αγορές και πωλήσεις μέσω του διαδικτύου και αυτό συνεπάγεται πως σε περιόδους κρίσεων αυτές οι επιχειρήσεις πιθανόν να αντιστέκονται περισσότερο στις αρνητικές επιπτώσεις της κρίσης (Savrul & Kiliç, 2011).

Η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλει σημαντικά στην αποτελεσματική διαχείριση και παραγωγή των πληροφοριών δίνοντας τη δυνατότητα στη δημόσια διοίκηση αλλά και μεμονωμένα σε κάθε δημόσιο οργανισμό να λειτουργεί πιο αποτελεσματικά.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο ορίζεται ως η χρήση των ΤΠΕ μέσω των οποίων πραγματοποιούνται οι διάφορες συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων, των καταναλωτών και των δημόσιων φορέων. Ανάλογα με τη φύση των φορέων που εμπλέκονται, διακρίνονται πέντε εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι εφαρμογές μεταξύ των επιχειρήσεων (B2B), από επιχείρηση προς καταναλωτή (B2C), μεταξύ ιδιωτών (C2C), ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο (B2G), καταναλωτές προς επιχείρηση (C2B) και μεταξύ ομότιμων οντοτήτων. Μεταξύ των πλεονεκτημάτων του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η μείωση του λειτουργικού κόστους και η ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας.

Η πιο σημαντική πρόκληση που καλείται να αντιμετωπίσει η Δημόσια Διοίκηση είναι η εξοικονόμηση πόρων μέσω της μείωσης δαπανών και να προβεί στην υιοθέτηση νέων μορφών διαχείρισης και οργάνωσης αξιοποιώντας τις ΤΠΕ. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

αποτελεί την ψηφιακή μορφή υποστήριξης της νέας πολιτικής που καλείται να ακολουθήσει η Δημόσια Διοίκηση.

Βιβλιογραφία 3^{ου} Κεφαλαίου

- Asoh, D., Belardo, S., & Neilson, R. (2002). Knowledge Management: Issues, Challenges and Opportunities for Governments in the New Economy. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, (σσ. 1-10).
- Boeegh-Nielsen, P. (2001). EC-learning: how to measure e-commerce? *Danmarks Statistik*, 1-5.
- Bukht, R., & Heeks, R. (2017). Defining, Conceptualising and Measuring the Digital Economy. *Centre for Development Informatics*, 1-26.
- Carlsson, B. (2004). The Digital Economy: what is new and what is not? *Structural Change and Economic Dynamics*, 15, 245-264.
- Healy, K. (2010). What's New for Culture in the New Economy? *The Journal of Arts Management, Law, and Society*, 32(2), 86-103.
- Karia, N., & Asaari, M. (2016). Innovation capability: the impact of teleworking on sustainable competitive advantage. *Int. J. Technology, Policy and Management*, 16(2), 181–194.
- Kahal, H. S., & Singh, V. (2005). *Digital Economy: Impacts, Influences and Challenges*. Idea Group Publishing.
- Landefeld, J. S., & Fraumeni, B. (2001). Measuring the New Economy. *Survey of current Business*, 23-40
- Masyuk, N., Kiryanov, A., & Lodyshkin, A. (2018). Analysis of E-learning in Digital Economy. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 71, 866 - 870.
- Morgan, R. E. (2004). Teleworking: an assessment of the benefits and challenges. *European Business Review*, 16(4), 344-357.
- Nordhaus, W. D. (2001). New data and output concepts for understanding productivity trends. *NBER Working Paper Series*, 1-36.

Pohzola, M. (2002). The new economy in growth and development. *Oxford review of economic policy*, 380-396

Saludin, N. A., Karia, N., & Hassan, H. (2013). Green Economy: Researching Working from Home in Building Sector. *Journal of Southeast Asian Research*, 2013, 1-9. doi:10.5171/2013.273189

Savrul, M., & Kılıç, C. (2011). E-Commerce As An Alternative Strategy In Recovery From The Recession. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 247–259.

Tapscott, D. (1997). Strategy in the new economy. *Bainbridge Management Consulting*, 8-14.

Τζαγκαράκης, Μ., & Δασκάλου, Β. (2015). *Θέματα Ψηφιακής Οικονομίας*. Ανάκτηση Απρίλιος 17, 2021, από Ηλεκτρονικό Εμπόριο: <https://openup.upatras.gr/modules/document/index.php?course=GR103&openDir=/58aa2fe16t15>

Διαδικτυακές πηγές

1. <https://www.wired.com/1997/09/newrules/>
2. <https://static.eudoxus.gr/books/08/chapter-32998108.pdf>
3. <https://mediasrv.ua.gr/eclass/modules/document/file.php/AOA240/%CE%A3%CE%97%CE%9C%CE%95%CE%99%CE%A9%CE%A3%CE%95%CE%99%CE%A3/%CE%97%CE%9B%CE%95%CE%9A%CE%A4%CE%A1%CE%9F%CE%9D%CE%99%CE%9A%CE%9F%20%CE%95%CE%9C%CE%A0%CE%9F%CE%A1%CE%99%CE%9F.pdf>
4. <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Η ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1 Εισαγωγή

Βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να κάνει εύκολη στους πολίτες την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με ικανοποιητικό και αποτελεσματικό τρόπο. Στο παρόν κεφάλαιο αναλύεται ο ρόλος της διοικητικής μεταρρύθμισης στην αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου να γίνει η μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχοντας υπηρεσίες στους πολίτες με αποδοτικό και αποτελεσματικό τρόπο. Στη συνέχεια αναλύεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα πλαίσια της ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Αναλύονται οι βασικές προϋποθέσεις που πρέπει να ισχύουν για τη μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στη συνέχεια περιγράφονται τα βασικά επίπεδα εξειδίκευσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αναλύεται η τεχνολογική υποδομή που απαιτείται για την εφαρμογή της.

4.2 Διοικητική μεταρρύθμιση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά οι προκλήσεις που τέθηκαν στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, η ελληνική κυβέρνηση έπρεπε να εστιάσει σε 6 βασικούς πυλώνες διοικητικής μεταρρύθμισης¹⁶ που θα έδιναν τη δυνατότητα δημιουργίας σταθερών θεμελίων για την οικοδόμηση του μέλλοντος της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα. Όλα αυτά εντάσσονταν στο πλαίσιο της στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για το χρονικό διάστημα 2014-2020¹⁷.

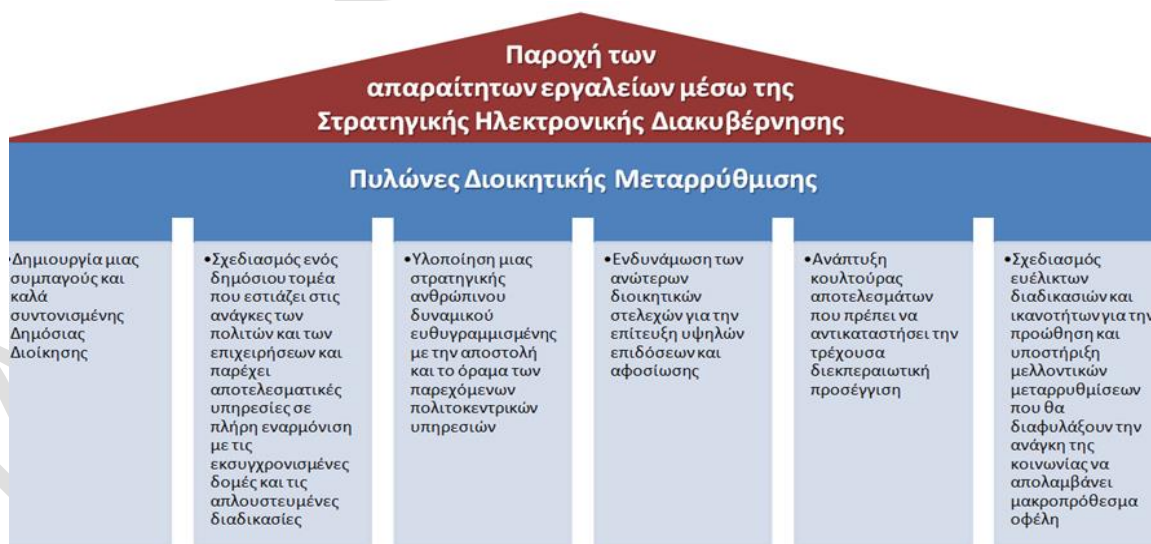
¹⁶ <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1387>

¹⁷ <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Οι πυλώνες αυτοί είναι¹⁸:

- Δημιουργία συμπαγούς και καλά δομημένης Δημόσιας Διοίκησης
- Σχεδιασμός ενός δημόσιου τομέα που εστιάζει στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων και παρέχει με τρόπο αποτελεσματικό υπηρεσίες που είναι πλήρως εναρμονισμένες με τις εκσυγχρονισμένες δομές και τις απλοποιημένες διαδικασίες.
- Υλοποίησης μιας στρατηγικής ανθρώπινου δυναμικού που ανταποκρίνονται στο όραμα των προσφερόμενων πολιτικοκεντρικών υπηρεσιών.
- Ενδυνάμωση των ανώτερων διοικητικών στελεχών για την επίτευξη υψηλών επιδόσεων και αφοσίωσης.
- Ανάπτυξη κουλτούρας αποτελεσμάτων που πρέπει να αντικαταστήσει την τρέχουσα προσέγγιση της διεκπεραίωσης.
- Σχεδιασμός ευέλικτων διαδικασιών ικανοτήτων για την προώθηση και υποστήριξη μελλοντικών μεταρρυθμίσεων που θα διαφυλάξουν την ανάγκη της κοινωνίας να ωφελείται μακροπρόθεσμα.

(Πηγή: <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1387>)



Διάγραμμα 6: Πυλώνες Διοικητικής Μεταρρύθμισης

¹⁸ <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1387>

Η υλοποίηση της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα ενισχύσει την αποτελεσματική εφαρμογή των παρακάτω πυλώνων και θα διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών προς την κυβέρνηση, τους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα.

4.3 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση

Σύμφωνα με την ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών – «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης»¹⁹, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί κινητήριο δύναμη για μια βελτιωμένη και αποτελεσματικότερη δημόσια διοίκηση. Συμβάλλει στη βελτίωση και διαμόρφωση των πολιτικών που εφαρμόζονται στο δημόσιο τομέα και παράλληλα τον βοηθά να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών με τους λιγότερους δυνατούς πόρους. Για παράδειγμα μέσω της ηλεκτρονικής παροχής δημοσίων συμβάσεων βελτιώνεται η απόδοση και οι ανταγωνιστικότητά τους γεγονός που με τη σειρά του συντελεί στην εξοικονόμηση πολλών χρημάτων τα οποία μπορούν να επενδυθούν σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες συμβάλλοντας με τον τρόπο αυτό στην οικονομική μεγέθυνση. Το γεγονός αυτό θα βοηθήσει στη βελτίωση της διαφάνειας και τη λογοδοσίας των δημοσίων συμβάσεων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στο δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να ενισχύσει τη σωστή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό συνεπάγεται τα εξής:

- Μέγιστη διαφάνεια στο δημόσιο τομέα : η δημόσια διοίκηση πρέπει να γίνεται κατανοητή και υπόλογη προς τους πολίτες και να είναι ανοικτή στη δημοκρατική και τον έλεγχο.
- Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων : κανένας πολίτης δεν πρέπει να αποκλείεται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, και μέσω εξειδικευμένων υπηρεσιών θα γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα του καθενός.

¹⁹ [EUR-Lex - 52003DC0567 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](#)

- Ένας πιο παραγωγικός δημόσιος τομέας : θα αξιοποιεί καλύτερα τα χρήματα των φορολογούμενων. Το αποτέλεσμα είναι η εξοικονόμηση χρόνου, η μείωση των σφαλμάτων και η αφιέρωση περισσότερου χρόνου για διαπροσωπική υπηρεσία καθιστώντας με τον τρόπο αυτό την εργασία των υπαλλήλων πιο ικανοποιητική.

Με λίγα λόγια η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός προς τους πολίτες με λιγότερους αποκλεισμούς και μεγαλύτερη παραγωγικότητα σύμφωνα με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης.

4.4 Η μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ίσως η πιο σημαντική πτυχή των προκλήσεων της πληροφορικής είναι η υιοθέτησή τους από όλες τις πλευρές της διαχείρισης και της μεταρρύθμισης του δημόσιου τομέα. Η κατανόηση της πληροφορικής δεν αποτελεί πλέον μόνο μια δεξιότητα που θα πρέπει να κατακτηθεί από το εργατικό δυναμικό αλλά είναι καθοριστική για τη διαχείριση των πληροφοριών και τη στρατηγική καθώς όλες οι διαστάσεις της δραστηριότητας του δημόσιου τομέα εξαρτώνται επηρεάζονται από την τεχνολογία. Η κυβέρνηση στην νέα εποχή της ψηφιοποίησης δεν πρέπει μόνο να προετοιμάζει τους ηγέτες για να ανταπεξέλθουν στις δυσκολίες αλλά και να τους ευαισθητοποιήσει ως προς την δημιουργία ενός περιβάλλοντος εκπαίδευσης για τους εργαζόμενους. Ωστόσο δεν είναι μόνο οι δεξιότητες των εργαζομένων που αλλάζουν στην νέα ψηφιακή εποχή αλλά το σύνολο της οργάνωσης της καθημερινής ζωής. Η ψηφιακή κυβέρνηση καλείται να προσαρμοστεί και να υιοθετήσει νέα πρότυπα διακυβέρνησης. Τα νέα αυτά πρότυπα πρέπει να γεφυρώσουν τα παραδοσιακά διοικητικά και πολιτικά πλαίσια στις νέες απαιτήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα οποία θα δημιουργήσουν μια νέα κουλτούρα στην κυβέρνηση που θα την καθιστά ικανή να εκμεταλλευτεί το τεράστιο δυναμικό της ψηφιακής διακυβέρνησης (Allen et. all, 2018).

Προκειμένου να υλοποιηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να ισχύουν μια σειρά από προϋποθέσεις (Μπούρας, 2017):

- Αρχικά θα πρέπει να γίνει ενοποίηση όλων των αρμόδιων φορέων της δημόσιας διοίκησης προκειμένου ο πολίτης να έχει άμεση πρόσβαση στο αποτέλεσμα χωρίς να χρειάζεται ενδιάμεσες διαδικασίες μεσολάβησης.
- Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα σύστημα το οποίο θα εγγυάται την αυθεντικότητα των συναλλαγών με έλεγχο γνησιότητας.

Επίσης τα συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης που συμμετέχουν ή χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να σχεδιάζονται και να υλοποιούνται σύμφωνα με κάποιες βασικές αρχές οι οποίες καθορίζονται από το Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας και των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Οι αρχές αυτές αναφέρονται στη συνέχεια:

- Διαφάνεια και εξωστρέφεια
- Επαναχρησιμοποίηση στοιχείων
- Τήρηση προτύπων
- Κλιμάκωση και προσαρμοστικότητα
- Απόδοση και απόκριση
- Φιλικότητα προς το χρήστη
- Διαθεσιμότητα
- Ανοχή σφαλμάτων
- Δυνατότητα συντήρησης και αναβάθμισης
- Ασφάλεια

(Μπούρας, 2017)

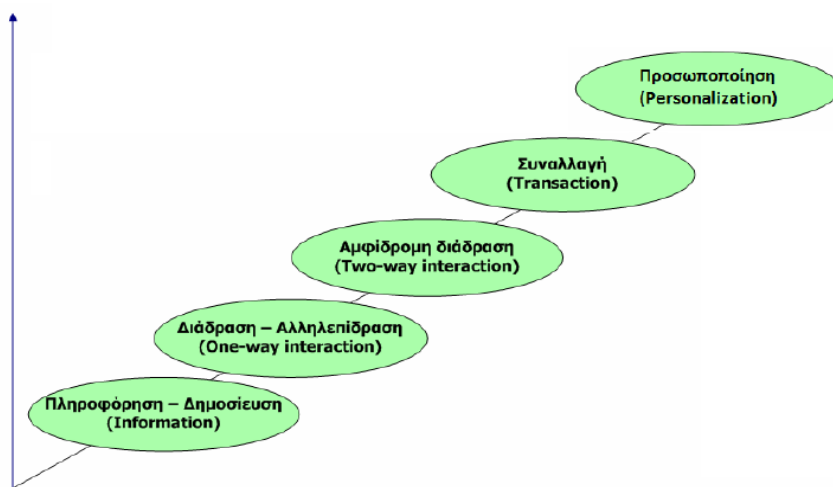
4.5 Επίπεδα υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την εξειδίκευση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προτείνεται ένα μοντέλο που περιλαμβάνει 5 επίπεδα (Μπούρας, 2017):

- Υπηρεσίες Πληροφόρησης
- Υπηρεσίες Επικοινωνιών και Αλληλεπίδρασης
- Υπηρεσίες Αμφίδρομης Επικοινωνίας
- Υπηρεσίες Διοικητικής Διεκπεραίωσης και Συναλλαγών

- Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

Πηγή : (Μπούρας, 2017)



Διάγραμμα 7: Επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1^ο επίπεδο - Υπηρεσίες Πληροφόρησης

Στο επίπεδο αυτό, μέσω υπηρεσιών διαδικτύου αναπτύσσονται υπηρεσίες πληροφόρησης που επιτρέπουν την ακύρωση επιλεγμένων πληροφοριών.

2^ο επίπεδο - Υπηρεσίες Επικοινωνιών και Αλληλεπίδρασης

Στο επίπεδο αυτό επιτρέπονται οι επικοινωνίες και η αλληλεπίδραση μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών του δημοσίου καθώς και μεταξύ νομικών ή φυσικών προσώπων ή ομάδων. Οι υπηρεσίες αυτές είναι μονής κατεύθυνσης και αφορούν τη διάθεση υλικού (ψηφιακές φόρμες και αιτήσεις, δικαιολογητικά) από μέρος του δημοσίου προς τους πολίτες.

3^ο επίπεδο – Υπηρεσίες Αμφίδρομης Επικοινωνίας

Στο επίπεδο αυτό τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα μέσω των υπηρεσιών αυτών να υποβάλλουν ηλεκτρονικά δεδομένα και δικαιολογητικά σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση.

(Μπούρας, 2017)

4^ο επίπεδο- Υπηρεσίες Διοικητικής Διεκπεραίωσης και Συναλλαγών

Στο επίπεδο αυτό περιλαμβάνονται υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης, αιτήματα πολιτών, παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών και ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών όπου είναι απαραίτητο.

5^ο επίπεδο- Προσωποποίηση: προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών

Στο επίπεδο αυτό στόχος είναι η βελτίωση της παροχής υπηρεσιών και ο βαθμός εξοικείωσής τους προς το χρήστη. Ταυτόχρονα ορισμένες υπηρεσίες εκτελούνται αυτόματα χωρίς να είναι υποχρεωμένος ο πολίτης ή επιχείρηση να προβεί στις αντίστοιχες ενέργειες.

(Μπούρας, 2017)

4.6 Τεχνολογική υποδομή για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Για την επιτυχή ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η δημιουργία μιας τεχνολογικής και πληροφοριακής υποδομής προκειμένου να είναι σε θέση να ανταπεξέλθει στις νέες απαιτήσεις που δημιουργούνται. Με τον όρο υποδομή αναφερόμαστε στο σύνολο των εργαλείων που χρησιμοποιούνται για την επιτυχή εκτέλεση των εφαρμογών.

Στη συνέχεια παρουσιάζεται μια γενική μορφή υποδομής:

- Υποδομή δικτύου
- Υποδομή ασφάλειας
- Εργαλεία διαχείρισης δεδομένων και περιεχομένου
- Εργαλεία εφαρμογών και ανάπτυξης
- Υλικό και λειτουργικό σύστημα

- Πλατφόρμες διαχείρισης του συστήματος

(Μπούρας, 2017)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υλοποιείται μέσω των 6 βασικών πυλώνων οι οποίοι θα διευκολύνουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς την κυβέρνηση, τους πολίτες και τον ιδιωτικό τομέα. Η δημόσια διοίκηση και οι λειτουργίες της θα πρέπει μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να γίνεται εύκολα αντιληπτή προς όλους τους πολίτες και να διασφαλίζεται η μέγιστη δυνατή διαφάνεια των ενεργειών της. Κανείς δεν πρέπει να αποκλείεται από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και θα πρέπει να εφαρμόζεται η αρχή του σεβασμού της προσωπικότητας του καθενός. Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνεται η δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να γίνει πιο παραγωγικός, εξοικονομώντας χρόνο, μειώνοντας τα σφάλματα και αξιοποιώντας καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων.

Η ψηφιακή κυβέρνηση θα πρέπει να υιοθετήσει νέα πρότυπα διακυβέρνησης προκειμένου να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις. Στόχος είναι η δημιουργία μιας νέας κουλτούρας που θα τη βοηθήσει να εκμεταλλευτεί τη τεράστια δυναμική της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη σωστή εφαρμογή και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η κατάλληλη χρήση των ΤΠΕ για την αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, την ενίσχυση της αποδοτικότητάς της και της εμπιστοσύνης των πολιτών.

Η Δημόσια Διοίκηση από την πλευρά της θα πρέπει να προχωρήσει στην υιοθέτηση και εφαρμογή νέων μεθόδων οργάνωσης και λειτουργίας μέσω της κατάλληλης χρήσης των ΤΠΕ και δαπανώντας όσο το δυνατόν λιγότερους πόρους. Στόχος της πρέπει να είναι η άμεση πρόσβαση των πολιτών στις παρεχόμενες υπηρεσίες με την εξασφάλιση της αυθεντικότητας των συναλλαγών και της διαφάνειας.

Για την εξειδίκευση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προτείνεται ένα μοντέλο πέντε επιπέδων όπου αφορούν της υπηρεσίες πληροφόρησης, αλληλεπίδρασης των δημοσίων υπηρεσιών αμφίδρομης επικοινωνίας και διοικητικής διεκπεραίωσης των συναλλαγών. Όλα αυτά όμως προϋποθέτουν την ανάλογη τεχνολογική υποδομή.

Βιβλιογραφία 4^{ου} Κεφαλαίου

Allen, B. A., Juillet, L., Paquet, G., & Roy, J. (2018). E-Governance & government on-line in Canada: Partnerships, people & prospects. *Government Information Quarterly*, 18, 93-104.

Μπούρας, Χ. Ι. (2017). *Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Ανάκτηση Απρίλιος 18, 2021, από <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>

Διαδικτυακές πηγές

1. <http://www.opengov.gr/minreform/?p=1387>
2. <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>
3. [EUR-Lex - 52003DC0567 - EN - EUR-Lex \(europa.eu\)](http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52003DC0567)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΕΠΙΤΥΧΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

5.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύεται τα κυριότερα εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με το σημαντικότερο από αυτά να είναι το κόστος. Στη συνέχεια αναφέρονται οι παράγοντες επιτυχίας αλλά και αποτυχίας κατά τη διάρκεια υλοποίησης προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την ανάλυση των κανόνων που πρέπει να εφαρμόζονται για την αποφυγή των κινδύνων αποτυχίας.

5.2 Εμπόδια εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα κυριότερα εμπόδια σχετικά με την υλοποίηση εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κυρίως πολιτικής και κοινωνικής φύσεως και λιγότερο τεχνικής. Η εφαρμογή της απαιτεί και προϋποθέτει αλλαγές στην φιλοσοφία, τη δομή και την οργάνωση της δημόσιας διοίκησης. Βασικοί παράγοντες που πρέπει να αντιμετωπιστούν είναι η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, η εκπαίδευση και η ενημέρωση των πολιτών, η διείσδυση του διαδικτύου, καθώς και η επίλυση αρκετών άλλων σημαντικών ζητημάτων. Τα σημαντικότερα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις κατά τη διάρκεια της υλοποίησης των μεγάλων έργων πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008):

- Το οικονομικό κόστος που πολλές φορές είναι μεγαλύτερο από τους προϋπολογισμούς των χωρών
- Τα χρονοδιαγράμματα που αρκετές φορές δεν τηρούνται
- Η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος που πολλές φορές δεν τηρείται με βάση τα όσα έχουν συμφωνηθεί κατά την έναρξη του έργου.

Το οικονομικό κόστος αφορά διάφορες πτυχές υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τον (Heeks, 2003) το κόστος αυτός είναι δυνατόν να διακρίνεται σε άμεσο και έμμεσο οικονομικό κόστος, κόστος ευκαιρίας, πολιτικό κόστος, κληροδοτούμενο και μελλοντικό κόστος. Πιο συγκεκριμένα:

- Το άμεσο οικονομικό κόστος έχει να κάνει με οικονομικά θέματα και συγκεκριμένα σε επενδύσεις, εγκαταστάσεις, εκπαιδευτικά προγράμματα κλπ.
- Το έμμεσο οικονομικό κόστος σχετίζεται με την προσπάθεια που καταβάλλεται από τους δημόσιους φορείς
- Το κόστος ευκαιρίας έχει να κάνει με την αποτυχία υλοποίησης ενός προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με άλλα επενδυτικά προγράμματα.
- Το πολιτικό κόστος προκύπτει από την αρνητική επίδραση που έχει η αποτυχία ενός προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ζωή των πολιτών, τους οργανισμούς και τα κράτη.
- Το κληροδοτούμενο κόστος είναι συνέπεια της απώλειας οφέλους που μπορεί να συνεπάγεται η αποτυχία υλοποίησης ενός προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
- Το μελλοντικό κόστος ως συνέπεια της αποτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς αυτό δυσχεραίνει την ανάπτυξη προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον.

(Heeks, 2003)

5.3 Παράγοντες επιτυχίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με το δικαίωμα στην Πληροφόρηση όπως αποτυπώνεται στο Σύνταγμα της Ελλάδος²⁰ (άρθ. 5 παρ.2 2008), «καθένας έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση όπως ορίζει ο νόμος. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις ηλεκτρονικές πληροφορίες καθώς επίσης η παραγωγή, ανταλλαγή και η διάδοσή τους αποτελεί υποχρέωση του κράτους».

Οι πιο σημαντικοί παράγοντες για την επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι²¹:

- «Ηγεσία και δέσμευση» εκ μέρους της πολιτικής και ανώτερης διοικητικής ηγεσίας προκειμένου να αντιμετωπιστούν οι όποιες δυσκολίες και να καθορισθούν στόχοι και οράματα.
- «Ενσωμάτωση» των διαφόρων δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τις κρατικές πολιτικές
- «Η αντίληψη» πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι αυτοσκοπός αλλά το μέσο για την επίτευξη των σκοπών του κράτους.
- «Συνεργασία μεταξύ των δημοσίων οργανισμών», για τη δημιουργία κοινών υποδομών, υιοθέτηση κοινών προτύπων, την επίτευξη διαλειτουργικότητας και τη δημιουργία ολοκληρωμένων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες του πολίτη.
- «Χρηματοδότηση» των αναγκαίων δράσεων με την προϋπόθεση της κάλυψης του κόστους υλοποίησης, λειτουργίας, συντήρησης και ανανέωσης πληροφοριακών συστημάτων.
- «Δυνατότητα πρόσβασης» στην ηλεκτρονική πληροφόρηση και στις συναλλαγές όσο το δυνατόν μεγαλύτερου αριθμού πολιτών
- «Δυνατότητα επιλογής» του τρόπου συναλλαγής με την Κυβέρνηση πχ ηλεκτρονική.

²⁰ <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-5a/>

²¹ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

- «Πρώθηση της συμμετοχής των πολιτών» στη διαμόρφωση των διαφόρων κρατικών πολιτικών και αποφάσεων πχ ηλεκτρονική διαβούλευση, ηλεκτρονική φόρμα παραπόνων κλπ.
- «Προστασία ιδιωτικότητας»: κατά τη διάρκεια των συναλλαγών θα πρέπει να προστατεύεται η ιδιωτικότητα των πολιτών για να ενθαρρύνεται και η συμμετοχή τους.
- «Σαφής υπευθυνότητα» προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι κάθε δράσης και κυρίως στις περιπτώσεις όπου συμμετέχουν και συνεργάζονται διαφορετικοί Δημόσιοι φορείς.
- «Παρακολούθηση και αξιολόγηση» του κόστους, των οφελών και των επιδράσεων για την μέγιστη δυνατή ωφελιμότητα προς την κοινωνία.

Επίσης θα πρέπει να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή²² κατά τη διάρκεια ανάπτυξης μεγάλων πληροφοριακών συστημάτων καθώς παρατηρούνται χρονικές υπερβάσεις και προϋπολογισμού με αποτέλεσμα την αποτυχία της όλης προσπάθειας.

5.4 Παράγοντες αποτυχίας εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τους (Almarabeh & AbuAli , 2010) υπάρχουν πολλοί παράγοντες που συνδέονται με την αποτυχία εφαρμογής του προγράμματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κυρίως στις αναπτυσσόμενες χώρες. Οι παράγοντες αυτοί είναι:

- Η έλλειψη προγραμμάτων κατάρτισης και εξειδικευμένου προσωπικού γεγονός που καθιστά αδύνατο την κατανόηση και εφαρμογή ενός τόσο σύγχρονου προγράμματος όπως είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Η έλλειψη προσπάθειών για να διαχειριστούν τις αλλαγές

²² <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

- Η έλλειψη ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τα οφέλη και την αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σε αυτό το σημείο η κυβέρνηση είναι που φέρει την ευθύνη γι' αυτό το ζήτημα.
- Τα υψηλά ποσοστά του κύκλου εργασιών του δημόσιου προσωπικού πληροφορικής λόγω της έλλειψης ανταγωνιστικών συνθηκών πληρωμής και απασχόλησης σε σύγκριση με τον ιδιωτικό τομέα.
- Έλλειψη δεξιοτήτων του δημόσιου τομέα και ως αποτέλεσμα τα έργα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανατίθενται εξωτερικά στον ιδιωτικό τομέα.
- Η μη ύπαρξη κατάλληλης υποδομής που συνδέεται με την μη χρήση της τεχνολογίας, το ανειδίκευτο προσωπικό και την έλλειψη των συστημάτων επικοινωνίας αποτελούν το πρώτο και βασικό εμπόδιο στην υλοποίηση εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.(Almarabeh & AbuAli , 2010)

5.5 Κανόνες ελαχιστοποίησης κινδύνων

Για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων κατά τη διάρκεια υλοποίησης προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται ρεαλιστικός σχεδιασμός των έργων πληροφορικής λαμβάνοντας²³ υπόψιν της ιδιαιτερότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Οι αλλαγές στο πολιτικό πλαίσιο ή σε επίπεδο νομοθεσίας μπορεί να απαιτεί πολλές τροποποιήσεις στα πληροφοριακά συστήματα και ο χρόνος προσαρμογής να είναι μικρός. Χρειάζεται ο έγκαιρος εντοπισμός και η αξιολόγηση των κινδύνων για την αποφυγή αποτυχίας. Επειδή ο κίνδυνος αποτυχίας είναι ανάλογος με το μέγεθος των έργων, θα πρέπει να αποφεύγεται ο σχεδιασμός μεγάλων έργων και να αντικαθίσταται από μια σειρά μικρών έργων. Διαφορετικά τα μεγάλα έργα θα πρέπει να γίνονται σε αυτοτελή τμήματα. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να αποφεύγονται τα έργα που βασίζονται σε μη ώριμες τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφοριών διότι αποτυγχάνουν πιο εύκολα. Για την αποφυγή μιας τέτοιας περίπτωσης θα πρέπει να εφαρμόζεται μια πιλοτική λειτουργία ώστε να εντοπίζονται οι

²³ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

κίνδυνοι. Ωστόσο ο εντοπισμός, η διαχείριση και η αξιολόγηση των κινδύνων θα πρέπει να γίνεται μέσω εξειδικευμένων και δοκιμασμένων μεθόδων. Επίσης χρειάζεται ηγεσία υψηλού επιπέδου καθώς και υπευθυνότητα από τα ανώτερα στελέχη διοικητικού επιπέδου. Απαιτείται συμμετοχή εξειδικευμένων στελεχών πληροφορικής και η ανάληψη σαφών πλαισίων υπευθυνότητας από όλα τα ανώτερα στελέχη που εμπλέκονται. Χρειάζεται σωστή διαχείριση της γνώσης και αξιοποίηση των Ανθρωπίνων πόρων²⁴ προκειμένου τα ικανά στελέχη με γνώσεις, ικανότητες και ταλέντο να παραμένουν στο Δημόσιο. Τέλος κρίνεται απαραίτητη η διαχείριση σχέσεων με εξωτερικούς προμηθευτές καθώς αυτοί που δουλεύουν για τον ιδιωτικό τομέα διαθέτουν μεγαλύτερη τεχνογνωσία και εξειδικευμένο προσωπικό. Ένα σημαντικό λάθος που κάνει η Δημόσια Διοίκηση είναι ότι επικεντρώνεται κυρίως σε επιχειρησιακά θέματα και όχι στην ανάπτυξη του πληροφοριακού τομέα.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα κυριότερα εμπόδια εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολιτικής και κοινωνικής φύσεως. Θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στην εκπαίδευση των πολιτών και των δημοσίων υπαλλήλων για τη σωστή διαχείριση του διαδικτύου. Ένα από τα σημαντικά θέματα που επίσης πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι το οικονομικό κόστος. Το κόστος είναι ένας από τους σημαντικότερους παράγοντες και ταξινομείται κυρίως στο άμεσο και έμμεσο οικονομικό κόστος, το κόστος ευκαιρίας, το πολιτικό κόστος, το κληροδοτούμενο και το μελλοντικό κόστος. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωστόσο μπορεί να συμβάλει στην βελτίωση της ποιότητας των διοικητικών και πολιτικών δράσεων καθώς χρησιμοποιείται ως μέσο βελτίωσης της δημόσιας διοίκησης και της καλύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών. Η εξυπηρέτηση αυτή μέσω του διαδικτύου θα πρέπει να αποτελεί πρωταρχικό μέλημα κάθε κυβέρνησης και δεν θα πρέπει να εστιάζει μόνο στο μετασχηματισμό της γραφειοκρατίας σε ηλεκτρονική εφαρμογή. Ωστόσο υπάρχουν πολλοί παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη προκειμένου να υλοποιούνται με επιτυχία τα προγράμματα ηλεκτρονικής

²⁴ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

διακυβέρνησης. Αν ληφθούν υπόψη και αντιμετωπιστούν οι κίνδυνοι που βρίσκονται πίσω από την αποτυχία και τηρηθούν οι κανόνες ελαχιστοποίησης των κινδύνων αυτών, τότε η υλοποίηση μεγάλων αλλά και μικρών προγραμμάτων υλοποίησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι εφικτή με τα μικρότερα δυνατά προβλήματα.

Βιβλιογραφία 5^{ου} Κεφαλαίου

Almarabeh, T., & AbuAli , A. (2010). A General Framework for E Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research* , 39(1), 29-42.

Heeks, R. (2003). Most eGovernment-forDevelopment Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *Institute for Development Policy and Management*, 1-17.

Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. *Διοικητική Ενημέρωση*, 56-70.

Διαδικτυακές πηγές

1. <https://www.hellenicparliament.gr/Vouli-ton-Ellinon/To-Politevma/Syntagma/article-5a/>
2. <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

6.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο αναλύονται τα οφέλη που έχει η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει τόσο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και για τους δημόσιους φορείς, το κράτος και την κοινωνία γενικότερα.

6.2 Οφέλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στην παρούσα ενότητα αναφέρονται διάφορες κατηγορίες στις οποίες συνοψίζονται τα βασικά οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα οι Σπυράκης και Σπυράκη (2008) συνοψίζουν τα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις παρακάτω κατηγορίες (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008):

- Πρόσβαση σε μεγάλο αριθμό πληροφοριών (κανονιστικές διατάξεις, προσχέδια νόμων κλπ.)
- Ενίσχυση της κοινωνικής εμπλοκής στις δημόσιες δραστηριότητες μέσω διάδρασης με τους δημόσιους λειτουργούς κατά τη διάρκεια για πχ συμπλήρωσης ηλεκτρονικών εντύπων.
- Η κυβερνητική υπευθυνότητα αυξάνεται μέσω της βελτίωσης των διαδικασιών διαφάνειας και της μείωσης του κινδύνου διαφθοράς.
- Παρέχονται υποδομές πληροφορίας στις απομακρυσμένες και απομονωμένες γεωγραφικά περιοχές και ενισχύεται η ανάπτυξη στόχων των επιχειρήσεων λόγω της μείωσης κόστους και εξοικονόμησης χρόνου αλληλεπίδρασής τους με το δημόσιο. (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008)

Σύμφωνα με τον Μπούρα (2017) στα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμπεριλαμβάνονται επίσης:

- Η επιτάχυνση των μακροχρόνιων γραφειοκρατικών διαδικασιών

- Η εξοικονόμηση εξοπλισμού όπως για πχ γραφική ύλη, εκτυπωτές κλπ.
- Η βελτίωση της αλληλεπίδρασης των πολιτών με τους δημόσιους φορείς
- Η ενοποίηση όλων των πολιτών ανεξάρτητα της γεωγραφικής τους θέσης
- Η μείωση της επιβάρυνσης του περιβάλλοντος μέσω για πχ της μείωσης των μετακινήσεων και της λιγότερης χρήσης χαρτιού. (Μπούρας, 2017)

Επίσης η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει οφέλη για τη Διοίκηση, τους πολίτες και τις υπηρεσίες όπως επίσης και για την κοινωνία²⁵.

6.2.1 Οφέλη για τη Διοίκηση

Επιτυγχάνονται ολοκληρωμένες διαδικασίες μέσω της συνεργασίας με διάφορους κυβερνητικούς οργανισμούς. Υπάρχει καλύτερος συντονισμός και συνεργασία μεταξύ διαφόρων οργανισμών που ανήκουν σε διαφορετικά κυβερνητικά επίπεδα και φορείς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην αναδιοργάνωση των διαδικασιών και στην αύξηση της αξιοποίησης των ΤΠΕ. Η ανάγκη επικοινωνίας με τους πολίτες μειώνεται όπως επίσης και το κόστος παροχής υπηρεσιών. Δίνεται η δυνατότητα χρήσης νέων υπηρεσιών και μεθόδων όπως είναι για πχ η τηλεκπαίδευση και η τηλεργασία. Όλα αυτά συντείνουν στην αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας²⁶ της Δημόσιας Διοίκησης.

6.2.2. Οφέλη για πολίτες και υπηρεσίες

Πραγματοποιούνται περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες των οποίων η απόδοση και η ποιότητα έχει βελτιωθεί αρκετά. Δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να λαμβάνουν έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση και εξυπηρέτηση και ο χρόνος των αποστάσεων ελαχιστοποιείται καθώς μειώνεται η προσέλευση στις Δημόσιες Υπηρεσίες. Επίσης ο όγκος εργασίας μειώνεται καθώς επίσης και ο χρόνος εξυπηρέτησης. Το αποτέλεσμα είναι η μείωση του

²⁵ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>

²⁶ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ. 18,19)

όγκου της γραφειοκρατίας και η αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών. Σημαντικό είναι το όφελος για πολίτες και υπηρεσίες καθώς μειώνεται το κόστος και αυξάνεται η ασφάλεια και η ακρίβεια των δεδομένων²⁷.

6.2.3 Οφέλη για την κοινωνία

Δημιουργούνται καλύτεροι μηχανισμοί που επιτρέπουν την αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ των κοινωνικών ομάδων και της κυβέρνησης. Η διασύνδεση μεταξύ των κοινωνικών ομάδων ενισχύει την επιρροή τους για την επίτευξη κοινών στόχων. Επίσης ενθαρρύνεται η συμμετοχή στα κοινά, στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, σε εκλογές, σε ακροάσεις ή σε συσκέψεις διοικητικών οργάνων μέσω τηλεδιάσκεψης. Με τον τρόπο αυτό αυξάνεται η διαφάνεια των κυβερνητικών διαδικασιών και μειώνεται η διαφθορά. Επιπλέον, ενισχύεται η ισότιμη μεταχείριση μεταξύ των πολιτών και εξαλείφονται οι διακρίσεις καθώς σχεδιάζονται εξειδικευμένες υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες του καθενός²⁸.

Τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ομαδοποιούνται επίσης σε 3 κύριες κατηγορίες σύμφωνα με τους Καλογήρου και Παναγιωτόπουλο (2016): στη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, στην αύξηση της παραγωγικότητας και της ενίσχυσης της απόδοσης των δημόσιων οργανισμών, και στην ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

6.2.4 Οφέλη για πολίτες και επιχειρήσεις

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω της αναβάθμισης της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης, καθιστά πιο εύκολη, πιο αποδοτική και με λιγότερο

²⁷ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.21,22)

²⁸ <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508> (σ.22,23)

κόστος την πρόσβαση σε αυτές για πολίτες και επιχειρήσεις. Αυτό συνεπάγεται αύξηση των ευκαιριών για τους πολίτες και βελτίωσης της ποιότητας ζωής καθώς εξοικονομούν χρόνο και κόστος για την εξυπηρέτησή τους από τις δημόσιες υπηρεσίες. Για τις επιχειρήσεις, οι ίδιοι λόγοι συνεπάγονται αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητάς τους και κατά συνέπεια σημαντικά οφέλη για τη χώρα ή την περιοχή που δραστηριοποιούνται (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

6.2.5 Αύξηση της παραγωγικότητας- αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών

Η χρήση των ΤΠΕ συμβάλλει στη αποτελεσματικότητα και στην απόδοση των δημοσίων οργανισμών αλλά και στην ενίσχυση της Δημόσιας Διοίκησης και του ευρύτερου δημόσιου τομέα συνολικά. Συγκεκριμένα συντελούν στην καλύτερη εκτέλεση των καθηκόντων εργασίας και αυξάνει το ενδιαφέρον και τη διάθεση για δημιουργία των υπαλλήλων στο εσωτερικό ενός οργανισμού, των οποίων ο ρόλος έχει αποκτήσει ένα πιο επιτελικό χαρακτήρα. Συμβάλλει στην αυτοματοποίηση και απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και στην απλοποίηση των διοικητικών δομών. Αυτό ισχύει όχι μόνο για την εσωτερική λειτουργία ενός οργανισμού αλλά και για τις σχέσεις μεταξύ των οργανισμών. Μπορεί να ενισχύσει την έγκαιρη και ολοκληρωμένη πληροφόρηση όπου τα διευθυντικά στελέχη των δημοσίων οργανισμών μπορούν να αξιοποιούν προκειμένου να λαμβάνουν σωστές και έγκαιρες αποφάσεις. Η βελτιωμένη παραγωγικότητα του κράτους εκτός από τα οφέλη που συνεπάγεται για του πολίτες, συμβάλλει στη μείωση των δαπανών και στην αύξηση των συνολικών εσόδων του. Αυτό μεταφράζεται σε εξοικονόμηση πόρων οι οποίοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την εξυπηρέτηση άλλων αναγκών όπως πχ εξυπηρέτηση δημοσίου χρέους, ενίσχυση εκπαιδευτικής πολιτικής κλπ. (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

6.2.6 Ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας του κράτους και διευκολύνει τη διαβούλευση για δημόσια θέματα. Με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται η εμπιστοσύνη των πολιτών καθώς μπορούν για πχ να έχουν πρόσβαση στη δημοσίευση διοικητικών αποφάσεων και του οικονομικού απολογισμού του κράτους. Το

διαδίκτυο μέσω της παροχής εργαλείων ηλεκτρονικής διαβούλευσης παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν στα δημόσια πράγματα. Μέσω της τελευταίας αυτής πρακτικής είναι δυνατή η λήψη καλύτερων αποφάσεων καθώς παρέχεται καλύτερη πληροφόρηση στα σχετικά ζητήματα (Καλογήρου & Παναγιωτόπουλος, 2016).

(Πηγή : <https://slideplayer.gr/slide/2694356/>, Νίκος Σαριδάκης ΥΠΕΣΔΔΑ)



Διάγραμμα 8: Η Δημόσια Διοίκηση αλλάζει

Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο ρόλος της τεχνολογίας μετασηματίστηκε. Έτσι πριν την εμφάνιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης η τεχνολογία αποτελούσε μηχανισμό που συντελούσε στην μηχανοργάνωση των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Τώρα οι τεχνολογίες μετουσιώνονται σε παράγοντες αλλαγές και διαμόρφωσης νέων διαδικασιών, οργάνωσης και διαχείρισης της γνώσης (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Χάρη στη ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι πολίτες και οι επιχειρήσεις επιβαρύνονται λιγότερο από τις διοικητικές διαδικασίες, η αλληλεπίδραση με τους δημόσιους οργανισμούς

απλουστεύεται, υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης σε πλήθος πληροφοριών και εξαλείφεται ο χρόνος αναμονής στους δημόσιους οργανισμούς καθώς ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί ηλεκτρονικά όλο το 24ωρο.

Έτσι λοιπόν επιτυγχάνεται εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος καθώς η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στην αποτελεσματική παροχή των δημοσίων υπηρεσιών, στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος για τους πολίτες, ενισχύοντας την συνολική εικόνα της δημόσιας διοίκησης. Οι θεσμοί της δημοκρατίας ενισχύονται μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες, του ελέγχου της διαφθοράς και την πιο άμεση συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Βασιλάκης, 2020).

Βιβλιογραφία 6^{ου} Κεφαλαίου

Βασιλάκης, Ε. (2020). Ολοκληρωμένα Επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα. 4-9.

Καλογήρου, Γ., & Παναγιωτόπουλος,, Π. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Μπούρας, Χ. Ι. (2017). *Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Ανάκτηση Απρίλιος 18, 2021, από <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>

Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. *Διοικητική Ενημέρωση*, 56-70.

Διαδικτυακές πηγές

1. <https://slideplayer.gr/slide/2694356/>
2. <http://eclass.opencourses.teicm.gr/eclass/modules/units/?course=TMG103&id=508>
(σ.21,22)

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΝΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και προσδιορίζονται οι βασικοί πυλώνες της εθνικής στρατηγικής διοίκησης στις οποίες στηρίζεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στο δείκτη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως αυτός ορίστηκε από τον Οργανισμό των Ηνωμένων Εθνών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας έκανε σημαντικά βήματα τα οποία αναλύονται στη συνέχεια και το κεφάλαιο κλείνει με την παρουσίαση της Βίβλου του ψηφιακού μετασχηματισμού για το 2020-2050 και τον βασικών αρχών και στόχων της.

7.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση²⁹ ν.3979/2011 ψηφίστηκε το 2011, ο οποίος προβλέπει την τήρηση πρωτοκόλλου από όλους τους φορείς του Δημοσίου καθώς και τη νομική ισχύ απόδειξης των ηλεκτρονικών εγγράφων. Παράλληλα θεσμοθετείται η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, των φυσικών και νομικών προσώπων και μεταξύ των Δημοσίων φορέων. Επίσης συστήνεται το Δίκτυο Δημοσίου Τομέα και η Ενιαία Αρχή Πληρωμής των Τηλεπικοινωνιακών Τελών του Δημοσίου (Παρασκευάς, 2015). Η εθνική στρατηγική της Ελλάδας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στις αρχές της ανταγωνιστικότητας, της παραγωγικότητας, της εσωστρέφειας, της ανάπτυξης και της απασχόλησης. Οι κύριοι στόχοι της εθνικής στρατηγικής για την Ελλάδα παρουσιάζονται συνοπτικά στη συνέχεια:

²⁹ <https://www.taxheaven.gr/law/3979/2011>

- Παροχή του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού παροχής υπηρεσιών προς τον πολίτη και την επιχείρηση και συγκεκριμένα εκείνων που ολοκληρώνονται διαδικτυακά χωρίς να απαιτείται φυσική παρουσία του πολίτη στη Δημόσια Διοίκηση
- Δημιουργία ενός απόλυτα ψηφιακού περιβάλλοντος συνεργασίας και επικοινωνίας μεταξύ των στελεχών και των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης.
- Χρήση σύγχρονων υποδομών και διασφάλιση ποιοτικών και ασφαλών συνθηκών ψηφιακής ανάπτυξης τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα.

Η στρατηγική αυτή βασίζεται πάνω σε τέσσερις πυλώνες προσέγγισης (Παρασκευάς, 2015):

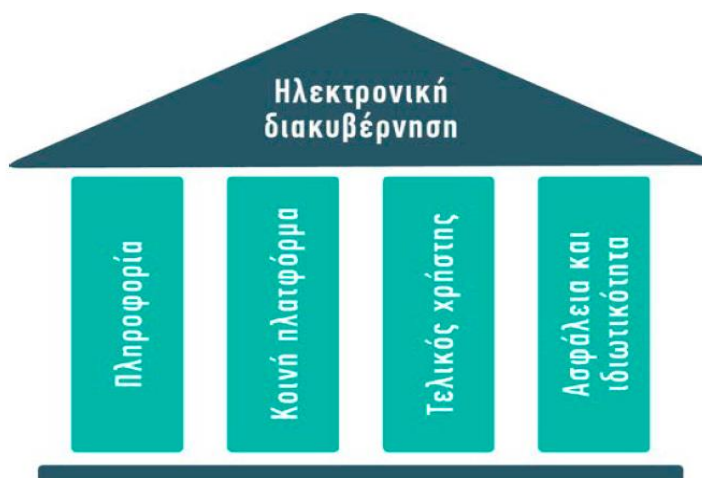
- προσέγγιση με «επίκεντρο την πληροφορία»: η μετακίνηση από το σημερινό επίπεδο διαχείρισης εγγράφων προς μια νέα σύγχρονη πραγματικότητα κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική για τη διαχείριση διακριτών τμημάτων πληροφορίας, ανοιχτών δεδομένων που μπορούν να χαρακτηριστούν, να διαμοιραστούν και να παρουσιαστούν με τρόπο απλό και κατανοητό προς όλους.

- προσέγγιση «κοινής πλατφόρμας»: η κοινή πλατφόρμα συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων λειτουργικών μονάδων του κράτους (υπουργεία, φορείς κλπ.) θα πρέπει να θεωρείται ως προϋπόθεση για τη μείωση του κόστους, την προώθηση της ανάπτυξης και τη διασφάλιση της αξιοπιστίας δεδομένων και πληροφοριών.

- προσέγγιση με επίκεντρο «τον τελικό χρήστη»: στο επίκεντρο των παρεχόμενων υπηρεσιών πρέπει να βρίσκονται οι ανάγκες των πολιτών, των επιχειρήσεων και των στελεχών του Δημοσίου καθώς με τον τρόπο αυτό θα έχουν πρόσβαση ανά πάσα στιγμή σε ποιοτικές πληροφορίες και υπηρεσίες.

- προσέγγιση με επίκεντρο «την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα»: ο σχεδιασμός της ψηφιακής ανάπτυξης δεν μπορεί να αγνοήσει τους κινδύνους που παραβιάζουν την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα είτε σε εφαρμογές είτε σε πληροφορία. Για την υποστήριξη της ανταλλαγής πληροφοριών και της συνεργασίας είναι αναγκαία η διασφάλιση της ασφάλειας των δεδομένων σε όλο τον τεχνολογικό κύκλο ζωής. (Παρασκευάς, 2015)

Πηγή: (Παρασκευάς, 2015)



Διάγραμμα 9: Πυλώνες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

7.2 Ο δείκτης ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κάθε δύο χρόνια ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών ερευνά την ηλεκτρονική ετοιμότητα των μελών του και στην συνέχεια προχωρά στη δημοσίευση της συγκριτικής κατάταξης. Τα στοιχεία που λαμβάνονται υπόψη κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης είναι: οι δικτυακοί τόποι που είναι διαθέσιμοι, οι τηλεπικοινωνιακές υποδομές, η ικανότητα του ανθρώπινου δυναμικού και ο βαθμός συμμετοχής των πολιτών (Μπούρας, 2017). Η έρευνα καταλήγει στην αποτύπωση του Δείκτη Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI: E-GOVERNMENT DEVELOPMENT INDEX), ο οποίος αντιπροσωπεύει το βαθμό ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε κράτος- μέλος (Παρασκευάς, 2015). Ο δείκτης αυτός είναι σύνθετος και αποτελείται από τρεις επιμέρους δείκτες:

- Το Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών (Online Service Index) που αξιολογεί τον στόχο και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
- Το Δείκτη Ανάπτυξης Τηλεπικοινωνιακών Υποδομών (Telecommunication Infrastructure Index) με τον οποίο αξιολογείται ο βαθμός ανάπτυξης ευρυζωνικών υποδομών σε όλο τον πληθυσμό

- Το Δείκτη Ανθρώπινου Κεφαλαίου (Human Capital Index) ο οποίος αξιολογεί την ετοιμότητα των υπαλλήλων και πολιτών να συμμετέχουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Λόγω της μεταβαλλόμενης φύσης των οικονομικών και κοινωνικών παραγόντων οι δείκτες αυτοί αλλάζουν ώστε ο δείκτης EGDΙ να αντανακλά πληρέστερα την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενός έθνους σύμφωνα με την τεχνολογική εξέλιξη, τις κοινωνικές τάσεις και τους διεθνείς αναπτυξιακούς στόχους (Παρασκευάς, ο.π.).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι αυτοσκοπός αλλά το μέσο για την παροχή καλύτερων υπηρεσιών μέσω της δημόσιας διοίκησης σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η κατάσταση μιας χώρας ανάλογα με το δείκτη EGDΙ αντιπροσωπεύει τις κυβερνητικές πολιτικές, τον αποτελεσματικό σχεδιασμό, τις σαφείς διαδικασίες και τις στρατηγικές υλοποίησης.

Η Ελλάδα κατατάσσεται στις κορυφαίες χώρες του κόσμου σύμφωνα με έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση των Ηνωμένων Εθνών για το 2018³⁰.

7.3 Βήματα προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση κατά τη διάρκεια της πανδημίας

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης προέβη σε μια σειρά μέτρων που σχετίζονται με ψηφιακές πλατφόρμες υπηρεσιών, νομοθετικές ρυθμίσεις και οδηγίες προκειμένου να διασφαλιστεί η ασφάλεια των πολιτών και να μπορούν να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους ηλεκτρονικά. Όλα αυτά έφεραν στο προσκήνιο νέες μεθόδους και τεχνικές που αποτελούν πλέον μέρος της καθημερινής μας ζωής και επικοινωνίας. Αυτά είναι η τηλεργασία, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση, η εξ αποστάσεως λειτουργία του Δημοσίου και η εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών.

³⁰ [Η έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Ηνωμένων Εθνών για το 2018 τοποθετεί την Ελλάδα στις κορυφαίες χώρες του κόσμου | Ελληνική Κυβέρνηση \(government.gov.gr\)](#)

Τα νέα αυτά μέτρα αποτυπώνονται σε 20 βήματα³¹ τα οποία παρουσιάζονται στη συνέχεια:

1. gov.gr: μέσω της λειτουργίας της ψηφιακής πύλης του Δημοσίου «gov.gr» που ξεκίνησε να λειτουργεί πιλοτικά από τις 21/03/2020 παρέχονται ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες.
2. Άυλη συνταγογράφηση: σε συνεργασία τα Υπουργεία Υγείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης τέθηκε σε δοκιμαστική εφαρμογή από τις 28/03/2020 η άυλη συνταγογράφηση όπου η πρόσβαση γίνεται μέσω της ψηφιακής πύλης gov.gr. Αυτό έδωσε τη δυνατότητα στους πολίτες να λαμβάνου στο κινητό τους σε μορφή mail ή μηνύματος ιατρικές συνταγές χωρίς να χρειάζεται πλέον να προσκομίζουν τυπωμένες συνταγογραφήσεις στο φαρμακοποιό. Η πλατφόρμα ενεργοποιήθηκε μέσω παροχής οδηγιών από τον ΗΔΙΚΑ, στις 03/04/2020.
3. Πλατφόρμα τηλεδιασκέψεων «e-Presence»: μέσω της πλατφόρμας <https://epresence.gov.gr> πραγματοποιούνται διαδικτυακές τηλεδιασκέψεις από όλους τους φορείς του Δημοσίου.
4. Μητρώο ασθενών covid-19: με κοινή απόφαση των υπουργών Βασίλη Κικίλια (Υπουργείο Υγείας) και Κυριάκου Πιερρακάκη (Υπουργείο Επικρατείας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης) το μητρώο αυτό τέθηκε σε εφαρμογή στις 24/03/2020. Με τον τρόπο αυτό παρέχεται η δυνατότητα στους αρμόδιους φορείς να έχουν σαφή εικόνα για τον αριθμό των κρουσμάτων και την πορεία της πανδημίας στη χώρα.
5. Επίσης κοινότητα της ελληνικής κυβέρνησης στο viber για την ενημέρωση των πολιτών: μέσω της εφαρμογής αυτής οι πολίτες ενημερώνονται για την εξέλιξη της πανδημίας στην Ελλάδα.
6. Αποστολή εγγράφων και πιστοποιητικών από τα ΚΕΠ στο σπίτι με ένα τηλεφώνημα χωρίς χρέωση: η αποστολή γίνεται μέσω courier ή ταχυδρομείου χωρίς χρέωση και η υπηρεσία αφορά επείγουσες αιτήσεις για τις οποίες δεν απαιτείται η προσκόμιση δικαιολογητικών αλλά και εκείνες που αφορούν θα πρέπει ο πολίτης να τα στείλει ηλεκτρονικά.
7. Ηλεκτρονική υπογραφή σε όλα τα μέλη της κυβέρνησης και την Πρόεδρο της Δημοκρατίας: πρόκειται για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων του υπουργικού συμβουλίου. Η πλατφόρμα αυτή τέθηκε σε εφαρμογή στις 24/03/2020 σε συνεργασία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και της Προέδρου της Δημοκρατίας.

³¹ <https://www.eea.gr/arhra-eea/ikosi-vimata-pros-tin-psifiaki-diakivernisi/>

8. Σε λειτουργία το forma.gov.gr και ο αριθμός 13033³²: στον ιστότοπο forma.gov.gr μπορεί να βρει ο πολίτης όλες τις πληροφορίες σχετικά με την απαγόρευση της κυκλοφορίας λόγω της πανδημίας, ενώ παράλληλα οι πολίτες μπορούν να τυπώσουν δύο είδη εγγράφων που αφορούν τους εργαζόμενους και τις κατ'εξάιρεση μετακινήσεις. Επίσης οι πολίτες για τις μετακινήσεις τους μπορούν να χρησιμοποιούν και τον αριθμό 13033.
9. Ψηφιοποιήθηκε η φορολογική ενημερότητα για τις πληρωμές από το Δημόσιο: από τις 18/03/2020 η διαδικασία αυτή γίνεται αυτόματα.
10. Πρωτοβουλία #DigitalSolidarityGr: στις 16/03/2020 ο υπουργός Ψηφιακής Διακυβέρνησης με επιστολή του προς τα μέλη ΣΕΠΕ (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας), τους παρόχους τηλεπικοινωνιών, τα μέλη της «Ελληνικής Συμμαχίας για τις ψηφιακές δεξιότητες και την απασχόληση» και τις επιχειρήσεις συνδρομητικών υπηρεσιών, τους ζήτησε να εξετάσουν ποιες υπηρεσίες ή προϊόντα που παρέχουν συνδρομητικά θα μπορούσαν να τα διαθέσουν δωρεάν για όσο διάστημα διαρκεί η πανδημία.
11. Το 3-makers.gov.gr: η πρωτοβουλία αυτή πραγματοποιήθηκε από τα υπουργεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Υγείας όπου παρότρυναν «την κοινότητα των makers» να συμμετάσχουν στην παραγωγή του αναγκαίου εξοπλισμού.
12. ethelontes.gov.gr: σε συνεργασία με το υπουργείο Υγείας τέθηκε σε λειτουργία η πλατφόρμα στις 23/03/2020 με σκοπό να ενισχυθεί το υγειονομικό σύστημα τόσο με ανθρώπινο δυναμικό όσο και με ιατροτεχνολογικό εξοπλισμό.
13. Ασφαλής εργασία από το σπίτι για 10.000 υπαλλήλους της δημόσιας διοίκησης: η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (ΓΓΠΣΔΔ) του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με την Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ φρόντισαν έτσι ώστε από τις 01/04/2020 να έχουν πρόσβαση στην τηλεργασία όλοι οι φορείς της δημόσιας διοίκησης που ήταν ενταγμένοι στο Δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ.
14. Διαδικτυακές προβολές των παραστάσεων του Εθνικού Θεάτρου: με πρωτοβουλία των υπουργών Πολιτισμού και Αθλητισμού Λίνας Μενδώνη και του υπουργού Επικράτειας και Ψηφιακής Διακυβέρνησης Κυριάκου Πιερρακάκη, και με την τεχνική υποστήριξη του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, από τις 01/04/2020 προβλήθηκαν διαδικτυακά δωρεάν παραστάσεις του Εθνικού Θεάτρου οι οποίες

³² <https://www.eea.gr/arthra-eea/ikosi-vimata-pros-tin-psifiaki-diakivernisi/>

όμως διακόπηκαν λόγω των μέτρων για την αντιμετώπιση της εξάπλωσης της πανδημίας.

15. Πρόσβαση χωρίς χρέωση σε ψηφιακές πλατφόρμες³³ για την εξ αποστάσεως εκπαίδευση: στις 06/04/2020 οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας ανταποκρίθηκαν στην πρωτοβουλία των υπουργείων Παιδείας και Θρησκευμάτων και Ψηφιακής Διακυβέρνησης, να παραχωρήσουν πρόσβαση σε δωρεάν ιστοσελίδες προκειμένου να πραγματοποιηθεί η εξ αποστάσεως εκπαίδευση.
16. Πρωτοβουλία covidhackgr.gov.gr: με ενέργειες του υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης Γρηγόρη Ζαριφόπουλου στις 14/04/2020 ανακοινώθηκαν δύο πρωτοβουλίες με στόχο την ανάδειξη και αξιοποίηση καινοτόμων προτάσεων και λύσεων στηρίζοντας το Εθνικό Σύστημα Υγείας για την αντιμετώπιση της πανδημίας.
17. Διασύνδεση e-ΕΦΚΑ με το μητρώο Πολιτών: σε συνεργασία με το υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Υποθέσεων στις 03/03/2020 δόθηκε πρόσβαση στο e-ΕΦΚΑ όλων των ληξιαρχικών γεγονότων των πολιτών που είναι καταχωρημένα στο Πληροφοριακό Σύστημα «Μητρώο Πολιτών» του υπουργείου Εσωτερικών.
18. TAXISnet και αλλαγή του password: στο πλαίσιο της διαρκούς βελτίωσης του επιπέδου ασφαλείας των υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι πολίτες, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, στις 31/03/2020 ισχυροποίησε την πολιτική της σχετικά με τους κωδικούς πρόσβασης ενώ προέτρεψε τους πολίτες να προβούν στην αλλαγή τους.
19. Οδηγίες για ασφαλή πρόσβαση στο διαδίκτυο και τηλεργασία: με πρωτοβουλία της Γενικής Γραμματείας Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων έχουν σταλεί μέχρι στιγμής 3 ενημερωτικά δελτία στους πολίτες: για σωστή χρήση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων (16/03/2020), να δείχνουν προσοχή στα μηνύματα που λαμβάνουν σχετικά με τον κορονοϊό (20/03/2020) και στις 30/03/2020 δόθηκαν συμβουλές για ασφαλή εργασία από το σπίτι
20. Ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των τηλεπικοινωνιακών υποδομών: η ηγεσία του υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με τους διευθύνοντες συμβούλους του τηλεπικοινωνιακού κλάδου συμφώνησαν να βρίσκονται σε συνεχή επαφή προκειμένου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που προκύπτουν από τον αυξανόμενο φόρτο του δικτύου.

³³<https://www.eea.gr/arhra-eea/ikosi-vimata-pros-tin-psifiaki-diakivernisi/>

7.4 Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025

Η βίβλος του Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΒΨΜ)³⁴ συνιστά την καταγραφή των απαραίτητων παρεμβάσεων που πρέπει να γίνουν στις τεχνολογικές υποδομές του κράτους, στην εκπαίδευση και κατάρτιση του πληθυσμού για την απόκτηση των ψηφιακών δεξιοτήτων καθώς και στον τρόπο με τον οποίο η χώρα αξιοποιεί την ψηφιακή τεχνολογία σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της δημόσιας διοίκησης. Βασικός της ρόλος είναι η περιγραφή του κύριου στόχου και της φιλοσοφίας της εθνικής στρατηγικής για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Το κείμενο αυτό περιγράφει τις κατευθυντήριες γραμμές, το μοντέλο διακυβέρνησης και υλοποίησης, τους στρατηγικούς άξονες που εναρμονίζουν την εθνική δράση με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής καθώς και άλλες αναγνωρισμένες πρακτικές που θα συμβάλλουν στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα. Δίνεται έμφαση στην υλοποίηση δηλαδή όχι μόνο στο «τι» αλλά και στο «πώς». Μέσα από συγκεκριμένο σχέδιο δράσης που διαμορφώνεται από αρμόδιους φορείς καθορίζονται τα απαραίτητα οριζόντια έργα ενώ παράλληλα περιγράφονται κάθετες παρεμβάσεις σε κάθε άξονα πολιτικής που θα υποστηρίξουν τον ψηφιακό μετασχηματισμό της χώρας. Η ΒΨΜ έχει δυναμικό χαρακτήρα και θα συνεχίσει να επικαιροποιείται ετησίως σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Η διαδικασία της επικαιροποίησης εξασφαλίζει πως οι νέες ανάγκες θα οδηγούν σε νέα έργα που θα εντάσσονται στη γενικότερη φιλοσοφία και θα εξυπηρετούν τους στόχους της ΒΨΜ. Τα έργα αυτά θα αξιολογούνται ως προς το αν είναι σύμφωνα με την πολιτική της ΒΨΜ και τον αντίκτυπο που θα έχουν στους πολίτες ή το κράτος.

Η αποτελεσματική υλοποίηση της Βίβλου εξαρτάται από την υλοποίηση και εφαρμογή ενός δεσμευτικού μοντέλου δημόσιας διοίκησης το οποίο καλύπτει οριζόντια το σύνολο των φορέων της γενικής κυβέρνησης και του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Το ενιαίο μοντέλο διακυβέρνησης είναι αυτό που ελέγχει και συντονίζει τις αρμοδιότητες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εφαρμογή των σχετικών παρεμβάσεων υπό την εποπτεία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης και σε συνεργασία με τον ιδιωτικό

³⁴ [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](https://digitalstrategy.gov.gr)

τομέα όπου αυτό χρειάζεται εφαρμόζοντας τις αρχές της διαφάνειας, της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας. Το μοντέλο υλοποίησης καθορίζει τη σύνθεση των ομάδων έργου καθώς επίσης τους ρόλους και τις αρμοδιότητες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική ολοκλήρωση των παρεμβάσεων.

7.4.1 Αρχές Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Οι κατευθυντήριες αρχές³⁵ αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση υλοποίησης του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι αρχές αυτές πρέπει να υιοθετηθούν για κάθε δράση και έργο πληροφορικής της γενικής κυβέρνησης και αποτελούν προτεραιότητες της ψηφιακής στρατηγικής που ακολουθεί κάθε ανεξάρτητη αρχή που διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην υλοποίηση του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι κατευθυντήριες αυτές αρχές είναι δεσμευτικές για κάθε αρμόδια ρυθμιστική αρχή, εταιρεία ή οργανισμό που παρέχει υπηρεσίες κοινής ωφέλειας. Οι αρχές αυτές παρουσιάζονται στη συνέχεια:

- Υπηρεσίες εξ ορισμού ψηφιακές
- Αρχή «μόνον άπαξ»
- Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας
- Διακαναλικές ψηφιακές υπηρεσίες
- Πολιτικο-κεντρική προσέγγιση σχεδιασμού ψηφιακών υπηρεσιών
- Επαναχρησιμοποίηση δομικών στοιχείων και λύσεων
- Υιοθέτηση ανοικτών και συμμετοχικών διαδικασιών για τον σχεδιασμό και την αξιολόγηση ψηφιακών υπηρεσιών
- Κατάργηση των αποκλεισμών και καθολική προσβασιμότητα
- Διευκόλυνση της διασυνοριακής εξυπηρέτησης των πολιτών
- Αξιοπιστία και εμπιστοσύνη

³⁵ [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](https://digitalstrategy.gov.gr)

- Ανοικτότητα και ενίσχυση της διαφάνειας
- Ανάπτυξη ασφαλούς λογισμικού και συστημάτων από το σχεδιασμό τους
- Υιοθέτηση ευέλικτων μοντέλων για το σχεδιασμό, την υλοποίηση και την προμήθεια έργων και υπηρεσιών
- Απλούστευση διαδικασιών

7.4.2 Στόχοι του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η Ελλάδα έχει αντιληφθεί την ανάγκη της μετάβασης προς την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί το παρόν και όχι μια συνθήκη που αφορά το μέλλον. Το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης έχει εκπονήσει και υλοποιεί μια εθνική στρατηγική για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας που διέπεται από συγκεκριμένους στόχους³⁶:

- Ο κάθε Έλληνας να μπορεί να εργαστεί γρήγορα, αξιόπιστα και με ασφάλεια στο διαδίκτυο
- Να ικανοποιούνται οι ανάγκες των πολιτών άμεσα και αποτελεσματικά μέσα από ένα ψηφιακό κράτος
- Να προάγεται η ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για όλους τους Έλληνες πολίτες.
- Να υπάρξει βοήθεια ώστε κάθε ελληνική επιχείρηση να γίνει ψηφιακή επιχείρηση.
- Να στηριχθεί η ψηφιακή καινοτομία
- Να απελευθερωθεί και να αξιοποιηθεί η παραγωγική αξία των δεδομένων του δημοσίου
- Να ενταχθούν οι σύγχρονες τεχνολογίες σε όλους τους τομείς της οικονομίας

³⁶ [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](https://digitalstrategy.gov.gr)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η αντιμετώπιση της πανδημίας συνέβαλε στην ανάπτυξη και επιτάχυνση σύγχρονων μεθόδων και τεχνικών που σχετίζονται με ψηφιακές πλατφόρμες υπηρεσιών σε συνδυασμό με ρυθμίσεις και πληροφορίες για τη διασφάλιση των πολιτών. Όλα αυτά έφεραν στο προσκήνιο, χάρη στη σημαντική συμβολή του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης σε συνεργασία και με άλλα Υπουργεία, νέες τεχνικές και μεθόδους που αποτελούν πλέον κομμάτι της καθημερινότητας και της σύγχρονης πραγματικότητας. Η πρόοδος αυτή αποτυπώθηκε σε 20 βασικά βήματα ψηφιακού μετασχηματισμού και αφορούν λειτουργίες που διευκολύνουν την τηλεργασία, την εξ αποστάσεως εκπαίδευση, την εξ αποστάσεως λειτουργία του Δημοσίου και την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση των πολιτών.

Η μέτρηση και η σύγκριση της επίδοσης κάθε χώρας στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετράτε μέσω του δείκτη EGD I ο οποίος αντιπροσωπεύει μια γενική εικόνα όσον αφορά τον τρόπο παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από κάθε χώρα καθώς και τη δυνατότητα της παροχής των υπηρεσιών αυτών στο μέλλον.

Οι κατευθυντήριες αρχές της Βίβλου του Ψηφιακού Μετασχηματισμού βασίζονται σε ένα σύνολο βασικών εννοιών που έχουν να κάνουν με τον πολιτο-κεντρικό σχεδιασμό των ψηφιακών υπηρεσιών μέχρι την υιοθέτηση ανοικτών προτύπων και λύσεων για την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων. Μέσα από τον ανοικτό διαδικτυακό τόπο διασφαλίζεται η συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ανοικτές διαβουλεύσεις, στο σχεδιασμό νέων λύσεων και στη συνεχή βελτίωση των υφιστάμενων υπηρεσιών. Οι κατευθυντήριες αυτές αρχές αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση της εφαρμογής και υλοποίησης των στόχων του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.

Βιβλιογραφία 7ου κεφαλαίου

Μπούρας, Χ. Ι. (2017). *Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Retrieved Απρίλιος 18, 2021, from <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>

Παρασκευάς, Μ. (2015, Δεκέμβριος 2015). *Η δημόσια διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας*. Retrieved Μάιος 4, 2021, from <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/412>

Διαδικτυακές πηγές

1. <https://www.taxheaven.gr/law/3979/2011>
2. <https://www.eea.gr/arthra-eea/ikosi-vimata-pros-tin-psifiaki-diakivernisi/>
3. [Η έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση των Ηνωμένων Εθνών για το 2018 τοποθετεί την Ελλάδα στις κορυφαίες χώρες του κόσμου | Ελληνική Κυβέρνηση \(government.gov.gr\)](#)
4. [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](#)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8 : ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΑΝΑΣΚΟΠΗΣΗ

8.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύονται βασικά άρθρα και έρευνες που εστιάζουν στη διερεύνηση δύο κατηγοριών παραγόντων. Εκείνων που ασκούν σημαντική επίδραση στην αποτελεσματική λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και εκείνων που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

8.2 Παράγοντες που συμβάλλουν στην αποτελεσματική λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάγκη για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προκύπτει από την επιθυμία των τοπικών ηγετών για αλλαγή της εργασιακής κουλτούρας και τη μετάβαση από τη παραδοσιακή σε ηλεκτρονική, χρησιμοποιώντας σύγχρονες τεχνολογικές καινοτομίες. Αυτό σύμφωνα με το άρθρο των (Putra, et al., 2018) «*Tactical steps for E-Government*» συμβαδίζει με τον κύριο στόχο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που είναι η βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών για τους πολίτες, η οποία επιδρά θετικά στην ευημερία της κοινότητας αυξάνοντας την αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα και την παραγωγικότητα της περιφερειακής Κυβέρνησης. Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διακυβέρνησης είναι εφικτός μόνο μέσω της ένταξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύστημα δημόσιας διακυβέρνησης κάθε χώρας. Κύριο μέλημα των κυβερνήσεων είναι τα επιχειρήματα των πολιτών όπως αναφέρεται στο άρθρο των (Kamolov & Konstantinova, 2017) «*E-Government: Way of modernization and efficiency enhancement of public governance*», τα οποία οδήγησαν κυβερνήσεις διαφορετικών χωρών στην ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας έχοντας ως βασική υποδομή την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Όπως προκύπτει από την έρευνα των (Twizeyimana & Andersson, 2019) οι οποίοι στο άρθρο τους «*The public value of E-Government – A literature review*» προσπάθησαν να διερευνήσουν δύο βασικά ερωτήματα: «Ποια είναι η τρέχουσα κατάσταση της έρευνας σχετικά με τη δημόσια αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» και « Ποια αξία υποτίθεται ότι

δίνει η κυβέρνηση», υπάρχει κενό στη βιβλιογραφία και έλλειψη συγκριτικών μελετών σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο.

Για την αποτελεσματική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται διαθεσιμότητα και προσβασιμότητα. Οι κυβερνητικές συναλλαγές οφείλουν να είναι διαθέσιμες όλο το 24ωρο. Αυτό παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες και τους υπαλλήλους την ευελιξία να διεκπεραιώνουν συναλλαγές εκτός συγκεκριμένων τυπικών ωρών της κυβέρνησης. Ένας ηλεκτρονικός κυβερνητικός ιστότοπος πρέπει να ικανοποιεί την απαίτηση για υψηλή διαθεσιμότητα (Almarabeh & AbuAli , 2010). Η κυβέρνηση κατά το σχεδιασμό των διαδικτυακών υπηρεσιών που χρησιμοποιούνται από τους υπαλλήλους πρέπει να λάβει υπόψη της τέσσερις παράγοντες που σχετίζονται με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών: η ποιότητα των πληροφοριών, η τεχνική αποτελεσματικότητα η ιδιωτικότητα και η επικοινωνία με τον εργαζόμενο (Janita & Miranda, 2017).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μειώνει το χρόνο εκτέλεσης των συναλλαγών, αυξάνει την αποτελεσματικότητα, βελτιώνει τις πληροφορίες για τις υπηρεσίες, εισάγει νέες υπηρεσίες, αυξάνει το βαθμό εμπιστοσύνης στη διερεύνηση των αιτημάτων και των υπηρεσιών και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών (Mahmoodi & Nojedeh, 2016). Επίσης η αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξηγείται από την ικανότητα διαχείρισης, την ασφάλεια και το απόρρητο καθώς και τη συνεργασία μεταξύ των κυβερνήσεων. Από τους παράγοντες αυτούς η ικανότητα διαχείρισης και η συνεργασία επηρέασαν την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ασφάλεια και το απόρρητο δεν φάνηκαν στην έρευνα να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Reddick, 2009).

Ωστόσο η έρευνα των (Guo & Lu, 2005) έδειξε πως σύμφωνα με την άποψη των πολιτών στη χώρα της Αυστραλίας, η ποιότητα παρουσίας στο διαδίκτυο και η ποιότητα πληροφοριών επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περισσότερο από την ποιότητα του συστήματος.

8.3 Παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες στις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έρευνες έχουν δείξει πως η κυβέρνηση μπορεί να ενθαρρύνει την υιοθέτηση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες με την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Μερικοί από τους παράγοντες που λαμβάνονται υπόψη είναι η εμπιστοσύνη, το ρίσκο, η αποδοχή της τεχνολογίας και η κουλτούρα (Warkentin, Pavlou, & Rose, 2002). Επίσης η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η συμβατότητα και η αξιοπιστία είναι σημαντικές συνιστώσες πρόβλεψης της πρόθεσης των πολιτών να χρησιμοποιήσουν μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Carter & Weerakkody, 2008). Άλλες πάλι έρευνες θεωρούν ότι η εμπιστοσύνη των πολιτών τόσο στην κυβέρνηση όσο και στην τεχνολογία είναι επιτακτική για την ευρεία υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Srivastava & Teo, 2009; Belanger & Carter, 2008) και άλλες επεκτείνουν την έρευνα αυτή και εστιάζουν στην ασφάλεια στο διαδίκτυο και την αξιοπιστία στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (Abdelghaffar, Kamel, & Duquenoy, 2010). Αν και η επιτυχημένη υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την εμπιστοσύνη των πολιτών και την προθυμία τους να την αξιοποιήσουν, έχει δοθεί λίγη προσοχή για τη διερεύνηση της υιοθέτησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την άποψη της εμπιστοσύνης των πολιτών. Οι περισσότερες έρευνες εστιάζουν στην εμπιστοσύνη προς το διαδίκτυο και την κυβέρνηση χωρίς να δίνεται ιδιαίτερη προσοχή στις πτυχές εμπιστοσύνης των πολιτών (προσωπικότητα, πολιτισμός, φύλο, επίπεδο εκπαίδευσης, πεποιθήσεις, αξίες). Άλλες έρευνες εστιάζουν στο κομμάτι της τεχνολογίας (Alzahrani, Al-Karaghoulis, & Weerakkody, 2017). Σε πολλές έρευνες που μελετούν την εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπάρχει έλλειψη έρευνας σχετικά με την έννοια της εμπιστοσύνης, την πολυδιάστατη φύση της και τους τύπους εμπιστοσύνης. Αυτό έχει σαν συνέπεια πολλές έρευνες να επικεντρώνονται στην τεχνολογία ή τους κυβερνητικούς παράγοντες χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι διαστάσεις της εμπιστοσύνης (Alzahrani, Al-Karaghoulis, & Weerakkody, 2017). Η εμπειρική αναζήτηση έδειξε επίσης πως έχουν διεξαχθεί αρκετές έρευνες με βάση το συγκεκριμένο θέμα αλλά δεν είναι αρκετές εκείνες που έχουν συμπεριλάβει στο πλαίσιο μελέτης τους παράγοντες όπως η προσωπικότητα, το φύλο, ο πολιτισμός, η εμπειρία, το επίπεδο εκπαίδευσης, οι πεποιθήσεις και τα συστήματα αξιών (Elenezi, et al., 2014). Άλλα συμπεράσματα ερευνών βασιζόμενες στο μοντέλο αποδοχής τεχνολογίας (TAM) και στο μοντέλο διαχείρισης της σχέση πελατών (CRM) έδειξαν πως η αντιληπτή χρησιμότητα, η αντιληπτή ευκολία χρήσης, η ασφάλεια και ο κίνδυνος ενισχύουν

άμεσα την εμπιστοσύνη των πολιτών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Liu & Zhou, 2010). Επίσης η ποιότητα των διαδικτυακών κρατικών συναλλαγών και η οργανωτική φήμη αυξάνουν την εμπιστοσύνη σε κυβερνητικούς οργανισμούς (Beldad, et al., 2012).

Καθώς η τεχνολογία ενσωματώνεται ολοένα και περισσότερο στην κοινωνία, οι αντιλήψεις των πολιτών για την ακρίβεια και την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα αυξηθούν. Εάν οι κυβερνητικές υπηρεσίες αναμένουν από τους πολίτες να παρέχουν ευαίσθητες πληροφορίες και να ολοκληρώνουν προσωπικές συναλλαγές στο διαδίκτυο, είναι απαραίτητο και επιτακτική ανάγκη να αναγνωρίζουν και να ενισχύουν τις απόψεις των πολιτών σχετικά με την αξιοπιστία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Belanger & Carter, 2008). Επίσης η έρευνα της (Colesca, 2009) κατέληξε στο συμπέρασμα πως η υψηλότερη αντίληψη των πολιτών για την τεχνολογική και οργανωτική αξιοπιστία, η ποιότητα και η χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η εμπειρία με το διαδίκτυο και η τάση εμπιστοσύνης, ενισχύουν άμεσα την εμπιστοσύνη προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επίσης στους παράγοντες αυτούς συγκαταλέγεται η ασφάλεια και η αξιοπιστία. Σε άλλες πάλι περιπτώσεις η επίδραση της εμπιστοσύνης στη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ποικίλλει ανάλογα με το πολιτισμικό περιβάλλον (Navarrete, 2010)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Όπως υποστηρίζει και ο Gefen (2002) είναι απαραίτητο να μελετηθεί το ζήτημα της εμπιστοσύνης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση πολύπλευρα προκειμένου να υπάρξει σαφής κατανόηση της έννοιας και να αντιμετωπιστεί το ζήτημα της εμπιστοσύνης στο σύνολό της (Alzahrani, Al-Karaghoulī , & Weerakkody, 2017).

Συνεπώς στους παράγοντες επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αναπτύχθηκαν στην ενότητα 5.3 του πέμπτου κεφαλαίου, θα πρέπει να συμπεριληφθούν, όπως προέκυψαν από την παράθεση της παραπάνω βιβλιογραφικής ανασκόπησης, και οι ακόλουθοι: ο αντιληπτός κίνδυνος, η εμπιστοσύνη στο διαδίκτυο και στην κυβέρνηση, η ασφάλεια των πληροφοριών και των συναλλαγών, η ποιότητα των διαδικτυακών συναλλαγών και η οργανωτική φήμη όπως και σε μερικές περιπτώσεις το πολιτισμικό περιβάλλον επηρεάζουν την πρόθεση των πολιτών να υιοθετήσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μειώνει τις αποστάσεις και το χρόνο συναλλαγών και προσφέρει τη

δυνατότητα βελτίωσης των παρεχόμενων κρατικών υπηρεσιών. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν να παρέχουν οφέλη όχι μόνο στους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και συμβάλλει στην αναμόρφωση του δημοσίου τομέα και της αναδιαμόρφωσης των σχέσεων μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κυβέρνησης.

Βιβλιογραφία 8^{ου} ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

- Abdelghaffar, H. A., Kamel, S., & Duquenoy, P. (2010). Studying eGovernment Trust in Developing Nations: A Case of University and Colleges Admissions and Services in Egypt. *Studying eGovernment Trust in Developing Nations*, 10(2), 93-106.
- Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A General Framework for E Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework. *International business*, 1-30.
- Belanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17, 165–176.
- Beldad, A., Geest, T., de Jong, M., & Steehouder, M. (2012). A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online. *Government Information Quarterly*, 41-49.
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government Adoption: A Cultural Comparison. *School of Business and Economics*, 10(4), 473-482.
- Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Economics Of Engineering Decisions*, 7-15.
- Elenezi, H., Tarhini, A., Masa'deh, R., Alalwan, A., & Al-Qirim, N. (2014). Factors Affecting the Adoption of e-Government in Kuwait: A Qualitative Study. *The Electronic Journal of e-Government*, 15(2), 84-102.

- Guo, X., & Lu, J. (2005). Effectiveness of E-Government Online Services in Australia. *Electronic government strategies and implementation*.
- Janita, M. S., & Miranda, F. (2017). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 1-13.
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-GOVERNMENT: WAY OF MODERNIZATION AND EFFICIENCY ENHANCEMENT OF PUBLIC GOVERNANCE. *International conference «Political transformations in modern Europe»*, 13-21.
- Liu, Y., & Zhou, C. (2010). A citizen trust model for e-government. *IEEE International Conference on Software Engineering and Service Sciences (ICSESS)*, 751-754.
- Mahmoodi, R. K., & Nojehdeh, S. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership* , 136-141
- Navarrete, C. (2010). Trust in E-Government Transactional Services: A Study of Citizens' Perceptions in Mexico and the U.S. *Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 1-10.
- Putra, D. A., Jasmi, K., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar , K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-Government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251-2258.
- Reddick, C. (2009). Factors that Explain the Perceived Effectiveness of E-Government: A Survey of United States City Government Information Technology Directors. *International Journal of Electronic Government* .
- Srivastava, S. C., & Teo, T. (2009). Citizen Trust Development for E-Government Adoption and Usage: Insights from Young Adults in Singapore. *Communications of the Association for Information System*, 15(31).
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 167-178.
- Warkentin, M., Pavlou, P., & Rose, G. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 158-162.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ

9.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό αναλύεται ο τρόπος σχεδιασμού της έρευνας, περιγράφεται το μέγεθος του δείγματος και η μέθοδος συλλογής των δεδομένων για τη διεξαγωγή της ποσοτικής έρευνας. Στη συνέχεια αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας όπως αυτά προέκυψαν από τις απαντήσεις των ερωτώμενων. Πριν από κάθε γράφημα περιγράφεται αναλυτικά το ποσοστό της κάθε απάντησης και ερμηνεύεται σύντομα το αποτέλεσμα. Στη συνέχεια ακολουθεί το γράφημα στο οποίο αναγράφονται τα ποσοστά της κάθε απάντησης με διαφορετικό χρώμα για να είναι εύκολη και κατανοητή η ερμηνεία.

9.2 Σχεδιασμός έρευνας

Η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τον Απρίλιο έως το Μάιο του 2021 (19/4/2021-19/5/2021). Στην έρευνα συμμετείχαν άτομα όλων των ηλικιών. Συνολικά συμμετείχαν 55 άτομα στη συμπλήρωση του ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου. Η έρευνα δεν είναι αντιπροσωπευτική καθώς αφορά πολύ μικρό δείγμα, αλλά έγινε προσπάθεια να συμπεριληφθούν άτομα που εργάζονται και αντιπροσωπεύουν όλες τις ηλικιακές ομάδες βάσει του ερωτηματολογίου.

Οι ερωτήσεις που συμπεριλήφθηκαν στο ερωτηματολόγιο βασίστηκαν στο άρθρο της (Colesca, 2009) η οποία βασίστηκε στην κατανόηση της εμπιστοσύνης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Understanding Trust in e- Governance). Οι ερωτήσεις έχουν ταξινομηθεί έτσι ώστε να εξετάζεται η άποψη τους σχετικά με διάφορα θέματα που συνδέονται με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονική διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα οι ερωτήσεις 3-5 εξετάζουν το βαθμό εμπιστοσύνης στην τεχνολογία που χρησιμοποιείται. Οι ερωτήσεις 6 και 7 εξετάζει την άποψή τους σχετικά με την αξιοπιστία της τεχνολογίας. Οι ερωτήσεις 8-11 εξετάζουν τα προβλήματα που συνδέονται με την τήρηση του απορρήτου. Οι ερωτήσεις 12-14 εξετάζουν την άποψή τους σχετικά με το ρίσκο που κρύβει η χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Οι ερωτήσεις

15-16 εξετάζουν την άποψή τους σχετικά με την ποιότητα. Οι ερωτήσεις 17-19 εξετάζουν την άποψή τους σχετικά με τη χρησιμότητά τους. Οι ερωτήσεις 20-21 εξετάζουν της εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Με βάση τα αποτελέσματα αυτά θα συγκρίνουμε και θα αναλύσουμε τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας.

9.3 Δείγμα και συλλογή δεδομένων

Το δείγμα αποτέλεσαν άτομα ηλικίας από 18 και πάνω που εργάζονται τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Η συλλογή των δεδομένων έγινε με τη χρήση ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου το οποίο σχεδιάστηκε μέσω του google forms και αποσταλεί ηλεκτρονικά στους συμμετέχοντες μέσω συγκεκριμένων ηλεκτρονικών εφαρμογών: mail, Facebook και Instagram.

Για τη διεξαγωγή της έρευνας που ακολουθεί γίνεται χρήση της ποσοτικής μεθόδου καθώς το ερωτηματολόγιο που σχεδιάστηκε περιλαμβάνει ερωτήσεις που έχουν αποτελέσει αντικείμενο διερεύνησης από άλλους ερευνητές και δεν αποσκοπεί να δημιουργήσει νέες θεωρίες.

Πρόκειται για πρωτογενή έρευνα καθώς συγκεντρώνει και αναλύει δεδομένα από τους ερωτώμενους και δεν επεξεργάζεται δευτερογενή δεδομένα δηλαδή συμπεράσματα και έτοιμες πληροφορίες.

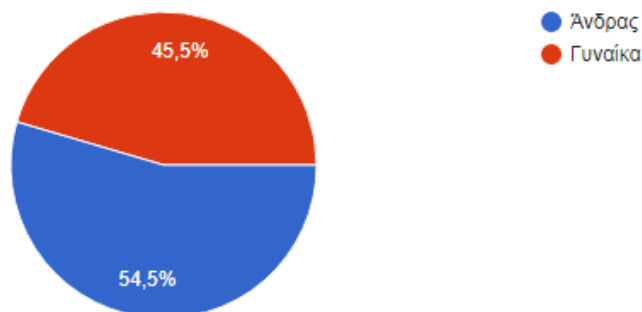
Σχεδιάστηκαν 21 ερωτήσεις κλειστού τύπου όπου ο κάθε ερωτώμενος μπορούσε να επιλέξει μόνο μια απάντηση. Ο σύντομος χρόνος συμπλήρωσής του, λειτούργησε θετικά ως προς τη συμμετοχή των ερωτώμενων. Πριν τις ερωτήσεις προηγούνταν ένα μήνυμα που ανέφερε τους λόγους διενέργειας της παρούσας έρευνας και παρείχε τη διαβεβαίωση πως τα δεδομένα που θα συλλεχθούν θα χρησιμοποιηθούν μόνο για το σκοπό που αναγράφεται και θα τηρηθεί η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων.

9.4 Ανάλυση αποτελεσμάτων έρευνας

Με βάση τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είναι άντρες με 54,5% έναντι του 45,5% των γυναικών.

1. Φύλο

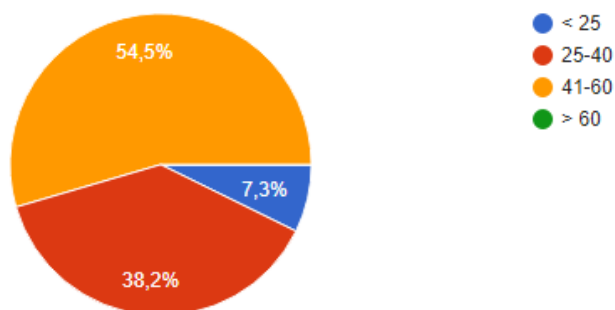
55 απαντήσεις



Οι περισσότεροι από τους ερωτώμενους που απάντησαν ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 41-60 ετών με 54,5%, και ακολουθούν η ηλικιακή ομάδα 25-40 ετών με ποσοστό 38,2% και με ποσοστό 7,3% η ομάδα ,μικρότεροι από 25 ετών. Κανένας από τους συμμετέχοντες στην έρευνα δεν ήταν πάνω από 60 ετών.

2. Ηλικία

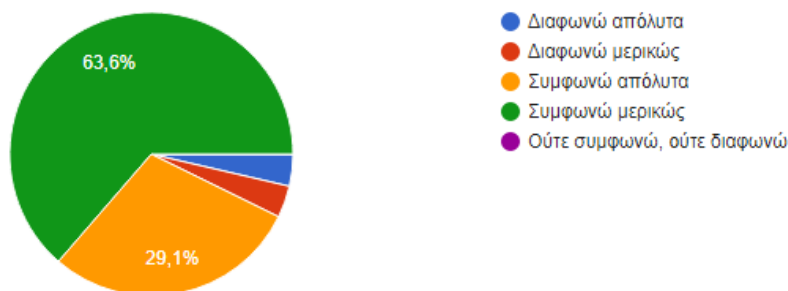
55 απαντήσεις



Το 63,6% απάντησε πως Συμφωνεί μερικώς σχετικά με την αξιοπιστία του ηλεκτρονικού συστήματος μέσω του οποίου παρέχονται οι τεχνολογίες ενώ το 29,1% Συμφωνεί απόλυτα με την αξιοπιστία του ηλεκτρονικού συστήματος.

3. Πιστεύω ότι οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν το ηλεκτρονικό σύστημα είναι αξιόπιστες.

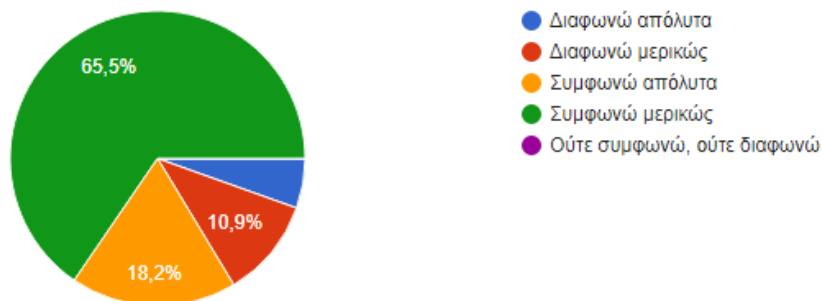
55 απαντήσεις



Το 65,5% Συμφωνεί μερικώς πως οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν το ηλεκτρονικό σύστημα είναι ασφαλείς. Το 18,2% Συμφωνεί απόλυτα ότι είναι ασφαλείς ενώ το 10,9% Διαφωνεί μερικώς ως προς την ασφάλειά τους.

4. Πιστεύω ότι οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν το ηλεκτρονικό σύστημα είναι ασφαλείς.

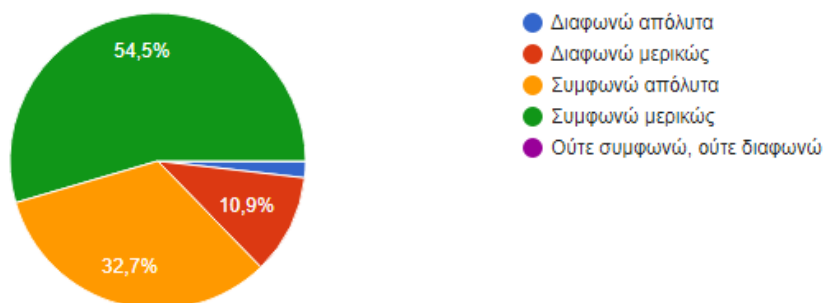
55 απαντήσεις



Μόνο το 32,7% έχει απόλυτη εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για τη λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι περισσότεροι με ποσοστό 54,5% συμφωνούν μερικώς ως προς την εμπιστοσύνη που μπορούν να επιδείξουν ενώ ένα μικρό ποσοστό 10,9% διαφωνεί μερικώς με την έννοια της εμπιστοσύνης.

5. Έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για τη λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

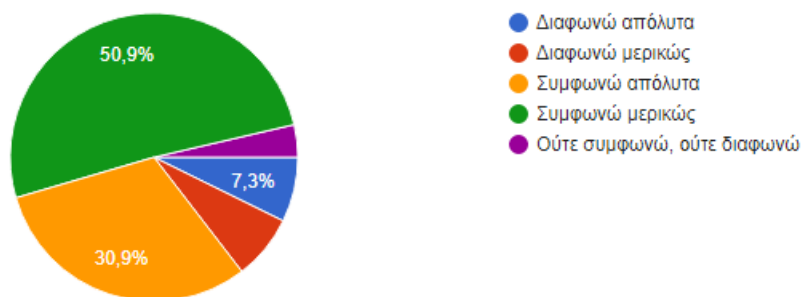
55 απαντήσεις



Το 30,9% νιώθει ότι μπορεί να εμπιστευτεί απόλυτα τις κυβερνητικές υπηρεσίες ενώ οι περισσότεροι με ποσοστό 50,9% μπορεί να τις εμπιστευτεί εν μέρει και μόλις το 7,3% δεν μπορεί να τις εμπιστευτεί.

6. Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευτώ τις κυβερνητικές υπηρεσίες.

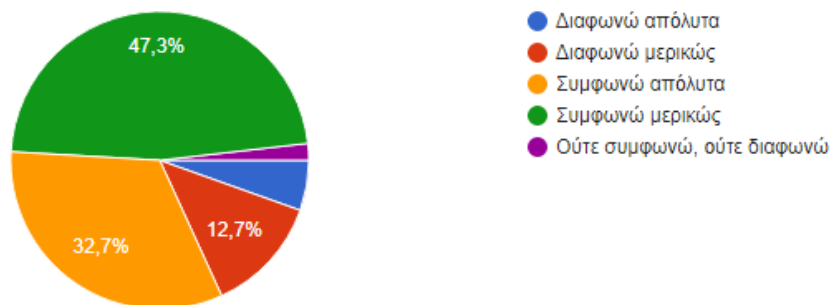
55 απαντήσεις



Το 32,7% νιώθει ότι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι απόλυτα αξιόπιστες ενώ οι περισσότεροι με ποσοστό 47,3% τις θεωρούν εν μέρει αξιόπιστες και μόλις το 12,1% θεωρεί εν μέρει πως δεν είναι αξιόπιστες.

7. Κατά τη γνώμη μου, οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι αξιόπιστες.

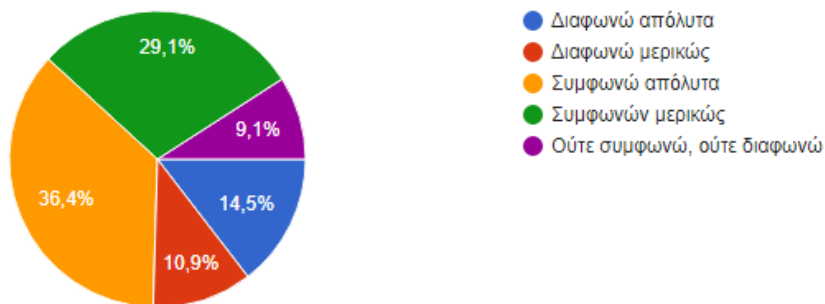
55 απαντήσεις



Το 36,4% συμφωνεί απόλυτα πως τα προσωπικά τους στοιχεία που παρέχονται σε ένα κυβερνητικό ιστότοπο ενδέχεται να κοινοποιούνται και σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς να το επιθυμούν. Το 29,1% πιστεύει πως αυτό γίνεται εν μέρει, το 14,5% διαφωνεί απόλυτα πως γίνεται αυτό, το 10,9% διαφωνεί εν μέρει, και το 9,1% ούτε συμφωνεί, ούτε διαφωνεί.

8. Τα προσωπικά μου στοιχεία που παρέχονται σε ένα κυβερνητικό ιστότοπο, ενδέχεται να κοινοποιούνται και σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες κάτι το οποίο δεν επιθυμώ.

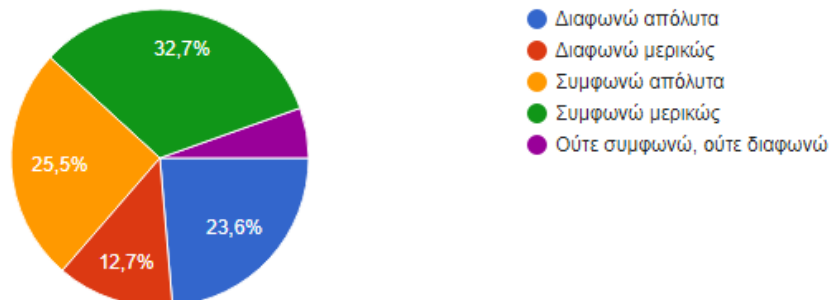
55 απαντήσεις



Το 32,7% πιστεύει εν μέρει πως οι κυβερνητικοί ιστότοποι ενδέχεται να επιτρέπουν σε τρίτους την πρόσβαση σε προσωπικά στοιχεία χωρίς τη συγκατάθεσή τους. Το 25,5% διαφωνεί απόλυτα, το 23,6% διαφωνεί απόλυτα, ενώ το 12,7% διαφωνεί μερικώς.

9. Οι κυβερνητικοί ιστότοποι ενδέχεται να επιτρέπουν σε τρίτους την πρόσβαση σε προσωπικά μου στοιχεία χωρίς τη συγκατάθεσή μου.

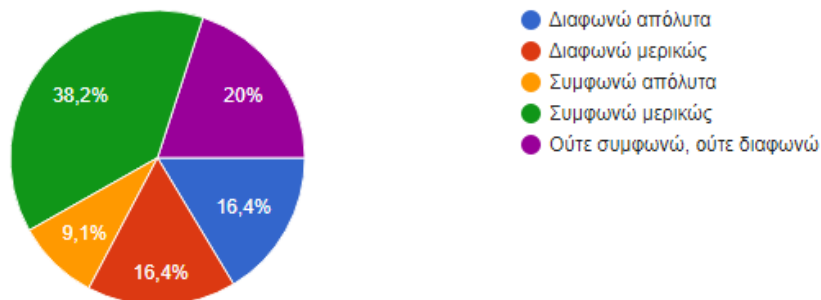
55 απαντήσεις



Το 38,2% των ερωτώμενων συμφωνεί εν μέρει πως τα προσωπικά τους στοιχεία μπορεί να χρησιμοποιηθούν κατά λάθος από την κυβερνητική υπηρεσία. Το 20% ούτε συμφωνεί αλλά ούτε διαφωνεί με αυτό, ενώ το ίδιο ποσοστό 16,4% διαφωνεί απόλυτα και εν μέρει. Μόνο ένα μικρό ποσοστό 9,1% συμφωνεί απόλυτα με αυτή την άποψη.

10. Τα προσωπικά μου στοιχεία μπορεί να χρησιμοποιηθούν κατά λάθος από την κυβερνητική υπηρεσία.

55 απαντήσεις

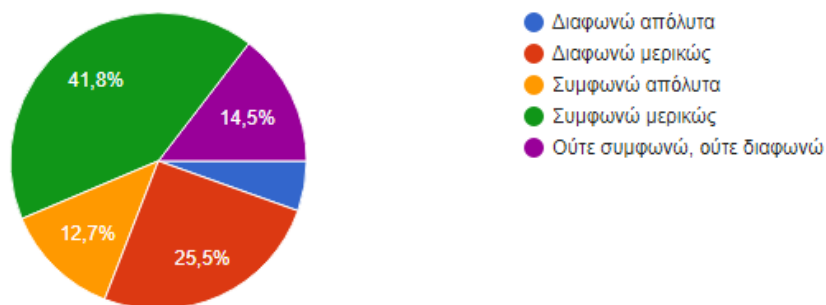


Το μεγαλύτερο ποσοστό 41,8% πιστεύει εν μέρει πως κάποιος μπορεί να υποκλέψει τα προσωπικά του στοιχεία ενώ στέλνει πληροφορίες στον κυβερνητικό ιστότοπο. Το αμέσως

μεγαλύτερο ποσοστό 25,5% διαφωνεί εν μέρει πως μπορεί να συμβεί κάτι τέτοιο. Μόνο το 12,7% συμφωνεί απόλυτα με αυτή την άποψη. Το 14,5% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

11. Μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά μου στοιχεία ενώ στέλνω πληροφορίες στον κυβερνητικό ιστότοπο.

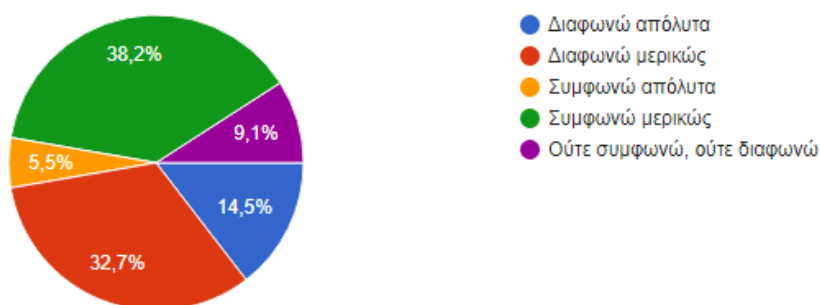
55 απαντήσεις



Το 38,2% απάντησε πως εν μέρει νιώθει ευάλωτος/η όταν χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 32,7% διαφωνεί εν μέρει ενώ το 14,5% διαφωνεί απόλυτα με αυτή την άποψη. Το 9,1% δεν έχει σαφή άποψη αφού ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ενώ μόλις το 5,5% νιώθει απόλυτα ευάλωτος/η όταν χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

12. Νιώθω ευάλωτος/η όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

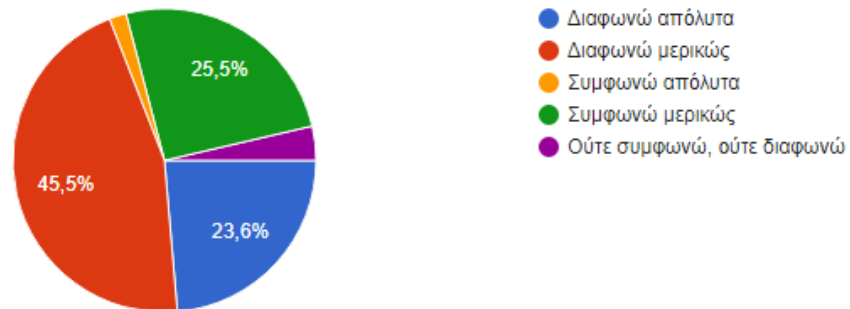
55 απαντήσεις



Η μεγαλύτερη πλειοψηφία 45,5% πιστεύει ότι εν μέρει είναι ασφαλές να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 25,5% πιστεύει πως εν μέρει δεν είναι ασφαλές ενώ το 23,6% πιστεύει απόλυτα πως είναι ασφαλές.

13. Πιστεύω ότι δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

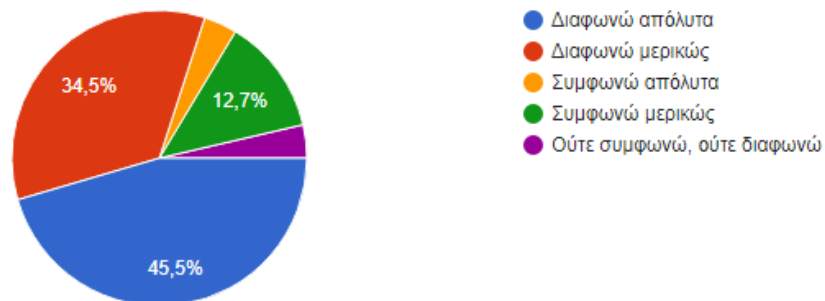
55 απαντήσεις



Το 45,5% διαφωνεί απόλυτα με την άποψη πως οι κίνδυνοι υπερτερούν των πλεονεκτημάτων της χρήσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 34,5% διαφωνεί εν μέρει ενώ το 12,7% συμφωνεί μερικώς.

14. Πιστεύω ότι οι κίνδυνοι υπερτερούν των πλεονεκτημάτων της χρήσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

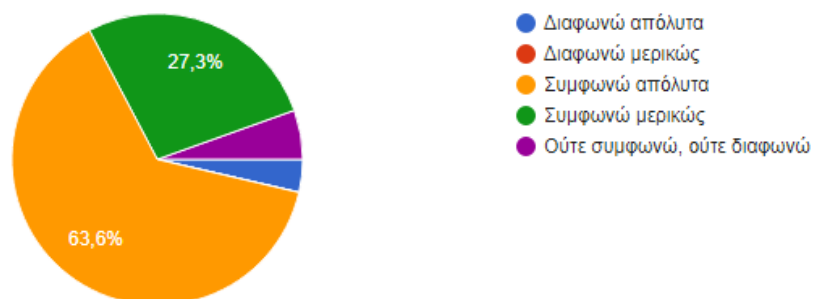
55 απαντήσεις



Το 63,6% συμφωνεί απόλυτα πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες ενώ το 27,3% συμφωνεί μερικώς με την άποψη αυτή. Ελάχιστες απαντήσεις δόθηκαν στις άλλες επιλογές.

15. Γενικά, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες.

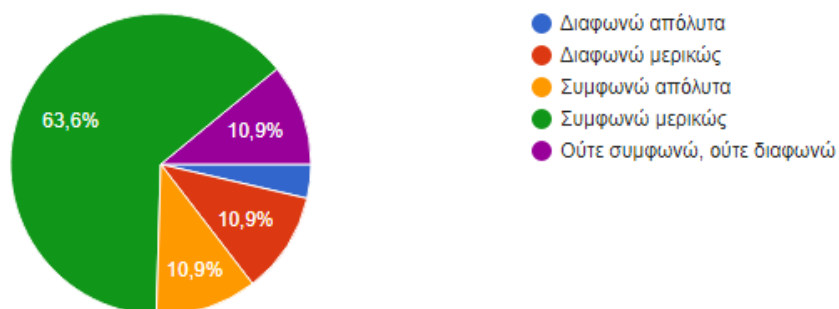
55 απαντήσεις



Το 63,6% συμφωνεί μερικώς πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αποτελεσματικά οργανωμένες. Το ίδιο ποσοστό 10,9% αντιστοιχεί εξίσου σε εκείνους που συμφωνούν απόλυτα, που ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν, και σε εκείνους που διαφωνούν μερικώς με την άποψη αυτή.

16. Γενικά, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αποτελεσματικά οργανωμένες.

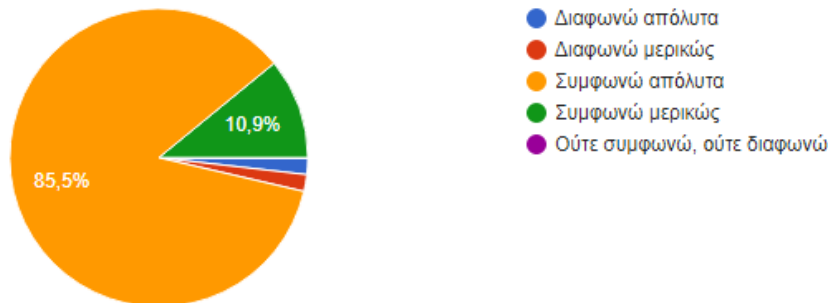
55 απαντήσεις



Ένα πολύ υψηλό ποσοστό 85,5% των ερωτώμενων συμφωνεί απόλυτα πως η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τους εξοικονομεί χρόνο σε σύγκριση με τη διάζωση εξυπηρέτηση από ανθρώπους της ίδιας υπηρεσίας. Μόνο το 10,9% συμφωνεί μερικώς.

17. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μου εξοικονομεί χρόνο σε σύγκριση με την διά ζώσης εξυπηρέτησή μου από ανθρώπους της ίδιας υπηρεσίας.

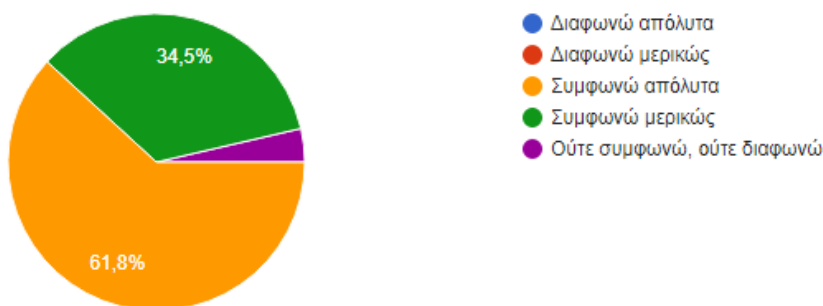
55 απαντήσεις



Το 61,8% συμφωνεί απόλυτα πως η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που θα λάβει, σε σύγκριση με τη διά ζώσης εξυπηρέτηση από ανθρώπους της ίδιας υπηρεσίας. Το 34,5% συμφωνεί μερικώς με την άποψη αυτή.

18. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που θα λάβω, σε σύγκριση με τη διά ζώσης εξυπηρέτηση από ανθρώπους της ίδιας υπηρεσίας.

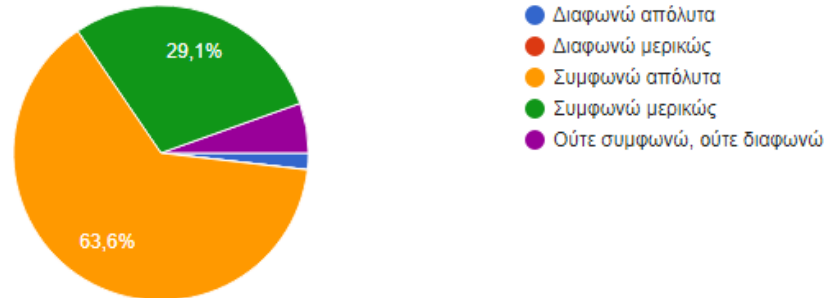
55 απαντήσεις



Το 63,6% συμφωνεί απόλυτα πως η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών τους με την κυβέρνηση. Το 29,1% συμφωνεί μερικώς.

19. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών μου με την κυβέρνηση.

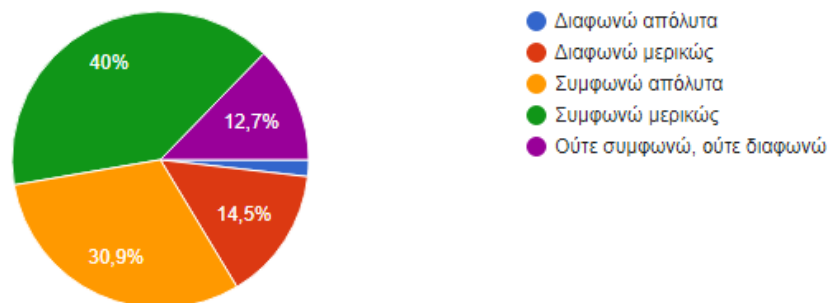
55 απαντήσεις



Το 40% συμφωνεί μερικώς πως οι ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες δεν θα ενεργήσουν με τρόπο που θα τους βλάψει. Το 30,9% πιστεύει απόλυτα πως αυτό θα συμβεί. Το 14,5% διαφωνεί μερικώς ενώ το 12,7% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

20. Πιστεύω πως οι ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες δεν θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει.

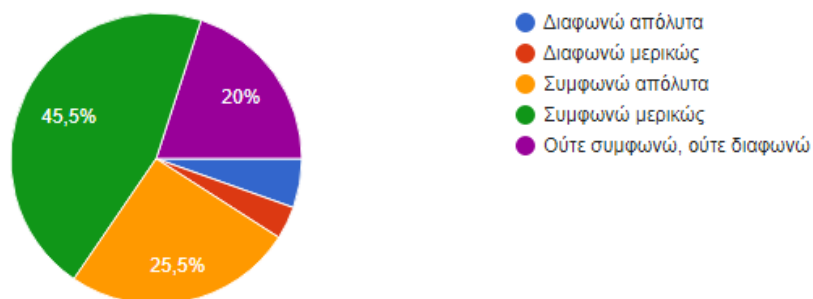
55 απαντήσεις



Το 45,5% εμπιστεύεται μερικώς τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες ενώ το 25,5% τις εμπιστεύεται απόλυτα. Το 20% ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί. Ελάχιστο είναι το ποσοστό που συγκεντρώνουν οι άλλες απαντήσεις.

21. Εμπιστεύομαι τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

55 απαντήσεις



9.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Με βάση τα αποτελέσματα που προέκυψαν παρατηρούμε πως το 54,5% που απάντησε ήταν άντρες και το μεγαλύτερο ποσοστό ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-60 ετών. Το 63,6% θεωρεί πως εν μέρει το ηλεκτρονικό σύστημα είναι αξιόπιστο και το ίδιο περίπου ποσοστό (65,5%), θεωρεί πως οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν το ηλεκτρονικό σύστημα είναι εν μέρει ασφαλείς. Επίσης το 54,5% εμπιστεύονται μερικώς την τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για τη λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συνεπώς οι ερωτώμενοι εμπιστεύονται εν μέρει την χρήση της τεχνολογίας.

Μερική είναι και η εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι περισσότεροι ερωτώμενοι στη λειτουργία των κυβερνητικών υπηρεσιών με ποσοστό 50,9%. Το 47,3% τις θεωρούν επίσης εν μέρει αξιόπιστες. Άρα θεωρούν πως η οργανωτική λειτουργία των κυβερνητικών υπηρεσιών είναι εν μέρει αξιόπιστη.

Το 36,4% συμφωνεί απόλυτα πως τα προσωπικά τους στοιχεία που παρέχονται σε ένα κυβερνητικό ιστότοπο ενδέχεται να κοινοποιούνται και σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες χωρίς να το επιθυμούν. Το 32,7% πιστεύει εν μέρει πως οι κυβερνητικοί ιστότοποι ενδέχεται να επιτρέπουν σε τρίτους την πρόσβαση σε προσωπικά στοιχεία χωρίς τη συγκατάθεσή τους. Επίσης το 38,2% των ερωτώμενων συμφωνεί εν μέρει πως τα προσωπικά τους στοιχεία μπορεί να χρησιμοποιηθούν κατά λάθος από την κυβερνητική υπηρεσία ενώ το 41,8% πιστεύει μερικώς πως κάποιος μπορεί να υποκλέψει τα προσωπικά του στοιχεία ενώ

στέλνει πληροφορίες στον κυβερνητικό ιστότοπο. Το συμπέρασμα είναι πως οι ερωτώμενοι εμπιστεύονται εν μέρει τον κυβερνητικό ιστότοπο καθώς θεωρούν πως αυτό επηρεάζει θέματα απορρήτου και ιδιωτικότητας.

Το 38,2% απάντησε πως εν μέρει νιώθει ευάλωτος/η όταν χρησιμοποιεί μια υπηρεσία ενώ το 45,5% πιστεύει ότι εν μέρει είναι ασφαλές να χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά το 45,5% διαφωνεί απόλυτα με την άποψη πως οι κίνδυνοι υπερτερούν των πλεονεκτημάτων της χρήσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συνεπώς καταλήγουμε στο συμπέρασμα πως εν μέρει οι κυβερνητικές υπηρεσίες ενέχουν ρίσκο.

Το 63,6% συμφωνεί απόλυτα πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες. Το 63,6% συμφωνεί εν μέρει πως οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αποτελεσματικά οργανωμένες. Το συμπέρασμα είναι πως οι ερωτώμενοι θεωρούν πως οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ποιοτικές αλλά δεν θεωρούν πως είναι εν μέρει οργανωμένες. Ως προς το είδος των υπηρεσιών δεν έχουν καμία αμφιβολία αλλά έχουν ως προς τον τρόπο που παρέχονται.

Οι περισσότεροι ερωτώμενοι (85,5%) συμφωνούν απόλυτα πως η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τους εξοικονομεί χρόνο σε σύγκριση με τη διά ζώσης εξυπηρέτηση. Την ίδια απόλυτη άποψη εκφράζουν (61,8%) και για τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υποστηρίζοντας πως μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που θα λάβουν, σε σύγκριση με τη διά ζώσης εξυπηρέτηση. Το 63,6% συμφωνεί απόλυτα πως η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών τους με την κυβέρνηση. Επομένως συμπεραίνεται πως οι ερωτώμενοι συμφωνούν απόλυτα ως προς τη χρησιμότητα των παρεχόμενων κυβερνητικών υπηρεσιών.

Ωστόσο το 40% δεν συμφωνεί απόλυτα αλλά μερικώς με την άποψη πως οι ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες δεν θα ενεργήσουν με τρόπο που θα τους βλάψει. Τέλος το 45,5% εμπιστεύεται μερικώς τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Το συμπέρασμα είναι πως οι ερωτώμενοι εμπιστεύονται εν μέρει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Βγάζοντας ένα πιο γενικό συμπέρασμα θα λέγαμε πως οι ερωτώμενοι δεν εμπιστεύονται απόλυτα τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες και συμφωνούν εν μέρει πως δεν θα ενεργήσουν με τρόπο που θα τους βλάψει. Συμφωνούν ωστόσο απόλυτα πως το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τους παρέχει χρήσιμες πληροφορίες, τους εξοικονομεί χρόνο,

τους παρέχονται ποιοτικές υπηρεσίες σε σχέση με τη διά ζώσης εξυπηρέτηση και αυξάνεται η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών τους.

.

Βιβλιογραφία 9^{ου} ΚΕΦΑΛΑΙΟΥ

Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Economics Of Engineering Decisions*, 7-15.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

10.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό συσχετίζονται τα αποτελέσματα της έρευνας που παρουσιάστηκαν στο 9^ο κεφάλαιο με τα αποτελέσματα της έρευνας της πάνω στην οποία βασίστηκε η κατασκευή του ερωτηματολογίου. Στόχος είναι να διαπιστωθεί κατά πόσο υπάρχει ομοιότητα ή διαφορά μεταξύ των συμπερασμάτων. Το κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την αναφορά στις δυσκολίες που παρουσιάστηκαν κατά τη διεξαγωγή της παρούσας έρευνας, θα διατυπωθούν διάφορες προτάσεις για περαιτέρω μελλοντική έρευνα και θα επισημανθεί ο σκοπός και η συνεισφορά της παρούσας μελέτης στη βιβλιογραφία.

10.2 Συσχετισμός συμπερασμάτων με την υπάρχουσα βιβλιογραφία

Η έρευνα της (Colesca, 2009) κατέληξε στο συμπέρασμα πως η υψηλότερη αντίληψη των πολιτών για την τεχνολογική και οργανωτική αξιοπιστία, την ποιότητα και τη χρησιμότητα των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την τάση εμπιστοσύνης αύξησε άμεσα την εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αντιθέτως η ανησυχία για το απόρρητο επηρεάζει αρνητικά την εμπιστοσύνη. Συνεπώς με βάση τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας συμπεραίνουμε πως όσο μεγαλύτερη είναι η εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν όσον αφορά τη χρησιμότητα, το ρίσκο, την ποιότητα, την αποτελεσματικότητα, την εξοικονόμηση χρόνου τόσο αυξάνεται η χρήση και η εμπιστοσύνη των υπηρεσιών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η ποιότητα, η χρησιμότητα, η εξοικονόμηση χρόνου και η αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών συνδέονται θετικά με την εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς οι ερωτώμενοι συμφωνούν απόλυτα ως προς την ικανοποίηση των παραγόντων αυτών. Αυτό όμως δεν είναι αρκετό καθώς οι ερωτώμενοι απαντούν πως δεν εμπιστεύονται απόλυτα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αλλά εν μέρει. Αυτό βάσει της βιβλιογραφίας αλλά και βάσει των συμπερασμάτων της έρευνας μπορεί να συνδέεται με το ρίσκο που θεωρούν μερικώς ότι περιέχεται στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και ενδεχομένως να επηρεάζονται θέματα ιδιωτικότητας και απορρήτου.

Στο ίδιο συμπέρασμα κατέληξε και η έρευνα των (Horst, Kuttschreuter, & Gutteling, 2007) σύμφωνα με τους οποίους η αντιληπτική χρησιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι καθοριστικός παράγοντας της πρόθεσης χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η αντίληψη κινδύνου, η προσωπική εμπειρία βρέθηκαν να προβλέπουν την αντιληπτή χρησιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ήταν ο σημαντικότερος παράγοντας. Η έρευνα των (Warkentin, Pavlou, & Rose, 2002) καταλήγει επίσης στα ίδια συμπεράσματα. Προτείνει ένα μοντέλο υιοθέτησης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης το οποίο βασίζεται σε πολιτισμικές μεταβλητές, κινδύνους, ελέγχους και αποδοχής τεχνολογίας προκειμένου να ελέγξουν την εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες.

10.3 Περιορισμοί

Η έρευνα που διεξήχθη απευθύνεται σε μικρό δείγμα πληθυσμού επομένως τα αποτελέσματα δεν μπορούν να κριθούν αξιόπιστα και να συνεισφέρουν σημαντικά σε περαιτέρω μελέτη. Καθώς όμως η παρούσα εργασία αφορά βιβλιογραφική ανασκόπηση που στόχο έχει την ανάλυση δευτερογενών δεδομένων, η ποσοτική έρευνα που διενεργήθηκε έγινε για λόγους διερευνητικούς σχετικά με την εμπιστοσύνη που δείχνουν οι πολίτες στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και όντως διαπιστώθηκε πως τα αποτελέσματα ήταν συναφή με τη βιβλιογραφία που αναλύεται στο όγδοο κεφάλαιο.

10.4 Συνεισφορά παρούσας μελέτης και προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Το αυξανόμενο ενδιαφέρον για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οδηγήσει στο συμπέρασμα πως η κυβέρνηση μπορεί να αυξήσει τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ρόλος της κυβέρνησης κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικός καθώς μπορεί να συμβάλλει στη μείωση του κόστους και τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών σε σύγκριση με τον παραδοσιακό τρόπο. Η παρούσα έρευνα στόχο έχει να τονίσει τη σπουδαιότητα που έχει η εμπιστοσύνη των πολιτών στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να διερευνηθούν κι άλλοι παράγοντες εμπιστοσύνης εκτός από αυτούς που εξετάστηκαν στην παρούσα έρευνα. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να καταστεί

σαφές προς τους πολίτες πως οι απόψεις τους λαμβάνονται σοβαρά υπόψη συμβάλλοντας έτσι στη μελλοντική συμμετοχή τους. Η έρευνα αυτή θα μπορούσε να επαναληφθεί και να περιλαμβάνει κι άλλους παράγοντες που επηρεάζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Επίσης το δείγμα θα μπορούσε να είναι πολύ μεγαλύτερο και να σταλεί ηλεκτρονικά σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες για συμπλήρωση προκειμένου τα αποτελέσματα του δείγματος να θεωρούνται αξιόπιστα καθώς θα απευθύνεται σε μεγάλο αντιπροσωπευτικό δείγμα πληθυσμού. Το ερωτηματολόγιο θα μπορούσε επίσης να αποσταλεί σε μεγάλες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον ιδιωτικό τομέα. Επίσης θα μπορούσε να γίνει μια συγκριτική ανάλυση μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα βγάζοντας συμπεράσματα για τυχόν διαφοροποίηση της εμπιστοσύνης που επιδεικνύουν. Μια τέτοια προσέγγιση θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για τη διεξαγωγή καθαρά ποσοτικής έρευνας της οποίας τα συμπεράσματα θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν από τους κυβερνητικούς φορείς με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας των στρατηγικών και λειτουργιών διαχείρισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κατά συνέπεια του οφέλους των πολιτών και της κοινωνίας στο σύνολό της.

Βιβλιογραφία 10^{ου} Κεφαλαίου

- Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Economics Of Engineering Decisions*, 7-15.
- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of E-government Services in the Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 1838-1852.
- Warkentin, M., Pavlou, P., & Rose, G. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 158-162.

BIBΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Abdelghaffar, H. A., Kamel, S., & Duquenoy, P. (2010). Studying eGovernment Trust in Developing Nations: A Case of University and Colleges Admissions and Services in Egypt. *Studying eGovernment Trust in Developing Nations*, 10(2), 93-106.
- Allen, B. A., Juillet, L., Paquet, G., & Roy, J. (2018). E-Governance & government on-line in Canada: Partnerships, people & prospects. *Government Information Quarterly*, 18, 93-104.
- Almarabeh, T., & AbuAli, A. (2010). A General Framework for E Government: Definition Maturity Challenges, Opportunities, and Success. *European Journal of Scientific Research*, 39(1), 29-42.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W., & Weerakkody, V. (2017). Analysing the Critical Factors Influencing Trust in E-government Adoption from Citizens' Perspective: A Systematic Review and A Conceptual Framework. *International business*, 1-30.
- Asoh, D., Belardo, S., & Neilson, R. (2002). Knowledge Management: Issues, Challenges and Opportunities for Governments in the New Economy. *Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences*, (σσ. 1-10).
- Baert, S., Lippens, L., Moens, E., Sterkens, P., & Weytjens, J. (2020). How do we think the COVID-19 crisis will affect our careers (if any remain)? *Global Labor Organization*.
- Belanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*, 17, 165–176.
- Beldad, A., Geest, T., de Jong, M., & Steehouder, M. (2012). A cue or two and I'll trust you: Determinants of trust in government organizations in terms of their processing and usage of citizens' personal information disclosed online. *Government Information Quarterly*, 41-49.
- Boeegh-Nielsen, P. (2001). EC-learning: how to measure e-commerce? *Danmarks Statistik*, 1-5.
- Bukht, R., & Heeks, R. (2017). Defining, Conceptualising and Measuring the Digital Economy. *Centre for Development Informatics*, 1-26.

- Carlsson, B. (2004). The Digital Economy: what is new and what is not? *Structural Change and Economic Dynamics*, 15, 245-264.
- Carter, L., & Weerakkody, V. (2008). E-government Adoption: A Cultural Comparison. *School of Business and Economics*, 10(4), 473-482.
- Chan, C. M., & Pan, S. L. (2008). User engagement in e-government systems implementation: A comparative case study of two Singaporean e-government initiatives. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 124-139. doi:https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.003
- Colesca, S. E. (2009). Understanding Trust in e-Government. *Economics Of Engineering Decisions*, 7-15.
- Dawes, S. S. (2002). The Future of E-Government. "An Examination of New York City's E-Government Initiatives."
- Elenezi, H., Tarhini, A., Masa'deh, R., Alalwan, A., & Al-Qirim, N. (2014). Factors Affecting the Adoption of e-Government in Kuwait: A Qualitative Study. *The Electronic Journal of e-Government*, 15(2), 84-102.
- Estevez, E., & Janowski, T. (2013). Electronic Governance for Sustainable Development – Conceptual Framework and State of Research. *Government Information Quarterly*, S94-S109. doi:10.1016/j.giq.2012.11.001
- Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10(2), 1-22.
- Guo, X., & Lu, J. (2005). Effectiveness of E-Government Online Services in Australia. *Electronic government strategies and implementation*.
- Healy, K. (2010). What's New for Culture in the New Economy? *The Journal of Arts Management, Law, and Society*, 32(2), 86-103.
- Heeks, R. (2003). Most eGovernment-forDevelopment Projects Fail: How Can Risks be Reduced? *Institute for Development Policy and Management*, 1-17.
- Horst, M., Kuttschreuter, M., & Gutteling, J. M. (2007). Perceived Usefulness, Personal Experiences, Risk Perception and Trust as Determinants of Adoption of E-

- government Services in the Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 1838-1852.
- Janita, M. S., & Miranda, F. (2017). Quality in e-Government services: A proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 1-13.
- Kamolov, S., & Konstantinova, A. (2017). E-GOVERNMENT: WAY OF MODERNIZATION AND EFFICIENCY ENHANCEMENT OF PUBLIC GOVERNANCE. *International conference «Political transformations in modern Europe»*, 13-21.
- Karia, N., & Asaari, M. (2016). Innovation capability: the impact of teleworking on sustainable competitive advantage. *Int. J. Technology, Policy and Management*, 16(2), 181–194.
- Kehal, H. S., & Singh, V. (2005). *Digital Economy: Impacts, Influences and Challenges*. Idea Group Publishing.
- Krishnan, S., Teo, T., & Lim, J. (2013). E-Participation and E-Government Maturity: A Global Perspective. *IFIP International Federation for Information Processing*, 420-435.
- Landefeld, J. S., & Fraumeni, B. (2001). Measuring the New Economy. *Survey of current Business*, 23-40.
- Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government Information Quarterly*, 18, 122-136.
- Liu, Y., & Zhou, C. (2010). A citizen trust model for e-government. *IEEE International Conference on Software Engineering and Service Sciences (ICSESS)*, 751-754.
- Mahmoodi, R. K., & Nojehdeh, S. (2016). Investigating the Effectiveness of E-government Establishment in Government Organizations. *3rd International Conference on New Challenges in Management and Organization: Organization and Leadership*, 136-141.
- Masyuk, N., Kiryanov, A., & Lodyshkin, A. (2018). Analysis of E-learning in Digital Economy. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 71, 866 - 870.
- Morgan, R. E. (2004). Teleworking: an assessment of the benefits and challenges. *European Business Review*, 16(4), 344-357.

- Navarrete, C. (2010). Trust in E-Government Transactional Services: A Study of Citizens' Perceptions in Mexico and the U.S. *Annual Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS)*, 1-10.
- Ndou, V. (. (2004). E – GOVERNMENT FOR DEVELOPING COUNTRIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 18(1), 1-24.
- Nordhaus, W. D. (2001). New data and output concepts for understanding productivity trends. *NBER Working Paper Series*, 1-36.
- OECD. (2003). The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”. *OECD JOURNAL ON BUDGETING*, 3(1), 61-131. doi::10.1787/budget-v3-art5-en
- Pavlou, P., Tan, Y.-H., & Gefen, D. (2003). Institutional Trust and Familiarity in Online Interorganizational Relationships. *11th European Conference on Information Systems*, (σσ. 16-21). Napels, Italy.
- Pohzola, M. (2002). The new economy in growth and development. *Oxford review of economic policy*, 380-396.
- Putra, D. A., Jasmi, K., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar , K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-Government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 2251-2258.
- Reddick, C. (2009). Factors that Explain the Perceived Effectiveness of E-Government: A Survey of United States City Government Information Technology Directors. *International Journal of Electronic Government* .
- Reffat, D. R. (2006). Developing a Successful e-Government. *Key Centre of Design Computing and Cognition*, 1-13.
- Sæbø, Ø., Rose, J., & Flak, L. (2008). The Shape of E-Participation: Characterizing an Emerging Research Area. *Government Information Quarterly* 25, 400-428.
- Saludin, N. A., Karia, N., & Hassan, H. (2013). Green Economy: Researching Working from Home in Building Sector. *Journal of Southeast Asian Research*, 2013, 1-9. doi:10.5171/2013.273189

- Savrul, M., & Kılıç, C. (2011). E-Commerce As An Alternative Strategy In Recovery From The Recession. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 247–259.
- Signore, O., Chesi, F., & Pallotti, M. (2005). E- Government : Challenges and Opportunities. *XIX Annual Conference*, (σσ. 1-16). Florence, Italy.
- Srivastava, S. C., & Teo, T. (2009). Citizen Trust Development for E-Government Adoption and Usage: Insights from Young Adults in Singapore. *Communications of the Association for Information System*, 15(31).
- Tapscott, D. (1997). Strategy in the new economy. *Bainbridge Management Consulting*, 8-14.
- Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, 167-178.
- United Nations e-Government Survey 2008 From e-Government to Connected Governance. (2008). New York. Ανάκτηση Απρίλιος 2, 2021, από <https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/Documents/un/2008-Survey/unpan028607.pdf>
- Warkentin, M., Pavlou, P., & Rose, G. (2002). Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust. *Electronic Markets*, 158-162.
- Yildiz, M. (2007). E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. *Government Information Quarterly*, 24(3), 646–665. doi::10.1016/j.giq.2007.01.002
- ΑΠΟΣΤΟΛΑΚΗΣ, Ι., ΛΟΥΚΗΣ, Ε., & ΧΑΛΑΡΗΣ, Ι. (2008). *ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ*. ΑΘΗΝΑ: ΠΑΠΑΖΗΣΗΣ.
- Βασιλάκης, Ε. (2020). Ολοκληρωμένα Επιχειρησιακά Πληροφοριακά Συστήματα. 4-9.
- Καλογήρου, Γ., & Παναγιωτόπουλος, Π. (2016). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Μπούρας, Χ. Ι. (2017). *Τηλεματική και νέες Υπηρεσίες: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*. Ανάκτηση Απρίλιος 18, 2021, από <https://eclass.upatras.gr/courses/CEID1089/>
- Παρασκευάς, Μ. (2015, Δεκέμβριος 2015). *Η δημόσια διοίκηση στην Κοινωνία της Πληροφορίας*. Ανάκτηση Μάιος 4, 2021, από <https://repository.kallipos.gr/handle/11419/412>

Σπινέλλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν., & Τσούμα, Ν. (2018, Μάρτιος). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. *ΔιαΝΕΟσις*.

Σπυράκης, Γ., & Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. *Διοικητική Ενημέρωση*, 56-70.

Τζαγκαράκης, Μ., & Δασκάλου, Β. (2015). *Θέματα Ψηφιακής Οικονομίας*. Ανάκτηση Απρίλιος 17, 2021, από Ηλεκτρονικό Εμπόριο: <https://openup.upatras.gr/modules/document/index.php?course=GR103&openDir=/58aa2fe16t15>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Η εμπιστοσύνη που επιδεικνύουν οι πολίτες στο σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government)

Το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί χρησιμοποιείται ως ερευνητικό εργαλείο στα πλαίσια εκπόνησης μεταπτυχιακής διατριβής για το μεταπτυχιακό πρόγραμμα στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη (Executive MBA) του Πανεπιστημίου Πειραιώς. Οι απαντήσεις που θα δώσετε είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς της ερευνητικής μελέτης. Για το λόγο αυτό αναμένουμε την ειλικρινή κατάθεση των απόψεών σας. Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων.

* Απαιτείται

1. 1. Φύλο *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Άνδρας
 Γυναίκα

2. 2. Ηλικία *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- < 25
 25-40
 41-60
 > 60

3. 3. Πιστεύω ότι οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν το ηλεκτρονικό σύστημα είναι αξιόπιστες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

4. 4. Πιστεύω ότι οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν το ηλεκτρονικό σύστημα είναι ασφαλείς. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

5. 5. Έχω εμπιστοσύνη στην τεχνολογία που χρησιμοποιούν οι κυβερνητικοί φορείς για τη λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

6. 6. Νομίζω ότι μπορώ να εμπιστευτώ τις κυβερνητικές υπηρεσίες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

7. 7. Κατά τη γνώμη μου, οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι αξιόπιστες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

8. 8. Τα προσωπικά μου στοιχεία που παρέχονται σε ένα κυβερνητικό ιστότοπο, ενδέχεται να κοινοποιούνται και σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες κάτι το οποίο δεν επιθυμώ. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνών μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

9. 9. Οι κυβερνητικοί ιστότοποι ενδέχεται να επιτρέπουν σε τρίτους την πρόσβαση σε προσωπικά μου στοιχεία χωρίς τη συγκατάθεσή μου. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

10. 10. Τα προσωπικά μου στοιχεία μπορεί να χρησιμοποιηθούν κατά λάθος από την κυβερνητική υπηρεσία. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

11. 11. Μπορεί κάποιος να υποκλέψει τα προσωπικά μου στοιχεία ενώ στέλνω πληροφορίες στον κυβερνητικό ιστότοπο. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

12. 12. Νιώθω ευάλωτος/η όταν χρησιμοποιώ μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

13. 13. Πιστεύω ότι δεν είναι ασφαλές να χρησιμοποιώ τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

14. 14. Πιστεύω ότι οι κίνδυνοι υπερτερούν των πλεονεκτημάτων της χρήσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

15. 15. Γενικά, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

16. 16. Γενικά, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αποτελεσματικά οργανωμένες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

17. 17. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μου εξοικονομεί χρόνο σε σύγκριση με την διά ζώσης εξυπηρέτησή μου από ανθρώπους της ίδιας υπηρεσίας. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
- Διαφωνώ μερικώς
- Συμφωνώ απόλυτα
- Συμφωνώ μερικώς
- Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

18. 18. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών που θα λάβω, σε σύγκριση με τη διά ζώσης εξυπηρέτηση από ανθρώπους της ίδιας υπηρεσίας. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

19. 19. Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει την αποτελεσματικότητα των συναλλαγών μου με την κυβέρνηση. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

20. 20. Πιστεύω πως οι ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες δεν θα ενεργήσουν με τρόπο που θα με βλάψει. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ

21. 21. Εμπιστεύομαι τις ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες. *

Να επισημαίνεται μόνο μία έλλειψη.

- Διαφωνώ απόλυτα
 Διαφωνώ μερικώς
 Συμφωνώ απόλυτα
 Συμφωνώ μερικώς
 Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ