

ΠΑΝΤΕΙΟΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

PANTEION UNIVERSITY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ

«ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΗΜΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΟ ΜΑΝΑΤΖΜΕΝΤ»

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο εκσυγχρονισμού της
Δημόσιας Διοίκησης και εξυπηρέτησης του πολίτη:
η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Αναστασία Φουρούλη

Αθήνα, 2019

Τριμελής Επιτροπή

Μπάλτα Ευαγγελία, Επίκουρη Καθηγήτρια Παντείου Πανεπιστημίου
(Επιβλέπουσα)

Μπαμπαλιούτας Λάμπρος, Επίκουρος Καθηγητής Παντείου
Πανεπιστημίου

Πολυμέρης Σπυρίδων, ΕΔΙΠ Παντείου Πανεπιστημίου



Copyright © Αναστασία Φουρούλη, 2019

All rights reserved. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας διπλωματικής εργασίας εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της διπλωματικής εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Η έγκριση της διπλωματικής εργασίας από το Πάντειον Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών δεν δηλώνει αποδοχή των γνώμων του συγγραφέα.

Περιεχόμενα

Πίνακας Συντομεύσεων.....	5
Ευχαριστίες.....	8
Ευρετήριο εικόνων.....	9
Ευρετήριο πινάκων.....	9
Ευρετήριο διαγραμμάτων.....	10
Περίληψη.....	11
Abstract	12
Εισαγωγή.....	13
ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ: Θεωρητικό Πλαίσιο	15
1 Το περιεχόμενο και οι βασικές αρχές που διέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.....	15
1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
1.2 Αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
1.3 Στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	18
1.4 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	19
1.5 Η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών.....	20
1.6 Η αποτελεσματικότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις νέες δημόσιες πολιτικές.....	24
1.7 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	26
2 Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα χαρακτηριστικά τους	29
2.1 Συστήματα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης	29
2.2 Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	30
2.3 Επίπεδα ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	32
2.4 Προτεραιότητες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	36
2.5 Προσβασιμότητα	37
2.6 Ασφάλεια.....	39
2.7 Διαλειτουργικότητα.....	41
3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και ο προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του πολίτη.....	43
3.1 Επιχειρησιακά Προγράμματα και πολιτοκεντρική διοίκηση	43
3.2 Νέες τεχνολογίες, οικονομία και πολιτοκεντρική διοίκηση.....	45
3.3 Η θέση της Ελλάδας στον παγκόσμιο και ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη	47

3.3.1	Ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής	47
3.3.2	Ο Δείκτης EGDΙ του Ο.Η.Ε.	49
3.3.3	Η συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) της Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	52
3.4	Νέα Δομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	54
3.5	Εθνική Στρατηγική 2017-2019 «Δημόσιο 2020».....	55
3.6	Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021	57
	ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ: Η Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ.....	62
1	Η Διαδικτυακή Πύλη ermis.gov.gr και οι υπηρεσίες της στους πολίτες.....	62
1.1	Οι διαδικτυακές πύλες (portals) της κυβέρνησης.....	62
1.2	Υπηρεσίες της Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ	63
1.3	Άνοιγμα Ηλεκτρονικής Θυρίδας	66
1.4	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.....	69
1.5	Ψηφιακή Υπογραφή – Ευρωπαϊκός κανονισμός eIDAS.....	70
2	Μεθοδολογία της έρευνας	73
2.1	Ερευνητικοί στόχοι.....	73
2.2	Ερευνητική μέθοδος	73
2.3	Σχεδιασμός ερευνητικού εργαλείου	74
2.4	Μέθοδος συλλογής πρωτογενών πληροφοριών, δείγμα και διάρκεια έρευνας.....	76
2.5	Παρουσίαση δείγματος και δημογραφικών στοιχείων	76
3	Αποτελέσματα – Ανάλυση έρευνας	80
3.1	Ερωτήσεις εξοικείωσης με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές.....	80
3.2	Ερωτήσεις εξοικείωσης με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	82
3.3	Αξιολόγηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	87
3.4	Ερωτήσεις για τη Ψηφιακή Υπογραφή	91
3.5	Πληροφοριακές ερωτήσεις και δείγμα χρηστών του ermis.gov.gr	93
3.6	Αποτελεσματικότητα ermis.gov.gr.....	95
3.7	Αξιολόγηση ermis.gov.gr	97
	Συμπεράσματα.....	100
	Πηγές - Βιβλιογραφία.....	105
	Παράρτημα	112

Πίνακας Συντομεύσεων

API	Application Programming Interface
BPR	Business Process Reengineering
DESI	Digital Economy & Society Index
EGDI	E-Government Development Index
eIDAS	electronic IDentification, Authentication and trust Services
EPI	E-Participation Index
ESB	Enterprise Service Bus
GDPR	General Data Protection Regulation
HCI	Human Capital Index
ICT	Information and Communication Technology
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OSI	Online Service Index
SDK	Software Development Kit
S.R.S.S.	Structural Reform Support Service
TII	Telecommunication Infrastructure Index

Α.Π.Ε.Δ.	Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου
Γ.Γ.Ψ.Π.	Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής
Ε.Ε.	Ευρωπαϊκή Ένωση
Ε.Ε.Τ.Τ.	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
Ε.Φ.Κ.Α.	Ενιαίος Φορέας Κοινωνικής Ασφάλισης
Ε.Ψ.Σ.	Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική
Η.Δ.	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
Ι.Ο.Β.Ε.	Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών
ΚΑΠΗ	Κέντρο Ανοιχτής Προστασίας Ηλικιωμένων
Κ.Ε.Π.	Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
Ο.Α.Ε.Δ.	Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού
Ο.Η.Ε.	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
Ο.Ο.Σ.Α.	Οργανισμός Ευρωπαϊκής Οικονομικής Συνεργασίας
Π.Δ.	Προεδρικό Διάταγμα
Π.Δ.&Υ.Η.Σ.	Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών
Τ.Π.Ε.	Τεχνολογία Πληροφοριών και Επικοινωνίας

Υ.Δ.Α	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης
Υ.Δ.Μ.Η.Δ.	Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
ΥΠ.ΑΝ.ΕΠ.	Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων
ΥΠ.ΕΣ.	Υπουργείο Εσωτερικών
ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α.	Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης
Υ.ΨΗ.Π.Τ.Ε.	Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης
Υ.Ψ.Δ.	Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης

Ευχαριστίες

Ευχαριστώ θερμά την επιβλέπουσα καθηγήτρια μου κυρία Ευαγγελία Μπάλτα, για τις πολύτιμες συμβουλές της και τη συνεχή καθοδήγηση της κατά τη συγγραφή της παρούσας εργασίας.

Τις ευχαριστίες μου επίσης εκφράζω στους καθηγητές μου κύριο Λάμπρο Μπαμπαλιούτα και κύριο Σπύρο Πολυμέρη, που αποτέλεσαν μέλη της τριμελούς επιτροπής αξιολόγησης της διπλωματικής μου εργασίας.

Ευρετήριο εικόνων

Εικόνα 2.3.1 Μοντέλο Επιπέδων Ωρίμανσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Lee (2010)	34
Εικόνα 3.3.1 Δείκτης DESI, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019.....	48
Εικόνα 3.3.2 Δείκτης EGDI, UN, 2018.....	51
Εικόνα 3.3.3: eGovernment Benchmark, European Union, 2018	53
Εικόνα 1.2.1: Αρχική σελίδα Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ	66
Εικόνα 1.3.1: Σύνδεση στη Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ.....	67
Εικόνα 1.3.2: Ηλεκτρονική θυρίδα Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ.....	68
Εικόνα 1.3.3: Εισαγωγή εγγράφων στην Ηλεκτρονική θυρίδα της Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ.....	69
Εικόνα 1.5.1 Διαδικασία απόκτησης ψηφιακής υπογραφής	71

Ευρετήριο πινάκων

Πίνακας 2.3.1: Μοντέλα επιπέδων ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	33
--	----

Ευρετήριο διαγραμμάτων

Διάγραμμα 2.5.1: Φύλο συμμετεχόντων	76
Διάγραμμα 2.5.2: Ηλικία συμμετεχόντων	77
Διάγραμμα 2.5.3: Επάγγελμα ερωτώμενων	78
Διάγραμμα 2.5.4: Επίπεδο εκπαίδευσης συμμετεχόντων.....	79
Διάγραμμα 3.1.1: Τρόποι σύνδεσης στο διαδίκτυο.....	80
Διάγραμμα 3.1.2: Συχνότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο	81
Διάγραμμα 3.1.3: Ποσοστό πολιτών που διενεργούν αγορές προϊόντων και συναλλαγές με τράπεζα μέσω διαδικτύου.....	82
Διάγραμμα 3.2.1: Ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο	83
Διάγραμμα 3.2.2: Απόκτηση πληροφοριών και εντύπων από δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου	83
Διάγραμμα 3.2.3: Ηλεκτρονική αποστολή εντύπων στη δημόσια διοίκηση	84
Διάγραμμα 3.2.4: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι.....	85
Διάγραμμα 3.2.5: Υπηρεσίες που επιθυμούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά	86
Διάγραμμα 3.3.1: Επιλογή χρήσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	87
Διάγραμμα 3.3.2: Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης.....	88
Διάγραμμα 3.3.3: Αξιολόγηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	89
Διάγραμμα 3.3.4: Λόγοι μετάβασης ερωτώμενων σε δημόσιες υπηρεσίες.....	90
Διάγραμμα 3.4.1: Απόκτηση Ψηφιακής Υπογραφής	92
Διάγραμμα 3.5.1: Ποσοστό ερωτώμενων που γνωρίζουν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ.....	93
Διάγραμμα 3.5.2: Πηγές πληροφόρησης για τη Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ.....	94
Διάγραμμα 3.5.3: Ποσοστό ερωτώμενων που χρησιμοποίησαν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ ..	94
Διάγραμμα 3.5.4: Υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι.....	95

Περίληψη

Η ψηφιακή τεχνολογία αλλάζει συνεχώς προσφέροντας νέες δυνατότητες και μεταμορφώνοντας τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι ζουν, εργάζονται και επικοινωνούν. Μέσω της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνίας βιώνουμε έναν ψηφιακό μετασχηματισμό, έχοντας πρόσβαση σε μία σειρά από δεδομένα με στόχο την αξιοποίηση υπηρεσιών τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το δημόσιο τομέα. Σε όλες τις προηγμένες χώρες η Δημόσια Διοίκηση αξιοποιεί εκτενώς τις νέες τεχνολογίες για την υποστήριξη των εσωτερικών λειτουργιών της, αλλά και της επικοινωνίας της με τους πολίτες.

Η υιοθέτηση από τις κυβερνήσεις των αρχών του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, έφερε στο επίκεντρο τον πολίτη και τις ανάγκες του. Παλαιότερα, το κράτος απαιτούσε και ο πολίτης υλοποιούσε. Πλέον, το κράτος σταμάτησε απλά να διοικεί τον πολίτη και ξεκίνησε να τον εξυπηρετεί. Αναγνωρίζοντας τις συνεχώς μεταβαλλόμενες ανάγκες του πολίτη, στοχεύει στην κάλυψη τους με ποιοτικότερες υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, τις οποίες προσφέρει μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας.

Υπό το πρίσμα αυτό, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προωθεί δράσεις με τη φιλοσοφία της «πολιτοκεντρικής» διοίκησης. Η κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ, αποτελεί μία από τις σημαντικότερες δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο την διευκόλυνση της καθημερινότητας του πολίτη και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Η Πύλη ΕΡΜΗΣ σχεδιάστηκε για να καλύψει το αίτημα του πολίτη για μία «διοίκηση που εφημερεύει», είναι διαθέσιμη 24/7 και έχει ως στόχο να εξυπηρετεί τον πολίτη όχι μόνο στις ομαλές συνθήκες, αλλά κυρίως στις κρίσιμες καταστάσεις.

Λέξεις κλειδιά: *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, πολιτοκεντρική διοίκηση, Δημόσια Διοίκηση, Διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ, Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.)*

Abstract

Digital technology is constantly changing, offering new opportunities, transforming the way people live, work and communicate. Through the use of Information and Communication Technologies we are experiencing a digital transformation, having access to a range of data aimed at utilizing services from both the private and public sectors. In all advanced countries, Public Administration is making extensive use of new technologies to support both its internal operations and its communication with citizens.

The New Public Management principles focus on the citizen and their needs. In the past, it was the State that demanded and the citizen who had to implement. However, nowadays the State not only administers the citizenry, but also began serving them. Recognizing its ever-changing needs, it aims to provide them with better quality value-added services by delivering them with multiple communication channels.

In this context, e-Government promotes actions in line with the philosophy of a citizen-centric approach of administration. The central ERMIS Public Administration Web Portal is one of the most important e-Government actions aimed at facilitating the daily life of citizens and bringing Public Administration up to date. The Portal ERMIS was designed to meet the citizen's request for an "on-call administration", which is available 24/7 and serves the citizen not only in normal conditions, but especially in critical situations.

Keywords: *E-Government, Citizen-centric Administration, Public Administration, ERMIS Portal, Information and Communication Technologies (ICT)*

Εισαγωγή

Οι κυβερνήσεις σε ολόκληρο τον κόσμο έχουν εφαρμόσει πολιτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο την πραγματοποίηση πλήθους οφελών για τις ίδιες, ως παρόχους των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και των πολιτών που είναι σε μεγάλο βαθμό οι χρήστες αυτών των υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να είναι τόσο απλές, όπως να παρέχουν πληροφορίες μέσω μιας ιστοσελίδας, όσο και περίπλοκες, όπως η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων. Σε κάθε περίπτωση, η ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης μπορεί να αναβαθμίσει ποιοτικά τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες με στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη ενώ παράλληλα ενισχύει τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Οι πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα αυξήθηκαν γρήγορα τις τελευταίες δεκαετίες. Αυτές οι πρωτοβουλίες προώθησαν τον εκσυγχρονισμό και τις μεταρρυθμίσεις της Δημόσιας Διοίκησης και την κατέστησαν πιο αποτελεσματική, διασφαλίζοντας τη διαφάνεια και τη νομιμοποίηση της διοικητικής δράσης και αυξάνοντας την εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Μέσω της χρήσης των Τ.Π.Ε. η ποιότητα και η αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών αυξήθηκε σημαντικά και η εξυπηρέτηση των πολιτών ήρθε στο επίκεντρο.

Τα οφέλη από την υλοποίηση έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλαπλά. Υψηλότερη παραγωγικότητα, βελτιωμένη αποτελεσματικότητα, ικανοποίηση των πολιτών, οικονομική ανάπτυξη, εξοικονόμηση κόστους και βελτιωμένη πρόσβαση στην πληροφόρηση και στις κυβερνητικές υπηρεσίες. Τα έργα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βρίσκονται στον πυρήνα των εθνικών στρατηγικών, απαιτούν υψηλό προϋπολογισμό ενώ δεν χαρακτηρίζονται όλα από τον ίδιο βαθμό επιτυχίας. Στην παρούσα εργασία αξιολογούμε την αποτελεσματικότητα της ενιαίας Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ μέσω διεξαγωγής ποσοτικής έρευνας, και τη συμβολή της στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην εξυπηρέτηση του πολίτη.

Η εργασία αποτελείται από δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος αναλύεται το θεωρητικό πλαίσιο γύρω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τις εφαρμογές της και τη θέση της Ελλάδας στον παγκόσμιο ψηφιακό χάρτη. Το δεύτερο μέρος

περιλαμβάνει την παρουσίαση της Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ και τα αποτελέσματα της έρευνας.

Αναλυτικότερα για το **πρώτο μέρος**, στο **πρώτο κεφάλαιο** γίνεται παρουσίαση του ορισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των αρχών που την διέπουν. Επιπλέον, αναλύονται τα στάδια και οι τύποι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών και τα βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν για την επιτυχημένη εφαρμογή της. Τέλος, παρουσιάζονται δείκτες για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα οφέλη που αποφέρει στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τη Δημόσια Διοίκηση.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** γίνεται αναφορά στα χαρακτηριστικά των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αναλύονται τα επίπεδα-στάδια ανάπτυξης της. Επιπλέον, παρουσιάζονται οι προτεραιότητες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και οι έννοιες της προσβασιμότητας, της ασφάλειας και της διαλειτουργικότητας στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στο **τρίτο κεφάλαιο**, αναλύεται η εισαγωγή της «πολιτοκεντρικής» διοίκησης μέσω των νέων τεχνολογιών και των επιχειρησιακών προγραμμάτων στην Ελλάδα. Επίσης, παρουσιάζεται η θέση της Ελλάδας στον παγκόσμιο και ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη, η νέα δομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και οι προτεραιότητες των εθνικών στρατηγικών.

Στο **πρώτο κεφάλαιο** του **δεύτερου μέρους** γίνεται αναφορά στην έννοια των κυβερνητικών διαδικτυακών πυλών και παρουσιάζεται η Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ και οι υπηρεσίες της.

Στο **δεύτερο κεφάλαιο** αναφέρονται οι ερευνητικοί στόχοι, η ερευνητική μέθοδος και ο σχεδιασμός του ερευνητικού εργαλείου και παρουσιάζεται το δείγμα και τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων στην έρευνα.

Στο **τρίτο κεφάλαιο** γίνεται αναλυτική παρουσίαση και σχολιασμός των ερευνητικών αποτελεσμάτων.

ΠΡΩΤΟ ΜΕΡΟΣ: Θεωρητικό Πλαίσιο

1 Το περιεχόμενο και οι βασικές αρχές που διέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο Ο.Ο.Σ.Α.¹ ομαδοποιεί τους ορισμούς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούν τα κράτη-μέλη του, στις εξής τρεις βασικές τυπολογίες:

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται η παροχή υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου από τη Δημόσια Διοίκηση, καθώς και οι λοιπές δραστηριότητες που αυτή πραγματοποιεί μέσω του διαδικτύου, όπως είναι η Ηλεκτρονική Διαβούλευση.

“E-government is defined as Internet service delivery and other Internet-based activity such as e-consultation.”

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των Τ.Π.Ε. στη Δημόσια Διοίκηση. Αν και η έμφαση της χρήσης των Τ.Π.Ε. είναι γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στην επεξεργασία δεδομένων, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των διαστάσεων της δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

“E-government is equated to the use of ICTs in government. While the focus is generally on the delivery of services and processing, the broadest definition encompasses all aspects of government activity.”

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται η δυνατότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης Τ.Π.Ε., ή ακόμα ο όρος αυτός μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να περιγράψει τις νέες μορφές της Δημόσιας Διοίκησης που μπορούν να αναπτυχθούν με βάση τις Τ.Π.Ε.. Αυτή η διάσταση συνήθως συνδέεται με τη χρήση του διαδικτύου.

¹ Ο.Ε.Κ.Δ., (2003), *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report “The E-Government Imperative”*, Paris, France, pp.63-64

“E-government is defined as a capacity to transform public administration through the use of ICTs or indeed is used to describe a new form of government built around ICTs. This aspect is usually linked to Internet use.”

Μία σύνθεση των παραπάνω ορισμών που επιχειρείται από τον Ο.Ο.Σ.Α.² ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, και ιδιαίτερα του διαδικτύου, ως εργαλείου για την επίτευξη καλής διακυβέρνησης.

“The use of information and communication technologies, and particularly the Internet, as a tool to achieve better government.”

1.2 Αρχές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο Ο.Ο.Σ.Α.³ έχοντας μελετήσει την πολυπλοκότητα και τις δυσκολίες που χαρακτηρίζουν την πορεία υλοποίησης και το συντονισμό των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συγκέντρωσε τις κατευθυντήριες αρχές για την επιτυχή πραγματοποίηση πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι οποίες είναι:

Οραμα και πολιτική βούληση (Vision / Political will)

1. Ηγεσία και δέσμευση (Leadership and Commitment) τόσο σε πολιτικό όσο και σε διοικητικό επίπεδο είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση των αλλαγών. Η ανώτερη διοίκηση θα πρέπει να είναι «ταγμένη» στην ολοκλήρωση του οράματος ώστε να αντιμετωπιστούν οι δυσκολίες που θα προκύψουν από την αλλαγή, να θέσει στόχους και να αναπτύξει σχέδια ώστε να ανταποκριθεί σε αυτές τις δυσκολίες.
2. Ενσωμάτωση (Integration) της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ευρύτερους στόχους πολιτικής ώστε να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο για την επίτευξη των γενικότερων στόχων του κράτους και όχι ως αυτοσκοπός.

Κοινά πλαίσια και συνεργασίες (Common frameworks / co-operation)

3. Δωπηρεσιακή συνεργασία (Inter-agency collaboration): Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι πιο αποτελεσματική όταν οι υπηρεσίες συνεργάζονται

² Ο.Ε.Κ.Δ., (2003), ό.π., σσ. 63-64

³ Ο.Ε.Κ.Δ., (2003), ό.π., σσ. 95-96

με βάση τις ανάγκες του πολίτη. Η διασφάλιση της διαλειτουργικότητας και η αποφυγή επικαλύψεων θα πρέπει να αναπτυχθεί σε μία κοινή υποδομή με επίκεντρο τον πολίτη.

4. Χρηματοδότηση (Financing): Οι δαπάνες Τ.Π.Ε. θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως επένδυση, λαμβάνοντας υπόψη την προβλεπόμενη απόδοση. Οι κυβερνήσεις θα πρέπει να φροντίζουν για τη βιωσιμότητα των έργων, τόσο για την υλοποίηση όσο και για τη μετέπειτα συντήρηση τους, να αποφεύγουν την κατασπατάληση των πόρων και να επωφελούνται από τις χρηματοδοτήσεις.

Εστίαση στον πελάτη (Costumer focus)

5. Προσβασιμότητα (Access) για όλους ώστε να ενημερώνονται διαδικτυακά για τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Καθορισμός των απαραίτητων πολιτικών ώστε σε όλους τους πολίτες να παρέχεται η ενημέρωση από το διαδίκτυο.
6. Δυνατότητα επιλογής (Choice) θα πρέπει να παρέχεται στους πολίτες, ώστε οι ίδιοι να αποφασίζουν με ποιο τρόπο θα συνδιαλλαχθούν με τη Δημόσια Διοίκηση, είτε ηλεκτρονικά είτε με φυσική παρουσία. Οι υπηρεσίες θα πρέπει να βασίζονται στην κατανόηση των αναγκών των πολιτών.
7. Συμμετοχή των πολιτών (Citizen engagement) κατά τη διαδικασία χάραξης ψηφιακής πολιτικής. Η ποιότητα των πληροφοριών και ο μηχανισμός ανατροφοδότησης θα μεγιστοποιήσουν τη χρησιμότητα της παροχής πληροφοριών και θα ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών.
8. Προστασία απορρήτου (Privacy): Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν πρέπει να λειτουργεί σε βάρος της προστασίας της ιδιωτικής ζωής των πολιτών αλλά με στόχο την προστασία του ιδιωτικού απορρήτου⁴.

Ευθύνη (Responsibility)

9. Λογοδοσία (Accountability): Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να ενισχυθεί η λογοδοσία, και να προσδιορίζεται σαφώς ποιοι είναι οι υπεύθυνοι για τις δράσεις που εμπλέκονται πολλοί φορείς του δημοσίου. Επιπλέον, η λογοδοσία πρέπει να ισχύει και για τις συμπράξεις με τον ιδιωτικό τομέα.

⁴ Ο.Ε.Κ.Δ., (2003), ό.π., σσ. 95-96

10. Παρακολούθηση και αξιολόγηση (Monitoring and Evaluation): Ο προσδιορισμός της ζήτησης, του κόστους, των οφελών και των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι σημαντικό να είναι συνεχής διαφορετικά δεν θα έχει την αναμενόμενη υποστήριξη⁵.

1.3 Στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πραγματοποιείται σταδιακά, τα στάδια δε που ακολουθεί είναι τα εξής⁶:

- α. το στάδιο της έναρξης, κατά το οποίο η κυβέρνηση αποκτά μία τυπική παρουσία στο διαδίκτυο (online),
- β. το στάδιο της αύξησης, κατά το οποίο οι κυβερνητικοί ιστότοποι (sites) αυξάνονται σταδιακά και η διακίνηση της πληροφορίας γίνεται περισσότερο δυναμικά,
- γ. το στάδιο της διάδρασης, στο οποίο οι χρήστες επικοινωνούν μέσω ηλεκτρονικών ταχυδρομείων με την κυβέρνηση και δραστηριοποιούνται μέσω του διαδικτύου όπως να «κατεβάζουν» (download) έντυπα,
- δ. το στάδιο της συναλλαγής, κατά το οποίο οι χρήστες μπορούν να πραγματοποιούν πληρωμές διαδικτυακά για τις υπηρεσίες που λαμβάνουν, και
- ε. το στάδιο της ολοκλήρωσης, στο οποίο ο χρήστης έχει στη διάθεση του ηλεκτρονικές υπηρεσίες που καλύπτουν όλο το εύρος των διοικητικών διαδικασιών.

Σύμφωνα με άλλη θεώρηση, η οποία αναπτύσσεται με βάση την ποσότητα και την ποιότητα των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ταξινομείται σε τέσσερα στάδια:

- α. το άτυπο στάδιο, κατά το οποίο δημοσιεύονται πληροφορίες σχετικά με τις κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου,
- β. το διαδραστικό στάδιο, κατά το οποίο οι πολίτες λαμβάνουν ηλεκτρονικά πληροφορίες και δεδομένα,
- γ. το συναλλακτικό στάδιο, κατά το οποίο προσφέρονται στους πολίτες αγαθά και αξίες με ηλεκτρονικό τρόπο,

⁵ Ο.Ε.Κ.Δ. (2003), ό.π., σσ. 95-96

⁶ Γ. Σπυράκης & Χ. Σπυράκη, (2008), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι*, στο Διοικητική Ενημέρωση, 01/2008, σσ. 59-60.

- δ. το στάδιο της ολοκλήρωσης, κατά το οποίο πραγματοποιείται ταυτόχρονη παροχή όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω μίας μοναδικής δικτυακής πύλης (portal)⁷.

1.4 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι κυβερνητικές υπηρεσίες αλληλεπιδρούν με εξωτερικές οντότητες όπως τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή άλλες κυβερνητικές οργανώσεις. Ανάλογα με τους παράγοντες που βρίσκονται σε αλληλεπίδραση, διαμορφώνεται ο αντίστοιχος τύπος υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Έτσι προκύπτουν οι παρακάτω τρεις τύποι υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Υπηρεσίες στους πολίτες G2C (Government to Citizens): Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτόν τον τύπο αφορούν την αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών. Τέτοιες μπορεί να είναι η πληροφόρηση των πολιτών, η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και η έκδοση πιστοποιητικών, και έχουν ως σκοπό την επίτευξη πρόσβασης των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.
- Υπηρεσίες στις επιχειρήσεις G2B (Government to Business): Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται σε αυτόν τον τύπο αφορούν την αλληλεπίδραση μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και ιδιωτικών επιχειρήσεων. Αφορούν εκτός από την ηλεκτρονική πληροφόρησή τους, συναλλαγές όπως η έκδοση αδειών λειτουργίας και η πληρωμή φόρων, ενώ παράλληλα μειώνει τις δημόσιες απαιτήσεις από τις επιχειρήσεις μέσω της μείωσης της περιττής συλλογής δεδομένων και της επίτευξης καλύτερης χρήσης της τεχνολογίας της επικοινωνίας.
- Υπηρεσίες μεταξύ των κυβερνήσεων G2G (Government to Government): Ο συγκεκριμένος τύπος περιλαμβάνει υπηρεσίες αλληλεπίδρασης μεταξύ των τμημάτων της κυβέρνησης και την επικοινωνία τους, η οποία είναι απαραίτητη για την εύρυθμη λειτουργία της. Οι υπηρεσίες αυτές θέτουν τις βάσεις για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της συνεργασίας των διαφόρων επιπέδων διοίκησης. Τέτοιες υπηρεσίες είναι η ηλεκτρονική διακίνηση πληροφοριών και εγγράφων, η σύνδεση πολλαπλών βάσεων δεδομένων για την αποφυγή επικαλύψεων και η απλούστευση

⁷ Γ. Σπυράκης & Χ. Σπυράκη, (2008), ό.π., σσ. 59-60.

διωπηρεσιακών συναλλαγών. Το μοντέλο αυτό επίσης αναφέρεται και στην εξυπηρέτηση αναγκών επικοινωνίας και συναλλαγών μεταξύ της κυβέρνησης και άλλων κυβερνήσεων⁸.

1.5 Η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών

Για να εκπληρώσει η δημόσια διοίκηση τις κρατικές πολιτικές που σχεδιάζει, εφαρμόζει μία σειρά ενεργειών και δράσεων συνασπίζοντας για το σκοπό αυτό το σύνολο της διοίκησης. Η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών αποτελεί προτεραιότητα των κυβερνήσεων αφού έχει ως στόχο να αναδιοργανώσει τις διοικητικές διαδικασίες της κεντρικής και αποκεντρωμένης δημόσιας διοίκησης. Το αποτελέσματα της απλοποίησης των διοικητικών διαδικασιών είναι οι δημόσιοι οργανισμοί να εξακολουθούν να ανταποκρίνονται στην αποστολή τους με πιο αποτελεσματικό τρόπο ενώ παράλληλα να καταφέρουν να εξαλείψουν τις επικαλύψεις και να περιορίσουν στο ελάχιστο δυνατό τις προσπάθειες που καταβάλλουν οι πολίτες, οι υπόλοιπες δημόσιες διοικήσεις και οι επιχειρήσεις προκειμένου να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους. Με αυτό τον τρόπο επίσης επιτυγχάνεται η σταδιακή μετατόπιση του διοικητικού φορτίου από τον διοικούμενο στην διοίκηση⁹.

Για την αποτελεσματική εφαρμογή των διαδικασιών απλούστευσης απαραίτητη θεωρείται η στήριξη που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνίας οι οποίες ενισχύουν την αναδιοργάνωση της δομής και των διαδικασιών των δημόσιων οργανισμών. Παράλληλα, καθοριστικό ρόλο διαδραματίζει το ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο στηρίζει τις δημόσιες πολιτικές συντονίζοντας τη βέλτιστη οργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών και την ανάπτυξη των δημοκρατικών διαδικασιών, γι' αυτό κρίνεται αναγκαία η ανάπτυξη του στις νέες τεχνολογίες. Η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών έχει ως στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργό

⁸ D. K., Kardaras and E. A., Papathanassiou, (2008), *An Exploratory Study of the E-Government Services in Greece*, στο D. G. Garson and M. Khosrow-Pour (eds.), *Handbook of research on public information technology*, Chapter XVI, Information Science Reference, New York, pp. 162-174

⁹ Μ. Ραμματά, (2011), *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μάνατζμεντ*, Εκδόσεις Κριτική, Αθήνα, σσ. 205-213

συμμετοχή των πολιτών¹⁰. Όταν μιλάμε για ριζικό μετασχηματισμό των διαδικασιών αναφερόμαστε στην έννοια του Business Process Reengineering (BPR) ή Ανασχεδιασμό των Επιχειρησιακών Διαδικασιών. Το BPR αποτελεί μία διάδοχη κατάσταση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, λειτουργεί συμπληρωματικά και στηρίζεται σε τρεις βασικούς πυλώνες: τα άτομα, την κουλτούρα και τα συστήματα. Γι' αυτό το λόγο απαιτεί την αποδοχή και την προσαρμογή των εργαζομένων στην αλλαγή με παράλληλη συμμετοχή των συστημάτων που επιτρέπουν την ομαλή εφαρμογή των αλλαγών¹¹.

Χαρακτηριστικό των νέων τεχνολογιών είναι η διασταύρωση των επιστημών της πληροφορικής, του δικαίου και της οικονομίας, παράλληλα με τη συνεργασία του δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, επιχειρώντας την αποδέσμευση της δημόσιας διοίκησης από τη στόχευση στις διαδικασίες και την επικέντρωση της στα αποτελέσματα. Οι δημόσιες υπηρεσίες που θέτουν ως προτεραιότητα τον πολίτη και τις απλοποιημένες υπηρεσίες, εστιάζονται στην εξυπηρέτηση του πολίτη το συντομότερο δυνατόν, τη μείωση του χρόνου αναμονής και την εξάλειψη της γεωγραφικής απόστασης μεταξύ των υπηρεσιών ή ενδοϋπηρεσιακά, όταν για μία υπόθεση εμπλέκονται παραπάνω από ένα τμήματα ή υπηρεσίες. Επιπλέον, βασική επιδίωξη αποτελεί ο εντοπισμός του αρμόδιου υπαλλήλου από τον πολίτη με ευκολότερο τρόπο και η εξυπηρέτηση των πολιτών μέσα από το διαδίκτυο για τις περισσότερες υποθέσεις τους.

Μέσω της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών ο πολίτης/διοικούμενος αντιμετωπίζεται αρχικά ως φορολογούμενος, για τον οποίο αξιολογούνται οι δυνατότητες απλοποίησης για μία οικονομικότερη και πιο παραγωγική δημόσια διοίκηση. Επιπλέον, προσεγγίζεται ως καταναλωτής, για τον οποίο εφαρμόζονται διαδραστικά μέσα με επίκεντρο την ικανοποίηση των εξατομικευμένων αναγκών του κάθε χρήστη ξεχωριστά. Τέλος, αντιμετωπίζεται ως ψηφοφόρος, μέσω της εφαρμογής μεθόδων που θα διασφαλίσουν τη διαφάνεια, τον έλεγχο, τη συμμετοχικότητα και τη δημοκρατία¹².

¹⁰ Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, (2014), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020", σ.15, διαθέσιμο στο http://www.epdm.gr/el/Documents/EP_MDT/%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_short.pdf

¹¹ Β. Ν. Κέφης, (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Θεωρία και Πρότυπα*, 2η εκδ. Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική, σσ. 243-253

¹² Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σσ. 205-213

Η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών έχει ως στόχο την απαλοιφή όλων ή μέρους των περιττών γραφειοκρατικών διαδικασιών και εντύπων, όπως αιτήσεις, εγκρίσεις, μητρώα και δικαιολογητικά που υποβάλλονται πάνω από μία φορές σε διαφορετικές υπηρεσίες για την ίδια διαδικασία. Επιδιώκεται η προτυποποίηση των εσωτερικών διαδικασιών λειτουργίας ώστε να απλοποιηθούν και να μεγιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα των υπαλλήλων. Η επίτευξη του στόχου αυτού θα εξασφαλίσει τη βέλτιστη εσωτερική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Επίσης σκοπός της απλούστευσης είναι, όπου είναι εφικτό να γίνει συνδυασμός ενεργειών, αρμοδιοτήτων και καταχωρήσεων με γνώμονα την αποκέντρωση των δράσεων και την υλοποίηση τους όσο πιο κοντά γίνεται στο χρήστη. Κάτι τέτοιο μπορεί να οδηγήσει στην αλλαγή της δομής ενός τμήματος, στην αναδιοργάνωση του ή ακόμα και στην κατάργησή του. Επιπλέον, απαραίτητη κρίνεται η ομαλοποίηση των διοικητικών ροών, στο πλαίσιο των υφιστάμενων διαδικασιών κατά τον πιο λειτουργικό τρόπο όπου αυτό θεωρηθεί αναγκαίο¹³.

Αναφορικά με τις εξωστρεφείς διαδικασίες, επιδιώκεται η προτυποποίηση των διαδικασιών με στόχο τον εξορθολογισμό και την απλοποίησή τους έτσι ώστε να απαιτείται η κατά το ελάχιστο δυνατό εμπλοκή του πολίτη στην διεκπεραίωση των υποθέσεων που τον αφορούν, η μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης του καθώς και η ελαχιστοποίηση των διοικητικών βαρών των εφαρμοζόμενων διαδικασιών. Ιδιαίτερη βαρύτητα απαιτείται να δοθεί σε διαδικασίες στις οποίες εμπλέκονται περισσότερες από μια δημόσιες υπηρεσίες. Στις περιπτώσεις αυτές, πρέπει να εξασφαλιστούν οι απαραίτητες συνέργιες για την ανταλλαγή δεδομένων χωρίς να απαιτείται ο πολίτης να δρα ως «μεσάζων» μεταξύ των υπηρεσιών. Επιπροσθέτως, η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών προϋποθέτει την αντιστοίχιση της κάθε διαδικασίας με την αποστολή και τον σκοπό της προσφερόμενης υπηρεσίας.

Μία ακόμα βασική επιδίωξη της απλοποίησης των διαδικασιών αποτελεί η μείωση του βαθμού αυτονομίας και αποσπασματικότητας της δράσης των δημοσίων υπηρεσιών. Με αυτόν τον τρόπο η δημόσια διοίκηση προσεγγίζεται ως ένα ενιαίο σύνολο το οποίο δρα για την ικανοποίηση διαφορετικών πτυχών της ζωής των πολιτών. Τέλος, βασικό στόχο της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών

¹³ Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, (2014), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020", σ.41, διαθέσιμο στο http://www.epdm.gr/el/Documents/EP_MDT/%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_short.pdf

αποτελεί ο εκσυγχρονισμός των μεθόδων εργασίας με την ένταξη στην καθημερινή δράση τους τις νέες τεχνολογίες. Τελικός στόχος όλων των παραπάνω είναι η μείωση του αριθμού των επισκεπτών σε μία δημόσια υπηρεσία, των λαθών και των ωρών εργασίας, ενώ ταυτόχρονα εξασφαλίζεται μεγαλύτερη ευχέρεια για τη διευθέτηση σημαντικότερων θεμάτων από τους δημοσίους λειτουργούς επιτυγχάνοντας παράλληλα τη διαφάνεια και νομιμοποίηση της διοικητικής δράσης¹⁴.

Τα βήματα και τα εργαλεία για μία επιτυχημένη απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών είναι τα εξής:

- Αξιολόγηση του υφιστάμενου νομοθετικού πλαισίου-κανονιστικών πράξεων και των διοικητικών διαδικασιών που ενεργοποιούν, το οποίο προϋποθέτει την εκτίμηση του βέλτιστου χρόνου που απαιτεί η υλοποίηση κάθε διαδικασίας, την τμηματοποίηση των υπηρεσιών, τη διερεύνηση των ενδεχόμενων διοικητικών επιπτώσεων σε άλλες υπηρεσίες ώστε, βάσει των δεδομένων που θα προκύψουν, να ανακύψει πιθανώς η αναπροσαρμογή της νομοθεσίας.
- Έρευνα για τον εντοπισμό των πολύπλοκων και μη φιλικών, προς τους πολίτες, διαδικασιών και την αντικατάστασή τους με απλές και ουσιαστικές διαδικασίες. Πολύπλοκή θεωρείται η διαδικασία όταν εμπλέκει πολλούς φορείς, απαιτεί πολυάριθμες προϋποθέσεις και δικαιολογητικά και διέπεται από ανεπαρκές, ασαφές και πεπαλαιωμένο κανονιστικό πλαίσιο. Μη φιλική είναι η διαδικασία που συγκεντρώνει παράπονα πολιτών καθώς υπάρχει αδυναμία κατανόησης των πράξεων που οφείλει να εκτελέσει ο ενδιαφερόμενος, προκαλεί διαφωνίες ως προς την ερμηνεία της και θεωρείται δυσλειτουργική από τους δημοσίους υπαλλήλους.
- Ενσωμάτωση της απλούστευσης των διοικητικών διαδικασιών στην καθημερινή πολιτικο-διοικητική πρακτική, με τη σύνταξη μελέτης διοικητικών επιπτώσεων προ της ψήφισης νομοθετημάτων για την επιλογή της βέλτιστης λύσης εφαρμογής, η οποία δεν θα επιβαρύνει τις υφιστάμενες διοικητικές διαδικασίες.
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και διαφάνεια, ώστε να οργανωθούν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και η συνεργασία μεταξύ των δημοσίων

¹⁴ Μ. Ραμματά, (2011), ό.π., σσ. 205-213

υπηρεσιών. Επίσης με ψηφιοποίηση των διαδράσεων μεταξύ πολιτών και επιχειρήσεων με το δημόσιο τομέα. Η χρήση των τεχνολογικών μέσων παρέχει καθολική υποστήριξη στη δράση του δημόσιου τομέα για την επίτευξη της διασύνδεσης μεταξύ των υπηρεσιών και την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του διοικούμενου.

- Επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών, διαλειτουργικότητα και ποιότητα, με τη διαχείριση από τη δημόσια διοίκηση κοινών εθνικών αρχείων και τη βέλτιστη ανταλλαγή δεδομένων. Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως το μέσο εκείνο με το οποίο τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας διασυνδέονται μεταξύ τους με στόχο να παύσει η αυτονομία των υπηρεσιών και να επιτραπεί στους χρήστες να απευθύνονται σε ένα μόνο γραφείο, φυσικό ή ηλεκτρονικό, χωρίς να ασχολούνται στην πραγματικότητα ποια ή ποιες Υπηρεσίες έχουν συνεργαστεί εκ των προτέρων για την εξυπηρέτησή τους.
- Συνεργασία δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, για την προμήθεια του πρώτου από τον δεύτερο υπηρεσιών όπως ψηφιοποίηση, πληροφοριακά συστήματα, διαδικτύου κ.ά.¹⁵.

1.6 Η αποτελεσματικότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις νέες δημόσιες πολιτικές

Το όραμα του εκσυγχρονισμού του κράτους μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν υλοποιείται απλά με ένα επιχειρησιακό πρόγραμμα που περιλαμβάνει μία λίστα από καλές πρακτικές και δημοφιλείς δράσεις. Απαιτείται το πρόγραμμα να διαμορφωθεί μέσα στο κράτος που πρόκειται να υιοθετηθεί και να προσαρμοστεί ανάλογα με τις ανάγκες του αλλά και τις δυνατότητές του. Επιπλέον, εκτός από τον επιχειρησιακό και οργανωσιακό συντονισμό, η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προϋποθέτει αυστηρή εφαρμογή του χρονοδιαγράμματος τόσο ως προς το χρόνο όσο και προς το κόστος, ταυτόχρονα με την αδιάλειπτη παρακολούθηση και αξιολόγηση της διαδικασίας εφαρμογής μέσω ποσοτικών και ποιοτικών δεικτών απόδοσης¹⁶.

¹⁵ Μ. Ραμματά, (2011), ό.π, σσ. 222-230.

¹⁶ G. Laskaridis, K. Markellos, P. Markellou, A. Panayiotaki and A. Tsakalidis, (2008), *e-Government's Barriers and Opportunities in Greece*, στο D. G. Garson and M. Khosrow-Pour (eds.), *Handbook of research on public information technology*, Chapter XVII, Information Science Reference, New York, pp. 175-191

Για τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών της Η.Δ. θα πρέπει να τεθούν δείκτες απόδοσης οι οποίοι θα κρίνουν τη δυνατότητα υλοποίησης και την απόδοση της υπό εξέταση διοικητικής δράσης. Οι δείκτες αποτελούν εργαλεία σχεδιασμού, ελέγχου και ανατροφοδότησης της δράσης κάθε οργάνωσης. Στην υλοποίηση μεθόδων Η.Δ. οι δείκτες μπορεί να είναι ποσοτικοί (π.χ. μείωση χρονικής διάρκειας κάθε διαδικασίας και ρυθμός μείωσης λαθών) και ποιοτικοί (π.χ. βελτίωση ποιότητας της ζωής των πολιτών). Παρακάτω αναφέρονται ορισμένοι δείκτες μέτρησης αποτελεσματικότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης¹⁷:

- Ο αριθμός και το ιεραρχικό επίπεδο των δημοσίων υπαλλήλων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο
- Ο αριθμός και το ιεραρχικό επίπεδο των καταρτισμένων δημοσίων υπαλλήλων στον αποτελεσματικό χειρισμό ηλεκτρονικών βάσεων δεδομένων ώστε να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές με το κοινό με ηλεκτρονικά μέσα
- Ο αριθμός και είδος των υπηρεσιών που απλοποιούνται, ψηφιοποιούνται και διενεργούνται από το διαδίκτυο είτε από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις είτε από τις υπηρεσίες
- Ο ρυθμός μείωσης των επισκέψεων πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες
- Ο χρόνος που απαιτείται να αφιερώσει ο πολίτης, η επιχείρηση και ο δημόσιος υπάλληλος για την διεκπεραίωση των διοικητικών υποθέσεων ηλεκτρονικά και με φυσική παρουσία
- Η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εφόσον αυτές λειτουργούν ομαλά 24ώρες/24ώρο και 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Η εύχρηστη και λειτουργική εφαρμογή τους και ο βαθμός δυσκολίας που αντιμετωπίζει ο πολίτης κατά την εφαρμογή των διαδικασιών και η εξοικείωση του ώστε να αποφύγει τη μετάβαση του στην υπηρεσία
- Ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών από τις προσφερόμενες δημόσιες υπηρεσίες, με συστηματικό έλεγχο της εφαρμογής λαμβάνοντας υπόψη τη γνώμη των αποδεκτών για τη συνεχή βελτίωση τους
- Η αυθεντικότητα του συστήματος και η διαφάνεια της προστασίας των δεδομένων, με ασφαλή χρήση των προσωπικών δεδομένων των διοικουμένων και πρόσβαση μόνο σε εγκεκριμένους εκπροσώπους της δημόσιας διοίκησης

¹⁷ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 230-235

- Η οικονομική αποτίμηση των νέων διαδικασιών και η απόδοση τους για τη δημόσια διοίκηση¹⁸
- Ο αριθμός των νέων υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά
- Η χρονική περίοδος λειτουργίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών χωρίς δυσλειτουργίες
- Ο περιορισμός του κόστους για τους πολίτες και τις κυβερνητικές υπηρεσίες
- Το ποσοστό των κυβερνητικών υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά
- Το ποσοστό των πολιτών με ηλεκτρονική πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες¹⁹

1.7 Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τρεις είναι οι κατηγορίες²⁰ στις οποίες κατατάσσονται τα οφέλη της Η.Δ.

- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των επιχειρήσεων και των πολιτών
- Η αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών
- Η ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά

Η ενσωμάτωση των Τ.Π.Ε. στη Δημόσια Διοίκηση συμβάλλει στη μεταμόρφωση της και μπορεί να επιφέρει τόσο ποσοτικές όσο και ποιοτικές βελτιώσεις στις επιχειρησιακές διαδικασίες. Επιπλέον η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των πολιτικών Η.Δ. ενισχύει την διαφάνεια, τη λογοδοσία, την αποτελεσματικότητα της διοίκησης και κατά συνέπεια την εμπιστοσύνη των πολιτών. Η νέα αρχιτεκτονική διαχείρισης των υπηρεσιών που προκύπτει από την υλοποίηση πολιτικών Η.Δ. αποφέρει πολλαπλά οφέλη για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους δημοσίους υπαλλήλους και τις δημόσιες υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα τα οφέλη για καθεμία κατηγορία είναι τα εξής²¹:

¹⁸ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 230-235

¹⁹ Α. Πομπόρτσης, (2017), *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)(Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στη Ψηφιακή Εποχή)*, Θεσ/νίκη, Εκδόσεις Τζιόλα, σσ. 93-94

²⁰ Γ. Καλογήρου και Π. Παναγιωτόπουλος, (2016), *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών

²¹ Ι. Αποστολάκης, Ε. Λουκής και Ι. Χάλαρης, (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση, σσ. 52-53

Τα οφέλη για τον πολίτη

Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτυγχάνει τη σταδιακή αύξηση της εμπιστοσύνης του πολίτη προς τις δημόσιες υπηρεσίες και τη φιλική προσέγγιση του από τους υπαλλήλους. Η αποτελεσματικότητα των νέων πρακτικών μειώνει την προσέλευση των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες που οδηγεί στην ελαχιστοποίηση του χρόνου αναμονής στις υπηρεσίες, σε αύξηση του ελεύθερου χρόνου και σε μεγαλύτερη ευελιξία, αφού η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες παρέχεται 7 ημέρες την εβδομάδα και 24 ώρες το εικοσιτετράωρο²². Έτσι δημιουργείται μία «διοίκηση που εφημερεύει», η οποία είναι πάντοτε ανοικτή και λειτουργική να εξυπηρετεί τον πολίτη όχι μόνο στις ομαλές συνθήκες αλλά κυρίως στις κρίσιμες καταστάσεις²³. Επίσης περιορίζει την ανάγκη των εργαζόμενων πολιτών της ανάλωσης ημερών αδείας για διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων ενώ παράλληλα μειώνει τις μετακινήσεις εντός των αστικών κέντρων ή από την Περιφέρεια προς τα μεγάλα αστικά κέντρα. Τα παραπάνω οφέλη αυξάνουν το διοικητικό κύρος των υπηρεσιών και την εμπιστοσύνη των μελών της κοινωνίας προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, εξασφαλίζει πληρέστερο έλεγχο και διαφάνεια στη διαδικασία διεκπεραίωσης της συναλλαγής, περιορισμό των σφαλμάτων και αυξημένο επίπεδο ποιότητας υπηρεσιών²⁴.

Τα οφέλη για την επιχείρηση

Οι επιχειρήσεις απολαμβάνουν παρόμοια οφέλη με τους πολίτες. Βασική διαφορά είναι ότι η χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών από τις επιχειρήσεις προκαλεί άμεση μείωση του λειτουργικού τους κόστους. Κατά συνέπεια, η αποτελεσματικότητα και ο βαθμός ανταπόκρισης των δημόσιων υπηρεσιών μέσω των εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζουν θετικά την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση αυτοματοποιώντας ένα μεγάλο αριθμό συναλλαγών των επιχειρήσεων με το δημόσιο τομέα οδηγεί στη βέλτιστη εξυπηρέτησή τους. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα τη

²² Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σ. 54

²³ Α. Μακρυδημήτρης, (2007), *Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης*, στο «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου- 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου, σ. 49

²⁴ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 235-236

δημιουργία και ανάπτυξη των επιχειρήσεων και κατ' ακολουθία την ενδυνάμωση της ανταγωνιστικότητας και της επιχειρηματικότητας²⁵.

Τα οφέλη για τους δημόσιους υπάλληλους και τις δημόσιες υπηρεσίες

Οι πολύπλοκες διοικητικές διαδικασίες επηρεάζουν άμεσα την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων αφού προκαλούν αυξημένη χρονική διάρκεια για την περάτωση των αιτημάτων των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αντίθετα μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων και της διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών οι υπολογιστές εκτελούν τις εργασίες ρουτίνας και οι δημόσιοι υπάλληλοι αφοσιώνονται στην εφαρμογή των δημόσιων πολιτικών και σε πιο εποικοδομητικά και ουσιαστικά θέματα που έχουν ως στόχο την ποιότητα των υπηρεσιών. Αυτό θα μειώσει τους χρόνους και θα αυξήσει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών²⁶. Επιπλέον, επιτυγχάνεται η ταξινόμηση της πληροφορίας η οποία πλέον αποδίδεται ηλεκτρονικά, η φυσική παρουσία των πολιτών ελαχιστοποιείται και η διαχείριση πραγματοποιείται οικονομικότερα. Επίσης παύει η αυτονομία των υπηρεσιών αφού μέσω της διαλειτουργικότητας πλέον το δημόσιο οργανώνεται διατομεακά και λειτουργεί ως ένα ενιαίο σύνολο. Όλα τα παραπάνω οδηγούν σε αύξηση της αποδοτικότητας της δημόσιας υπηρεσίας και μείωση του λειτουργικού της κόστους²⁷.

²⁵ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σσ. 55-57

²⁶ Β. Ανδρονόπουλος, (2007), *Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση*, στο «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση». Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου- 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου, σ. 82

²⁷ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 238-239

2 Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τα χαρακτηριστικά τους

2.1 Συστήματα Ηλεκτρονικής Πληροφόρησης

Στόχος των συστημάτων ηλεκτρονικής πληροφόρησης είναι η παροχή από τη Δημόσια Διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις διαφόρων κατηγοριών πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικών καναλιών. Τα συστήματα αυτά παρέχουν ηλεκτρονικά ενημέρωση σχετικά με διάφορες συναλλαγές με το κράτος όπως κοινωνικά προγράμματα, υπηρεσίες και παροχές του κράτους προς ομάδες πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς επίσης ενημερώνουν για τις αρμόδιες υπηρεσίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Επιπλέον, παρέχουν πληροφόρηση σχετικά με προσλήψεις προσωπικού, κρατικές προμήθειες και διαγωνισμούς. Οι κρατικοί ιστότοποι και οι διαδικτυακές πύλες μέσω των οποίων η Δημόσια Διοίκηση παρέχει ηλεκτρονική πληροφόρηση, αποτελούν την «ηλεκτρονική εικόνα» της στο διαδίκτυο, γι' αυτό θα πρέπει να φέρουν τα εξής χαρακτηριστικά²⁸:

- Πληρότητα, αξιοπιστία και έγκαιρη ενημέρωση / επικαιροποίηση περιεχομένου, γεγονός που απαιτεί μία ομάδα εργασίας που θα συντάσσει και θα ενημερώνει περιοδικά το περιεχόμενο, καθώς πολλά είναι τα παραδείγματα δημόσιων οργανισμών στη χώρα μας που στην αρχή οι ιστοσελίδες τους αναπτύχθηκαν σε ικανοποιητικό επίπεδο αλλά στην πορεία έπαψε να ενημερώνεται το περιεχόμενο τους και κατέληξαν περιττές και χωρίς επισκεψιμότητα.
- Σύντομο, απλό και άμεσα κατανοητό περιεχόμενο, ώστε η ανάγνωση από την οθόνη να είναι λιγότερο κουραστική. Επίσης, το περιεχόμενο θα πρέπει να είναι γραμμένο σε απλή, καθημερινή γλώσσα και όχι σε επίσημη διοικητική γλώσσα. Έτσι δημιουργεί ένα αίσθημα οικειότητας και γίνεται άμεσα αντιληπτό από τον χρήστη.
- Ευκολία χρήσης και πλοήγησης, σύμφωνα με τον «κανόνα των τριών κλικ» όπου ο επισκέπτης θα πρέπει να εντοπίζει την πληροφορία που αναζητά με όχι περισσότερα από τρία «κλικ», διαφορετικά απογοητεύεται και εγκαταλείπει την προσπάθεια. Έτσι, οι κρατικοί ιστότοποι πρέπει να

²⁸ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 106-110

αναπτύσσονται «κατά πλάτος» και όχι «κατά βάθος» για τη διευκόλυνση του επισκέπτη στην εύκολη ανεύρεση των πληροφοριών που τον ενδιαφέρουν, ενώ συμπληρωματικά πρέπει να παρέχονται και μηχανισμοί πρόσβασης στο περιεχόμενο, όπως μηχανή αναζήτησης και δέντρο-χάρτης ιστότοπου.

- Ομοιόμορφη και κατάλληλη εμφάνιση όλων των σελίδων του ιστότοπου, με τη χρήση του ίδιου χρωματικού συνδυασμού, της ίδιας γραμματοσειράς και ίδιων μηχανισμών πλοήγησης.
- Καθολικά προσβάσιμοι ιστότοποι και χρησιμοποιήσιμοι από ομάδες πολιτών με ειδικά προβλήματα, όπως αναλύετε στην ενότητα 2.5.

2.2 Συστήματα Ηλεκτρονικών Συναλλαγών

Βασικός στόχος των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι η παροχή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της δυνατότητας πραγματοποίησης των συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση μέσω πολλαπλών ηλεκτρονικών καναλιών. Έτσι δίνεται έμφαση στην ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων με βάση το διαδίκτυο, που παρέχουν τη δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών οποτεδήποτε και από οπουδήποτε καταργώντας γεωγραφικούς και χρονικούς περιορισμούς. Τα συστήματα ηλεκτρονικών συναλλαγών παρέχουν στον πολίτη τις εξής δυνατότητες²⁹:

- α. Ηλεκτρονική πληροφόρηση, για τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν από τον πολίτη ή την επιχείρηση για την πραγματοποίηση μίας συγκεκριμένης συναλλαγής, το νομικό πλαίσιο που τη διέπει, τα στοιχεία των αρμόδιων υπαλλήλων για να αποκτήσουν επιπλέον πληροφορίες, οι φόρμες που πρέπει να συμπληρωθούν κ.ά..
- β. Ηλεκτρονικές φόρμες εισαγωγής αιτήσεων, όπου ο πολίτης ή η επιχείρηση μπορεί να συμπληρώσει και να υποβάλει ηλεκτρονικά για την πραγματοποίηση συγκεκριμένης συναλλαγής
- γ. Ηλεκτρονική άντληση ειδικών στοιχείων που αφορούν το διοικούμενο
- δ. Παρακολούθηση της πορείας των υποθέσεων του διοικουμένου
- ε. Ηλεκτρονική ολοκλήρωση της συναλλαγής και διαβίβαση απάντησης της διοίκησης

²⁹ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 111-115

στ. Ηλεκτρονική πραγματοποίηση πληρωμών οι οποίες απαιτούνται για τη συναλλαγή.

Τα πληροφοριακά συστήματα είναι συστήματα με τα οποία διακινούνται πληροφορίες και υπήρχαν πάντοτε στις οργανώσεις βασισμένα στην τεχνολογία της εκάστοτε εποχής. Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τον τρόπο που οργανώνονται οι πληροφορίες και επηρεάζουν ριζικά τον τρόπο εκτέλεσης των διαδικασιών. Έτσι οι αλλαγές προωθούνται σε όλα τα επίπεδα της οργάνωσης αλλά και στη διοικητική κουλτούρα. Επιδίωξη των συστημάτων ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι ο πολίτης να έρχεται σε επαφή με μία και μόνο πύλη της δημόσιας διοίκησης και αυτή η πύλη να έρχεται σε επαφή με τις απαραίτητες δημόσιες υπηρεσίες ώστε να προσφέρεται στον πολίτη η επιθυμητή υπηρεσία χωρίς την περαιτέρω εμπλοκή του³⁰. Για αυτό το λόγο οι δημόσιες υπηρεσίες προσφέρονται μέσω κυβερνητικών πυλών (portals) αποφεύγοντας χρονοβόρες και γραφειοκρατικές διαδικασίες. Η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων επανασχεδιάζει τον τρόπο με τον οποίο οργανώνονται οι εσωτερικές επαφές επικοινωνίας στο διοικητικό σύστημα, με τη δημόσια διοίκηση να επικοινωνεί πλέον οριζόντια, υλοποιώντας νέες μεθόδους και κανάλια επικοινωνίας μεταξύ της διοίκησης και του πολίτη³¹.

Η υιοθέτηση από τους πολίτες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους παρέχει η Δημόσια Διοίκηση εξαρτάται από το κατά πόσο αυτές συμμορφώνονται με τις ανάγκες και τις ικανότητες των πολιτών. Η ύπαρξη και μόνο ενός συστήματος ηλεκτρονικών συναλλαγών δεν αποτελεί εγγύηση ότι όλοι οι πολίτες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτό. Για να εξασφαλίσει η Δημόσια Διοίκηση ευρεία χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της είναι βασικό να προσφέρει λύσεις που είναι «βολικές» για τους πολίτες, όπως η διεπαφή να παρέχεται μέσω εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, ώστε η τελική επιλογή του μέσου επικοινωνίας με τη Δημόσια Διοίκηση να αποτελεί προνόμιο των πολιτών³². Κινούμενες σε αυτό το πλαίσιο πολλές κυβερνήσεις βελτιώνουν την τεχνολογία τους ώστε οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες τους να είναι συμβατές με νέα κανάλια επικοινωνίας που διατίθενται μέσω

³⁰ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σ. 50

³¹ Β. Περιστέρας, (2007), *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Προϋποθέσεις – Διεθνείς Τάσεις - Προοπτικές*, στο «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου- 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου, σσ. 99-101

³² Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σ. 19

πολλών συσκευών, όπως οι διαδραστικές ψηφιακές τηλεοράσεις, οι προσωπικοί ψηφιακοί βοηθοί και τα κινητά τηλέφωνα³³.

2.3 Επίπεδα ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Μία πληθώρα μοντέλων έχουν αναπτυχθεί και υιοθετηθεί από διεθνείς οργανισμούς και μεμονωμένους ερευνητές για την καλύτερη μελέτη και εκτίμηση της ανάπτυξης ενός δημόσιου φορέα όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα μοντέλα αυτά συγκροτούνται από συγκεκριμένα στάδια-επίπεδα εξέλιξης, τα οποία αντικατοπτρίζουν το είδος και το βαθμό ολοκλήρωσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες/επιχειρήσεις αλλά και γενικότερα τον τρόπο λειτουργίας των δημόσιων φορέων και διαχείρισης της πληροφορίας από αυτούς. Τα επίπεδα αυτά είναι³⁴:

Επίπεδο 1: Παρέχεται ηλεκτρονική πληροφόρηση για πιστοποιητικά που πρέπει να προσκομιστούν και τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν σχετικά με τη συναλλαγή (Information).

Επίπεδο 2: Επιπλέον του επιπέδου 1, παρέχονται οι αναγκαίες φόρμες αιτήσεων που ο ενδιαφερόμενος μπορεί να εκτυπώσει (One-way Interaction - Downloadable Forms).

Επίπεδο 3: Επιπλέον του επιπέδου 2, παρέχεται η ηλεκτρονική συμπλήρωση και υποβολή των φορμών και η δυνατότητα ταυτοποίησης του υποβάλλοντος την αίτηση (Two-way Interaction - Electronic Forms). Επίσης, σε αυτό το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δίνεται η δυνατότητα παρέμβασης των πολιτών στα δημόσια θέματα όπως η ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων και προτάσεων και η δυνατότητα διερεύνησης των απόψεων των πολιτών μέσω διαδικτυακών ερωτηματολογίων³⁵.

³³ G. Calvary, A. Serna, J. Coutaz, D. Scapin, F. Pontico, and M. Winckler, *Envisioning Advanced User Interfaces for E-Government Applications: A Case Study*, (2011), στο S. Assar et al. (eds.), *Practical Studies in E-Government: Best Practices from Around the World*, Chapter 12, Springer Science + Business Media, LLC, pp. 205-228.

³⁴ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 111-112

³⁵ Γ. Καλογήρου, Π. Παναγιωτόπουλος, Α. Τσακανίκας & Ε. Σιώκας, (2015), *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*, διαθέσιμο στο <https://www.openbook.gr/koinwnia-tis-pli-roforias-kai-oikonomia-tis-gnwsis/>, σσ. 150-151

Επίπεδο 4: Επιπλέον του επιπέδου 3, παρέχεται η δυνατότητα πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της συναλλαγής, δηλαδή ηλεκτρονική απάντηση από τη διοίκηση και ηλεκτρονική πληρωμή, εάν απαιτείται (Full Electronic Case Handling).

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται συνοπτικά τα δημοφιλέστερα μοντέλα επιπέδων ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά διεθνή οργανισμό/ερευνητή.

Οργανισμός/ Ερευνητής	Επίπεδο 1	Επίπεδο 2	Επίπεδο 3	Επίπεδο 4	Επίπεδο 5
European Commission ³⁶	Information	One -Way Interaction	Two-Way Interaction	Transaction	Targetisation
United Nations ³⁷	Emerging	Enhanced	Transactional	Connected	N/A
Layne & Lee (2001) ³⁸	Catalogue	Interaction	Vertical Interaction	Horizontal Interaction	N/A
Siau & Long (2005) ³⁹	Web presence	Interaction	Transaction	Transformation	e-Democracy
Andersen & Henriksen (2006) ⁴⁰	Cultivation	Extension	Maturity	Revolution	N/A
Lee (2010) ⁴¹	Information	Interaction/ Integration	Transaction/ Streamlining	Participation/ Transformation	Involvement/ Process Management

Πίνακας 2.3.1: Μοντέλα επιπέδων ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

³⁶ European Commission e-Government Benchmarking Reports, (2009), *eGovernment Benchmark Survey 2009: Smarter, Faster, Better eGovernment*, διαθέσιμο στο https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:be376ef5-281d-4064-921e-2596477a88d7/eGovernment_Benchmarking_2009.pdf

³⁷ United Nations, (2014), Department of Economic and Social Affairs, *UN Global E-Government Readiness Report 2014 E-Government for the Future We Want*, New York, διαθέσιμο στο https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf.

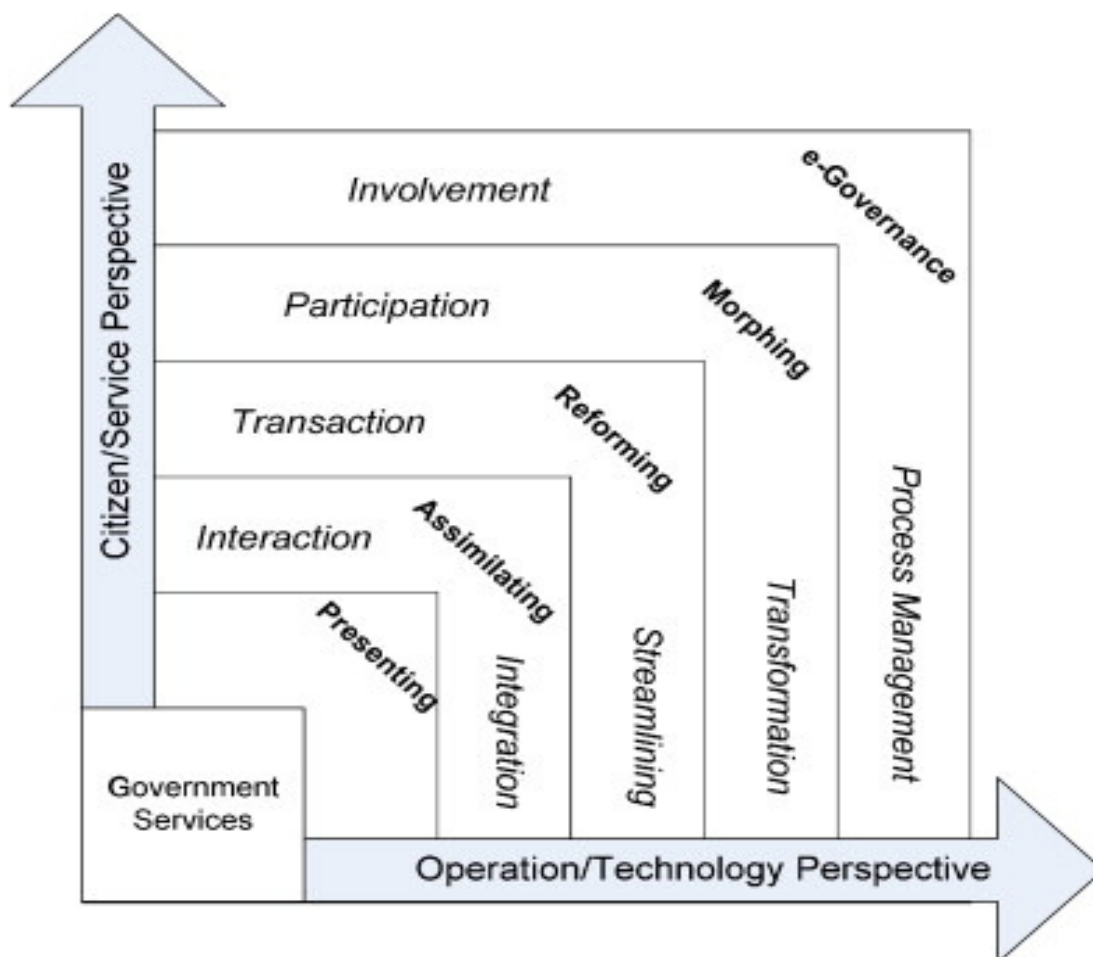
³⁸ K. Layne and J. Lee, (2001), *Developing Fully Functional E-Government A Four Stage Model*, Government Information Quarterly, 18, 122-136.

³⁹ K. Siau and Y. Long, (2005), *Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach*, Industrial Management & Data Systems, 105(4), pp.443-458.

⁴⁰ K. Andersen, K. and H. Henriksen, (2006), *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*, Government Information Quarterly, 23(2), pp.236-248.

⁴¹ J. Lee, (2010), *10year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis*, Government Information Quarterly, 27(3), pp.220-230.

Το 2010 ο Jungwoo Lee παρουσίασε ένα πλαίσιο αναφοράς επιπέδων αξιολόγησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, βασισμένο στη μέλετη δώδεκα μοντελών που είχαν αναπτυχθεί και παρουσιαστεί στην επιστημονική κοινότητα μέχρι τότε. Συνθέτοντας τα χαρακτηριστικά τους, κατέληξε στο παρακάτω κοινό πλαίσιο αναφοράς επιπέδων ωρίμανσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Εικόνα 2.3.1 Μοντέλο Επιπέδων Ωρίμανσης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Lee (2010)

Στο μοντέλο αυτό ορίζονται δυο βασικοί άξονες. Οριζόντια βρίσκεται ο τεχνολογικός/επιχειρησιακός άξονας και κάθετα ο άξονας των υπηρεσιών προς τους πολίτες. Παράλληλα, ορίζονται τα διαφορετικά επίπεδα εξέλιξης, και η σχέση του κάθε άξονα με αυτά κατατάσσει το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πέντε βασικά στάδια εξέλιξης⁴².

Το πρώτο στάδιο ορίζεται ως «παρουσίαση της πληροφορίας» (Presenting) στο οποίο παρέχονται πληροφορίες ως υπηρεσία από τη Διοίκηση προς τους πολίτες οι οποίες επικαιροποιούνται. Οι οργανισμοί δημιουργούν ιστοσελίδες στις οποίες

⁴² J. Lee, (2010), ό.π., σσ. 228-229

αναρτούν πληροφορίες προς ενημέρωση και έναν ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας των πολιτών με τη Διοίκηση για περιπτώσεις ειδικής ή προσωποποιημένης πληροφόρησης, συνήθως μέσω του e-mail.

Στο επόμενο στάδιο της «αφομοίωσης/ενσωμάτωσης» (Assimilating) ξεκινά να εγκαθίσταται η αμφίδρομη επικοινωνία μεταξύ Διοίκησης και πολιτών. Στη διάσταση των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργούνται τυπικές ηλεκτρονικές φόρμες υποβολής αιτημάτων και τυπικές ηλεκτρονικές διαδικασίες ικανοποίησης, ενημέρωσης και ολοκλήρωσης των αιτημάτων καθώς και χώροι για «διαβούλευση».

Στην τεχνολογική/επιχειρησιακή διάσταση γίνεται αναγκαία η κάθετη και οριζόντια ενοποίηση / διαλειτουργικότητα (Integration/Interoperability) των συστημάτων εσωτερικά στους οργανισμούς, αλλά και μεταξύ των οργανισμών. Επίσης, εμφανίζεται ως αναγκαία η ταυτοποίηση των χρηστών για παροχή προσωποποιημένης υπηρεσίας. Σε αυτό το στάδιο οι υφιστάμενες διαδικασίες πραγματοποιούνται και ηλεκτρονικά.

Στο στάδιο της «μεταρρύθμισης» (Reforming) η διάσταση των παρεχόμενων υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ανεξάρτητες από τους οργανισμούς που τις παρέχουν. Για να πραγματοποιηθεί αυτό η τεχνολογική/ επιχειρησιακή «ολοκλήρωση» (Integration) απαιτείται να γίνεται κάθετα ανάμεσα σε διαφορετικά τμήματα του ίδιου οργανισμού, αλλά και οριζόντια μεταξύ των οργανισμών όπως επίσης ομοιομορφία και ομογενοποίηση των απαιτούμενων διαδικασιών.

Στο στάδιο της «αναμόρφωσης» (Morphing) κύριο χαρακτηριστικό είναι η πλήρης αλλαγή στον τρόπο λειτουργίας συστημάτων και οργανισμών, η κατάργηση διαδικασιών και η δημιουργία νέων με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας στη λειτουργία της διοίκησης⁴³.

Το στάδιο της «ηλεκτρονικής κυβέρνησης» (e-governance)⁴⁴ χαρακτηρίζεται και περιγράφεται ως «συμμετοχική ηλεκτρονική δημοκρατία», δίνοντας τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση, με online ψηφοφορίες, έρευνες, εκλογές και δημοψηφίσματα, ώστε να είναι ενεργοί στη λήψη αποφάσεων. Στο επιχειρησιακό/ τεχνολογικό επίπεδο οι οργανισμοί συνεργάζονται

⁴³ J. Lee, (2010), ό.π., σσ. 227-228

⁴⁴ Δ. Σπινέλλης, Ν. Βασιλάκης, Ν. Πουλούδη, και Ν. Τσούμα, (2018), Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό, διαΝΕΟσις, Μάρτιος 2018, σσ. 118-120.

πλήρως και οριζόντια και πραγματοποιούν από κοινού διαχείριση ολοκληρωμένων διαδικασιών, και όχι κάθετων αρμοδιοτήτων.

Η μετάβαση από το ένα στάδιο στο επόμενο αποτελεί μία πολύπλοκη, συνεχή και πολυετή διαδικασία, η οποία εξαρτάται από τα επιμέρους χαρακτηριστικά της Διοίκησης και την ταχύτητα εξέλιξης τους. Οι διαφορετικές επιμέρους ταχύτητες εξέλιξης έχουν ως αποτέλεσμα τα χαρακτηριστικά των σταδίων να μην απεικονίζονται όλα και σαφώς σε κάθε στάδιο, δεδομένου ότι το ζητούμενο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η συνεχής εξέλιξη και μετάβαση από το ένα στάδιο στο επόμενο.

2.4 Προτεραιότητες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ως γενικές, βασικές αρχές και τρόποι υλοποίησης αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που προκρίνονται στο eGovernment Action Plan 2016-2020⁴⁵ της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, είναι οι εξής:

1. Ψηφιακή παροχή υπηρεσιών ως προεπιλογή (digital by default).
2. Διασυνοριακές υπηρεσίες ως προεπιλογή (cross-border by default).
3. Παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (inclusive by default).
4. Αρχή μόνο μίας φορές (once-only principle) για την παροχή δεδομένων πολιτών και επιχειρήσεων προς το Δημόσιο.
5. Ιδιωτικότητα και προστασία δεδομένων, με ενσωμάτωση τους από τη φάση του σχεδιασμού.
6. Διαλειτουργικότητα ως προεπιλογή (interoperability by default), με πρόβλεψη κατά το σχεδιασμό δημοσίων υπηρεσιών για απρόσκοπτη λειτουργία σε όλη την Ενιαία Αγορά και σε οργανωσιακά σιλό, στη βάση της ελεύθερης μετακίνησης δεδομένων και ψηφιακών υπηρεσιών στην Ε.Ε..
7. Ανοιχτότητα και διαφάνεια (openness/transparentcy by default), με τον διαμοιρασμό δεδομένων ανάμεσα σε δημόσιους φορείς, την παροχή δυνατότητας σε πολίτες και επιχειρήσεις για έλεγχο πρόσβασης των δεδομένων τους και διόρθωση τους, παρακολούθηση των διοικητικών διαδικασιών που τους αφορούν και εμπλοκή των ενδιαφερομένων μερών στη σχεδίαση και την παροχή υπηρεσιών.

⁴⁵ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2016), *Σχέδιο δράσης της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020. Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης*, EL, Βρυξέλλες, σσ. 2-3.

2.5 Προσβασιμότητα

Οι Τ.Π.Ε. παρέχουν μεγάλες ευκαιρίες για ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και για την ενίσχυση της συμμετοχής τους στη διαμόρφωση των κρατικών πολιτικών και αποφάσεων, όμως παράλληλα δημιουργούν και απειλές. Κύρια απειλή αποτελεί ο αποκλεισμός κοινωνικών ομάδων και ατόμων που δεν είναι εξοικειωμένα με τις νέες τεχνολογίες, δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα να αποκτήσουν πρόσβαση σε αυτές ή ζουν σε απομακρυσμένες από τα αστικά κέντρα περιοχές. Αυτό έχει ως συνέπεια τα άτομα αυτά να μην επωφελούνται από τον όγκο της ηλεκτρονικής πληροφόρησης που παρέχεται σήμερα, από τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών με τη Δημόσια Διοίκηση, την ηλεκτρονική συμμετοχή στα κοινά κ.λπ.. Έτσι αποκλείονται από τις δυνατότητες που παρέχουν οι Τ.Π.Ε. με αποτέλεσμα να περιθωριοποιούνται και να ενισχύονται οι ήδη υφιστάμενες κοινωνικές ανισορροπίες⁴⁶. Το φαινόμενο του αποκλεισμού ομάδων ατόμων από ψηφιακές υπηρεσίες ονομάζεται Ψηφιακή Διαίρεση (Digital Divide)⁴⁷ ή Ψηφιακό Χάσμα.

Η παραπάνω απειλή αναδεικνύει την ανάγκη εφαρμογής των κατάλληλων πολιτικών από τη Δημόσια Διοίκηση ώστε να εξασφαλιστεί ότι όλοι οι διοικούμενοι θα μπορούν να απολαύσουν τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για την επίτευξη της καθολικής εξοικείωσης με τις Τ.Π.Ε., η πολιτεία θα πρέπει αρχικά να ενισχύσει σε επίπεδο εκπαίδευσης τις γνώσεις των μαθητών γύρω από τις νέες τεχνολογίες με την εισαγωγή μαθημάτων πληροφορικής. Για το σκοπό αυτό θα πρέπει παράλληλα να εξοπλίσει όλα τα σχολεία με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και σύνδεση στο διαδίκτυο. Επιπλέον, για την εισαγωγή των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων στις Τ.Π.Ε. θα πρέπει να διοργανώσει σεμινάρια και προγράμματα εκπαίδευσης απευθυνόμενα αποκλειστικά σε αυτούς με σκοπό τη σταδιακή ενσωμάτωση τους⁴⁸.

Επιπλέον, για την ένταξη των εισοδηματικά χαμηλότερων κοινωνικών ομάδων στον τομέα της τεχνολογίας, θα πρέπει να παρέχονται φορολογικά κίνητρα για την απόκτηση ηλεκτρονικού υπολογιστή και να μειωθεί το κόστος της πρόσβασης στο διαδίκτυο ή να παρέχεται δωρεάν σε δημόσιους χώρους. Ταυτόχρονα

⁴⁶ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σσ. 49-50

⁴⁷ Ο.Ε.Κ.Δ., (2001), *Understanding The Digital Divide*, OECD Digital Economy Papers, No. 49, OECD Publishing, Paris

⁴⁸ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σσ. 49-50

με όλα τα παραπάνω θα πρέπει να προσφέρονται τηλεφωνικά κέντρα για τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες ενώ παράλληλα να συνεχίσουν να λειτουργούν τα παραδοσιακά κανάλια δημοσίων υπηρεσιών, ώστε να εξασφαλιστεί ότι όλοι, ισότιμα μπορούν να απολαμβάνουν ακριβώς τα ίδια οφέλη των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης⁴⁹.

Τα τελευταία χρόνια, μία νέα μορφή ψηφιακού χάσματος έχει προκύψει λόγω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πρόκειται για τους πολίτες οι οποίοι παρότι γνωρίζουν να χειρίζονται και κατέχουν ηλεκτρονικό υπολογιστή, αδυνατούν να αλληλεπιδράσουν ηλεκτρονικά με τη Δημόσια Διοίκηση. Οι πολίτες αυτοί στερούνται της δεξιότητας να εντοπίσουν αποτελεσματικά το περιεχόμενο και την πληροφορία που αναζητούν στους ιστότοπους της κυβέρνησης με αποτέλεσμα να στερούνται τα πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για το λόγο αυτό προτείνεται στους υπεύθυνους ανάπτυξης κυβερνητικών ιστότοπων να τους δημιουργούν βάσει της οπτικής των χρηστών και όχι της δομής των οργανισμών. Επιπλέον, για την αποφυγή αυτής της μορφής ψηφιακού χάσματος, θα ήταν αποτελεσματικό οι ιστότοποι να παρέχουν βοήθεια για την πλοήγηση των χρηστών με διάφορους τρόπους, όπως ζωντανή συνομιλία, ηλεκτρονικά εγχειρίδια και σεμινάρια μικρής διάρκειας μέσω βίντεο. Με αυτόν τον τρόπο θα μπορούν οι αρχάριοι χρήστες και οι χρήστες που δεν έχουν συνηθίσει να αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά με τη Δημόσια Διοίκηση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁵⁰.

Ο ψηφιακός αποκλεισμός από τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης πολλές φορές αφορά και κοινωνικές ομάδες που αντιμετωπίζουν χρόνια προβλήματα υγείας. Άτομα με σωματικούς και πνευματικούς περιορισμούς αντιμετωπίζουν εμπόδια κατά την προσπάθεια τους να συνδιαλλαχθούν ηλεκτρονικά με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να διασφαλίζεται η ισότιμη πρόσβαση για όλα τα άτομα και ανεξάρτητα από τις ικανότητες ή τις αναπηρίες τους να μπορούν να αντιληφθούν, να κατανοήσουν, να πλοηγηθούν και να αλληλεπιδράσουν με το διαδίκτυο. Για την αποφυγή αυτών των ανισοτήτων θα πρέπει η υλοποίηση των πολιτικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το σχεδιασμό των ιστοσελίδων της Δημόσιας Διοίκησης μέχρι και την αναβάθμιση του

⁴⁹ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σσ. 188-199

⁵⁰ G. N. L. Stowers, (2008), *User Help and Service Navigation Features in Government Web Sites*, στο D. G. Garson and M. Khosrow-Pour (eds.), *Handbook of research on public information technology*, Chapter LXX, New York, pp. 805-817

περιεχόμενου τους να γίνεται βάσει της καθολικής προσβασιμότητας. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει καταρτίσει έναν οδηγό με τους κανόνες και τις τεχνικές προδιαγραφές που πρέπει να πληρούνται κατά τη δημιουργία ιστοσελίδων για να προσφέρουν βελτιωμένη χρηστικότητα σε όλους, σαφή και συνεχή πλοήγηση ώστε να ελαχιστοποιήσει έως και να εξαλείψει τις περιπτώσεις των ατόμων που δεν έχουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική παροχή δημοσίων υπηρεσιών⁵¹.

2.6 Ασφάλεια

Για να επιτευχθούν τα οφέλη της χρήσης των Τ.Π.Ε. στις συναλλαγές της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες/επιχειρήσεις πρέπει αρχικά να διασφαλιστεί η αξιοπιστία αυτών των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το πρόβλημα της ασφάλειας αναδεικνύεται ως καταλυτικός παράγοντας επιτυχούς ανάπτυξης και λειτουργίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για να είναι αξιόπιστες οι ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των πολιτών/επιχειρήσεων, πρέπει να ικανοποιούνται οι εξής απαιτήσεις ασφάλειας⁵²:

1. Εμπιστευτικότητα (Confidentiality): στο πλαίσιο μίας ηλεκτρονικής συναλλαγής ο μόνος που πρέπει να διαβάσει τα μηνύματα που στέλνει ο αποστολέας είναι ο αποδέκτης και κανένας άλλος. Εάν αυτό δεν ισχύει υπάρχει ο κίνδυνος διαρροής προσωπικών δεδομένων των πολιτών και των επιχειρήσεων, όπως οικονομικά και εμπορικά στοιχεία.
2. Ακεραιότητα (Integrity): το μήνυμα που λαμβάνει ο αποδέκτης θα πρέπει είναι το ίδιο με αυτό που έστειλε ο αποστολέας, και να μην είναι δυνατόν να γίνονται αλλαγές, σκόπιμες ή μη, από κανέναν. Εάν αυτό δεν ισχύει υπάρχει ο κίνδυνος τα αιτήματα του αποστολέα και οι ενέργειες του αποδέκτη να διαφέρουν.
3. Ταυτοποίηση (Authentication) αποστολέα και αποδέκτη: ο αποδέκτης του μηνύματος θα πρέπει να είναι σίγουρος για το ποιος είναι ο αποστολέας και να μην υπάρχει περίπτωση να είναι κάποιος άλλος που τον υποδύεται ηλεκτρονικά.
4. Μη Αποποίηση (Non-Repudiation): στο πλαίσιο μίας ηλεκτρονικής συναλλαγής θα πρέπει ο αποστολέας και ο παραλήπτης να μην μπορούν να

⁵¹European Commission, (2008), *Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG) AA Level, 2W3C*

⁵² I. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σ. 113

αρνηθούν το περιεχόμενο του ηλεκτρονικού μηνύματος και τις προκύπτουσες από αυτό υποχρεώσεις και συνέπειες⁵³.

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τη διοίκηση πραγματοποιούνται μέσω του διαδικτύου, που αποτελεί ένα πλήρως «ανοικτό», ευρέως προσβάσιμο και εκ φύσεως μη ασφαλές δίκτυο, γι' αυτό είναι απαραίτητο να χρησιμοποιούνται οι κατάλληλες τεχνολογίες ώστε να ικανοποιούν τις παραπάνω απαιτήσεις. Οι τεχνολογίες αυτές βασίζονται στη Συμμετρική και Ασύμμετρη Κρυπτογραφία, στη Ψηφιακή Υπογραφή και στα Ψηφιακά Πιστοποιητικά.

Η Κρυπτογράφηση είναι ο μετασχηματισμός του αρχικού μηνύματος του αποστολέα σε μια «ακατανόητη μορφή» του περιεχομένου του για οποιονδήποτε τρίτο εκτός του παραλήπτη. Η Κρυπτογράφηση πραγματοποιείται με τη χρήση μίας μαθηματικής συνάρτησης, η οποία ονομάζεται «κλειδί». Στη Συμμετρική Κρυπτογραφία ο αποστολέας και ο παραλήπτης χρησιμοποιούν το ίδιο «κλειδί» για την κρυπτογράφηση και αποκρυπτογράφηση αντίστοιχα του μηνύματος. Στην Ασύμμετρη Κρυπτογραφία το «κλειδί» που χρησιμοποιεί ο αποστολέας για την κρυπτογράφηση του μηνύματος είναι διαφορετικό από το «κλειδί» που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την αποκρυπτογράφηση. Οι παραπάνω εφαρμογές ασφάλειας χρησιμοποιούνται για την εξασφάλιση της εμπιστευτικότητας και της αυθεντικότητας⁵⁴.

Η Ψηφιακή Υπογραφή αποτελεί έναν τρόπο συσχέτισης ενός προσώπου (πολίτη) με ένα ηλεκτρονικό αρχείο. Λειτουργεί ως απόδειξη κατοχής, συμφωνίας και αναγνώρισης προκειμένου να ανιχνεύεται κάθε απόπειρα παραποίησης ή τυχόν λανθασμένης τεκμηρίωσης. Αποτελεί ουσιαστικά έναν κώδικα ο οποίος ταυτοποιεί τη μοναδικότητα του αποστολέα και επισυνάπτεται σε ένα μήνυμα το οποίο μεταφέρεται ηλεκτρονικά. Η χρήση της ψηφιακής υπογραφής εξασφαλίζει την ακεραιότητα των δεδομένων, την αυθεντικότητα του αποστολέα, το εμπιστευτικό των μηνυμάτων και των δεδομένων και τη μη αποποίηση των ηλεκτρονικών μηνυμάτων⁵⁵. Η ψηφιακή υπογραφή, υπό τις προϋποθέσεις που αναφέρονται στον Ευρωπαϊκό Κανονισμό eIDAS⁵⁶ και την απόφαση της Εθνικής Επιτροπής

⁵³ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π., σ. 113.

⁵⁴ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σσ. 392-396

⁵⁵ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σ. 409.

⁵⁶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Οδηγία 910/2014/ΕΚ σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93, 2014.

Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)⁵⁷, είναι νομικά δεσμευτική όσο και η φυσική.

Τα Ψηφιακά πιστοποιητικά εκδίδονται από εξειδικευμένους Φορείς Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης, είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική λειτουργία των ψηφιακών υπογραφών και αποτελούν μέθοδο ικανοποίησης των απαιτήσεων ασφάλειας ηλεκτρονικών συναλλαγών. Το ψηφιακό πιστοποιητικό συνδέει ένα δημόσιο κλειδί με την οντότητα-κάτοχο του και έχει τη μορφή ενός ηλεκτρονικού αρχείου, το οποίο περιλαμβάνει το δημόσιο κλειδί, τα στοιχεία της οντότητας-κατόχου και τα στοιχεία του Φορέα Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης που το έχει εκδώσει⁵⁸.

2.7 Διαλειτουργικότητα

Διαλειτουργικότητα⁵⁹ είναι η δυνατότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας και των δυνατοτήτων ενός πληροφοριακού συστήματος με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο από άλλα συνεργαζόμενα πληροφοριακά συστήματα διαφόρων οργανισμών. Κοινώς, αποτελεί τη δυνατότητα ενός συστήματος να συνεργάζεται με άλλα συστήματα, χωρίς να απαιτείται κάποια ειδική ενέργεια για να επιτευχθεί αυτή η συνεργασία. Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (Π.Δ.&Υ.Η.Σ.)⁶⁰ καθορίζει τις γενικότερες αρχές και τη στρατηγική που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από τους φορείς της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, καθώς επίσης και των τεχνολογικών προτύπων βάσει των οποίων πρέπει να αναπτύσσονται τα πληροφοριακά συστήματα, με στόχο την υποστήριξη τόσο της ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ συστημάτων όσο και της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή άλλους φορείς.

Η διαλειτουργικότητα έχει τρεις βασικές διαστάσεις⁶¹: α) την οργανωσιακή διαλειτουργικότητα, η οποία έχει ως στόχο να κάνει τις υπηρεσίες που παρέχονται από μία διαδικασία ενός δημόσιου οργανισμού αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και χρησιμοποιήσιμες από άλλες διαδικασίες άλλων δημόσιων οργανισμών, β) τη

⁵⁷ Απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. 248/71/15.3.2002 «Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής» και τροποποίηση της με το ΦΕΚ 3156/Β/30-9-16

⁵⁸ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 207-228.

⁵⁹ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 247-249

⁶⁰ Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, διαθέσιμο στο <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF>.

⁶¹ Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 253-257

σημασιολογική διαλειτουργικότητα, η οποία έχει ως στόχο να εξασφαλίσει ότι η ανταλλασσόμενη πληροφορία γίνεται άμεσα κατανοητή και χρησιμοποιήσιμη και από άλλες εφαρμογές, εκτός αυτής που την παρήγαγε και γ) την τεχνολογική διαλειτουργικότητα, που αφορά τα τεχνικά ζητήματα συνεργασίας και διασύνδεσης υπολογιστικών συστημάτων των διαφόρων δημόσιων οργανισμών.

Η διαλειτουργικότητα θεωρείται ο ακρογωνιαίος λίθος της ευρύτερης στρατηγικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γιατί η υλοποίηση μίας ώριμης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να συνεργάζονται παρέχοντας σαφή και προτυποποιημένα σημεία και μηχανισμούς επικοινωνίας μεταξύ τους, με βάση διεθνή πρότυπα⁶². Τέλος, έχει διαπιστωθεί ότι κανένα σύστημα δεν μπορεί να λειτουργήσει χωρίς τη συμβολή και τη δέσμευση των υπαλλήλων της Δημόσιας Διοίκησης. Για αυτό το λόγο για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας θα πρέπει να καταβληθούν περισσότερες προσπάθειες διαμοιρασμού δεδομένων ή συστημάτων μεταξύ φορέων με ενθάρρυνση των υπαλλήλων του δημοσίου να αλληλεπιδρούν με το μητρώο και μεταξύ τους, δημιουργώντας συνεργασίες με έναν διεπιστημονικό τρόπο⁶³.

⁶² Ι. Αποστολάκης et al, (2008), ό.π. σσ. 279-281

⁶³ Y. Charalabidis, F. Lampathaki and D. Askounis, (2011), *Achieving Interoperability Through Base Registries for Governmental Services and Document Management*, στο S. Assar et al. (eds.), *Practical Studies in E-Government: Best Practices from Around the World*, Chapter 11, Springer Science + Business Media, LLC, pp. 187-203.

3 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα και ο προσανατολισμός στην εξυπηρέτηση του πολίτη

3.1 Επιχειρησιακά Προγράμματα και πολιτοκεντρική διοίκηση

Η σύγχρονη διοικητική πραγματικότητα έχει ως βασική μέριμνα την ικανοποίηση συντελεστών όπως παραγωγικότητα, χρονική διάρκεια και κόστος των παρεχόμενων διοικητικών προϊόντων. Για το λόγο αυτό, το ανθρώπινο δυναμικό της σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης ωθείται στη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (Τ.Π.Ε.) καθώς και όλα τα σύγχρονα μέσα επικοινωνίας προς όφελος της δημοκρατίας, για την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών και για τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη-διοικούμενου. Οι Τ.Π.Ε. χρησιμοποιούνται ως μέσο από τη Δημόσια Διοίκηση για να πετύχει το στόχο της, ο οποίος είναι η προαγωγή των υπηρεσιών της σε πολίτες/επιχειρήσεις και η βελτίωση της καθημερινότητας τους κατά τις συναλλαγές τους με αυτή.

Η οργάνωση της κοινωνίας γίνεται με γνώμονα την εξασφάλιση του μακροπρόθεσμου συμφέροντος των μελών της. Η διαμόρφωση του περιεχομένου της δημόσιας δράσης και η εκ των υστέρων αξιολόγηση της, αποτελεί απαίτηση του πολίτη. Η εκ των υστέρων αξιολόγηση αποσκοπεί σε βελτιωτικές προτάσεις και μεθόδους παρέμβασης οπουδήποτε εντοπίζονται αστοχίες ύστερα από τη χρήση των υπηρεσιών. Έτσι έχουμε μία Δημόσια Διοίκηση που βρίσκεται κοντά στον πολίτη και τις ανάγκες του, έναν πολίτη που επιταχύνει τη διοικητική δράση, αποτελεί τον τελικό αποδέκτη των ενεργειών της διοίκησης και τελικά διαμορφώνεται ως ο απαιτητικός «καταναλωτής» που κρίνει το δημόσιο τομέα, σαν να συναλλάσσεται με τον ιδιωτικό, αφού μέσω της φορολογίας πληρώνει και αξιώνει επαγγελματισμό στη διεκπεραίωση των υποθέσεων του⁶⁴.

Στην ανάγκη ανάδειξης του πολίτη ως βασικό πρωταγωνιστή, καθοδηγητή και κριτή της δημόσιας δράσης, μία σειρά από εθνικά και επιχειρησιακά σχέδια δράσης στον τομέα της διοίκησης υιοθετήθηκαν στην Ελλάδα. Ως τέτοια σημειώνονται το πρόγραμμα του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. «Ποιότητα για τον Πολίτη⁶⁵», το «Επιχειρησιακό

⁶⁴ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 25-27

⁶⁵ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., (1997), Στρατηγικό Σχέδιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα

Πρόγραμμα Πολιτεία – Η επανίδρυση της δημόσιας διοίκησης 2005-2007⁶⁶», το επιχειρησιακό πρόγραμμα της Κοινωνίας της Πληροφορίας⁶⁷, το «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης 2007-2013⁶⁸» και το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ⁶⁹» για τη διασύνδεση σε ένα ενιαίο τηλεπικοινωνιακό δίκτυο υψηλών προδιαγραφών πάνω από 2.000 φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, με στόχο την ηλεκτρονική διακίνηση της φωνής, της εικόνας και των δεδομένων.

Οι κύριοι άξονες των μέτρων που αναλύθηκαν σε αυτά τα προγράμματα είναι⁷⁰:

- Απλούστευση των διοικητικών μέτρων και διαδικασιών
- Απογραφειοκρατικοποίηση – ελάττωση της γραφειοκρατίας η οποία δεν αποτελεί εγγύηση πληρότητας και αποδοτικότητας όπως παλιά, αντίθετα μπορεί να οδηγήσει σε κοινωνική αδικία για ασθενείς κοινωνικές ομάδες (μετανάστες, άστεγοι κ.ά.)
- Προώθηση της διαφάνειας σε συνδυασμό με την πρόταξη της ανάγκης για πληροφόρηση των πολιτών και την πάταξη της διαφθοράς
- Προσέγγιση του κράτους προς τον πολίτη και ανασύσταση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους δημοκρατικούς θεσμούς
- Μείωση του βαθμού αυτονομίας των δημοσίων υπηρεσιών, των αποσπασματικών δράσεων τους και προσπάθεια για μία προσέγγιση της διοίκησης ως ένα ενιαίο σύνολο το οποίο δρα σφαιρικά για την ικανοποίηση διαφορετικών πτυχών της ζωής των πολιτών
- Βέλτιστη αξιοποίηση της τεχνολογίας, της πληροφορικής και των επικοινωνιών, τόσο για την καλύτερη οργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών, όσο και για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών ως προς το σκέλος των συναλλαγών τους με το δημόσιο τομέα
- Διοίκηση ολικής ποιότητας.

Με τα παραπάνω μέτρα επιδιώκεται η προσαρμογή της οργάνωσης των δημοσίων υπηρεσιών στις απαιτήσεις των μελών της κοινωνίας και η ικανοποίηση και των πιο απαιτητικών εξ αυτών. Έτσι, ο πολίτης ο οποίος χρησιμοποιεί το

⁶⁶ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., (2005), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» - Η Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, Αθήνα

⁶⁷ ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α., (2001), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, Αθήνα

⁶⁸ ΥΠ.ΕΣ., (2007), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης 2007-2013, Αθήνα

⁶⁹ ΚτΠ Α.Ε., (2004), Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», Αθήνα

⁷⁰ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 63-67

διαδίκτυο για τη συναλλαγή του με το δημόσιο κερδίζει χρόνο, τόσο ο ίδιος όσο και ο δημόσιος υπάλληλος ο οποίος μπορεί να επικεντρώνεται σε πιο ουσιαστικά ζητήματα από τα οποία κρίνεται η αποτελεσματικότητα του. Επιπλέον, το πρώτο ολοκληρωμένο θεσμικό κείμενο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο Νόμος 3979/2011⁷¹ «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α/138) θέτει ως στόχους «την πλήρη αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. προκειμένου να περιοριστεί δραστικά η γραφειοκρατία» και «την απλούστευση των διαδικασιών που θα επιφέρει δραστική μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων που υφίσταται πολίτες και επιχειρήσεις κατά τις συναλλαγές τους με φορείς του δημοσίου τομέα». Τέλος, αναφέρει ρητώς ότι «ιδιαίτερη έμφαση δίνεται στην ηλεκτρονική επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών/νομικών προσώπων και των δημόσιων φορέων - διάσταση της ενδοδιοικητικής επικοινωνίας και διακίνησης εγγράφων καθώς και στην παραγωγή ηλεκτρονικών διοικητικών πράξεων και εγγράφων». Η επίτευξη των στόχων του Νόμου 3979/2011 οδηγεί στην ποιότητα των υπηρεσιών. Η ποιότητα των δημοσίων υπηρεσιών είναι στοιχείο κρίσιμο για την αξιοπιστία της Δημόσιας Διοίκησης και σημαίνει κατανόηση των προβλημάτων και επιθυμιών του πολίτη. Η ποιότητα των υπηρεσιών αποτελεί τεκμήριο για μία αξιόπιστη και πραγματικά ανθρωποκεντρική διοίκηση η οποία χαρακτηρίζεται από την ταχύτητα εξυπηρέτησης των πολιτών, την ευέλικτη δομή και λειτουργία και τη συνεχή βελτίωση των διαδικασιών και των μεθόδων⁷².

3.2 Νέες τεχνολογίες, οικονομία και πολιτοκεντρική διοίκηση

Οι έννοιες της ευέλικτης διαχείρισης της πληροφορίας, της άμεσης πρόσβασης στη γνώση και της οικονομίας του ανθρώπινου χρόνου, εισχωρούν πλέον ως θεμελιώδη στοιχεία στις ανθρώπινες συναλλαγές. Βασικό παράμετρος και σημείο εκκίνησης στο σχεδιασμό λύσεων, ανάπτυξης και λειτουργίας ενός περιβάλλοντος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελούν οι ανάγκες, οι ενέργειες και οι δράσεις εξυπηρέτησης των πολιτών. Με γνώμονα την παροχή περιεκτικών και χρηστικών υπηρεσιών πάνω από τα υφιστάμενα διοικητικά όρια αρμοδιοτήτων, απαιτούν τους πλέον αποδοτικούς τρόπους χειρισμού δεδομένων και πληροφοριών⁷³. Το ανθρώπινο δυναμικό της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης καλείται να χρησιμοποιήσει τις νέες τεχνολογίες προς

⁷¹ Νόμος 3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», ΦΕΚ Α/138- 16 Ιουνίου 2011.

⁷² Β. Ν. Κέφης, (2014), ό.π., σσ. 88-100

⁷³ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σ. 34

όφελος της δημοκρατίας και της αναβάθμισης της ποιότητας του πολίτη. Τα αιτήματα του πολίτη στα οποία καλείται να ανταποκριθεί ο δημόσιος υπάλληλος είναι:

- Να γίνεται έγκαιρα αποδέκτης της πληροφορίας που αφορά τη δημοσία ζωή και αγγίζει τομείς του βίου του
- Να κατανοεί τη σκοπιμότητα των δημοσίων πολιτικών
- Να συμμετέχει στη διαδικασία λήψης αποφάσεων μέσα από σύγχρονες διαδικασίες όπως είναι η ηλεκτρονική διαβούλευση, ηλεκτρονική ψηφοφορία κ.ά.
- Να ελέγχει τι προτεινόμενες δημόσιες πολιτικές κατά τη διαδικασία διαμόρφωσης τους και να μπορεί να διατυπώνει κριτική η οποία θα λαμβάνεται υπόψη από τους διαμορφωτές των πολιτικών
- Να έχει ολοκληρωμένες, ταχείες και χωρίς κόστος διοικητικές συναλλαγές με το δημόσιο όπου, και αν βρίσκεται π.χ. υποβολή αιτήσεων, δημιουργία φακέλου με τα στοιχεία του σε συγκεκριμένους τομείς πολιτικής κ.ά.

Οι Δημόσιες Υπηρεσίες παρέχονται με στόχο την ικανοποίηση συγκεκριμένης κοινωνικής ανάγκης, η οποία καθίσταται ως προτεραιότητα συγκεκριμένων δημόσιων υπηρεσιών. Ο άνθρωπος γίνεται το επίκεντρο της διοικητικής δράσης στη θέση της σκληρής απρόσωπης γραφειοκρατίας που σήμαινε συμβιβασμό με την καθυστέρηση, την αδιαφορία για τις ειδικές ανάγκες ευαίσθητων κατηγοριών πολιτών, την ομοιογενοποίηση της δράσης και την έλλειψη εξειδίκευσης της δημόσιας δράσης προς όφελος του τελικού αποδέκτη της διοικητικής πράξης. Τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης απαιτείται να ενημερωθούν σε ικανοποιητικό βαθμό για τις απαιτήσεις της κοινωνίας και των σύγχρονων διατιθέμενων μέσων (τεχνολογικών και άλλων) ώστε να μπορέσουν να αυξήσουν τη διοικητική τους ικανότητα να ανταποκρίνονται ακόμη και στα πιο σύνθετα αιτήματα των πολιτών. Η απαίτηση αυτή μπορεί να γίνει πράξη στο βαθμό που η δημόσια διοίκηση επενδύει περισσότερο στο υπάρχον δυναμικό της και δεν επικεντρώνεται στην εισροή νέων μελών και στην ανακύκλωση προσωπικού⁷⁴.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν αφορά απλά τη χρήση του διαδικτύου από τις δημόσιες υπηρεσίες, γιατί τότε απλά θα ψηφιοποιούσε τη γραφειοκρατία. Αφορά την ενίσχυση της τοπικής κοινωνίας μέσα από την εξυπηρέτηση όσο πιο κοντά

⁷⁴ Μ. Ραμματά (2011), ό.π., σσ. 111-114

γίνεται στους πολίτες, την ηγεσία, τη δημοκρατική δέσμευση και την οικονομική ευρωστία. Η διαδικασία μετάβασης αποτελεί σύνθετο φαινόμενο το οποίο προαπαιτεί την ενσωμάτωση της υφιστάμενης παραδοσιακής λειτουργίας του δημόσιου τομέα που περιλαμβάνει τη νομοθεσία, την πληροφορική, τις διοικητικές διαδικασίες, την κεντρική και αποκεντρωμένη δημόσια διοίκηση, τους δημόσιους λειτουργούς και τον ιδιωτικό τομέα που αναλαμβάνει την υλοποίηση των τομέων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο μεταβατικό αυτό στάδιο, η γραφειοκρατία υποχωρεί μπροστά στην ευέλικτη σύγχρονη, παράλληλη, διαχείριση δεδομένων στο πλαίσιο οργανωτικών σχημάτων που δεν δίνουν έμφαση στην κάθετη ιεραρχική δομή αλλά μοιράζουν την πληροφόρηση και τη γνώση σε νέες οριζόντιες δομές πράττοντας την από-γραφειοκρατικοποίηση⁷⁵.

3.3 Η θέση της Ελλάδας στον παγκόσμιο και ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη

Ιδιαίτερα σημαντικός κρίνεται ο ρόλος των διεθνών και ευρωπαϊκών οργανισμών, οι οποίοι δρουν ως μοχλοί ανάπτυξης και προώθησης της καλύτερης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προτείνοντας τις κατάλληλες διοικητικές μεταρρυθμίσεις. Επιπλέον, μέσω των μελετών και ερευνών τους δημοσιεύουν τις επιδόσεις της κάθε χώρας σε πολλούς τομείς ενδιαφέροντος, καθώς επίσης και τις καλύτερες πρακτικές των χωρών που κατακτούν τις κορυφαίες θέσεις. Ακολούθως παρατίθενται τα ευρήματα των τελευταίων ερευνών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, των Ηνωμένων Εθνών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και σε συσχέτιση με την πορεία των υπολοίπων χωρών.

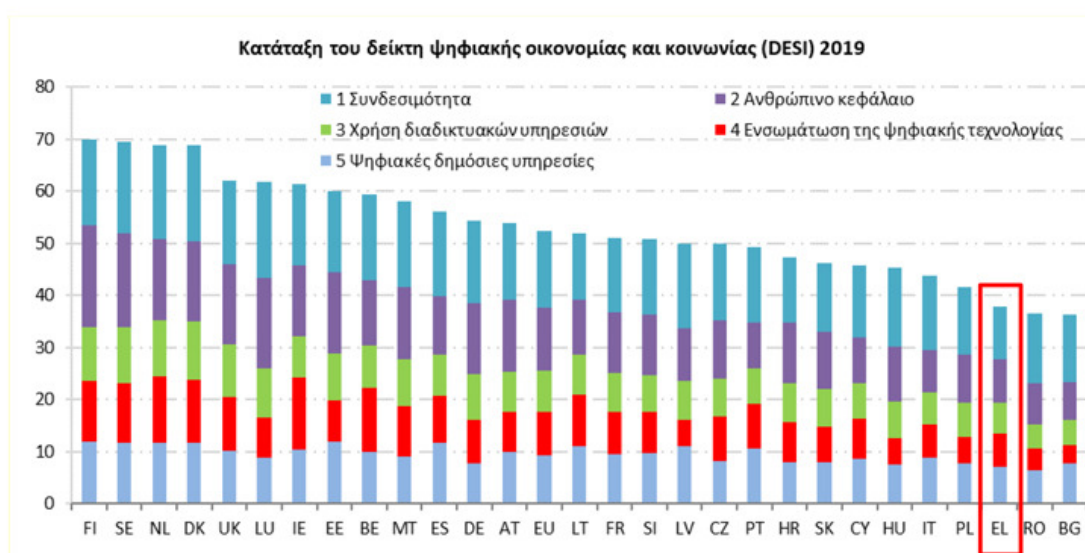
3.3.1 Ο δείκτης DESI της Ευρωπαϊκής Επιτροπής

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή παρακολουθεί την ψηφιακή ανταγωνιστικότητα των κρατών μελών μέσω των εκθέσεων για τον δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI - Digital Economy & Society Index) από το 2015. Οι εκθέσεις κάθε χώρας για τον δείκτη DESI συνδυάζουν ποσοτικά στοιχεία από τους επιμέρους δείκτες των πέντε διαστάσεων του δείκτη DESI, τη συνδεσιμότητα, το ανθρώπινο κεφάλαιο, τη χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών, την ενσωμάτωση της ψηφιακής τεχνολογίας και τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.

⁷⁵ D. Argyriades, (2001), *Bureaucracy and debureaucratization*, Handbook of comparative and development public administration, 2η εκδ., Marcel Dekker, New York, pp. 910-913

Η Ελλάδα κατατάσσεται 26η στο σύνολο των 28 κρατών μελών της Ε.Ε. στο δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για το 2019⁷⁶. Κατά τη διάρκεια του τελευταίου έτους, η Ελλάδα σημείωσε ελαφρώς μεγαλύτερη πρόοδο από τον μέσο όρο της Ε.Ε.. Η βελτίωση της βαθμολογίας της οφείλεται στις αυξημένες επιδόσεις σε ορισμένες από τις μετρούμενες διαστάσεις του δείκτη. Συγκεκριμένα, η Ελλάδα βελτίωσε οριακά τις επιδόσεις της όσον αφορά το ανθρώπινο κεφάλαιο, αυξάνοντας το ποσοστό των ειδικών στον τομέα των Τ.Π.Ε. επί της συνολικής απασχόλησης για τρίτο συνεχόμενο έτος και αυξάνοντας τον αριθμό των πτυχιούχων Τ.Π.Ε. για δεύτερο συναπτό έτος. Βελτίωσε επίσης την πλευρά της προσφοράς ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Ωστόσο, η βαθμολογία της χώρας παραμένει περίπου 15 μονάδες κάτω του μέσου όρου της Ε.Ε.. Παρακάτω απεικονίζεται η θέση της Ελλάδας στη γενική κατάταξη του δείκτη DESI μεταξύ των κρατών-μελών και του μέσου όρου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

	Ελλάδα		ΕΕ
	κατάταξη	βαθμολογία	βαθμολογία
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2019	26	38,0	52,5
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2018	28	34,9	49,8
ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017	26	33,1	46,9



Εικόνα 3.3.1 Δείκτης DESI, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019

⁷⁶ Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2019), *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*, Έκθεση χώρας για την Ελλάδα

Επιπλέον, συγκεκριμένα για τον υποδείκτη των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, παρότι η Ελλάδα κατατάσσεται στην 27η θέση μεταξύ των χωρών της Ε.Ε., υπολειπόμενη κατά πολύ του μέσου όρου της Ε.Ε., σημειώνει πρόοδο με ρυθμό μεγαλύτερο από τον μέσο όρο της Ε.Ε. καθώς η βαθμολογία της αυξήθηκε κατά 7,4 μονάδες το 2018, με τη μέση αύξηση κατά την ίδια περίοδο στην Ε.Ε. να ήταν μόλις 5 μονάδες. Οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι πολύ ικανοποιητικές όσον αφορά τον δείκτη ωριμότητας των ανοικτών δεδομένων, με συνολικό ποσοστό 74% το οποίο υπερβαίνει σημαντικά τον μέσο όρο του 64% της Ε.Ε.. Όσον αφορά την παροχή διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών η Ελλάδα συνέχισε να σημειώνει πρόοδο το 2018 με 23% προσυμπληρωμένα έντυπα σε σύγκριση με 14/% το 2017, αλλά παραμένει πολύ κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. Επιπλέον, μόνο το 36% των χρηστών του διαδικτύου είναι ενεργοί χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έναντι του μέσου όρου του 64% στην Ε.Ε.. Από την άλλη πλευρά, η διαθεσιμότητα ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών για επιχειρήσεις αυξήθηκε σημαντικά, σημειώνοντας βαθμολογία 65. Το αποτέλεσμα της σύγκρισης με την αύξηση μεταξύ 2016 (59) και 2017 (60) είναι θετικό. Όσον αφορά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας, η Ελλάδα υπολείπεται του μέσου όρου της Ε.Ε., αφού μόνο το 10% των ατόμων έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες υγείας και περίθαλψης που παρέχονται διαδικτυακά.

3.3.2 Ο Δείκτης EGDI του Ο.Η.Ε.

Η έκθεση του Ο.Η.Ε. e-Government Survey⁷⁷ παρέχει την ανάλυση της προόδου μιας χώρας στη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στο πώς αυτή μπορεί να βοηθήσει στην αντιμετώπιση των αναδυόμενων θεμάτων της δημόσιας διοίκησης αλλά και να υποστηρίξει την υλοποίηση των διεθνώς συμφωνημένων αναπτυξιακών στόχων. Ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) προκύπτει ως σταθμισμένος μέσος όρος των κανονικοποιημένων αποτελεσμάτων στις τρεις σημαντικότερες διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που περιλαμβάνουν το πεδίο εφαρμογής και την ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών (OSI), την κατάσταση της ανάπτυξης της τηλεπικοινωνιακής υποδομής (ΤΠ) και το εγγενές ανθρώπινο κεφάλαιο (HCI). Ο EDGI ως σύνθετος δείκτης, χρησιμοποιείται για τη

⁷⁷ United Nations, (2018), Department of Economic and Social Affairs, E-Government Survey 2018, *Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*, New York.

μέτρηση της ετοιμότητας και της ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης ενός κράτους στην αξιοποίηση των Τ.Π.Ε. κατά την παροχή δημόσιων υπηρεσιών ενώ παράλληλα αποτελεί εργαλείο για τις κυβερνήσεις ώστε να κατανοήσουν βαθύτερα τη σχετική θέση μιας χώρας στη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην τελευταία μελέτη των Ηνωμένων Εθνών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση που έγινε το 2018 σε 193 χώρες, ο Δείκτης EGDI για την Ελλάδα είναι 0,7833, ο οποίος αντιστοιχεί στο γκρουπ των πολύ αναπτυγμένων χωρών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καταλαμβάνοντας συνολικά την 35η θέση από την 43η που κατείχε πριν από δύο χρόνια στην προηγούμενη μελέτη. Αναλυτικά, τα επιμέρους σκορ της Ελλάδας στον υποδείκτη για την ποιότητα των διαδικτυακών υπηρεσιών (OSI) είναι 0,9194, στον υποδείκτη για την ανάπτυξη της τηλεπικοινωνιακής υποδομής (TII) 0,6439 και στον υποδείκτη για το εγγενές ανθρώπινο κεφάλαιο (HCI) 0,8867. Επίσης στον δείκτη ηλεκτρονικής συμμετοχής (EPI) η χώρα μας ανέβηκε 31 θέσεις από το προηγούμενο έτος. Ο δείκτης ηλεκτρονικής συμμετοχής επεκτείνει τη διάσταση της έρευνας, εστιάζοντας στη χρήση των online υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις στους πολίτες, στην ηλεκτρονική διαβούλευση και την συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων διαδικασιών.



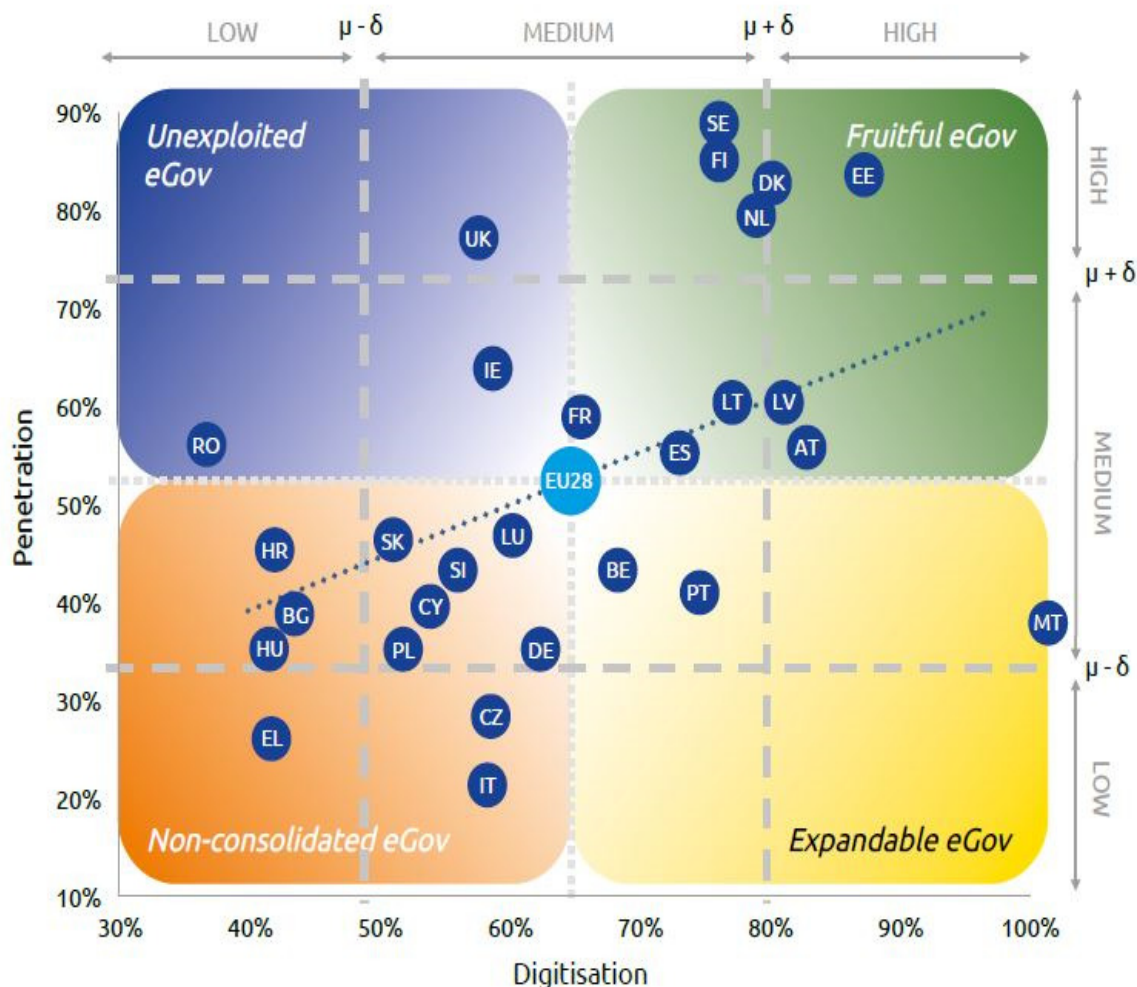
Εικόνα 3.3.2 Δείκτης EGDI, UN, 2018

3.3.3 Η συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή⁷⁸ πραγματοποιεί σε ετήσια βάση από το 2001 μια συγκριτική αξιολόγηση (benchmarking) των ευρωπαϊκών χωρών σε σχέση με το επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Στη μέτρηση απόδοσης σε απόλυτους αριθμούς, οι χώρες βαθμολογούνται σε δύο κύριους δείκτες: τη διείσδυση (Penetration) και την ψηφιοποίηση (Digitisation) των υπηρεσιών. Η διείσδυση αναφέρεται στον βαθμό χρήσης ηλεκτρονικών καναλιών ανάμεσα σε χρήστες δημόσιων υπηρεσιών και προκύπτει βάσει ανάλυσης στοιχείων της Eurostat σχετικά με τη χρήση διαδικτύου για την υποβολή συμπληρωμένων φορμών και το ποσοστό των ατόμων που χρειάζεται να υποβάλλουν επίσημες φόρμες σε διοικητικές αρχές. Η ψηφιοποίηση προκύπτει μέσω «μυστικών επισκεπτών» (mystery shopping) εστιάζοντας σε 4 βασικούς παράγοντες, τη χρηστο-κεντρική διακυβέρνηση, τη διαφανή διακυβέρνηση, την κινητικότητα πολιτών/ επιχειρήσεων και τη διαθεσιμότητα κύριων ψηφιακών ενεργοποιητών.

Από τη σύνθεση των δύο δεικτών προκύπτουν τέσσερις κατηγορίες φάσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για τις χώρες της συγκριτικής αξιολόγησης. Η 1^η κατηγορία αντικατοπτρίζει τη γόνιμη/αποδοτική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (fruitful eGov) και οι χώρες που ανήκουν σε αυτή χαρακτηρίζονται από υψηλή διείσδυση και ψηφιοποίηση. Η 2^η κατηγορία αντανακλά την επεκτάσιμη φάση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (expendable eGov) των χωρών που έχουν υψηλή ψηφιοποίηση και κάτω του μέσου όρου διείσδυση. Η 3^η κατηγορία ονομάζεται ανεκμετάλλευτη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (unexploited eGov) και εκφράζει τις χώρες με υψηλή διείσδυση και χαμηλή ψηφιοποίηση, ενώ η 4^η κατηγορία αντιπροσωπεύει τις χώρες με μη ενοποιημένη Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (non-consolidated eGov) οι οποίες σημειώνουν χαμηλές αποδόσεις στη διείσδυση και την ψηφιοποίηση. Στο παρακάτω διάγραμμα απεικονίζεται η κατάταξη των χωρών μελών της Ε.Ε. ανά κατηγορία, για το 2018.

⁷⁸ European Union, (2018), eGovernment Benchmark 2018, *Securing eGovernment for all*



Εικόνα 3.3.3: eGovernment Benchmark, European Union, 2018

Όπως βλέπουμε στην παραπάνω εικόνα, η Ελλάδα εντάσσεται στην τελευταία βαθμίδα, αυτή της μη ενοποιημένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η κατηγορία αυτή περιλαμβάνει 8 ευρωπαϊκές χώρες, οι οποίες δεν επωφελούνται από τις ευκαιρίες των Τ.Π.Ε. και στο εγγύς μέλλον καλούνται να εστιάσουν σε δράσεις για την ψηφιοποίηση εσωτερικών διαδικασιών και τη διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Η Ελλάδα σημειώνει πολύ χαμηλή απόδοση ανάμεσα στις 28 χώρες-μέλη της Ε.Ε.. Στο δείκτη της ψηφιοποίησης βρίσκεται στην τελευταία θέση και στη διεύθυνση κατατάσσεται 27^η, με την Ιταλία να καταλαμβάνει την τελευταία θέση. Σε σχέση με το μέσο όρο της Ε.Ε., η Ελλάδα βρίσκεται στο 27% έναντι του ευρωπαϊκού μ.ό. 52%, και στην ψηφιοποίηση στο 40% έναντι ευρωπαϊκού μ.ό. 65%.

3.4 Νέα Δομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με το ν. 4389/2016 (ΦΕΚ Α' 94/27-05-2016) συστάθηκε η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής (Γ.Γ.Ψ.Π.), ως αυτοτελής Δημόσια Υπηρεσία υπαγόμενη απευθείας στον Πρωθυπουργό, με σκοπό να επιτελέσει το ρόλο κεντρικής δομής για τη χάραξη της Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής (Ε.Ψ.Σ.) καθώς επίσης και για τον σχεδιασμό, την εποπτεία, το συντονισμό, τον έλεγχο και την αξιολόγηση των έργων και δράσεων των Τ.Π.Ε. του Δημοσίου για την υλοποίηση της Ε.Ψ.Σ.⁷⁹. Μέχρι τότε τα θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάγονταν στο Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Υ.Δ.Α.) και υφίστατο μία διυπουργική επιτροπή με τους επικεφαλής των αρμόδιων Γενικών Γραμματέων υπουργείων και αργότερα η Επιτροπή Πληροφορικής Επικοινωνιών και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁸⁰.

Στις 4 Νοεμβρίου 2016, με το ΦΕΚ 208/Α/4-11-2016⁸¹, η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων και η Γενική Γραμματεία Ενημέρωσης και Επικοινωνίας, συγχωνεύονται και συστήνουν το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (Υ.Ψ.Π.Τ.Ε.), όπου συγκεντρώνεται πλέον σε επίπεδο υπουργείου το σύνολο των αρμοδιοτήτων που αφορούν την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, των ευρυζωνικών υποδομών, της ψηφιακής ενιαίας αγοράς και της ανάπτυξης του κλάδου των Τ.Π.Ε.. Μετά τις τελευταίες εκλογές, τον Ιούλιο του 2019, συστάθηκε το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης (Υ.Ψ.Δ.). Στις αρμοδιότητες του Υπουργείου περιλαμβάνονται τα δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ο Ελληνικός Διαστημικός Οργανισμός και η μείωση της γραφειοκρατίας μέσω της προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δημοκρατίας. Στο Υ.Ψ.Δ. υπάγονται η Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Διακυβέρνησης και Απλούστευσης Διαδικασιών, η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης και η Γενική Γραμματεία Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων. Το Υ.Ψ.Δ. αποτελεί μια νέα μονάδα δημόσιας διοίκησης η οποία για πρώτη φορά συγκεντρώνει όλες τις κρίσιμες δομές πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών που σχετίζονται με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τον ευρύτερο ψηφιακό

⁷⁹ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ΓΓΨΠ, *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*, Αθήνα, Δεκέμβριος 2016, παράρτημα Β', σελ.2

⁸⁰ Δ. Σπινέλλης et al, (2018), ό.π., σσ.39-40

⁸¹ Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ΦΕΚ Α208/2016, 4 Νοεμβρίου 2016

μετασχηματισμό της χώρας. Περαιτέρω, σκοπός του Υπουργείου είναι πριν από την μετατροπή καθεμίας διαδικασίας σε ψηφιακή αυτή να απλοποιείται προκειμένου να αποφεύγεται η ψηφιοποίηση της γραφειοκρατίας⁸².

3.5 Εθνική Στρατηγική 2017-2019 «Δημόσιο 2020»

Η Εθνική Στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση «Δημόσιο 2020»⁸³ παρουσιάζει ένα ολιστικό σχέδιο διοικητικής ανασυγκρότησης απέναντι στις αποσπασματικές παρεμβάσεις που κατά κανόνα συνέβαινε. Το σχέδιο αυτό περιλαμβάνει την ανάπτυξη και αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού του δημόσιου τομέα, τον εξορθολογισμό των δομών, την απλοποίηση των διαδικασιών και την εναρμόνιση όλων των βαθμίδων της διοίκησης με τις τεχνολογικές εξελίξεις. Το όραμα της νέας μεταρρυθμιστικής στρατηγικής διατυπώνεται ως ακολούθως:

«Μια ανεξάρτητη, αποκομματικοποιημένη, αποτελεσματική και λειτουργική δημόσια διοίκηση, ώστε να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της κοινωνίας, για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, στην κατεύθυνση των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης. Η αξιοποίηση και η συνεχής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού σε συνδυασμό με τις μεταρρυθμίσεις για τη διοικητική βελτίωση, με την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συνιστά το πλαίσιο αλλαγών για το δημόσιο του αύριο, αξιοποιώντας ορθολογικά τους διαθέσιμους πόρους».

Το νέο στρατηγικό πλαίσιο αναπτύσσεται σε 8 άξονες: 1) Διαμόρφωση και υλοποίηση πολιτικών, 2) Δομές και Διαδικασίες, 3) Τοπική Αυτοδιοίκηση, 4) Ανθρώπινο Δυναμικό, 5) Ρυθμιστική Διακυβέρνηση, 6) Διαφάνεια, λογοδοσία και ανοιχτή διακυβέρνηση, 7) Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και 8) Καταπολέμηση διαφθοράς.

Σχετικά με τη Στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και συγκεκριμένα τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες, στην Εθνική Στρατηγική γίνεται ειδική εστίαση στην κατεύθυνση της αναβάθμισης της εξυπηρέτησης των πολιτών και επιχειρήσεων. Σκοπός της προσπάθειας αυτής είναι η

⁸² Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2019), <https://mindigital.gr/to-ypourgeio/apostoli>

⁸³ Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2017), Εθνική Στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019, «Δημόσιο 2020», Αθήνα, Ιούλιος 2017

προσφορά προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προηγμένων και ποιοτικών υπηρεσιών, αξιοποιώντας τις πλέον σύγχρονες τεχνολογικές εφαρμογές και μειώνοντας τον χρόνο και το κόστος διεκπεραίωσης. Με την αξιοποίηση της ψηφιακής τεχνολογίας, όχι μόνο αποφεύγονται η ταλαιπωρία και οι γραφειοκρατικές υστερήσεις, αλλά καταργούνται οι γεωγραφικοί περιορισμοί, με την πρόσβαση και των πιο απομακρυσμένων περιοχών της χώρας στα προηγμένα συστήματα εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων.

Επίσης αναφέρεται ότι, μετά από παρεμβάσεις της αρμόδιας υπηρεσίας του υπουργείου Διοικητικής Ανασυγκρότησης πραγματοποιήθηκε η συλλογή μετρήσεων του βαθμού ψηφιοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών στη χώρα μας σε συγκεκριμένα γεγονότα ζωής (life events) κατά το τελευταίο τρίμηνο του 2016. Ακόμη, προωθήθηκε εντατική συνεργασία με τον Ο.Ο.Σ.Α. για την ψηφιοποίηση αρχείων, την προώθηση της ηλεκτρονικής αυτεπάγγελτης αναζήτησης δικαιολογητικών και την παροχή online υπηρεσιών. Επιπλέον, ορίζονται ειδικοί στόχοι όπως η ανάπτυξη εναλλακτικών τρόπων διεκπεραίωσης αιτημάτων πολιτών, η αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και ψηφιοποίηση διαδικασιών και η ενίσχυση και αναβάθμιση των υπηρεσιών μιας στάσης.

Κρίσιμο ρόλο στην πραγματοποίηση των στόχων αυτών διαδραματίζουν οι υπηρεσίες μίας στάσης, και συγκεκριμένα η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (Κ.Ε.Π.). Στην κατεύθυνση της αναβάθμισης του θεσμού αυτού, ως βασική προτεραιότητα χαρακτηρίζεται η ψηφιοποίηση της λειτουργίας τους και επιδιώκεται η μείωση του γραφειοκρατικού κόστους και η επιτάχυνση των σχετικών διαδικασιών σε όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο της εν λόγω ψηφιακής αναβάθμισης θα εξετασθεί ο περαιτέρω εμπλουτισμός των παρεχόμενων υπηρεσιών των Κ.Ε.Π. με νέες καινοτόμες υπηρεσίες.

Μια επιπλέον σημαντική δράση συνιστά η δημιουργία του θεσμικού πλαισίου για τη λειτουργία του πληροφοριακού συστήματος “Μητρώο Πολιτών”. Πρόκειται για μια δράση που έχει ως στόχους τη διαλειτουργικότητα, τον εκσυγχρονισμό και τη διόρθωση τυχόν σφαλμάτων των δεδομένων του Εθνικού Δημοτολογίου και του Εθνικού Ληξιαρχείου. Τέλος προβλέπεται η ένταξη διαδικασιών οι οποίες διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά online μέσω διασύνδεσης του πληροφοριακού συστήματος «ΕΡΜΗΣ – Κ.Ε.Π.» με το πληροφοριακό σύστημα του καθ’ ύλην αρμόδιου φορέα, εφόσον το τελευταίο πληροί συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και υφίσταται ωριμότητα στο βαθμό ανάπτυξής του και παραγωγικής λειτουργίας.

3.6 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (Ε.Ψ.Σ.) 2016-2021⁸⁴, αποτελεί τον οδικό χάρτη και το πλαίσιο για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας. Θέτει το όραμα και εξειδικεύει τους τομείς παρέμβασης στους οποίους θα πρέπει να εστιαστεί η προσπάθεια, έτσι ώστε η Ελλάδα, με ορίζοντα το 2021 να ενταχθεί με αξιώσεις στον ευρωπαϊκό ψηφιακό χάρτη. Ειδικότερα, η Ε.Ψ.Σ. εστιάζει σε επτά τομείς παρέμβασης με συγκεκριμένες προτεραιότητες για τον κάθε τομέα. Οι προτεραιότητες αντιστοιχούν σε αναγνωρισμένα κενά της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, της οικονομίας και της κοινωνίας και διαμορφώνουν ένα συνεκτικό πλαίσιο παρεμβάσεων Τ.Π.Ε., εστιάζοντας στην παραγωγή αποτελεσμάτων και στη βέλτιστη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων δημόσιων πόρων. Οι προτεραιότητες επιγραμματικά είναι οι εξής:

- Ανάπτυξη εθνικών υποδομών συνδεσιμότητας νέας γενιάς
- Επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της οικονομίας
- Ωθηση του κλάδου Τ.Π.Ε. για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της απασχόλησης
- Ριζική αναθεώρηση του τρόπου παροχής Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημόσιου
- Άρση των αποκλεισμών και διάχυση των ωφελειών της ψηφιακής οικονομίας
- Ενίσχυση ασφάλειας και εμπιστοσύνης

Ο στόχος της Ε.Ψ.Σ. και το όραμα της κυβέρνησης για τις Τ.Π.Ε. είναι:

“να αποτελέσουν το μοχλό για την επανεκκίνηση και ανάπτυξη της οικονομίας και για την ενίσχυση της απασχόλησης, ιδιαίτερα σε τομείς υψηλής εξειδίκευσης, τον καταλύτη για αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη Δημόσια Διοίκηση καθώς επίσης και το εργαλείο και μέσο για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών και την ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.”

⁸⁴ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ΓΓΨΠ, *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*, Αθήνα, Δεκέμβριος 2016

Μέσα από πληθώρα προτεραιοτήτων και δράσεων που αναλύονται στην Ε.Ψ.Σ. 2016-2021⁸⁵, παρακάτω παρατίθενται οι σχετικές με την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες.

Ανάπτυξη δομικών στοιχείων των Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου

Αναγκαίο δομικό στοιχείο αποτελεί η ενιαία διαδικτυακή κυβερνητική πύλη (GOV.GR) και η συντονισμένη δράση των φορέων της δημόσιας διοίκησης για τη μετάβαση σε αυτή. Η διαδικτυακή παρουσία του δημοσίου παραμένει αποσπασματική και ανομοιομορφη ενώ οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που διατίθενται, είναι σχεδιασμένες με την οπτική της δημόσιας διοίκησης και όχι με την οπτική του πολίτη και της επιχείρησης, με αποτέλεσμα να εστιάζουν στην έκδοση πιστοποιητικών και όχι στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών. Το τελικό αποτέλεσμα είναι, πολλές από τις υπηρεσίες αυτές να μην είναι ελκυστικές και αυτό φαίνεται και από τα στατιστικά στοιχεία της χρήσης τους. Το κρισιμότερο στάδιο της διαδικασίας ενοποίησης και ανασχεδιασμού, είναι το φιλτράρισμα του περιεχομένου και η απλοποίησή του, με εστίαση στις ανάγκες των τελικών χρηστών. Πρόκειται για μια σημαντική αλλαγή, τόσο σε λειτουργικό όσο και σε σημειολογικό επίπεδο. Μέσω της πύλης GOV.GR, θα είναι εφικτή η ενοποιημένη πρόσβαση σε όλες τις ψηφιακές υπηρεσίες του Δημοσίου, λαμβάνοντας ιδιαίτερη φροντίδα για την επί της ουσίας προσβασιμότητα του περιεχομένου⁸⁶.

Επιπλέον, απαραίτητη κρίνεται η υποδομή διαλειτουργικότητας ώστε να επιτραπεί η διασύνδεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης. Παράλληλα απαιτείται κοινή e-αυθεντικοποίηση για όλες τις δημόσιες e-Υπηρεσίες καθώς η διαχείριση πολλαπλών διαδικτυακών προφίλ για τον ίδιο χρήστη σε ψηφιακές υπηρεσίες του δημοσίου και η ανάγκη διαφορετικής αυθεντικοποίησης σε κάθε υπηρεσία ξεχωριστά, υποβαθμίζει την εμπειρία χρήσης. Οι προοπτικές που δίνει η κοινή e-αυθεντικοποίηση είναι πολύ σημαντικές, ιδιαίτερα αν συνδυαστεί με ένα σύνολο από ελέγχους ταυτοποίησης. Η διαχείριση των μεταβαλλόμενων δεδομένων του χρήστη μπορεί να γίνεται από τον ίδιο, καθώς επίσης και η διαχείριση

⁸⁵ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σσ. 29-38

⁸⁶ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σ. 29

«συγκρούσεων» μεταξύ των προσωπικών του στοιχείων, έτσι όπως εμφανίζονται στα διάφορα μητρώα που θα είναι προσβάσιμα με κοινή e-αυθεντικοποίηση⁸⁷.

Επιβολή της διαλειτουργικότητας

Αν και το «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας», ορίζει ως υποχρεωτική τη χρήση για αρκετά ανοικτά πρότυπα, το πρότυπο αυτό σε σημαντικό βαθμό παραμένει ανεφάρμοστο. Η περιορισμένη διαλειτουργικότητα σημαντικού αριθμού ψηφιακών υπηρεσιών του Δημοσίου, αυξάνει άσκοπα το διοικητικό φόρτο πολιτών, επιχειρήσεων και δημοσίων φορέων και ο μόνος τρόπος βελτίωσής τους είναι με τη χρησιμοποίηση ανοικτών διεπαφών, πρωτοκόλλων και μορφοτύπων (συγκεντρωτικά: ανοικτά πρότυπα)⁸⁸.

Ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις

Στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι Τ.Π.Ε. λειτουργούν ως καταλύτης και παράγουν το αναμενόμενο αποτέλεσμα μόνο όταν συνδυάζονται με δράσεις απλούστευσης διαδικασιών και μεταρρύθμισης. Οι σημερινές δυνατότητες των Τ.Π.Ε., επιβάλλουν τον επανακαθορισμό των σχέσεων πολίτη – δημόσιας διοίκησης και επιχείρησης - δημόσιας διοίκησης (στο επίκεντρο ο πολίτης και η επιχείρηση) και την αναβάθμιση της ποιότητας των συναλλαγών (ευκολία πρόσβασης, ταχύτητα εξυπηρέτησης, υπηρεσίες μιας στάσης). Προς την κατεύθυνση αυτή απαιτείται ο σχεδιασμός και η υλοποίηση ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις, επικεντρωμένων στις ανάγκες των τελικών χρηστών και συμβατών με τα πρότυπα προσβασιμότητας, που να συνδυάζουν απλούστευση διαδικασιών και δράσεις μεταρρύθμισης, δίνοντας προτεραιότητα στις υπηρεσίες με το μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών ετησίως. Επίσης, απαραίτητος κρίνεται ο ανασχεδιασμός και η βελτίωση υπάρχοντων ψηφιακών υπηρεσιών με έμφαση και εστίαση στις ανάγκες του τελικού χρήστη και η «έξυπνη» διασύνδεση υπάρχοντων συστημάτων κατά τρόπο που να επιτυγχάνεται πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα⁸⁹.

⁸⁷ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σ. 30

⁸⁸ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σσ. 30-31

⁸⁹ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σσ. 32-33

Εστίαση στην άρση του κοινωνικού αποκλεισμού

Οι Τ.Π.Ε. γενικά και το διαδίκτυο ιδιαίτερα αποτελούν βασικό εργαλείο εξάλειψης των περιορισμών πρόσβασης σε αγαθά και υπηρεσίες που θέτουν ο γεωγραφικός και κοινωνικός αποκλεισμός. Προς αυτή την κατεύθυνση απαιτούνται δράσεις στις οποίες περιλαμβάνονται η συνεργασία με μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς και η στήριξη τους για την εκπαίδευση ευπαθών ομάδων του πληθυσμού σε θέματα Τ.Π.Ε., η ενεργοποίηση τοπικών θεσμών για την παροχή εκπαίδευσης και η στήριξη της υλικοτεχνικής υποδομής, η παροχή προγραμμάτων για ανέργους, επαγγελματίες και σπουδαστές, η ανάπτυξη δικτύων πρόσβασης νέας γενιάς σε απομακρυσμένες γεωγραφικά περιοχές, η ενίσχυση και αξιοποίηση δράσεων της λογικής “donate your laptop” για την αναμόρφωση του πλαισίου απόσυρσης εξοπλισμού από επιχειρήσεις ώστε να υποβοηθείται η δωρεά σε σχολεία, Κ.Α.Π.Η. κλπ. και η διάθεση χώρων σχολείων για την πραγματοποίηση ενημερωτικών εκδηλώσεων και σεμιναρίων σε Τ.Π.Ε.⁹⁰.

Θεσμοθέτηση και εφαρμογή πολιτικών ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικότητας

Η ενίσχυση της ασφάλειας και η δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για την αύξηση της εμπιστοσύνης των χρηστών στις Τ.Π.Ε., αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την διεύρυνση της χρήσης τους, για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας. Η καλλιέργεια ενός κοινωνικού περιβάλλοντος εμπιστοσύνης προς τις νέες ψηφιακές τεχνολογίες και υπηρεσίες στηρίζεται πάνω σε ένα σαφές, καθορισμένο και κατανοητό πλαίσιο πολιτικών ασφαλείας και προστασίας της ιδιωτικότητας. Προς την δημιουργία αυτού του πλαισίου υιοθετούνται σχετικές δράσεις στις οποίες περιλαμβάνονται η θεσμοθέτηση πολιτικών ασφαλείας και η ανάδειξη και υιοθέτηση σχετικών καλών πρακτικών, η Συνεργασία με τα αρμόδια Υπουργεία και τις Ανεξάρτητες και Ρυθμιστικές Αρχές για άμεση ενσωμάτωση του Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (GDPR 2016/679) και ο συντονισμός των αρμόδιων φορέων για την υλοποίηση εθνικής στρατηγικής για την Κυβερνοασφάλεια που θα καθορίζει τους

⁹⁰ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σσ. 35-36

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και εξυπηρέτησης του πολίτη: η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

στρατηγικούς στόχους και τις συγκεκριμένες δράσεις πολιτικής που πρέπει να εφαρμοστούν⁹¹.

⁹¹ Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), ό.π., σ. 38

ΔΕΥΤΕΡΟ ΜΕΡΟΣ: Η Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ

1 Η Διαδικτυακή Πύλη ermis.gov.gr και οι υπηρεσίες της στους πολίτες

1.1 Οι διαδικτυακές πύλες (portals) της κυβέρνησης

Οι παραδοσιακοί ιστότοποι των Υπουργείων παρέχουν συνήθως πληροφορίες σε μορφή καταλόγου/μενού σχετικές με την οργανωτική δομή. Αποτελούν εφαρμογές ιστού που πληροφορούν για συνδέσμους σε σχετικούς ιστότοπους και δεν καλύπτουν τις ανάγκες των διοικουμένων, καθώς με αυτόν τον τρόπο απλά προσφέρουν παρουσία στο διαδίκτυο. Το κενό αυτό ήρθαν να καλύψουν οι κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες μέσω της παροχής σε πολίτες/επιχειρήσεις εύκολης πρόσβασης σε πληροφορίες και υπηρεσίες που παράγουν μεμονωμένα τα Υπουργεία. Οι κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες είναι οργανωμένες ανά γεγονότα ζωής (life events), όπως η γέννηση, ο γάμος και το άνοιγμα επιχείρησης, και παρέχουν πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για κάθε κατάσταση ξεχωριστά⁹².

Οι κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες είναι δομημένες με βάση τη ροή γεγονότων του κύκλου ζωής και επικεντρώνονται στα αιτήματα του πολίτη και όχι στις υπηρεσίες που παρέχει γενικά κάθε Υπουργείο. Μέσω του συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών, οι βάσεις δεδομένων των Υπουργείων μπορούν να διασυνδεθούν και οι υπηρεσίες να συγκεντρωθούν και να παρουσιαστούν στους πολίτες ως γεγονότα ζωής. Μια ολοκληρωμένη κυβερνητική διαδικτυακή πύλη αποτελεί ένα εργαλείο για την παροχή καλύτερων και περισσότερο κατευθυνόμενων, προς τον πελάτη/πολίτη, κυβερνητικών υπηρεσιών και πληροφοριών⁹³.

Οι κυβερνητικές διαδικτυακές πύλες γεγονότων ζωής σχεδιάζονται με τέτοιο τρόπο ώστε να προσφέρουν άμεση πρόσβαση σε εφαρμογές, σχετικούς νόμους και κανονισμούς, σε κυβερνητικά προγράμματα και στα πρόσωπα που είναι υπεύθυνα για αυτά. Σκοπός τους είναι να ξεπεραστεί η πολυπλοκότητα της διαδικασίας απόκτησης κυβερνητικών υπηρεσιών, καθώς για κάθε γεγονός ζωής παρέχεται ολοκληρωμένη ηλεκτρονική πληροφόρηση από όλους τους εμπλεκόμενους

⁹² J. Kuk-Hwan, (2006), *E-government, the road to innovation: Principles and Experiences in Korea*, Gil-Job-E MEDIA, Los Angeles, California, pp. 49-52

⁹³ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σ. 50

δημόσιους οργανισμούς καθώς επίσης και η δυνατότητα ηλεκτρονικής πραγματοποίησης των αναγκαίων συναλλαγών με αυτούς. Οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες χωρίς να χρειάζεται να γνωρίζουν ποιο Υπουργείο/Διεύθυνση/Τμήμα χειρίζεται το αίτημα τους όπως επίσης και την πολύπλοκη κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ τους. Οι κυβερνητικές πύλες υιοθετούνται από τους πολίτες λόγω των λειτουργικών πλεονεκτημάτων που προσφέρουν αφού αντί να πρέπει να επιλέξουν μέσω μίας λίστας τμημάτων, επιλέγουν μέσω μίας λίστας υπηρεσιών.

Επιπλέον, οι πολίτες απαλλάσσονται από τη μετάβαση τους, φυσική και ηλεκτρονική, στους πολυάριθμους εμπλεκόμενους δημόσιους οργανισμούς. Αντίθετα, συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με μία και μοναδική ηλεκτρονική υπηρεσία μίας στάσης (One Stop Shop) για το συγκεκριμένο γεγονός ζωής, σαν να υπάρχει ένας μόνο οργανισμός με όλες τις σχετικές αρμοδιότητες. Με αυτόν τον τρόπο οι Τ.Π.Ε δίνουν τη δυνατότητα να ανεξαρτητοποιηθεί η οργάνωση της διεπαφής των πολιτών και επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση από την εσωτερική της οργάνωση και την κατανομή αρμοδιοτήτων μεταξύ των διαφόρων δημόσιων οργανισμών. Η διεπαφή πλέον οργανώνεται με βάση τις ανάγκες των διοικουμένων, ενώ η εσωτερική λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και η κατανομή αρμοδιοτήτων οργανώνεται με βάση άλλους στόχους, όπως η ελαχιστοποίηση του κόστους⁹⁴.

1.2 Υπηρεσίες της Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ

Η πύλη ΕΡΜΗΣ⁹⁵, αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την παροχή ασφαλών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συνιστά αντικείμενο του έργου «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση & Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων» με φορέα υλοποίησης την Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. και φορέα λειτουργίας και χρηματοδότησης το Υπουργείο Εσωτερικών – Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Βασικός σκοπός της Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, μέσα στο πλαίσιο εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, είναι η παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης

⁹⁴ J. Kuk-Hwan, (2006), ό.π., pp. 49-52

⁹⁵ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>

αξίας στον πολίτη. Αποτελεί το κεντρικό σημείο ολοκληρωμένης ενημέρωσης σε πολίτες και επιχειρήσεις για τις συναλλαγές τους, φυσικές και ηλεκτρονικές, με τη Δημόσια Διοίκηση. Παράλληλα παρέχει επιλεγμένες υπηρεσίες ηλεκτρονικών συναλλαγών μέσω των οποίων οι πολίτες μπορούν να εξυπηρετηθούν αποκλειστικά ηλεκτρονικά. Από επιχειρησιακής πλευράς, η πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί το «ηλεκτρονικό πολυκατάστημα» της Δημόσιας διοίκησης που παρέχει υπηρεσίες μίας στάσης (One Stop Shop) και κινείται σε τρεις βασικούς άξονες που αφορούν⁹⁶:

Παροχή πληροφοριών

Προσφέρεται το σύνολο των πληροφοριών που απαιτούνται για τις συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με όλες τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, για την αξιόπιστη ενημέρωσή τους. Η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς το κοινό με διαφορετικούς τρόπους αναζήτησης. Ανάλογα με κάποιο γεγονός ζωής (ταξιδεύω, παντρεύομαι, πηγαίνω στρατό κλπ.), ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο (π.χ. εργασία, ασφάλιση και σύνταξη) το οποίο διαιρείται σε αντίστοιχες υποκατηγορίες (άσκηση επαγγέλματος, κοινωνική ασφάλιση κ.λπ.), ανάλογα με την ιδιότητα του χρήστη (π.χ. ιδιωτικοί υπάλληλοι, βιοτεχνίες) και ανάλογα με τον φορέα του δημοσίου, ώστε ο χρήστης να αποκτήσει πρόσβαση σε πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας του φορέα που επέλεξε.

Παροχή Διαλειτουργικότητας

Η πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει τις απαραίτητες υποδομές για την πλήρη υποστήριξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο. Οι χρήστες που εγγράφονται στην πύλη αξιοποιούν ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών και τους παρέχεται η δυνατότητα παραλαβής βεβαιώσεων και πιστοποιητικών στην ηλεκτρονική τους θυρίδα.

Ασφάλεια συναλλαγών

Η πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει ασφαλείς υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε επίπεδο με την χρήση κλιμακούμενων μεθόδων ψηφιακής αυθεντικοποίησης. Ανάλογα με τον τύπο των δεδομένων που διακινούνται η ΕΡΜΗΣ υποστηρίζει διαφορετικά επίπεδα ταυτοποίησης. Συγκεκριμένα για τις υπηρεσίες απλής

⁹⁶ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis>

πληροφόρησης δεν απαιτείται κάποιο αναγνωριστικό ταυτοποίησης ενώ για τις υπηρεσίες με ηλεκτρονική αίτηση απαιτείται απλή εγγραφή του χρήστη ή χρήση των κωδικών του στο TAXISnet. Για τις υπηρεσίες που προσφέρεται πλήρης ηλεκτρονική διεκπεραίωση, απαιτείται, εκτός από εγγραφή, η φυσική ταυτοποίηση του σε οποιοδήποτε Κ.Ε.Π.. Σήμερα η κυβερνητική πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει 15 πλήρως αυτοματοποιημένες υπηρεσίες, και περίπου 100 μερικώς αυτοματοποιημένες υπηρεσίες, οι οποίες για να ολοκληρωθούν απαιτούν τη μετάβαση του πολίτη σε κάποιο Κ.Ε.Π..

Επίσης, η κυβερνητική πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει στην αρχική της σελίδα πεδίο “Αναζήτηση” για τη διευκόλυνση εύρεσης της πληροφορίας ή της διαδικασίας που αναζητά ο χρήστης θέτοντας λέξεις-κλειδιά⁹⁷. Εκτός από τις πληροφορίες που έχει στη διάθεση του ο χρήστης επιλέγοντας το αποτέλεσμα που τον ενδιαφέρει από το πεδίο “Αναζήτηση” του παρέχετε παράλληλα μία λίστα από σχετικές υπηρεσίες, ανακοινώσεις και πληροφορίες με την υπηρεσία που έχει επιλέξει. Επιπλέον, η κυβερνητική πύλη ΕΡΜΗΣ διαθέτει κατάλογο με “συχνές ερωτήσεις” των χρηστών προς αποσαφήνιση θεμάτων σχετικά με τη χρήση της πύλης⁹⁸. Εάν ο χρήστης δεν καλύψει τις απορίες του από τον κατάλογο “συχνές ερωτήσεις” μπορεί από το πεδίο “Επικοινωνία” να γνωστοποιήσει τυχόν προβλήματα, παραλείψεις και σφάλματα που εντόπισε⁹⁹. Τέλος, η πύλη δίνει τη δυνατότητα επιλογής εμφάνισης σε τέσσερις γλώσσες (Ελληνικά, Αγγλικά, Γαλλικά και Γερμανικά) και παρέχει πλήρη κατάλογο των ιστοχώρων άλλων φορέων (π.χ. Εθνικό Ποινικό Μητρώο).

⁹⁷ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

⁹⁸ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/faq>

⁹⁹ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/contact>



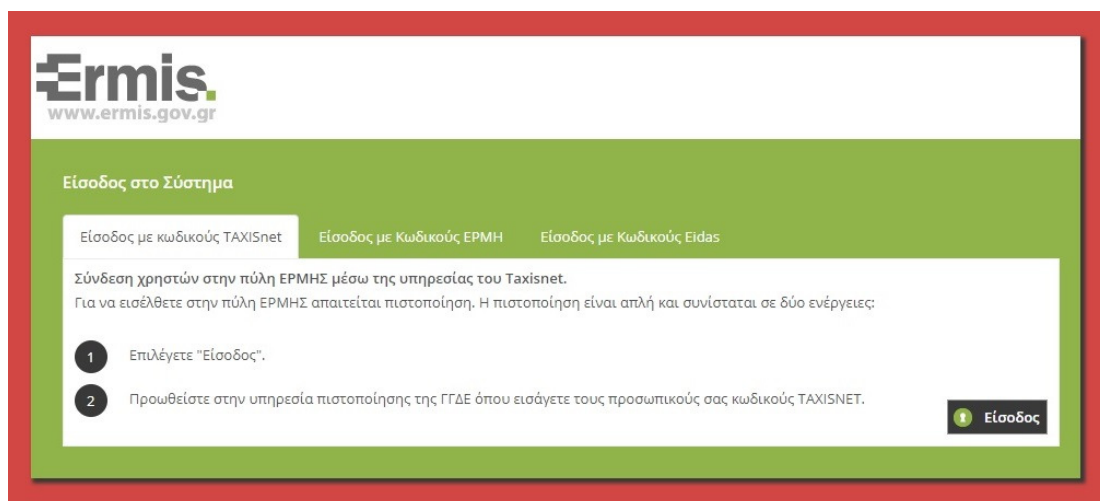
Εικόνα 1.2.1: Αρχική σελίδα Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, Πηγή: www.ermis.gov.gr, (2019)

1.3 Άνοιγμα Ηλεκτρονικής Θυρίδας

Η ηλεκτρονική θυρίδα που μπορούν να αποκτήσουν οι ταυτοποιημένοι χρήστες της κυβερνητικής πύλης ΕΡΜΗΣ επιτρέπει την αποθήκευση των απαραίτητων εγγράφων για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων τους με τη Δημόσια Διοίκηση. Αποτελεί έναν προσωπικό αποθηκευτικό χώρο για τα ηλεκτρονικά έγγραφα του χρήστη, τα οποία μπορούν να προκύψουν με τρεις διαφορετικού τρόπους: α) από το ίδιο τον χρήστη ο οποίος μπορεί ανεβάσει επιλεγμένα έγγραφα στη θυρίδα του, β) από τον υπάλληλο του Κ.Ε.Π. μετά από αίτημα του χρήστη για συγκεκριμένες συναλλαγές ή ψηφιοποίηση προσωπικού του εγγράφου και γ) από την online παραλαβή πιστοποιητικών από την πύλη ΕΡΜΗΣ, εφόσον η ηλεκτρονική συναλλαγή διεκπεραιώνεται πλήρως ηλεκτρονικά¹⁰⁰.

Η απόκτηση της ηλεκτρονικής θυρίδας πραγματοποιείται απλά με τη σύνδεση του χρήστη στην πύλη του ΕΡΜΗΣ. Η σύνδεση του χρήστη στην πύλη μπορεί να γίνει με τρεις τρόπους. Με τη χρήση των κωδικών που έχει αποκτήσει από το TAXISnet, με απόκτηση κωδικών από την πύλη ΕΡΜΗΣ και με τη χρήση κωδικών eIDAS (βλ. ενότητα 1.5).

¹⁰⁰ <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/Thirida>



Εικόνα 1.3.1: Σύνδεση στη Διαδικτυακή Πύλη ΕΡΜΗΣ, Πηγή: www.ermis.gov.gr, (2019)

Η ύπαρξη της θυρίδας διευκολύνει στην εκτέλεση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που απαιτούν ενδιάμεσα δικαιολογητικά μέσα από την πύλη ΕΡΜΗΣ όπως Αντίγραφο Ληξιαρχικής Πράξης Γέννησης, Δελτίο Αστυνομικής Ταυτότητας, Πιστοποιητικό Στρατολογικής Κατάστασης κ.ά.. Τα δικαιολογητικά αυτά μπορούν να αντληθούν από την θυρίδα και να σταλθούν μαζί με την αίτηση στον ενδιαφερόμενο φορέα. Για τους απλούς χρήστες της πύλης ΕΡΜΗΣ, τα έγγραφα παραμένουν στη θυρίδα για τρεις ημέρες. Αν ο χρήστης πιστοποιηθεί με φυσική παρουσία στα Κ.Ε.Π. τότε τα έγγραφα παραμένουν στην ηλεκτρονική θυρίδα για έξι μήνες. Για την απεριόριστη παραμονή των εγγράφων στην ηλεκτρονική θυρίδα, ο χρήστης θα πρέπει να εκδώσει προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά¹⁰¹ (βλ. ενότητα 1.5).

¹⁰¹ http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/Thirida?p_ser_id=depositguide

!

Ως φυσικά πιστοποιημένος χρήστης της πύλης ermis, σας παρέχεται η υπηρεσία παραμονής εγγράφων στην θυρίδα σας για διάστημα 6 μηνών . Με το πέρας αυτού του διαστήματος τα έγγραφα θα αφαιρούνται αυτόματα από την πύλη. Για να αποκτήσετε την δυνατότητα της απεριόριστης παραμονής των εγγράφων στην θυρίδα σας, θα πρέπει να αναβαθμίσετε την εγγραφή σας στην πύλη ermis προχωρώντας στην έκδοση προσωπικών ψηφιακών πιστοποιητικών.

Αναζήτηση

Επιλέξτε τα έγγραφα που θέλετε να δείτε συμπληρώνοντας τα κριτήρια αναζήτησης

Χρονική περίοδος **Ημερομηνίες :**

Επιλέξτε Από  

Προέλευση

Τύπος εγγράφου

Επαναφορά **Αναζήτηση**

Άλλες Ενέργειες

1. Εισαγωγή ηλεκτρονικού εγγράφου στην θυρίδα
2. Αναλυτικές οδηγίες της ηλεκτρονικής θυρίδας

Εικόνα 1.3.2: Ηλεκτρονική θυρίδα Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, Πηγή: www.ermis.gov.gr, (2019)

Η ηλεκτρονική θυρίδα αποτελεί έναν ασφαλή χώρο και οι φορείς που χρειάζονται ένα έγγραφό, μετά από ηλεκτρονική εξουσιοδότηση του χρήστη, μπορούν να ανατρέχουν εκεί και να το αναζητούν. Η ηλεκτρονική θυρίδα παρέχει όλους τους μηχανισμούς ασφαλείας ώστε ο εκάστοτε φορέας να αποκτά πρόσβαση μόνο στα έγγραφα που επιθυμεί ο χρήστης με χρήση μεθόδων κρυπτογράφησης / αποκρυπτογράφησης. Επίσης, οι φυσικά πιστοποιημένοι χρήστες μπορούν να παραλαμβάνουν και να αποθηκεύουν τα έγγραφα τους στην ηλεκτρονική θυρίδα, για μελλοντική χρήση από όποια υπηρεσία τους ζητηθούν¹⁰².

¹⁰² http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/Thirida?p_ser_id=depositguide

The screenshot displays the ERMIS portal's document upload page. At the top, the header includes the ERMIS logo, the text 'Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης', and the KEP logo. Below the header, a title bar reads 'Εισαγωγή ηλεκτρονικού εγγράφου στη θυρίδα.' The main content area contains instructions in Greek about uploading documents. It includes a form with fields for 'Φύση/αναφορά εγγράφου:', 'Τύπος εγγράφου:', and 'Αριθ. ιακώς:'. There is a section for 'Ψηφιοποιημένο αρχείο:' with a file selection button and a message 'Επιλογή αρχείου... Δεν επιλέχθηκε... ανένα αρχείο.' A 'Εισαγωγή εγγράφου' button is at the bottom right. A footer note states 'Προδιαγραφές αποθήκευσης εγγράφου στη θυρίδα.' and a warning 'Τα πεδία με (*) είναι υποχρεωτικά.' with a link 'Επιστροφή στην πύλη ΕΡΜΗΣ'.

Εικόνα 1.3.3: Εισαγωγή εγγράφων στην Ηλεκτρονική Θυρίδα της Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ, Πηγή: www.ermis.gov.gr, (2019)

1.4 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών

Το 2002 ιδρύθηκαν τα πρώτα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, με στόχο την απλούστευση μέχρι τότε γραφειοκρατικών διαδικασιών που καλούνταν να πραγματοποιήσουν οι Έλληνες πολίτες. Η δημιουργία τους χρηματοδοτήθηκε από εθνικούς και Ευρωπαϊκούς πόρους και πραγματοποιήθηκε κάτω από το πρόγραμμα Αριάδνη. Τα Κ.Ε.Π. αποτελούν κυβερνητικά σημεία «μιας στάσης» (one stop administrative shops) με σκοπό την παροχή πληροφοριών και την έκδοση διοικητικών εγγράφων. Αποτελούν έναν ευέλικτο μηχανισμό με επίκεντρο τον πολίτη, που στοχεύει στην αύξηση της ευελιξίας και της αποτελεσματικότητας των πολιτών στον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν με το δημόσιο τομέα. Η φιλοσοφία των Κ.Ε.Π. είναι η εξυπηρέτηση των πολιτών από ένα μόνο σημείο με σκοπό την μετακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών σε περισσότερες από μία δημόσιες υπηρεσίες. Λειτουργούν υπό την εποπτεία των δήμων¹⁰³.

Ο θεσμός των Κ.Ε.Π. αποτελεί την απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Λειτουργούν ως ενδιάμεσος που υπηρετεί τη συνεννόηση μεταξύ υπηρεσιών και απαλλάσσει τον πολίτη από τη δυσκολία να βρει την ή τις κατάλληλη/-ες υπηρεσία/-ες. Οι πολίτες δηλώνουν αυξημένη ικανοποίηση από τη συναλλαγή τους με τα Κ.Ε.Π., ακριβώς επειδή αυτά λειτουργούν ως μεσάζοντες που τους απαλλάσσουν από την ταλαιπωρία αναζήτησης και συντονισμού πολλαπλών εμπλεκόμενων υπηρεσιών κι οι υπάλληλοι αναλαμβάνουν την πλοήγηση στις

¹⁰³ E., Tambouris et al, (2004), *One-Stop Government and Citizens Satisfaction: The Case of Citizen Centres in Greece*, 4th European Conference on e-Government, Dublin Castle, Ireland. Trinity College, Dublin: ECEG Proceedings, pp. 733-741

δαιδαλώδεις διαδικασίες του δημοσίου. Η ικανοποίηση αυτή των πολιτών αποτυπώνεται και στις απόψεις των υπαλλήλων των Κ.Ε.Π. οι οποίοι δηλώνουν περήφανοι γιατί εξυπηρετούν αποτελεσματικότερα τους πολίτες¹⁰⁴. Γι' αυτό τα Κ.Ε.Π. αποτελούν τον πιο δημοφιλή και τον πλέον επιτυχημένο θεσμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης¹⁰⁵.

1.5 Ψηφιακή Υπογραφή – Ευρωπαϊκός κανονισμός eIDAS

Ψηφιακή υπογραφή είναι η ηλεκτρονική έκδοση της γραπτής υπογραφής και χρησιμοποιείται για την απόδειξη της γνησιότητας ενός ψηφιακού εγγράφου. Δημιουργείται χρησιμοποιώντας μια σειρά κανόνων και ένα σύνολο παραμέτρων που επιτρέπουν στον παραλήπτη να πιστοποιήσει την ταυτότητα του υπογράφοντος, την προέλευση, την ακεραιότητα και τη μη αποκήρυξη του εγγράφου. Παρέχει την δυνατότητα στον πολίτη και στο δημόσιο υπάλληλο να εκδώσει δωρεάν προσωπικά ψηφιακά πιστοποιητικά αυθεντικοποίησης / υπογραφής και κρυπτογράφησης. Η χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών προσθέτει επιπλέον ασφάλεια στις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών ενώ στις περιπτώσεις των δημοσίων υπαλλήλων είναι υποχρεωτική σε αρκετές διαδικασίες όπως οι ηλεκτρονικές προμήθειες.

Η Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (Α.Π.Ε.Δ.) είναι αρμόδια για την έκδοση και την εν γένει διαχείριση των πιστοποιητικών των τελικών χρηστών, καθώς και για την εποπτεία και τον έλεγχο της ορθής και σύννομης λειτουργίας της υπηρεσίας. Η ψηφιακή υπογραφή δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και δίνει τη δυνατότητα στα στελέχη του Δημοσίου και τους πολίτες να υπογράφουν ψηφιακά τις μεταξύ τους ηλεκτρονικές επικοινωνίες και συναλλαγές¹⁰⁶. Η ψηφιακή αυτή υπογραφή, σύμφωνα με το Π.Δ. 150/2001 (ΦΕΚ 125/Α'/2001)¹⁰⁷, επέχει θέση ιδιόχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο.

Για την απόκτηση ψηφιακής υπογραφής ο χρήστης αρχικά πρέπει να προμηθευτεί μία ειδική συσκευή που ονομάζεται Ασφαλής Διάταξη Δημιουργίας Υπογραφής (Α.Δ.Δ.Υ.), χρησιμοποιείται μόνο για τη δημιουργία ψηφιακής

¹⁰⁴ Δ. Σπινέλλης et al, (2018), ό.π., σσ.69-72

¹⁰⁵ Κ. Πιερρακάκης - Υπουργός ψηφιακής διακυβέρνησης - Προγραμματικές δηλώσεις, 21/07/2019, Αθήνα, Βουλή των Ελλήνων

¹⁰⁶ Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου, Ψηφιακές Υπογραφές, <http://www.aped.gov.gr/>

¹⁰⁷ Π.Δ. 150 Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές, ΦΕΚ 125/Α'/2001

υπογραφής και πρέπει να τηρεί συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές. Έπειτα από την απόκτηση της συσκευής, ο χρήστης υποβάλλει σχετική αίτηση μέσω της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ και μεταβαίνει σε οποιοδήποτε Κ.Ε.Π. ώστε να ταυτοποιηθεί φυσικά. Στη συνέχεια χρειάζεται να εγκαταστήσει τα απαιτούμενα προγράμματα σε κάθε υπολογιστή που θα χρησιμοποιεί για έκδοση ή χρήση ψηφιακών πιστοποιητικών και να πραγματοποιήσει τις απαραίτητες ρυθμίσεις. Αφού ο χρήστης εκτελέσει όλες τις παραπάνω ενέργειες, μπορεί μέσω της σύνδεσης του στην Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ να εκδώσει ψηφιακά πιστοποιητικά¹⁰⁸. Η διαδικασία αποτυπώνεται σχηματικά στην παρακάτω εικόνα.



Εικόνα 1.5.1 Διαδικασία απόκτησης ψηφιακής υπογραφής, Πηγή: <http://www.aped.gov.gr/>, (2017)

Ο κανονισμός της Ε.Ε. Νο 910/2014¹⁰⁹ σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά, γνωστός ως κανονισμός eIDAS (electronic IDentification, Authentication και trust Services), έχει ως σκοπό την παρακολούθηση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των υπηρεσιών εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές

¹⁰⁸ <http://www.aped.gov.gr/more/obtainsignature/4-step1.html>

¹⁰⁹ Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ, (2014), διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>

συναλλαγές στο πλαίσιο της Ενιαίας Αγοράς στην Ε.Ε.. Ρυθμίζει τις ψηφιακές υπογραφές, τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, τις εμπλεκόμενες αρχές, αλλά και τις ενσωματωμένες διαδικασίες για την παροχή ενός ασφαλούς τρόπου για τους χρήστες να διαχειριστούν online τις υποθέσεις τους όπως την ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων ή τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο κανονισμός καθορίζει τους όρους υπό τους οποίους τα κράτη μέλη αναγνωρίζουν τα μέσα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης φυσικών και νομικών προσώπων που εμπίπτουν σε κοινοποιημένο σύστημα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης άλλου κράτους μέλους, θεσπίζει κανόνες για τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης, ιδίως για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και θεσπίζει νομικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, τις ηλεκτρονικές σφραγίδες, τις ηλεκτρονικές χρονοσφραγίδες, τα ηλεκτρονικά έγγραφα, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες συστημένης παράδοσης και τις υπηρεσίες πιστοποιητικών για την επαλήθευση της ταυτότητας ιστότοπων¹¹⁰.

Επίσης, ο κανονισμός εφαρμόζεται στα συστήματα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης που κοινοποιούνται από κράτος μέλος και στους παρόχους υπηρεσιών εμπιστοσύνης που είναι εγκατεστημένοι στην Ένωση, ενώ δεν εφαρμόζεται στην παροχή υπηρεσιών εμπιστοσύνης που χρησιμοποιούνται αποκλειστικά εντός κλειστών συστημάτων που προβλέπονται από το εθνικό δίκαιο ή από συμφωνίες μεταξύ καθορισμένων μερών. Παράλληλα, ο κανονισμός δεν θίγει το εθνικό ή ενωσιακό δίκαιο σε οτιδήποτε αφορά τη σύναψη και την ισχύ συμβάσεων ή άλλων νομικών ή διαδικαστικών υποχρεώσεων ως προς τον τύπο. Τέλος, σύμφωνα με το νέο Κανονισμό, τα κράτη μέλη θα πρέπει να παροτρύνουν τον ιδιωτικό τομέα να χρησιμοποιεί εθελοντικά, για τους σκοπούς της ταυτοποίησης, μέσα ηλεκτρονικής ταυτοποίησης στο πλαίσιο κοινοποιημένου συστήματος, όταν απαιτείται σε online υπηρεσίες ή ηλεκτρονικές συναλλαγές¹¹¹.

¹¹⁰ Τι είναι ο eIDAS και γιατί μας ενδιαφέρει, (2019), διαθέσιμο στο <https://onlinedimosio.eu/e-id/what-is-eidas/>

¹¹¹ Σε ισχύ ο νέος ευρωπαϊκός Κανονισμός για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, (2017), διαθέσιμο στο <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/se-ishy-o-neos-eyropaikos-kanonismos-gia-tin-ilektroniki-taytopoiisi-stis-ilektronikes>

2 Μεθοδολογία της έρευνας

2.1 Ερευνητικοί στόχοι

Για την εξυπηρέτηση των αναγκών της παρούσας εργασίας διενεργήθηκε έρευνα σε πολίτες, προκειμένου να διερευνηθεί η στάση τους απέναντι στην Ελληνική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση γενικά, και στην Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ermis.gov.gr ειδικά. Οι στόχοι της ανωτέρω έρευνας ήταν:

- Η καταγραφή της εξοικείωσης των πολιτών με το διαδίκτυο και με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Η καταγραφή της αξιολόγησης των πολιτών της Ελληνικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- Η διερεύνηση της ενημέρωσης των πολιτών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από την Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ermis.gov.gr
- Η καταγραφή των υπηρεσιών της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης ermis.gov.gr που συνήθως χρησιμοποιούνται
- Η αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης ermis.gov.gr από τους χρήστες της
- Ο προσδιορισμός του οφέλους που αποκομίζει ο πολίτης από τη χρήση της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης ermis.gov.gr
- Ο προσδιορισμός της εμπιστοσύνης των πολιτών στην Εθνική Διαδικτυακή Πύλη ermis.gov.gr ειδικά, και στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικά
- Η συμβολή της Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης ermis.gov.gr στην εξυπηρέτηση των πολιτών
- Ο εντοπισμός των υπηρεσιών που θα επιθυμούσαν οι πολίτες να παρέχει η Ελληνική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

2.2 Ερευνητική μέθοδος

Η συλλογή ερευνητικών δεδομένων και πληροφοριών μπορεί να επιτευχθεί με δύο τρόπους. Με την ποιοτική έρευνα (qualitative) και με την ποσοτική έρευνα (quantitative). Η μέθοδος που θα επιλεγεί σχετίζεται με τους ερευνητικούς στόχους του ερευνητή.

Η ποιοτική έρευνα στηρίζεται στην κατηγοριοποίηση και στην ερμηνευτική των προσωπικών βιωμάτων και εμπειριών. Δίνει βάση στην εξήγηση κοινωνικών φαινομένων και όχι στη συχνότητα εμφάνισης τους. Επίσης, η ανάλυση των ποιοτικών δεδομένων μπορεί να διασαφηνίσει διαφορετικές πλευρές κοινωνικών φαινομένων που έχουν εντοπιστεί μέσω της ποσοτικής έρευνας¹¹². Η ποιοτική έρευνα χρησιμοποιεί αναλυτικές κατηγορίες για να περιγράψει τα κοινωνικά φαινόμενα γι' αυτό τα ποιοτικά δεδομένα αποτελούν κατηγορικές παρατηρήσεις¹¹³.

Η ποσοτική έρευνα βασίζεται σε αριθμητικά στοιχεία και παρέχει στατιστικές πληροφορίες. Αποσκοπεί στη συστηματική συλλογή, επεξεργασία, παρουσίαση, ανάλυση και ερμηνεία των αριθμητικών δεδομένων που αναφέρονται σε χαρακτηριστικά πολυπληθών ομάδων. Η ποσοτική μέθοδος δίνει τη δυνατότητα για γρήγορη ανάλυση μεγάλου όγκου δεδομένων και παρουσίασης τους με πίνακες και διαγράμματα. Τα ποσοτικά δεδομένα συνήθως επιλέγεται να συλλεχθούν μέσω πρωτογενούς έρευνας, δηλαδή από τον στατιστικό πληθυσμό που έχει τα ζητούμενα χαρακτηριστικά με τη χρήση ερωτηματολογίου¹¹⁴.

Στην παρούσα εργασία επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί η ποσοτική μέθοδος καθώς αποσκοπεί στη συλλογή και ανάλυση συγκεκριμένων πληροφοριών. Επιπλέον, είναι ιδανική για τη γρήγορη επεξεργασία πολλών δεδομένων, δεν περιέχει την επιρροή του ερευνητή και μπορεί να αποφέρει ασφαλή συμπεράσματα στη θεματική που αναλύουμε. Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε είναι το ερωτηματολόγιο, καθώς διευκολύνει τη συλλογή και επεξεργασία μετρήσιμων στοιχείων.

2.3 Σχεδιασμός ερευνητικού εργαλείου

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας μας δημιουργήθηκε βάσει των κανόνων δόμησης ενός ερωτηματολογίου, οι οποίοι συνιστούν την πληρότητα, τη σαφήνεια, τη συνοχή και τη σχετικά μικρή έκταση για να μην κουράζει τον ερωτώμενο. Επίσης, αποφεύχθηκε η χρήση δυσνόητων εννοιών και οι ερωτήσεις που αφορούν πολύ προσωπικά στοιχεία. Επιπλέον, περιλαμβάνει εισαγωγικό σημείωμα για τη

¹¹² Κ. Ρόντος και Ε. Παπάνης, (2006), *Στατιστική Έρευνα – Μέθοδοι και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης, σ. 25

¹¹³ Β. Αγγελής και Κ. Δημάκη, (2008), *Στατιστική για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Πάτρα, Εκδόσεις ΕΑΠ, σ. 26

¹¹⁴ Κ. Ρόντος και Ε. Παπάνης, 2006, ό.π., σσ. 55-57

γνωστοποίηση στον ερωτώμενο του θέματος που διερευνάται, και συγκεκριμένες οδηγίες συμπλήρωσης, σε όποιες ερωτήσεις κρίθηκε απαραίτητο.

Το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους τους πολίτες, χρήστες και μη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ και αποτελείται από δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει τα δημογραφικά δεδομένα των ερωτώμενων σχετικά με το φύλο, την ηλικία, το επάγγελμα και το επίπεδο εκπαίδευσης. Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με την εξοικείωση των πολιτών με το διαδίκτυο και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το είδος των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που χρησιμοποιούν και την αντιλαμβανόμενη ποιότητα που λαμβάνουν από αυτή τη χρήση. Ανάλογες ερωτήσεις γίνονται και σε όσους από τους ερωτώμενους είναι χρήστες του ermis.gov.gr για την αποτύπωση της γνώμης τους ως προς την πολυπλοκότητα που συστήματος, την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχει και την εμπιστοσύνη τους προς αυτό.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 35 ερωτήσεις κλειστού τύπου, καθώς απαιτούν λιγότερο χρόνο να απαντηθούν και τα συλλεγόμενα δεδομένα επεξεργάζονται ευκολότερα. Για την αποφυγή ατελών πιθανών απαντήσεων, έχουν χρησιμοποιηθεί και ερωτήσεις «υβριδικού» τύπου που παρέχουν μεγαλύτερη ευελιξία¹¹⁵. Οι ερωτήσεις του πρώτου μέρους είναι τρεις, κλειστού τύπου πολλαπλών επιλογών και περιλαμβάνουν τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων. Στο δεύτερο μέρος περιλαμβάνονται αναλυτικά:

- Ερωτήσεις υποχρεωτικές και μη
- 13 ερωτήσεις κλειστού τύπου διπλής επιλογής (ΝΑΙ-ΟΧΙ)
- 7 ερωτήσεις κλειστού τύπου εκφρασμένες σε 5-βαθμη κλίμακα Likert από «Καθόλου» έως «Πάρα πολύ» και από «Ποτέ» έως «Πάντα», και 1 ερώτηση πολλαπλών επιλογών κλιμακωτής συχνότητας
- 6 ερωτήσεις κλειστού «υβριδικού» τύπου, πολλαπλής επιλογής με μία επιλογή ανοικτού τύπου «Άλλο», καθώς οι πιθανές απαντήσεις είναι απεριόριστες και οι ερωτώμενοι μπορούν να αναπτύξουν την απάντηση τους με όποιο τρόπο επιθυμούν

115

<https://survey.gr/info/%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%A D%CF%82-%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B9%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1 %CF%82-%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CF%8E%CE%BD/prota-vimata-pleonektimata-ke-mionektimata-erotiseon-aniktou-ke-klistou-typou-29>

- 4 ερωτήσεις κλειστού τύπου πολλαπλών επιλογών (Ναι - Ίσως - Όχι)

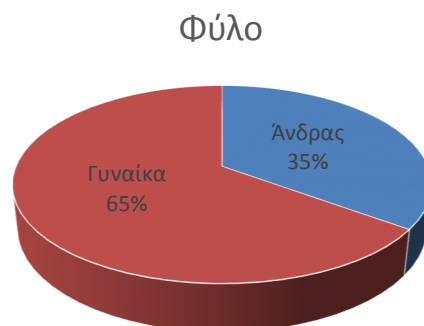
2.4 Μέθοδος συλλογής πρωτογενών πληροφοριών, δείγμα και διάρκεια έρευνας

Το ερωτηματολόγιο αναπτύχθηκε μέσω δωρεάν ηλεκτρονικού λογισμικού (google forms) προορισμένο για τη δρομολόγηση, συμπλήρωση και παρακολούθηση ηλεκτρονικών ερωτηματολογίων. Το λογισμικό συλλέγει τα δεδομένα, αποθηκεύει τις απαντήσεις/πληροφορίες και δίνει τη δυνατότητα αποτύπωσης των αποτελεσμάτων σε υπολογιστικά φύλλα (Excel), απ' όπου μπορούν να επεξεργαστούν από τον ερευνητή.

Η έρευνα διενεργήθηκε αποκλειστικά ηλεκτρονικά, από 18 Σεπτεμβρίου 2019 έως και 6 Νοεμβρίου 2019, μέσω της ανάρτησης του ερωτηματολογίου σε διάφορες σελίδες κοινωνικής δικτύωσης. Η δειγματοληψία ήταν τυχαία, καθώς η έρευνα απευθύνεται σε όλους τους πολίτες άνω των 18 ετών. Οι απαντήσεις ήταν μοναδικές και ανώνυμες. Τα αποτελέσματα επεξεργάστηκαν σε υπολογιστικά φύλλα (Excel), απ' όπου δημιουργήθηκαν και τα διαγράμματα.

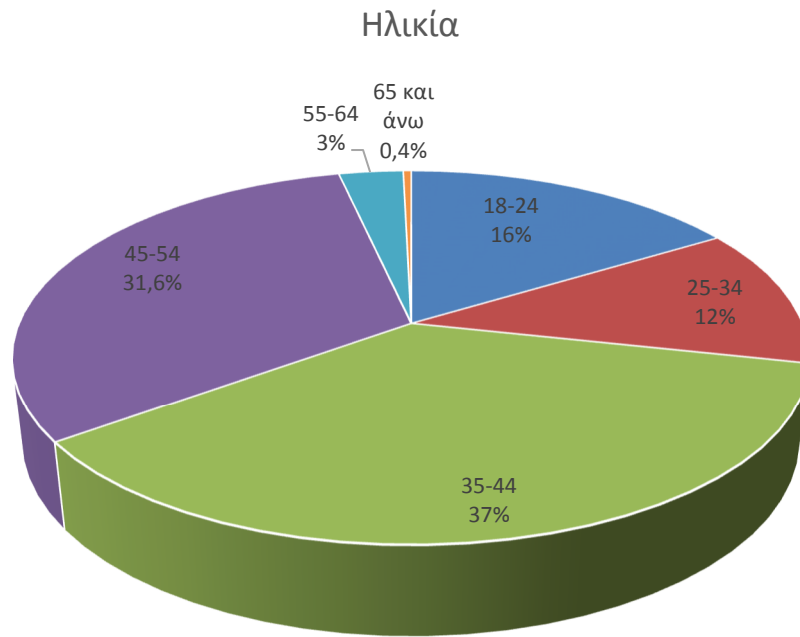
2.5 Παρουσίαση δείγματος και δημογραφικών στοιχείων

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 257 άτομα, εκ οποίων τα 167 (65%) είναι γυναίκες και τα 90 (35%) άνδρες, όπως απεικονίζεται στο παρακάτω διάγραμμα.



Διάγραμμα 2.5.1: Φύλο συμμετεχόντων

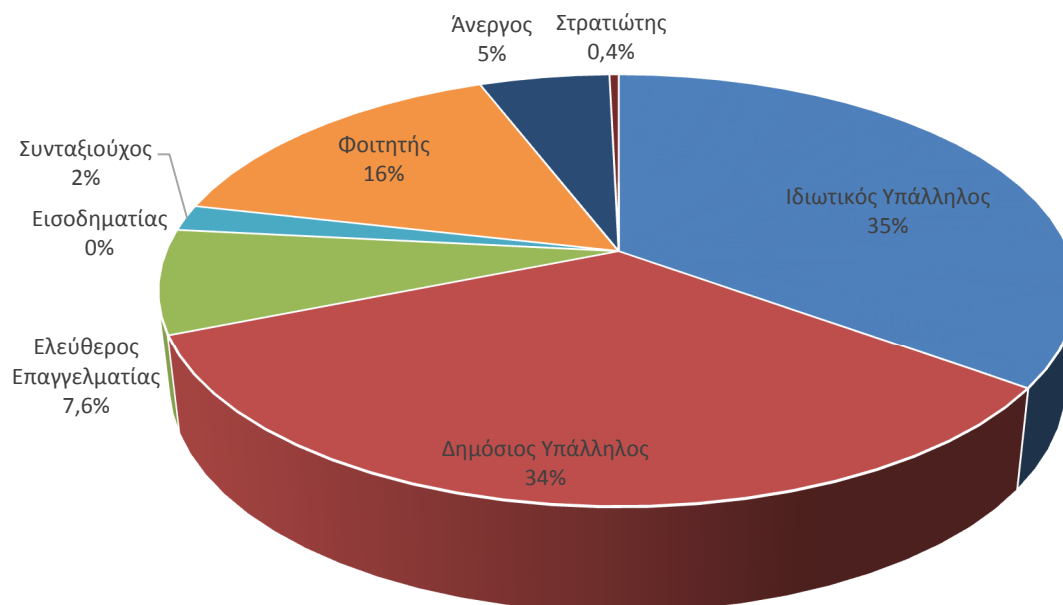
Οι συμμετέχοντες αποτελούνται από 42 άτομα (16%) στις ηλικίες 18-24 ετών, 31 άτομα (12%) στις ηλικίες 25-34 ετών, 94 άτομα (37%) στις ηλικίες 35-44 ετών, 81 άτομα (31,6%) στις ηλικίες 45-54 ετών, 8 άτομα (3%) στις ηλικίες 55-64 ετών και 1 άτομο (0,4%) άνω των 65 ετών, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα που ακολουθεί.



Διάγραμμα 2.5.2: Ηλικία συμμετεχόντων

Ως προς το επάγγελμα των ερωτώμενων, το δείγμα μας αποτελείται από 90 (35%) ιδιωτικούς υπαλλήλους, 87 δημόσιους υπαλλήλους (34%), 40 (16%) φοιτητές, 20 (7,6%) ελεύθερους επαγγελματίες, 14 (5%) άνεργους, 5 (2%) συνταξιούχους και 1 (0,4%) στρατιώτη. Από την ανωτέρω κατανομή προκύπτει το παρακάτω διάγραμμα.

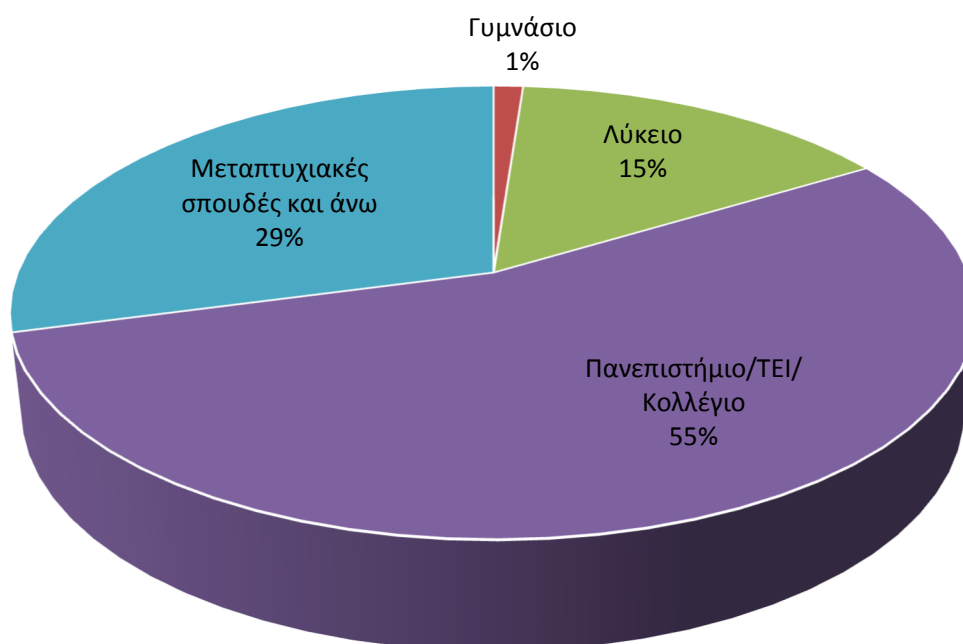
Επάγγελμα



Διάγραμμα 2.5.3: Επάγγελμα ερωτώμενων

Τέλος, ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, το δείγμα μας αποτελείται από 3 άτομα (1%) αποφοίτους Γυμνασίου, 39 άτομα (15%) αποφοίτους Λυκείου, 140 άτομα (55%) αποφοίτους Πανεπιστημίου/ΤΕΙ/Κολλεγίου και 75 άτομα (29%) κατόχους Μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών και άνω. Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το δείγμα μας σε ποσοστό 84% αποτελείται από άτομα που είναι τουλάχιστον απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης. Στο διάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζεται η κατανομή του εκπαιδευτικού επιπέδου των συμμετεχόντων.

Επίπεδο Εκπαίδευσης

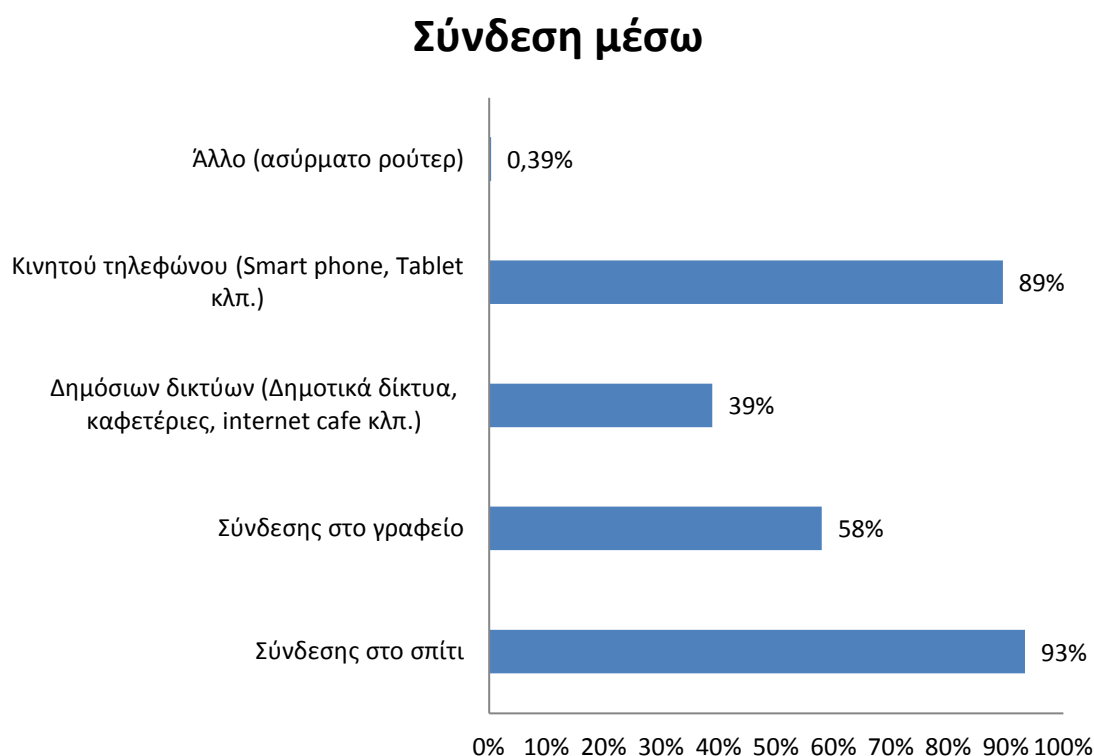


Διάγραμμα 2.5.4: Επίπεδο εκπαίδευσης συμμετεχόντων

3 Αποτελέσματα – Ανάλυση έρευνας

3.1 Ερωτήσεις εξοικείωσης με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές

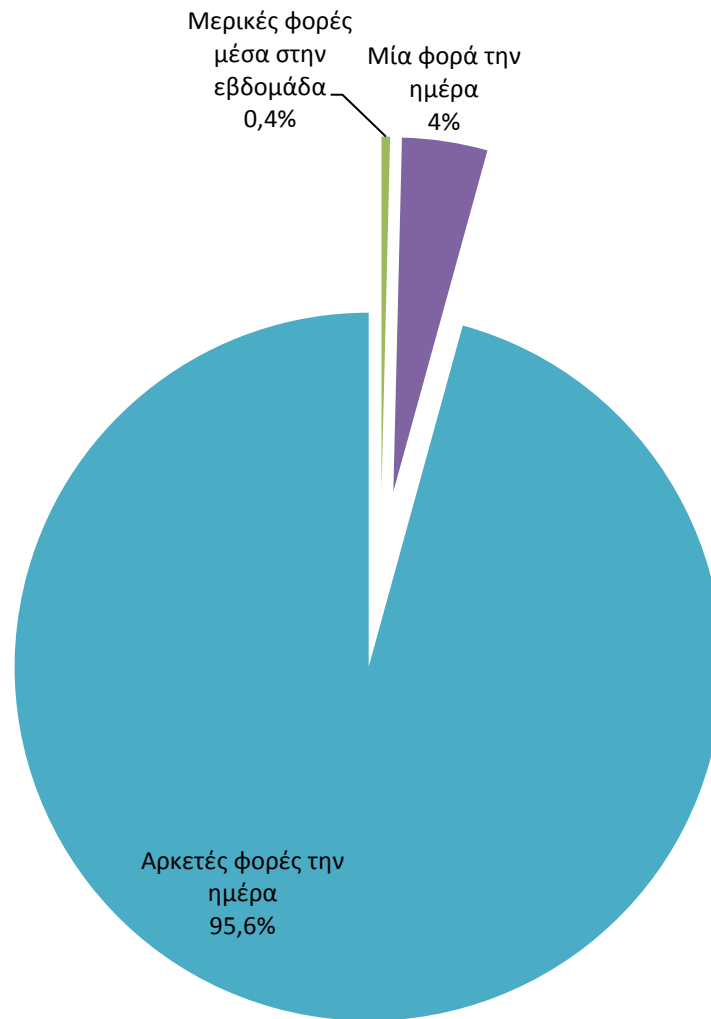
Στο διάγραμμα 3.1.1 απεικονίζονται οι τρόποι με τους οποίους συνδέονται οι συμμετέχοντες στο διαδίκτυο. Όπως φαίνεται σχεδόν όλοι οι συμμετέχοντες συνδέονται στο διαδίκτυο μέσω ενός τουλάχιστον τρόπου, και μόνο το 7% διαθέτει μόνο έναν τρόπο σύνδεσης στο διαδίκτυο (σύνδεση στο σπίτι). Αναλυτικότερα, το 93% διαθέτει σύνδεση στο σπίτι, το 89% συνδέεται μέσω κινητού τηλεφώνου, το 58% συνδέεται από το δίκτυο της εργασία του, ενώ το 39% επωφελείται από τα δημόσια δίκτυα που παρέχουν δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο.



Διάγραμμα 3.1.1: Τρόποι σύνδεσης στο διαδίκτυο

Ως προς τη συχνότητα σύνδεσης των ερωτώμενων στο διαδίκτυο, το 95,6% συνδέετε αρκετές φορές την ημέρα, το 4% συνδέετε μία φορά την ημέρα και μόλις 1 άτομο (0,4%) απάντησε ότι συνδέετε μερικές φορές μέσα στην εβδομάδα. Η κατανομή αυτή απεικονίζεται στο διάγραμμα 3.1.2.

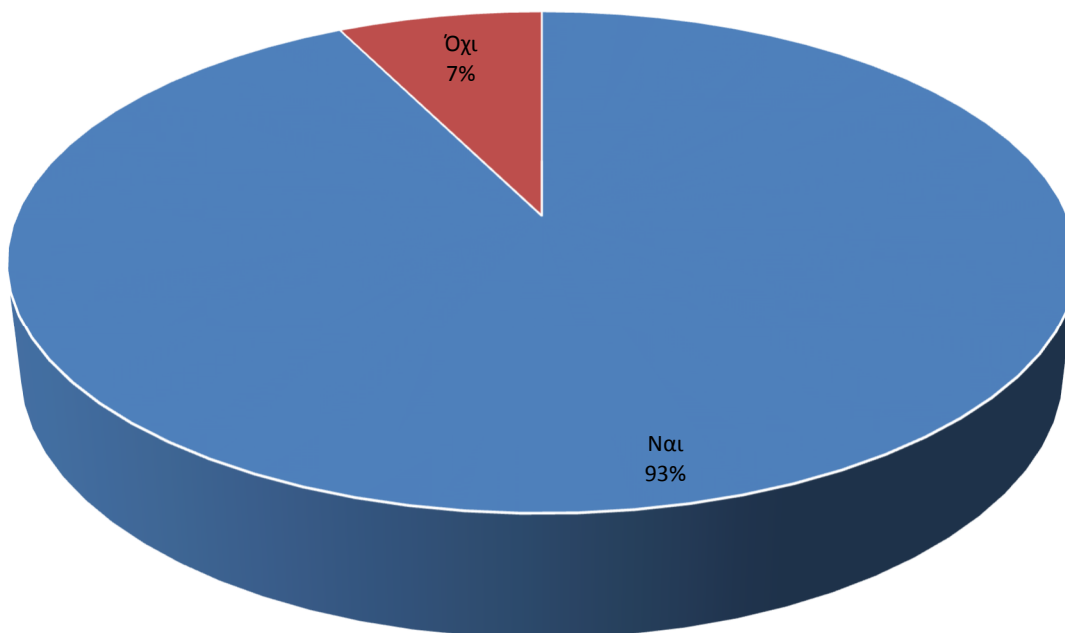
Συχνότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο



Διάγραμμα 3.1.2: Συχνότητα σύνδεσης στο διαδίκτυο

Στην ερώτηση αν οι πολίτες διενεργούν αγορές προϊόντων και συναλλαγές με τράπεζα μέσω διαδικτύου, το 93% των ερωτώμενων απάντησε «Ναι» , ενώ μόλις το 7% δεν έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο για να συνδιαλλαχθεί με τράπεζες ή με ηλεκτρονικά καταστήματα. Οι απαντήσεις τους αποτυπώνονται στο διάγραμμα 3.1.3.

Συναλλαγές μέσω διαδικτύου



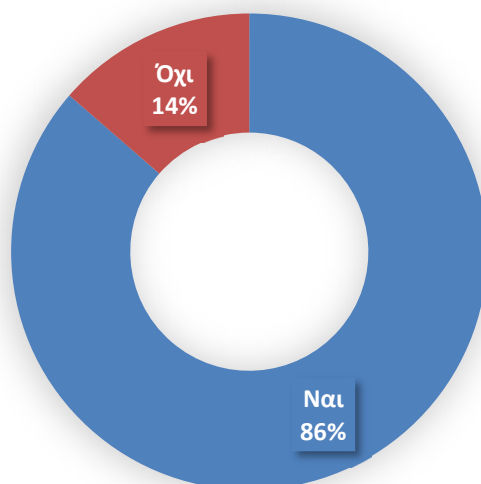
Διάγραμμα 3.1.3: Ποσοστό πολιτών που διενεργούν αγορές προϊόντων και συναλλαγές με τράπεζα μέσω διαδικτύου

Από τις απαντήσεις των ερωτώμενων μπορεί κάποιος να βγάλει το συμπέρασμα ότι είναι ιδιαίτερα εξοικειωμένοι τόσο με τις νέες τεχνολογίες όσο και με τις συναλλαγές μέσω διαδικτύου. Ειδικά για τις συναλλαγές με τις τράπεζες, αυτό που ώθησε περισσότερο τους πολίτες να δοκιμάσουν και τελικά να υιοθετήσουν αυτή την εναλλακτική, αποτέλεσε η επιβολή των capital controls το 2015 και η ανάγκη τους να συνεχίσουν να διενεργούν τις συναλλαγές τους χωρίς την ύπαρξη μετρητών.

3.2 Ερωτήσεις εξοικείωσης με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι διενεργούν συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση μέσω διαδικτύου, το 86% απάντησε θετικά ενώ μόνο το 14 % απάντησε αρνητικά. Οι απαντήσεις τους απεικονίζονται στο διάγραμμα 3.2.1.

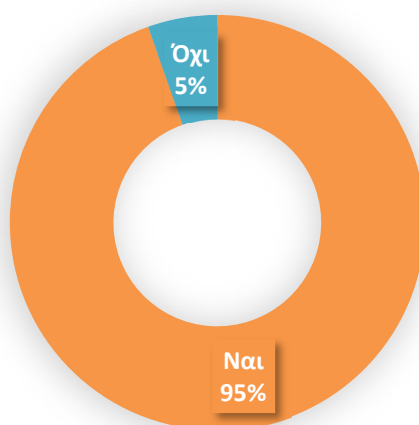
Συναλλαγές με δημόσιο μέσω διαδικτύου



Διάγραμμα 3.2.1: Ηλεκτρονικές συναλλαγές με το δημόσιο

Στην ερώτηση εάν οι ερωτώμενοι έχουν αποκτήσει πληροφορίες ή έχουν κατεβάσει έντυπα (αίτηση, υπεύθυνη δήλωση κ.λπ.) από δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου, το 95% απάντησε θετικά και το 5% αρνητικά, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 3.2.2.

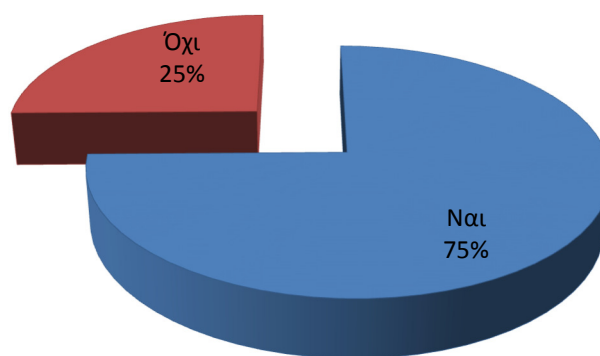
Πληροφορίες-έντυπα μέσω διαδικτύου



Διάγραμμα 3.2.2: Απόκτηση πληροφοριών και εντύπων από δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου

Στην ερώτηση εάν οι πολίτες έχουν αλληλεπιδράσει ηλεκτρονικά με τη δημόσια διοίκηση στέλνοντας συμπληρωμένα έντυπα, το 75% απάντησε θετικά και το υπόλοιπο 25% αρνητικά, όπως απεικονίζεται στο διάγραμμα 3.2.3.

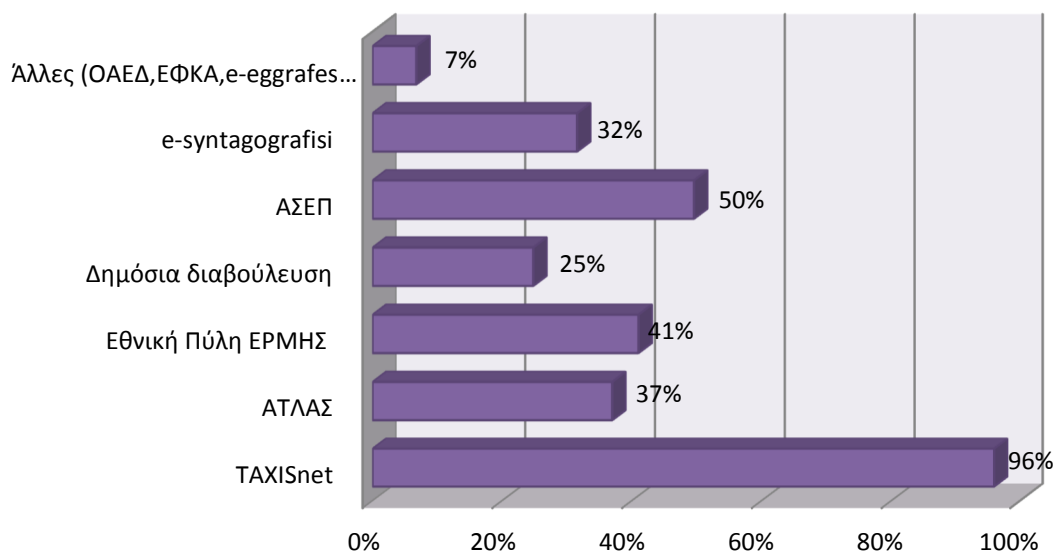
Αποστολή εντύπων μέσω διαδικτύου



Διάγραμμα 3.2.3: Ηλεκτρονική αποστολή εντύπων στη δημόσια διοίκηση

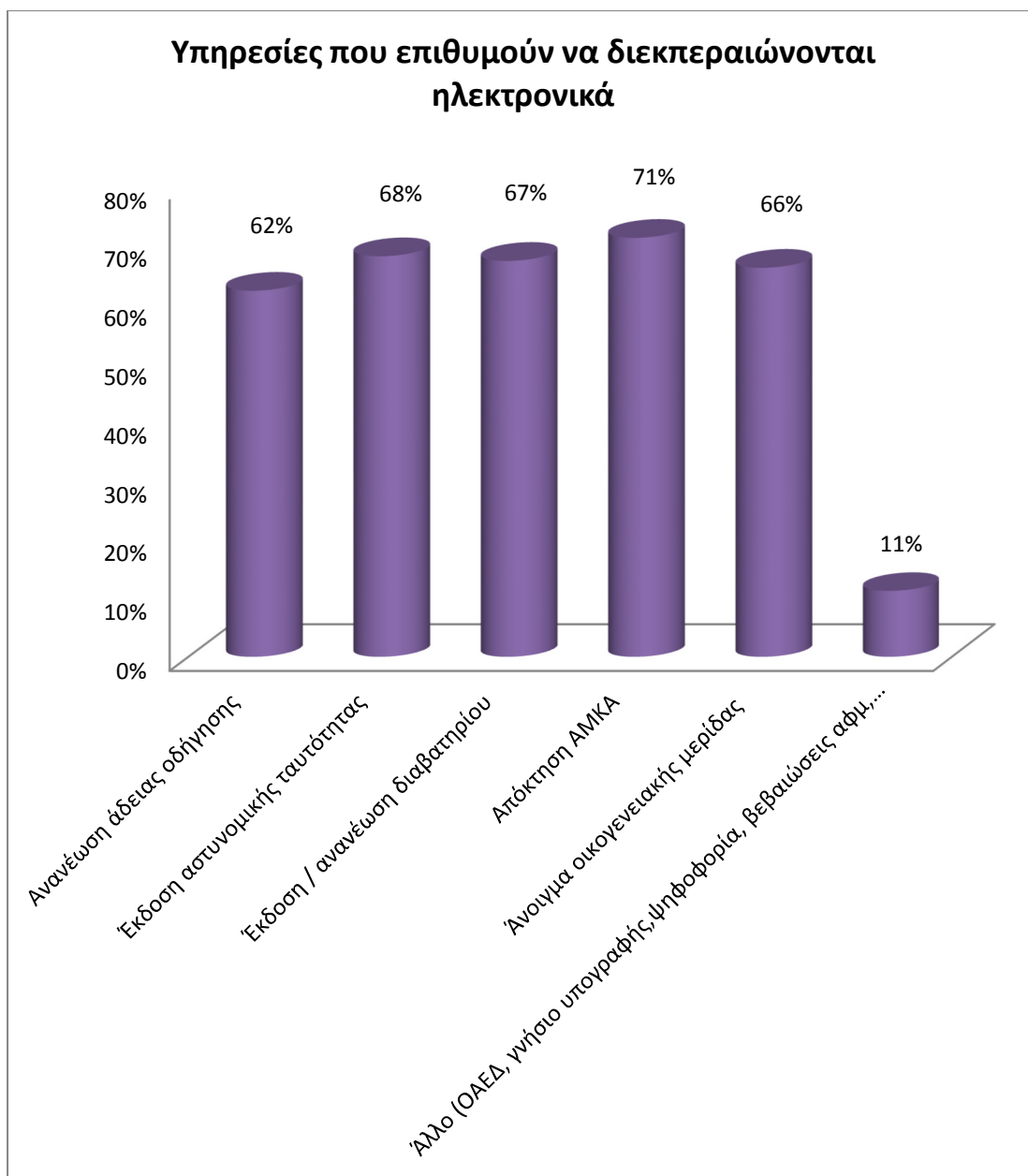
Το διάγραμμα 3.2.4 απεικονίζει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης με τις οποίες οι ερωτώμενοι έχουν αλληλεπιδράσει. Το 96% έχει χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών TAXISnet, το 37% το Ενιαίο Μητρώο Ασφάλισης-Ασφαλιστικής Ικανότητας «ΑΤΛΑΣ», το 41% την Κεντρική Διαδικτυακή Πύλη της δημόσιας διοίκησης «ΕΡΜΗΣ», το 25% με την πλατφόρμα του OpenGov για συμμετοχή στη διεξαγωγή ηλεκτρονικής διαβούλευσης, το 50% τη Διαδικτυακή Πύλη του Ανωτάτου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού (Α.Σ.Ε.Π.), το 32% με το διαδικτυακό τόπο της Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, και το 7% έχει αλληλεπιδράσει με άλλες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όπως τους διαδικτυακούς τόπους του Ο.Α.Ε.Δ. και του Ε.Φ.Κ.Α., την ηλεκτρονική πλατφόρμα του Υπουργείου Παιδείας e-eggrafes και το Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών e-Πολεοδομία κ.ά.

Υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν



Διάγραμμα 3.2.4: Ηλεκτρονικές υπηρεσίες Δημόσιας Διοίκησης που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι

Η επόμενη ερώτηση αφορά τις υπηρεσίες της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης που θα επιθυμούσαν οι συμμετέχοντες να ολοκληρώνουν αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου. Το 62% απάντησε ότι θα επιθυμούσε να διεκπεραιώνει αποκλειστικά μέσω διαδικτύου την ανανέωση της άδειας οδήγησης, το 68% την έκδοση αστυνομικής ταυτότητας, το 67% την έκδοση/ανανέωση διαβατηρίου, το 71% την απόκτηση Α.Μ.Κ.Α. και το 66% το άνοιγμα οικογενειακής μερίδας. Επίσης ένα 11% συμπλήρωσε ότι θα ήταν ωφέλιμο να διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά οι υπηρεσίες του Ο.Α.Ε.Δ., το γνήσιο της υπογραφής, η ψηφοφορία, οι βεβαιώσεις Α.Φ.Μ., οι φοιτητικές άδειες, η αίτηση ποινικού μητρώου και η έκδοση στρατολογικών εγγράφων. Τα παραπάνω αποτυπώνονται στο διάγραμμα 3.2.5.



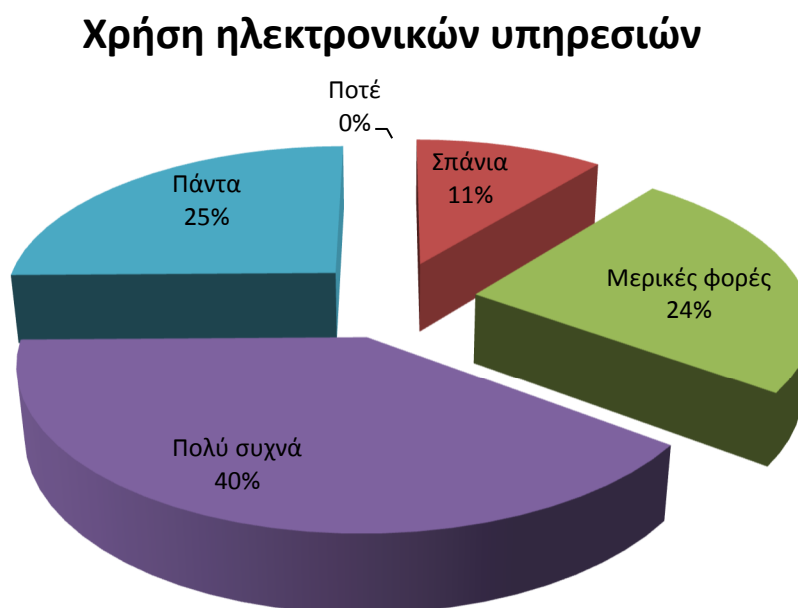
Διάγραμμα 3.2.5: Υπηρεσίες που επιθυμούν να διεκπεραιώνουν ηλεκτρονικά

Από τα παραπάνω αποτελέσματα η εξοικείωση των ερωτώμενων με τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κρίνεται υψηλή, αφού το 86% έχει κάνει συναλλαγή με το δημόσιο τομέα μέσω διαδικτύου, το 95% έχει αποκτήσει πληροφορίες και έντυπα από το δημόσιο τομέα μέσω διαδικτύου και το 75% έχει αποστείλει έντυπα σε κάποια δημόσια υπηρεσία μέσω διαδικτύου. Επίσης, από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων φαίνεται πως σχεδόν όλοι οι ερωτώμενοι (96%) έχουν αλληλεπιδράσει με μία τουλάχιστον υπηρεσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (TAXISnet). Από την τελευταία ερώτηση γίνεται φανερό ότι οι ερωτώμενοι θα επιθυμούσαν περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τη Δημόσια

Διοίκηση προκειμένου να διευκολύνουν την καθημερινότητα τους. Εδώ αξίζει να αναφέρουμε ότι στο πεδίο «Άλλο» που οι ερωτώμενοι συμπλήρωσαν την απάντηση τους, καταγράφηκαν απαντήσεις «Όλα» και «Τα πάντα», στοιχείο που φανερώνει την επιθυμία τους να αξιοποιήσουν οτιδήποτε περισσότερο μπορεί να τους προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

3.3 Αξιολόγηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στην ερώτηση πόσο συχνά προτιμούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης τους από τη μετάβαση τους σε αυτή και την ολοκλήρωση της με φυσική παρουσία, το 25% απάντησε «πάντα», το 40% «πολύ συχνά», το 24% «μερικές φορές» και το 11% απάντησε ότι «σπάνια» προτιμά τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι απαντήσεις παρουσιάζονται στο διάγραμμα 3.3.1.

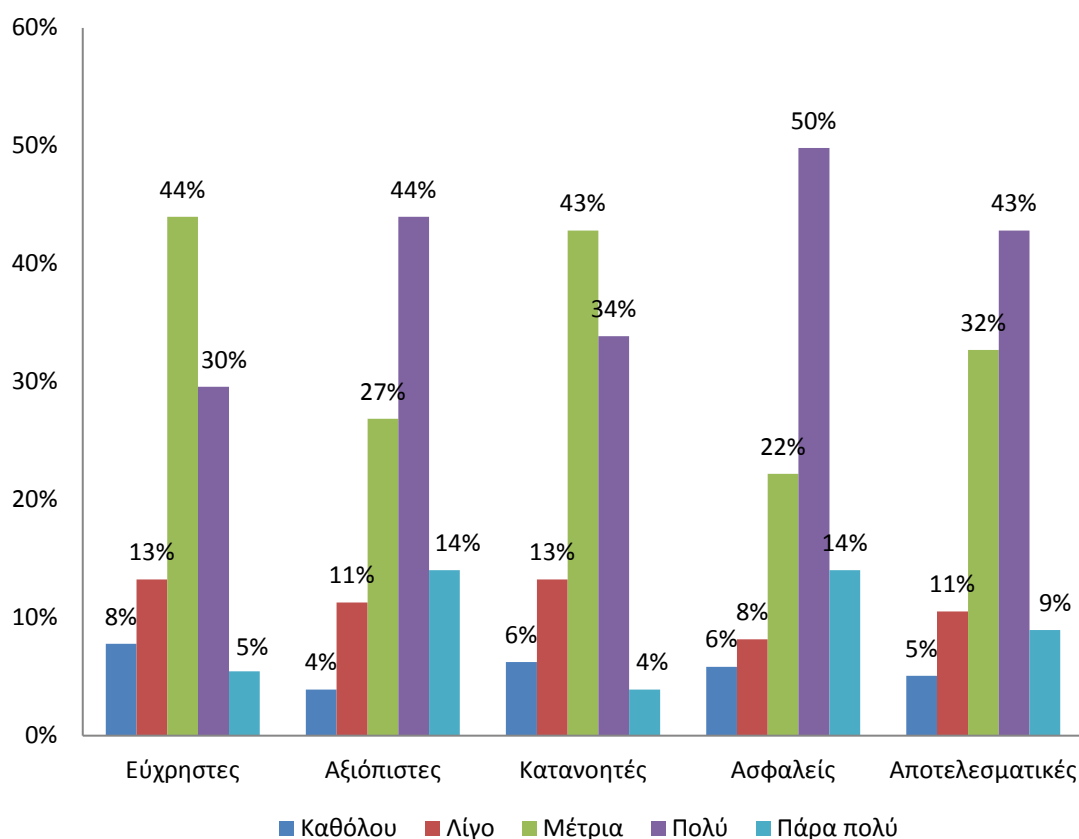


Διάγραμμα 3.3.1: Επιλογή χρήσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο διάγραμμα 3.3.2 παρουσιάζεται η αξιολόγηση από τους ερωτώμενους των χαρακτηριστικών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε κλίμακα, από «καθόλου» έως «πάρα πολύ». Ως προς την ευχρηστία, το 35% των ερωτώμενων θεωρούν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Ελλάδα είναι «πολύ» και «πάρα πολύ» εύχρηστες, το 44% «μέτρια» εύχρηστες και το 21% «λίγο» και «καθόλου»

εύχρηστες. Ως προς την αξιοπιστία, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Ελλάδα αξιολογούνται από το 58% των ερωτώμενων ως «πολύ» και «πάρα πολύ» αξιόπιστες, το 27% τις θεωρεί «μέτρια» αξιόπιστες και το υπόλοιπο 15% «λίγο» έως «καθόλου» αξιόπιστες. Στο ερώτημα εάν οι ερωτώμενοι θεωρούν ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης κατανοητές, το 38% απάντησε «πολύ» και «πάρα πολύ», το 43% «μέτρια» και το 19% τις θεωρεί «λίγο» και «καθόλου» κατανοητές. Ως προς την ασφάλεια που παρέχουν οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους πολίτες, το 64% των ερωτώμενων απάντησε «πολύ» και «πάρα πολύ», το 22% τις θεωρεί «μέτρια» ασφαλείς και το 14% «λίγο» και «καθόλου» ασφαλείς. Τέλος, ως προς την αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, το 52% τις θεωρεί «πολύ» και «πάρα πολύ» αποτελεσματικές, το 32% «μέτρια» αποτελεσματικές και το 16% «λίγο» και «καθόλου» αποτελεσματικές.

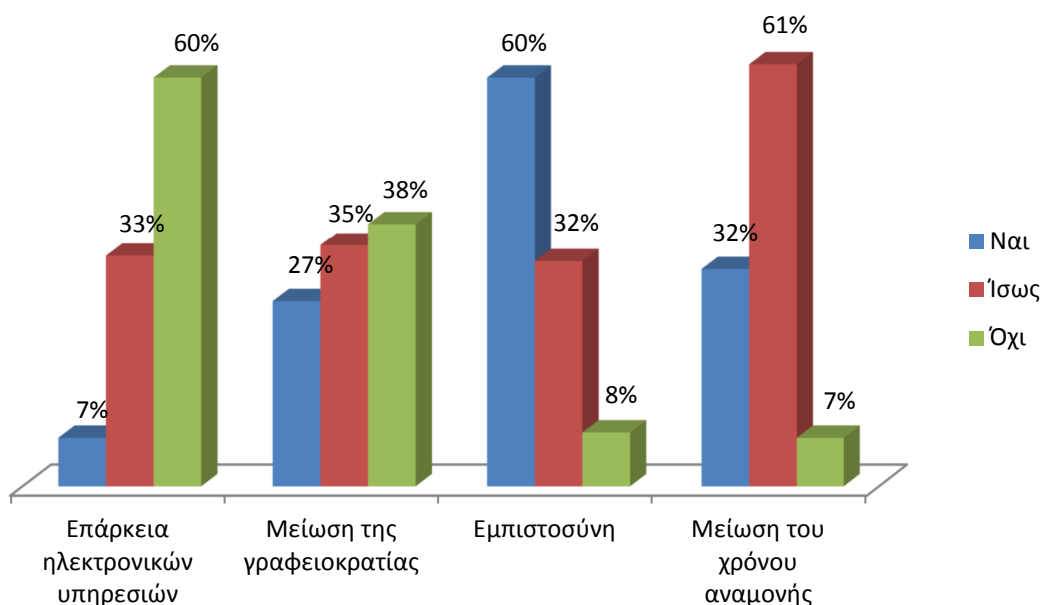
Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών



Διάγραμμα 3.3.2: Αξιολόγηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών Δημόσιας Διοίκησης

Στο διάγραμμα 3.3.3 παρουσιάζεται η αποτελεσματικότητα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους ερωτώμενους ανά συγκεκριμένο τομέα ενδιαφέροντος. Αναλυτικότερα, ως προς την επάρκεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Ελλάδα, οι συμμετέχοντες κατά το 60% απάντησαν «όχι», κατά 33% απάντησαν «ίσως» και ένα μόλις 7% απάντησε «ναι». Στην ερώτηση ως προς τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη μείωση της γραφειοκρατίας, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων είναι μοιρασμένες απαντώντας κατά 38% «όχι», κατά 35% «ίσως» και κατά 27% «ναι». Ως προς την εμπιστοσύνη των ερωτώμενων στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, οι απαντήσεις είναι πιο ενθαρρυντικές, αφού μόλις ένα 8% απάντησε «όχι», το 32% απάντησε «ίσως» και το 60% απάντησε «ναι». Τέλος, ως προς τη συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη μείωση του χρόνου αναμονής που απαιτείται για την ολοκλήρωση των διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης, το 32% απάντησε «ναι», το 61% απάντησε «ίσως» και ένα μόλις 7% απάντησε «όχι».

Αποτελεσματικότητα Η.Δ.

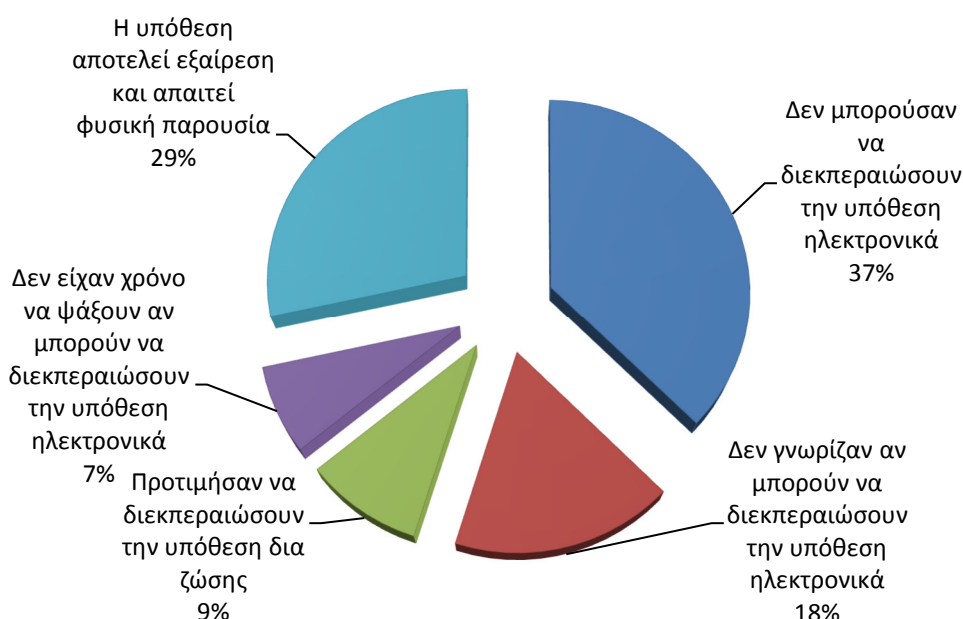


Διάγραμμα 3.3.3: Αξιολόγηση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Στο παρακάτω διάγραμμα απεικονίζονται ο λόγος που οι ερωτώμενοι επισκέφθηκαν την τελευταία φορά μία δημόσια υπηρεσία. Το 37% την επισκέφθηκε επειδή δεν μπορούσε να διεκπεραιώσει την υπόθεση του ηλεκτρονικά. Το 29% την

επισκέφθηκε επειδή η υπόθεση του αποτελούσε εξαίρεση. Το 18% την επισκέφθηκε γιατί δεν γνώριζε εάν μπορεί να διεκπεραιώσει την υπόθεση του ηλεκτρονικά και το 7% γιατί δεν είχε χρόνο να ψάξει εάν μπορεί να διεκπεραιώσει την υπόθεση του ηλεκτρονικά και προτίμησε να μεταβεί στη δημόσια υπηρεσία ώστε να την εκπληρώσει με τον παραδοσιακό τρόπο. Τέλος, ένα ποσοστό ερωτώμενων της τάξης του 9% προτίμησε να διεκπεραιώσει την υπόθεση του διά ζώσης λόγω έλλειψης πληροφοριών στην ιστοσελίδα του οργανισμού ή λόγω προσωπικών γνωριμιών που διευκόλυναν τη συντομότερη ολοκλήρωση της υπόθεσης του.

Λόγοι μετάβασης σε δημόσιες υπηρεσίες



Διάγραμμα 3.3.4: Λόγοι μετάβασης ερωτώμενων σε δημόσιες υπηρεσίες

Από τις παραπάνω απαντήσεις φαίνεται ότι οι ερωτώμενοι δεν θεωρούν ιδιαίτερα εύχρηστες και κατανοητές τις υπηρεσίες Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης, ενώ η πλειοψηφία τις θεωρεί αξιόπιστες και ασφαλείς. Στην ερώτηση αν θεωρούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελεσματικές, οι ερωτώμενοι φαίνονται διχασμένοι. Αυτό υποδεικνύει ότι παρότι οι χρήστες εμπιστεύονται τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και πιθανόν να μπορούν να δώσουν λύσεις στα αιτήματά τους, δεν μπορούν να τις χρησιμοποιήσουν. Είναι βασικό οι εφαρμογές που προσφέρει η διοίκηση να είναι φιλικές προς τους χρήστες και να είναι διαρθρωμένες σύμφωνα με τις ανάγκες

τους¹¹⁶ ώστε να καθίσταται απλούστερο να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική υπηρεσία από το να μεταβούν στη δημόσια υπηρεσία. Αυτό επαληθεύεται και από τις απαντήσεις των ερωτώμενων για το λόγο που επισκέφθηκαν την τελευταία φορά μία δημόσια υπηρεσία. Παράλληλα, ένα ακόμα πρόβλημα που αναδεικνύει αυτή η ερώτηση είναι ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει συνήθως τις υπηρεσίες ρουτίνας και όχι τις εξαιρέσεις, με αποτέλεσμα ο διοικούμενος να μην μπορεί να εξυπηρετηθεί ηλεκτρονικά όταν η υπόθεση του είναι περίπλοκη ή αποτελεί εξαίρεση. Ένα ακόμα πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπίσει η Δημόσια Διοίκηση είναι η κουλτούρα του Έλληνα πολίτη που έχει συνηθίσει την άμεση επαφή με τη δημόσια διοίκηση¹¹⁷ ή τη χρήση των γνωριμιών του για να διεκπεραιώνει τις υποθέσεις του συντομότερα.

Ως προς την επάρκεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών οι ερωτώμενοι εμφανίζονται αρνητικοί, ενώ ως προς τη μείωση του χρόνου αναμονής οι απαντήσεις υποδηλώνουν ότι οι ερωτώμενοι δεν έχουν αντιληφθεί κάποια σημαντική βελτίωση. Ως προς τη μείωση της γραφειοκρατίας οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι σχεδόν μοιρασμένες. Αυτό μπορεί να συμβαίνει επειδή οι επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε υπηρεσία να είναι διαφορετικές, γι' αυτό και οι απαντήσεις των συμμετεχόντων είναι σχεδόν ισόποσα μοιρασμένες. Σε κάθε περίπτωση, η συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη μείωση της γραφειοκρατίας δεν έχει γίνει ξεκάθαρα αντιληπτή από τους πολίτες. Τέλος, η εμπιστοσύνη των πολιτών προς τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες κρίνεται θετική.

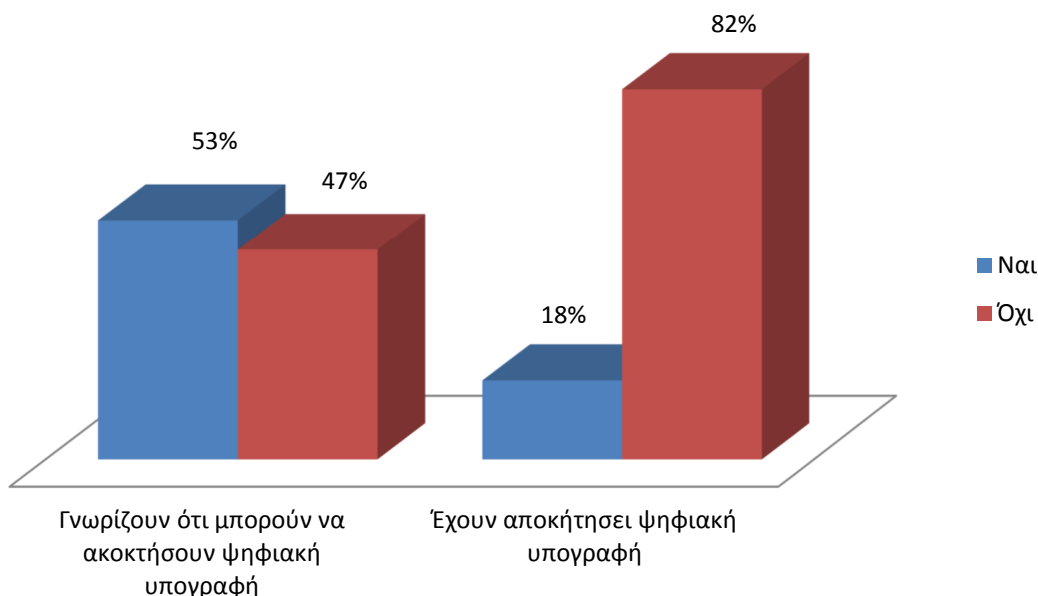
3.4 Ερωτήσεις για την Ψηφιακή Υπογραφή

Όσον αφορά την ενημέρωση των ερωτώμενων για την ψηφιακή υπογραφή, από τις απαντήσεις τους φαίνεται ότι βρίσκεται σε μέτρια επίπεδα, αφού το 53% γνωρίζει ότι κάθε πολίτης μπορεί να αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή ενώ το 47% δεν το γνωρίζει. Απογοητευτικό είναι όμως το γεγονός ότι μόλις το 18% των ερωτώμενων έχει αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή ενώ το υπόλοιπο 82% δεν έχει επωφεληθεί από τα προνόμια της ψηφιακής υπογραφής κατά τη συναλλαγή του με την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οι απαντήσεις τους απεικονίζονται στο διάγραμμα 3.4.1.

¹¹⁶ L., Carter and F., Belanger, (2005), *The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*, Information Systems Journal Vol. 15, pp 5-25

¹¹⁷ M. Alshehri and S.Drew, (2010), *E-Government Fundamentals*, IADIS International Conference ICT, διαθέσιμο στο https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ψηφιακή Υπογραφή



Διάγραμμα 3.4.1: Απόκτηση Ψηφιακής Υπογραφής

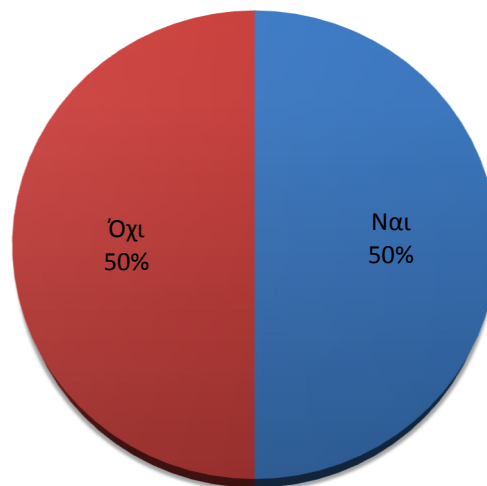
Δυστυχώς, από τα παραπάνω αποτελέσματα φαίνεται ότι η ενημέρωση των πολιτών για την ψηφιακή υπογραφή και τα οφέλη που συνεπάγεται η απόκτηση της τόσο για τον πολίτη όσο και για τη δημόσια διοίκηση, είναι ελλιπής. Περίπου οι μισοί από τους ερωτώμενους γνωρίζουν ότι μπορούν να αποκτήσουν ψηφιακή υπογραφή ενώ μόλις το 18% την έχει αποκτήσει. Εδώ πρέπει να αναφερθεί ότι το 76% των ερωτώμενων που έχει αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή, ως προς το επάγγελμα είναι Δημόσιοι Υπάλληλοι, γεγονός που μπορεί να ερμηνευτεί ότι ενδεχομένως να την απέκτησαν γιατί απαιτείται από τη φύση της θέσης τους και όχι για να διευκολυνθούν ως πολίτες κατά τις ηλεκτρονικές συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η υιοθέτηση της ψηφιακής υπογραφής υπόσχεται μεγάλα οφέλη αλλά απαιτούνται συμπληρωματικές ενέργειες, όπως εκπαίδευση και κίνητρα, προκειμένου να ενσωματωθεί στην κουλτούρα των Ελλήνων και να την αποκτήσουν. Μελέτη που έχει διεξαχθεί από τον Ι.Ο.Β.Ε. αναφέρει ότι η υιοθέτηση των λύσεων ψηφιακής υπογραφής από τη Δημόσια Διοίκηση υπολογίζεται να οδηγήσει σε

εξοικονόμηση περίπου €380εκ. κατά το πρώτο έτος, ενώ η Εσθονία εξοικονομεί το 2% του ΑΕΠ της ετησίως από τη χρήση της ψηφιακής υπογραφής¹¹⁸.

3.5 Πληροφοριακές ερωτήσεις και δείγμα χρηστών του ermis.gov.gr

Στο διάγραμμα 3.5.1 απεικονίζεται το ποσοστό των ερωτώμενων που γνωρίζουν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ, οι οποίοι είναι ακριβώς οι μισοί από το σύνολο των ερωτώμενων. Επίσης, το διάγραμμα 3.5.2 παρουσιάζει τις πηγές από τις οποίες ενημερώθηκαν οι συμμετέχοντες για την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ και τις υπηρεσίες της. Το 16% γνωρίζουν την κεντρική διαδικτυακή πύλη της Ελλάδας από τα Κ.Ε.Π., το 57% από το διαδίκτυο, το 13% από κάποιο γνωστό, φίλο ή συγγενή, το 12% από κάποια άλλη πηγή όπως σεμινάρια, εργασιακό περιβάλλον, πανεπιστήμιο και την Ε.Σ.Δ.Δ.Α. και μόλις ένα 2% από τα Μ.Μ.Ε.. Από τις παραπάνω απαντήσεις προκύπτει ότι η Εθνική Πύλη και οι υπηρεσίες της δεν έχουν γίνει ευρέως γνωστές στους πολίτες. Αυτό θα μπορούσε να επιτευχθεί με τη διενέργεια εθνικής καμπάνιας ενημέρωσης μέσω των Μ.Μ.Ε. που θα παρουσιάζει την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ και τα πλεονεκτήματα χρήσης της έναντι των παραδοσιακών μεθόδων¹¹⁹.

Γνωρίζουν τη διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ

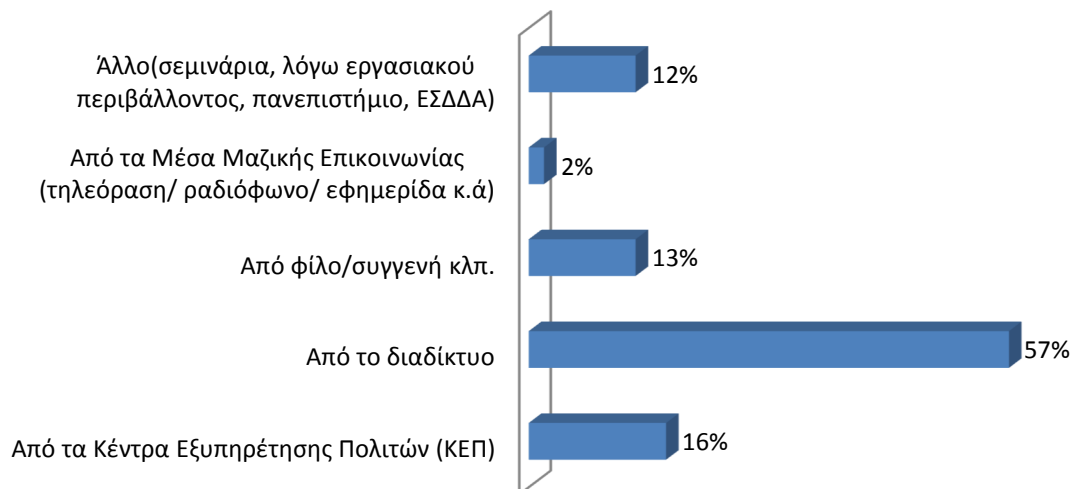


Διάγραμμα 3.5.1: Ποσοστό ερωτώμενων που γνωρίζουν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

¹¹⁸ Τδρμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, (2014), Υιοθέτηση των Τ.Π.Ε. και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα, διαθέσιμο στο http://iobe.gr/docs/research/RES_03_10062015_REP_GR.pdf, σσ. 22-29

¹¹⁹ L. Carter and V. Weerakkody, (2008), *E-government adoption: A cultural comparison*, Information Systems Frontiers, Vol. 10, pp 473-482

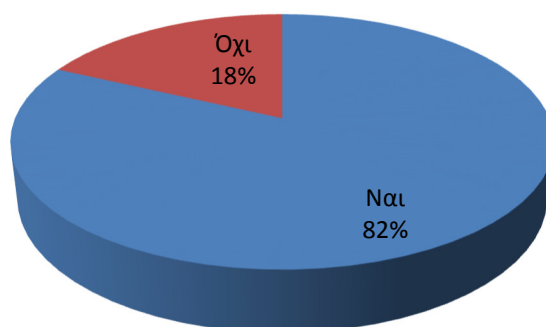
Πληροφόρηση για ΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 3.5.2: Πηγές πληροφόρησης για τη Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

Από τους συμμετέχοντες που γνωρίζουν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ, 91 άτομα (82%) την έχουν χρησιμοποιήσει, όπως αυτό φαίνεται στο διάγραμμα 6.5.3. Από τους χρήστες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ το 35% είναι άνδρες και το 65% γυναίκες. Ως προς τις ηλικίες, το 15% είναι 18-34 ετών, το 38% 35-44 ετών, το 41% 45-54 ετών και το 6% άνω των 55 ετών. Ως προς το επάγγελμα, το 55% των ερωτώμενων είναι δημόσιοι υπάλληλοι, το 32% ιδιωτικοί υπάλληλοι και το υπόλοιπο 13% φοιτητές, συνταξιούχοι και άνεργοι. Τέλος, ως προς το εκπαιδευτικό επίπεδο, το 86% των ερωτώμενων είναι τουλάχιστον απόφοιτοι Πανεπιστημίου/ΤΕΙ/Κολλεγίου και το υπόλοιπο 14% απόφοιτοι Γυμνασίου και Λυκείου.

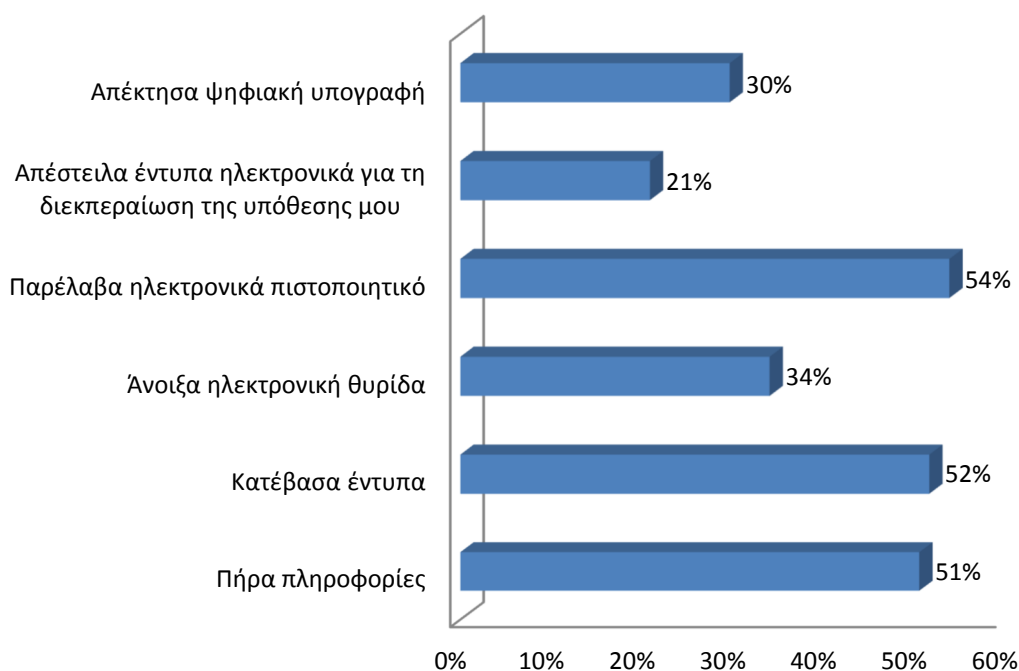
Έχουν χρησιμοποιήσει την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 3.5.3: Ποσοστό ερωτώμενων που χρησιμοποίησαν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

Οι υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι είναι σε ποσοστό 51% οι πληροφορίες, σε ποσοστό 52% η λήψη εντύπων, το 34% άνοιξε ηλεκτρονική θυρίδα, το 54% παρέλαβε ηλεκτρονικό πιστοποιητικό, το 21% απέστειλε ηλεκτρονικά έντυπα για τη διεκπεραίωση της υπόθεσής του και το 30% απέκτησε ψηφιακή υπογραφή. Οι απαντήσεις τους απεικονίζονται στο διάγραμμα 3.5.4.

Υπηρεσίες που χρησιμοποίησαν

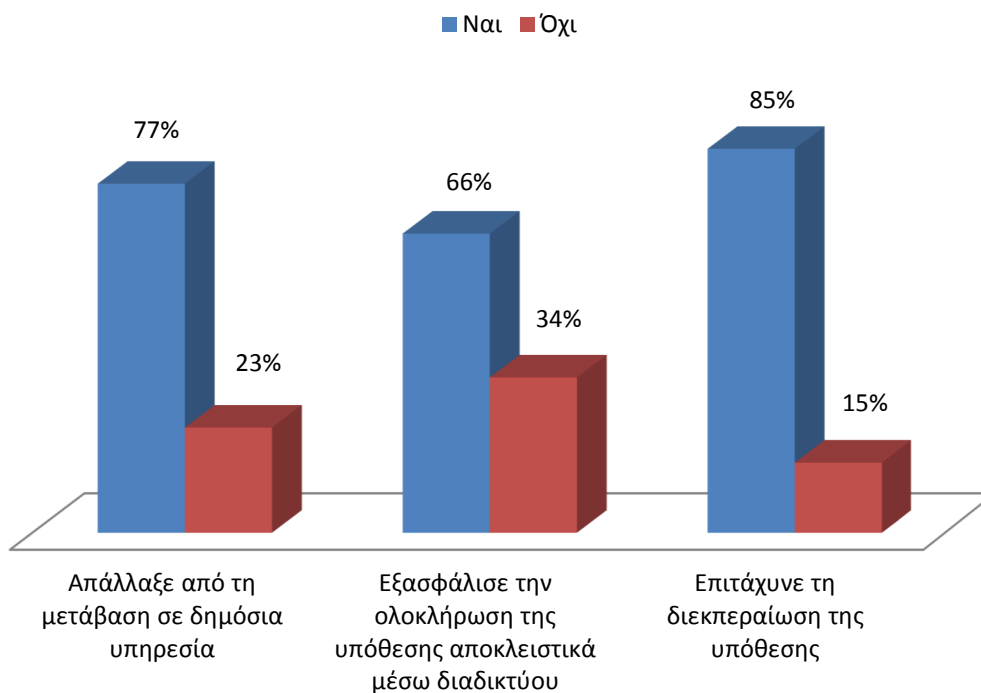


Διάγραμμα 3.5.4: Υπηρεσίες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ που χρησιμοποίησαν οι ερωτώμενοι

3.6 Αποτελεσματικότητα ermis.gov.gr

Ως προς την αποτελεσματικότητα της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ, το 77% των χρηστών θεωρούν ότι τους απάλλαξε από τη μετάβαση τους σε μία δημόσια υπηρεσία, το 66% των χρηστών θεωρούν ότι τους εξασφάλισε τη διεκπεραίωση της υπόθεσής τους αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου και το 85% θεωρούν ότι η χρήση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ επιτάχυνε την ολοκλήρωση της υπόθεσής τους. Συγκεντρωτικά οι απαντήσεις απεικονίζονται στο διάγραμμα 3.6.1.

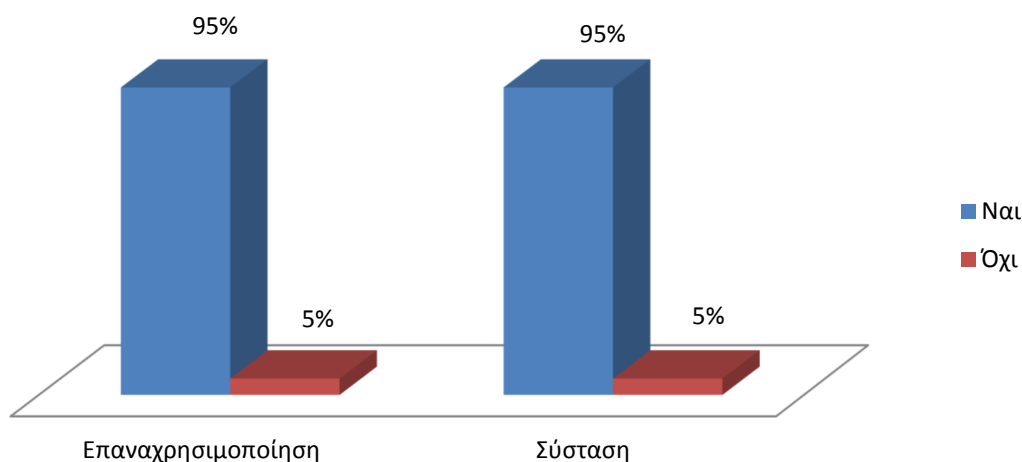
Αποτελεσματικότητα χρήσης ΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 3.6.1: Αποτελεσματικότητα Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ

Τέλος, στην ερώτηση εάν οι χρήστες προτίθενται να χρησιμοποιήσουν ξανά την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ, το 95% απάντησε «ναι», όπως ακριβώς απάντησαν και στην πρόθεση τους να συστήσουν την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ σε κάποιο γνωστό τους να τη χρησιμοποιήσει.

Πρόθεση επαναχρησιμοποίησης και σύστασης ΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 3.6.2: Πρόθεση επαναχρησιμοποίησης και σύστασης Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ

Από τις παραπάνω απαντήσεις γίνεται σαφές ότι οι χρήστες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ είναι ευχαριστημένοι αφού στην πλειοψηφία τους απάντησαν ότι επιταχύνθηκε η διεκπεραίωση της υπόθεσης τους και απαλλάχτηκαν από τη μετάβαση του σε μία δημόσια υπηρεσία. Ως προς την ηλεκτρονική ολοκλήρωση των αιτημάτων όμως, η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ πρέπει να εμπλουτίσει τις υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται αποκλειστικά μέσω διαδικτύου. Για να συμβεί αυτό απαιτείται η επίτευξη της διαλειτουργικότητας αφού έτσι θα αυξηθούν σημαντικά τα οφέλη της χρήσης των Τ.Π.Ε. στη δημόσια διοίκηση και θα ευνοήσει την παροχή μεγαλύτερου εύρους και υψηλότερου επιπέδου ηλεκτρονικών υπηρεσιών¹²⁰. Τέλος, οι χρήστες σε ποσοστό 95% προτίθενται να χρησιμοποιήσουν ξανά την Πύλη ΕΡΜΗΣ και να τη συστήσουν σε κάποιο γνωστό, γεγονός που υποδεικνύει ότι αντιλήφθηκαν τα οφέλη από τη χρήση της και την αποτελεσματικότητά της.

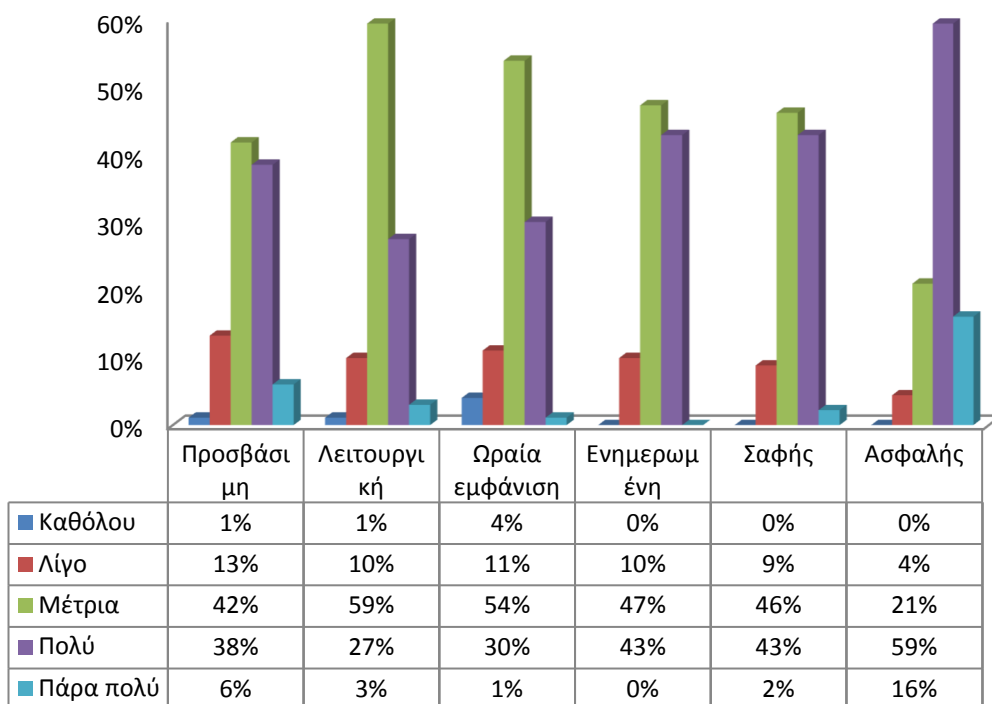
3.7 Αξιολόγηση ermis.gov.gr

Η αξιολόγηση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ από τους ερωτώμενους παρουσιάζεται στο διάγραμμα 3.7.1. Οι χρήστες, ως προς τη προσβασιμότητα, θεωρούν ότι η ΕΡΜΗΣ είναι κατά 44% «πολύ» και «πάρα πολύ» προσβάσιμη, κατά 14% «λίγο» και «καθόλου» προσβάσιμη και κατά 42% «μέτρια» προσβάσιμη. Ως προς τη λειτουργικότητα, οι χρήστες κατά 30% θεωρούν ότι η ΕΡΜΗΣ είναι «πολύ» και «πάρα πολύ» λειτουργική, κατά 11% «λίγο» και «καθόλου» λειτουργική και κατά 59% «μέτρια» λειτουργική. Στην ερώτηση εάν η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ έχει ωραία εμφάνιση, οι χρήστες κατά 31% απάντησαν «πολύ» και «πάρα πολύ», κατά 15% «λίγο» και «καθόλου» και το 54% απάντησε «μέτρια».

Στην ερώτηση εάν η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ενημερωμένη, οι χρήστες κατά 43% θεωρούν «πολύ», κατά 10% θεωρούν «λίγο» και κατά 47% «μέτρια». Στην ερώτηση εάν η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει σαφή και συγκεκριμένα βήματα για τη διεκπεραίωση μίας υπόθεσης, οι χρήστες κατά 45% θεωρούν «πολύ» και «πάρα πολύ», κατά 9% απάντησαν «λίγο» και κατά 46% απάντησαν «μέτρια». Τέλος, στην ερώτηση εάν θεωρούν ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ασφαλής, οι χρήστες κατά 75% απάντησαν «πολύ» και «πάρα πολύ», κατά 21% «μέτρια» και μόλις το 4% απάντησε «λίγο».

¹²⁰ Γ. Καλογήρου et al, (2015), ό.π., σσ. 170-171

Αξιολόγηση ΕΡΜΗΣ



Διάγραμμα 3.7.1: Αξιολόγηση Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ

Η παραπάνω αξιολόγηση των χρηστών της Πύλης ΕΡΜΗΣ αναδεικνύει τις αδυναμίες της στο πεδίο της λειτουργικότητας και της εμφάνισης κυρίως, αλλά και στην προσβασιμότητα. Τα portal της κυβέρνησης είναι βασικό να είναι προσβάσιμα απ' όλους και λειτουργικά καθώς απευθύνονται σε πολίτες και έχουν ως κύριο στόχο την εξυπηρέτησή τους και την κάλυψη των αναγκών τους με τρόπο απλό, εύκολο και γρήγορο. Εάν η πλοήγηση καθίσταται δύσκολη και ο πολίτης κουράζεται να αποκτήσει πρόσβαση στην πληροφορία που αναζητά, το πιθανότερο είναι να εγκαταλείψει την προσπάθεια, να απογοητευτεί από την ψηφιακή υπηρεσία και να προτιμήσει να αλληλεπιδράσει με τη Δημόσια Διοίκηση με τον παραδοσιακό τρόπο¹²¹.

Ως προς τη σαφήνεια και την ενημέρωση, οι απαντήσεις των χρηστών κυμαίνονται σε υψηλότερα επίπεδα ικανοποίησης, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι τα συγκεκριμένα κρίσιμα χαρακτηριστικά της Πύλης ΕΡΜΗΣ δεν επιδέχονται βελτιώσεων. Η επικαιροποίηση των πληροφοριών που παρέχονται στους πολίτες είναι βασικό να ενημερώνονται σε κάθε αλλαγή, διαφορετικά ο πολίτης θα προβεί σε

¹²¹ L., Carter and F., Belanger, (2005), *The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*, Information Systems Journal Vol. 15, pp 5-25

άσκοπες ενέργειες ή θα λάβει πληροφορίες που δεν ισχύουν πια. Το ίδιο ισχύει και για τη σαφήνεια των βημάτων που πρέπει να εκτελέσει ο πολίτης για να διεκπεραιώσει την υπόθεση του¹²². Οι διαδικασίες που περιγράφονται απαιτείται να είναι αναλυτικές και σαφείς, να γράφονται σε απλή και όχι διοικητική γλώσσα ώστε ο πολίτης να τις κατανοήσει και να διαπράξει τις ενέργειες που είναι απαραίτητες για την ολοκλήρωση της υπόθεσης του. Όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα των πληροφοριών που παρέχει η κυβερνητική πύλη, τόσο υψηλότερη θα είναι και η ικανοποίηση των χρηστών¹²³. Τέλος, ως προς της ασφάλεια, οι χρήστες φαίνεται να εμπιστεύονται την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ σε μεγάλο βαθμό, χωρίς να ανησυχούν ότι τα προσωπικά τους δεδομένα μπορεί να διαρρεύσουν κατά την αλληλεπίδραση τους με αυτή.

¹²² M. A., Shareef, N., Archer, V., Sharan and V., Kumar, (2011), *Critical Factors for Adoption of Egovernment: Validity of Adoption Model in Indian Context*, στο C.G., Reddick, (Ed.), *Comparative E-Government*, Chapter 19, Springer Science + Business Media, LLC.

¹²³ J., Floropoulos, C., Spathis, D., Halvatzis and M. Tsipouridou, (2010), *Measuring the success of the Greek taxation information system*, *International Journal of Information Management* Vol. 30, pp 47-56

Συμπεράσματα

Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελούν το μέσο για την επίτευξη της απλοποίησης της σχέσης του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση. Με άλλα λόγια, στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι με τη χρήση των Τ.Π.Ε. οι απλές γραφειοκρατικές αλληλεπιδράσεις να γίνουν ολοένα και λιγότερες, και όπου είναι εφικτό, να γίνουν ψηφιακές. Για την επιδίωξη του παραπάνω στόχου υλοποιήθηκε η εφαρμογή της Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης ΕΡΜΗΣ.

Από τα αποτελέσματα της έρευνα που διεξήχθη για την αποτελεσματικότητα της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ τα σημαντικότερα συμπεράσματα είναι τα εξής:

- Μεγάλο ποσοστό των πολιτών δεν γνωρίζουν την ύπαρξη της Πύλης ώστε να τη χρησιμοποιήσουν. Παρότι οι πολίτες είναι εξοικειωμένοι με το διαδίκτυο και λαμβάνουν online υπηρεσίες από επιχειρήσεις και τράπεζες, δεν είναι χρήστες της Πύλης ΕΡΜΗΣ γιατί δεν έχουν γίνει οι απαραίτητες κοινωνιακές ενέργειες ώστε να δημοσιοποιηθεί σε όλους και να χρησιμοποιηθεί από κάθε ενδιαφερόμενο.
- Οι υπηρεσίες που προσφέρει είναι κυρίως πληροφοριακές και μερικώς ηλεκτρονικές. Το ποσοστό των υπηρεσιών που μπορούν να ολοκληρωθούν πλήρως ηλεκτρονικά είναι πολύ μικρό σε σχέση με το σύνολο των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς τα περισσότερα αιτήματα απαιτούν φυσική παρουσία του πολίτη σε κάποιο ΚΕΠ για να περατωθούν. Βασικός λόγος που η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ δεν μπορεί να προσφέρει υπηρεσίες πλήρως ηλεκτρονικές είναι η μη επίτευξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων που κάθε υπηρεσία/μητρώο χρησιμοποιεί.
- Οι χρήστες της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ κατά μέσο όρο είναι μέτρια ικανοποιημένοι από την εμφάνιση της, την ευκολία πλοήγησης σε αυτή και δεν πιστεύουν ότι η πύλη μπορεί εύκολα να χρησιμοποιηθεί απ' όλους. Επιπλέον, σε μέτρια επίπεδα κυμαίνεται η ικανοποίηση της πλειοψηφίας των χρηστών στα θέματα της σαφήνειας και της επικαιροποίησης των πληροφοριών. Η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ χρήζει ανανέωσης για να γίνει πιο φιλική στον χρήστη καθώς όλοι οι παραπάνω παράγοντες αποτελούν βαρόμετρο για τη μελλοντική επιλογή της πύλης από τους πολίτες ή την διεκπεραίωση των υποθέσεων τους με τον παραδοσιακό τρόπο.

- Η Ψηφιακή Υπογραφή δεν έχει την αποδοχή που θα αναμενόταν από τους πολίτες. Αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι δεν έχει γίνει ευρέως γνωστή μέσω ενεργειών ενημέρωσης για τα οφέλη που μπορεί να προσφέρει κατά την αλληλεπίδραση του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση ή η διαδικασία απόκτησης της θεωρείται χρονοβόρα και περίπλοκη.
- Ως προς της ασφάλεια και την εμπιστοσύνη των χρηστών προς τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι απαντήσεις των ερωτώμενων είναι θετικές. Η πλειοψηφία των χρηστών θεωρεί ότι υπάρχει ασφάλεια στα προσωπικά δεδομένα όταν συναλλάσσεται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης γενικά, και με την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ ειδικά, και εμπιστεύεται σε μεγάλο ποσοστό τις τεχνολογίες ασφαλείας που χρησιμοποιεί η κυβέρνηση, παρόλο που το διαδίκτυο αποτελεί ένα εκ φύσεως «ανοικτό» και μη ασφαλές δίκτυο.

Όλα τα παραπάνω αναδεικνύουν ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ έχει πολλές αδυναμίες, για τις οποίες, διανύοντας πλέον αρκετά χρόνια λειτουργίας της, δεν φαίνεται να έχουν γίνει οι κατάλληλες ενέργειες μεταστροφής τους, παρόλο που το 2017 είχε εξαγγελθεί ότι η πλατφόρμα θα αναπτυχθεί περαιτέρω με βελτιώσεις στη διαλειτουργικότητα των υπαρχόντων επιμέρους συστημάτων¹²⁴. Πολλά είναι τα παραδείγματα έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που δεν ολοκληρώθηκαν ή δεν έφεραν τα επιθυμητά αποτελέσματα, λόγω ελλιπούς σχεδιασμού της βιωσιμότητας τους. Σε αυτή την κατηγορία ανήκει και η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ, που παρότι αποτελεί κομβικό έργο και ενέχει θέση συστήματος κορμού και αναφοράς, οι πληροφορίες που παρουσιάζει δεν επικαιροποιούνται λόγω έλλειψης πόρων¹²⁵.

Οι αδυναμίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα όμως δεν περιορίζονται μόνο στην Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ. Σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην Ελλάδα δεν υπάρχει επάρκεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών και κατά συνέπεια δεν έχει διαφανεί σημαντική μείωση της γραφειοκρατίας. Επίσης, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν είναι εύχρηστες και κατανοητές απ' όλους, παρότι η πλειοψηφία τις θεωρεί αποτελεσματικές. Επιπλέον, δεν υπάρχει ενημέρωση προς τους πολίτες για το ποιες υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά, με αποτέλεσμα να επιλέγουν τον παραδοσιακό τρόπο για να διεκπεραιώσουν τις υποθέσεις τους. Τέλος,

¹²⁴ Ο. Γεροβασίλη, (2017), «Έρχονται τα ηλεκτρονικά ΚΕΠ -Αλλαγές στο υποστελεχωμένο Δημόσιο», διαθέσιμο στο <https://www.aftodioikisi.gr/ipourgeia/gerovasili-erxontai-ta-ilektronika-kep-allages-sto-ipostelexomeno-dimosio/>

¹²⁵ Δ. Σπινέλλης et al, (2018), ό.π., σ.16

οι χρήστες των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε μεγάλο ποσοστό τις εμπιστεύονται και τις θεωρούν ασφαλείς και θα ήθελαν όσο το δυνατό περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να διευκολύνουν την καθημερινότητά τους και να ελαχιστοποιήσουν τις «φυσικές» αλληλεπιδράσεις με τη Δημόσια Διοίκηση.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί εργαλείο για τη Δημόσια Διοίκηση διευκολύνοντας την να παρέχει αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση στους πολίτες. Η Ελλάδα όμως βρίσκεται ένα βήμα πίσω, σε σχέση με τις τεχνολογικές εξελίξεις, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρει και αυτό γίνεται αντιληπτό από τα αποτελέσματα της έρευνας και από τη θέση της χώρας μας στους παγκόσμιους και ευρωπαϊκούς ψηφιακούς δείκτες. Η ανάγκη για τόνωση των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας γίνεται ολοένα και πιο έντονη, καθώς παγκοσμίως εισερχόμαστε στην 4^η Βιομηχανική Επανάσταση, ενώ ακόμα δεν έχουμε ολοκληρώσει τις διεργασίες που ορίζονται από την 3^η Βιομηχανική Επανάσταση, δηλαδή την ψηφιακή μεταρρύθμιση¹²⁶.

Βασικό και πρωταρχικό στόχο για την Ελλάδα αποτελεί η επίτευξη της διαλειτουργικότητας. Η επίτευξη της διαλειτουργικότητας θα οδηγήσει στην κατάργηση των πολλαπλών καταθέσεων των ίδιων δικαιολογητικών από τους πολίτες στη Δημόσια Διοίκηση, γεγονός που θα προσφέρει ουσιαστική βελτίωση στη μεταξύ τους αλληλεπίδραση. Συγκεκριμένα, θα αποφέρει εξάλειψη των περιττών «ουρών» στις δημόσιες υπηρεσίες, ακόμα και την αντικατάσταση της παραδοσιακής «φυσικής» παρουσίας με πλήρως ηλεκτρονικές συναλλαγές, για όσους κατέχουν ψηφιακές δεξιότητες. Επίσης, με την επίτευξη της διαλειτουργικότητας θα εφαρμοστεί η αρχή “once only”(μόνον άπαξ), την οποία εισήγαγε η Εσθονία, σύμφωνα με την οποία τα στοιχεία που κατατίθενται στη Δημόσια Διοίκηση για μία φορά δεν χρειάζεται να κατατεθούν ξανά. Έτσι, με τη διαλειτουργικότητα το Κράτος αποκτά ένα ενιαίο πρόσωπο απέναντι στους πολίτες, διευκολύνοντας την καθημερινότητα τους κατά την αλληλεπίδραση τους με αυτό¹²⁷.

Συμπερασματικά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υλοποιείται έχοντας στο επίκεντρο τον πολίτη και την εξυπηρέτηση του, άλλα η δημιουργία και μόνο ενός πληροφοριακού συστήματος με αυτό τον στόχο δεν αρκεί. Για να χαρακτηριστούν επιτυχημένες οι δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να προσφέρουν τα

¹²⁶ Κ. Πιερρακάκης - Υπουργός ψηφιακής διακυβέρνησης, συνέντευξη στο One Channel, 13/09/2019, διαθέσιμο στο <https://www.youtube.com/watch?v=tfJkKb8BsyM&list=WL&index=1>

¹²⁷ Κ. Πιερρακάκης - Υπουργός ψηφιακής διακυβέρνησης, συνέντευξη στο Kontra Channel Hellas, 29/10/2019, διαθέσιμο στο <https://www.youtube.com/watch?v=ZpMen9s9TBs>

οφέλη τους μακροπρόθεσμα στους πολίτες θα πρέπει αρχικά να υπάρχει πολιτική βούληση και συνέχεια στη Δημόσια Διοίκηση. Οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπαγορεύονται από τις εξελίξεις της τεχνολογίας και τις απαιτήσεις των πολιτών. Παράλληλα, τα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι χρονοβόρα, και σε πολλές περιπτώσεις υπερβαίνουν το χρόνο παραμονής των πολιτικών προϊστάμενων στην ηγεσία. Για το λόγο αυτό είναι βασικό οι πρωτοβουλίες να ξεκινούν και να ολοκληρώνονται με γνώμονα την αξιόπιστη και αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών και να είναι ανεξάρτητες από πολιτικές κατευθύνσεις και συγκεκριμένα πρόσωπα.

Επίσης, απαραίτητο στοιχείο ενός επιτυχημένου έργου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί η συναίνεση όλων των εμπλεκόμενων φορέων, εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών, μέσω της ενημέρωσης. Με αυτό τον τρόπο τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης ενημερώνονται για τα οφέλη που θα αποκομίσουν από τη χρήση ενός νέου πληροφοριακού συστήματος, τόσο οι ίδιοι όσο και οι πολίτες, ώστε να το υιοθετήσουν ευκολότερα, ενώ οι πολίτες αναγνωρίζουν ότι μέσω της χρήσης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να απλουστεύσουν τον τρόπο που αλληλεπιδρούν με τη Δημόσια Διοίκηση. Η ενημέρωση αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την επιτυχία ενός έργου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τη συγκατάθεση όλων των εμπλεκόμενων μερών, καθώς διευκολύνει τη σταδιακή αφομοίωση της νέας τεχνολογίας και οδηγεί στην ανάπτυξη μίας νέας κουλτούρας¹²⁸.

Τέλος, όλα τα έργα που βασίζονται στις Τ.Π.Ε. απαιτούν συνεχώς διαδικασίες ελέγχου και ανατροφοδότησης. Μέσω της διαρκούς παρακολούθησης, αφού το έργο ολοκληρωθεί και τεθεί σε λειτουργία, θα πρέπει να υπάρχει μία ομάδα ανθρώπων αρμόδια για τον εντοπισμό κενών και προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν, ώστε να τα διορθωθούν όσο το δυνατό γρηγορότερα. Επίσης, περιοδικά το έργο πρέπει να επαναξιολογείται και να αναπροσαρμόζεται συνεχώς στις ανάγκες των εσωτερικών και εξωτερικών χρηστών. Η εμπλοκή των πολιτών κρίνεται απαραίτητη σε αυτή τη διαδικασία για την παροχή αποτελεσματικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση και τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας ζωής τους¹²⁹. Παράλληλα, πρέπει να διασφαλίζεται η συντήρηση του από τον κρατικό προϋπολογισμό για την κατοχύρωση της περαιτέρω λειτουργίας και ανάπτυξης του. Με αυτόν τον τρόπο οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που είναι προορισμένες να καλύψουν

¹²⁸ Δ. Σπινέλλης et al, (2018), ό.π., σσ.130-139

¹²⁹ Α. Πομπόρτσας, (2017), ό.π., σ. 17

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως εργαλείο εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και εξυπηρέτησης του πολίτη: η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

τις ανάγκες των πολιτών, είναι επικαιροποιημένες και διαθέσιμες 24/7 στην υπηρεσία του πολίτη¹³⁰.

¹³⁰ Δ. Σπινέλλης et al, (2018), ό.π., σσ.130-139

Πηγές - Βιβλιογραφία

- Alshehri M. and Drew S. , (2010), *E-Government Fundamentals*, IADIS International Conference ICT, διαθέσιμο στο https://research-repository.griffith.edu.au/bitstream/handle/10072/37709/67525_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y , [πρόσβαση 9/12/2019]
- Andersen K. and Henriksen H., (2006), *E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model*, Government Information Quarterly, 23(2), pp.236-248
- Argyriades, D., (2001), *Bureaucracy and debureaucratization*, Handbook of comparative and development public administration, 2η εκδ., Marcel Dekker, New York, 901-917
- Calvary G., Serna A., Coutaz J., Scapin D., Pontico, F. and Winckler, M., (2011), *Envisioning Advanced User Interfaces for E-Government Applications: A Case Study*, στο Assar S. et al. (eds.), Practical Studies in E-Government: Best Practices from Around the World, Chapter 12, Springer Science + Business Media, LLC
- Carter, L. and Belanger, F., (2005), *The utilization of e- government services: citizen trust, innovation and acceptance factors*, Information Systems Journal Vol. 15, pp 5-25
- Carter, L. and Weerakkody, V., (2008), *E-government adoption: A cultural comparison*, Information Systems Frontiers, Vol. 10, pp 473-482
- Charalabidis Y., Lampathaki F., and Askounis D., (2011), *Achieving Interoperability Through Base Registries for Governmental Services and Document Management*, στο Assar S. et al. (eds.), Practical Studies in E-Government: Best Practices from Around the World, Chapter 11, Springer Science + Business Media, LLC
- ERMIS, (2019), www.ermis.gov.gr , [πρόσβαση 9/12/2019]
- European Commission, (2008), *Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG) AA Level*, W3C
- European Commission, (2009), *e-Government Benchmarking Reports, eGovernment Benchmark Survey 2009: Smarter, Faster, Better eGovernment*, διαθέσιμο στο

στο

https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dam/jcr:be376ef5-281d-4064-921e-2596477a88d7/eGovernment_Benchmarking_2009.pdf ,

[πρόσβαση 9/12/2019]

- European Union, eGovernment Benchmark 2018, Securing eGovernment for all, 2018
- Floropoulos, J., Spathis, C., Halvatzis and D., Tsipouridou, M., (2010), *Measuring the success of the Greek taxation information system*, International Journal of Information Management , Vol.30, pp 47-56
- Kardaras, K.D. and Papathanassiou, A.E., (2008), *An Exploratory Study of the E-Government Services in Greece*, στο Garson G. David and Khosrow-Pour Mehdi (eds.), Handbook of research on public information technology, Chapter XVI, Information Science Reference, New York
- Kuk-Hwan Jeong, (2006), *E-government, the road to innovation: Principles and Experiences in Korea*, Los Angeles, California, Gil-Job-E MEDIA
- Laskaridis G., Markellos K., Markellou P., Panayiotaki A. and Tsakalidis A., (2008), *e-Government's Barriers and Opportunities in Greece*, στο Garson G. David and Khosrow-Pour Mehdi (eds.), Handbook of research on public information technology, Chapter XVII, Information Science Reference, New York.
- Lawspot, (2017), Σε ισχύ ο νέος ευρωπαϊκός Κανονισμός για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, διαθέσιμο στο <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/se-ishy-o-neos-eyropaikos-kanonismos-gia-tin-ilektroniki-taytopoiisi-stis-ilektronikes> , [πρόσβαση 9/11/2019]
- Layne K. and Lee J., (2001), *Developing Fully Functional E-Government A Four Stage Model*, Government Information Quarterly, 18, pp. 122-136
- Lee J., (2010), *10year retrospect on stage models of e-Government: A qualitative meta-synthesis*, Government Information Quarterly, 27(3), pp.220-230
- O.E.C.D., (2001), *Understanding The Digital Divide*, OECD Digital Economy Papers, No. 49, Paris, OECD Publishing
- O.E.C.D., (2003), *The Case for E-Government: Excerpts from the OECD Report "The E-Government Imperative"*, Paris, France.

- Onlinedimosio, (2019), Τι είναι ο eIDAS και γιατί μας ενδιαφέρει, διαθέσιμο στο <https://onlinedimosio.eu/e-id/what-is-eidas/> , [πρόσβαση 9/11/2019]
- Shareef, M. A., Archer, N., Sharan and V., Kumar, V., (2011), *Critical Factors for Adoption of Egovernment: Validity of Adoption Model in Indian Context*, στο Reddick, Christopher G. (Ed.), *Comparative E-Government*, Chapter 19, Springer Science + Business Media, LLC.
- Siau K. and Long Y., (2005), *Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach*, *Industrial Management & Data Systems*, 105(4), pp.443-458
- Stowers N. L. Genie, (2008), *User Help and Service Navigation Features in Government Web Sites*, στο Garson G. David and Khosrow-Pour Mehdi (eds.), *Handbook of research on public information technology*, Chapter LXX, New York
- Survey.gr, (2019), <https://survey.gr/info/%CF%83%CF%85%CE%BC%CE%B2%CE%BF%CF%85%CE%BB%CE%AD%CF%82-%CE%B4%CE%B7%CE%BC%CE%B9%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%AF%CE%B1%CF%82-%CE%B5%CF%81%CE%B5%CF%85%CE%BD%CF%8E%CE%BD/prota-vimata-pleonektimata-ke-mionektimata-erotiseon-aniktou-ke-klistou-typou-29> , [πρόσβαση 9/11/2019]
- Tambouris, E., Stefanou, A., Peristeras, V. & Tarambanis K., (2004), *One-Stop Government and Citizens Satisfaction: The Case of Citizen Centres in Greece*, *4th European Conference on e-Government*, Dublin Castle, Ireland. Trinity College, Dublin: ECEG Proceedings, pp. 733-741
- United Nations, (2014), *UN Global E-Government Readiness Report 2014 E-Government for the Future We Want*, Department of Economic and Social Affairs, New York, διαθέσιμο στο https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf , [πρόσβαση 9/12/2019]
- United Nations, (2018), *E-Government Survey 2018, Gearing E-Government to Support Transformation Towards Sustainable and Resilient Societies*, Department of Economic and Social Affairs, New York

- Αγγελής Β. και Δημάκη Κ., (2008), *Στατιστική για τη Διοίκηση Επιχειρήσεων*, Πάτρα, 2008, Εκδόσεις ΕΑΠ
- Ανδρονόπουλος Βασίλειος, (2007), *Ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση*, στο «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου- 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου
- Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι., (2008), *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση
- Απόφαση Ε.Ε.Τ.Τ. 248/71/15.3.2002 «Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής» και τροποποίηση της με το ΦΕΚ 3156/Β'30-9-16
- Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου, Ψηφιακές Υπογραφές, <http://www.aped.gov.gr/> , [πρόσβαση 28/10/2019]
- Γεροβασίλη, Ο., (2017), «*Ερχονται τα ηλεκτρονικά ΚΕΠ - Αλλαγές στο υποστελεχωμένο Δημόσιο*», διαθέσιμο στο <https://www.aftodioikisi.gr/ipourgeia/gerovasili-erxontai-ta-ilektronika-kep-allages-sto-ipostelexomeno-dimosio/> , [πρόσβαση 15/11/2019]
- Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, διαθέσιμο στο <http://www.e-gif.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF> , [πρόσβαση 01/10/2019]
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Οδηγία 910/2014/ΕΚ σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93, 2014.
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Σχέδιο δράσης της Ε.Ε. για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 Επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού της διακυβέρνησης, EL, 2016, Βρυξέλλες
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2019), *Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI)*, Έκθεση χώρας για την Ελλάδα
- Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, ΦΕΚ Α208/2016, 4 Νοεμβρίου 2016
- Ίδρυμα Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών, (2014), Υιοθέτηση των Τ.Π.Ε. και ψηφιακή ανάπτυξη στην Ελλάδα, διαθέσιμο στο

http://iobe.gr/docs/research/RES_03_10062015_REP_GR.pdf, [πρόσβαση 02/12/2019]

- Καλογήρου Γ., Παναγιωτόπουλος Π., Τσακανίκας Α. & Σιώκας Ε., (2015), *Κοινωνία της Πληροφορίας & Οικονομία της Γνώσης*, διαθέσιμο στο <https://www.openbook.gr/koinwnia-tis-pliroforias-kai-oikonomia-tis-gnwsis/>
- Καλογήρου Γ. και Παναγιωτόπουλος Π., (2016), *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης*, Αθήνα, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
- Κανονισμός (ΕΕ) αριθ. 910/2014 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την ηλεκτρονική ταυτοποίηση και τις υπηρεσίες εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά και την κατάργηση της οδηγίας 1999/93/ΕΚ, (2014), διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=EN>, [πρόσβαση 05/11/2019]
- Κέφης Ν. Β., (2014), *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*, Θεωρία και Πρότυπα, 2η εκδ. Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική
- ΚτΠ Α.Ε., (2004), Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», Αθήνα
- Μακρυδημήτρης Α., (2007), *Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης*, στο «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου- 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου
- Νόμος 3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις», ΦΕΚ Α/138- 16 Ιουνίου 2011.
- Περιστέρας Βασίλειος, (2007), *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση: Προϋποθέσεις – Διεθνείς Τάσεις - Προοπτικές*, στο «Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές», Συνέδριο 31 Μαΐου- 1 Ιουνίου 2007, Ερέτρια, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου, σσ. 99-101
- Πιερρακάκης Κ. - Υπουργός ψηφιακής διακυβέρνησης - Προγραμματικές δηλώσεις, 21/07/2019, Αθήνα, Βουλή των Ελλήνων
- Πιερρακάκης Κ. - Υπουργός ψηφιακής διακυβέρνησης, συνέντευξη στο One Channel, 13/09/2019, διαθέσιμο στο

<https://www.youtube.com/watch?v=tfJkKb8BsyM&list=WL&index=1> ,

[πρόσβαση 9/12/2019]

- Πιερρακάκης Κυριάκος - Υπουργός ψηφιακής διακυβέρνησης, συνέντευξη στο Kontra Channel Hellas, 29/10/2019, διαθέσιμο στο <https://www.youtube.com/watch?v=ZpMen9s9TBs> , [πρόσβαση 9/12/2019]
- Πομπόρτσας, Α., (2017), *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)(Ο μετασχηματισμός των Λειτουργιών και Υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στη Ψηφιακή Εποχή)*, Θεσσαλονίκη, Εκδόσεις Τζιόλα.
- Π.Δ. 150, Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές, ΦΕΚ Α' 84/25-06-2001
- Ραμματά, Μ., (2011), *Σύγχρονη Ελληνική Δημόσια Διοίκηση – Ανάμεσα στη γραφειοκρατία και το μανάτζμεντ*, Αθήνα, Εκδόσεις Κριτική
- Ρόντος Κ. και Παπάνης Ε., (2006), *Στατιστική Έρευνα – Μέθοδοι και Εφαρμογές*, Αθήνα, Εκδόσεις Ι. Σιδέρης
- Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., και Τσούμα Ν., (2018), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό*, διαΝΕΟσις, Μάρτιος 2018
- Σπυράκης, Γ. & Σπυράκη Χ., (2008), *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι*, στο Διοικητική Ενημέρωση, 01/2008
- Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, (2014), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Μεταρρύθμιση Δημοσίου Τομέα 2014-2020", διαθέσιμο στο http://www.epdm.gr/el/Documents/EP_MDT/%CE%95%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%B7%CF%83%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%8C%20%CE%A0%CF%81%CF%8C%CE%B3%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%BC%CE%B1_short.pdf , [πρόσβαση 9/10/2019]
- Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2017), *Εθνική Στρατηγική για τη διοικητική μεταρρύθμιση 2017-2019, «Δημόσιο 2020»*, Αθήνα, Ιούλιος 2017
- Υπουργείο Εσωτερικών, (2007), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Διοικητικής Μεταρρύθμισης 2007-2013*, Αθήνα, Οκτώβριος 2007
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, (1997), *Στρατηγικό Σχέδιο Διοικητικής Μεταρρύθμισης*, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα

- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, (2001), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας*, Αθήνα
- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, (2005), *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» - Η Επανίδρυση της Δημόσιας Διοίκησης*, Αθήνα
- Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης, (2019), <https://mindigital.gr/to-ypourgeio/apostoli> , [πρόσβαση 9/11/2019]
- Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, (2016), Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021*, Αθήνα, Δεκέμβριος 2016

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Η έρευνα αυτή διεξάγεται στο πλαίσιο εκπόνησης διπλωματικής εργασίας στο Πάντειο Πανεπιστήμιο και στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών “Διοικητική Επιστήμη και Δημόσιο Μάνατζμεντ”.

Επιβλέπουσα καθηγήτρια: Μπάλτα Ευαγγελία

Οι ραγδαίες εξελίξεις των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών έφεραν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο Διακυβέρνησης των χωρών. Οι κυβερνήσεις έχουν ασχοληθεί με την δημιουργία και την επέκταση του νέου μοντέλου Διακυβέρνησης που λέγεται Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προωθεί δράσεις με τη φιλοσοφία της «πολιτοκεντρικής» διοίκησης, ώστε κάθε πολίτης να απολαμβάνει καλύτερες και αποδοτικότερες δημόσιες υπηρεσίες. Μία από αυτές τις δράσεις είναι η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ, η οποία αποτελεί την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για την πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων και την ασφαλή διεκπεραίωση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η συμβολή σας στην επιτυχή διεξαγωγή της έρευνας είναι ιδιαίτερα σημαντική. Το ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο, εμπιστευτικό και τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν αυστηρά και μόνο για τις ανάγκες συγγραφής της διπλωματικής μου εργασίας. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι περίπου 5 λεπτά.

Σας ευχαριστώ, εκ των προτέρων, για τη συμβολή και το χρόνο σας.

Με εκτίμηση

Αναστασία Φουρούλη

Ερώτηση 1η: Φύλο-Ηλικία :

- A. Άνδρας 18 έως 24 ετών
- B. Άνδρας 25 έως 34 ετών
- Γ. Άνδρας 35 έως 44 ετών
- Δ. Άνδρας 45 έως 54 ετών
- E. Άνδρας 55 έως 64 ετών
- ΣΤ. Άνδρας 65 και άνω
- Z. Γυναίκα 18 έως 24 ετών
- H. Γυναίκα 25 έως 34 ετών
- Θ. Γυναίκα 35 έως 44 ετών
- I. Γυναίκα 45 έως 54 ετών
- ΙΑ. Γυναίκα 55 έως 64 ετών
- ΙΒ. Γυναίκα 65 και άνω

Ερώτηση 2η: Επάγγελμα :

- A. Ιδιωτικός Υπάλληλος
- B. Δημόσιος Υπάλληλος
- Γ. Ελεύθερος Επαγγελματίας
- Δ. Εισοδηματίας
- E. Συνταξιούχος
- ΣΤ. Φοιτητής
- Z. Άνεργος
- H. Άλλο

Ερώτηση 3η: Επίπεδο εκπαίδευσης:

- A. Δημοτικό
- B. Γυμνάσιο
- Γ. Λύκειο
- Δ. Πανεπιστήμιο/ΤΕΙ/Κολλέγιο
- E. Μεταπτυχιακές σπουδές και άνω

Ερώτηση 4η: Συνδέεστε στο διαδίκτυο μέσω (επιλέξτε όλα όσα συνδέεστε) :

- A. Σύνδεσης στο σπίτι
- B. Σύνδεσης στο γραφείο
- Γ. Δημόσιων δικτύων (Δημοτικά δίκτυα, καφετέριες, internet cafe κλπ.)
- Δ. Κινητού τηλεφώνου (Smart phone, Tablet κλπ.)
- E. Άλλο

Ερώτηση 5η: Πόσο συχνά συνδέεστε στο διαδίκτυο;

- A. Μερικές φορές μέσα στο έτος
- B. Μερικές φορές μέσα στο μήνα
- Γ. Μερικές φορές μέσα στην εβδομάδα
- Δ. Μία φορά την ημέρα
- E. Αρκετές φορές την ημέρα

Ερώτηση 6η: Έχετε κάνει αγορές προϊόντων ή συναλλαγές με τράπεζα μέσω διαδικτύου;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 7η: Έχετε κάνει συναλλαγές με το δημόσιο μέσω διαδικτύου; (Εάν ΟΧΙ προχωρήστε στην Ερώτηση 28)

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 8η: Έχετε αποκτήσει πληροφορίες ή έχετε κατεβάσει έντυπα (αίτηση, υπεύθυνη δήλωση κλπ.) από δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 9η: Έχετε στείλει συμπληρωμένα έντυπα (αίτηση, υπεύθυνη δήλωση κλπ.) σε δημόσιες υπηρεσίες μέσω διαδικτύου;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 10η: Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου έχετε χρησιμοποιήσει; (επιλέξτε όλες όσα έχετε χρησιμοποιήσει)

- A. TAXISnet (Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος, ΕΝΦΙΑ, Τέλη Αυτοκινήτου, κ.ά.)
- B. ΑΤΛΑΣ (ενημέρωση ασφαλιστικής ικανότητας)
- Γ. Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ (πληροφόρηση για συναλλαγές με την Δημόσια Διοίκηση, ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, ψηφιακή υπογραφή κ.ά)
- Δ. Δημόσια διαβούλευση (ηλεκτρονική διαβούλευση σε σχέδια νόμων)
- E. ΑΣΕΠ (Προκηρύξεις θέσεων, αιτήσεις κ.ά.)
- ΣΤ.e-syntagografisi (Ηλεκτρονικά ραντεβού με μονάδες υγείας)
- Z. Άλλες

Ερώτηση 11η: Πόσο συχνά προτιμάτε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου για την διεκπεραίωση μίας υπόθεσης σας από το να μεταβείτε σε μια δημόσια υπηρεσία;

- A. Ποτέ
- B. Σπάνια
- Γ. Μερικές φορές
- Δ. Πολύ συχνά
- E. Πάντα

Ερώτηση 12η : Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης που έχετε χρησιμοποιήσει είναι (επιλέξτε 1-5 με 1=Καθόλου - 5=Πάρα πολύ)

	1.Καθόλου	2.Λίγο	3.Μέτρια	4.Πολύ	5.Πάρα πολύ
Εύχρηστες					
Αξιόπιστες					
Κατανοητές					
Ασφαλείς					
Αποτελεσματικές					

Ερώτηση 13η : Γνωρίζετε την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ; (Εάν ΟΧΙ προχωρήστε στην Ερώτηση 28)

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 14η: Από που ενημερωθήκατε για την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ;

- A. Από τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
- B. Από το διαδίκτυο
- Γ. Από φίλο/συγγενή κλπ.
- Δ. Από τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (τηλεόραση/ ραδιόφωνο/ εφημερίδα κ.ά)
- E. Άλλο

Ερώτηση 15η: Έχετε χρησιμοποιήσει την ενιαία Κυβερνητική Διαδικτυακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης ΕΡΜΗΣ; (Εάν ΟΧΙ προχωρήστε στην Ερώτηση 28)

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 16η: Ποια υπηρεσία της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ χρησιμοποιήσατε; (επιλέξτε όλα όσα έχετε χρησιμοποιήσει)

- A. Πήρα πληροφορίες
- B. Κατέβασα έντυπα
- Γ. Άνοιξα ηλεκτρονική θυρίδα
- Δ. Παρέλαβα ηλεκτρονικά πιστοποιητικό
- E. Απέστειλα ηλεκτρονικά έντυπα για την διεκπεραίωση των υποθέσεων μου με την δημόσια διοίκηση
- ΣΤ. Απέκτησα ψηφιακή υπογραφή
- Z. Άλλο

Ερώτηση 17η: Η χρήση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ σας απάλλαξε από τη μετάβαση σας σε μία δημόσια υπηρεσία;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 18η: Η χρήση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ εξασφάλισε την επιτυχή ολοκλήρωση των αιτημάτων σας αποκλειστικά μέσω διαδικτύου;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 19η: Η χρήση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ βοήθησε στη διεκπεραίωση της υπόθεσης σας γρηγορότερα;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 20η: Θεωρείτε ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ μπορεί να χρησιμοποιηθεί από όλους;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 21η: Θεωρείτε ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ είναι λειτουργική; (ευκολία στον εντοπισμό περιεχομένου και την πλοήγηση);

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 22η: Θεωρείτε ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ έχει ωραία εμφάνιση; (γραφικά, χρώματα, γραμματοσειρές)

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 23η: Θεωρείτε ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει επίκαιρες πληροφορίες;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 24η: Θεωρείτε ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει σαφή και συγκεκριμένα βήματα για κάθε αίτημα;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 25η: Θεωρείτε ότι η Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ παρέχει ασφάλεια στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων;

- A. Καθόλου
- B. Λίγο
- Γ. Μέτρια
- Δ. Πολύ
- E. Πάρα πολύ

Ερώτηση 26η: Θα χρησιμοποιούσατε ξανά την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 27η: Θα συνιστούσατε σε κάποιον φίλο/συγγενή τη χρήση της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ;

- A. Ναι
- B. Όχι

Ερώτηση 28η: Θεωρείται ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση παρέχει επαρκείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- A. Ναι
- B. Ίσως
- Γ. Όχι

Ερώτηση 29η: Θεωρείται ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει καταφέρει μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της να μειώσει τη γραφειοκρατία;

- A. Ναι
- B. Ίσως
- Γ. Όχι

Ερώτηση 30η: Πιστεύετε ότι έχει μειωθεί ο χρόνος αναμονής που απαιτείται για την ολοκλήρωση διαδικασιών της δημόσιας διοίκησης λόγω των ηλεκτρονικών της υπηρεσιών;

- A. Ναι
- B. Ίσως
- Γ. Όχι

Ερώτηση 31η: Εμπιστεύεστε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης;

- A. Ναι
- B. Ίσως
- Γ. Όχι

Ερώτηση 32η: Την τελευταία φορά που μεταβήκατε για μία υπόθεση σας σε δημόσια υπηρεσία ήταν γιατί:

- A. Δεν μπορούσατε να τη διεκπεραιώσετε ηλεκτρονικά
- B. Δεν γνωρίζατε αν μπορείτε να τη διεκπεραιώσετε ηλεκτρονικά
- Γ. Μπορούσατε να τη διεκπεραιώσετε ηλεκτρονικά αλλά προτιμήσατε να το κάνετε δια ζώσης
- Δ. Δεν είχατε το χρόνο να ψάξετε αν μπορείτε να τη διεκπεραιώσετε ηλεκτρονικά

Ε. Η υπόθεση σας αποτελούσε εξαίρεση και απαιτούσε φυσική παρουσία στη δημόσια υπηρεσία

ΣΤ. Άλλο

Ερώτηση 33η: Γνωρίζετε ότι κάθε πολίτης μπορεί να αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή;

Α. Ναι

Β. Όχι

Ερώτηση 34η: Έχετε αποκτήσει ψηφιακή υπογραφή;

Α. Ναι

Β. Όχι

Ερώτηση 35η: Ποια υπηρεσία της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης θα επιθυμούσατε να ολοκληρώνετε αποκλειστικά μέσω διαδικτύου;

Α. Ανανέωση άδειας οδήγησης

Β. Έκδοση αστυνομικής ταυτότητας

Γ. Έκδοση / ανανέωση διαβατηρίου

Δ. Απόκτηση ΑΜΚΑ

Ε. Άνοιγμα οικογενειακής μερίδας

ΣΤ. Καμία

Ζ. Άλλο