



**ΕΘΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΚΕ΄ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΣΕΙΡΑ
ΤΕΛΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

ΤΙΤΛΟΣ

«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης»

ΤΜ. ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΣΗΣ: Αναπτυξιακών και Περιφερειακών Πολιτικών

Επιβλέπουσα:

**Δεληθέου Βασιλική
Μόνιμη Επίκουρη Καθηγήτρια
Παντείου Πανεπιστημίου Κ.Π.Ε.**

Σπουδαστής:

Τρασανίδης Χαράλαμπος

ΑΘΗΝΑ - 2018

ΤΙΤΛΟΣ

**«Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α.
και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη.
Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης»**



ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και της συμβολής τους στην τοπική ανάπτυξη. Επίσης, αναλύεται το παράδειγμα του Δήμου Θεσσαλονίκης, ως προς την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας.

Στο πρώτο μέρος της εργασίας πραγματοποιείται μία θεωρητική προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γενικότερα. Στο πρώτο κεφάλαιο αναφέρονται οι ορισμοί που έχουν αποδοθεί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ακολούθως περιγράφεται η επικρατούσα κατάσταση στην Ελλάδα, στην Ευρωπαϊκή Ένωση και γενικότερα σε παγκόσμιο επίπεδο σε παγκόσμιο επίπεδο, στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στην Ελλάδα. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρατίθενται ορισμένα παραδείγματα καλών πρακτικών εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις Δημόσιες Διοικήσεις ορισμένων κρατών από όλον τον κόσμο, από κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, αλλά και από διάφορους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα της Ελλάδος.

Στο δεύτερο μέρος, για την πρακτική αποτύπωση της θεωρητικής αυτής προσέγγισης, περιγράφεται, ως μελέτη περίπτωσης, ο Δήμος Θεσσαλονίκης. Καταγράφονται οι προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου και αναλύονται τα δεδομένα που αντλήθηκαν από τα στελέχη εκείνου του τμήματος, που είναι επιφορτισμένο με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δήμο Θεσσαλονίκης.

Στο τελευταίο μέρος της εργασίας, παρατίθενται τα συμπεράσματα από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας στον Δήμο Θεσσαλονίκης καθώς επίσης και οι προτάσεις βελτίωσης της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο στον συγκεκριμένο Δήμο Θεσσαλονίκης όσο και στον ευρύτερο Δημόσιο τομέα της χώρας.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Καλές Πρακτικές, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας, Δήμος Θεσσαλονίκης, Τοπική Αυτοδιοίκηση.

ABSTRACT

This study discusses the issue of E-Governance in the two grades of organizations of Local Government and its value to the development of every local region. Moreover, is discussed the issue of Municipality of Thessaloniki according to the implementation of E-Governance through the utilization of Information and Communication Technology.

In the first part of this study, there is a theoretical approach of E-Governance generally. More specific, on the first chapter there are some appropriate definitions about E-Governance and it is discussed the present situation of this issue globally, in the European Union and in Greece. In the second chapter they are discussed some examples of best practices among the countries from all around the world, within the states-members of European Union and from some organizations of Greek public sector.

The second part of this study is the practical implementation of this theoretical approach which includes the practical study of the Municipality of Thessaloniki. On this part they are discussed all the digital services which are offered by the Municipality of Thessaloniki and they are analyzed all the data and information that collected from the Department which is responsible for the implementation of E-Governance on the Municipality of Thessaloniki.

In the last part of this study, there are the conclusions about the implementation of E-Governance through the utilization of Information and Communication Technology. Moreover, there are some proposals for future development and growth of the implementation of E-Governance both on the Municipality of Thessaloniki and on the other organizations of Greek public sector.

Keywords: E-Government, Best Practices, Digital Transformation, Information and Communication Technologies, Municipality of Thessaloniki, Local Government.

Περιεχόμενα

Περιεχόμενα	5
Πίνακας εικόνων	6
Εισαγωγή	9
Κεφάλαιο 1 ^ο : Θεωρητική Προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
1.1. Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
1.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σήμερα.....	14
1.3. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ	17
1.3.1. Το πρόγραμμα «PROMISE»	18
1.3.2. Η πρωτοβουλία «e-Europe»	19
1.3.3. Το πρόγραμμα e-Europe 2002.....	19
1.3.4. Το πρόγραμμα e-Europe 2005.....	20
1.3.5. Η στρατηγική i2010	20
1.3.6. Agenda 2020.....	21
1.3.7. Αξιολόγηση των προγραμμάτων	21
1.3.8. Τα προγράμματα IDABC και ISA.....	22
1.3.9. Αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ	23
1.4. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	25
1.4.1. Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	25
1.4.2. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού 33	
Κεφάλαιο 2ο: Καλές Πρακτικές σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	37
2.1. Καλές πρακτικές σε παγκόσμιο επίπεδο	37
2.1.1. Το παράδειγμα της Ινδίας	38
2.1.2. Το παράδειγμα των Η.Π.Α.....	39
2.2. Καλές πρακτικές σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης.....	39
2.2.1. Το παράδειγμα της Εσθονίας	40
2.2.2. Το παράδειγμα του Ηνωμένου Βασιλείου	42
2.2.3. Το παράδειγμα της Σουηδίας	44
2.2.4. Λοιπά παραδείγματα από κράτη-μέλη της ΕΕ	44
2.3. Καλές πρακτικές στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.....	45
2.3.1 Φορείς της Κεντρικής Διοίκησης	47
2.3.2. ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού	48
Κεφάλαιο 3ο: Η Περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.....	53

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

3.1. Η Ιστοσελίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης.....	53
3.2. Μεθοδολογία Έρευνας.....	59
3.3. Ανάλυση των δεδομένων της έρευνας.....	60
Κεφάλαιο 4ο: Συμπεράσματα και Προτάσεις	65
4.1. Συμπεράσματα	65
4.2. Προτάσεις Βελτίωσης.....	66
4.2.1. Δήμος Θεσσαλονίκης.....	66
4.2.2. Ελληνική Δημόσια Διοίκηση	67
Βιβλιογραφία	70
Παραρτήματα	83
Παράρτημα Α: SWOT Analysis για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	83
Παράρτημα Β: Το υποβληθέν ερωτηματολόγιο	91

Πίνακας εικόνων

Εικόνα 1: Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 2016.....	12
Εικόνα 2: Το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	15
Εικόνα 3: Η Έκταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	16
Εικόνα 4: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη.....	18
Εικόνα 5: Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες.....	31
Εικόνα 6: Ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017.....	41
Εικόνα 7: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	46
Εικόνα 8: Η αρχική ιστοσελίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης.....	54
Εικόνα 9: Η σύνδεση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης.....	55
Εικόνα 10: Αποτύπωση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας «Βελτιώνω την πόλη μου».....	56
Εικόνα 11: Η Πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Θεσσαλονίκης.....	58

Πίνακας Συντομογραφιών

ΕΕ	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΗΔ	Ηλεκτρονικής διακυβέρνηση
ΔΔ	Δημόσια Διοίκηση
ΤΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας
Ο.Η.Ε	Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
ΙΤΕ	Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας
ΚΠΠ	Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών
ΚΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΚτΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΕΠ	Επιχειρησιακό πρόγραμμα
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
Γ.Γ.Ψ.Π	Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής
ΟΤΑ	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΚΠΣ	Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης

ΕΣΔΔΑ, Τρασανίδης Χαράλαμπος, © 2018

Με την Επιφύλαξη Παντός Δικαιώματος

Δήλωση

«Δηλώνω ρητά ότι, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας, δεν παραβιάζει καθ' οιονδήποτε τρόπο πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής.»

Αθήνα, 12/ 12/2018

Υπογραφή

Εισαγωγή

Το διαδίκτυο δημιουργήθηκε τις τελευταίες δεκαετίες του 20^{ου} αιώνα, αλλά εξελίχθηκε και διαδόθηκε με γεωμετρική πρόοδο και με ταχύτατους ρυθμούς από την πρώτη δεκαετία του 21^{ου} αιώνα και έπειτα. Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) βασίζονται κατά κόρον στο διαδίκτυο και έχουν επιφέρει μια παγκόσμια επανάσταση και μία ριζική αλλαγή σε όλο και περισσότερους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας παγκοσμίως, όπου και εφαρμόζονται. Στην δημόσια διοίκηση ξεκίνησαν να εφαρμόζονται την δεκαετία του '90 (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 8).

Οι κυβερνήσεις των ανεπτυγμένων και αναπτυσσόμενων κρατών στις αρχές του 21^{ου} αιώνα, αντιλαμβανόμενοι την επιτυχία, την εξέλιξη αλλά και την ώθηση, που προσέφερε το διαδίκτυο στον ιδιωτικό τομέα, διαπίστωσαν πως η χρήση και η εφαρμογή αυτού στην δημόσια διοίκηση θα προσέθετε μία αξιοσημείωτη και άνευ προηγουμένου προστιθέμενη αξία στις οργανωτικές διαδικασίες αυτής και παράλληλα θα αναδομούσε εκ βάθρων το υπάρχον λειτουργικό σύστημα, το οποίο έβριθε δυσλειτουργιών, αξιοπιστίας, γραφειοκρατικών κωλυσιεργιών καθώς και κατασπατάλησης πόρων (Καλλιντερή 2006, σ. 6). Διαμέσου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η Δημόσια Διοίκηση μεταβαίνει σταδιακά στην ψηφιακή εποχή και συμβαδίζει με τις νέες τεχνολογικές τάσεις που έχουν επικρατήσει απόλυτα στους περισσότερους τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας, όπως είναι για παράδειγμα το εμπόριο, οι συναλλαγές, η παροχή υπηρεσιών, η διαλειτουργικότητα, η επικοινωνία κ.ά.

Ωστόσο, η μετάβαση αυτή της δημόσιας διοίκησης στην ψηφιακή εποχή και η προσπάθειά της να συμβαδίσει με τις τεχνολογικές απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής, ενέχει κάποιους πολύ σημαντικούς κινδύνους όπως είναι η παροχή δυνατότητας καθολικής πρόσβασης των διοικουμένων-πολιτών στις ψηφιακές-ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που παρέχονται από τις κυβερνήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις των εκάστοτε κρατών, καθώς επίσης και η διατήρηση της «ψηφιακής» ασφάλειας των διοικουμένων-πολιτών και η προστασία των προσωπικών τους στοιχείων-δεδομένων από κυβερνό-επιθέσεις (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 9).

Κεφάλαιο 1^ο : Θεωρητική Προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.1. Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο όρος «Διακυβέρνηση» περιλαμβάνει τον όρο «Κυβέρνηση». Ως «Κυβέρνηση» μπορεί να οριστεί κάθε μορφή κεντρικής εξουσίας ενός οργανωμένου κράτους, η οποία λειτουργεί ως θεματοφύλακας της έννομης τάξης, εντός της οποίας λαμβάνονται συλλογικά αποφάσεις, οι οποίες μέσω ενός πλαισίου κανόνων, ακολουθούνται από τους διοικούμενους (Heywood 2014, σ. 338). Σύμφωνα με την Σπανού (2007, σ. 124), ο ορισμός αυτός περιλαμβάνει και την έννοια της «εκ των άνω εκπόρευσης οδηγιών, εντολών... με μια λογική πυραμίδα εξουσίας». Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η εφαρμογή και η χρήση από την Δημόσια Διοίκηση εν γένει, δηλαδή από τους φορείς της Γενικής Κυβέρνησης, αλλά και από τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού, Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) με σκοπό και γνώμονα την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες, ιδιώτες και επαγγελματίες, καθώς και την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών μέσω της συμμετοχικότητας αυτών (Davies 2015, p. 45).

Σύμφωνα με τον Ο.Ο.Σ.Α, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι στην ουσία η βελτίωση της διακυβέρνησης μέσω της χρήσης του διαδικτύου και των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) ([OECD e-Government Studies 2003, p. 23](#)). Με πανομοιότυπο τρόπο το ορίζει και ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, όπου χαρακτηρίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα χρήσιμο εργαλείο στα χέρια των κυβερνήσεων και των δημοσίων διοικήσεων των κρατών, όπου η σωστή αξιοποίησή του δύναται να παρέχει σημαντική γνώση και πληροφόρηση προς τους διοικούμενους-πολίτες και να αυξήσει την ήδη υπάρχουσα ([United Nations 2004](#)). Σε μία ανακοίνωσή της στις 26 Σεπτεμβρίου 2003, η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων αναφέρει πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο συνδυασμός οργανωτικών αλλαγών με την εισαγωγή και χρήση των ΤΠΕ που έχουν ως στόχο τον περαιτέρω εκδημοκρατισμό των διαδικασιών, την υποστήριξη στο μέγιστο βαθμό των δημόσιων πολιτικών καθώς και την βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις και τους φορείς

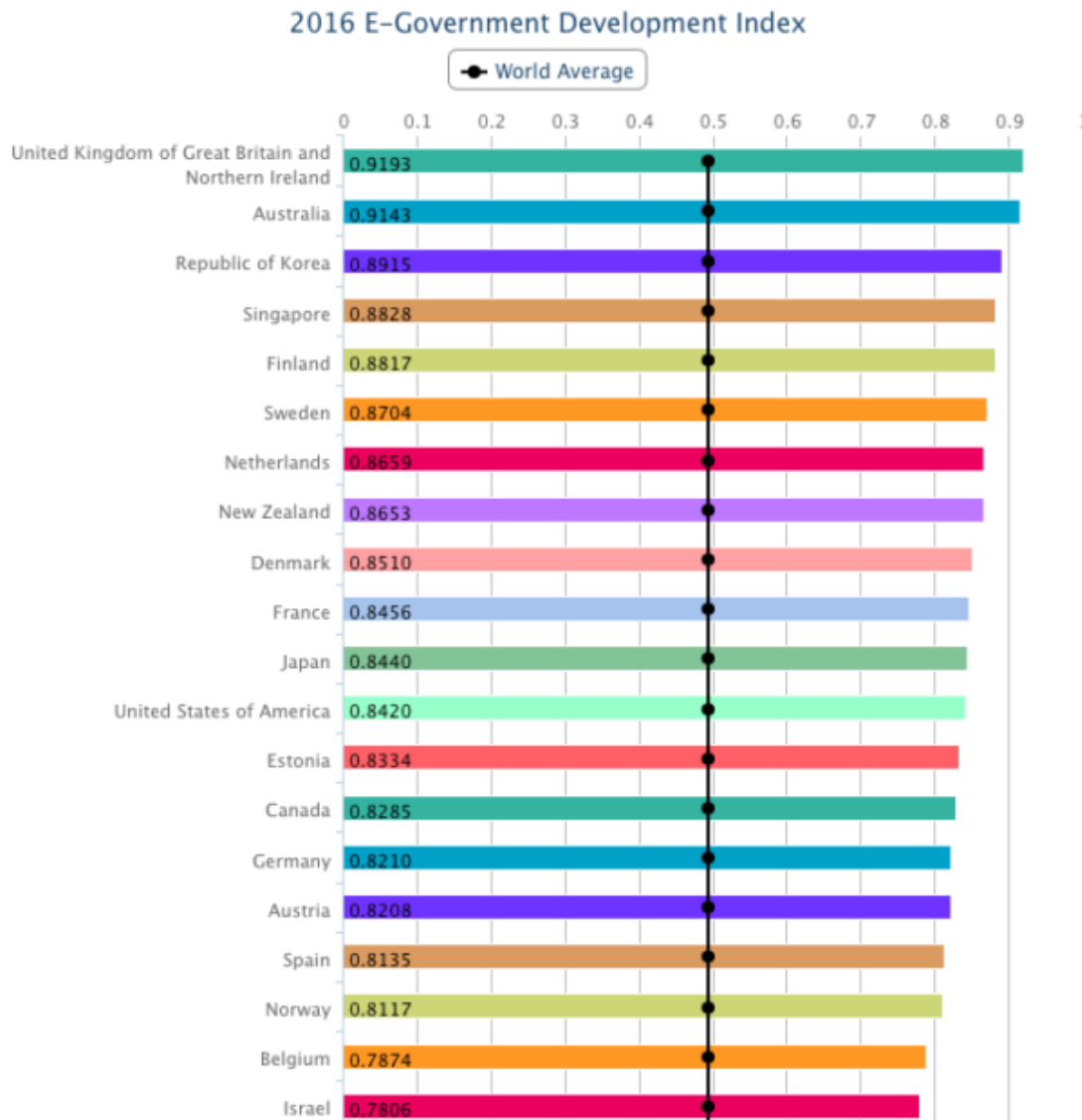
της δημόσιας διοίκησης των χωρών ([Η Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων 2003, σ. 4](#)).

Όσον αφορά στην ελληνική δημόσια διοίκηση, το 2013, το τότε Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και νυν Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, είχε ορίσει πώς η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η μορφή διακυβέρνησης η οποία χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ με στόχο να αναβαθμίσει, να εκσυγχρονίσει και να αναδομήσει τις προσφερόμενες από τους φορείς του δημοσίου υπηρεσίες, προσδίδοντας τους ταυτόχρονα μία προστιθέμενη αξία. Ως αποτέλεσμα της επίτευξης των στόχων αυτών είναι η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, η κάλυψη των αναγκών του και η συμμετοχή του στις διαδικασίες ([Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης](#)).

Επιπροσθέτως, υπάρχουν ορισμοί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι οποίοι αποτελούν προϊόν επιστημονικής μελέτης και έρευνας. Ένας από αυτούς αποδίδεται στους Finger και Pécoud (2003), όπου αναφέρουν πως η ΗΔ συνδυάζει μεταξύ τους την χρήση και εφαρμογή των ΤΠΕ με τα επίπεδα άσκησης πολιτικής (εθνικό, διεθνές και υπερεθνικό), με τους δρώντες (stakeholders), που συμμετέχουν σε αυτά, καθώς και με τις λειτουργίες και εξουσίες της δημόσιας διοίκησης και των κυβερνήσεων (νομοθετική και εκτελεστική εξουσία, σχεδιασμό και παραγωγή δημόσιων πολιτικών). Παρόλα αυτά, διαμέσου της επιστημονικής έρευνας των Joseph και Kitlan (2008), συνάγεται πώς οι κυβερνήσεις των κρατών χρησιμοποιούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις ΤΠΕ, ως ένα μέσο αλληλεπίδρασης με τους ψηφοφόρους τους με σκοπό την προσέλκυση αυτών αλλά και την δημιουργία μίας δημόσιας αξίας (public value) για τους διοικούμενους-πολίτες. Κοντολογίς, υπάρχουν δύο διαφορετικές προσεγγίσεις σχετικά με τον ορισμό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπου η πρώτη εκφράζεται από την E.E., τον O.H.E. και τους Joseph και Kitlan (2008), όπου υποστηρίζουν πως η ΗΔ και οι ΤΠΕ είναι το εργαλείο για την αποτελεσματικότερη και πιο αξιόπιστη παροχή ψηφιακών υπηρεσιών από την δημόσια διοίκηση προς τους διοικούμενους-πολίτες. Η δεύτερη προσέγγιση εκφράζεται από τους Finger και Pécoud (2003) και την M. Βρετανία, όπου υποστηρίζουν πως οι ΤΠΕ και η ΗΔ είναι οι κινητήριοι μοχλοί και οι βάσεις πάνω στην οποίες θα πρέπει να στηρίζεται και να εξελίσσεται η σύγχρονη δημόσια διοίκηση (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 23).

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

Εικόνα 1: Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 2016



Πηγή: <http://www.unpan.org>

Η άριστη εφαρμογή των τεχνολογιών αυτών προσφέρει πολλαπλά οφέλη και στους φορείς, που τις εφαρμόζουν, αλλά και στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που απευθύνονται καθώς: α) μειώνονται και απλοποιούνται οι γραφειοκρατικές διαδικασίες στους φορείς αυτούς, β) ενισχύονται η διαφάνεια και η αποτελεσματικότητα, γ) αυξάνεται η αξιοπιστία των συναλλαγών, δ) εξυπηρετείται μεγαλύτερος όγκος

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

εργασιών σε μικρότερο διάστημα (Πλούμης 2009, σ. 6) και ε) εξοικονομούνται σε μεγάλο βαθμό οικονομικοί πόροι εκ μέρους της δημόσιας διοίκησης, αλλά και των πολιτών και των επιχειρήσεων (Καλλιντερή 2006, σ. 7). Ωστόσο, εκτός από την βελτίωση των διαδικασιών σε οργανωτικό επίπεδο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεισφέρει στο έπακρο στην εφαρμογή των επιμέρους δράσεων των Δημόσιων πολιτικών, καθώς και στην ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών, κυρίως μέσω της συμμετοχικής διακυβέρνησης (Κωνσταντάκης και Δενδρινός 2014, σ. 22).

Παρόλα αυτά, σύμφωνα με την Κωνσταντινίδου (2016), δεν υπάρχει μία καθολική μορφή χρήσης των δυνατοτήτων, που δύναται να προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλα τα κράτη παγκοσμίως, καθώς αυτή επηρεάζεται από τις κοινωνικές, πολιτικές, οικονομικές συνθήκες, που επικρατούν στις εκάστοτε χώρες, καθώς και από υποδομές αλλά και τις στρατηγικές προτεραιότητες, που έχουν θέσει αυτές. Πολλές χώρες μάλιστα προσδίδουν και διαφορετική ονομασία στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως για παράδειγμα στις Η.Π.Α., όπου χρησιμοποιείται ο όρος «digital government» αντί του όρου «e-government», ο οποίος χρησιμοποιείται από τις Ευρωπαϊκές χώρες (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 17).

Συνοψίζοντας, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ υποστηρίζουν και συντελούν σε μεγάλο βαθμό στην υλοποίηση και εφαρμογή μίας δημόσιας πολιτικής (Αποστολάκης 2008, σ. 27), καθώς επίσης, σύμφωνα με τον Τσουκαλά (2004), εξυπηρετούν και διευκολύνουν τους συναλλασσόμενους με την δημόσια διοίκηση, δηλαδή τους διοικούμενους-πολίτες και τις επιχειρήσεις, με βασικό γνώμονα την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή τους.

1.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σήμερα

Την δεκαετία που διανύουμε, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ έχουν εξελιχθεί και εξελίσσονται διαρκώς σε πολύ μεγάλο βαθμό από τις κυβερνήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις, κυρίως των αναπτυσσόμενων και ανεπτυγμένων κρατών. Βέβαια υπάρχουν διαφορές, όπως προαναφέρθηκε, ως προς την εφαρμογή τους καθώς η κάθε χώρα ακολουθεί το μοντέλο, που προσομοιάζει και εφάπτεται περισσότερο στις στρατηγικές προτεραιότητες που έχει καθορίσει (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 36).

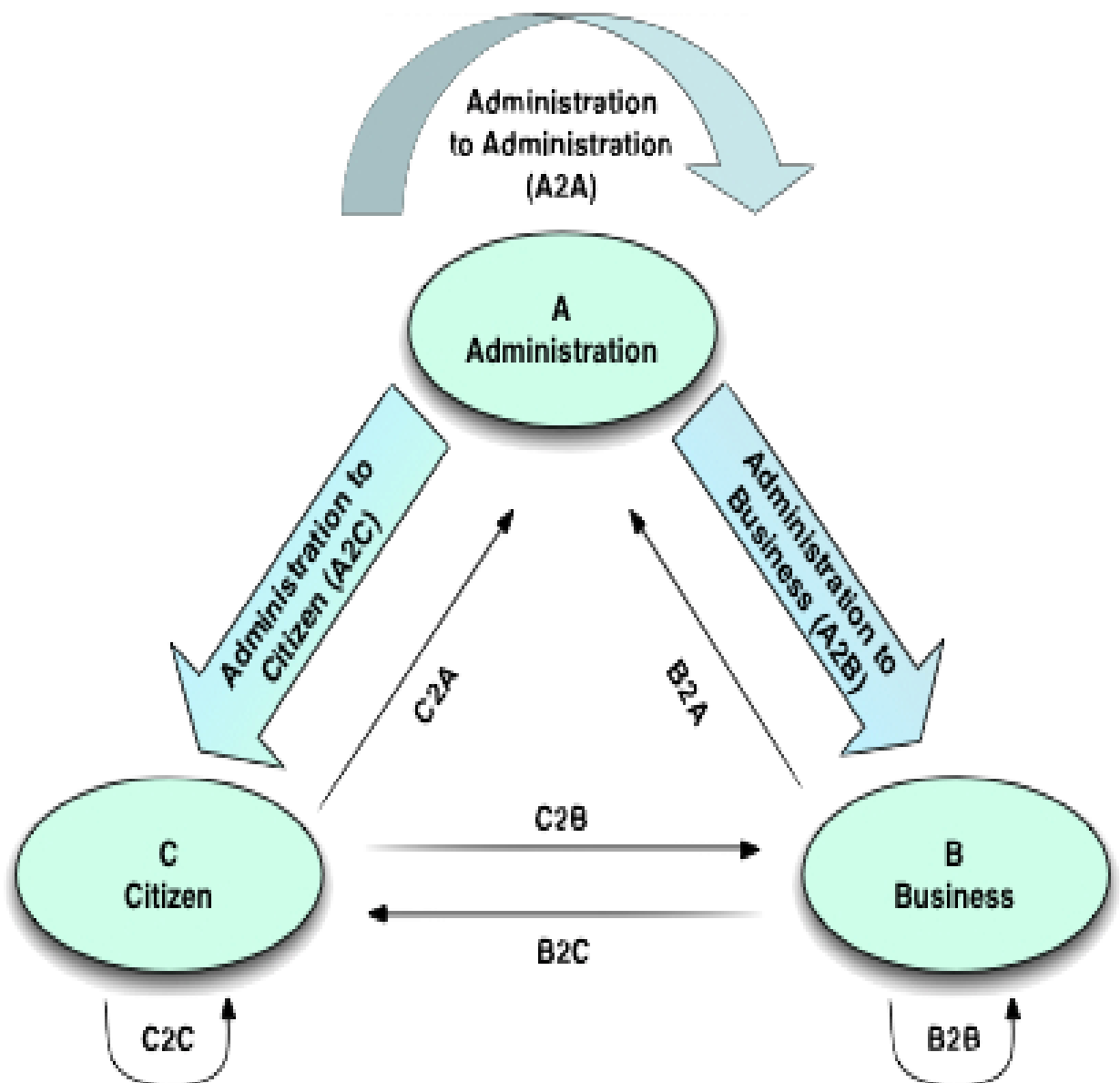
Σύμφωνα με τον Τσουκαλά (2004), οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας εφαρμόζονται είτε κάθετα, είτε οριζόντια στους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Πιο συγκεκριμένα, οι ΤΠΕ, που εφαρμόζονται σε οριζόντια βάση σχετίζονται με την διαλειτουργικότητα, την διασύνδεση καθώς και με την επικοινωνία των φορέων αυτών, ενώ αυτές, που εφαρμόζονται σε κάθετη βάση σχετίζονται με τις αρμοδιότητες, τις απαιτήσεις, καθώς και τις ανάγκες που διαθέτει ο κάθε φορέας διακριτά (Τσουκαλάς 2004, σσ. 36-37).

Εκτός όμως από αυτόν τον διαχωρισμό, οι ΤΠΕ διακρίνονται σε back office καθώς και σε front office υπηρεσίες και συστήματα. Front office θεωρούνται τα συστήματα και οι υπηρεσίες, που απευθύνονται και εξυπηρετούν τις ανάγκες των διοικουμένων, πολιτών και επιχειρήσεων, όπου μέσω αυτών δημιουργείται ένα πλαίσιο αλληλεπίδρασης μεταξύ των πόλων αυτών, ενώ ως back office ορίζονται οι υπηρεσίες και τα συστήματα, που επεξεργάζονται τα αποτελέσματα της αλληλεπίδρασης αυτής και των δεδομένων, που αντλούν από τους συναλλασσόμενους με τους φορείς του δημοσίου, καθώς επίσης τα συστήματα αυτά είναι επιφορτισμένα και με την οργάνωση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων αυτών (Τσουκαλάς 2004, σ. 47: Αποστολάκης 2008, σσ. 27-28).

Οι ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση μπορούν να διακριθούν και ανάλογα με το κοινό το οποίο εξυπηρετούν και απευθύνονται. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχει διάκριση σε συστήματα και μοντέλα, τα οποία σχετίζονται με την αλληλεπίδραση μεταξύ κυβερνήσεων και πολιτών (government to consumer, «G2C»), μεταξύ κυβερνήσεων και επιχειρήσεων (government to business, «G2C») καθώς και μεταξύ των φορέων του

ευρύτερου δημόσιου τομέα (government to government, «G2G») (Αποστολάκης 2008, σσ. 105-106).

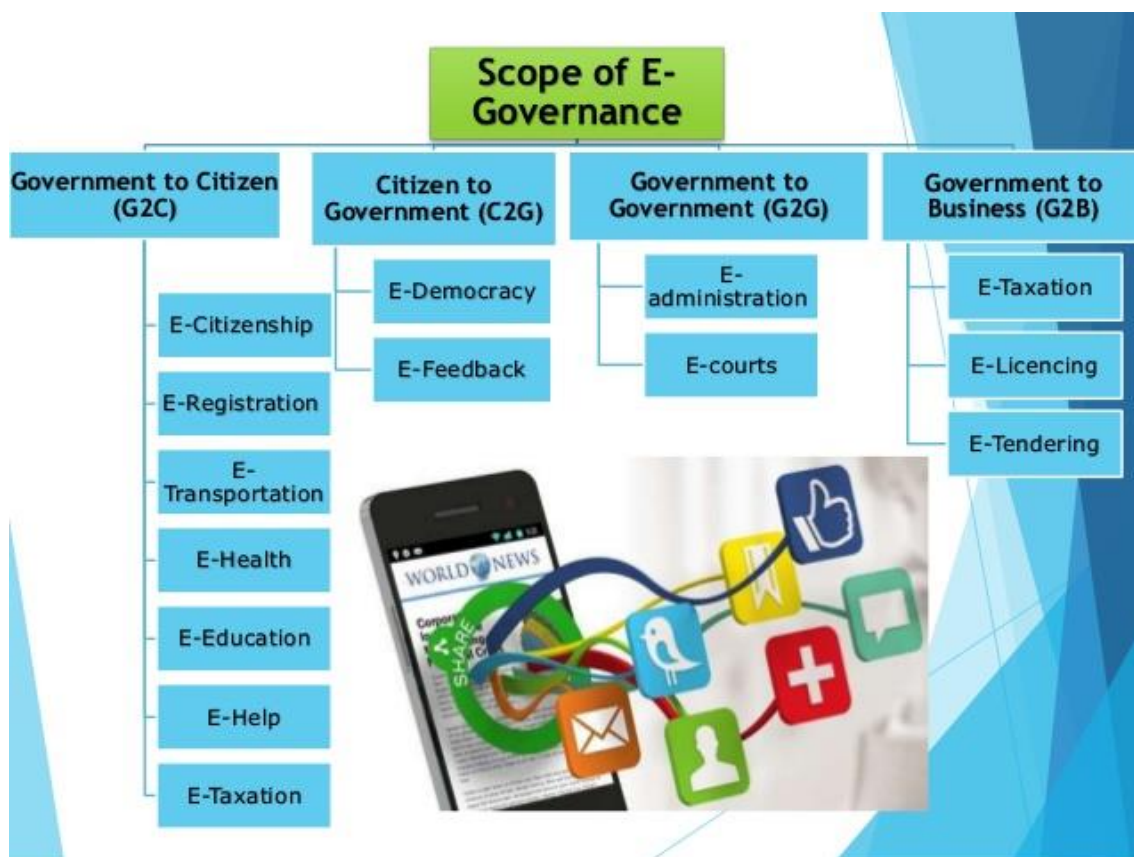
Εικόνα 2: Το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: <https://edem-egov.org>

Μία άλλη πολύ σημαντική διάκριση των συστημάτων των ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση θεωρείται και η διάκριση με βάση τον τύπο των ψηφιακών υπηρεσιών, που προσφέρουν όπου χωρίζονται σε ημι-αυτοματοποιημένες, αυτοματοποιημένες και σε εξατομικευμένες, στις οποίες οι πολίτες-χρήστες δεν διαθέτουν δικαίωμα παρέμβασης, καθώς το δικαίωμα αυτό το έχουν μόνο τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης, τα οποία είναι επιφορτισμένα με τις αντίστοιχες αρμοδιότητες (Τσουκαλάς 2004, σ. 44). Σύμφωνα με την Κωνσταντινίδου (2016, σ. 38), διακρίνονται και σε “i) ηλεκτρονικές υπηρεσίες παροχής πληροφοριών, ii) περιορισμένων διαδικτυακών υπηρεσιών/ενεργειών, iii) κάθετης ολοκλήρωσης με διαδικτυακούς συνδέσμους διαφορετικών συστημάτων και iv) οριζόντιας ολοκλήρωσης με διαδικτυακούς συνδέσμους διαφορετικών λειτουργικών μονάδων”.

Εικόνα 3: Η Έκταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



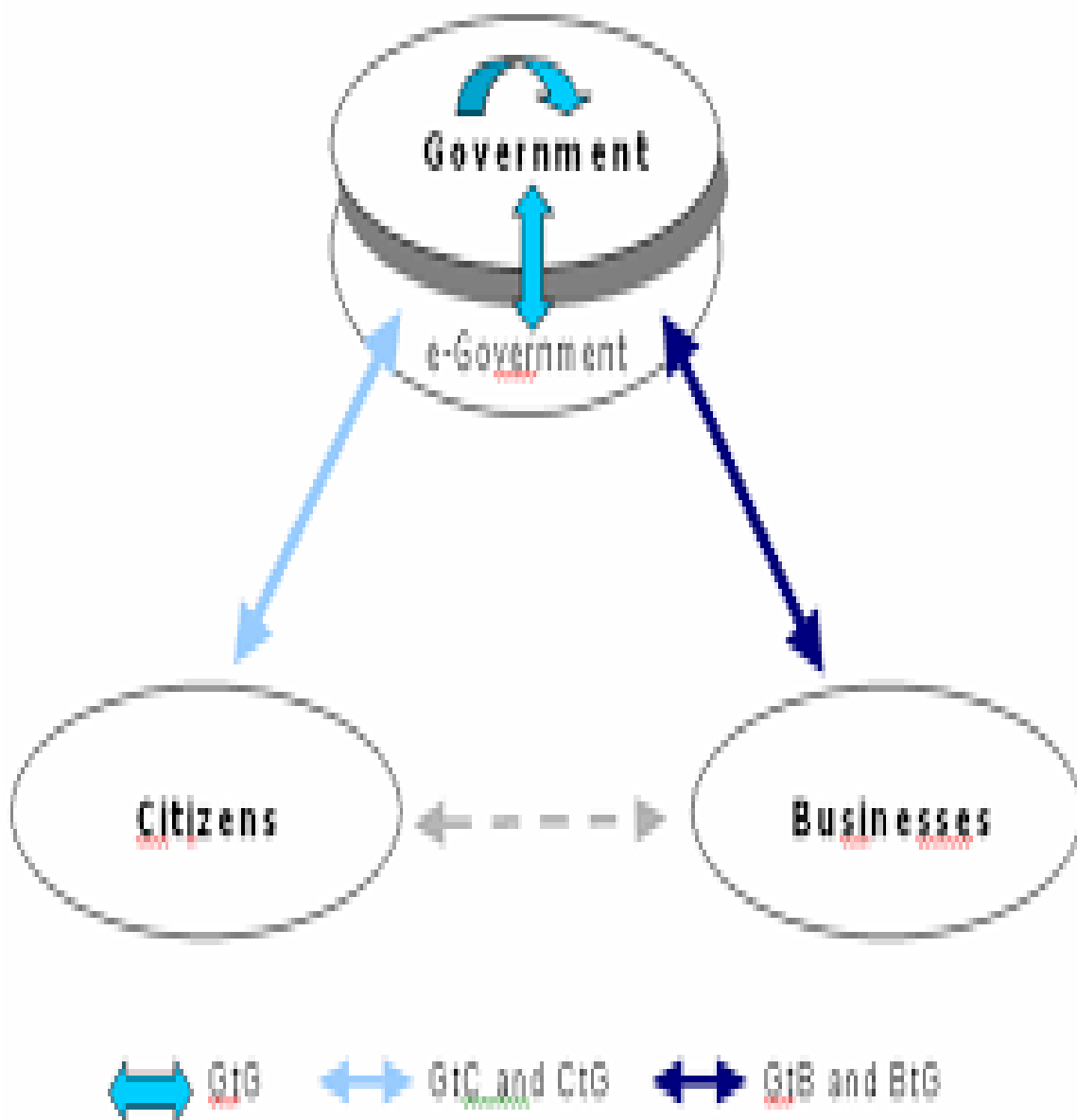
Πηγή: [PTI plans to introduce e-Government initiatives to reduce corruption](#)

Τέλος, σύμφωνα με τους Assaretal (2011), υπάρχουν πέντε στάδια διάκρισης της αλληλεπίδρασης, που έχουν τα συστήματα των ΤΠΕ με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όπου το πρώτο στάδιο είναι το στάδιο παροχής των απαραίτητων πληροφοριών προς τους πολίτες, το δεύτερο στάδιο είναι η διάδραση-αλληλεπίδραση μίας κατεύθυνσης, το τρίτο είναι η διάδραση-αλληλεπίδραση δύο κατευθύνσεων, το τέταρτο είναι η ψηφιακή-ηλεκτρονική συναλλαγή με αυτούς και το πέμπτο και τελευταίο είναι η στοχοποιημένες ενέργειες.

1.3. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ΕΕ

Η απαρχή της προσπάθειας της Ευρωπαϊκής Ένωσης να αναπτύξει και να εντάξει τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας, και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση γενικότερα, στην δημόσια διοίκηση, αλλά και να ενθαρρύνει την σταδιακή προσαρμογή των πολιτών στις απαιτήσεις της νέας ψηφιακής εποχής, έχει τις ρίζες της στην Στρατηγική της Λισσαβόνας, που θεσπίστηκε στις 23-24 Μαρτίου του 2000, στα πλαίσια της συνόδου κορυφής των αρχηγών των κυβερνήσεων των τότε κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η «Στρατηγική της Λισσαβόνας» είχε ως στόχο να καταστεί η ΕΕ έως το 2010 η καλύτερη και ανταγωνιστικότερη οικονομία του κόσμου, μέσω της ενίσχυσης της απασχόλησης, της βιώσιμης ανάπτυξης αλλά και της επίτευξης κοινωνικής συνοχής (Πετροπούλου 2015, σ. 44).

Εικόνα 4: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη



Πηγή: Παπαδόπουλος 2007

1.3.1. Το πρόγραμμα «PROMISE»

Το πρόγραμμα «PROMISE» εγκρίθηκε από ο Ευρωπαϊκό Συμβούλιο τον Μάρτιο του 1998 με προοπτική εφαρμογής μέχρι και το 2002. Το πρόγραμμα αυτό έχει ως κεντρικό του άξονα την ενίσχυση και την δημιουργία, όπου δεν υφίσταται εντός των συνόρων της ΕΕ, της κοινωνίας της πληροφορίας διάμεσο πολιτικών παροχής κινήτρων. Κύριοι στόχοι του προγράμματος αυτού ήταν η ενίσχυση της διαφάνειας και της

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, η αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων μέσω της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης και ο εκσυγχρονισμός των περιφερειών μέσω της παράλληλης σύγκλισης μεταξύ τους. Το πρόγραμμα αυτό αποτέλεσε εργαλείο υποστήριξης του προγράμματος e-Europe, ενώ το 2000 επιτελέστηκε μία αναπροσαρμογή των στόχων του (Παπανικολάου 2010, σ. 54).

1.3.2. Η πρωτοβουλία «e-Europe»

Τον Νοέμβριο του 1999, πριν δηλαδή από την θέσπιση της «Στρατηγική της Λισσαβόνας», η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δημιούργησε την πρωτοβουλία «e-Europe», με στόχο την όσο το δυνατόν καλύτερη αξιοποίηση των ΤΠΕ προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων σε κλάδους όπως η δημόσια διοίκηση, η εκπαίδευση, η υγεία, ο πολιτισμός κ.ά. Τον Ιούνιο του 2000 στην Πορτογαλία και τον Ιούνιο του 2002, οι αρχηγοί των τότε κρατών-μελών της ΕΕ, ενέκριναν δύο προγράμματα δράσης για την εφαρμογή της «Στρατηγική της Λισσαβόνας», το «e-Europe 2002» και το «e-Europe 2005» αντίστοιχα, τα οποία δημιουργήθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή (Πετροπούλου 2015, σ. 48).

1.3.3. Το πρόγραμμα e-Europe 2002

Το πρόγραμμα «e-Europe 2002» είχε ως στόχους την επέκταση και διάδοση του διαδικτύου, την ταχύτερη, φθηνότερη και ασφαλέστερη πρόσβαση σε αυτό, καθώς και την επένδυση στην γνώση μέσω της κατάρτισης και της εκπαίδευσης (Καραβασίλης 2012, σ. 132). Για την επίτευξη των στόχων αυτών δημιουργήθηκε ένα νέο νομικό πλαίσιο, που να υποστηρίζει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, την ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και την δημιουργία νέων υποδομών και εγκαταστάσεων για την υποστήριξη των ΤΠΕ (Παπανικολάου 2010, σ. 55).

1.3.4. Το πρόγραμμα e-Europe 2005

Παρότι το πρόγραμμα δράσης αυτό πέτυχε τους περισσότερους από τους στόχους, που είχαν τεθεί, χρειάστηκε ένα νέο πρόγραμμα δράσης, το «e-Europe 2005», το οποίο είχε ως κύριο στόχο την καθολική πρόσβαση όλων των πολιτών στο διαδίκτυο και στις υπηρεσίες που προσφέρει αυτό, καθώς επίσης και την παράλληλη ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, μέσω της δημιουργίας και εγκατάστασης των κατάλληλων υποδομών για την υποστήριξη της (Καραβασίλης 2012, σ. 138). Ταυτόχρονα, το πρόγραμμα δράσης αυτό έχει τέσσερις άξονες δράσης οι οποίοι σχετίζονται με την εξέλιξη και ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της αναβάθμισης των ψηφιακών-ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την εξέλιξη της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας και εκπαίδευσης, καθώς και την ενίσχυση του επιχειρηματικότητας, που βασίζεται στο διαδίκτυο, του λεγόμενου «ηλεκτρονικού επιχειρείν» ([Ευρωπαϊκή Ένωση EUROPA](#)). Σύμφωνα με την Πετροπούλου (2015), η στρατηγική δράση αυτή ενίσχυσε την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και αύξησε τις ταχύτητες της συνδεσιμότητας.

1.3.5. Η στρατηγική i2010

Μετά την ολοκλήρωση του προγράμματος «e-Europe 2005», τον Ιούνιο του 2005 το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ενέκρινε την «στρατηγική i2010». Η στρατηγική αυτή είναι η συνέχεια της «στρατηγικής της Λισσαβόνας», η οποία, όπως προαναφέρθηκε, είχε χρονικό ορίζοντα δεκαετίας, με χρονιά ολοκλήρωσης το 2010 (Πετροπούλου 2015, σ. 57). Πρωταρχικοί στόχοι της νέας αυτής στρατηγικής είναι η ενίσχυση της έρευνας, της απασχόλησης, της καινοτομίας και των επενδύσεων, η ολοκλήρωση της δημιουργίας ενός κοινού χώρου διάδοσης και παροχής της γνώσης και της πληροφορίας μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ, καθώς και επίτευξη της λεγόμενης ψηφιακής σύγκλισης μεταξύ των πολιτών των κρατών-μελών της ΕΕ ([Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa](#)). Σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, στόχος της στρατηγικής αυτής ήταν η αύξηση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, η αποκόμιση από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο το δυνατόν μεγαλύτερου οφέλους από την

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η αύξηση της συμμετοχικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων στην δημόσια διαβούλευση και στη λήψη αποφάσεων, η δημιουργία νέων ηλεκτρονικών εφαρμογών και η κατά το δυνατόν μεγαλύτερη διεύρυνση του αριθμού των πολιτών και επιχειρήσεων, που θα έχουν πρόσβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω των ΤΠΕ ([Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa](#)). Σύμφωνα με την [Ευρωπαϊκή Ένωση, Europa](#), η στρατηγική αυτή πέτυχε σημαντικά αποτελέσματα, καθώς αυξήθηκαν οι ευρυζωνικές συνδέσεις εντός της ΕΕ με αποτέλεσμα να βελτιωθεί η θέση της ΕΕ σε παγκόσμιο επίπεδο, όσον αφορά την ευρυζωνικότητα, καθώς και εξελίχθησαν σε μεγάλο βαθμό οι ΤΠΕ γενικότερα.

1.3.6. Agenda 2020

Στις 19 Μαΐου 2010, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ανακοίνωσε το «Ψηφιακό Θεματολόγιο» ή την «Agenda 2020», το οποίο αποτελεί έναν από τους 7 άξονες της «Στρατηγικής 2020», που υιοθετήθηκε από την ΕΕ ([Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη](#)). Η ατζέντα αυτή έχει ως κεντρικούς άξονες στοχοθεσίας την ανάπτυξη της καινοτομίας, της έρευνας και της οικονομίας γενικότερα μέσω της όσο το δυνατόν αποδοτικότερης εκμετάλλευσης της χρήσης των ΤΠΕ, αλλά και την επίλυση των προβλημάτων, που προέκυψαν και δεν επιλύθηκαν από την εφαρμογή των προηγούμενων προγραμμάτων δράσεων, όπως για παράδειγμα την ύπαρξη του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού, την πάταξη του ηλεκτρονικού εγκλήματος κ.ά. (Πετροπούλου 2015, σ. 64).

1.3.7. Αξιολόγηση των προγραμμάτων

Από την έναρξη της εφαρμογής της «Στρατηγική της Λισσαβόνας» μέχρι και σήμερα, στην Ευρωπαϊκή Ένωση, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω της εφαρμογής των ΤΠΕ, έχει καταφέρει να αναβαθμίσει και να εκσυγχρονίσει τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών-μελών, που την εφαρμόζουν, βελτιώνοντας παράλληλα την σχέση μεταξύ κυβερνήσεων-πολιτών, μεταξύ κυβερνήσεων-επιχειρήσεων, αλλά και κυβερνήσεων-κυβερνήσεων των κρατών-μελών. Τα κράτη-μέλη της ΕΕ, στα πλαίσια της περαιτέρω σύγκλισης μεταξύ τους σε διοικητικό και διακυβερνητικό επίπεδο καθώς και της

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

εφαρμογής ενός ενιαίου μοντέλου διακυβέρνησης, προσπαθούν να φθάσουν σε επίπεδα πλήρους ολοκλήρωσης του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων διοικήσεων τους μέσω της εφαρμογής των ΤΠΕ, και κατ' επέκταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η σύγκλιση και η συνοχή μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ είναι επιβεβλημένη για την επιτυχή εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς σε αυτά τα κράτη καθώς υπάρχει ετερογένεια μεταξύ τους ως προς τους ρυθμούς ανάπτυξης (Πετροπούλου 2015, σ. 64). Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την [European Commission \(2016\)](#), υπάρχει μία ετερογένεια και ανομοιομορφία όσον αφορά στην ανάπτυξη των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών-μελών της ΕΕ αυτών καθώς κάποιες χώρες παρουσιάζουν μεγαλύτερη εξέλιξη σχετικά με την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την διαφάνεια και την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών γενικότερα. Αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός πως, σύμφωνα με μία έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα κράτη-μέλη της ΕΕ, το 81% των υπηρεσιών, που προσφέρονται από τις δημόσιες διοικήσεις των χωρών αυτών, είναι ηλεκτρονικές-ψηφιακές, γεγονός που αποδεικνύει πως έχει πραγματοποιηθεί μία πολύ σημαντική προσπάθεια από τις χώρες αυτές προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό ([European Commission 2016](#)).

1.3.8. Τα προγράμματα IDABC και ISA

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όρισε ως υπεύθυνο για την προώθηση, ανάπτυξη, αλλά και την επίτευξη της απαραίτητης σύγκλισης, τον Αντιπρόεδρο για τις Διοικητικές υποθέσεις της Επιτροπής. Ο αντιπρόεδρος αυτός είναι επίσης επιφορτισμένος με τον συντονισμό και οργάνωση των φορέων, όπως είναι η Γενική Διεύθυνση Πληροφορικής και η Κοινωνία της Πληροφορίας, που εφαρμόζουν την στρατηγική της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μέσω των προγραμμάτων IDABC και ISA (Πετροπούλου 2015, σ. 43).

Σύμφωνα με την Πετροπούλου (2015), το IDABC, ως πρόγραμμα, παρέχει διαλειτουργικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις και κυβερνήσεις των κρατών-μελών της ΕΕ, μέσω των ΤΠΕ, έχοντας ως στόχο την

ενίσχυση της συνεργασίας και της αποτελεσματικότητας μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών αυτών, την ενίσχυση και υποστήριξη της διασυνοριακής-διακρατικής παροχής υπηρεσιών του δημόσιου τομέα των κρατών αυτών προς τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, καθώς και την δημιουργία εντός της ΕΕ ενός ελκυστικού και φιλικού περιβάλλοντος για διαμονή, εργασία και επενδύσεις (Πετροπούλου 2015, σ. 43). Το πρόγραμμα ISA έχει ως στόχο την επίτευξη μίας διακρατικής συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων των κρατών-μελών της ΕΕ καθώς και την βελτίωση των διακρατικών συναλλαγών, μέσω 40 περίπου δράσεων (Πετροπούλου 2015, σ. 44).

1.3.9. Αξιολόγηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ

Σύμφωνα με τους Σίσκο κ.ά. (2012), για την αξιολόγηση της εφαρμογής, της αποδοτικότητας, αλλά και της προστιθέμενης αξίας, που προσέφερε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στις Δημόσιες Διοικήσεις των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, λήφθηκαν υπόψη ως κριτήρια οι διαδικασίες που υποστηρίζονται από πληροφοριακά συστήματα και βασίζονται σε αυτά, οι επενδύσεις που πραγματοποιούνται στις χώρες αυτές, η άποψη των πολιτών αυτών των χωρών απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και οι υποδομές, που υπάρχουν σε αυτές τις χώρες. Τα κριτήρια αυτά εξειδικεύονται σε άλλα επιμέρους 8 τα οποία χρησιμοποιούνται ως δείκτες μέτρησης και αξιολόγησης της επιτυχούς εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τις κυβερνήσεις των κρατών-μελών της ΕΕ (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

Αναλυτικότερα, το πρώτο από αυτά τα κριτήρια είναι το «online sophistication» το οποίο βασίζεται στην Έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και παρουσιάζει το ποσοστό ωριμότητας και ανάπτυξης 20 σημαντικών και βασικών υπηρεσιών, που παρέχονται από την Δημόσια Διοίκηση ενός κράτους-μέλους της ΕΕ, σε ηλεκτρονικό-ψηφιακό επίπεδο (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

Το δεύτερο κριτήριο, που συνδέεται άμεσα με το πρώτο είναι το λεγόμενο «user experience», δηλαδή η εμπειρία των χρηστών των ψηφιακών-ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που παρέχονται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης των κρατών-μελών της ΕΕ καθώς και ο βαθμός ικανοποίησής τους όσον αφορά τις 20 αυτές βασικές ηλεκτρονικές

υπηρεσίες που προαναφέρθηκαν στο παραπάνω κριτήριο. Η μέτρηση αυτή πραγματοποιείται σε ποσοστό επί τοις εκατό (%) (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

Ως τρίτο κριτήριο θεωρείται η δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, με οποιονδήποτε τρόπο, από τις επιχειρήσεις και τα νοικοκυριά-ιδιώτες, όπου καταμετράται το ποσοστό αυτών, που τους παρέχεται αυτή η δυνατότητα (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128). Άρρηκτα συνδεδεμένο με το προηγούμενο είναι και το τέταρτο κριτήριο, το οποίο σχετίζεται με την ευρυζωνικότητα και υπολογίζει το ποσοστό των παραπάνω υποκειμένων, που διαθέτουν ευρυζωνική σύνδεση (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

Πολύ σημαντικό επίσης είναι το πέμπτο κριτήριο το οποίο ονομάζεται «e-participation», καθώς παρουσιάζει το ποσοστό αλληλεπίδρασης των προαναφερθέντων φορέων με τους συναλλασσόμενους χρήστες των υπηρεσιών αυτών, όπου κατά κύριο λόγο είναι διοικούντες-πολίτες των κυβερνήσεων των χωρών αυτών. Η μέτρηση αυτή πραγματοποιείται μέσω ενός δείκτη ποιότητας (0-1) (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

Το έκτο και το έβδομο κριτήριο αφορούν στην ψηφιακή αλληλεπίδραση των διοικουμένων-πολιτών, καθώς και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες και φορείς, όπου μετράται το ποσοστό αυτών, που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να αλληλεπιδράσουν με τους φορείς και τις υπηρεσίες του ευρύτερου δημοσίου τομέα των κρατών μελών της ΕΕ (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

Τέλος, το όγδοο και τελευταίο κριτήριο σχετίζεται με την καταμέτρηση του ποσοστού του ΑΕΠ, που δαπανά το κάθε κράτος-μέλος της ΕΕ για ανάπτυξη και έρευνα καθώς και για πληροφορική και τεχνολογίες πληροφορίας (Σίσκος κ.ά. 2012, σ. 128).

1.4. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

1.4.1. Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την Κωσταντινίδου (2016, σ. 91), “Η πρώτη προσπάθεια της ελληνικής δημόσιας διοίκησης για την εγκατάσταση συστημάτων ΗΔ και ΤΠΕ στους δημόσιους οργανισμούς καταγράφεται την περίοδο 1994-2000 με το πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ», το πρώτο επιχειρησιακό πρόγραμμα (ΕΠ) για τον εκσυγχρονισμό της ΔΔ, το οποίο συγχρηματοδοτήθηκε από το Β΄ Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) και το Ελληνικό Δημόσιο. Το επιχειρησιακό αυτό πρόγραμμα είχε ως στόχους την κατά κάποιο τρόπο εισαγωγή των ΤΠΕ στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση, τον εκσυγχρονισμό και εξέλιξη της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, την βελτίωση των ικανοτήτων των στελεχών της μέσω της κατάρτισης και της εκπαίδευσης στις ΤΠΕ και την ενθάρρυνση της αποκέντρωσης και αποσυγκέντρωσης όλο και περισσότερων φορέων και υπηρεσιών (Lamans Management Services 1999, σσ. 5-7).

Το 1998 δημιουργήθηκε από την τότε κυβέρνηση το πρόγραμμα «Ποιότητα για τον Πολίτη», το οποίο είχε ως στόχο την συνένωση όλων των προγενέστερων συστημάτων, που βασιζόνταν στις ΤΠΕ σε ένα κοινό σύστημα διαχείρισης, καθώς και στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της αναβάθμισης των τρόπων και διαδικασιών επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και των πολιτών (Κωσταντινίδου 2016, σσ. 91-92).

Στο πλαίσιο της υλοποίησης αυτών των στόχων, δημιουργήθηκαν το έτος εκείνο στους φορείς της γενικής κυβέρνησης, οι λεγόμενες υπηρεσίες μίας στάσης (one stop shops) και δόθηκε επίσης η δυνατότητα στους πολίτες-διοικούμενους να υποβάλλουν αιτήματα προς τους φορείς αυτούς με ποικίλους τρόπους και μέσα, και, για πρώτη φορά, και τηλεφωνικώς. Ιδιαίτερα η εισαγωγή της δράσης της τηλεφωνικής υποβολής αιτημάτων προς τους φορείς, που παρείχαν αυτή την δυνατότητα και η εφαρμογή της μέσω της δημιουργίας ενός τηλεφωνικού κέντρου πανελληνίας κάλυψης, όπου οι πολίτες είχαν την δυνατότητα καλώντας στον τετραψήφιο αριθμό 1502 να αιτούνται διάφορων διοικητικών εγγράφων, αποτέλεσε το έτος εκείνο μία τομή στην πορεία εξέλιξης της

ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Ως απόδειξη της αποτελεσματικότητας της εφαρμογής της δράσης αυτής, υπήρξε η βράβευση από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2003 ως την αποδοτικότερη υπηρεσία του δημοσίου για την χρονιά εκείνη ([NIFO 2015, p. 15](#)). Όσον αφορά στους φορείς εκτός γενικής κυβέρνησης, δημιουργήθηκαν τα λεγόμενα «Κέντρα Πληροφόρησης Πολιτών» (ΚΠΠ) και στις τότε Νομαρχίες έντυπα ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τις άδειες που εκδίδονται από αυτές (Αποστολάκης κ.ά. 2008, σσ. 386-388).

Το 1999 δημιουργήθηκε ένας οδηγός, μία λευκή βίβλος για την ακρίβεια, η οποία ονομαζόταν «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας, Στρατηγικές και Δράσεις». Στόχος της ήταν ο εκσυγχρονισμός και η ενίσχυση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα μέσω, κυρίως, της επιτυχούς εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Το 2000 υπήρξε μία χρονιά σταθμός για την εξέλιξη της ΗΔ στην ελληνική δημόσια διοίκηση καθώς εισήχθησαν τρία νέα προγράμματα δράσεων. Πιο συγκεκριμένα, το πρόγραμμα «Πολιτεία» είχε ως κεντρικό στόχο την αναβάθμιση της Δημόσιας Διοίκησης ώστε να προσφέρει αποτελεσματικότερες υπηρεσίες προς τους πολίτες ([NIFO 2014, p. 11](#)).

Ενδεικτικά, κάποιοι επιμέρους στόχοι του προγράμματος αυτού ήταν ο περαιτέρω ψηφιακός μετασχηματισμός της ΔΔ, η αύξηση της ενεργούς συμμετοχικότητας των πολιτών στις διαδικασίες και η ενίσχυση της αποτελεσματικότητας. Στα πλαίσια της υλοποίησης των στόχων αυτών δημιουργήθηκαν πιλοτικά και σε πανελλήνια εμβέλεια τηλεφωνικά κέντρα για αιτήσεις διοικητικών εγγράφων των πολιτών προς το δημόσιο, πραγματοποιήθηκε ψηφιοποίηση κάποιων εγγράφων, που αφορούσαν τους πολίτες, δημιουργήθηκαν τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), συντάχθηκαν χάρτες με τα δικαιώματα των πολιτών, κ.α. (Αποστολάκης κ.ά. 2008, σσ. 386-388). Θα μπορούσε να ειπωθεί πως το πρόγραμμα αυτό είχε έντονη πολιτοκεντρική προσέγγιση.

Τέλος, την ίδια χρονιά δημιουργήθηκε και το πρόγραμμα «ΕΠ για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ)», το οποίο είχε προγραμματισθεί να εφαρμοστεί οριζόντια σε όλον τον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Το πρόγραμμα αυτό περιελάμβανε πολλές από τις

δράσεις του προγράμματος «e-Europe» και είχε ως κύριους στόχους την βελτίωση την διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα και την εξέλιξη των ψηφιακών-ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που παρέχονταν από τους φορείς αυτούς μέσω, κυρίως, της χρήσης των ΤΠΕ ([NIFO 2014, p. 10](#)). Σύμφωνα με τους Αποστολάκη κ.ά. (2008), ως δράσεις υλοποίησης αυτών των στόχων υπήρξαν η τεχνολογική εξέλιξη και αναβάθμιση των ιστοτόπων των ΚΕΠ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, καθώς και η ανάπτυξη και βελτίωση του τομέα των ηλεκτρονικών συναλλαγών, κυρίως στους ιστοτόπους και τις ηλεκτρονικές εφαρμογές του Υπουργείου Οικονομικών και του ΙΚΑ, οι οποίοι διακρίνονται για την αυξημένη ηλεκτρονική επισκεψιμότητα από τους πολίτες, γεγονός που αναδεικνύει την αναγκαιότητα της τεχνολογικής εξέλιξής τους στην πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Το 2001 δημιουργήθηκε το πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το οποίο τέθηκε σε πλήρη λειτουργία από το 2005 και έπειτα ([NIFO 2015, p. 14](#)). Το πρόγραμμα αφορά την διαλειτουργικότητα μεταξύ των εμπλεκόμενων σε αυτό φορέων, οι οποίοι το 2001 ήταν μόλις 15 φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα, όπου οι φορείς αυτοί επικοινωνούν μέσω ενός εσωτερικού δικτύου, το οποίο βασίζεται στο διαδίκτυο, αλλά και στην τηλεφωνία. Στόχος του προγράμματος αυτού ήταν η αύξηση της ταχύτητας της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, η εξοικονόμηση πόρων καθώς και η αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αξιοπιστίας της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων αυτών (Αποστολάκης κ.ά. 2008, σσ. 410-411).

Το 2006 ξεκίνησε η εφαρμογή της «Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013». Κεντρικοί θεματικοί άξονες της στρατηγικής αυτής ήταν η επέκταση της εφαρμογής των ΤΠΕ σε όλο το φάσμα της δημόσιας διοίκησης με γνώμονα την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων και ο περαιτέρω εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης μέσω της επέκτασης της χρήσης αυτών ([NIFO 2016, p. 16](#)).

Το 2007 ήταν η χρονιά κατά την οποία ξεκίνησε να εφαρμόζεται το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα (ΕΠ) «Ψηφιακή Σύγκληση», το οποίο είχε ως χρονικό ορίζοντα εφαρμογής την περίοδο 2007-2013 (Κωσταντινίδου 2016, σ. 96). Το πρόγραμμα αυτό στην ουσία υλοποιούσε τους άξονες προτεραιότητας, που είχαν τεθεί στην «Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013», με κεντρικούς στόχους την επέκταση της χρήσης των ΤΠΕ και από τις

επιχειρήσεις, αλλά και από τις υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που αλληλεπιδρούν μαζί τους καθώς και την περαιτέρω εξέλιξη και αναβάθμιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που βασίζονται στις ΤΠΕ, από τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Το πρόγραμμα αυτό συγχρηματοδοτήθηκε από την τότε ελληνική κυβέρνηση και από το [«Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς \(ΕΣΠΑ\) 2007-2013»](#) και εφαρμόστηκε σε πανελλήνια εμβέλεια σε όλες τις διοικητικές περιφέρειες της χώρας ([NIFO 2016, p. 17](#)).

Το 2009 δημιουργήθηκε από την ελληνική δημόσια διοίκηση μία πολύ καινοτόμα, για τα μέχρι τότε ελληνικά δεδομένα, διαδικτυακή πλατφόρμα, η ηλεκτρονική πύλη «Ερμής». Η πλατφόρμα (portal) αυτή δημιουργήθηκε με σκοπό την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Στην πλατφόρμα αυτή συμμετείχαν περίπου 100 από αυτούς τους φορείς, οι οποίοι μέσω αυτής έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσουν ηλεκτρονικά αρχεία και έγγραφα με ασφάλεια, καθώς και να πραγματοποιούν μεταξύ τους, όπως και οι πολίτες και οι επιχειρήσεις με αυτούς, περίπου 11 ηλεκτρονικές συναλλαγές, οι οποίες παρέχονται μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας ([Διαδικτυακή πύλη «Ερμής»](#)), εξοικονομώντας με αυτόν τον τρόπο σημαντικούς πόρους αλλά και χρόνο ([NIFO 2015, p. 12](#)).

Το 2010 δημιουργήθηκαν και ξεκίνησαν να εφαρμόζονται πολλές καινοτόμες δράσεις όπως ήταν για παράδειγμα η ψηφιακή πλατφόρμα «Διάγεια», όπου όλοι οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα ήταν υποχρεωμένοι να αναρτούν σε αυτό όλες τις αποφάσεις τους.

Τονίζεται, πως η δημιουργία της πλατφόρμας αυτής ενίσχυσε σε μεγάλο βαθμό την διαφάνεια και μείωσε σημαντικά τα φαινόμενα διαφθοράς και απάτης. Ωστόσο, στην συγκεκριμένη πλατφόρμα εξαιρούνται αναρτήσεις οι οποίες αφορούν αποφάσεις του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας, καθώς αποτελούν ζητήματα υψίστης ασφαλείας, αλλά και αναρτήσεις που περιλαμβάνουν προσωπικά στοιχεία πολιτών.

Μία ακόμη καινοτόμα δράση που αναπτύχθηκε εκείνη την χρονιά ήταν το «Forum Ψηφιακή Ελλάδα 2020» και εφαρμόστηκε οριζόντια σε όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης. Η δράση αυτή περιελάμβανε την δυνατότητα της δημόσιας

διαβούλευσης μεταξύ των φορέων αυτών, των πολιτών και επιχειρήσεων καθώς και των εκπροσώπων της εκπαιδευτικής και ερευνητικής κοινότητας.

Επιπροσθέτως, την ίδια χρονιά κατασκευάστηκαν οι ιστοσελίδες «geodata.gov.gr» και «Labs.OpenGon», όπου η πρώτη περιλαμβάνει γεωχωρικά δεδομένα των φορέων του δημοσίου, που θεωρούνται χρήσιμα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, και η δεύτερη αποτελεί στην ουσία ένα «forum» εντός του οποίου οι επισκέπτες του έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν σχόλια, προτάσεις και καινοτόμες λύσεις για την μείωση της γραφειοκρατίας προς την δημόσια διοίκηση, γεγονός που οδηγεί στην βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων από αυτούς τους φορείς υπηρεσιών ([NIFO 2015, pp. 10-11](#)).

Επιπλέον, σύμφωνα με το [NIFO \(2015\)](#), από την χρονιά εκείνη η βιβλιοθήκη της Βουλής των Ελλήνων ψηφιοποίησε τα αρχεία της κατά μεγάλο ποσοστό, η τροχαία ξεκίνησε την αναλυτική ψηφιακή καταγραφή τροχαίων ατυχημάτων ανά την Ελλάδα στον ιστότοπο της και οι έλληνες φορολογούμενοι απέκτησαν την δυνατότητα της ψηφιακής υποβολής των φορολογικών τους δηλώσεων στον προσωπικό τους λογαριασμό στην ηλεκτρονική πλατφόρμα «Taxinet» του Υπουργείου Οικονομικών.

Το 2011 ψηφίστηκε ένας νόμος ορόσημο για την ΗΔ στην Ελλάδα, ο Νόμος 3979/2011 (ΦΕΚ 138/Α΄/16-6-2011), ο οποίος αποτελεί ένα σύγχρονο κώδικα ηλεκτρονικής επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα στο πλαίσιο της ενίσχυσης της διαλειτουργικότητας, καθώς και μεταξύ αυτών και των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Επίσης, την ίδια χρονιά δημιουργήθηκε από το τότε Υπουργείο Οικονομίας, Ανάπτυξης, Τουρισμού και Ναυτιλίας η ψηφιακή πλατφόρμα «[Startupgreece](#)», η οποία παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στους νέους, αλλά και στους νυν επιχειρηματίες, σχετικά με όλα τα θέματα, που τους ενδιαφέρουν άμεσα, λειτουργώντας ταυτόχρονα και ως ένας ενδιάμεσος κόμβος μεταξύ αυτών καθώς και μεταξύ αυτών και των υποψήφιων επενδυτών ([NIFO 2015](#)).

Την ίδια χρονιά επίσης, ξεκίνησε να εφαρμόζεται η τήρηση ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου σε πολλούς από τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα ([Υπουργείο Εσωτερικών](#)), δίνοντας την δυνατότητα στους αιτούντες, αλλά και σε αυτούς, που προσκομίζουν έγγραφα, να πληροφορούνται ηλεκτρονικά για την πορεία της αίτησης τους (Κωνσταντάκης και Δενδρινός 2014, σ. 68).

Το πρόγραμμα «Ψηφιακή Στρατηγική 2007-2013» αναθεωρήθηκε το 2012 και μετατράπηκε σε πρόγραμμα «Ψηφιακή Στρατηγική 2013-2020», το οποίο θεωρήθηκε και ως το δεύτερο στάδιο εφαρμογής αυτής της στρατηγικής ([Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής](#)). Στόχοι της νέας αυτής στρατηγικής ήταν η εξέλιξη της διαλειτουργικότητας μεταξύ των υπηρεσιών του ευρύτερου δημόσιου τομέα, η βέλτιστη εξοικονόμηση πόρων, η όσο το δυνατόν πιο ευρεία πρόσβαση στα ανοιχτά δεδομένα και η βελτιστοποίηση των παρεχόμενων από αυτούς τους φορείς υπηρεσιών ([Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης](#)).

Το 2014 δημιουργήθηκε η ψηφιακή πλατφόρμα «data.gov.gr», η οποία έδινε την δυνατότητα στους πολίτες και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν πρόσβαση στα ανοιχτά δεδομένα των υπηρεσιών του ευρύτερου δημόσιου τομέα, δημιουργώντας ένα καλύτερο και πιο αξιόπιστο πλαίσιο ενημέρωσης του κοινού, ενισχύοντας ταυτόχρονα και τη διαφάνεια (Κωσταντινίδου 2016, σ. 99).

Το 2016 με τον Νόμο 4389/2016 (ΦΕΚ 94/Α΄) συστάθηκε η «Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής (Γ.Γ.Ψ.Π.)», η οποία ήταν επιφορτισμένη με την εφαρμογή της «Εθνικής Ψηφιακής Στρατηγικής (ΕΨΣ) με την χρήση ΤΠΕ.

Επιπρόσθετα, την χρονιά που διανύουμε, το 2018, βρίσκεται σε πλήρη εφαρμογή από το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης η «Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020» ([Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης](#)). Η Στρατηγική αυτή προσπαθεί να εναρμονιστεί με την πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που ονομάζεται Ψηφιακό Θεματολόγιο. Κύριος στόχος της στρατηγικής αυτής είναι η απόκτηση από την δημόσια διοίκηση της Ελλάδος βαθμού ψηφιακής-ηλεκτρονικής ωρίμανσης μεταξύ του 2.0 και του 3.0, πλησιάζοντας με αυτόν τον τρόπο σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερα επίπεδα στον ψηφιακό μετασχηματισμό, με βασικότερο εργαλείο

τις ΤΠΕ. Για την επίτευξη του στόχου αυτού ως σημαντικός μοχλός ανάπτυξης θεωρείται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία παρέχει την δυνατότητα εφαρμογής δημόσιων πολιτικών, δράσεων, προγραμμάτων από όλους τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα ταυτόχρονα, «οριζόντια» όπως συνηθίζεται να αναφέρεται. Επίσης, η ΗΔ συνδράμει σε σημαντικό βαθμό στην βελτιστοποίηση και ανάπτυξη της αλληλεπίδρασης μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών και επιχειρήσεων, καθώς και στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Για αυτόν ακριβώς τον λόγο έχουν συσταθεί, από το 2016, Διευθύνσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κάθε υπουργείο της χώρας (Πισχιτζής 2018, σ. 14).

Εικόνα 5: Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες

	Ελλάδα				ΕΕ ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017 ποσοστό
	ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2017		ΔΕΙΚΤΗΣ DESI 2016		
	ποσοστό	κατάταξη	ποσοστό	κατάταξη	
5a1 Χρήστες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης % των εργαζομένων του διαδικτύου (τον τελευταίο χρόνο)	38 % ↑	14η	37 %	12η	34 %
2016			2015		2016
5a2 Προσυμπληρωμένα έντυπα βαθμολογία (0 έως 100)	5 ↓	28η	8	27η	49
2016			2015		2016
5a3 Διαδικτυακή ολοκλήρωση παροχής υπηρεσιών βαθμολογία (0 έως 100)	63 ↑	25η	54	27η	82
2016			2015		2016
5a4 Ανοιχτά δεδομένα^{1β} % της μέγιστης βαθμολογίας	73 % ↑	10η	63 %	6η	59 %
2016			2015		2016

Πηγή: <https://sxo.army.gr>

Η Στρατηγική αυτή έχει ως στόχο να εφαρμόσει με τον καλύτερο και αποτελεσματικότερο τρόπο, σύμφωνα με το πρώην Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δράσεις για την ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων, την διεύρυνση των παρεχόμενων πληροφοριών από την δημόσια διοίκηση, την σύσταση μία ενιαίας αρχής διαχείρισης των πόρων που διαθέτει το δημόσιο, την ψηφιοποίηση των εγγράφων και την ηλεκτρονική διακίνησή τους μεταξύ των φορέων, την αντιμετώπιση του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού και της προσαρμογής των πολιτών στην νέα ψηφιακή πραγματικότητα, την ψηφιακή ταυτοποίηση των στοιχείων των πολιτών και των

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

επιχειρήσεων καθώς και την βελτίωση της διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων της δημόσιας διοίκησης ([Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης](#)).

Για την υλοποίηση των αναφερθέντων στόχων αυτών εφαρμόστηκαν οι εξής δράσεις:

- 1) η εξοικείωση των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις ΤΠΕ, καθώς και η εκπαίδευση των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης σχετικά με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
- 2) η δημιουργία ενός ενιαίου συστήματος διαχείρισης των οικονομικών θεμάτων (ERP),
- 3) η δημιουργία ενός συστήματος, που να προβλέπει προμήθειες με ψηφιακό-ηλεκτρονικό τρόπο,
- 4) η συντήρηση και αναβάθμιση των υποδομών για την υλοποίηση των ΤΠΕ,
- 5) η προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου στις απαιτήσεις της ΗΔ,
- 6) η δημιουργία ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών CRM,
- 7) η δημιουργία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας «eGovNow»,
- 8) το σύστημα (ITPolicy) το οποίο είναι η Πολιτική Δημόσιας Πληροφορικής,
- 9) η πρόβλεψη για δημιουργία ενός κοινού συστήματος διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού από όλες τις υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα,
- 10) η κατασκευή των απαραίτητων υποδομών για την υλοποίηση της ΗΔ,
- 11) η δημιουργία δομών διαλειτουργικότητας, όπως είναι για παράδειγμα η διασύνδεση των μητρώων όλων των φορέων αυτών και
- 12) η κατάλληλη στελέχωση των υπηρεσιών που εφαρμόζουν την ΗΔ, με εξειδικευμένο αλλά και πολυπληθές προσωπικό ([Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης](#)).

Συμπερασματικά, από το 1994 μέχρι και σήμερα, έχουν δημιουργηθεί πολλά προγράμματα και δομές για την υλοποίηση και ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Ωστόσο, οι χρόνιες παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης επηρέασαν σε σημαντικό βαθμό και την εφαρμογή της ΗΔ στους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς ακόμη και σήμερα παρατηρούνται, παρά τις σημαντικές προσπάθειες, που επιτελέστηκαν, σημαντικές δυσλειτουργίες και εμπόδια στην πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Κάποιες

από τις πιο αξιοσημείωτες αδυναμίες της εφαρμογής αυτής μπορούν να θεωρηθούν η έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων αυτών, που επηρεάζει άμεσα και την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών αυτών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και η έλλειψη ενός κεντρικού συντονιστικού οργάνου από πλευράς της δημόσιας διοίκησης, γεγονός που οδηγεί σε αλληλοεπικάλυψη αρμοδιοτήτων και σε αύξηση του χρόνου εξυπηρέτησης του κοινού από τους φορείς αυτούς (Κωσταντινίδου 2016, σ. 102).

1.4.2. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού

Οι ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού, ως φορείς τοπικής αυτοδιοίκησης, αποτελούν τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, που έχουν την αμεσότερη επαφή με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Με βάση αυτή την παραδοχή, η βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μπορούν να γίνει πραγματικότητα μέσω της επίτευξης κάποιων συγκεκριμένων στόχων. Ειδικότερα, κάποιοι από αυτούς τους στόχους είναι η δημιουργία των απαραίτητων υποδομών στους φορείς αυτούς για την εφαρμογή και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ (e-infrastructure), η ηλεκτρονική διαβούλευση και η ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων (e-democracy), η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των ηλεκτρονικών συναλλαγών (e-commerce), η παροχή πληροφοριών από τους φορείς αυτούς προς το κοινό με την χρήση των ΤΠΕ (e-policy), η αλληλεπίδραση των φορέων αυτούς με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (e-service) και η βελτίωση της διαχείρισης των ανθρώπινων και των οικονομικών πόρων, καθώς και της διοίκησης των φορέων αυτών (Delitheou 2011, p. 21). Η ΚΕΔΚΕ με γνώμονα την ενίσχυση της θέσης των ΟΤΑ στην Κοινωνία της Πληροφορίας, έχει δημιουργήσει μία δομή στρατηγικής συνεργασίας με τους ΟΤΑ α΄ βαθμού (Κουμιώτης 2011, σ. 39).

Ωστόσο, σύμφωνα με την Λάμπρου (2017), υπάρχουν 3 κύριοι στόχοι των ΟΤΑ α' και β' βαθμού σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και αυτοί είναι:

- 1) η απλοποίηση και η μοντελοποίηση των διαδικασιών με την χρήση των ΤΠΕ, επιτυγχάνοντας με αυτόν τον τρόπο την εξοικονόμηση πόρων και την παράλληλη μείωση της γραφειοκρατίας στους φορείς αυτούς,
- 2) η ανάπτυξη της ΗΔ μέσω της δημιουργίας και της εφαρμογής προγραμμάτων και δράσεων, που βασίζονται στις ΤΠΕ και
- 3) η υλοποίηση της λεγόμενης «πολυεπίπεδης διακυβέρνησης», όπου θα παρέχονται στους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης επαυξημένες δυνατότητες και αρμοδιότητες σχετικά με την εφαρμογή της ΗΔ, με την χρήση φυσικά των ΤΠΕ (Λάμπρου 2017, σσ. 50-51).

Σύμφωνα με τον Σακκά (2015), η πρώτη οργανωμένη προσπάθεια χρήσης των ΤΠΕ σχετικά με τους ΟΤΑ πραγματοποιήθηκε το 1997 με την δημιουργία της ιστοσελίδας «ota.gr» από το Αθηναϊκό-Μακεδονικό Πρακτορείο Ειδήσεων, το οποίο υπάρχει μέχρι και σήμερα. Ο ιστότοπος αυτός, μέσω της χρήσης των δυνατοτήτων των ΤΠΕ, προσφέρει δυνατότητες ενημέρωσης προς το ευρύ κοινό σχετικά με θέματα, που αφορούν την Τοπική Αυτοδιοίκηση, με κυριότερο στόχο την προβολή και την στήριξη των δράσεων, που αναπτύσσουν οι φορείς αυτοί, καθώς και την δημιουργία ενός πλαισίου προβληματισμού σχετικά με τα θέματα αυτά (Σακκάς 2015, σ. 37).

Το 2000 ξεκίνησε πιλοτικά την εφαρμογή του και το πρόγραμμα «Αριάδνη», το οποίο είχε ως κεντρικό θεματικό άξονα την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας και των παρεχόμενων υπηρεσιών από τους ΟΤΑ α' και β' βαθμού. Ως κύρια δράση του προγράμματος αυτού προκρίθηκε η δημιουργία περίπου 1000 υπηρεσιών μίας στάσης «One stop shops» στους φορείς αυτούς, προσφέροντας πολλαπλά οφέλη στους διοικούμενούς τους, καθώς και σε ολόκληρη την ελληνική δημόσια διοίκηση.

Πιο συγκεκριμένα, οι υπηρεσίες αυτές δημιούργησαν μια αμεσότητα στις συναλλαγές μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων των τοπικών κοινωνιών και των αντίστοιχων ΟΤΑ α' και β' βαθμού και, ταυτόχρονα, λειτούργησαν ως ενδιάμεσος κόμβος μεταξύ των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης και των φορέων της γενικής κυβέρνησης (NIFO 2014, p. 10: Αποστολάκης κ.α. 2008, σ. 371). Σύμφωνα με το [NIFO](#)

[\(2015\)](#), μόλις το 2002 λειτούργησαν τα πρώτα πέντε ΚΕΠ με τις προαναφερθείσα μορφή και ιδιότητα, υλοποιώντας τις παραπάνω δράσεις με την χρήση των ΤΠΕ.

Επίσης, μέχρι το 2002, με την δημιουργία του προγράμματος «ΑΣΤΕΡΙΑΣ», επιτελέστηκε μία σημαντική προσπάθεια για την εισαγωγή της ΗΔ μέσω της χρήσης ΤΠΕ στους ΟΤΑ α΄ βαθμού της νησιωτικής Ελλάδας. Το πρόγραμμα αυτό προσέφερε την δυνατότητα στους Δήμους αυτούς, μέσω του «Γραφείου του Πολίτη», να επιτελούν όλες τις διοικητικές διαδικασίες και υπηρεσίες, που έχουν σχέση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της τοπικής κοινωνίας ([Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής](#)). Πιο συγκεκριμένα, τα διοικητικά στελέχη των γραφείων αυτών ήταν επιφορτισμένα να αιτούνται ηλεκτρονικά οποιοδήποτε αίτημα των πολιτών και των επιχειρήσεων της τοπικής κοινωνίας προς την αρμόδια Νομαρχία ή άλλη διοικητική υπηρεσία, που δεν είχε την έδρα της στο νησί διαμονής τους, και να λαμβάνουν οι ίδιοι πάλι ηλεκτρονικά τις απαντήσεις των υπηρεσιών αυτών εκ μέρους των πολιτών, συμβάλλοντας με αυτόν τον τρόπο στην αποφυγή της μετακίνησης των διοικουμένων προς τις αποκεντρωμένες αυτές υπηρεσίες, καθώς και στην μείωση του κόστους και του χρόνου από τη πλευρά της δημόσιας διοίκησης, αλλά και από την πλευρά των διοικουμένων (Χριστόπουλος 2015, σ. 75).

Σύμφωνα με την Delitheou (2011), αδιαμφισβήτητο είναι το γεγονός πως τα τελευταία χρόνια οι ΟΤΑ α΄ βαθμού έχουν επιτελέσει πολύ σημαντικά βήματα προόδου προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Αποτέλεσμα των προσπαθειών αυτών αποτελεί το γεγονός, πως σήμερα οι περισσότεροι από αυτούς τους φορείς διαθέτουν μία, έστω και υποτυπώδη, σύνδεση στο διαδίκτυο, με κάποιους από αυτούς να διαθέτουν υψηλές ταχύτητες συνδεσιμότητας και κάποιους άλλους όχι.

Επίσης, μέχρι σήμερα, έχουν δημιουργηθεί και εγκατασταθεί αρκετές υποδομές για την υποστήριξη της ΗΔ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ στους φορείς αυτούς, ανεξαρτήτως του γεγονότος ότι σε κάποιους από αυτούς οι υποδομές αυτές είναι περισσότερο ή λιγότερο εξελιγμένες (Delitheou 2011, p. 56). Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός πως, σύμφωνα με έρευνες που πραγματοποιήθηκαν το 2011 σε 170 ΟΤΑ α΄ βαθμού της χώρας, το 54% αυτών διαθέτει χαμηλή ταχύτητα συνδεσιμότητας στο διαδίκτυο, ενώ στους αντίστοιχους φορείς με πληθυσμό λιγότερο των 5.000 κατοίκων, το ποσοστό αυτό

ανέρχεται στο 82%. Επιπροσθέτως, μόλις το 55% των 170 αυτών φορέων προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς το κοινό, ενώ το 87% εξ αυτών παρέχει μόνο πληροφορίες προς το κοινό και μόλις το 38% από αυτούς προσφέρει την δυνατότητα στους επισκέπτες των ιστοσελίδων τους να αντλήσουν από αυτές αρχεία και αιτήσεις (Delitheou 2011, p. 51).

Στους ΟΤΑ α΄ βαθμού, δηλαδή στους Δήμους και τις κοινότητες, το μεγαλύτερο πρόβλημα, που παρουσιάζεται είναι στον τομέα της διαλειτουργικότητας και της επικοινωνίας μεταξύ αυτών και των φορέων της κεντρικής κυβέρνησης, αλλά και μεταξύ τους, καθώς οι περισσότεροι δήμοι δεν διαθέτουν τις απαραίτητες ψηφιακές-ηλεκτρονικές υποδομές για την διακίνηση και ανταλλαγή εγγράφων με τους φορείς αυτούς μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Μόνο ελάχιστοι από αυτούς τους Δήμους έχουν καταφέρει να αναπτύξουν με επιτυχία κάποια εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα, που να διασυνδέουν ηλεκτρονικά διάφορες εσωτερικές δομές και υπηρεσίες των φορέων αυτών (Ταμπάκης 2008, σ. 52).

Όσον αφορά τους ΟΤΑ β΄ βαθμού, έως το 2010, μέχρι την έναρξη της εφαρμογής του νόμου [N. 3852/2010 «Καλλικράτης»](#), όπου οι Νομαρχίες καταργήθηκαν, οι Νομαρχίες των μεγαλύτερων σε πληθυσμό νομών, διατηρούσαν τους δικούς τους ιστότοπους μέσω των οποίων παρείχαν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με αυτές αλλά και σχετικά με τις επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνταν εντός της δικής τους διοικητικής επικράτειας. Μετά την ψήφιση και εφαρμογή του προγράμματος «Καλλικράτης», οι διοικητικές Περιφέρειες, που αντικατέστησαν τις Νομαρχίες δημιούργησαν τους δικούς τους ιστότοπους αντίστοιχα, παρέχοντας και αυτές με την σειρά τους αντίστοιχες πληροφορίες.

Στις μικρές Περιφέρειες δεν εφαρμόζεται ένα ενιαίο ηλεκτρονικό πληροφοριακό σύστημα, καθώς οι βασικές ψηφιακές ανάγκες, όπως είναι το e-mail και το εσωτερικό ηλεκτρονικό δίκτυο επικοινωνίας και ανταλλαγής εγγράφων, καλύπτονται με εμπορικά επαγγελματικά πακέτα ιδιωτικών εταιριών που βρίσκονται στην αγορά (outsourcing).

Κεφάλαιο 2ο: Καλές Πρακτικές σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στο κεφάλαιο, που ακολουθεί, θα αναλυθούν μοντέλα κρατών αλλά και φορέων εντός Ελλάδος, ως παραδείγματα καλών πρακτικών, με επιτυχή αποτελέσματα στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα παραδείγματα αυτά περιλαμβάνουν στρατηγικές και δράσεις, που εφαρμόστηκαν στις χώρες και τους φορείς αυτούς, τα οποία θα μπορούσαν να εφαρμοστούν και στους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας μας, όπως για παράδειγμα στον Δήμο Θεσσαλονίκης.

2.1. Καλές πρακτικές σε παγκόσμιο επίπεδο

Σε παγκόσμιο επίπεδο, πολλές χώρες εφαρμόζουν με επιτυχή και αποδοτικό τρόπο την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην δημόσια διοίκησή τους μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Οι χώρες όμως, που ξεχώρισαν για τα μοντέλα τους, είναι η Ινδία και οι Η.Π.Α. Οι δύο αυτές χώρες παρουσιάζουν ελάχιστες ομοιότητες και πολλές διαφορές μεταξύ τους, καθώς τοποθετούνται γεωγραφικά σε διαφορετικές Ηπείρους, βρίσκονται στις πρώτες θέσεις της παγκόσμιας κατάταξης όσον αφορά τον πληθυσμό τους, στις μεν Η.Π.Α. υπάρχει ανομοιογένεια του πληθυσμού ενώ στην Ινδία υπάρχει αρκετή ομοιογένεια του πληθυσμού και, τέλος, στις Η.Π.Α. εδρεύουν εταιρίες κολοσσοί στον τομέα της τεχνολογίας και των πληροφοριακών συστημάτων, με ανεπτυγμένη τεχνογνωσία, ενώ αντίθετα η Ινδία είναι μία χώρα όπου η βαριά της βιομηχανία επικεντρώνεται κυρίως στην παρασκευή πρώτων υλών για τεχνολογικά προϊόντα σε παγκόσμιο επίπεδο. Με βάση αυτά τα χαρακτηριστικά των δύο αυτών κρατών, θεωρείται πολύ ενδιαφέρουσα η παράθεση και ανάλυση των μοντέλων τους ως προς την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις δημόσιες διοικήσεις τους.

2.1.1. Το παράδειγμα της Ινδίας

Στην Ινδία το 2009 δημιουργήθηκε ένα πρωτοποριακό σύστημα, για την ταυτοποίηση των στοιχείων των πολιτών της χώρας με την χρήση δαχτυλικού αποτυπώματος, το λεγόμενο «Aadhaar». Μέσω του συστήματος αυτού, το οποίο παρέχεται δωρεάν προς τους πολίτες, πραγματοποιείται μία αξιόπιστη διασταύρωση των στοιχείων των πολιτών, η οποία οδηγεί σε ταυτόχρονη μείωση των ποσοστών της διαφθοράς και απάτης καθώς και σε σημαντικό περιορισμό της γραφειοκρατίας. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως, από τα 1,3 δισεκ., που ανέρχεται ο πληθυσμός της χώρας, έχουν καταγραφεί στο σύστημα πάνω από 1,1 δισεκ. εξ' αυτών, γεγονός που το χαρακτηρίζει ως άκρως επιτυχημένο. Η επιτυχία του συστήματος αυτού, που δημιουργήθηκε από την δημόσια διοίκηση της χώρας, συμπαρέσυρε και τον ιδιωτικό τομέα της χώρας, καθώς το σύστημα αυτό χρησιμοποιείται πλέον σε ευρεία έκταση και από πολλές επιχειρήσεις, όπως είναι για παράδειγμα οι ασφαλιστικές εταιρίες, οι τράπεζες κ.ά. (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 50).

Ως συνέχεια του επιτυχημένου μοντέλου αυτού, η δημόσια διοίκηση της χώρας δημιουργεί ένα σύστημα διασύνδεσης των στοιχείων των πολιτών, το λεγόμενο «Indian Stack», και το εξελίσσουν με την δημιουργία ενός πιο ολοκληρωμένου συστήματος, μέσω του οποίου οι πολίτες θα έχουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν ηλεκτρονικές πληρωμές, έχοντας καταχωρημένα σε αυτό όλα τα στοιχεία τους. Βέβαια, τα συστήματα αυτά διατρέχουν σε μεγάλο βαθμό τον κίνδυνο της μη επαρκούς προστασίας των προσωπικών στοιχείων των εγγεγραμμένων σε αυτά πολιτών, καθιστώντας τα ταυτόχρονα και ως ευάλωτα στις κυβερνο-επιθέσεις. Εξαιτίας αυτής της πραγματικότητας, κρίνεται επιτακτική η ανάγκη λήψης των απαραίτητων μέτρων για την μείωση και πάταξη των ανεπιθύμητων αυτών φαινομένων, που θα οδηγήσουν στην ταυτόχρονη απόκτηση και αποκατάσταση της εμπιστοσύνης από τους πολίτες προς την δημόσια διοίκηση (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σσ. 50-51).

2.1.2. Το παράδειγμα των Η.Π.Α

Η δημόσια διοίκηση των Η.Π.Α. έχει δημιουργήσει ένα ηλεκτρονικό σύστημα για την εξόφληση των προμηθευτών της καθώς και για τον έλεγχο των συναλλαγών αυτών. Πιο συγκεκριμένα, μέσα από αυτό το σύστημα η Ομοσπονδιακή κυβέρνηση της χώρας έχει την δυνατότητα να εξοφλεί, αλλά και να ελέγχει τα προφίλ των προμηθευτών αυτών, καθώς έχει την δυνατότητα να ελέγξει, μέσω του συστήματος αυτού τα ποινικά μητρώα των επιχειρήσεων, αλλά και των μετόχων των επιχειρήσεων, που εμφανίζονται ως προμηθευτές. Επιπροσθέτως, το σύστημα αυτό, εκτός από τον έλεγχο των συναλλαγών του δημοσίου με τους προμηθευτές του, αποτελεί χρήσιμο εργαλείο και για την σύνταξη του προϋπολογισμού. Το πιο σημαντικό ίσως πλεονέκτημα του συστήματος αυτού είναι, ότι μέσω του προγράμματος τεχνητής νοημοσύνης, αλλά και του δορυφορικού συστήματος ελέγχου και παρακολούθησης των ακίνητων περιουσιών, που διαθέτει, ενισχύεται η διαφάνεια των συναλλαγών και μειώνονται τα φαινόμενα διαφθοράς και απάτης. Οι υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας, όπως το κτηματολόγιο και η εφορία για παράδειγμα, έχουν την δυνατότητα να διασταυρώνουν τις πληροφορίες και τα δεδομένα, που έχουν δηλώσει στο σύστημα οι πολίτες και οι επιχειρήσεις, και να τα αντιστοιχούν με τα περιουσιακά στοιχεία, που αυτοί πραγματικά διαθέτουν. Όλες αυτές οι δυνατότητες, που προσφέρονται μέσω του συστήματος αυτού, συνεπικουρούν στην πλήρη ενημέρωση των πολιτών για τις συναλλαγές του δημοσίου καθώς και για τον έλεγχο των περιουσιών των ιδιωτών και των επιχειρήσεων, γεγονός, που ενισχύει την αξιοκρατία, την διαφάνεια και την εμπιστοσύνη των πολιτών προς την δημόσια διοίκηση της χώρας τους (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σσ. 51-52).

2.2. Καλές πρακτικές σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης

Οι ΤΠΕ και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση γενικότερα, έχουν προσδώσει μεγάλη προστιθέμενη αξία στις δημόσιες διοικήσεις των κρατών-μελών της ΕΕ, που τις εφάρμοσαν με πετυχημένο τρόπο. Υπάρχουν αρκετά παραδείγματα τέτοιων χωρών που ενέταξαν και εφάρμοσαν με επιτυχία στις δημόσιες διοικήσεις τους την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ. Μεγάλο μερίδιο της επιτυχίας αυτής κατέχουν δικαιωματικά και τα προγράμματα δράσης «e-Europe 2002», «e-Europe

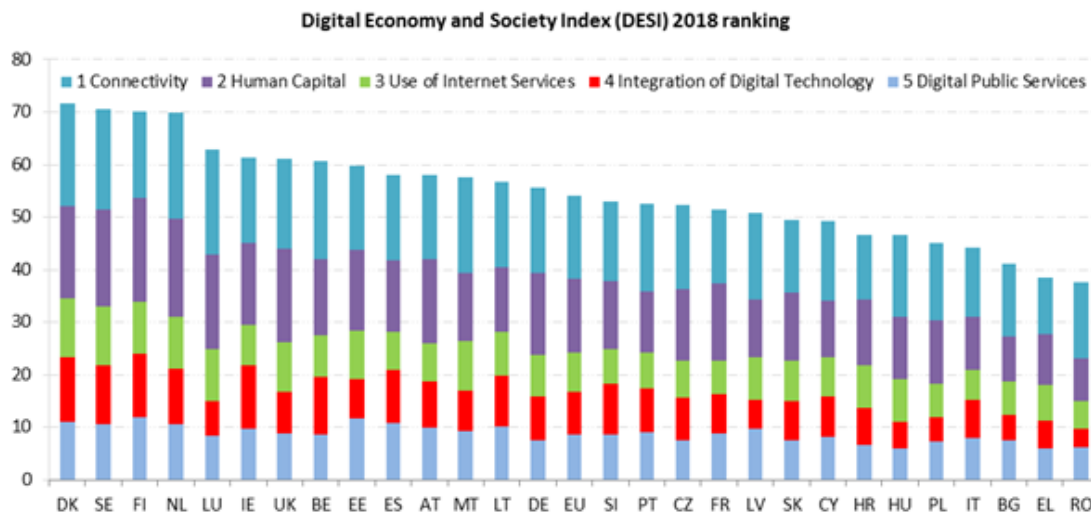
Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

2005», «i2010» και το «Agenda 2020», που εφαρμόζεται στην παρούσα περίοδο από τα κράτη-μέλη της ΕΕ, τα οφέλη των οποίων αναλύθηκαν στα προηγούμενα κεφάλαια. Ωστόσο, το μεγαλύτερο ποσοστό επιτυχίας οφείλεται, όπως θα αναλυθεί και στη συνέχεια, στην βούληση και τις δυνατότητες των κυβερνήσεων, και των δημόσιων διοικήσεων αντίστοιχα, των ίδιων των χωρών αυτών, καθώς υπάρχει, δυστυχώς ακόμα, μεγάλη απόκλιση μεταξύ κάποιων κρατών-μελών της ΕΕ σχετικά με την εξέλιξη και την πρόοδο προς το ψηφιακό μετασχηματισμό των δημόσιων διοικήσεων τους.

2.2.1. Το παράδειγμα της Εσθονίας

Η Εσθονία μπορεί να χαρακτηριστεί η χώρα-μέλος της ΕΕ, της οποίας η δημόσια διοίκηση έχει πλησιάσει σε πολύ μεγάλο βαθμό την ψηφιακή ολοκλήρωση συγκριτικά με τα υπόλοιπα κράτη-μέλη της ΕΕ, καθώς συγκαταλέγεται σταθερά στις πρώτες θέσεις του, ετήσιας έκδοσης, δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) (βλέπε εικόνα 4), που περιλαμβάνει όλα τα κράτη-μέλη της ΕΕ. Από το 1991, που ανακηρύχθηκε ανεξάρτητο κράτος, μέχρι και σήμερα, η Εσθονία, και πιο συγκεκριμένα η δημόσια διοίκησή της, έχει επιτελέσει ραγδαία βήματα προόδου, όσον αφορά την μετάβασή της στην ψηφιακή εποχή, με εξαιρετικά αποτελέσματα. Χαρακτηριστικό παράδειγμα της προόδου και εξέλιξης αυτής είναι, ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός στην δημόσια διοίκηση της χώρας έχει φτάσει σε τέτοιο επίπεδο, ώστε όλες οι υπηρεσίες, αλλά και οι συναλλαγές μεταξύ του ευρύτερου δημοσίου τομέα και των επιχειρήσεων και των πολιτών, να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά-ψηφιακά, εκτός από τις υπηρεσίες της αγοράς και πώλησης ακινήτων, την πραγματοποίηση γάμων και την έκδοση διαζυγίων (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 48).

Εικόνα 6: Ο δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI) 2017



Πηγή: [Europa 2018](#)

Στην πραγματοποίηση των επιτευγμάτων αυτών συνέβαλαν σε σημαντικό βαθμό κάποια χρήσιμα εργαλεία, όπως είναι η «έξυπνη» ταυτότητα σε μορφή και σχήμα κάρτας. Η ταυτότητα εκδίδεται από το Εθνικό Σύστημα Ταυτοτήτων (National ID Card System) της χώρας και διαθέτει ένα μικροτσίπ εντός του οποίου περιέχονται μία πληθώρα πληροφοριών σχετικά με τον κάτοχο της ταυτότητας, και μπορεί να χρησιμοποιηθεί ταυτόχρονα, εκτός από ταυτότητα, και ως επαναφορτιζόμενη κάρτα επιβίβασης στα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, ως κάρτα τραπεζικών συναλλαγών, ως ταξιδιωτικό έγγραφο εντός των συνόρων της ΕΕ, ως κάρτα πιστοποίησης του κατόχου για την άσκηση ηλεκτρονικής ψηφοφορίας καθώς και ψηφιακής υπογραφής, κ.ά. Η ευρεία και καθολική χρήση της κάρτας αυτής από τους Εσθονούς πολίτες, οδηγεί σε σημαντική εξοικονόμηση οικονομικών πόρων για την εκάστοτε κυβέρνηση της χώρας, στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και στην αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 49).

Ωστόσο, παρά το μεγάλο ποσοστό ψηφιοποίησης και αυτοματοποίησης των διαδικασιών και των υπηρεσιών, που προσφέρουν οι φορείς του ευρύτερου δημοσίου τομέα της χώρας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ο ανθρώπινος παράγοντας θα κατέχει πάντα ζωτικό ρόλο στην εύρυθμη και αποτελεσματική λειτουργία των ηλεκτρονικών-ψηφιακών αυτών συστημάτων. Για τον λόγο αυτό η κυβέρνηση της χώρας ορίζει ένα μέλος της δημόσιας διοίκησης, το οποίο είναι επιφορτισμένο για την

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

εξασφάλιση της ομαλής λειτουργίας και την εποπτεία των προσφερόμενων από την δημόσια διοίκηση ηλεκτρονικών-ψηφιακών υπηρεσιών, δημιουργώντας με αυτόν τον τρόπο ένα πλαίσιο ασφάλειας και υπευθυνότητας (Σπινέλλης κ.ά. 2018,).

Η Εσθονία κατάφερε να επιτύχει τα εξαιρετικά αυτά αποτελέσματα, όσον αφορά την μετάβαση στην ψηφιακή εποχή, ευνοούμενη από παράγοντες όπως ο μικρός πληθυσμός των κατοίκων της χώρας (περίπου 1,3 εκατομμύρια), την παντελή απουσία οποιασδήποτε μορφής ύπαρξης οργανωμένου συστήματος δημόσιας διοίκησης στην χώρα, εξαιτίας της σχετικά πρόσφατης δημιουργίας του κράτους, το 1991, γεγονός που ευνόησε την εκ του μηδενός δόμηση του συστήματος αυτού (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 49). Απεναντίας στην Ελλάδα, οι επικρατούσες συνθήκες δεν είναι και τόσο ευνοϊκές για την δημιουργία ενός τέτοιου συστήματος δημόσιας διοίκησης, τουλάχιστον άμεσα, καθώς η ελληνική δημόσια διοίκηση διακατέχεται από χρόνιες παθολογείες και δύσκαμπτες πρακτικές, οι οποίες απαιτούν μία ριζική αναδόμηση και μία εκ βάθρων μεταρρύθμιση για να επαλειφθούν ή έστω να συρρικνωθούν (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 50).

2.2.2. Το παράδειγμα του Ηνωμένου Βασιλείου

Από το 2015 στο Ηνωμένο εφαρμόζεται το 3^ο Εθνικό σχέδιο δράσης αναφορικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στόχοι αυτού του σχεδίου είναι η καταπολέμηση και μείωση των φαινομένων διαφθοράς, η λογοδοσία της δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες, η δυνατότητα πρόσβασης από αυτούς στα ανοιχτά δεδομένα μέσω διαδικτύου (opendata), η προσβασιμότητα των χρηστών στις πληροφορίες και η ενίσχυση της συμμετοχικότητας των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η δημόσια διοίκηση της χώρας έχει εκδώσει κατευθυντήριους οδηγούς προς τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα σχετικά με την δημιουργία και χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών και εφαρμογών τους, με κεντρικό κατευθυντήριο άξονα την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Σημειώνεται, ότι το 2011 η υπηρεσία Εθνικών Αρχείων δημιούργησε ειδικούς καταλόγους με υπηρεσίες και προτεινόμενες λύσεις για την διατήρηση των ηλεκτρονικών δεδομένων. Επίσης, τον ίδιο χρόνο δημιουργήθηκε ένα σύστημα δημοσίων συμβάσεων, το οποίο επέτρεπε και στους εν δυνάμει προμηθευτές του δημοσίου, που μπορεί να ήταν επιχειρήσεις μικρότερου μεγέθους, όπως για παράδειγμα οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις, να διεκδικήσουν έργα ΤΠΕ του δημοσίου.

Επίσης, το 2014 δημιουργήθηκε το λεγόμενο σύστημα «Gov.UK Verify», το οποίο ταυτοποιούσε και προστάτευε τους πολίτες-χρήστες, ώστε να χρησιμοποιούν με ασφάλεια της ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 52).

Από το 2015, μετά την Γαλλία, στο Ηνωμένο Βασίλειο έχει οριστεί σύμφωνα με τους Σπινέλλης κ.ά. (2018, σ. 52) ένας “Κυβερνητικός Διευθυντής Δεδομένων (Government Chief Data Officer)”, ο οποίος είναι επιφορτισμένος με την προστασία, την χρήση και την αποθήκευση των δεδομένων.

Μία πρωτοπόρα δράση της δημόσιας διοίκησης της χώρας μπορεί να θεωρηθεί η ιστοσελίδα, που ονομάζεται «Red Tape Challenge», μέσω της οποίας οι πολίτες-επισκέπτες αυτής έχουν την δυνατότητα να καταθέτουν τις παρατηρήσεις τους σχετικά με τις δυσλειτουργικές γραφειοκρατικές διαδικασίες καθώς και να προτείνουν λύσεις για την μείωση και εξάλειψη του φαινομένου αυτού.

Μία ακόμη καινοτομία της δημόσιας διοίκησης της χώρας ήταν η δυνατότητα, που προσφέρονταν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που επιθυμούσαν να διεκπεραιωθούν σε συντομότερο χρόνο οι ηλεκτρονικές υποθέσεις τους με το δημόσιο, να πληρώνουν ένα ποσό ώστε να επισπεύδονται οι συγκεκριμένες ηλεκτρονικές-ψηφιακές διαδικασίες. Τέλος, η αντίστοιχη Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης της χώρας εισήγαγε έναν κώδικα σωστής συμπεριφοράς, που είναι επιβεβλημένο να ακολουθούν τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης κατά την διάρκεια των συναλλαγών τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με σκοπό την επίτευξη της απαραίτητης ομοιογένειας και ομοιομορφίας κατά την διάρκεια της αλληλεπίδρασης αυτής (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 53).

2.2.3. Το παράδειγμα της Σουηδίας

Στη Σουηδία, και πιο συγκεκριμένα στον Δήμο Στοκχόλμης, δημοσιοποιήθηκαν όλα εκείνα τα αρχεία, που ήταν σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις εφαρμογές που ο Δήμος προσφέρει, καθώς επίσης και ενημερώνονται και δέχονται μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας και ηλεκτρονικής διεύθυνσης όλα τα σχετικά με τα πεπραγμένα των δημοτικών συμβουλίων. Επίσης, οι Περιφέρειες της χώρας επικοινωνούν μεταξύ τους μέσω μίας κεντρικής ψηφιακής πλατφόρμας, η οποία ενισχύει την διαλειτουργικότητα μεταξύ αυτών και ενημερώνει τις επιχειρήσεις και τους πολίτες σχετικά με τα τεκταινόμενα στην αγορά εργασίας. Τέλος, τα στελέχη των ασθενοφόρων ενημερώνουν τα στελέχη των νοσοκομείων για την κατάσταση των ασθενών, που έχουν παραλάβει, ώστε να προετοιμαστούν κατάλληλα κατά την άφιξη τους. Αυτές είναι κάποιες καινοτομίες που σχετίζονται με τη ηλεκτρονική διακυβέρνηση που έχουν δημιουργηθεί από την Σουηδική κυβέρνηση καθώς και από τους ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού (Δεληθέου 2014).

2.2.4. Λοιπά παραδείγματα από κράτη-μέλη της ΕΕ

Η Αυστρία ακολούθησε εν μέρει το παράδειγμα της Εσθονίας, με την δημιουργία της «ηλεκτρονικής κάρτας του πολίτη» με την χρήση της οποίας οι πολίτες της χώρας έχουν την δυνατότητα να αποκτούν πρόσβαση στις ψηφιακές υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας, καθώς και να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με αυτό ακόμα και μέσω του ηλεκτρονικού τους ταχυδρομείου. Η δημόσια διοίκηση της Γερμανίας δημιούργησε μία εφαρμογή, η οποία επιτρέπει στους χρήστες της να αναζητούν και να βρίσκουν πάρκινγκ σε πραγματικό χρόνο και σε οποιαδήποτε ώρα της ημέρας επιθυμούν.

Στην Δανία δημιουργήθηκε μία πλατφόρμα, η πρώτη μεταξύ των κρατών-μελών της ΕΕ, σχετικά με τις προμήθειες του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας, που διαθέτει ολοκληρωμένους ειδικούς καταλόγους με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μαζί με τις τιμές τους. Τέλος, υπάρχει μία ειδική ηλεκτρονική-ψηφιακή πύλη η οποία παρέχει όλες

τις απαραίτητες πληροφορίες στις επιχειρήσεις σχετικά με τις συναλλαγές τους με τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, μειώνοντας κατά αυτό τον τρόπο το γραφειοκρατικό κόστος.

Στην Ολλανδία χρησιμοποιείται ευρέως ως στοιχείο πιστοποίησης των πολιτών, ο αριθμός μητρώου κοινωνικής ασφάλισης, ανάλογο του ελληνικού Α.Μ.Κ.Α., μέσω του οποίου οι πολίτες έχουν πρόσβαση στις ψηφιακές αλλά και φυσικές δημόσιες υπηρεσίες, με σκοπό την αποτελεσματικότερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή τους.

Τέλος, η δημόσια διοίκηση της Φιλανδίας, έχοντας ως στόχο την προσέλκυση επενδύσεων από άλλες χώρες, δημιούργησε ειδικές ηλεκτρονικές πλατφόρμες, οι οποίες παρέχουν όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τους υποψήφιους επενδυτές, που επιθυμούν να επενδύσουν στην χώρα, όπως είναι για παράδειγμα η αποτύπωση χρήσιμων στατιστικών στοιχείων για τους κλάδους της βιομηχανίας της χώρας, καθώς και χρήσιμες πληροφορίες σχετικά με το επιχειρηματικό «οικοσύστημα» της χώρας.

Τα περισσότερα από αυτά τα παραδείγματα καλών πρακτικών, που εφαρμόζονται επιτυχώς στις χώρες που αναφέρθηκαν παραπάνω, θα ήταν ευκαταίω αλλά και εφικτό, κατά μεγάλο ποσοστό, να υιοθετηθούν από τις εκάστοτε ελληνικές κυβερνήσεις και να εφαρμοστούν από την ελληνική δημόσια διοίκηση (Δεληθέου, 2014).

2.3. Καλές πρακτικές στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Στην Ελλάδα υπάρχουν παραδείγματα καλών πρακτικών τόσο από τους φορείς της γενικής κυβέρνησης όσο και από τους ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού. Ωστόσο, αξίζει να σημειωθεί, σύμφωνα με τον Αντωνίου (2016), πως το γεγονός ότι ένας φορέας, κυρίως όσον αφορά αυτούς της τοπικής αυτοδιοίκησης, εφάρμοσε αποτελεσματικά μία στρατηγική, δεν συνεπάγεται αυτόματα πως αυτή η στρατηγική θα είναι επιτυχημένη και σε κάποιον άλλον αντίστοιχο φορέα. Η παραδοχή αυτή οφείλεται στο γεγονός, πως ο καθένας από αυτούς τους φορείς βρίσκεται γεωγραφικά σε διαφορετική τοποθεσία, γεγονός που αυτομάτως γεννά και διαφορετικού είδους ανάγκες, με διαφορετικό μέγεθος, σύσταση πληθυσμού και συγκριτικά πλεονεκτήματα και δυνατότητες. Ωστόσο η ανταλλαγή τέτοιου είδους εμπειριών και καλών πρακτικών μεταξύ αυτών των

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

φορέων, προσφέρει την δυνατότητα σε αυτούς να δημιουργήσουν ένα κλίμα μεγαλύτερης συνεργασίας και αποτελεσματικότερης επικοινωνίας μεταξύ τους (Αντωνίου 2016, σ. 56).

Εικόνα 7: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα



Πηγή: opengov.ellak.gr

2.3.1 Φορείς της Κεντρικής Διοίκησης

Όσον αφορά στους φορείς της κεντρικής διοίκησης, ένα πολύ καλό παράδειγμα, το οποίο αποδείχθηκε και πολύ αποτελεσματικό κατά την εφαρμογή του, είναι το ενιαίο σύστημα πληρωμών, που εφαρμόστηκε από την Ενιαία Αρχή Πληρωμής, η οποία υπάγεται στην γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ). Σύμφωνα με τους Σπινέλλης κ.ά. (2018, σ. 55), μέχρι το 2010 “η εκκαθάριση της μισθοδοσίας των δημοσίων υπαλλήλων γινόταν από εκατοντάδες φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα ανά την Ελλάδα”.

Το 2010, η Ενιαία Αρχή Πληρωμής το 2010 δημιούργησε ένα κεντρικό σύστημα μισθοδοσίας για όλους τους δημοσίους υπαλλήλους της χώρας. Ωστόσο, η υλοποίηση και η τεχνική υποστήριξη μίας τόσο σημαντικής καινοτομίας απαιτεί ένα αναβαθμισμένο πληροφοριακό σύστημα το οποίο για να δημιουργηθεί απαιτούνται 5 χρόνια. Για την αποφυγή αυτού του προβλήματος προκρίθηκε ως λύση ένα αποκεντρωμένο σύστημα, όπου ο κάθε φορέας του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας είχε την δυνατότητα να προσαρμόζει τα μισθολογικά στοιχεία των υπαλλήλων του σύμφωνα με την αποδοτικότερη κατ’ αυτόν μέθοδο, εφαρμόζοντας όμως πιστά τις τεχνικές προδιαγραφές που έθεσε η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ). Το αποτέλεσμα της εφαρμογής του προγράμματος αυτού ήταν εντυπωσιακό, καθώς μέχρι το 2011 εντάχθηκαν σε αυτό περίπου 3.700 φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, οι οποίοι απασχολούσαν 570.000 δημοσίους υπαλλήλους (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 55).

Μία ακόμη καινοτομία, για τα ελληνικά δεδομένα, των φορέων της γενικής κυβέρνησης, ήταν η σύμπραξη αρκετών φορέων της Δημόσιας Διοίκησης για την δημιουργία μίας ενιαίας βάσης δεδομένων, η οποία αποτελεί ταυτόχρονα και ένα ενιαίο πληροφοριακό σύστημα ελέγχου των λεγόμενων «Πόθεν Έσχες», δηλαδή των περιουσιακών στοιχείων των υπαλλήλων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, συμπεριλαμβανομένων και των υπαλλήλων των σωμάτων ασφαλείας. Εάν κατά τον έλεγχο των στοιχείων αυτών εντοπιστούν παρατυπίες από τους υπόχρεους, τότε ενεργοποιείται αυτόματα ο μηχανισμός επιβολής κυρώσεων από τις αρμόδιες αρχές. Ωστόσο, παρόλο που το σύστημα αυτό δημιουργήθηκε ως ενιαίο, παράλληλα καλύπτει

και μεμονωμένα τις ανάγκες των φορέων που πραγματοποιούν αυτούς τους ελέγχους. Το ενιαίο αυτό σύστημα προστατεύει όλα τα προσωπικά δεδομένα των εγγεγραμμένων σε αυτό υπαλλήλων. Δημιουργήθηκε από την ΚτΠ ΑΕ, η οποία εγκαταστάθηκε στην ΓΓΠΣ, και είναι επιφορτισμένη με τον γενικότερο συντονισμό του όλου εγχειρήματος. Σημειώνεται, ότι όταν πρόκειται να πραγματοποιηθεί μία οποιαδήποτε αλλαγή στο σύστημα αυτό, απαιτείται η έγκριση της πλειοψηφίας των φορέων, που εμπλέκονται σε αυτό, η οποία επιτυγχάνεται μέσω ψηφοφορίας (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 56).

2.3.2. ΟΤΑ α΄ και β΄ βαθμού

Σε επίπεδο ΟΤΑ α΄ βαθμού ο Δήμος Τρικκαίων είναι ίσως το χαρακτηριστικότερο παράδειγμα καλής πρακτικής σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε επίπεδο Δήμων στη Ελλάδα. Ο συγκεκριμένος Δήμος αποτελεί και την πρώτη έξυπνη πόλη (smart city) πανελληνίως και έχει διακριθεί επί τρία συναπτά έτη (2009-2011) στην λίστα με τις 21 πιο έξυπνες πόλεις σε παγκόσμιο επίπεδο.

Μία από τις πρώτες ενέργειες του Δήμου στην προσπάθεια του προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό ήταν η παροχή δωρεάν διαδικτύου μέσω Wifi στο μεγαλύτερο μέρος της πόλης. Στην πορεία, δημιουργήθηκε και το λεγόμενο πρόγραμμα «e-dialogos» μέσω του οποίου προωθείται η συμμετοχική διακυβέρνηση καθώς παρέχει την δυνατότητα στους δημότες να διαμορφώνουν τα θέματα που θα συζητηθούν στο δημοτικό συμβούλιο, περιλαμβάνει ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και δημοσκοπήσεις, κ.α. (Σπινέλλης κ.α. 2018, σ. 57).

Επίσης, στην ιστοσελίδα του Δήμου υπάρχει η πλατφόρμα «Δημοσθένης», η οποία είναι μία ειδική πλατφόρμα εντός της οποίας οι δημότες έχουν την δυνατότητα να καταθέτουν τα παράπονα τους προς τον Δήμο ([e-trikala](#)). Σημαντική είναι επίσης και η πλατφόρμα «Τηλε-πρόνοια» η οποία περιλαμβάνει την παροχή φροντίδας και πρόνοιας σε ευπαθείς ομάδες μέσω της Τηλε-πρόνοιας η οποία βασίζεται σε συστήματα τηλεϊατρικής και Τηλε-φροντίδας ([e-trikala](#)).

Μία ακόμη από τις πλατφόρμες, που δημιουργήθηκαν, για να εξυπηρετήσουν και τους επισκέπτες του Δήμου είναι η «Trikala tourism», η οποία παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες, που ενδέχεται να ενδιαφέρουν τους τουρίστες-επισκέπτες της πόλης, όπως για παράδειγμα ηλεκτρονική λίστα με τα αξιοθέατα της πόλης, ψηφιακούς χάρτες, πρόγνωση καιρού κ.α. ([e-trikala](#)). Επιπροσθέτως, όσον αφορά τις μετακινήσεις και πιο συγκεκριμένα τα Μέσα Μαζικής Μεταφοράς, ο Δήμος έχει εγκαταστήσει ένα εξελιγμένο σύστημα τηλεμετρίας, ικανό να παρέχει αξιόπιστες και ακριβείς πληροφορίες στο επιβατικό κοινό σχετικά με την θέση των λεωφορείων καθώς και για τον χρόνο αναμονής τους στις στάσεις ([e-trikala](#)).

Στο εγγύς μέλλον ο Δήμος πρόκειται να υλοποιήσει και άλλα καινοτόμα προγράμματα και ηλεκτρονικές πλατφόρμες όπως διαδραστικό σύστημα στάθμευσης, έκδοση πιστοποιητικών του Δήμου από αυτόματα μηχανήματα, που θα βρίσκονται διάσπαρτα στην πόλη, εκσυγχρονισμένο σύστημα φωτισμού, κ.ά.

Όλες αυτές οι πλατφόρμες και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πραγματοποιήθηκαν με την συμβολή της αναπτυξιακής εταιρίας του Δήμου, την e-TrikalaAE, μέσω της οποίας ο Δήμος κατάφερε να ξεπεράσει τα γραφειοκρατικά εμπόδια και να αναπτύξει καινοτόμες δράσεις (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 58).

Εκτός από τον Δήμο Τρικκαίων, υπάρχουν και άλλοι Δήμοι που έχουν αναπτύξει καινοτομίες σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω της εφαρμογής των ΤΠΕ. Πιο συγκεκριμένα, ο Δήμος Πλατανιά στην Κρήτη έχει δημιουργήσει ένα ειδικό προφίλ στην εφαρμογή «Messenger», η οποία ανήκει στο «Facebook», το οποίο λειτουργεί με τεχνητή νοημοσύνη υπό την μορφή «bot». Το «bot» αυτό, μέσω της τεχνητής νοημοσύνης, είναι επιφορτισμένο και ρυθμισμένο ώστε να απαντά σε όλους τους χρήστες της εφαρμογής «Messenger», που στέλνουν οποιοδήποτε μήνυμα προς την συγκεκριμένη υπηρεσία.

Ο Δήμος Ηρακλείου Κρήτης δημιούργησε μία στρατηγική δράση με τρεις επιμέρους άξονες προτεραιότητας, «την Δυνατή Πόλη», την «Πολιτιστική Πόλη» και την «Εξυπνη Πόλη», στα πλαίσια υλοποίησης των οποίων αναπτύσσονται καινοτόμες δράσεις και πρακτικές μέσω της χρήσης των ΤΠΕ (Πανταζή 2018, σσ. 130-131). Η

σημαντικότερη καινοτομία, που εισάγουν αυτές οι δράσεις, είναι το γεγονός ότι στην υλοποίησή τους συμμετέχει ένας σημαντικός αριθμός των φορέων της πόλης από διαφορετικά πεδία, επιστημονικά και μη, προσδίδοντας με αυτόν τον τρόπο μία διαφορετική διάσταση στην εφαρμογή αυτών, καλύπτοντας ταυτόχρονα τα όποια κενά υπάρχουν, κυρίως υπό το πρίσμα της διεπιστημονικότητας (Εθνικό Σημείο Urbact Ελλάδα-Κύπρου Governance 2017, σ. 3).

Τέλος, το Τμήμα Πληροφορικής του Δήμου Ξάνθης τον Δεκέμβριο του 2014 σχεδίασε, δημιούργησε και διαχειρίζεται την λεγόμενη «Ψηφιακή Χαρτογράφηση» στο πλαίσιο του Τεχνικού Προγράμματος του συγκεκριμένου Δήμου. Η εφαρμογή αυτή παρέχει κάθε είδους πληροφορία σχετικά την πρόοδο των έργων του Δήμου, μέσω ψηφιακών χαρτών, δημιουργώντας ταυτόχρονα και ένα διαδραστικό περιβάλλον άκρως φιλικό και εύχρηστο προς τον επισκέπτη (Δεληθέου 2018, σ. 149). Εκτός όμως από την εν λόγω εφαρμογή, στον ιστότοπο του συγκεκριμένου Δήμου υπάρχει μία πληθώρα εφαρμογών, οι οποίες προσφέρουν δυνατότητες δημόσιας διαβούλευσης και ενημέρωσης των επισκεπτών και των δημοτών της Πόλης, ενισχύοντας παράλληλα με αυτόν τον τρόπο την διαφάνεια και την συμμετοχικότητα των χρηστών του συγκεκριμένου ιστοτόπου (Δεληθέου 2018, σ. 150).

Σε επίπεδο ΟΤΑ β' βαθμού υπάρχουν αρκετά αξιοσημείωτα παραδείγματα καλών πρακτικών σχετικά με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την χρήση ΤΠΕ. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η Περιφέρεια Ηπείρου η οποία δημιούργησε τον λεγόμενο «[Οδηγό του πολίτη](#)». Ο οδηγός αυτός είναι στην ουσία ένας ενημερωτικός ιστότοπος, ο οποίος παρέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες στους επισκέπτες, αλλά και στους υπαλλήλους της περιφέρειας, σχετικά με την Περιφέρεια και τις 5 Περιφερειακές ενότητες αυτής, καθώς επίσης και κατευθυντήριες πληροφορίες σχετικά με τις 260 περίπου διαδικασίες, που διεκπεραιώνονται μέσα από την συγκεκριμένη περιφέρεια. Ωστόσο, η υπηρεσία αυτή δεν θεωρείται πλήρως ηλεκτρονικοποιημένη-ψηφιοποιημένη, καθώς οι πολίτες που την επισκέπτονται δεν έχουν την δυνατότητα να ολοκληρώσουν τις διαδικασίες, αλλά ούτε και να καταθέσουν τα οποιαδήποτε αρχεία ή δικαιολογητικά ψηφιακά-ηλεκτρονικά.

Σημειώνεται, ότι η Περιφέρεια Ηπείρου διακρίθηκε με το βραβείο «καλής πρακτικής» για τις τεχνολογικά καινοτόμες δράσεις της το 2015 στο Μάαστριχ της Ολλανδίας, αλλά και αργότερα στον διαγωνισμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με τις επαναπροωθούμενες δράσεις πληροφορικής, που πραγματοποιήθηκε στην Λισσαβόνα της Πορτογαλίας, η Περιφέρεια Ηπείρου κατατάχθηκε 4^η επί συνόλου 118 υποψηφίων. Αξιοσημείωτο είναι επίσης το γεγονός, πως για την υλοποίηση του έργου αυτού συνέβαλε αποκλειστικά το τμήμα πληροφορικής της εν λόγω Περιφέρειας σε συνεργασία με το αντίστοιχο τμήμα της Αποκεντρωμένης Ηπείρου και Δυτικής Μακεδονίας (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 58).

Μία διεθνώς βραβευμένη περιφέρεια για τις καλές πρακτικές της στον συγκεκριμένο τομέα είναι και η Περιφέρεια Κρήτης, η οποία και βραβεύτηκε στα πλαίσια του 9^{ου} Πανευρωπαϊκού Συνεδρίου Ποιότητας στην Δημόσια Διοίκηση, που διεξήχθη στην Μάλτα. Η αντιπροσωπεία της Περιφέρειας παρουσίασε ένα πιλοτικό πρόγραμμα της Περιφερειακής Ενότητας Ηρακλείου, το οποίο σχετίζεται με την εισαγωγή ΤΠΕ στην Διεύθυνση Μεταφορών και Επικοινωνιών της εν λόγω Περιφερειακής Ενότητας ([Περιφερειακή Ενότητα Ηρακλείου](#)). Ο συγκεκριμένος ιστότοπος ενημερώνει τους επισκέπτες του σχετικά με τα απαραίτητα δικαιολογητικά, που απαιτούνται για την έκδοση ή ανανέωση της άδειας οδήγησης, τις προδιαγραφές και γενικά για όλες τις διοικητικές διαδικασίες που πρέπει να ακολουθήσουν οι ενδιαφερόμενοι. Επίσης, μέσω του ιστοτόπου αυτού επιτυγχάνεται η αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών-επισκεπτών και του φορέα, αφού προσφέρεται η δυνατότητα στους πρώτους να υποβάλλουν τα σχετικά ερωτήματά τους προς τον φορέα, καθώς και να αιτηθούν ηλεκτρονικά ραντεβού με τις εν λόγω υπηρεσίες του φορέα, ώστε να παρευρεθούν με την φυσική τους παρουσία (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σ. 60).

Σημαντικοί και καθοριστικοί παράγοντες της επιτυχίας του προγράμματος αυτού, μέσω της μεταφοράς της χρήσιμης προς την Περιφερειακή Ενότητα τεχνογνωσίας, θεωρούνται οι διάφοροι επιστημονικοί και ακαδημαϊκοί φορείς της περιοχής, όπως είναι για παράδειγμα το Πανεπιστήμιο Κρήτης αλλά και το Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας (ΙΤΕ). Η επιτυχία του πιλοτικού αυτού προγράμματος ήταν τόσο μεγάλη, ώστε και η Περιφέρεια Κρήτης, αλλά και το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης να έχουν ως στόχο να το εφαρμόσουν οριζόντια σε όλες τους τις υπηρεσίες. Ειδικότερα η

Περιφέρεια Κρήτης, για την επίτευξη αυτού του στόχου έχει θέσει ως άξονες προτεραιότητας του επιχειρησιακού σχεδιασμού της, την βελτίωση των συστημάτων επικοινωνίας με τους πολίτες, την οριζόντια εφαρμογή των εκάστοτε δράσεων που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τον εκσυγχρονισμό της ίδιας της διοίκησης μέσω των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης γενικότερα. Κάθε χρόνο πραγματοποιείται αξιολόγηση της προόδου και του βαθμού ηλεκτρονικοποίησης που επιτυγχάνεται (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σσ. 59-60).

Τέλος, η Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας σε συνεργασία με την ομάδα Ανοιχτής Διακυβέρνησης της ΕΕΛΛΑΚ και την Ομάδα Ανοιχτής Διακυβέρνησης του Ερευνητικού Πανεπιστημιακού Ινστιτούτου Συστημάτων Επικοινωνιών και Υπολογιστών (ΕΠΙΣΕΥ), δημιούργησαν ένα wiki, στο οποίο συμμετέχουν οι υπάλληλοι των εμπλεκόμενων φορέων και οι πολίτες, το οποίο λειτουργεί ως κατάλογος των υπηρεσιών και των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, όπου επιλέγοντας ο επισκέπτης έναν φορέα, εμφανίζονται όλα τα σχετικά με αυτόν στοιχεία, όπως η νομοθεσία που τον διέπει, περιγραφή των διοικητικών διαδικασιών και των αρμοδιοτήτων του, κ.ά. Η πλατφόρμα αυτή προσφέρει πολλαπλά οφέλη και προσδίδει μία προστιθέμενη αξία στην ελληνική δημόσια διοίκηση, καθώς μέσω αυτής μειώνεται η γραφειοκρατία, απλουστεύονται και μοντελοποιούνται οι διαδικασίες αναζήτησης πληροφοριών για τους εκάστοτε φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα, εξοικονομούνται σημαντικοί οικονομικοί πόροι και αυξάνεται ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών-επισκεπτών (Σπινέλλης κ.ά. 2018, σσ. 60-61).

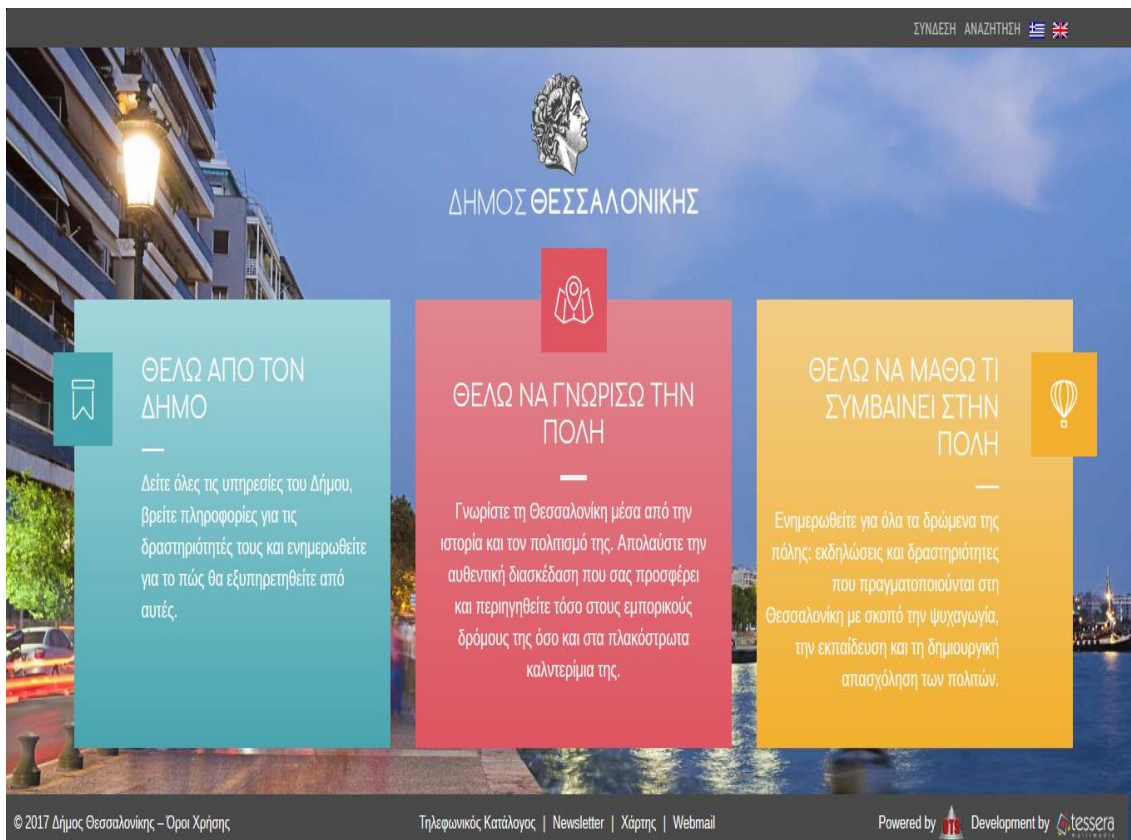
Κεφάλαιο 3ο: Η Περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης είναι ο δεύτερος μεγαλύτερος σε πληθυσμό Δήμος της Ελλάδας με πληθυσμό 325.182 κατοίκους ([ΕΛΣΤΑΤ](#)). Λόγω του μεγάλου σε πληθυσμό μεγέθους του, ο συγκεκριμένος οι υπηρεσίες του συγκεκριμένου Δήμου καλούνται να καλύψουν με αποτελεσματικό τρόπο τις ανάγκες ενός μεγάλου αριθμού πολιτών και επιχειρήσεων, που κατοικούν και δραστηριοποιούνται εντός του αστικού ιστού αυτού. Ταυτόχρονα, οι παρεχόμενες αυτές υπηρεσίες θα πρέπει να συμβαδίζουν με τις επιταγές της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης, οι οποίες έχουν ως κεντρικό τους άξονα την πορεία των δημόσιων υπηρεσιών προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Στο πλαίσιο αυτό, ο Δήμος Θεσσαλονίκης έχει δημιουργήσει έναν ιστότοπο, ο οποίος παρέχει πολλές και χρήσιμες πληροφορίες προς τους επισκέπτες του, καθώς και την δυνατότητα αλληλεπίδρασης μεταξύ αυτών και των στελεχών του συγκεκριμένου Δήμου, μέσω των ηλεκτρονικών εφαρμογών που υπάρχουν και λειτουργούν σε αυτόν.

3.1. Η Ιστοσελίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης

Η διεύθυνση του ιστοτόπου αυτού είναι το <https://thessaloniki.gr>, η οποία ενημερώνει και παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους επισκέπτες του. Ωστόσο, σύμφωνα με τους Μητσιόπουλο και Τρασανίδη (2017), το domain και η ονομασία του συγκεκριμένου ιστοτόπου είναι εγκεκριμένα από την ΕΕΤΤ, αλλά δεν περιλαμβάνει ονομασία ιστοτόπου δευτέρου επιπέδου «.gon», όπως περιέχουν πολλοί από τους φορείς και της γενικής κυβέρνησης αλλά και της τοπικής αυτοδιοίκησης. Στην αρχική σελίδα του συγκεκριμένου ιστοτόπου υπάρχουν 3 κατηγορίες-δυνατότητες, που μπορούν να επιλεγούν από τους επισκέπτες του. Οι κατηγορίες αυτές είναι η «Θέλω από τον Δήμο», η «Θέλω να γνωρίσω την πόλη» και η «Θέλω να μάθω τι συμβαίνει στην πόλη». Κάθε μία από αυτές παρέχει και διαφορετικού τύπου πληροφορίες (Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σσ. 4-5).

Εικόνα 8: Η αρχική ιστοσελίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης



Πηγή: <https://thessaloniki.gr>

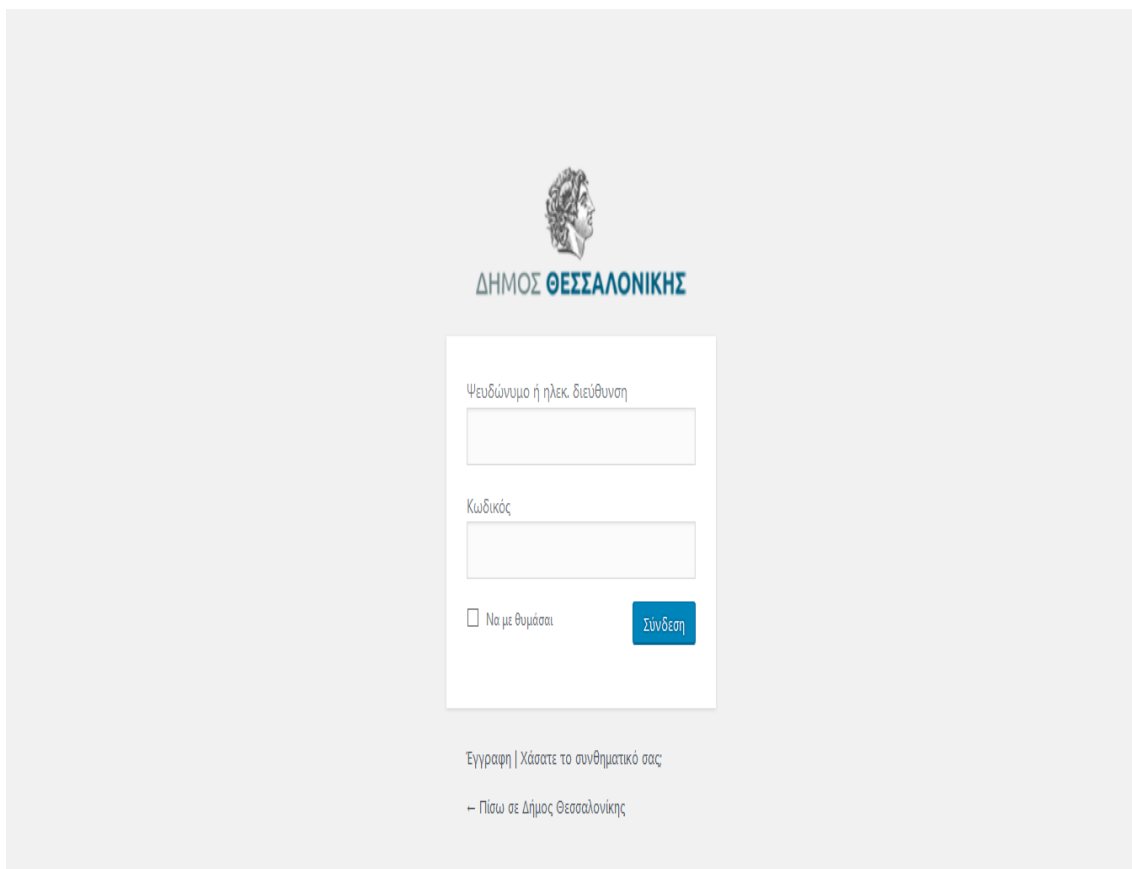
Πιο συγκεκριμένα, η πρώτη κατηγορία περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες για τις υπηρεσίες που προσφέρει ο Δήμος. Η δεύτερη κατηγορία περιέχει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες σχετικά με τον πολιτισμό, τις τέχνες και τα μνημεία της πόλης και η τρίτη κατηγορία περιλαμβάνει ένα ενημερωμένο ημερολόγιο με κάθε είδους εκδηλώσεις που λαμβάνουν χώρα στην πόλη (Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σ. 5).

Ο ιστότοπος του [Δήμου Θεσσαλονίκης](https://thessaloniki.gr), σύμφωνα με τους Μητσιόπουλο και Τρασανίδη (2017), προσφέρει την δυνατότητα αλληλεπίδρασης μεταξύ επισκεπτών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου. Πιο συγκεκριμένα, εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που προσφέρουν ενημέρωση και αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες του συγκεκριμένου ιστοτόπου (επίπεδο ψηφιακής προσαρμογής 1 και 2), οι οποίες είναι και οι περισσότερες, υπάρχουν και κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που προσφέρονται μέσω του συγκεκριμένου ιστοτόπου οι οποίες προσφέρουν δυνατότητες

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

διάδρασης και συναλλαγής μεταξύ των χρηστών και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυτών (επίπεδο ψηφιακής προσαρμογής 3 και 4). Όλες αυτές οι υπηρεσίες περιλαμβάνονται στην ετικέτα «Ψηφιακή Θεσσαλονίκη». Με την επιλογή αυτής της ετικέτας ο επισκέπτης ανακατευθύνεται σε μία άλλη ιστοσελίδα η οποία ονομάζεται «[Δήμος Θεσσαλονίκης, Πύλη ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης](#)», και εντός της οποίας προσφέρονται όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου. Μόλις μεταβεί εκεί ο επισκέπτης θα πρέπει να εγγραφεί ως χρήστης τοποθετώντας μόνο το e-mail του και η ταυτοποίησή του πραγματοποιείται μόνο με την «επιβεβαίωση» της εγγραφής του μέσω του σχετικού αιτήματος, που έχει αποστέλλει σε αυτόν στον λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, που έχει καταθέσει. Το γεγονός αυτό αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα καθώς η ταυτοποίηση του χρήστη δεν είναι πολύ ισχυρή, καθώς δεν ζητούνται από αυτόν άλλα στοιχεία που να τον ταυτοποιούν.

Εικόνα 9: Η σύνδεση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης



ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ

Ψευδώνυμο ή ηλεκ. διεύθυνση

Κωδικός

Να με θυμάσαι

Εγγραφή | Χάσατε το συνθηματικό σας

← Πίσω σε Δήμος Θεσσαλονίκης

Πηγή: Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σ 5.

Μία από τις βασικότερες και χρησιμότερες για τους δημότες υπηρεσία είναι η ηλεκτρονική υπηρεσία έκδοσης πιστοποιητικού, όπου μέσω της συμπλήρωσης μίας ειδικής φόρμας, οι δημότες αιτούνται την χορήγηση των εγγράφων, που επιθυμούν από την συγκεκριμένη ηλεκτρονική υπηρεσία. Μία πολύ σημαντική και πρωτοποριακή ηλεκτρονική πλατφόρμα, που υπάρχει στον συγκεκριμένο ιστότοπο είναι η ηλεκτρονική πλατφόρμα «Βελτιώνω την Πόλη μου». Μέσω της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας, οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν την δυνατότητα να υποβάλλουν αιτήσεις, καταγγελίες, καθώς και να ενημερώσουν τις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου σχετικά με οποιαδήποτε είδους βλάβη σχετίζεται με αυτόν και βρίσκεται εντός του αστικού ιστού αυτού. Η καινοτομία όμως, που υπάρχει σε αυτήν την ηλεκτρονική πλατφόρμα, σχετικά με τα ελληνικά δεδομένα, είναι πως οι εγγεγραμμένοι χρήστες, που την χρησιμοποιούν έχουν την δυνατότητα να φωτογραφίζουν τις υλικές ζημιές ή οτιδήποτε άλλο σχετίζεται με τις υποδομές του Δήμου και να τις αποστέλλουν ψηφιακά στο ειδικό πλαίσιο που έχει διαμορφωθεί στην συγκεκριμένη πλατφόρμα.

Εικόνα 10: Αποτύπωση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας «Βελτιώνω την πόλη μου»

The screenshot shows the 'Improve My City' web application interface. At the top, there is a navigation menu with the following items: Αρχική, e-Υπηρεσίες, Βελτιώνω την πόλη μου, Ευφυής Πόλη, Καινοτόμες Δράσεις, Χρήστης, and Νέα. Below the navigation is a search bar with the text 'Αναζήτηση/Φίλτρα' and several utility buttons like 'Ταξινόμηση', 'Εμφάνιση', and 'Βοήθεια'. There are also buttons for downloading the app from the App Store and Google Play. A central map shows the city of Thessaloniki with several blue location markers. A sidebar on the left displays a report titled 'αντικατάσταση φωτιστικών Ηλεκτροφωτισμός - Καμένες λάμπες' with details about the location and a 'Χωρίς φωτογραφία' status.

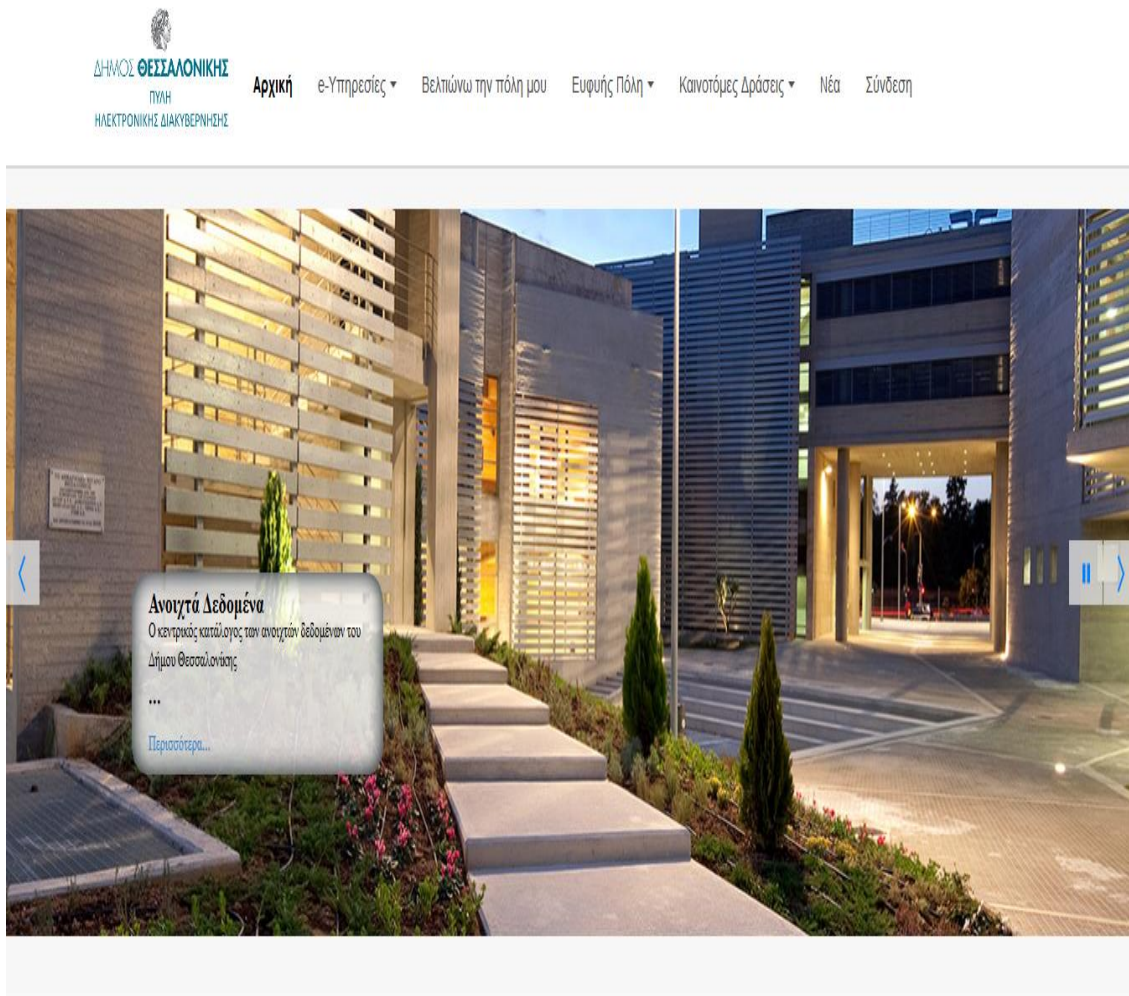
Πηγή: Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σ. 15

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

Με τον τρόπο αυτό οι αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου αποκτούν την δυνατότητα να ενημερώνονται, αλλά και να εκτιμήσουν αποτελεσματικότερα το είδος, το μέγεθος, τον χρόνο καθώς και την τοποθεσία της οποιασδήποτε προκύπτουσας βλάβης ή ζημίας στο δίκτυο υποδομών του Δήμου. Επιπροσθέτως, κάθε τέτοιου είδους αίτημα αναρτάται δημόσια στην συγκεκριμένη πλατφόρμα με φθίνουσα χρονολογική σειρά, όπου πάνω σε κάθε ένα από αυτά ενυπάρχει γραπτώς η λεπτομερής περιγραφή, που έχει υποβάλλει ο χρήστης σχετικά με αυτό, το status που έχει εκείνη την στιγμή η πορεία του αιτήματός του, η φωτογραφία, που έχει αναρτήσει καθώς και τα διάφορα «likes» ή «dislikes», που έχει λάβει η συγκεκριμένη αίτηση σχετικά με την ικανοποίηση ή μη των χρηστών (Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σσ. 14-16).

Όσον αφορά στην αξιολόγηση της συγκεκριμένης ιστοσελίδας, σύμφωνα με τους Μητσιόπουλο και Τρασανίδη (2017), θεωρείται πως έχει μία πολιτοκεντρική προσέγγιση καθώς είναι προσανατολισμένη στις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Επίσης ο ιστότοπος αυτός περιέχει και μενού στην αγγλική γλώσσα, καθώς επίσης περιέχει λεπτομερή και ζωντανή ενημέρωση για τα μνημεία, τις εκδηλώσεις και τα πολιτιστικά δρώμενα, που λαμβάνουν χώρα στην πόλη. Επιπροσθέτως, στο σημείο της ανακατεύθυνσης στον ιστότοπο [«Δήμος Θεσσαλονίκης, Πύλη ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»](#), πραγματοποιείται χρήση ενός λογισμικού ανοιχτού κώδικα εντός του οποίου εντάσσονται όλες οι ψηφιακές υπηρεσίες 3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου ψηφιακής προσαρμογής. Αξιοσημείωτο είναι και το γεγονός πως το λογισμικό αυτό έχει αναπτυχθεί από το αρμόδιο τμήμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Θεσσαλονίκης (Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σσ. 24-25).

Εικόνα 11: Η Πύλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Θεσσαλονίκης



Πηγή: <https://opengov.thessaloniki.gr/>

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης έχει πραγματοποιήσει πολύ σημαντικά βήματα προόδου προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, καθώς ειδικότερα στον ιστότοπο «[Δήμος Θεσσαλονίκης, Πύλη ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης](#)», οι εγγεγραμμένοι χρήστες έχουν πρόσβαση στα ανοιχτά δεδομένα, καθώς επίσης υπάρχουν πολλές υπηρεσίες και διαδικασίες, που διεκπεραιώνονται πλήρως ψηφιακά, όπως είναι για παράδειγμα η ηλεκτρονική εφαρμογή «βελτιώνω την πόλη μου», η δυνατότητα υποβολής ένστασης στη δημοτική αστυνομία του συγκεκριμένου Δήμου, η δυνατότητα καταγγελίας από τους δημότες στον συμπαραστάτη του δημότη, κ.ά. Ωστόσο, ανασταλτικός παράγοντας της εξέλιξης και προόδου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

συγκεκριμένο Δήμο προς το ψηφιακό μετασχηματισμό παραμένει το γεγονός πως οι περισσότερες από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του συγκεκριμένου Δήμου παραμένουν στο 1^ο και 2^ο επίπεδο ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς δεν απαιτείται από τις παρεχόμενες αυτές υπηρεσίες η αυθεντικοποίηση και η ταυτοποίηση των στοιχείων των χρηστών, έτσι ώστε να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα των διαδικασιών αυτών, αλλά και οι διαδικασίες αυτές δεν διεκπεραιώνονται εξ ολοκλήρου ηλεκτρονικά (Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σσ. 26-27).

3.2. Μεθοδολογία Έρευνας

Προηγουμένως αναλύθηκε και παρουσιάστηκε -κατά το δυνατόν- ο ιστότοπος του Δήμου Θεσσαλονίκης, συμπεριλαμβανομένου των ψηφιακών πλατφορμών και των υπηρεσιών, που αυτός παρέχει στους χρήστες του, σύμφωνα με την χρησιμότητα αλλά και τις ψηφιακές υπηρεσίες, που προσφέρει σε αυτούς. Ωστόσο, για την άντληση πληροφοριών από τον ίδιο τον φορέα, όσον αφορά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, πραγματοποιήθηκε μεικτή έρευνα η οποία απευθυνόταν στα στελέχη, που απαρτίζουν το τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Δήμου Θεσσαλονίκης.

Η έρευνα αυτή περιείχε 17 ερωτήσεις «ανοιχτού» τύπου και 2 ερωτήσεις «κλειστού» τύπου με κλίμακα από το 1 έως το 5. Οι ερωτήσεις αυτές κατανεμήθηκαν σε κατηγορίες ανάλογα με το περιεχόμενό τους. Στην πρώτη κατηγορία υπάρχουν 5 εισαγωγικές ερωτήσεις, 3 ερωτήσεις, που αφορούν την προσβασιμότητα από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που κατοικούν και δραστηριοποιούνται εντός του αστικού ιστού του Δήμου Θεσσαλονίκης, 5 ερωτήσεις σχετικά με την αλληλεπίδραση μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ του συγκεκριμένου Δήμου και των χρηστών των ψηφιακών αυτών υπηρεσιών, 4 ερωτήσεις σχετικά με τις επιπτώσεις της ΗΔ και των ΤΠΕ στην γραφειοκρατία, που επικρατεί στις διοικητικές διαδικασίες του συγκεκριμένου Δήμου και 2 ερωτήσεις σχετικά με πιθανούς ανασταλτικούς παράγοντες, που εμποδίζουν την ομαλή εφαρμογή της ΗΔ στον Δήμο Θεσσαλονίκης, καθώς και τις πιθανές προτάσεις και λύσεις αντιμετώπισής τους.

3.3. Ανάλυση των δεδομένων της έρευνας

Πολύ σημαντικές θεωρούνται οι , που αντλήθηκαν, μέσω της συγκεκριμένης έρευνας, από τα στελέχη του τμήματος που ασχολείται με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, στον Δήμο Θεσσαλονίκης. Τα εν λόγω στελέχη κλήθηκαν να απαντήσουν σε διάφορες ερωτήσεις, που αφορούν την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τον Δήμο Θεσσαλονίκης. Οι ερωτήσεις αυτές ταξινομήθηκαν σε 5 κατηγορίες ανάλογα με το είδος τους και διακρίνονται σε εισαγωγικές ερωτήσεις, ερωτήσεις σχετικά με την προσβασιμότητα, την αλληλεπίδραση, την γραφειοκρατία, τα προβλήματα και τις προτάσεις βελτίωσης. Μέσω των συγκεκριμένων ερωτήσεων αντλήθηκαν πληροφορίες σχετικά με την άποψη των στελεχών του Δήμου Θεσσαλονίκης για την εφαρμογή της ΗΔ στον συγκεκριμένο φορέα.

Πιο συγκεκριμένα, σχετικά με τις εισαγωγικές ερωτήσεις τα στελέχη αυτά υποστήριξαν, πως ο Δήμος έχει αποκομίσει αρκετά οφέλη από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς απλοποιήθηκαν οι διοικητικές διαδικασίες, μέσω της εφαρμογής των ΤΠΕ, και ανασχεδιάστηκαν, όσον αφορά τις δομές και τις υποδομές τους, για την υποστήριξη της εφαρμογής των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Επίσης, η εφαρμογή της ΗΔ στον εν λόγω Δήμο μείωσε τα διοικητικά κόστη και ταυτόχρονα τον χρόνο διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών, καθώς ψηφιοποιήθηκαν πολλές από τις διαδικασίες αυτές με αποτέλεσμα να μειωθεί η χρήση των αναλώσιμων υλικών. Τέλος, όπως αναφέρθηκε και στην θεωρητική προσέγγιση, αλλά και επιβεβαιώθηκε από τα παραδείγματα καλών πρακτικών, η εφαρμογή της ΗΔ ενίσχυσε όχι μόνο την διαφάνεια στον Δήμο Θεσσαλονίκης αλλά και το αίσθημα διαφάνειας των πολιτών-δημοτών προς τον συγκεκριμένο φορέα καθώς είχαν την δυνατότητα οι ίδιοι να ελέγχουν μέσω των ΤΠΕ την νομιμότητα των διοικητικών αυτών διαδικασιών. Δυστυχώς, ο συγκεκριμένος Δήμος δεν έχει αναπτύξει σε πολύ σημαντικό βαθμό τα πληροφοριακά του συστήματα, έτσι ώστε να διαθέτει δείκτες αξιολόγησης της απόδοσης της εφαρμογής αυτής της ΗΔ. Ωστόσο, σύμφωνα με κάποιες μετρήσεις που πραγματοποιήθηκαν εντός του συγκεκριμένου φορέα σχετικά με την καταγραφή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, στην οποία επήλθε το μεγαλύτερο ποσοστό βελτίωσης, η υπηρεσία αυτή ήταν η ηλεκτρονική εφαρμογή «[Βελτιώνω την πόλη μου](#)», όπου οι

πολίτες είχαν ενεργό συμμετοχή σε αυτήν μέσω της ανάρτησης των παραπόνων τους καθώς και μέσω της δυνατότητας, που τους παρασχέθηκε στην συγκεκριμένη ηλεκτρονική πλατφόρμα για ενημέρωση του φορέα, αλλά και των υπόλοιπων επισκεπτών του συγκεκριμένου ιστοτόπου, σχετικά με θέματα και δυσλειτουργίες των υποδομών και δικτύων του Δήμου.

Η προσβασιμότητα των διοικούμενων, πολιτών και επιχειρήσεων, στην ΗΔ είναι μία βασική προϋπόθεση, όπως προαναφέρθηκε και στην θεωρητική προσέγγιση, για την απολαβή των πλεονεκτημάτων, που αυτή προσφέρει μέσω των ΤΠΕ. Στον Δήμο Θεσσαλονίκης το ποσοστό των πολιτών-ιδιωτών και επιχειρήσεων, που κατοικούν και δραστηριοποιούνται εντός των γεωγραφικών ορίων του Δήμου, που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο καθώς και το ποσοστό αυτών, που διαθέτουν έστω και μία ευρυζωνική σύνδεση, βρίσκεται περίπου στον μέσο όρο της χώρας. Επίσης, όπως έχει αναφερθεί και στην παραπάνω ανάλυση και περιγραφή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ιστοτόπου, οι εν λόγω ψηφιακές εφαρμογές και υπηρεσίες είναι πολύ φιλικές, προσβάσιμες και εύκολες ως προς την χρήση τους από τους επισκέπτες του συγκεκριμένου ιστοτόπου (www.thessaloniki.gr).

Πολύ σημαντικός είναι και ο τομέας της αλληλεπίδρασης του Δήμου Θεσσαλονίκης, μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καθώς και με τους άλλους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα μέσω πάντα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, ο ιστοτόπος του Δήμου Θεσσαλονίκης (www.thessaloniki.gr) έχει καθημερινά 3.500 χρήστες οι οποίοι είναι ταυτόχρονα και εγγεγραμμένα μέλη, καθώς, όπως προαναφέρθηκε, η χρησιμοποίηση κάποιων ψηφιακών υπηρεσιών απαιτεί την εγγραφή των χρηστών μέσω της καταχώρησης του λογαριασμού του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους. Επιπροσθέτως, υπάρχουν καθημερινά 10.000 προβολές σελίδων του συγκεκριμένου ιστοτόπου από απλούς επισκέπτες, αλλά και από εγγεγραμμένους χρήστες στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που το απαιτούν. Όσον αφορά στην επισκεψιμότητα του ιστοτόπου τον τελευταίο χρόνο, δηλαδή το 2018, ο αριθμός των χρηστών, που τον επισκέφθηκαν, ανέρχεται στους 429.128, ενώ ο αριθμός των προβολών των σελίδων του συγκεκριμένου ιστοτόπου ανέρχεται στα 2.227.926.

Από την αρχή του 2018 έως και σήμερα επισκέφθηκαν την ιστοσελίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης (opengov.thessaloniki.gr), 36.696 χρήστες, με τις προβολές των σελίδων να ανέρχονται στις 200.844. Ωστόσο, οι επισκέπτες και χρήστες αυτοί δηλώνουν πως είναι μετρίως ικανοποιημένοι από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του Δήμου, στα πλαίσια της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς ο αριθμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που προσφέρονται διαμέσου του συγκεκριμένου ιστοτόπου, είναι πολύ μικρός. Επιπροσθέτως, όσον αφορά τον αριθμό των πολιτών και των επιχειρήσεων, που αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά-ψηφιακά με τον συγκεκριμένο φορέα, εμπεριστατωμένα και ειδικά στοιχεία παρατίθενται στην ιστοσελίδα «www.thessaloniki.gr/citydashboard».

Δυστυχώς, το τμήμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν διαθέτει στοιχεία σχετικά με το ποσοστό αλληλεπίδρασης του συγκεκριμένου Δήμου με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που εδρεύουν και δραστηριοποιούνται εντός του αστικού ιστού του, καθώς και για το πώς ανταποκρίνονται-αλληλεπιδρούν οι νέοι κάτω των 29, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του Δήμου Θεσσαλονίκης, στα πλαίσια της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ως γνωστό, η γραφειοκρατία είναι ένα σημαντικό και ακανθώδες ζήτημα διαχρονικά για την δημόσια διοίκηση στο σύνολό της. Όπως υπογραμμίστηκε και προηγουμένως, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω των ΤΠΕ συντελεί στην μείωση του ποσοστού της γραφειοκρατίας και στην απλοποίηση των διαδικασιών. Η συγκεκριμένη παραδοχή ίσχυσε και στον Δήμο Θεσσαλονίκης, όπου μέσω του συνδυασμού της εφαρμογής πληροφοριακών συστημάτων, που έχουν ως βάση το διαδίκτυο, και της ταυτόχρονης απλοποίησης των διαδικασιών, η γραφειοκρατία στις διοικητικές διαδικασίες του συγκεκριμένου φορέα μειώθηκαν σε πολύ μεγάλο βαθμό και παράλληλα, μέσω της απλοποίησης των διαδικασιών αυτών, μειώθηκε αισθητά και ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων που αλληλεπιδρούν με αυτόν.

Ένα πολύ χαρακτηριστικό παράδειγμα αισθητής μείωσης του χρόνου διεκπεραίωσης των αιτημάτων των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου είναι το παράδειγμα της εφαρμογής «Βελτιώνω την πόλη μου», όπου οι χρήστες έχουν την δυνατότητα να καταχωρούν και να δημοσιοποιούν τα αιτήματα και τα παράπονά τους

άμεσα, γρήγορα και αξιόπιστα, με αποτέλεσμα να εξυπηρετούνται στον αντίστοιχο χρόνο και με την ανάλογη ποιότητα και αξιοπιστία.

Επίσης, ένα πολύ σημαντικό στατιστικό στοιχείο είναι πως η εφαρμογή της ΗΔ με την χρήση των ΤΠΕ στον εν λόγω Δήμο, μείωσε σε συντριπτικό βαθμό τον χρόνο διεκπεραίωσης των αιτημάτων των χρηστών των πολιτών και των επιχειρήσεων από τις εκάστοτε αρμόδιες υπηρεσίες του συγκεκριμένου Δήμου, καθώς ο μέσος όρος του χρόνου εξυπηρέτησης ανέρχεται πλέον στην μία ημέρα, από τρείς- τέσσερις που ήταν πριν από την εφαρμογή της ΗΔ.

Όσον αφορά στο οικονομικό σκέλος, ο προϋπολογισμός του Δήμου Θεσσαλονίκης, που δαπανάται για την Διεύθυνση Πληροφορικής του συγκεκριμένου φορέα, ανέρχεται περίπου στο 1.600.000€. Δυστυχώς όμως δεν υπάρχουν πληροφορίες για το ακριβές ποσό ή ποσοστό που προκύπτει από την εξοικονόμηση του κόστους των γραφειοκρατικών διαδικασιών του συγκεκριμένου φορέα μέσω της χρήσης και εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων, που έχουν ως βάση το διαδίκτυο.

Ωστόσο, υπάρχουν κάποιοι ανασταλτικοί παράγοντες που παρεμποδίζουν την ομαλή και επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Δήμο. Πιο συγκεκριμένα, ένα πολύ σημαντικό αρνητικό δεδομένο, το οποίο επικρατεί στον Δήμο, αλλά και στους περισσότερους φορείς του ευρύτερου Δημόσιου τομέα της χώρας, είναι η έλλειψη οικονομικών πόρων, καθώς, ειδικότερα από το 2010 και μετά, τα ποσά της οικονομικής ενίσχυσης των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης από την εκάστοτε κυβέρνηση έχουν μειωθεί κατά μεγάλο ποσοστό και σε μεγάλο βαθμό.

Επίσης, εκτός από την οικονομική δυσπραγία, που μαστίζει τους περισσότερους από αυτούς τους φορείς, και μαζί με αυτούς και τον συγκεκριμένο Δήμο, πολύ σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η αρνητική στάση ενός μεγάλου ποσοστού του διοικητικού προσωπικού, αλλά και της πολιτικής ηγεσίας του εν λόγω φορέα, ως προς την διάθεση για αλλαγή και την προσπάθεια προσαρμογής στα νέα τεχνολογικά δεδομένα, που επιτάσσει ο ψηφιακός μετασχηματισμός, καθώς και η πολιτική της ψηφιακής σύγκλισης. Με λίγα λόγια, πολλά από τα στελέχη αυτά δεν επιδεικνύουν τον απαραίτητο ζήλο και διάθεση, ώστε να προσαρμοστούν στα νέα αυτά δεδομένα και

κατά συνέπεια να συμβάλλουν από την πλευρά τους στην προσπάθεια ενίσχυσης της επιτυχούς εφαρμογής της ΗΔ στον συγκεκριμένο Δήμο.

Εκτός όμως από το ανθρώπινο δυναμικό και την αντίσταση, που αυτό προβάλλει στις αλλαγές αυτές, τροχοπέδη θεωρήθηκε και το απαρχαιωμένο ισχύον θεσμικό πλαίσιο το οποίο δεν είναι προσαρμοσμένο στη νέα αυτή ψηφιακή εποχή και στα δεδομένα που αυτή προσφέρει.

Τέλος, ένας ακόμα σημαντικός ανασταλτικός παράγοντας, που εμποδίζει την εξέλιξη των ΤΠΕ, και κατά συνέπεια την ενίσχυση της ΗΔ, θεωρείται και η έλλειψη των αντίστοιχων υποδομών που θα μπορούσαν να υποστηρίξουν την ψηφιακή αυτή μετάβαση. Για παράδειγμα, στον Δήμο Θεσσαλονίκης υπάρχουν εσωστρεφή πληροφοριακά συστήματα σχεδιασμένα για την υποστήριξη πολύπλοκων διοικητικών διαδικασιών, τα οποία δεν είναι σχεδιασμένα για την υποστήριξη των νέων αυτών συστημάτων, που εφαρμόζονται μέσω των ΤΠΕ. Παράλληλα, η πραγματικότητα αυτή επηρεάζει άμεσα και την επικοινωνία του συγκεκριμένου φορέα με τους άλλους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας, καθώς εμποδίζει την επιτυχή ηλεκτρονική διασύνδεση μεταξύ τους η οποία οδηγεί σε έλλειψη διαλειτουργικότητας.

Τα δεδομένα αυτά προσφέρουν πολύ σημαντικές πληροφορίες για τον τρόπο αλλά και για τα εμπόδια, που συνάντησε η πρακτική εφαρμογή της ΗΔ στον Δήμο Θεσσαλονίκης. Ειδικότερα, αντληθήκαν πολύ σημαντικές πληροφορίες για το ποσοστό ικανοποίησης ή μη, των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του συγκεκριμένου Δήμου, καθώς και για τα προβλήματα που αυτοί συνάντησαν στην προσπάθεια εξυπηρέτησής τους από τις συγκεκριμένες υπηρεσίες. Όλες αυτές οι πληροφορίες παρέχουν μία πολύ χρήσιμη και εποικοδομητική ανατροφοδότηση στις αρμόδιες υπηρεσίες του Δήμου Θεσσαλονίκης σχετικά με την πρακτική αποτύπωση της εφαρμογής της ΗΔ στον συγκεκριμένο φορέα, καθώς και για την άποψη του κοινού σχετικά με τρόπο, αλλά και τα αποτελέσματα που επέφερε η πρακτική αυτή εφαρμογή.

Κεφάλαιο 4ο: Συμπεράσματα και Προτάσεις

4.1. Συμπεράσματα

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, κατά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δημιούργησε και ανέπτυξε πληροφοριακά συστήματα που βασίζονται στις ΤΠΕ, έχοντας επιτελέσει με αυτόν τον τρόπο σημαντική πρόοδο στην προσπάθειά του να προσαρμοστεί και να ενταχθεί πλήρως στον λεγόμενο «ψηφιακό μετασχηματισμό». Παρ' όλα αυτά, ως φορέας του ευρύτερου δημόσιου τομέα, συναντά και αυτός αρκετά εμπόδια στην προσπάθεια επίτευξης του ψηφιακού μετασχηματισμού, καθώς οι χρόνιες παθογένειες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης και η ελλιπής κρατική χρηματοδότηση προς τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης επηρεάζουν σε μεγάλο βαθμό την προσπάθεια προς την επίτευξη του συγκεκριμένου στόχου.

Παρά τις όποιες αντιξοότητες και τους ανασταλτικούς παράγοντες, που εμποδίζουν την επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων, ο Δήμος Θεσσαλονίκης ανέπτυξε καινοτόμες, για την ελληνική δημόσια διοίκηση, ψηφιακές πλατφόρμες και εφαρμογές, οι οποίες προσφέρουν άμεση, αξιόπιστη και γρήγορη εξυπηρέτηση των χρηστών, μειώνοντας ταυτόχρονα κατά μεγάλο ποσοστό το κόστος και τον χρόνο διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών.

Ωστόσο, ακόμα και αυτές οι πλατφόρμες και οι εφαρμογές παρουσιάζουν κάποια σοβαρά μειονεκτήματα, όσον αφορά την ποιότητα αλλά και την ευχρηστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχουν. Για παράδειγμα σε καμία από αυτές δεν αναγράφεται πουθενά ο χρόνος εξυπηρέτησης του χρήστη από τον συγκεκριμένο φορέα, έτσι ώστε να μπορεί να υπολογίσει ο πρώτος τον πιθανό χρόνο διεκπεραίωσης του αιτήματός του προς τον φορέα αυτόν.

Επιπροσθέτως, σε καμία από αυτές τις πλατφόρμες και εφαρμογές δεν παρέχεται η δυνατότητα στον επισκέπτη, αλλά και στον εγγεγραμμένο χρήστη, να αποθηκεύσει και να εκτυπώσει τις φόρμες που έχει συμπληρώσει, γεγονός, που αποτελεί τροχοπέδη στην

προσπάθεια του συγκεκριμένου φορέα να ψηφιοποιήσει πλήρως τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του (Μητσιόπουλος και Τρασανίδης 2017, σσ. 23-24).

4.2. Προτάσεις Βελτίωσης

4.2.1. Δήμος Θεσσαλονίκης

Ο Δήμος Θεσσαλονίκης, όπως προαναφέρθηκε, προσπαθεί να αναπτύξει τις ψηφιακές του υπηρεσίες, με γνώμονα την βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που εδρεύουν και δραστηριοποιούνται εντός των γεωγραφικών του ορίων, αξιοποιώντας τις ΤΠΕ. Ωστόσο, τα επίπεδα εξέλιξης της προσπάθειας αυτής προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, δεν έχουν φτάσει ακόμα τον επιθυμητό βαθμό. Για να επιτευχθεί πλήρως αυτός ο στόχος θα πρέπει να πραγματοποιηθούν μία σειρά από ενέργειες και αναβαθμίσεις στον ιστότοπο του Δήμου Θεσσαλονίκης αλλά και γενικότερα σε όλα τα μέσα με τα οποία ασκείται η ΗΔ από τον συγκεκριμένο φορέα.

Πιο συγκεκριμένα, οι παρεχόμενες ψηφιακές υπηρεσίες θα πρέπει να αναβαθμιστούν και να μετεξελιχθούν, επιτυγχάνοντας την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών 4^{ου} επιπέδου, δηλαδή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που περιλαμβάνουν την πλήρη ψηφιακή συναλλαγή μεταξύ του φορέα και των χρηστών που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες αυτές. Η πραγματοποίηση της αναβάθμισης αυτής αποτελεί αναγκαία και βασική προϋπόθεση για την επίτευξη, σε μεταγενέστερο στάδιο, της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών 5^{ου} βαθμού από τον συγκεκριμένο φορέα, δηλαδή την επίτευξη της λεγόμενης «εξατομίκευσης» των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους χρήστες, προσαρμοσμένες στις προσωπικές τους ανάγκες του καθένα από αυτούς.

Επίσης, όσον αφορά στην προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τον συγκεκριμένο φορέα επιπέδου 3. «αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction)» και 4. «συναλλαγή (Transaction)», θα πρέπει να πραγματοποιείται μία πιο αξιόπιστη και αποτελεσματικότερη ταυτοποίηση και αυθεντικοποίηση των εγγεγραμμένων χρηστών των ηλεκτρονικών αυτών υπηρεσιών, καθώς η υπάρχουσα κατάσταση, ενώ

προσφέρει στους χρήστες την δυνατότητα της πλήρους ψηφιακής διεκπεραίωσης των αιτημάτων τους, στα πλαίσια της συναλλαγής με τον εν λόγω φορέα, παράλληλα όμως τα στοιχεία των χρηστών αυτών δεν είναι πλήρως εξακριβωμένα και αξιόπιστα.

Επιπλέον, μία πολύ καλή προσπάθεια βελτίωσης και ανάπτυξης της επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ του Δήμου Θεσσαλονίκης και των επισκεπτών και χρηστών των προσφερόμενων από αυτόν ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι η δημιουργία μίας ειδικής ηλεκτρονικής υπηρεσίας η οποία θα προσφέρει την δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας μεταξύ του συγκεκριμένου φορέα και των χρηστών των ηλεκτρονικών αυτών υπηρεσιών. Η υπηρεσία αυτή θα λειτουργεί υπό την μορφή άμεσου ηλεκτρονικού μηνύματος (live chat), όπου για τις συχνές ερωτήσεις θα υπάρχουν έτοιμες φόρμες ερωτήσεων από τις αρμόδιες υπηρεσίες του φορέα, με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, αλλά και την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης από τα στελέχη του Δήμου Θεσσαλονίκης. Σε μεταγενέστερο στάδιο, είναι δυνατό να υπάρξει και πρόβλεψη για μεταφορά της υπηρεσίας αυτής και στην εφαρμογή «Messenger» του «Facebook», υπό την μορφή που εφαρμόζεται από τον Δήμο Πλατανιά Κρήτης

4.2.2. Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, θα πρέπει να εξελιχθεί και να αναπτυχθεί περαιτέρω και με ταχύτερους ρυθμούς, στο σύνολο των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, έτσι ώστε να επιτευχθεί στα επιθυμητά επίπεδα ο πολυπόθητος ψηφιακός μετασχηματισμός. Βέβαια για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος θα πρέπει να προηγηθούν κάποια στάδια εξέλιξης και ανάπτυξης στον συγκεκριμένο τομέα. Αρχικά, ένα ακανθώδες ζήτημα που χρήζει σημαντικής βελτίωσης είναι η ενίσχυση της λεγόμενης «διαλειτουργικότητας» μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα, καθώς βάσει της σημερινής κατάστασης υπάρχει σοβαρό έλλειμμα αλληλεπίδρασης, διάδρασης, επικοινωνίας και κατά συνέπεια διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων αυτών, όπου οι περισσότεροι από αυτούς διαθέτουν διαφορετικά λειτουργικά και πληροφοριακά συστήματα, που καθιστούν πολύ δύσκολη έως αδύνατη την ανταλλαγή αρχείων και πληροφοριών με τους υπόλοιπους φορείς του δημοσίου. Για

να υπερκεραστεί ο συγκεκριμένος σκόπελος προκρίνεται ως λύση η δημιουργία ενός ενιαίου λειτουργικού συστήματος, ή μίας ενιαίας ψηφιακής πύλης, η οποία θα έχει την μορφή ενός ηλεκτρονικού «σύννεφου» (cloud), εντός της οποίας οι φορείς αυτοί θα έχουν την δυνατότητα να ανταλλάσουν πληροφορίες και έγγραφα, μέσα σε ένα ασφαλές και αξιόπιστο ψηφιακό περιβάλλον.

Επιπροσθέτως, σήμερα οι περισσότερες από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης δεν είναι πλήρως ηλεκτρονικοποιημένες. Δηλαδή οι χρήστες, ενώ έχουν την δυνατότητα να αιτηθούν ή να αναζητήσουν πληροφορίες ηλεκτρονικά μέσω των παρεχόμενων αυτών ηλεκτρονικών υπηρεσιών των φορέων αυτών, δεν έχουν την δυνατότητα να αποθηκεύσουν (download) το ηλεκτρονικό αυτό υλικό, αλλά ούτε και να ολοκληρώσουν πολλές από αυτές τις αιτήσεις εξολοκλήρου ηλεκτρονικά. Το γεγονός αυτό αποτελεί έναν πολύ σοβαρό ανασταλτικό παράγοντα, καθώς οι χρήστες των υπηρεσιών αυτών είναι αναγκασμένοι να εκτυπώνουν τα αρχεία αλλά και τις αιτήσεις αυτές για να τα προσκομίζουν πολλές φορές εντύπως προς του φορείς αυτούς. Η πλήρης ψηφιοποίηση των διαδικασιών αυτών θα οδηγήσει σε σημαντική μείωση του γραφειοκρατικού αλλά και του οικονομικού κόστους, την αισθητή μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης του κοινού, καθώς και την αύξηση της αξιοπιστίας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών αυτών.

Τέλος, στα πλαίσια της ενίσχυσης της διαφάνειας και της λογοδοσίας καθώς και της μείωσης του χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών διαδικασιών, αλλά και της αύξησης της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης, θα ήταν πολύ χρήσιμο να θεσμοθετηθεί ένα συγκεκριμένο νομοθετικό πλαίσιο το οποίο θα καθιερώνει την υποχρεωτική εξυπηρέτηση του κοινού από τις υπηρεσίες του ευρύτερου δημόσιου τομέα μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εξαιρώντας μόνο τις περιπτώσεις, όπου η πραγματοποίηση της διαδικασίας αυτή κρίνεται ανέφικτη. Ωστόσο, για την επιτυχημένη εφαρμογή αυτού του εγχειρήματος κρίνεται αναγκαία η ύπαρξη και η εγκατάσταση των ανάλογων υποδομών και δικτύων, με κινητήριο μοχλό αυτών την ανάπτυξη και επέκταση της ευρυζωνικότητας σε όλους αυτούς τους φορείς και τις αντίστοιχες περιοχές της Ελλάδας.

Εν κατακλείδι, η δημόσια διοίκηση της χώρας μας, παρά τις όποιες αντιξοότητες και τις χρόνιες παθολογίες, που την μαστίζουν, έχει επιτελέσει τα τελευταία χρόνια αξιομνημόνευτες επιδόσεις όσον αφορά την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, πραγματοποιώντας με αυτόν τον τρόπο σημαντικά βήματα προόδου προς την επίτευξη του επιδιωκόμενου ψηφιακού μετασχηματισμού.

Βιβλιογραφία

Ελληνική Βιβλιογραφία

Heywood A., (2014) *Εισαγωγή στην πολιτική*, Δ' Έκδοση, Εκδόσεις Επίκεντρο, Θεσσαλονίκη, σ. 338.

Lamans Management Services, (1999) *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»*. Απολογιστική Έκθεση Αξιολόγησης, Αθήνα, σσ. 5-7.

Αντωνίου Δ., (2016) *Οι Καλές Πρακτικές των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ο ρόλος Περιφερειακής και Τοπικής Ανάπτυξης: Η περίπτωση του Δήμου Χανίων*, Διπλωματική Εργασία στο πλαίσιο του ΠΜΣ Πάντειον Πανεπιστήμιο Κ.Π.Ε., Αθήνα, σ. 56.

Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε. και Χάλαρης Ι. (2008) *Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα. σσ. 27-33, 105-106, 386-391, 410-411.

Δεληθέου Β., (2014) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση*. Σημειώσεις από παράδοση μαθημάτων, Πάντειο Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αθήνα 3 Φεβρουαρίου 2014.

Δεληθέου Β., (2018) *Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Ανάπτυξης*. Εκδόσεις Παπαζήση, Αθήνα, σσ. 149-150.

Εθνικό Σημείο Urbact Ελλάδας-Κύπρου Governance (2017) *City Management, Digital Transactions, Entrepreneurship and Smes, Local Economic Development, Participation, Research and Innovation*, «Οι 97 Πόλεις Καλών Πρακτικών». Φεστιβάλ Πόλεων Ταλίν Εσθονίας, σ. 3.

Καλλιντερή Ι., (2006) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-government)*. Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Μεσσολογίου, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Εφαρμογών Πληροφορικής στη Διοίκηση και στην Οικονομία, σ. 6.

Καραβασίλης Ι., (2012) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Διοίκηση και Οργάνωση Δημοσίων Οργανισμών. Η Περίπτωση της Ελλάδας στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης*. Διδακτορική Διατριβή. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Σχολή Οικονομικών και Κοινωνικών Επιστημών, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Θεσσαλονίκη, σ. 132.

Καρακώστας Ι., (2016) Προστασία της Ιδιωτικότητας στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο Α. Σιδερίδης (επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας & Δικαιώματα του Πολίτη*, σ. 207.

Κουμιάτης, Α. Τ. (2011) *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα* (Master's thesis). Πανεπιστήμιο Πειραιώς, Τμήμα Πληροφορικής, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών: «Πληροφορική», Πειραιάς, σ. 39.

Κωνσταντάκης Μ. και Δενδρινός Ι., (2014) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government)*. Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας Τμήμα Λογιστικής, Πειραιάς, σσ. 22, 68.

Κωνσταντινίδου Α., (2016) *Δημόσια διοίκηση και ηλεκτρονική διακυβέρνηση: ο ρόλος των ΤΠΕ*. Πάντειο Πανεπιστήμιο Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών, Αθήνα, σσ. 8-9, 17, 23, 34-36, 40, 43-44, 57, 63-64, 91-92, 96, 99, 102, 109-111.

Λάμπρου, Φ., (2017) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οικονομική ανάπτυξη στην ελληνική τοπική αυτοδιοίκηση: η περιπτώσιολογική μελέτη του Δήμου Ερέτριας*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Διεθνών και Ευρωπαϊκών Σπουδών, Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών: «Ευρωπαϊκές Σπουδές στις Διεθνείς Υπηρεσίες και Συναλλαγές», Κατεύθυνση: Ευρωπαϊκών Χρηματοπιστωτικών Θεσμών, Θεσσαλονίκη, σσ. 50-51.

Μητσιοπούλος Χ. και Τρασανίδης Χ., (2017) *Αξιολόγηση του διαδικτυακού τόπου και ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δήμου Θεσσαλονίκης*. Στρατηγική και Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, σσ. 4-5, 14-16, 24-27.

Πανταζή, Ι., (2018) *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως παράγοντας μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης σε Ευρώπη και Ελλάδα: εφαρμογή, προοπτικές, δυσκολίες στην τοπική αυτοδιοίκηση*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών: Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση και Διακυβέρνηση, Θεσσαλονίκη, σσ. 130-131.

Παπανικολάου, Ι. (2010) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης Πρώτου Βαθμού*. Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Διατμηματικό Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών (M.I.S.) στα Πληροφοριακά Συστήματα, Θεσσαλονίκη, σ. 54.

Πετροπούλου, Ν. Α. (2015) *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα και την Ευρώπη*. Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδος, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Επιχειρήσεων, Πάτρα, σσ. 34-36, 40, 44-65.

Πισχιτζής, Α. (2018) *Διαφάνεια και ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά Τεχνολογικού Τομέα, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής, Αθήνα, σ. 14.

Πλούμης Χ., 2009. *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Ανάλυση και Τεχνολογίες Ανάπτυξης Μοντέλου Αιτήσεων-εγκρίσεων*, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών Τομέας Τεχνολογίας Πληροφορικής και Υπολογιστών, Αθήνα, σ. 6.

Σακκάς, Γ. (2015) *Κοινωνία της πληροφορίας: ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τοπική αυτοδιοίκηση: πρόοδος, προβλήματα και προοπτικές εξέλιξης*. Τ.Ε.Ι Καλαμάτας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Διοίκηση Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Καλαμάτα, σ. 37.

Σίσκος, Ε., Ασκούνης, Δ. και Ψαρράς, Ι., (2012) *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη: μια πολυκριτήρια αξιολόγηση*. 23ο Εθνικό Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας Επιχειρησιακών Ερευνών, Αθήνα, σ. 128.

Σπανού Κ., (2007) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Τεχνολογία ή Πολιτική; Στο *«Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις-Προοπτικές»*, Συνέδριο 31 Μαΐου-1 Ιουνίου 2007, Τμήμα Ερευνών Κοινωνικού Πολυκέντρου ΑΔΕΔΥ, Ερέτρια, Ξενοδοχείο Negroponte, σ. 124.

Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν. και Τσούμα Ν. (2018) *Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, επιτυχίες, προβλήματα και ο δρόμος προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό*. ΔιαΝΕΟσις: Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης, Αθήνα, σσ. 48-62.

Ταμπάκης, Θ.Σ., (2008) *Εφαρμογές Πληροφοριακών Συστημάτων στον ευρύτερο Δημόσιο Τομέα - Η περίπτωση των ΚΕΠ «Μια Θεωρητική και εμπειρική προσέγγιση της ελληνικής πραγματικότητας»*. Τμήμα Πληροφοριακών Συστημάτων και Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη, σ. 52.

Τσουκαλάς Ι., (2004) *e-Governance: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση: εφαρμογές, αρχές, προοπτικές*. Στο Α. Σιδερίδης (επιμ.), *Ηλεκτρονική Δημοκρατία Κοινωνία της Πληροφορίας και Δικαιώματα του Πολίτη*. 1ο Συνέδριο, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή, σσ. 37-50.

Χριστόπουλος, Α. (2015) *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government) στην Ελλάδα, επιτεύγματα, προβλήματα και προοπτικές*. Πτυχιακή Εργασία, Ανώτατο Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Καλαμάτας, Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας, Τμήμα Διοίκησης Μονάδων Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Καλαμάτα, σ. 75.

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

Anthopoulos L. and Reddick C. (2013) (eds), *Government e-Strategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*, Springer Science+Business Media New York, 3, pp. 186-187.

Assar S., Boughzala I., Boydens I. (2011) Back to practice, a Decade of Research in E-Government. Στο S. Assar/ I. Boughzala/I. Boydens (eds), *Practical Studies in E-Government, Best Practices from Around the World*. Springer Science+Business Media, LLC, pp. 1-12.

Contini F. and. Lanzara G.F., (2009) (eds.) *ICT and Innovation in the Public Sector, European Studies in the Making of E-Government*. Palgrave Macmillan, Wiltshire, p. 36.

Davies R. (2015) *E-Government: Using technology to improve public services and democratic participation*. EPRS | European Parliamentary Research Service, σ. 45.

Delitheou V., (2011) *E-local Government. Exploring citizens' attitude towards electronic municipal services*, pp. 21, 51, 56.

Ebbers, W.E., Jansen, M.G. and van Deursen, A.J., (2016) Impact of the digital divide on e-government: Expanding from channel choice to channel usage. *Government information quarterly*, 33 (4), pp. 685-692.

Floreddu P. B. and Cabiddu F. (2014) Assessing Public Participation Through Different Lens: The Case of Public Participation Geographic Information Systems. Στο L. Anthopoulos/C. Reddick (eds), *Government eStrategic Planning and Management Practices, Patterns and Roadmaps*. Springer Science+Business Media, New York, pp. 49-50.

Joseph R.C. and Kitlan D. P., (2008) Chapter I, Key Issues in E-Government and Public Administration. Στο G. D. Garson/M. Khosrow-Pour (eds), *Handbook of Research on Public Information Technology*, 1, p. 1.

Li, Z. and Yang, F., (2016) The e-government information model based on GPR. *Procedia Computer Science*, 91, pp. 193-200.

Loukis, E. N. (2008) Dunleavy, P., Margetts, H., Bastow, S., and Tinkler, J.(2006) Digital Era Governance—IT Corporations, the State and e-Government. New York: Oxford University Press, p. 289 (hardbound). *Social Science Computer Review*, 26(2), pp. 254-257.

Markovska, N., Taseska, V. and Pop-Jordanov, J. (2009) SWOT analyses of the national energy sector for sustainable energy development. *Energy*, 34(6), pp. 752-756.

NIFO, (2014) *eGovernment Factsheets- Greece*, ό.π., pp. 10-11.

NIFO, (2016) *eGovernment in Greece*. Edition 18.0, ό.π., pp.16-17.

Rizzo, A. S., and Kim, G. J. (2005) A SWOT analysis of the field of virtual reality rehabilitation and therapy. *Presence: Teleoperators and Virtual Environments*, 14(2), pp. 119-146.

Θεσμικά Κείμενα

Εφημερίς της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ 94/Α΄/27-5-2016), (2016) Ν.4389/2016 «Επείγουσες διατάξεις για την εφαρμογή της συμφωνίας δημοσιονομικών στόχων και διαρθρωτικών μεταρρυθμίσεων και άλλες διατάξεις».

Εφημερίς της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ 87/Α΄/7-6-2010), (2010) Ν.3852/2010 «Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης-Πρόγραμμα «Καλλικράτης».

Εφημερίς της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ 138/Α΄/16-6-2011), (2011) Ν.3979/2011 «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις».

Πηγές από Διεθνείς και Υπερεθνικούς Οργανισμούς

European Commission, (2016) eGovernment Benchmark 2016: a turning point for eGovernment development in Europe? Final Insight Report, 1, a study prepared for the European Commission DG Communications Networks, Content & Technology by: Capgemini, IDC, Sogeti, and Politecnico di Milano, E.C., *Directorate General for Communications Networks*. Content and Technology Unit F.4 Knowledge Base. [Online] Available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-egovernmentreport-2016-shows-online-public-services-improved-unevenly> [τελευταία πρόσβαση 14-11-2018].

OECD e-Government Studies, (2003) The e-Government Imperative, OECD Publications Service, p. 23. [Online] Available at: http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-governmentimperative_9789264101197-en#.V8h1F5h9670#page1 [τελευταία πρόσβαση 05-11-2018].

OECD e-Government Studies, (2003), The e-Government Imperative, OECD Publications Service, p. 19.

United Nations, (2004) Global E-Government Readiness Report 2004, Towards Access for Opportunity, UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs, p.14. [Online] Available at: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey2004> [τελευταία πρόσβαση 05-11-2018].

United Nations, (2004) Global E-Government Readiness Report 2004: *Towards Access for Opportunity*. UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.

United Nations, (2014) *E-Government Survey 2014: E-Government for the Future We Want*. UN, Division for Public Administration and Development Management, Department of Economic and Social Affairs.

Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, (2003) Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 26ης Σεπτεμβρίου 2003, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών: «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης («eGovernment») για το μέλλον της Ευρώπης», Βρυξέλλες, COM(2003), 567 τελικό.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0567&from=EL>

[τελευταία πρόσβαση 06-11-2018].

Διαδικτυακές πηγές

E-DEM and E-GOV, (2014) About the Seminar-ISEDEG. [Online] Available at: <https://edem-egov.org/ISEDEG-2014> [τελευταία πρόσβαση 26-11-2018].

e-trikalaA.E, (2016) SmartTrikala.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <http://www.e-trikala.gr/>

[τελευταία πρόσβαση 14-11-2018].

European Commission, (2018) *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. [Online] Available at: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

[τελευταία πρόσβαση 24-11-2018].

Finger M. and Pécoud G., (2003) *From e-Government to e-Governance?* Towards a Model of e-Governance. in *Electronic Journal of Government*, 1, p. 52-62,

[Online] Available at: <http://www.ejeg.com/volume1/issue1/p52>

[τελευταία πρόσβαση 06-11-2018]

NIFO, (2015) *eGovernment in Greece*. Edition 17.0, ISA and ISA² Programmes, European Commission, European Union, p. 10-15.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο:
https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernmentfactsheets#eGov2016

[τελευταία πρόσβαση 18-11-2018].

Pakistan Defence, (2018) *PTI plans to introduce e-Government initiatives to reduce corruption.*

[Online] Available at:

<https://defence.pk/pdf/threads/pti-plans-to-introduce-e-government-initiatives-to-reduce-corruption.573417/>

[τελευταία πρόσβαση 21-11-2018].

United Nations Public Administration Network, (2016) *E-Government Development Index.*

[Online] Available at:

<http://www.unpan.org/Library/MajorPublications/UNEGovernmentSurvey/PublicEGovernanceSurveyintheNews/tabid/651/mctl/ArticleView/ModuleId/1555/articleId/51150/Default.aspx>

[τελευταία πρόσβαση 25-11-2018].

Ανοιχτή Διακυβέρνηση, (2018) *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα-Μία Μελέτη*

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://opengov.ellak.gr/2018/03/04/i-ilektroniki-diakivernisi-stin-ellada-mia-meleti/>

[τελευταία πρόσβαση 25-11-2018].

Βιτούνης Σ., (2018) *Η χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας στο Δημόσιο Τομέα: Εξέλιξη, οικονομικές επιδράσεις & εφαρμογές στο Οικονομικό Σώμα.* Διαφάνειες από παρουσίαση σε συνέδριο, Αθήνα, 5 Μαρτίου 2018.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο:

https://sxo.army.gr/sites/sxo.army.gr/files/13._paper_vitoynis.pdf

[τελευταία πρόσβαση 25-11-2018].

Γενική Γραμματεία Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής, (2002), *Πρόγραμμα Αστερίας*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο:

<http://www.ypai.gr/site/home/Basic+Menu/Programs/Olokirwmena/Asterias.csp>

[τελευταία πρόσβαση 22-11-2018].

Δήμος Θεσσαλονίκης, (2018) *Πύλη ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://opengov.thessaloniki.gr/>

[τελευταία πρόσβαση 23-11-2018].

Διαχείριση Δημόσιας Διοίκησης και Ανάπτυξης, Τμήμα Οικονομικών και Κοινωνικών Σχέσεων του Ο.Η.Ε., (2017)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://publicadministration.un.org/en/>

[τελευταία πρόσβαση 07-11-2018].

Ε.Σ.Π.Α. 2007-2013, (2016)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: [http://2007-](http://2007-2013.espa.gr/elibrary/Perilipsi_EP_Psifiaki_Syglyklish.pdf)

[2013.espa.gr/elibrary/Perilipsi_EP_Psifiaki_Syglyklish.pdf](http://2007-2013.espa.gr/elibrary/Perilipsi_EP_Psifiaki_Syglyklish.pdf)

[τελευταία πρόσβαση 16-11-2018].

ΕΔΟΤΠΕ, (2012) Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο:

<http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma>

[τελευταία πρόσβαση 19-11-2018].

Εθνική Ηλεκτρονική Πύλη «Ερμής», (2016)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

[τελευταία πρόσβαση 17-11-2018].

ΕΛΣΤΑΤ, (2018) *Η Ελλάδα με Αριθμούς*, σελ 19.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο:
http://www.statistics.gr/documents/20181/1515741/GreeceInFigures_2018Q3_GR.pdf/3d9735d5-8641-4ba3-b36a-d9497484cfea

[τελευταία πρόσβαση 23-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα Ο.Ο.Σ.Α., (2016)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page23

[τελευταία πρόσβαση 07-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα πρόσβασης στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, (2002) *e-Europe 2005*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226>

[τελευταία πρόσβαση 09-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα πρόσβασης στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, (2005) *Σύνοψη της νομοθεσίας της ΕΕ, i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:c11328>

[τελευταία πρόσβαση 11-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα πρόσβασης στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, (2005) *Σχέδιο δράσης i2010 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226j>

[τελευταία πρόσβαση 12-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα πρόσβασης στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, (2010) *Ψηφιακό θεματολόγιο για την Ευρώπη*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Aasi0016> [τελευταία πρόσβαση 13-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα πρόσβασης στο δίκαιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης., (2016)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/>
[τελευταία πρόσβαση 08-11-2018].

Επίσημη ιστοσελίδα του Δήμου Θεσσαλονίκης, (2018)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://thessaloniki.gr/>
[τελευταία πρόσβαση 24-11-2018].

Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (2012) *Απόφαση της Επιτροπής της 6.12.2012 για την τροποποίηση της απόφασης E(2007) 5339 για την έγκριση του επιχειρησιακού προγράμματος "Ψηφιακή Σύγκλιση" για κοινοτική ενίσχυση από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης στο πλαίσιο του στόχου σύγκλισης στις περιφέρειες της Ελλάδας*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <http://www.digitalplan.gov.gr/resource-api/dipla/contentObject/dcace663-5b4e-4eea-b743-910f872ada41/content>
[τελευταία πρόσβαση 19-11-2018].

Μανουσέλης Ε., (2012) *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/bitstream/10889/6292/3/Nimertis_Manouselis%28mech%29.pdf
[τελευταία πρόσβαση 10-11-2018].

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2013) *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126
[τελευταία πρόσβαση 20-11-2018].

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, (2017)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <http://www.minadmin.gov.gr/>

[τελευταία πρόσβαση 15-11-2018].

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2013)
Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20140415_egov_strategy.pdf

[τελευταία πρόσβαση 21-11-2018].

Υπουργείο Εσωτερικών, (2011) *Άρθρο 15: Τήρηση Ηλεκτρονικού Πρωτοκόλλου.*

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <http://www.opengov.gr/ypes/?p=969>

[τελευταία πρόσβαση 22-11-2018].

Υπουργείο Οικονομίας και Ανάπτυξης, (2016)

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: <https://startupgreece.gov.gr/el/companies>

[τελευταία πρόσβαση 20-11-2018].

Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (στο εξής ΥΔΜΗΔ), (2014) *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, ΥΔΜΗΔ, Έκδοση 1.0, σσ. 4-8.

[Ηλεκτρονικό] Διαθέσιμο στο: http://www.minadmin.gov.gr/wp-content/uploads/20141219_Action_Plan.pdf

[τελευταία πρόσβαση 21-11-2018].

Παραρτήματα

Παράρτημα Α: SWOT Analysis για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η «SWOT Analysis», όπως ονομάζεται στα αγγλικά, είναι μία ανάλυση που καταγράφει τα δυνατά σημεία, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τις απειλές που χαρακτηρίζουν το αντικείμενο της εκάστοτε έρευνας. Η ανάλυση αυτή έχει τις ρίζες της πριν από την δεκαετία του 80' και προέρχεται από τον ιδιωτικό τομέα όπου συνήθως πραγματοποιούνταν για μία επιχείρηση αλλά και για ένα προϊόν ή μία υπηρεσία (Rizzo and Kim 2005, p. 119). Την δεκαετία του 80' ξεκίνησε να χρησιμοποιείται και από τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα στα πλαίσια της χωρικής ανάπτυξης αλλά και του σχεδιασμού των επιχειρησιακών προγραμμάτων και σχεδίων, κυρίως των Δήμων (Markovska et al 2009, p. 752). Στην συγκεκριμένη περίπτωση το αντικείμενο έρευνας και ανάλυσης είναι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας όπου με βάση την SWOT Analysis θα αναλυθούν τα δυνατά σημεία, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τις απειλές που διατρέχουν το συγκεκριμένο αντικείμενο έρευνας. Πιο συγκεκριμένα:

Δυνατά σημεία:

- Οι κυβερνήσεις και οι Δημόσιες Διοικήσεις προσφέρουν διαμέσου της ΗΔ και των ΤΠΕ την δυνατότητα ευρείας πρόσβασης στην πληροφορία και στην γνώση από τους διοικούμενους-πολίτες και από τις επιχειρήσεις, ενισχύοντας με αυτόν τον περαιτέρω εκδημοκρατισμό της διακυβέρνησης (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 39) καθώς και την συμμετοχικότητα αυτών στην διοίκηση μέσω της αυτής αλληλεπίδρασης (Floreddu and Cabiddu 2014, pp. 49-50).
- Δημιουργείται μία αλληλεπίδραση μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών μέσω υπηρεσιών όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting), η ψηφιακή συμμετοχή (e-participation) και η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-consultation). Όλες αυτές οι

υπηρεσίες συμβάλουν στην δημιουργία της λεγόμενης ηλεκτρονικής-ψηφιακής δημοκρατίας (e-democracy) (Anthopoulos and Reddick 2013, pp. 186-187).

- Μέσω της ΗΔ ενισχύεται η διαφάνεια και η λογοδοσία της διοίκησης, γεγονός που οδηγεί σε αύξηση της αποτελεσματικότητας και αλλά και της αξιοπιστίας της διοίκησης απέναντι στους διοικούμενους-πολίτες και τις επιχειρήσεις (Αποστολάκης 2008, σ. 143).
- Η διαλειτουργικότητα, που περιλαμβάνει την επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα σε εθνικό, υπερεθνικό αλλά και σε διεθνές επίπεδο, είναι ένα από τα βασικότερα πλεονεκτήματα αλλά και δυνατότητες που προσφέρουν οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας στις δημόσιες διοικήσεις και τις κυβερνήσεις που τις χρησιμοποιούν (Κωνσταντινίδου 2016, σ. 40).
- Σύμφωνα με τους Contini and. Lanzara (2009), οι ΤΠΕ ανασχεδιάζουν, αναδομούν και αναδιαμορφώνουν τις γραφειοκρατικές διαδικασίες της εκάστοτε δημόσιας διοίκησης, καθώς η εφαρμογή του επιβάλλει πολλές φορές ολόκληρη την αλλαγή του θεσμικού πλαισίου που ενυπάρχει στους φορείς όπου εφαρμόζονται. Με λίγα λόγια, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρόκειται για ένα μεταρρυθμιστικό εργαλείο για τις δημόσιες διοικήσεις των χωρών που την χρησιμοποιούν και την εφαρμόζουν (Αποστολάκης 2008, σ. 253-256).
- Οι ΤΠΕ προσφέρουν έναν νέο τρόπο αποθήκευσης των δεδομένων και των αρχείων, τα οποία πλέον αποθηκεύονται ψηφιακά, συντελώντας παράλληλα στην αποφόρτιση των φυσικών αποθηκευτικών χώρων των δημόσιων αρχείων και εγγράφων (Dunleavy et al 2006, p. 227-228).
- Σύμφωνα με τους Li και Yang (2016), μέσω της χρήσης των ΤΠΕ μειώνεται σε σημαντικό βαθμό ο χρόνος διεκπεραίωσης και εκτέλεσης μίας γραφειοκρατικής διαδικασίας καθώς απλοποιούνται οι διαδικασίες αυτές και επίσης επιτυγχάνεται η αλλαγή του γραφειοκρατικού μοντέλου από «γραμμικό» σε «φυσικό» όπου η ακολουθία των εργασιών πραγματοποιείται με φυσική αλληλουχία και όχι με φυσική.
- Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι ΤΠΕ συντελούν στον καλύτερο, ταχύτερο και πιο αξιόπιστο συντονισμό, επικοινωνία, ενημέρωση, αλληλεπίδραση και διαλειτουργικότητα μεταξύ των φορέων που εδρεύουν στα κέντρα λήψεων αποφάσεων και στις αποκεντρωμένες διοικήσεις και υπηρεσίες τους (Li and Yang 2016, p. 194-195).

- Σύμφωνα με την Πετροπούλου (2015), οι παρεχόμενες υπηρεσίες από την δημόσια διοίκηση μέσω των ΤΠΕ έχουν ως γνώμονα και στόχο την καλύτερη, ταχύτερη και πιο αξιόπιστη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, οι οποίοι έχουν άμεση και ταχύτατη πρόσβαση στις πληροφορίες. Επίσης μειώνεται σε σημαντικό βαθμό ο χρόνος εξυπηρέτησης τους από τις δημόσιες υπηρεσίες, όπου σε πολλές περιπτώσεις δεν απαιτείται καθόλου η φυσική τους παρουσία διότι οι συναλλαγές αυτές πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά (Πετροπούλου 2015, σ. 34).
- Μέσω της εφαρμογής της ΗΔ και των ΤΠΕ μειώνεται σε σημαντικό βαθμό το διοικητικό κόστος των υπηρεσιών του ευρύτερου δημόσιου τομέα όπου ελαττώνεται σε σημαντικό βαθμό το κόστος των δαπανών, που περιλαμβάνουν κυρίως έξοδα για αναλώσιμα υλικά, καθώς και τα έξοδα της διοίκησης κυρίως στον τομέα της ανταλλαγής εγγράφων και πληροφοριών μεταξύ των υπηρεσιών αυτών (Πετροπούλου 2015, σ. 35).
- Ένα επίσης θετικό στοιχείο της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών και η διαλειτουργικότητα μεταξύ των υπηρεσιών του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Η αυτοματοποίηση αυτή περικλείει τόσο την ηλεκτρονική σύνταξη και αρχειοθέτηση των εγγράφων, όσο και την διακίνηση αυτών αλλά και την επικοινωνία μεταξύ των εν λόγω υπηρεσιών (Πετροπούλου 2015, σ. 35).
- Η ΗΔ και οι ΤΠΕ συντελούν στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης καθώς απλοποιούνται οι διοικητικές διαδικασίες, που έχει σαν αποτέλεσμα την εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου αλλά και την απαλοιφή κάποιων χρονοβόρων σταδίων, κυρίως για τους πολίτες-διοικούμενους, όπως είναι για παράδειγμα η φυσική τους παρουσία στις δημόσιες υπηρεσίες (Πετροπούλου 2015, σ. 35).
- Η επιτυχής εφαρμογή της ΗΔ οδηγεί και σε ενίσχυση της διαφάνειας στον ευρύτερο δημόσιο τομέα καθώς όλες οι διαδικασίες ελέγχονται και όλες οι πράξεις δημοσιοποιούνται ηλεκτρονικά, με αποτέλεσμα κάθε απόφαση και πράξη να γίνεται γνωστή σε όλους τους χρήστες του διαδικτύου. Με αυτόν τον τρόπο έχει επιτευχθεί η μείωση σε μεγάλο βαθμό των φαινομένων απάτης και διαφθοράς στον ευρύτερο δημόσιο τομέα (Πετροπούλου 2015, σ. 36).
- Η εφαρμογή της ΗΔ μπορεί να οδηγήσει και σε συγχώνευση του αριθμού των δομών και στην δημιουργία νέων που θα έχουν συντονιστικό ρόλο. Η διαδικασία αυτή μπορεί να οδηγήσει με την σειρά της μείωση του λειτουργικού κόστους καθώς και μείωση του

χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών από τα στελέχη της δημόσιας διοίκησης (Κωσταντινίδου 2016, σ. 109).

Όλα τα παραπάνω οδηγούν και συντείνουν στην ικανοποίηση των διοικουμένων-πολιτών που χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ ή επωφελούνται από αυτές καθώς απολαμβάνουν όλα τα προνόμια που παρέχονται μέσω αυτών, όπως είναι για παράδειγμα η άμεση, ταχύτατη αλλά και αξιόπιστη εξυπηρέτηση τους (Πετροπούλου 2015, σ. 36).

Ευκαιρίες:

- Σύμφωνα με την Κωσταντινίδου (2016), η εφαρμογή της ΗΔ στην Δημόσια Διοίκηση μπορεί να προσφέρει πολλαπλά οφέλη όπως για παράδειγμα την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την καταπολέμηση της διαφθοράς, την διαχείριση των πόρων από έναν ενιαίο φορέα καθώς και τον γενικότερο εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης.
- Η εφαρμογή της ΗΔ στους φορείς της δημόσιας διοίκησης προσφέρει μία χρυσή ευκαιρία για αναδόμηση και εξέλιξη των ήδη υπάρχουσών διοικητικών διαδικασιών ή ακόμα και την κατάργηση τους με την δημιουργία νέων στην θέση αυτών, προσαρμοσμένων στις απαιτήσεις που επιτάσσει η ΗΔ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).
- Μέσω της χρήσης των ΤΠΕ προσφέρεται η δυνατότητα στους φορείς αυτούς να δημιουργήσουν ένα κοινό ηλεκτρονικό «σύννεφο» (cloud) όπου θα μπορούν να ανταλλάσουν και να διαχειρίζονται εντός αλλά και μέσω αυτού χρήσιμες πληροφορίες, έγγραφα και διαφόρων ειδών αρχεία (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).
- Επίσης, οι ΤΠΕ προσφέρουν και την δυνατότητα να δημιουργηθεί και ένα ενιαίο ηλεκτρονικό σύστημα προμηθειών για όλους τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα της χώρας (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).
- Η εφαρμογή της ΗΔ μπορεί να προσφέρει και αντίστοιχες θέσεις απασχόλησης στην δημόσια διοίκηση, σε εξειδικευμένο στις ΤΠΕ προσωπικό ή και αξιοποίηση του ήδη υπάρχοντος που διαθέτει τις απαραίτητες αυτές γνώσεις και κατάρτιση (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).

- Μέσω των ΤΠΕ μπορεί να δημιουργηθεί μία κεντρική και ενιαία ηλεκτρονική πλατφόρμα η οποία θα περιλαμβάνει όλες τις απαραίτητες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις πληροφορίες καθώς επίσης θα προσφέρεται σε αυτούς η δυνατότητα να εισέρχονται στην ηλεκτρονική αυτή πλατφόρμα με έναν κωδικό ο καθένας, μέσω του οποίου θα έχουν πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, ανεξάρτητος φορέα. Με αυτόν τον τρόπο δημιουργείται στην ουσία ένα ενιαίο ηλεκτρονικό περιβάλλον για την πρόσβαση σε όλους τους φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα.
- Μέσω της χρήσης των ΤΠΕ ενισχύεται η ικανοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων καθώς αισθάνονται ότι είναι ενεργοί στην λήψη των πολιτικών αποφάσεων αλλά και μέσω της δυνατότητας πρόσβασης στις ανοιχτές πληροφορίες ενισχύεται το αίσθημα εμπιστοσύνης όσον αφορά την διαφάνεια των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης (Κωσταντινίδου 2016, σ. 111).
- Η εφαρμογή της ΗΔ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ θα ενισχύσει και την μείωση του ποσοστού του ψηφιακού αναλφαριθμητισμού μεταξύ των στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης αλλά και των πολιτών (Κωσταντινίδου 2016, σ. 111).
- Η Ευρωπαϊκή Ένωση, στα πλαίσια του προγράμματος «Agenda 2020», προσφέρει χρηματοδότηση αλλά και τεχνογνωσία στα κράτη-μέλη για την εφαρμογή της ΗΔ, αξιοποιώντας τις ΤΠΕ (Κωσταντινίδου 2016, σ. 111).

Αδύνατα σημεία:

- Το μεγάλο κόστος και η σπατάλη πολύ χρόνου για τον μετασχηματισμό των διαδικασιών με βάση τις ΤΠΕ καθώς αυτές διαθέτουν ένα αυστηρό τεχνικό πλαίσιο αλλά και κανόνες λειτουργίας (Dunleavy et al 2006, p. 10).
- Σύμφωνα με τους Dunleavy κ.α.(2006), οι ΤΠΕ είναι πολύ κοστοβόρες αλλά και πού πολύπλοκες όσον αφορά την εγκατάσταση και την λειτουργία τους, γι αυτό και οι δημόσιες διοικήσεις και οι κυβερνήσεις προτιμούν να πραγματοποιούν αναβάθμιση και αντικατάσταση των συστημάτων αυτών με την πάροδο μίας πενταετίας το λιγότερο και όχι ανά τακτά χρονικά διαστήματα.

- Σύμφωνα με τον Αποστολάκη (2008), ένα πολύ σημαντικό μειονέκτημα της εγκατάστασης, χρήσης και λειτουργίας των ΤΠΕ αλλά και ολόκληρης της ΗΔ στην δημόσια διοίκηση, θεωρείται η δυσκολία προσαρμογής των στελεχών των εκάστοτε δημόσιων διοικήσεων αλλά και των κυβερνήσεων στην εφαρμογή και την χρήση των ΤΠΕ, στην πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Επίσης, μεγάλος αριθμός στελεχών της δημόσιας διοίκησης στις αναπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες, δεν διαθέτει τις απαραίτητες τεχνολογικές γνώσεις για την εφαρμογή των ΤΠΕ. Με βάση αυτά τα δεδομένα, θα πρέπει να πραγματοποιηθεί μία πολύ μεγάλη και σημαντική προσπάθεια από τις κυβερνήσεις και τις δημόσιες διοικήσεις των κρατών που έχουν εισάγει ή που θα εισάγουν τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, για την επιτυχή εφαρμογή αυτών καθώς και για την ολοκλήρωση του ψηφιακού μετασχηματισμού μετασχηματισμό (OECD 2003, p. 19).
- Όπως επισημαίνει και Ο.Ο.Σ.Α στην έκθεση του για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, μία πολύ σημαντική αρνητική παράμετρος στις δημόσιες διοικήσεις πολλών κρατών παραμένει το γεγονός ότι μόνο ένας περιορισμένος αριθμός πολιτών έχουν πρόσβαση στις ΤΠΕ (OECD 2003, p. 19). Το γεγονός αυτό μπορεί να οφείλεται και σε παραμέτρους όπως η γεωγραφική θέση που κατοικούν οι πολίτες αυτοί καθώς ειδικά στην χώρα μας, λόγω της γεωμορφολογίας της με την ύπαρξη δυσπρόσιτων ορεινών περιοχών αλλά και χιλιάδων νησιών, η παράμετρος αυτή διαδραματίζει σημαίνοντα ρόλο (Τσουκαλάς 2004, σ. 50).
- Σημαντικό είναι και το γεγονός της έλλειψης των κατάλληλων ψηφιακών γνώσεων από τους πολίτες-χρήστες των ΤΠΕ που τους εμποδίζει στην επιτυχή χρήση αυτών. Το φαινόμενο αυτό μπορεί να χαρακτηριστεί και ως μια μορφή ψηφιακού αναλφαριθμητισμού (Ebberts 2016, p. 687).
- Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα που απασχολεί και τον Ο.Ο.Σ.Α. είναι η διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων και στοιχείων των πολιτών από την διαρροή τους προς τρίτους καθώς και η ασφάλεια όλων των ηλεκτρονικών δεδομένων που διαχειρίζονται οι φορείς του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Για αυτό τον λόγο και ο Ο.Ο.Σ.Α. μέσω της οδηγίας 95/466/ΕΚ και της σύμβασης του Συμβουλίου της Ευρώπης στις 28.01.1981, καθορίζει το πλαίσιο χρήσης και επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων των πολιτών-διοικούμενων (Καρακώστας 2016, σ. 207).
- Σύμφωνα με την Πετροπούλου (2015), ένα ακανθώδες ζήτημα για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η έλλειψη των απαραίτητων τεχνολογικών

υποδομών, κυρίως των υλικοτεχνικών, όπου θεωρούνται ίσως και ο βασικότερος παράγοντας για την επιτυχή λειτουργία και εφαρμογή της ΗΔ και των ΤΠΕ.

- Η εφαρμογή και λειτουργία των ΤΠΕ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτούν προσαρμογή του αντίστοιχου θεσμικού και νομοθετικού πλαισίου των κρατών που τις εφαρμόζουν καθώς εισάγονται νέες πρακτικές και διαδικασίες όπως είναι για παράδειγμα η ηλεκτρονική υπογραφή, η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η ανταλλαγή ψηφιακών εγγράφων μεταξύ των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα αλλά και μεταξύ των φορέων αυτών και των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων. Η διαδικασία αυτή είναι χρονοβόρα και απαιτεί μεγάλο κόστος για αυτό και μπορεί να αποτελέσει τροχοπέδη στην αποτελεσματική και ταχύτατη προσαρμογή της δημόσιας διοίκησης στην ψηφιακή εποχή και στην εφαρμογή των ΤΠΕ (Πετροπούλου 2015, σ. 40).

Απειλές:

- Ως απειλή μπορεί να θεωρηθεί η έλλειψη των απαραίτητων οικονομικών πόρων για την υλοποίηση δράσεων σχετικών με την ΗΔ καθώς και την δημιουργία των απαραίτητων υποδομών για την υποστήριξη των ΤΠΕ.
- Ανασταλτικοί παράγοντες για την εφαρμογή της ΗΔ στην Ελλάδα μπορούν να θεωρηθούν ακόμη η διαφορά που προκύπτει κατά την προσπάθεια υλοποίησης των δράσεων αυτών με αυτό που είχε σχεδιαστεί για να υλοποιηθεί, η έλλειψη καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού στους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, ικανούς για να εφαρμόσουν με επιτυχία την ΗΔ, η ύπαρξη στόχων οι οποίοι δεν είναι ρεαλιστικά υλοποιήσιμοι, οι συγκρούσεις και οι αντιφάσεις μεταξύ του θεσμικού και του νομικού πλαισίου καθώς και η έλλειψη πρωτοβουλιών και αποφάσεων υλοποίησης των δράσεων αυτών εκ μέρους των εκάστοτε κυβερνήσεων (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).
- Σύμφωνα με την Κωσταντινίδου (2016), τροχοπέδη στην προσπάθεια επιτυχούς εφαρμογής της ΗΔ αποτελεί και η μεγάλη καθυστέρηση του εκσυγχρονισμού συνολικά τη Δημόσιας Διοίκησης και των διαδικασιών αυτής.

- Πολύ σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν επίσης και οι σημαντικές καθυστερήσεις ολοκλήρωσης των έργων εγκατάστασης και αναβάθμισης των ΤΠΕ, γεγονός που επιβραδύνει την επιτυχή εφαρμογή της ΗΔ (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).
- Καθοριστικές για την εξέλιξη της ΗΔ τα τελευταία χρόνια στην χώρα μας ήταν και οι αναγκαστικές απώλειες, λόγω των οικονομικών δεσμεύσεων που είχε αναλάβει η Ελλάδα από το 2010 και έπειτα, ανθρώπινου δυναμικού που ήταν εξειδικευμένο στην εφαρμογή της ΗΔ μέσω της χρήσης των ΤΠΕ (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).
- Τέλος, η Ελλάδα παρουσιάζει σημαντικό μειονέκτημα σε σχέση με τις χώρες των οποίων οι Δημόσιες Διοικήσεις έχουν αναπτύξει σε πολύ σημαντικό βαθμό την Ηλεκτρονική τους Διακυβέρνηση μέσω της χρήσης των ΤΠΕ, γεγονός που δυσχεραίνει δραματικά την θέση της χώρας μας σε σχέση με τον διεθνή ανταγωνισμό στον συγκεκριμένο τομέα (Κωσταντινίδου 2016, σ. 110).

Παράρτημα Β: Το υποβληθέν ερωτηματολόγιο

Ερωτηματολόγιο

Εισαγωγικά

Ερώτηση 1: Ποια είναι τα οφέλη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Δήμο σας?

Ερώτηση 2: Υπάρχουν δείκτες αξιολόγησης της απόδοσης? Εάν ναι, ποιοι είναι αυτοί?

Ερώτηση 3: Ποια ήταν η μεγαλύτερη πρόκληση που κληθήκατε να αντιμετωπίσετε σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Δήμο σας?

Ερώτηση 4: Σε ποιόν τομέα δραστηριότητας σας παρατηρήσατε ή καταμετρήσατε το μεγαλύτερο ποσοστό βελτίωσης έπειτα από την χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ)?

Ερώτηση 4: Υπάρχει κάποιο επιτυχημένο μοντέλο κάποιου άλλου Δήμου είτε από την Ελλάδα, είτε από το εξωτερικό που λάβατε υπόψη σας ως παράδειγμα καλής πρακτικής στα πλαίσια της δημιουργίας και υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δήμο σας?

Προσβασιμότητα

Ερώτηση 1: Ποιο είναι το ποσοστό των πολιτών-ιδιωτών και επιχειρήσεων που έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο εντός των γεωγραφικών ορίων του Δήμου σας?

Ερώτηση 2: Ποιο είναι το ποσοστό των πολιτών-ιδιωτών και επιχειρήσεων που διαθέτουν έστω και μία ευρυζωνική σύνδεση εντός των γεωγραφικών ορίων του Δήμου σας?

Ερώτηση 3: Οι ηλεκτρονικές εφαρμογές και υπηρεσίες του φορέα σας είναι φιλικές προς τους πολίτες-χρήστες καθώς και τις επιχειρήσεις?

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στους Ο.Τ.Α. και η συμβολή τους στην τοπική ανάπτυξη. Η περίπτωση του Δήμου Θεσσαλονίκης.

Αλληλεπίδραση

Ερώτηση 1: Σε τι ποσοστό εκτιμάται η αλληλεπίδραση του Δήμου σας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που συνδιαλλάσσονται ηλεκτρονικά-ψηφιακά με τον φορέα σας?

Ερώτηση 2: Ποιος είναι ο αριθμός των επισκεπτών-χρηστών των ηλεκτρονικών-ψηφιακών υπηρεσιών του Δήμου σας?

Ερώτηση 3: Ποιος είναι ο αριθμός των πολιτών και επιχειρήσεων που αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά-ψηφιακά με τον φορέα σας?

Ερώτηση 4: Πόσο ανταποκρίνονται-αλληλεπιδρούν οι νέοι κάτω των 29, στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του Δήμου σας στα πλαίσια της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης? Απαντήστε από το 1 έως το 5:

1=καθόλου, 2=λίγο, 3=μέτρια, 4=αρκετά, 5= πάρα πολύ

Ερώτηση 5: Ποιος είναι ο βαθμός ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και εφαρμογές του Δήμου σας, στα πλαίσια της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης? Απαντήστε από το 1 έως το 5:

1=καθόλου ικανοποιημένοι, 2=ελαφρώς ανικανοποίητοι, 3=μετρίως ικανοποιημένοι, 4=ελαφρώς ικανοποιημένοι, 5=πολύ ικανοποιημένοι

.

Γραφειοκρατία

Ερώτηση 1: Σε τι ποσοστό έχει μειωθεί η γραφειοκρατία από την εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων που έχουν ως βάση το διαδίκτυο στον φορέα σας?

Ερώτηση 2: Έχει μειωθεί το οικονομικό κόστος των γραφειοκρατικών διαδικασιών του φορέα σας με την χρήση και εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων που έχουν ως βάση το διαδίκτυο? Εάν ναι, ποιο είναι το ποσοστό αυτού?

Ερώτηση 3: Έχει μειωθεί ο χρόνος διεκπεραίωσης των γραφειοκρατικών διαδικασιών του φορέα σας με την χρήση και εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων που έχουν ως βάση το διαδίκτυο? Εάν ναι, ποιο είναι το ποσοστό αυτού?

Ερώτηση 4: Ποιο είναι το ποσοστό των δημοτικών οικονομικών πόρων που δαπανούνται για την εξέλιξη και συντήρηση των πληροφοριακών συστημάτων του Δήμου σας, αλλά και γενικότερα, για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση?

Προβλήματα-Προτάσεις Βελτίωσης

Ερώτηση 1: Υπάρχουν ανασταλτικοί παράγοντες που παρεμποδίζουν την ομαλή και επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Δήμο σας? Εάν ναι, προσδιορίστε τους.

Ερώτηση 2: Ποιες προτάσεις θα μπορούσατε να υποβάλλετε αναφορικά με τη βελτίωση της υφιστάμενης κατάστασης στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον Δήμο σας και ειδικότερα ως προς την βελτίωση των πληροφοριακών συστημάτων αυτής.