



# ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ: ΜΙΑ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗ ΕΝΩΣΗ

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΑΙΓΑΙΟΥ  
ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ  
ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ  
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΓΙΑ ΜΗΧΑΝΙΚΟΥΣ  
(ΠΜΣ - Ο.ΔΙ.Μ)

ΕΙΣΗΓΗΤΗΣ: ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΛΕΩΝΙΔΑΣ  
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΚΟΚΚΙΝΟΥ ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΗ

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

---

Η τεχνολογική επανάσταση που έχει φέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη, υποδεικνύει την κατεύθυνση που οφείλουν να ακολουθήσουν οι κυβερνήσεις των Ευρωπαϊκών χωρών, προκειμένου να βελτιστοποιήσουν την καθημερινότητα των πολιτών τους, και να συμβάλλουν στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με την βοήθεια των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο την ριζική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών. Γι αυτό τον λόγο στην συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία προσπαθούμε μέσω της μεθόδου της συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking 2018), να αναλύσουμε την ευρωπαϊκή στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να αναδείξουμε τρόπους για την άμβλυση της γραφειοκρατίας και της διαφθοράς, και να φροντίσουμε παράλληλα για την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας, με σκοπό την ενοποίηση των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών των κρατών μέσω προγραμμάτων (INSPIRE), προκειμένου να ενισχυθεί η ευελιξία και να μειωθεί ο χρόνος, το κόστος και η ποιότητα των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα τα αποτελέσματα της σύγκρισης αυτών των δεικτών ανασύρουν σημαντικά ευρήματα, που υποδεικνύουν τα σημεία κλειδιά στα οποία χρήζει βελτίωσης η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπλέον είδαμε ότι επικρατεί χάσμα ανάμεσα στις χώρες της βόρειας Ευρώπης, καθώς έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε επίπεδο ψηφιοποίησης και διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών από τις χώρες της κεντρικής και νότιας Ευρώπης. Εν τέλει παρατηρήσαμε ότι υπάρχουν χώρες που βρίσκονται πιο μπροστά από κάποιες άλλες καθώς και ότι όλες οι Ευρωπαϊκές χώρες παραμένουν στάσιμες σε πράγματα που πάσχει γενικότερα η Ευρώπη όπως είναι η ηλεκτρονική ταυτοποίηση (eid) καθώς και η προβληματική προστασία των προσωπικών δεδομένων καθώς τα 2/3 των ευρωπαϊκών δημόσιων υπηρεσιών δεν παρέχουν πληροφορίες για επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

## ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ – ΑΦΙΕΡΩΣΗ

---

Στη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία κομβικό ρόλο καθόρισε η καθηγήτρια και επιβλέπτουσα μου Αικατερίνη Κοκκίνου την όποια ευχαριστώ θερμά, που με την κατάλληλη καθοδήγηση με βοήθησε σημαντικά στην ολοκλήρωση της. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τους γονείς μου για την αμέριστη συμπαράσταση τους από τότε που ξεκίνησα το μεταπτυχιακό << ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ >> καθώς και τα υπόλοιπα δύο μέλη της επιτροπής που δέχτηκαν να συμμετέχουν στην διπλωματική μου εργασία.

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

---

ΠΕΡΙΛΗΨΗ .....	2
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ – ΑΦΙΕΡΩΣΗ .....	3
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ .....	4
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ .....	6
ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ .....	7
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	8
1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	10
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	10
1.2 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	11
1.3 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	12
1.3.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ .....	12
1.3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ.....	12
1.3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ .....	12
1.3.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ .....	13
1.4 ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ Η.Δ.....	13
1.5 ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	14
1.6 ΩΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	15
1.7 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	17
2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 18	
2.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	18
2.2 ΠΡΟΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	22
2.2.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ .....	22
2.2.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ.....	23
2.3 ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ .....	24
2.4 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.....	25
2.5 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	27
2.6 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ .....	27
3 ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ .....	28
3.1 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2016-2020 .....	28
3.1.1 ΌΡΑΜΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ .....	30
3.1.2 ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ .....	32
3.2 ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ .....	32

3.3	ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗΣ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	34
3.4	ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ/ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ.....	37
3.5	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (BENCHMARKING).....	38
3.5.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	38
3.5.2	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ .....	39
3.5.3	ΤΥΠΟΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (BENCHMARKING) .....	40
3.5.4	ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (BENCHMARKING) .....	41
3.6	ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2018 (E-GOVERNMENT BENCHMARK 2018).....	41
3.6.1	ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (USER CENTRICITY) 42	
3.6.2	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ (TRANSPARENCY).....	45
3.6.3	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ (CITIZEN CROSS BORDER MOBILITY).....	47
3.6.4	ΒΑΣΙΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ (KEY ENABLERS) .....	49
3.7	ΟΙ ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΧΩΡΕΣ ΣΕ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΤΟ 2016-2017 .....	50
3.8	ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΟΔΗΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΜΙΑ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ .....	52
3.9	ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ.....	53
4	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ .....	55
4.1	ΜΑΛΤΑ.....	55
4.2	ΛΕΤΟΝΙΑ .....	56
4.3	ΕΣΘΟΝΙΑ .....	57
4.4	ΑΥΣΤΡΙΑ.....	58
4.5	ΔΑΝΙΑ.....	59
4.6	ΕΛΛΑΔΑ.....	59
4.7	ΓΑΛΛΙΑ .....	60
4.8	ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (BENCHMARKING) ΒΑΣΗ 4 ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΑΝΩ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ 28 ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΈΝΩΣΗΣ.....	61
5	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ .....	66
6	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	69
7	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	72

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ

---

Εικόνα 1 Πηγη Digitallife.gr .....	28
Εικόνα 2 Υπηρεσίες διαδικτυακές για τους πολίτες στην Ευρώπη (διετής περίοδος 2016+2017 μέσοι όροι) .....	43
Εικόνα 3 Χρήση κινητών τηλεφώνων, για πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες από τους πολίτες μέσω διαδικτύου στην Ευρώπη (ανά χώρα σε σύγκριση με το 2015) .....	45
Εικόνα 4 Συνολική απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη στα ανώτατα επίπεδα αναφοράς (διετής μέσος όρος 2016+2017) .....	51
Εικόνα 5 : Αποτελέσματα αναφοράς ανώτατου επιπέδου (μέσος όρος των γεγονότων ζωής το 2016 και το 2017, διασυνοριακή κινητικότητα που δεν μετριέται για οικογενειακή ζωή και απώλεια και εύρεση εργασίας). .....	52

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

---

Πίνακας 1 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης-Μάλτα .....	55
Πίνακας 2 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) βάση 4 δεικτών μέτρησης- Λετονία .....	56
Πίνακας 3 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης- Εσθονία .....	57
Πίνακας 4 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης – Αυστρία....	58
Πίνακας 5 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) 4 δεικτών μέτρησης- Δανία.....	59
Πίνακας 6 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης- Ελλάδα.....	60
Πίνακας 7 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης- Γαλλία .....	60
Πίνακας 8 Μέση επίδοση χωρών Ε.Ε πάνω σε πραγματικά γεγονότα.....	61
Πίνακας 9 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση της υπηρεσίες διαδικτύου προς τους πολίτες.....	62
Πίνακας 10 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση της υπηρεσίες που παρέχονται από τις Κυβερνήσεις προς τους πολίτες.....	63
Πίνακας 11 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση τις διασυνοριακές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.....	64
Πίνακας 12 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση τις διασυνοριακές υπηρεσίες προς τους πολίτες.	65
Πίνακας 13 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση βασικά ψηφιακά κλειδιά .....	66

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

---

Ένα από τα ακανθώδη και πιο δυσεπίλυτα προβλήματα του ελληνικού κράτους είναι η γραφειοκρατία, και ειδικότερα η διαχρονική διαλειτουργικότητα της δημόσιας διοίκησης. Πώς θα μπορούσε μια τεχνολογική επανάσταση στο ελληνικό Δημόσιο και ιδιαίτερα στην Ε.Ε όπου είναι και το θέμα της μελέτης μας, να μειώσει την ταλαιπωρία των πολιτών και να κάνει τις υπηρεσίες του κράτους πιο αποδοτικές και αποτελεσματικές; Το δύσκολο αυτό ερώτημα έρχεται να επιλύσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όπου στην Ελλάδα και πιο συγκεκριμένα στις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης επικρατούν κακές συνθήκες, αφού υπάρχουν χρονοβόρες και πολύπλοκες διαδικασίες, οι χρόνοι αναμονής σε ουρές παραμένουν πολύ μεγάλοι, υπάρχει ελλιπής κατάρτιση στους υπαλλήλους, αδυναμία χειρισμού λαθών και εξεύρεσης λύσεων, και σε όλα αυτά προστίθεται η πλήρης απουσία αξιόπιστων ηλεκτρονικών εργαλείων τόσο για τους πελάτες όσο και για τους υπαλλήλους. Παρ' όλα αυτά στην Ελλάδα κάποια σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν ολοκληρωθεί ή έστω ξεκινήσει τα τελευταία χρόνια. Το σύστημα Taxis, το ενιαίο Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο, η Διαύγεια, το OpenGov και το OpenData, το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου, το Κεντρικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων, η "Εργάνη", το σύστημα "Ήλιος", η ηλεκτρονική συνταχογράφηση, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ και πολλά άλλα λιγότερο γνωστά συστήματα βρίσκονται σε διάφορα στάδια λειτουργίας και με διάφορους βαθμούς επιτυχίας. Στη συντριπτική τους πλειοψηφία πρόκειται για έργα χρηματοδοτημένα από το ΕΣΠΑ 2007-2013, μέρος των επιχειρησιακών προγραμμάτων "Ψηφιακή Σύγκλιση" και "Διοικητική Μεταρρύθμιση".

Στην συγκεκριμένη μεταπτυχιακή διπλωματική εργασία θα εμβαθύνουμε στην τεχνολογική επανάσταση που έχει φέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην χώρα μας και πόσο έχει βελτιώσει την καθημερινότητα του Έλληνα πολίτη. Επιπρόσθετα θα αναλύσουμε την ευρωπαϊκή στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και θα επιχειρήσουμε να συγκρίνουμε τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης μέσω της μεθόδου του Bench Marking βάση τεσσάρων δεικτών, βασισμένους από την ψηφιακή ατζέντα της ΕΕ. Ο Πρώτος δείκτης αναλύει πόσο διαθέσιμες και φιλικές προς τους χρήστες είναι οι δημόσιες e-υπηρεσίες (User Centricity). Ο δεύτερος δείκτης αναλύει πως είναι δομημένες και πώς



λειτουργούν οι επιχειρήσεις παροχής υπηρεσιών (Key Enablers). Ο τρίτος δείκτης αναλύει πώς γίνεται ο έλεγχος των χρηστών για τα προσωπικά τους δεδομένα (Transparency) και ο τέταρτος δείκτης αναλύει πώς διαθέτονται και πώς χρησιμοποιούνται οι διασυνοριακές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Cross Border Mobility). Εν κατακλείδι θα συγκρίνουμε τον ρόλο των Τεχνολογιών Πληροφορικής Επικοινωνιών, της διαλειτουργικότητας και των εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας και στις άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

## ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Στην συγκεκριμένη διπλωματική εργασία θα απαντήσουμε σε ερωτήματα που αφορούν τις ευρωπαϊκές τάσεις όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, την πρόοδο που έχουν επιδείξει οι χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης σε σχέση με άλλες καθώς και τον μελλοντικό εκσυγχρονισμό τους. Στόχος της έρευνας αυτής είναι μέσω επιστημονικών μελετών του διαδικτύου και επίσημων αναγνωρισμένων διαδικτυακών πηγών να αναδείξουμε το πόσο κομβικό ρόλο έχει διαδραματίσει στην καθημερινότητα των πολιτών, βελτιώνοντας το επίπεδο ζωής τους η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

## ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η μεθοδολογία της εν λόγω διπλωματικής εστιάζει στην ανεύρεση επίσημων πηγών, επιστημονικών μελετών, εργασιών και άρθρων, χρησιμοποιώντας παράλληλα πίνακες, διαγράμματα για την καλύτερη αποτύπωση των δεδομένων. Σε αυτό θα βοηθήσει η δια συγκριτική ανάλυση (benchmarking) όπου μέσω συγκεκριμένων δεικτών θα γίνει κατανοητό πώς έχει επίδραση και σε τι επίπεδο βρίσκεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ευρωπαϊκή ένωση.

# 1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

---

## 1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΚΑΙ ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) ονομάζεται η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργήθηκε με απώτερο σκοπό την μύηση στον ηλεκτρονικό τρόπο παραγωγής και διανομής των υπηρεσιών (ηλεκτρονικό εμπόριο, ηλεκτρονικό επιχειρείν, ηλεκτρονική μάθηση κλπ.). Επιπλέον η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποσκοπεί στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με την βοήθεια των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο την ριζική αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ώστε η Δημόσια Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, προς όφελος του κοινωνικού συνόλου, εξασφαλίζοντας τις ανάγκες του και προωθώντας την συμμετοχή των πολιτών στην επίλυση προβλημάτων, γιατί σύμφωνα με το Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5<sup>Α</sup> [9]. ο "Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους".

Με την Η.Δ αυξάνεται η παραγωγικότητα και η αποδοτικότητα των δημοσίων υπαλλήλων και μειώνεται η γραφειοκρατία βελτιστοποιώντας σε μεγάλο βαθμό την καθημερινότητα των πολιτών. Το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ) είναι αρμόδιο κυβερνητικό όργανο για την άσκηση της κυβερνητικής πολιτικής στον τομέα αξιοποίησης των Τεχνολογιών Πληροφορικής Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση καθώς και στο σχεδιασμό και το συντονισμό υλοποίησης οριζόντιων έργων διοικητικής μεταρρύθμισης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Γι' αυτό τον σκοπό έχει εκπονήσει ένα σχέδιο με τους στόχους στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για την περίοδο 2014-2020 που αφορά μεταρρυθμίσεις που θα σχεδιασθούν και θα

υλοποιηθούν. Όλα αυτά αποτελούν απόρροια της διαβούλευσης που πραγματοποιήθηκε το Μάιο 2013 στο Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (ΕΚΔΔΑ), ακολουθώντας τα εθνικά, ευρωπαϊκά και διεθνή πρότυπα και με κοινή συνισταμένη με την ευρύτερη ψηφιακή στρατηγική της χώρας.

## 1.2 ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

1. Οι φορείς του δημοσίου χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, τις υπηρεσίες και τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τηρώντας τις αρχές της νομιμότητας, και της διαφάνειας. [5]

2. Οι φορείς του δημοσίου χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, τις υπηρεσίες και τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με σκοπό την ασφάλεια των πληροφοριακών συστημάτων που υποστηρίζουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. [5]

3. Οι υπηρεσίες του δημοσίου διασφαλίζουν για την εγκυρότητα, νομιμότητα, και την επικαιροποίηση των πληροφοριών, στις οποίες τα συναλλασσόμενα με τον φορέα φυσικά πρόσωπα ή Ν.Π.Ι.Δ. έχουν πρόσβαση με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. [5]

4. Οι υπηρεσίες του δημοσίου μεριμνούν για την ασφάλεια των πληροφοριών και των ηλεκτρονικών εγγράφων που διαχειρίζονται, καθώς και για την ασφάλεια των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και των υπηρεσιών που παρέχουν κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που έχουν ανατεθεί σε αυτούς. [5]

5. Οι υπηρεσίες του δημοσίου διασφαλίζουν ότι η παροχή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γίνεται μέσω των κατάλληλων μορφών αδειών χρήσης κατά τα οριζόμενα στο ν. 3448/2006. [5]

6. Οι φορείς του δημοσίου οργανώνουν και χρησιμοποιούν τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών και τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με στόχο την ανάπτυξη των νησιωτικών και ορεινών περιοχών, καθώς και τη δυνατότητα των φυσικών προσώπων και Ν.Π.Ι.Δ. που κατοικούν

σε αυτές τις περιοχές να συναλλάσσονται με τους φορείς του δημόσιου τομέα με χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. [5]

7. Οι φορείς του δημοσίου διαμορφώνουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να είναι φιλικές προς τον χρήστη, ενισχύοντας την ισότητα ως προς την πρόσβαση σε πληροφορίες και να λαμβάνουν υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες πρόσβασης ορισμένων ευπαθών ομάδων. [5]

8. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η διαμόρφωση των πληροφοριακών συστημάτων, πρέπει να γίνεται με γνώμονα τη διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας σε άτομα με αναπηρίες. [5]

### 1.3 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Οι βασικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι εξής τέσσερις:

#### 1.3.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Αφορά τις ηλεκτρονικές κρατικές υπηρεσίες που λειτουργούν με τη βοήθεια πληροφοριακών συστημάτων και ανάλογα με το περιεχόμενο, το σκοπό και τον τύπο των χρηστών που τις χρησιμοποιούν, ελέγχονται βάση κριτηρίων όπως είναι η χρηστικότητα, η ποιότητα και η ασφάλεια που παρέχουν στον πολίτη.

#### 1.3.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ

Αναφέρεται στα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούν οι δημόσιες υπηρεσίες. Η τεχνολογία που χρησιμοποιείται είναι εξειδικευμένη από ειδικές εφαρμογές όπως το GIS και το Intranet.

#### 1.3.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Αφορά στο κατά πόσο η χρήση αυτών των τεχνολογιών υποστηρίζει θεσμούς που αφορούν την δημοκρατία όπως διαφάνεια. Έτσι υπάρχει διαδραστικότητα μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και των πολιτών κάτι που βοηθάει στην βελτιστοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

#### 1.3.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ

Αφορά συναλλαγές όπου ο πολίτης εκπληρώνει υποχρεώσεις που τον αφορούν με τον δημόσιο τομέα όπως είναι για παράδειγμα η υποβολή φορολογικών δηλώσεων.[30]

### 1.4 ΣΤΑΔΙΑ ΤΗΣ Η.Δ

**Πρωτογενής Παρουσία (Emerging Presence):** Στο πρώτο στάδιο η παρουσία στο Διαδίκτυο καθίσταται μέσω ορισμένων ανεξάρτητων κυβερνητικών ιστοτόπων. Οι διαθέσιμες πληροφορίες είναι περιορισμένες στο βασικό επίπεδο ενημέρωσης, δηλαδή δίνονται πληροφορίες επικοινωνίας (π.χ. τηλεφωνικά νούμερα και διευθύνσεις των δημόσιων λειτουργιών), ενώ σε ορισμένες σπάνιες περιπτώσεις μπορεί να υπάρξουν «Συχνές Ερωτήσεις» (Frequently Asked Questions – FAQs). Παρόλα αυτά δεν δίνεται η δυνατότητα για online αμφίδρομη επικοινωνία ή συναλλαγές, δηλαδή έχουν ως στόχο να παρέχουν γενική πληροφόρηση για τον εκάστοτε οργανισμό.

**Ενισχυμένη Παρουσία (Enhanced Presence):** Στο δεύτερο στάδιο υπάρχει μια πληθώρα κυβερνητικών ιστότοπων που συνεχίζουν να παρέχουν πληροφόρηση γενικής φύσεως για τον κάθε οργανισμό με κάποιες προσθήκες στο περιεχόμενο, περιλαμβάνοντας εκδόσεις, νομοθεσία, συνδέσμους σε άλλους επίσημους κυβερνητικούς ιστότοπους και δυνατότητες επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), καθιστώντας το περιεχόμενο πιο εξειδικευμένο με συχνότερη ανανέωση.[27]

**Διαδραστική Παρουσία (Interactive Presence):** Στο τρίτο στάδιο επεκτείνεται η πρόσβαση σε ένα μεγάλο εύρος κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών. Επιπρόσθετα, υπάρχουν δυνατότητες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, δημοσίευση μηνυμάτων, δυνατότητα αναζήτησης σε εξειδικευμένες βάσεις αναζήτησης μεταφόρτωση φορμών και αιτήσεων και online υποβολή τους.

**Συναλλαγές (Transactional Presence):** Στο τέταρτο στάδιο ένα μεγάλο εύρος κυβερνητικών ολοκληρωμένων και ασφαλών συναλλαγών μπορούν να διεξαχθούν απολύτως online, όπως για παράδειγμα αιτήσεις για έκδοση διαβατηρίου ή βίζας, αιτήσεις για πιστοποιητικά γεννήσεως και θανάτου,

πληρωμές για άδειες, πρόστιμα, τέλη, λογαριασμούς και φόρους. Επίσης υπάρχουν ασφαλείς ιστότοποι και κωδικοί χρηστών, ενώ οι ψηφιακές υπογραφές μπορούν να διευκολύνουν τις προμήθειες και τη συνδιαλλαγή με την κυβέρνηση.

**Ενοποιημένη ή Ολοκληρωμένη Παρουσία** (Seamless or Fully Integrated Presence): Πρόκειται για το πέμπτο και πιο προχωρημένο στάδιο, στο οποίο μπορεί να υπάρχει άμεση πρόσβαση σε όλες τις υπηρεσίες από μια ενιαία κυβερνητική διαδικτυακή πύλη χωρίς διαφοροποίηση ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, ενώ διευκολύνεται η ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στους κρατικούς υπαλλήλους μέσω της δημιουργίας ενδο-υπηρεσιακών δικτύων (intranets), τα οποία αποτελούν τη βάση για την κατάργηση της γραφειοκρατίας. [27]

## 1.5 ΤΥΠΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Στο Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μία υπηρεσία έχουμε τις εξής κατηγορίες:

Από τη δημόσια διοίκηση προς άλλα μέρη και συγκεκριμένα:

- Σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σε εγχώριο επίπεδο, καλύπτοντας τον τύπο Υπηρεσιών Κυβέρνηση – Προς - Κυβέρνηση (Government-to-Government – G2G) σε: Υπουργεία, Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (Δήμους) Ανεξάρτητες Αρχές και Εποπτευόμενους Φορείς των παραπάνω. [15]
- Σε Κυβερνητικούς Οργανισμούς σε πανευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, καλύπτοντας τον τύπο Υπηρεσιών Κυβέρνηση – Προς - Κυβέρνηση (Government-to-Government – G2G) διεθνώς.[15]
- Στους Πολίτες, καλύπτοντας τον τύπο Υπηρεσιών Κυβέρνηση – Προς - Πολίτη (Government-to-Citizen–G2C). Στην κατηγορία αυτή

περιλαμβάνονται όλες εκείνες οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται προς πολίτες-χρήστες από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες και Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) και άλλες δημόσιες υπηρεσίες, όπως ΙΚΑ και ΟΑΕΔ.[15]

- Στις Επιχειρήσεις, καλύπτοντας τον τύπο Υπηρεσιών Κυβέρνηση – Προς - Επιχείρηση (Government-to-Business – G2B. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν όλες οι υπηρεσίες που απευθύνονται σε επιχειρήσεις και παρέχονται από τους κρατικούς φορείς, και αφορούν κυρίως στη χορήγηση διαφόρων ειδών δικαιολογητικών, βεβαιώσεων και αιτήσεων που είναι απαραίτητα για τη σωστή και νόμιμη λειτουργία τους.[15]
- Κυβέρνηση προς τους υπαλλήλους (Government to Employee- G2E). Αυτές αποτελούν ουσιαστικά μία υποκατηγορία των υπηρεσιών προς πολίτες και απευθύνονται σε όλους εκείνους που εργάζονται. Χαρακτηριστικό παράδειγμα η αναζήτηση θέσεων εργασίας από τον ΟΑΕΔ.[15]

## 1.6 ΩΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποφέρει πολλαπλά οφέλη τα οποία αναλύονται παρακάτω.

Αρχικά σημαντικό όφελος είναι η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης καθώς και η μείωση του κόστους των δημόσιων υπηρεσιών. Η αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης είναι ένα ακόμα όφελος καθώς και η αύξηση της κυβερνητικής υπευθυνότητας μέσω της διεύρυνσης του ελέγχου των φορέων διακυβέρνησης. Όπου παρέχουν μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές και προωθούν τις δημοκρατικές διαδικασίες και συμβάλλουν στην άμβλυνση της διαφθοράς.

Επιπλέον η υποστήριξη της ανάπτυξης στόχων μέσω της μείωσης του χρόνου και της αλληλεπίδρασης των μικρών επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες,

καθώς και παροχή υποδομών πληροφορίας στις αγροτικές, απομονωμένες και απομακρυσμένες κοινότητες είναι ένα ακόμα όφελος.[14]

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης καθώς και στο μετασχηματισμό της σε ψηφιακή δημόσια διοίκηση, η οποία χρησιμοποιεί τις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την επιτέλεση των διοικητικών λειτουργιών της. Επίσης συμβάλει στη μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στην απλούστευση των διαδικασιών αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα, παρέχει πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες και οδηγεί σε εξάλειψη της αναμονής στις δημόσιες υπηρεσίες, αφού η φυσική παρουσία του πολίτη δεν αποτελεί πλέον προϋπόθεση για την εξυπηρέτησή του.

Επιπροσθέτως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις για άμεση πληροφόρηση καταργώντας μια σειρά από ενδιάμεσες διαδικασίες και προωθώντας την άμεση εξυπηρέτηση του πολίτη από ένα σημείο πρόσβασης. Καθιστά επίσης εφικτές τις οικονομικές και κάθε άλλης φύσεως συναλλαγές με το Δημόσιο χωρίς τη φυσική παρουσία των πολιτών, συμβάλλοντας στην καταπολέμηση του φαινομένου της γραφειοκρατίας και εξοικονομώντας χρόνο για ενασχόληση με άλλα ζητήματα. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να παρέχονται καλύτερες υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα, με την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών με τη δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία και τηλε-εκπαίδευση.

Εκτός από τα διαδικαστικά όμως πλεονεκτήματα υπάρχει και μία γενικότερη φιλοσοφία που εμπεριέχεται στην πολιτική της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης. Είναι η αυξανόμενη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και ειδικότερα στην πολιτική. Αυτό γίνεται παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα για διαφθορά και κερδοσκοπία κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές. Το βασικό όμως μέλημα της



Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες. Απαιτείται σοβαρός σχεδιασμός, σημαντική διάθεση πόρων και πολιτική βούληση για την βελτίωση της καθημερινότητας και την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

## 1.7 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρουσιάζει μερικά πραγματικά ή πιθανά προβλήματα τα οποία θα μπορούσαν να χαρακτηρισθούν ως μειονεκτήματα άλλα σημαντικά και άλλα όχι.

Η παροχή προεπιλεγμένων ψηφιακών υπηρεσιών μπορεί να οδηγήσει λανθασμένα στον αποκλεισμό εκείνων, που βρίσκονται στην αντίθετη πλευρά, του ψηφιακού χάσματος. Για παράδειγμα, εκείνοι οι πολίτες στην κοινωνία, για τους οποίους η πρόσβαση στο Διαδίκτυο δεν είναι εύκολη εξαιτίας της φτώχειας, των σωματικών αναπηριών, της ηλικίας, του περιορισμένου ψηφιακού αναλφαριθμητισμού ή εξαιτίας της διαμονής τους σε περιοχές όπως αγροτικές κοινότητες με ελάχιστη ή καθόλου πρόσβαση σε ευρυζωνικές συνδέσεις. Η διατήρηση εναλλακτικών καναλιών επικοινωνίας, όπως γραφεία face to face ή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, δρα εναντίον του κοινωνικού αποκλεισμού. Ωστόσο, είναι πιθανό να περιορίσει την προσπάθεια εξοικονόμησης δαπανών.

Οι κυβερνήσεις θα απαιτηθεί να υποστηρίξουν την εκπαίδευση για απόκτηση ψηφιακών ικανοτήτων, όχι μόνο ως έναν τρόπο για να υποστηρίξουν την αγορά εργασίας και να βοηθήσουν τους πολίτες να βελτιώσουν τις προοπτικές εργασίας τους αλλά επίσης να διασφαλίσουν ότι όλοι οι πολίτες θα μπορούν να κάνουν χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ακόμα και οι δημόσιοι λειτουργοί είναι πιθανό να χρειαστούν επιπρόσθετη εκπαίδευση και χρόνο για εκμάθηση νέων ικανοτήτων, ώστε να μπορούν να προσαρμοστούν στην υποστήριξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σε άλλους είναι πιθανό να χρειαστεί ο επαναπροσδιορισμός των ρόλων τους.[23]

Η ιδιωτικότητα των πολιτών μπορεί να τεθεί σε κίνδυνο, καθώς οι κυβερνήσεις συλλέγουν και διαμοιράζονται περισσότερα δεδομένα προκειμένου να

εξατομικεύσουν υπηρεσίες ή να υποστηρίξουν την καταχώρηση δεδομένων με την υπηρεσία μιας στάσης. Η αποθήκευση προσωπικών δεδομένων από τις κυβερνήσεις είναι πιθανό να εκτεθεί σε κίνδυνο κλοπής δεδομένων. Η έλλειψη εμπιστοσύνης στον τρόπο διαχείρισης από τη διοίκηση προσωπικών δεδομένων και οι φόβοι για ανεπαρκή ασφάλεια και εγγυήσεις ιδιωτικότητας μπορούν να συμβάλλουν στην αποθάρρυνση των πολιτών από την χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Επιπλέον, τα έργα για εισαγωγή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιμετωπίζουν κινδύνους που συνδέονται με εισαγωγή σημαντικών αλλαγών σε πολύπλοκες και πολιτικά ευαίσθητες περιοχές. Στους φραγμούς περιλαμβάνονται αστοχίες της ηγεσίας, οργανωτική ακαμψία και δυσκολίες στο συντονισμό υπηρεσιών στα διοικητικά ή γεωγραφικά όρια τους αλλά και στα όρια δικαιοδοσίας τους.

## 2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

---

### 2.1 ΥΦΙΣΤΑΜΕΝΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), που απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών.

Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός ΕΕ το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση. Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έκανε σημαντική προσπάθεια υιοθέτησης ψηφιακών τεχνολογιών για τον εκσυγχρονισμό της. Η λειτουργία της κεντρικής διαδικτυακής πύλης (ΕΡΜΗΣ), η εφαρμογή του προγράμματος Διαύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών

TAXIS, αποτελούν απτά αποτελέσματα της προσπάθειας αυτής. Εξάλλου, ένας στους τρεις πολίτες που κάνουν χρήση διαδικτύου έχουν λάβει ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Εντούτοις, η προσπάθεια αυτή συνοδεύτηκε απο δυσκαμψίες μιας δυσκίνητης κρατικής μηχανής, δημιουργώντας χρόνιες παθολογίες.

Κάποιες από αυτές τις παθολογίες αναφέρονται παρακάτω.

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.[33]

Στην Ελλάδα, παρόλο αυτά την τελευταία δεκαετία, το βασικό χρηματοδοτικό εργαλείο των δράσεων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ήταν τα προγράμματα των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών Ταμείων (Κοινωνικό Ταμείο, Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ταμείο Συνοχής), τα οποία, μέσω του Γ΄ Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006) και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007-2013) παρείχαν τους απαιτούμενους πόρους για την ανάπτυξη νέων συστημάτων αλλά και πόρους για την πιλοτική τους λειτουργία. Η αφομοίωση των επενδύσεων και των νέων συστημάτων στην Δημόσια Διοίκηση ήταν περιορισμένη. Ενδεικτικά αναφέρονται κάποια εξαιρετικής σημασίας επιχειρησιακά προγράμματα για τη μετάβαση της χώρας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.[32]

- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ (2000 – 2006), όπου τίθενται μια σειρά από ειδικούς στόχους ή άξονες προτεραιότητας και όπου οι επιμέρους στόχοι κάθε άξονα εξειδικεύονται μέσα από έναν αριθμό μέτρων.
- Ειδικό επιχειρησιακό σχέδιο του Υπουργείου Εσωτερικών για την πραγματοποίηση των στρατηγικών στόχων του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.
- Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Πολιτεία» για τη μεταρρύθμιση και τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης στις πολιτικές της Ε.Ε. και τη διαρκή βελτίωσή της με την εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και το οποίο εκπονείται κάθε 3 χρόνια από το Υπουργείο Εσωτερικών.
- Πρόγραμμα «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το οποίο χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» και το οποίο αποτελεί το πρώτο εγχείρημα παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης στην Ελλάδα. Αποτελεί τυπικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας, αφού καλύπτει το σύνολο της ελληνικής επικράτειας με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία.
- Ψηφιακή Στρατηγική 2006–2013, που αποσκοπεί στην πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και στην ποιότητα ζωής, αναδεικνύοντας τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών καθώς και τις νέες δεξιότητες ως βασική στρατηγική κατεύθυνση της χώρας για την περίοδο 2006 – 2013.
- Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014–2020. Εκπονήθηκε από το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και παρουσιάζει την επικαιροποιημένη έκδοση των βασικών αρχών και τους κατευθυντήριους στόχους της στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα για την περίοδο 2014 – 2020.

Σε ότι αφορά το βαθμό διείσδυσης και επέκτασης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη χώρα, σύμφωνα με το σύστημα δεικτών που καθιέρωσε η ΕΕ για τη μέτρηση των επιδόσεων των χωρών-μελών σε

πέντε μεγάλες κατηγορίες παρεμβάσεων ΤΠΕ (Digital Economy & Society Index - DESI), η Ελλάδα κατατάσσεται στην 26η θέση μεταξύ των 28 χωρών μελών της ΕΕ, παρουσιάζοντας υστέρηση στις σχετικές κατηγορίες. Ειδικότερα:

- Ως προς τη συνδεσιμότητα (Βαθμολογία: 0,376 – Μ.Ο. Ε.Ε. 28: 0,591): η χώρα υστερεί σε όρους πραγματικών ταχυτήτων ευρυζωνικής σύνδεσης, στη διείσδυση σταθερών και κινητών ευρυζωνικών συνδέσεων και στην κάλυψη δικτύων επόμενης γενιάς. Επίσης, οι σταθερές ευρυζωνικές συνδέσεις είναι σχετικά ακριβές για το μέσο εισόδημα των πολιτών.
- Ως προς τις ψηφιακές δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού (Βαθμολογία: 0,432 – Μ.Ο. Ε.Ε. 28: 0,591): η πληθυσμιακή ομάδα άνω των 55 ετών, που αποτελεί και την πλειονότητα του 30% του πληθυσμού που δεν έχει ποτέ χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο, υστερεί σημαντικά σε ψηφιακές δεξιότητες έναντι του αντίστοιχου μέσου όρου (ΜΟ) της ΕΕ.
- Ως προς τη χρήση του Internet (Βαθμολογία: 0,38 – Μ.Ο. Ε.Ε. 28: 0,453): αν και σε επιμέρους δραστηριότητες, όπως είναι η πρόσβαση σε ενημέρωση, ψυχαγωγία, κοινωνικά δίκτυα, παιχνίδια και η χρήση για επικοινωνία οι επιδόσεις είναι καλές, η χώρα υπολείπεται σημαντικά του ΜΟ της ΕΕ στους τομείς των ηλεκτρονικών συναλλαγών, των αγορών μέσω διαδικτύου (online) και στη συνδρομητική τηλεόραση.
- Ως προς τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις (Βαθμολογία: 0,233 – Μ.Ο. Ε.Ε. 28: 0,362): το ποσοστό των πωλήσεων των επιχειρήσεων μέσω ηλεκτρονικού εμπορίου είναι μικρό, τα ηλεκτρονικά παραστατικά έχουν περιορισμένη διείσδυση και είναι λίγες οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν σύγχρονες τεχνολογίες οργάνωσης της παραγωγής. Ως προς της ψηφιακές υπηρεσίες του Δημοσίου (Βαθμολογία: 0,462 – Μ.Ο. Ε.Ε. 28: 0,554): υπάρχει υστέρηση στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και προς άλλες υπηρεσίες του Δημοσίου. Επιπλέον η Ελλάδα:
- Ως προς το Δείκτη Ψηφιακής Ετοιμότητας (Networked Readiness Index), καταλαμβάνει την 70η θέση μεταξύ 139 χωρών, σύμφωνα με το “The Global Information Technology Report 2016 ” του World Economic Forum.
- Ως προς τον Παγκόσμιο Δείκτη για την Ανταγωνιστικότητα (Global Competitiveness Index), καταλαμβάνει την 86η θέση μεταξύ 138 χωρών,

σύμφωνα με το “The Global Competitiveness Report” του World Economic Forum. Ο κλάδος των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών συνεισφέρει πολύ περιορισμένα στην οικονομία της χώρας και στην απασχόληση ενώ η εξωστρέφειά του είναι πολύ περιορισμένη. Υπό την πίεση της κρίσης, η αξία αγοράς Τηλεπικοινωνιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα αναμένεται το 2016 να φτάσει τα €5,7 δις και ο κύκλος εργασιών της αγοράς ΤΠΕ να ανέλθει στα €13,7 δις, καταγράφοντας, με αφετηρία το 2009, ταχύτερη ύφεση (33%) σε σχέση με το σύνολο της οικονομίας, όταν την ίδια χρονική περίοδο στις περισσότερες χώρες έχει εμφανίσει ανάπτυξη.

- Σε ότι αφορά τη σύνθεση του κλάδου, οι τηλεπικοινωνίες αποτελούν το 60% (31% στη Δυτική Ευρώπη), ο εξοπλισμός πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών το 21% (το ίδιο με τη Δυτική Ευρώπη) και οι υπηρεσίες πληροφορικής και λογισμικού μόλις το 19% (47% στη Δυτική Ευρώπη). Παρά το γεγονός ότι η Ελλάδα σήμερα δεν βρίσκεται σε προνομιακή θέση σε ότι αφορά τις Τηλεπικοινωνίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, με δεδομένο το ρόλο που αυτές παίζουν στην ανάπτυξη και στην ευημερία της χώρας, η ανάπτυξή τους αποτελεί μονόδρομο για τη χώρα.

Η Ελλάδα εν τέλει τις πρώτες δεκαετίες έλευσης του διαδικτύου πρόσφερε μηδενικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αυτό διότι σύμφωνα με τα αποτελέσματα του Υπουργείου Ανάπτυξης είχε 16% ποσοστό χρηστών του διαδικτύου το 2000 και όπως είναι φυσικό δεν μπορούσαν να γίνουν κατάλληλες επενδύσεις σε αυτόν τον τομέα. Σήμερα όμως τα πράγματα είναι τελείως διαφορετικά. Στην Ελλάδα με τα σημερινά δεδομένα το ποσοστό των χρηστών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο έχει ξεπεράσει το 70%.

## 2.2 ΠΡΟΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

### 2.2.1 ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε οργανωτικό επίπεδο είναι απαραίτητο να γίνει η εκπόνηση ενός σχεδίου δράσης, το οποίο θα συμβαδίζει με το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης, θα καταρτιστεί σε συνεργασία με τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται ενεργά σε δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,

και θα κυρωθεί από απόφαση του Κυβερνητικού Συμβουλίου Μεταρρύθμισης.[4][33]

Επίσης η θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της Διοίκησης για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο.

Απαραίτητες προϋποθέσεις για την υλοποίηση των παραπάνω είναι οι ακόλουθες.

- Υιοθέτηση δεσμευτικών αρχών για το σχεδιασμό και την παρακολούθηση των δράσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Συνεχής παρακολούθηση της πορείας και του βαθμού επίτευξης των στόχων, μέσω σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης.
- Σταθερή στήριξη από επαρκή ηγεσία και επιτελικό στελεχιακό δυναμικό.
- Διαχείριση και υλοποίηση από στελέχη με σχετική τεχνογνωσία και εμπειρία.
- Αξιολόγηση των δράσεων κατά την πορεία υλοποίησης τους αλλά και κατά τη διάρκεια χρήσης τους, με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες.

#### 2.2.2 ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ

Σε τεχνολογικό επίπεδο απαραίτητες προϋποθέσεις είναι οι παρακάτω.

- Επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας Πληροφορίας και των δημόσιων δεδομένων με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.
- Για κάθε νέο έργο, υποχρεωτική αναζήτηση και επιλογή λύσεων με τεχνολογία υπολογιστικού νέφους, είτε από τη Δημόσια Διοίκηση είτε από άλλους παρόχους, με έμφαση σε υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν επιτυχώς.
- Η υποχρεωτική παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού σε όλους του δημόσιους υπαλλήλους. Η ανανέωση του εξοπλισμού και του λογισμικού προς την κατεύθυνση των πιο σύγχρονων τάσεων και των πιο πρόσφορων διαθέσιμων τεχνολογιών.
- Η υποχρεωτική διερεύνηση και υιοθέτηση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού βέλτιστων πρακτικών σε Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

## 2.3 ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται σε τέσσερα επίπεδα:[12]

Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information).

Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.

Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction).

Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction).

Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction).

Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

Επίπεδο 5: Προσωποποίηση (Personalisation).

Αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι βασικές υπηρεσίες: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων



(front and back-offices integration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν επιθετικά μοντέλα διάθεσης.[16]

## 2.4 ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

Διαλειτουργικότητα (Interoperability) ορίζεται η ικανότητα ενός πληροφοριακού συστήματος να επικοινωνεί με το εξωτερικό περιβάλλον του, προκειμένου αρχικά να ανταλλάξει και στη συνέχεια να επεξεργαστεί πληροφορίες που γίνονται με τον ίδιο τρόπο κατανοητές από όλα τα μέρη, τόσο από το πληροφοριακό σύστημα, όσο και από τα εξωτερικά πληροφοριακά συστήματα. Για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας ενός συστήματος, πρέπει οι διεπαφές του να είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες.[1][23]

Οι διαφορετικές και ποικίλες ανάγκες των δημόσιων φορέων, των οργανισμών και των επιχειρήσεων για υποστήριξη από συστήματα πληροφορικής, οι πολλές διαθέσιμες τεχνολογικές λύσεις και σχεδιαστικές επιλογές, και το διαφορετικό επίπεδο ψηφιακής οργάνωσης κάθε οργανισμού οδηγούν στη σχεδίαση και τη δημιουργία εξειδικευμένων και ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων, που μπορεί να καλύπτουν μεν τις ανάγκες ενός οργανισμού, αλλά δεν είναι σίγουρο ότι μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους και να ανταλλάξουν στοιχεία και πληροφορίες για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού.

Η λύση στο σοβαρό αυτό πρόβλημα δίνεται με τη θέσπιση διαδικασιών και προτύπων, για την εξασφάλιση ενός ικανοποιητικού επιπέδου μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ των ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων, που μπορεί να καλύπτουν μεν τις ανάγκες ενός οργανισμού, αλλά δεν είναι σίγουρο ότι μπορούν να επικοινωνήσουν μεταξύ τους και να ανταλλάξουν στοιχεία και πληροφορίες για την επίτευξη ενός κοινού σκοπού. Γι' αυτό χρειάζεται η μεταφορά και χρησιμοποίηση μεταξύ των ετερογενών πληροφοριακών συστημάτων.

Η διαλειτουργικότητα μπορεί να βρεί πεδίο εφαρμογής ενδεικτικά στους παρακάτω τομείς:

- Τομέας Οικονομικών: Σ' αυτόν τον τομέα αναφέρονται κυρίως προσπάθειες ολοκληρωμένης διαχείρισης των φορολογικών και λοιπών δηλώσεων (εισοδήματος, ΦΠΑ, ακίνητης περιουσίας, κλπ.) με υποστήριξη ηλεκτρονικής υποβολής, αυτόματης εκκαθάρισης, ηλεκτρονικής πληρωμής και διασύνδεσης με λοιπά συναφή συστήματα (π.χ. Περιουσιολόγιο) κλπ.
- Τομέας Εργασίας: Σ' αυτόν τον τομέα αναφέρονται προσπάθειες ολοκληρωμένης διαχείρισης της προσφοράς και της ζήτησης θέσεων εργασίας, ηλεκτρονικής παρακολούθησης των θέσεων απασχόλησης, των επιδομάτων ανεργίας κλπ.
- Τομέας Κοινωνικής Ασφάλισης και Πρόνοιας: Προσπάθειες για αυτοματοποιημένη διαχείριση της ηλεκτρονικής υποβολής και επεξεργασίας αιτήσεων για έκδοση σύνταξης, επιδόματα κοινωνικής πρόνοιας, ηλεκτρονικής υποβολής και διαχείρισης εισφορών κλπ.
- Τομέας Υγείας: Εδώ αναφέρονται κυρίως προσπάθειες για τη δημιουργία ηλεκτρονικού φακέλου υγείας, τη διασύνδεση των φορέων παροχής υπηρεσιών υγείας (πχ νοσοκομεία, ιατρικά κέντρα), τη διασύνδεση των παροχών υγείας με φορείς κοινωνικής ασφάλισης και φορείς ασφάλισης υγείας για την αποτελεσματική εισαγωγή της ηλεκτρονικής συνταχογράφησης κλπ.

Οι προϋποθέσεις για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας παρατίθενται παρακάτω. Αρχικά η υιοθέτηση ανοιχτών αρχιτεκτονικών, στις οποίες καθορίζονται η θέση και ο ρόλος κάθε υποσυστήματος. Η ανοιχτή αρχιτεκτονική ενός πληροφοριακού συστήματος είναι αυτή που προωθεί την ελευθερία επιλογών στα συστατικά του και επιτρέπει τη σύνθεση της προσφορότερης λύσης από εναλλάξιμα συστατικά, χωρίς να δεσμεύεται σε ιδιόκτητες τεχνολογίες και λύσεις ενός κατασκευαστή.

Επίσης η ύπαρξη κοινών και ευρύτερα αποδεκτών προτύπων (Standards), που περιγράφουν τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των υποσυστημάτων και τη μορφή των πληροφοριών που ανταλλάσσονται.

Τέλος ο έλεγχος των προϊόντων από ανεξάρτητους οργανισμούς, για τη συμμόρφωσή τους με τα πρότυπα.

## 2.5 ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Τρεις βασικοί τομείς της διαλειτουργικότητας θα πρέπει να εξεταστούν κατά την εφαρμογή των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτοί είναι ο οργανωτικός, ο σημασιολογικός και ο τεχνικός:

Η οργανωτική διαλειτουργικότητα αφορά την ικανότητα προσδιορισμού των φορέων και των οργανωτικών διαδικασιών που εμπλέκονται στην παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην επίτευξη συμφωνίας μεταξύ τους σχετικά με τη δόμηση των αλληλεπιδράσεών τους, δηλ. τον καθορισμό των επιχειρηματικών διεπαφών τους.[10]

Η τεχνική διαλειτουργικότητα αφορά τη σύζευξη των συστημάτων ΤΠ και του λογισμικού, και ακόμη τον καθορισμό και τη χρήση ανοικτών διεπαφών, προτύπων και πρωτοκόλλων προκειμένου να δημιουργηθούν αξιόπιστα, αποτελεσματικά και αποδοτικά συστήματα πληροφοριών.[31]

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα αφορά την εξασφάλιση του ότι η έννοια των πληροφοριών που ανταλλάσσονται δεν χάνεται στη διαδικασία, αλλά διατηρείται και κατανοείται από τους εμπλεκόμενους ανθρώπους, εφαρμογές και όργανα.

## 2.6 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

Τα αναμενόμενα οφέλη από την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, κρίνονται μεγάλης σημασίας και περιλαμβάνουν τα παρακάτω.

- Μείωση της πολυπλοκότητας, καθώς απαλλάσσει τον καταναλωτή από τη διαδικασία διερεύνησης της συμβατότητας των επιθυμητών προϊόντων με τα συστήματα που ήδη διαθέτει ή σκοπεύει να αποκτήσει.
- Ανεξαρτησία από μονοπώλια ή ολιγοπώλια και η ενίσχυση του ελεύθερου ανταγωνισμού, καθώς η ανοιχτή αρχιτεκτονική και η αποδοχή των προτύπων επιτρέπουν σε πολλούς κατασκευαστές να δημιουργήσουν ανταγωνιστικά προϊόντα.
- Έμμεση αύξηση της αξίας χρήσης ήδη αποκτηθέντων προϊόντων.

- Αύξηση παραγωγικότητας του Δημόσιου Τομέα και μείωση του κόστους διεκπεραίωσης υπηρεσιών.
- Περιορισμός της γραφειοκρατίας στη Δημόσια Διοίκηση και απαλλαγή του πολίτη ή της επιχείρησης από την ανάγκη γνώσης της εσωτερικής δομής, των εμπλεκόμενων υπηρεσιών και των απαιτούμενων ενεργειών, κατά τη διεκπεραίωση των υποθέσεών τους.
- Χαμηλότερο κόστος για το κράτος
- Ταχύτεροι χρόνοι εξυπηρέτησης πολιτών



Εικόνα 1 Πηγή: Digitallife.gr

### 3 ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΕΣ

---

#### 3.1 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2016-2020

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει στήριξη στις διοικητικές διαδικασίες, βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών και αυξάνει την εσωτερική αποδοτικότητα του δημόσιου τομέα. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες μειώνουν

τον διοικητικό φόρτο για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, καθιστώντας τις συναλλαγές τους με τις δημόσιες διοικήσεις ταχύτερες και αποτελεσματικές, περισσότερο εύκολες και διαφανείς και λιγότερο δαπανηρές. Επιπλέον, η χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών ως αναπόσπαστου μέρους των στρατηγικών εκσυγχρονισμού της διακυβέρνησης μπορεί να καταστήσει εφικτή την αποκόμιση περισσότερων οικονομικών και κοινωνικών οφελών για την κοινωνία συνολικά.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της διακυβέρνησης αποτελεί βασικό στοιχείο για την επιτυχία της ενιαίας αγοράς [28]. Τα σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση [22] αποτέλεσαν πολιτικά μέσα για την προώθηση του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση [23], καθώς και την συνεργασία μεταξύ των κρατών μελών και της Επιτροπής που οδήγησαν στην ανάληψη κοινών δράσεων στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στα αποτελέσματα της αξιολόγησης του προηγούμενου σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2011-2015 αναγνωρίζεται ότι το σχέδιο δράσης 5 είχε θετικές επιπτώσεις στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και σε επίπεδο κρατών μελών. Επιπρόσθετα συνέβαλε στη συνοχή των εθνικών στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς και στην ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών και τη διαλειτουργικότητα λύσεων μεταξύ των κρατών μελών. Ειδικότερα, είχε ως αποτέλεσμα την ανάπτυξη τεχνολογικών καταλυτικών παραγόντων, οι οποίοι είναι καίριας σημασίας για τη διευκόλυνση της πρόσβασης σε δημόσιες υπηρεσίες και της χρήσης των υπηρεσιών αυτών. Ωστόσο, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις επί του παρόντος δεν αξιοποιούν πλήρως τα οφέλη από τις ψηφιακές υπηρεσίες που πρέπει να είναι αδιάλειπτα διαθέσιμες σε ολόκληρη την ΕΕ.

Στη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά της Ευρώπης εξαγγέλλεται η δρομολόγηση ενός νέου σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την περίοδο 2016-2020, το οποίο έχει ως στόχο την άρση των υφιστάμενων ψηφιακών φραγμών στην ψηφιακή ενιαία αγορά και την πρόληψη του περαιτέρω κατακερματισμού που προκύπτει στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού των δημόσιων διοικήσεων. Το σχέδιο δράσης προβλέπει την υιοθέτηση μιας δυναμικής και ευέλικτης προσέγγισης, ώστε να είναι δυνατή η παρακολούθηση

του ταχέως μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος. Όλες οι δράσεις που αναλαμβάνονται από την Επιτροπή θα προετοιμάζονται σύμφωνα με τα πρότυπα της Επιτροπής για τη βελτίωση της νομοθεσίας. Το σχέδιο δράσης θα αποτελέσει καταλυτικό παράγοντα για τον συντονισμό των προσπάθειών εκσυγχρονισμού του δημόσιου τομέα και των πόρων στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δεν θα διαθέτει ειδικό προς τον σκοπό αυτό προϋπολογισμό ούτε ειδικό μέσο χρηματοδότησης· ωστόσο, θα συνδράμει στον συντονισμό των πηγών χρηματοδότησης που τίθενται στη διάθεση των κρατών μελών της ΕΕ .

### 3.1.1 ΟΡΑΜΑ ΚΑΙ ΒΑΣΙΚΕΣ ΑΡΧΕΣ

Το παρόν σχέδιο δράσης διαπνέεται από το ακόλουθο όραμα. Έως το 2020, οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις στην ΕΕ εξατομικευμένες, φιλικές προς τον χρήστη ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες χωρίς σύνορα. Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι δημόσιες διοικήσεις αξιοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους τόσο με τους ενδιαφερόμενους φορείς όσο και μεταξύ τους. Το άνοιγμα των δεδομένων και των υπηρεσιών μεταξύ των δημόσιων διοικήσεων σε εθνικό και διασυνοριακό επίπεδο θα αυξήσει την αποδοτικότητά τους και θα διευκολύνει την ελεύθερη κυκλοφορία των επιχειρήσεων και των πολιτών.

Η ζωή των πολιτών αποκτά ολοένα εντονότερο ψηφιακό χαρακτήρα, στοιχείο που δημιουργεί υψηλότερες προσδοκίες όσον αφορά τις επιδόσεις της δημόσιας διοίκησης [19]. Οι χρήστες επιθυμούν να κατανοήσουν τον τρόπο λειτουργίας της εκάστοτε υπηρεσίας και αναμένουν υψηλότερο επίπεδο διαφάνειας. Επιπλέον, με το άνοιγμα και την εξασφάλιση της συμμετοχής των ενδιαφερόμενων φορέων στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, θα ενισχυθεί η αξιοπιστία και η λογοδοσία των δημόσιων διοικήσεων. Επιπροσθέτως, το άνοιγμα των δεδομένων και των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα σε τρίτους, με πλήρη συμμόρφωση προς το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των

δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, μπορεί να συμβάλει στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστικότητα. Στις πρωτοβουλίες που πρόκειται να δρομολογηθούν στο πλαίσιο του παρόντος σχεδίου δράσης θα πρέπει να τηρηθούν οι βασικές αρχές που παρατίθενται παρακάτω, τις οποίες υποστηρίζουν σθεναρά οι ενδιαφερόμενοι φορείς .[19]

**Εξ ορισμού ψηφιακός χαρακτήρας:** οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καθιερώσουν την παροχή υπηρεσιών με ψηφιακά μέσα ως κατεξοχήν προτιμώμενη επιλογή, διατηρώντας ωστόσο διαύλους επικοινωνίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που δεν διαθέτουν σύνδεση, είτε από επιλογή είτε λόγω ανάγκης. Επιπροσθέτως, οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται μέσω ενιαίου σημείου επαφής ή υπηρεσίας μίας στάσης και μέσω διαφόρων διαύλων επικοινωνίας.

**Αρχή «μόνον άπαξ»:** οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις υποβάλλουν τις ίδιες πληροφορίες μόνο μία φορά σε μια δημόσια διοίκηση. Εφόσον επιτρέπεται, οι υπηρεσίες δημόσιας διοίκησης λαμβάνουν μέτρα για την περαιτέρω χρήση των εν λόγω δεδομένων, τηρουμένων δεόντως των κανόνων για την προστασία των δεδομένων, ούτως ώστε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να μην επωμίζονται επιπρόσθετο φόρτο.[19]

**Κατάργηση των αποκλεισμών και προσβασιμότητα:** οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να σχεδιάζουν ψηφιακές υπηρεσίες οι οποίες καταργούν εξ ορισμού τους αποκλεισμούς και καλύπτουν διάφορες ανάγκες, όπως οι ανάγκες των ηλικιωμένων και των ατόμων με αναπηρίες.

**Ανοικτός χαρακτήρας και διαφάνεια:** οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να ανταλλάσσουν πληροφορίες και δεδομένα μεταξύ τους, και να παρέχουν στους πολίτες και στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να ελέγχουν την πρόσβαση, και να παρακολουθούν τις διοικητικές διαδικασίες που τους αφορούν, καθώς και να εξασφαλίζουν το άνοιγμα στους ενδιαφερόμενους φορείς με τη συμμετοχή τους στον σχεδιασμό και στην παροχή των υπηρεσιών.

**Εξ ορισμού διασυνοριακός χαρακτήρας:** οι δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καθιστούν διαθέσιμες σε διασυνοριακό επίπεδο συναφείς ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες και να αποτρέπουν τυχόν περαιτέρω κατακερματισμό, διευκολύνοντας με τον τρόπο αυτό την κινητικότητα εντός της ενιαίας αγοράς.

**Εξ ορισμού διαλειτουργικός χαρακτήρας:** οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να είναι σχεδιασμένες κατά τρόπο ώστε να εξασφαλίζεται η αδιάλειπτη εκτέλεση των εργασιών τους σε ολόκληρη την ενιαία αγορά και μεταξύ των οργανωτικά περιχαρακωμένων δομών, με βάση την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων και των ψηφιακών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

**Αξιοπιστία και ασφάλεια:** όλες οι πρωτοβουλίες θα πρέπει να βαίνουν πέραν της απλής συμμόρφωσης προς το νομοθετικό πλαίσιο για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής, και για την ασφάλεια των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, στόχος που επιτυγχάνεται με τη ενσωμάτωση των στοιχείων αυτών στο στάδιο του σχεδιασμού. Πρόκειται για σημαντικές προϋποθέσεις για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης και την υιοθέτηση των ψηφιακών υπηρεσιών.[20] [3] [19]

### 3.1.2 ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΕΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Η στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά καθορίζει τους στρατηγικούς στόχους για «τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, την επίτευξη διασυννοριακής διαλειτουργικότητας και τη διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης με τους πολίτες», με σκοπό την επιτάχυνση του ψηφιακού μετασχηματισμού των δημόσιων διοικήσεων στα κράτη μέλη.[16]

## 3.2 ΕΚΣΥΓΧΡΟΝΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΜΕ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ, ΜΕ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΚΑΤΑΛΥΤΙΚΩΝ ΠΑΡΑΓΟΝΤΩΝ

Οι σύγχρονες και αποδοτικές δημόσιες διοικήσεις πρέπει να διασφαλίζουν την ταχεία παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών για τους πολίτες και ένα φιλικό προς τις επιχειρήσεις ψηφιακό περιβάλλον. Οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να στηρίζονται σε βασικούς ψηφιακούς καταλυτικούς παράγοντες.

Η κοινή ερμηνεία της διαλειτουργικότητας σε ολόκληρη την Ευρωπαϊκή Ένωση εξασφαλίζεται μέσω του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ). Επί του παρόντος βρίσκονται σε εξέλιξη εργασίες για την υποστήριξη της μετάβασης των δημόσιων διοικήσεων των κρατών μελών προς πλήρως ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις, μητρώα συμβάσεων και διαλειτουργικές



ηλεκτρονικές υπογραφές. Με επίκεντρο το ευρωπαϊκό ενιαίο έγγραφο προμήθειας, το e-Certis και την ηλεκτρονική τιμολόγηση, καθώς και με την υιοθέτηση συντονισμένης προσέγγισης όσον αφορά την ανάπτυξη των εθνικών συστημάτων ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων, ο στόχος είναι οι εταιρείες να μπορούν, έως το 2018, να υποβάλλουν ηλεκτρονικά προσφορές για την ανάθεση δημόσιων συμβάσεων σε οποιαδήποτε περιοχή της Ευρωπαϊκής Ένωσης και να γίνεται αποδεκτή, από το 2019 και εξής, η ηλεκτρονική τιμολόγηση από τις δημόσιες διοικήσεις στην ΕΕ. Απαιτούνται περαιτέρω προσπάθειες από όλες τις δημόσιες διοικήσεις ώστε να επιταχυνθεί η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και των υπηρεσιών εμπιστοσύνης για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές στην εσωτερική αγορά (υπηρεσίες eIDAS) [18]. Επιπλέον θα πρέπει να αναληφθούν περαιτέρω δράσεις για να επιταχυνθεί η διασυνοριακή και διατομεακή χρήση της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης (eID), συμπεριλαμβανομένης της ταυτοποίησης κινητών συσκευών, και των υπηρεσιών εμπιστοσύνης (ειδικότερα της ηλεκτρονικής υπογραφής, της επαλήθευσης ταυτότητας ιστοτόπων και της διαδικτυακής υπηρεσίας συστημένης παράδοσης) στις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ψηφιακές λύσεις (όπως στους τομείς της τραπεζικής, της χρηματοπιστωτικής, και του ηλεκτρονικού εμπορίου) και στον δημόσιο τομέα, ιδίως στο πλαίσιο της διαδικτυακής πύλης της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης.[15]

Η Επιτροπή θα διερευνήσει επίσης την ανάγκη διευκόλυνσης της χρήσης υπηρεσιών εξ αποστάσεως ταυτοποίησης και ασφαλούς επαλήθευσης της ταυτότητας στον τομέα των λιανικών χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών. Η επαναχρησιμοποίηση ανοικτών υπηρεσιών και τεχνικών στοιχείων (όπως η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, η ηλεκτρονική υπογραφή και η ηλεκτρονική τιμολόγηση) από τα κράτη μέλη είναι καίριας σημασίας για τη διαλειτουργικότητα. Η διαθεσιμότητα των εν λόγω υπηρεσιών διασφαλίζεται επί του παρόντος με τη χρηματοδότηση από τον μηχανισμό «Συνδέοντας την Ευρώπη»· είναι ωστόσο αναγκαίο να εξασφαλιστεί η διαθεσιμότητα και η μακροπρόθεσμη βιωσιμότητά τους και μετά τη λήξη του συγκεκριμένου προγράμματος χρηματοδότησης. Κατά συνέπεια, η Επιτροπή θα παρουσιάσει προτάσεις για τη μελλοντική πορεία και τη βιωσιμότητά τους μετά το 2020. [5]

Σύμφωνα με τις εξαγγελίες της στρατηγικής για την ψηφιακή ενιαία αγορά, η Επιτροπή σχεδιάζει να προτείνει αναθεωρημένο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (ΕΠΔ) έως το τέλος του 2016 και θα στηρίξει την υιοθέτησή του από τις εθνικές διοικήσεις με σκοπό την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας των δημόσιων υπηρεσιών στην ΕΕ. Επιπρόσθετα απαιτούνται περαιτέρω προσπάθειες προκειμένου να διασφαλιστεί η υιοθέτηση των υφιστάμενων ευρωπαϊκών και διεθνών προτύπων και τεχνικών προδιαγραφών, καθώς και νέων προτύπων και τεχνικών προδιαγραφών που αναπτύσσονται επί του παρόντος στο πλαίσιο του σχεδίου προτεραιοτήτων για τα πρότυπα στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών[4].

Ενόψει του ψηφιακού μετασχηματισμού στο εσωτερικό της και προκειμένου να συμμορφωθεί με τις νομικές υποχρεώσεις που καθορίζονται για τις δημόσιες διοικήσεις της ΕΕ, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα αναλάβει επίσης μια σειρά συγκεκριμένων δράσεων. Σκοπός είναι η εξάλειψη των αδικαιολόγητα πολύπλοκων, γραφειοκρατικών διαδικασιών (όπως η πληθώρα σημείων επαφής, διαδικασιών υποβολής εκθέσεων, απαιτήσεων ανταλλαγής δεδομένων ή συστημάτων). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα εισαγάγει σταδιακά την αρχή του «εξ ορισμού ψηφιακού χαρακτήρα» κατά την επιγραμμική επικοινωνία της με εξωτερικούς ενδιαφερόμενους φορείς, με τη χρήση των υπηρεσιών eIDAS (το 2018), της ηλεκτρονικής τιμολόγησης (το 2018) και της διαδικασίας σύναψης ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων (το 2019).

Για τη μείωση του διοικητικού φόρτου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα εφαρμόσει επίσης σταδιακά την αρχή «μόνον άπαξ» στις επικοινωνίες της με τους προμηθευτές και τους συμμετέχοντες σε καθεστώα επιχορηγήσεων και θα εξετάσει τις δυνατότητες καθιέρωσης της αρχής «μόνον άπαξ» και για άλλους ενδιαφερόμενους φορείς.

### **3.3 ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΣ ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗΣ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΜΕ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΕΣ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Η ενιαία αγορά της ΕΕ δεν είναι δυνατό να λειτουργήσει αποτελεσματικά χωρίς την παροχή διασυνοριακών ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών. Οι εν λόγω υπηρεσίες διευκολύνουν την πρόσβαση σε αγορές, αυξάνουν την εμπιστοσύνη

και τονώνουν τον ανταγωνισμό σε ολόκληρη την ενιαία αγορά. Για τον λόγο αυτό, η Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα προτείνει τη δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής πύλης, η οποία θα βασίζεται στις διαδικτυακές πύλες, στα σημεία επαφής και στα δίκτυα που ήδη υπάρχουν, με τη διεύρυνση, τη βελτίωση και τον εξορθολογισμό όλων των υπηρεσιών παροχής πληροφοριών, βοήθειας και επίλυσης προβλημάτων που απαιτούνται για την αποτελεσματική λειτουργία τους σε διασυνοριακό επίπεδο, με την παροχή δυνατότητας στους χρήστες να ολοκληρώνουν συχνότερα χρησιμοποιούμενες εθνικές διαδικασίες αποκλειστικά μέσω του διαδικτύου. [7][13]

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα καταστήσει τη διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, υπηρεσία μίας στάσης για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την ευρωπαϊκή δικαιοσύνη και την πρόσβαση σε δικαστικές διαδικασίες όσον αφορά τα κράτη μέλη. Για το 2016, η δράση αυτή θα περιλαμβάνει την έναρξη λειτουργίας εργαλείων για την άμεση επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και των δικαστηρίων σε άλλα κράτη μέλη (e-CODEX), καθώς και την εισαγωγή της μηχανής αναζήτησης του αναγνωριστικού ευρωπαϊκής νομολογίας (ECLI).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα συνεχίσει την τρέχουσα συνεργασία της με τα κράτη μέλη για τη δημιουργία της υποχρεωτικής διασύνδεσης όλων των μητρώων επιχειρήσεων των κρατών μελών, ώστε να επιτρέπεται, μέσω της διαδικτυακής πύλης της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, η πρόσβαση σε ορισμένα στοιχεία σχετικά με εταιρείες που είναι καταχωρισμένες στα κράτη μέλη και να διασφαλίζεται η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ όλων των μητρώων επιχειρήσεων της ΕΕ με ασφαλή και προστατευμένο τρόπο. Ο κανονισμός (ΕΕ) 2015/848 υποχρεώνει τα κράτη μέλη να καταρτίσουν εθνικά ηλεκτρονικά μητρώα αφερεγγυότητας έως το 2018, ενώ η δημιουργία του συστήματος διασύνδεσης των μητρώων αφερεγγυότητας έχει οριστεί για το 2019. Το σύστημα αυτό θα καταστεί διαθέσιμο στη διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης. Με τη βελτίωση της χρήσης ψηφιακών εργαλείων για τη συμμόρφωση προς τις διατάξεις του εταιρικού δικαίου σε όλα τα στάδια του κύκλου ζωής μιας εταιρείας θα μπορούσαν να επιτευχθούν απλούστερες και λιγότερο επαχθείς λύσεις για τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα προτείνει νομοθεσία σχετικά με την επέκταση του ενιαίου

ηλεκτρονικού μηχανισμού για την καταχώριση και καταβολή του ΦΠΑ, ώστε να συμπεριλαμβάνει τις διασυνοριακές διαδικτυακές πωλήσεις φυσικών αγαθών από επιχειρήσεις σε καταναλωτές, με σκοπό τη μείωση του διοικητικού φόρτου, ενός από τους κυριότερους φραγμούς με τους οποίους βρίσκονται αντιμέτωπες οι επιχειρήσεις κατά την άσκηση διασυνοριακής δραστηριότητας. [17]

Όπως εξαγγέλλεται στη στρατηγική για την ψηφιακή ενιαία αγορά, το 2016 θα δρομολογηθεί μια μεγάλης κλίμακας πιλοτική εφαρμογή της αρχής «μόνον άπαξ» για την ηλεκτρονική διασύνδεση των επιχειρήσεων με το Δημόσιο σε διασυνοριακό επίπεδο, με τη συμμετοχή των κρατών μελών. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα δημιουργήσει ευρωπαϊκή υπηρεσία μιας στάσης, όπου θα εφαρμόζεται επίσης η αρχή «μόνον άπαξ» για τους σκοπούς της υποβολής εκθέσεων στις θαλάσσιες μεταφορές. Σε ευρύτερο πλαίσιο, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή εργάζεται για την ψηφιοποίηση των παραστατικών μεταφοράς για όλους τους τρόπους μεταφοράς, καθώς και για την προώθηση της αποδοχής τους από τις δημόσιες αρχές.

Για την υποστήριξη της διασυνοριακής κινητικότητας των πολιτών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα καθιερώσει την ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών για την κοινωνική ασφάλιση (EESSI), η οποία θα επιτρέπει τη διασύνδεση των αρμόδιων διοικητικών υπηρεσιών σε θέματα κοινωνικής ασφάλισης για την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ 32 χωρών. Σκοπός του συστήματος EESSI είναι η ενίσχυση της προστασίας των δικαιωμάτων των πολιτών με την παροχή της δυνατότητας της ηλεκτρονικής ανταλλαγής προσωπικών πληροφοριών κοινωνικής ασφάλισης στην ΕΕ μεταξύ των αρμόδιων διοικητικών υπηρεσιών των κρατών μελών. [2]

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα αναπτύξει περαιτέρω την ευρωπαϊκή πύλη για την επαγγελματική κινητικότητα του δικτύου EURES, με την προσφορά μεγαλύτερου αριθμού υπηρεσιών για τα άτομα που αναζητούν εργασία και τους εργοδότες, την εξασφάλιση υψηλότερου βαθμού ενοποίησης των συστημάτων δημόσιων υπηρεσιών απασχόλησης και της διαδικτυακής πύλης, καθώς και με την ανταλλαγή των προφίλ των ατόμων που αναζητούν εργασία (βιογραφικά σημειώματα). Κατά τον τρόπο αυτό θα διευκολυνθεί η κινητικότητα των ατόμων που αναζητούν εργασία στην ΕΕ.

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα στηρίξει τα κράτη μέλη στην ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας (eHealth), οι οποίες παρέχουν επίσης τη δυνατότητα διασυνοριακής ανταλλαγής ηλεκτρονικών συνταγών, βάσει των κατευθυντήριων γραμμών για το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης του δικτύου ηλεκτρονικής υγείας eHealth, καθώς και την εφαρμογή λύσεων τηλεϊατρικής και τηλεπαρακολούθησης, ιδίως για την επιτυχή υποβολή ασθενών σε θεραπεία μέσω των ευρωπαϊκών δικτύων αναφοράς. Επιπροσθέτως, θα παράσχει στήριξη για την εκπόνηση έκθεσης και κατευθυντήριων γραμμών από το δίκτυο eHealth σχετικά με την ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών στα δεδομένα υγείας τους.

### **3.4 ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗ ΤΗΣ ΨΗΦΙΑΚΗΣ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ/ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΨΗΛΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ**

Το νέο ψηφιακό περιβάλλον παρέχει δυνατότητες διευκόλυνσης της αλληλεπίδρασης των πολιτών, των επιχειρήσεων και των μη κερδοσκοπικών οργανισμών με τις δημόσιες διοικήσεις. Οι δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας συνδέονται με την ανταγωνιστικότητα και επηρεάζουν τους τομείς στους οποίους πραγματοποιούνται επενδύσεις. Στο πλαίσιο των προτεραιοτήτων αυτών, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα παρέχει υψηλής ποιότητας, διαδικτυακά προσβάσιμες υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις στην ΕΕ με τον μετασχηματισμό των ιστοτόπων που τελούν υπό τη διαχείριση της Επιτροπής σε θεματική διαδικτυακή παρουσία με επίκεντρο τον χρήστη.

Κατά τον τρόπο αυτό θα επέλθουν σημαντικές αλλαγές στον τρόπο διάδρασης της Ευρωπαϊκή Επιτροπής με τους πολίτες μέσω του διαδικτύου, εξασφαλίζοντας αξιόλογη, συνεκτική και οικονομικά αποδοτική διαδικτυακή παρουσία. Η παρουσία αυτή θα αυξήσει τη διαφάνεια και θα καταστήσει εφικτή τη δέσμευση και τη συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στα προγράμματα και στις διαδικασίες χάραξης πολιτικής της ΕΕ. Προκειμένου να διευκολύνει την διάδραση των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα διερευνήσει τη δυνατότητα εφαρμογής της αρχής «μόνον άπαξ» για τους πολίτες σε διασυνοριακό επίπεδο, τηρουμένου δεόντως του

νομοθετικού πλαισίου για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής.

Εν προκειμένω, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα προωθήσει την ανάπτυξη εφαρμογών τελικού χρήστη, συμπεριλαμβανομένων ειδικών εφαρμογών σε επίπεδο ΕΕ, προκειμένου να συγκεντρώνει με αποτελεσματικότερο τρόπο από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις τα δεδομένα που παρέχονται μέσω των χωρικών δεδομένων (INSPIRE) για τη χάραξη και εφαρμογή πολιτικών σε επίπεδο ΕΕ, ιδίως σε ό,τι αφορά την προώθηση της υποβολής εκθέσεων και της συμμόρφωσης.[17] [25]

Το στοιχείο αυτό θα επιφέρει βελτιώσεις στην τεκμηριωμένη χάραξη πολιτικής και θα παρέχει στήριξη στις διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις περιπτώσεις στις οποίες απαιτούνται χωρικά δεδομένα υψηλής ποιότητας (π.χ. κτηματολόγια, χάρτες, διευθύνσεις, κτίρια, πάρκα, προστατευόμενες τοποθεσίες, ζώνες φυσικών κινδύνων, κ.λπ.).[6]

## 3.5 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (BENCHMARKING)

### 3.5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο όρος Benchmarking (επίσης γνωστό ως best practice benchmarking ή process benchmarking, στα ελληνικά αναφέρεται και ως Συγκριτική προτυποποίηση) αναφέρεται σε μια μέθοδο, η οποία χρησιμοποιείται στο management και ειδικότερα στο στρατηγικό management, επιχειρήσεων ή οργανισμών, για την αξιολόγηση των διαφόρων πτυχών λειτουργίας τους, με μέτρο σύγκρισης την "καλύτερη πρακτική" (best practice) στον τομέα τους.

Αυτό με τη σειρά του διευκολύνει τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς να αναπτύξουν σχέδια για τον τρόπο υιοθέτησης της "καλύτερης πρακτικής", συνήθως με σκοπό την αύξηση κάποιων πτυχών της απόδοσης τους [9]. Το

Benchmarking μπορεί να είναι ένα μεμονωμένο γεγονός (one-off event), αλλά συχνά αντιμετωπίζεται σαν μια συνεχής διαδικασία κατά την οποία οι επιχειρήσεις ή οι οργανισμοί προσπαθούν να βελτιώσουν τις πρακτικές τους. Μια διαδικασία παρόμοια με το benchmarking χρησιμοποιείται επίσης στις δοκιμές τεχνικών προϊόντων και στην έρευνα εδάφους. Σε μια στρατηγική διαδικασία, η κάθε επιχείρηση πρέπει να καθορίσει δικούς της στόχους, και να συγκρίνει τα αποτελέσματά της με αυτούς, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι δε μπορεί να συγκριθεί και με άλλες επιχειρήσεις.

Ο όρος «benchmarking» (δοκιμασία επιδόσεων ή συγκριτική αξιολόγηση) χρησιμοποιείται για τέτοιες συγκρίσεις. Επιλέγεται δηλαδή η επιχείρηση που θεωρείται εξαιρετικά καλή σε ένα συγκεκριμένο πεδίο και στη συνέχεια γίνεται σύγκριση με αυτήν. Η επιλεγμένη επιχείρηση δεν είναι ανάγκη να είναι ανταγωνίστρια, ούτε να ανήκει στον ίδιο επιχειρησιακό κλάδο. Για παράδειγμα, αν γνωρίζουμε ότι μία επιχείρηση είναι ιδιαίτερα καλή στον τομέα διαχείρισης των παραπόνων πελατών, μπορούμε να διδαχθούμε απ' τις μεθόδους και τις προσεγγίσεις διαχείρισης παραπόνων που έχει υιοθετήσει η εν λόγω επιχείρηση και να το εφαρμόσουμε κάνοντας τις ανάλογες προσαρμογές στην διοίκηση παραπόνων της δικής μας επιχείρησης.[3]

### 3.5.2 ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Δεν υπάρχει ενιαία διαδικασία συγκριτικής αξιολόγησης που να έχει εγκριθεί καθολικά. Η ευρεία απήχηση και αποδοχή της συγκριτικής αξιολόγησης οδήγησε στην εμφάνιση μεθοδολογιών συγκριτικής αξιολόγησης. Ένα σεμινάριο είναι η συγκριτική αξιολόγηση της Boxwell για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα (1994). Το πρώτο βιβλίο για τη συγκριτική αξιολόγηση, που συντάχθηκε και δημοσιεύθηκε από την Kaiser Associates είναι ένας πρακτικός οδηγός και προσφέρει μια προσέγγιση επτά σταδίων. Ο Robert Camp (ο οποίος έγραψε ένα από τα παλαιότερα βιβλία για τη συγκριτική αξιολόγηση το 1989) ανέπτυξε μια προσέγγιση 12 σταδίων για τη συγκριτική αξιολόγηση. [8]

Η μεθοδολογία των 12 σταδίων αποτελείται από:

- I. Επιλογή θέματος
- II. Ορισμός της διεργασίας

- III. Προσδιορισμός πιθανών εταίρων
- IV. Προσδιορισμός προελεύσεων δεδομένων
- V. Συλλογή δεδομένων και επιλογή όλων των συνεργατών
- VI. Καθορισμός του κενού
- VII. Καθορισμός διαφορών διεργασιών
- VIII. Στόχος για μελλοντικές επιδόσεις
- IX. Επικοινωνία
- X. Ρύθμιση στόχου
- XI. Εφαρμογή
- XII. Αναθεώρηση και εκ νέου στοίχιση

### 3.5.3 ΤΥΠΟΙ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (BENCHMARKING)

Η συγκριτική αξιολόγηση μπορεί να είναι εσωτερική (σύγκριση των επιδόσεων μεταξύ διαφορετικών ομάδων ή ομάδων εντός ενός οργανισμού) ή εξωτερική (σύγκριση των επιδόσεων με τις εταιρείες ενός συγκεκριμένου κλάδου ή μεταξύ των κλάδων). Στο πλαίσιο αυτών των ευρύτερων κατηγοριών, υπάρχουν τρεις συγκεκριμένοι τύποι συγκριτικής αξιολόγησης: 1) Συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών, 2) Συγκριτική αξιολόγηση των επιδόσεων και 3) Στρατηγική συγκριτική αξιολόγηση. Τα στοιχεία αυτά αναφέρονται λεπτομερέστερα παρακάτω.[10]

Συγκριτική αξιολόγηση των διαδικασιών: Η επιχείρηση που κινεί τη διαδικασία επικεντρώνει την παρατήρηση και τη διερεύνηση των επιχειρηματικών διαδικασιών της με στόχο τον προσδιορισμό και την τήρηση των βέλτιστων πρακτικών από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις αναφοράς. Η ανάλυση δραστηριοτήτων θα απαιτείται όταν στόχος είναι η συγκριτική αξιολόγηση του



κόστους και της αποδοτικότητας. εφαρμόζεται όλο και περισσότερο σε διαδικασίες αναδοχής, όπου η εξωτερική ανάθεση μπορεί να αποτελεί αντάλλαγμα. Η συγκριτική αξιολόγηση είναι κατάλληλη σχεδόν σε κάθε περίπτωση όπου πρόκειται να πραγματοποιηθεί επανασχεδιασμός ή βελτίωση της διαδικασίας, εφόσον το κόστος της μελέτης δεν υπερβαίνει το αναμενόμενο όφελος.

Χρηματοοικονομική συγκριτική αξιολόγηση: Πραγματοποίηση οικονομικής ανάλυσης και σύγκριση των αποτελεσμάτων σε μια προσπάθεια αξιολόγησης της συνολικής ανταγωνιστικότητας και παραγωγικότητας.

Συγκριτική αξιολόγηση από την άποψη των επενδυτών: Επέκταση του πεδίου συγκριτικής αξιολόγησης για σύγκριση και με ομότιμες εταιρείες που μπορούν να θεωρηθούν εναλλακτικές επενδυτικές ευκαιρίες από την άποψη ενός επενδυτή.

#### 3.5.4 ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ (BENCHMARKING)

Ο βασικός στόχος του Benchmarking είναι η διαπίστωση της ανταγωνιστικής θέσης μιας επιχείρησης σε σχέση με άλλες του κλάδου της ή και εκτός κλάδου που ανήκει η επιχείρηση του εσωτερικού και του εξωτερικού και η αξιοποίηση των άριστων πρακτικών που εφαρμόζουν ως μέσο βελτίωσης των επιδόσεων της επιχείρησης στους τομείς στους οποίους παρατηρείται υστέρηση

### 3.6 ΔΕΙΚΤΗΣ ΑΝΑΦΟΡΑΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2018 (E-GOVERNMENT BENCHMARK 2018).

Σε περιόδους γρήγορης ψηφιοποίησης και κοινωνικής αλλαγής, οι κυβερνήσεις σε ολόκληρη την Ευρώπη μετασχηματίζουν τις δημόσιες υπηρεσίες τους και οι ενισχυμένες και καινοτόμες λύσεις υποστηρίζουν την πραγματοποίηση μιας ευρωπαϊκής ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Η περαιτέρω ολοκλήρωση των τεχνολογιών βελτιστοποιεί και ενοποιεί τις δημόσιες υπηρεσίες και μέσα και στις χώρες.

Η συγκριτική μέτρηση επιδόσεων eGovernment του 2018 αναφέρεται στον ψηφιακό μετασχηματισμό των ευρωπαϊκών χωρών στο πλαίσιο των δημόσιων

οργανισμών. Επιπλέον, στο σχέδιο δράσης 2016-2020 eGovernment της ΕΕ, η Διακήρυξη του Ταλίν σχετικά με το eGovernment, αναφέρεται σε αξίες όπως η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια, καθώς επίσης και η ειλικρίνεια και η διαφάνεια. Η έκθεση παρουσιάζει τα κυριότερα σημεία της αξιολόγησης των υπηρεσιών eGovernment σε 34 χώρες: τα 28 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς επίσης και την Ισλανδία, Νορβηγία, Μαυροβούνιο, η Δημοκρατία της Σερβίας, της Ελβετίας, και της Τουρκίας (καλούμενης το EU28+).[20]

Η αξιολόγηση αυτών των υπηρεσιών καλύπτει τους τομείς προτεραιότητας του σχεδίου δράσης 2016-2020 eGovernment της ΕΕ, το οποίο παρέχει επίσης τις ιδέες στην παρούσα κατάσταση των αρχών που εκτίθενται στη δήλωση Talinn του eGovernment. Κάθε τομέας προτεραιότητας μετριέται από έναν ή περισσότερους δείκτες, που περιλαμβάνονται στις αποκαλούμενες κορυφαίες συγκριτικές μετρήσεις επιδόσεων.

### 3.6.1 ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΧΡΗΣΤΕΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (USER CENTRICITY)

Δείχνει το βαθμό στον οποίο μια υπηρεσία παρέχεται on-line, η φιλικότητα της προς τον χρήστη και η δυνατότητα χρησιμοποίησης του (από την άποψη της απευθείας προσβάσιμης υποστήριξης και ανατροφοδότησης τους μηχανισμούς).

Το ανώτατο επίπεδο αναφοράς που αφορά την χρήση δημόσιων υπηρεσιών περιλαμβάνει τρία βασικά στοιχεία για την παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου: Η μέση βαθμολογία online είναι 83%. Αυτό βασίζεται σε τέσσερις τρόπους που απεικονίζουν τον τρόπο με τον οποίο διατίθενται οι υπηρεσίες σε ένα πραγματικό γεγονός της ζωής των ανθρώπων: η υπηρεσία είναι αυτοματοποιημένη (4% όλων των αξιολογούμενων υπηρεσιών), διατίθεται ηλεκτρονικά (62%, είτε μέσω διαδικτυακής πύλης είτε απευθείας), διατίθενται πληροφορίες για την υπηρεσία (32%, είτε μέσω διαδικτυακής πύλης είτε μέσω διαδικτύου), (δεν διατίθενται πληροφορίες για την υπηρεσία ηλεκτρονικά (2% "εκτός σύνδεσης"). [21]

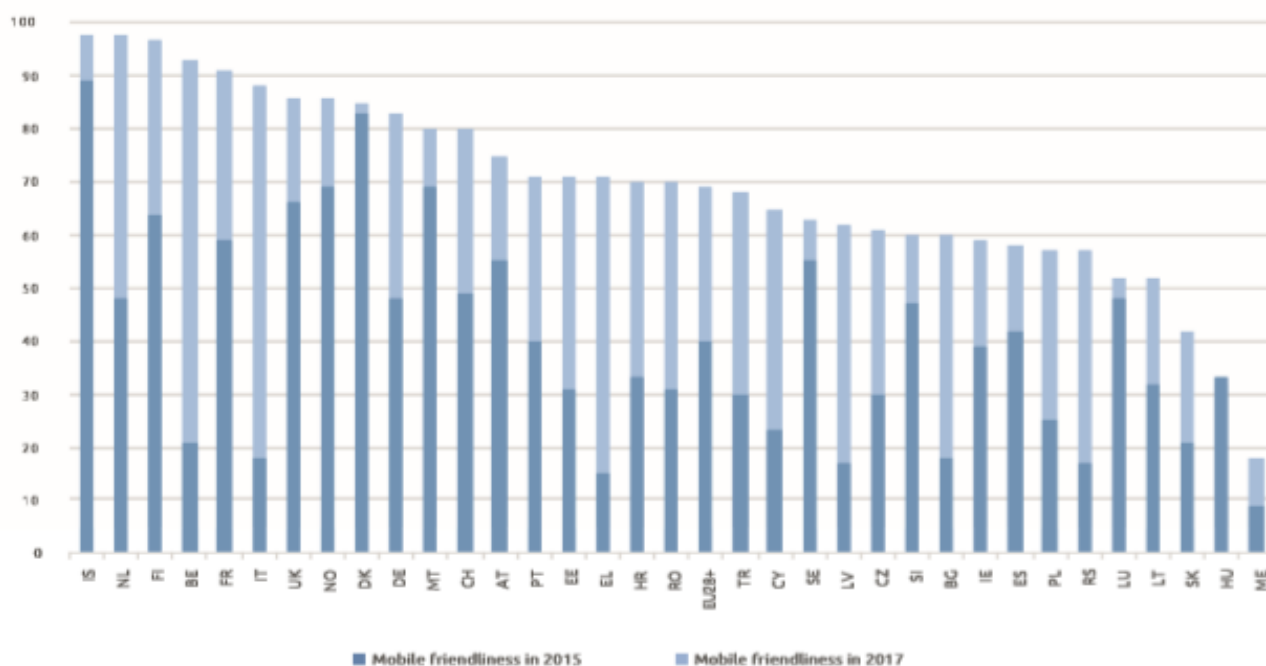
Η βαθμολογία για την υποστήριξη χρηστών που χρησιμοποιούν της δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο ανέρχεται στο 88%, η οποία αξιολογείται με βάση τη διαθεσιμότητα των καναλιών υποστήριξης, όπως οι ηλεκτρονικές συνομιλίες.



οργανώσεις. Το 2017, για τις χώρες της ΕΕ των 28+ αυξήθηκαν τα επίπεδα ικανοποίησης των χρηστών, που χρησιμοποιούν την κινητή τηλεφωνία για την πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο σε σχέση με το 2015.[24]

Με βαθμολογίες άνω του 90%, Ισλανδία, Κάτω Χώρες, Φινλανδία, Βέλγιο και η Γαλλία. Το Βέλγιο, η Ιταλία και η Ελλάδα δείχνουν βελτίωση. Οι χώρες αυτές κατόρθωσαν να εφαρμόσουν σημαντικά βήματα και να αναβαθμίσουν σε μεγάλο βαθμό τις διαδικτυακές τους υπηρεσίες για τους πολίτες που έχουν πρόσβαση από τα κινητά τους τηλέφωνα μέσα σε δύο χρόνια. Από τα αποτελέσματα, μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι η προσφορά πληροφοριών και υπηρεσιών αυξάνεται και μάλιστα πλησιάζει στην ολοκλήρωσή της σε ορισμένες χώρες.

Η παροχή υπηρεσιών μέσω κινητών συσκευών βρίσκει επίσης τον δρόμο της όπως αποδεικνύεται, και έτσι το ερώτημα που απομένει είναι γιατί δεν προχωρά η τρέχουσα απορρόφηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο ίδιο επίπεδο; Το 2017, σχεδόν 3 από τους 5 Ευρωπαίους χρήστες του Διαδικτύου που χρειάζονταν να στείλουν συμπληρωμένα έντυπα στις δημόσιες αρχές, επέλεξαν να το κάνουν μέσω του Διαδικτύου. Αυτό δείχνει ότι περίπου 200 εκατομμύρια Ευρωπαίοι, θα μπορούσαν να εξυπηρετηθούν μέσω του διαδικτυακού καναλιού.



### 3.6.2 ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ (TRANSPARENCY)

Ο δείκτης αυτός βάση του δείκτη αναφοράς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2018 (E- GOVERNMENT BENCHMARK 2018), δείχνει το βαθμό στον οποίο οι κυβερνήσεις είναι διαφανείς ως προς τη διαδικασία της παροχής υπηρεσιών. Επίσης μελετά τις ευθύνες και την απόδοση των δημόσιων οργανισμών και των προσωπικών στοιχείων που επεξεργάστηκαν δημόσια οι δημόσιες υπηρεσίες.

Το ανώτερο σημείο επίδοσης της διαφάνειας βρίσκεται στο 59%, προτρέποντας τις δημόσιες υπηρεσίες να <<οικοδομήσουν τείχη προστασίας>> με στόχο την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών του διαδικτύου. Περίπου οι μισές υπηρεσίες (52%) παρέχουν βασικές πληροφορίες στο χρήστη σχετικά με το χρόνο παράδοσης, την πρόοδο της υπηρεσίας και την απόδοση της υπηρεσίας κάτι που είναι ένα ακόμα ακανθώδες πρόβλημα που χρειάζεται επίλυση από τους κυβερνητικούς δημόσιους οργανισμούς των κρατών της Ευρώπης.[21]

Η διαφάνεια των δημόσιων οργανισμών έχει τον υψηλότερο δείκτη βαθμολογίας αυτού του δείκτη αναφοράς, στο 71%. Οι οργανισμοί είναι ιδιαίτερα σαφείς όσον αφορά την αποστολή και τις ευθύνες τους, την οργανωτική δομή, τη σχετική νομοθεσία και τον τρόπο με τον οποίο οι χρήστες μπορούν να ζητούν πρόσθετες πληροφορίες. Η διαφάνεια στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι ζωτικής σημασίας για την παροχή αξιόπιστων υπηρεσιών.

Επί του παρόντος, η διαφάνεια των προσωπικών δεδομένων βρίσκεται στο 54%, ποσοστό εξαιρετικά χαμηλό για την <<οικοδόμηση>> εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μόνο η Τσεχική Δημοκρατία έχει φτάσει στο υψηλότερο επίπεδο, παρέχοντας πληροφορίες σχετικά με το εάν, πότε, από ποιον και για ποιον λόγο ζητείται η γνώμη προσωπικών δεδομένων, βασισμένο σε τέσσερα παραδείγματα από την ζωή των πολιτών τους. Επιπλέον, θεωρείται ότι ορίζει αποτελεσματικούς, υπόλογους και αξιόπιστους δημόσιους οργανισμούς. Με τις αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων, οι δημόσιες διοικήσεις αναμένεται να εξηγήσουν

πώς δαπανώνται οι προϋπολογισμοί, πόσο χρόνο χρειάζονται οι υπηρεσίες, ποια δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα χρειάζονται και πώς θα διεκπεραιωθούν.

Υπάρχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης όσον αφορά την ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σχετικά με τις διαδικασίες παροχής υπηρεσιών. Πάνω από τις μισές δημόσιες υπηρεσίες καθορίζουν τις διαδικασίες παράδοσης και παρέχουν εκτιμήσεις χρονοδιαγράμματος (52%). Επιπλέον, μπορούν να οριστούν σαφέστερες προσδοκίες όσον αφορά τη διαφάνεια, όσον αφορά την απόδοση των υπηρεσιών, όπως οι στόχοι των δημόσιων υπηρεσιών που επιτυγχάνονται και τα αιτήματα παροχής υπηρεσιών που υποβάλλονται σε επεξεργασία. Πιο θετικό είναι το γεγονός ότι οι δημόσιες διοικήσεις είναι ανοικτές σχετικά με τις οργανωτικές δομές και δραστηριότητες τους. Σε όλες τις εκδηλώσεις του κλάδου ζωής, οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσίευσαν πληροφορίες σχετικά με την αποστολή και τις ευθύνες τους (99% όλων των οντοτήτων) και εξηγούν πώς οι χρήστες μπορούν να ζητήσουν πρόσθετες πληροφορίες (97% όλων των οντοτήτων).

Οι πληροφορίες για την οργανωτική δομή παρέχονται σε παρόμοιο επίπεδο (95% και 98% αντίστοιχα) όπως και η νομοθεσία για τις δημόσιες υπηρεσίες (95% και 97% αντίστοιχα). Οι δημόσιες διοικήσεις δεν έχουν ακόμη δρομολογήσει την ενημέρωση των χρηστών σχετικά με την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα κατά την παροχή δημόσιας υπηρεσίας. Γενικά, οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και τα προσωπικά δεδομένα είναι εσφαλμένα σε μεγάλο ποσοστό (71%) και η δυνατότητα τροποποίησης των προσωπικών δεδομένων είναι ολοένα και περισσότερο διαθέσιμη (67%).

Όσον αφορά την παρακολούθηση της χρήσης των προσωπικών σας δεδομένων, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε εάν, πότε, από ποιον και γιατί έχουν χρησιμοποιηθεί τα προσωπικά σας δεδομένα. Αυτοί οι τύποι δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα διαμορφώνουν πέντε στάδια λήξης. Τα δύο τρίτα όλων των δημόσιων οργανισμών που αξιολογήθηκαν το 2016 και το 2017 δεν παρέχουν πληροφορίες για την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (76,7%). Στο 11,1% των υπηρεσιών, οι χρήστες μπορούν τουλάχιστον να παρακολουθούν εάν τα προσωπικά δεδομένα ήταν μέρος της

διαδικασίας παροχής υπηρεσιών. Μόνο το 1,6% των υπηρεσιών είναι πλήρως ανοικτό στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, διευκρινίζοντας επίσης τον σκοπό της χρήσης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

### 3.6.3 ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ (CITIZEN CROSS BORDER MOBILITY)

Ο συγκεκριμένος δείκτης βάση του δείκτη αναφοράς για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2018 (E-GOVERNMENT BENCHMARK 2018), δείχνει το βαθμό στον οποίο οι χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών από μια άλλη ευρωπαϊκή χώρα μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες διαδικτυακά.

Το ανώτατο σημείο αναφοράς για τη διασυνοριακή κινητικότητα ανέρχεται στο 54% και αποκαλύπτει ότι η ψηφιακή ενιαία αγορά χρειάζεται να εστιάσει την προσοχή της στα ανοικτά ψηφιακά σύνορα τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις: Οι διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες είναι πιο συχνά διαθέσιμες στο διαδίκτυο για τις επιχειρήσεις παρά για τους πολίτες (72% έναντι 59%). Οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιούν μόνο την κατάλληλη ηλεκτρονική ταυτοποίηση για το 6% των υπηρεσιών που συναντώνται στο εξωτερικό, ενώ οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική ταυτοποίηση για το 18% των υπηρεσιών.[37] Αυτές οι χαμηλές βαθμολογίες έχουν προφανή εξήγηση, καθώς η συλλογή δεδομένων ολοκληρώθηκε πριν από την προθεσμία για την εφαρμογή της πρωτοβουλίας eIDAS (29 Σεπτεμβρίου 2018).

Για τον διπλάσιο αριθμό υπηρεσιών, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν το eDocuments για να συμπληρώσουν μια αίτηση παροχής υπηρεσιών (13% και 35% αντίστοιχα). Διασυνοριακή κινητικότητα είναι ένας από τους κύριους στόχους του σχεδίου δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 και ένα σημαντικό ορόσημο για την υλοποίηση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς. Η επίτευξη διασυνοριακής κινητικότητας στην Ευρώπη θα επιτρέψει στους πολίτες να εργάζονται, να ζουν και να σπουδάζουν στο εξωτερικό. Ταυτόχρονα, θα τροφοδοτήσει την επιχειρηματική δραστηριότητα από όλα τα σημεία της ευρωπαϊκής πυξίδας.

Για να αποκτήσουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις διασυνοριακή κινητικότητα, οι δημόσιες υπηρεσίες από ξένες κυβερνήσεις πρέπει να είναι διαθέσιμες στο

διαδίκτυο με διεθνώς προσανατολισμένο τρόπο. Αυτό σημαίνει ότι οι υπηρεσίες μπορούν να ζητηθούν ηλεκτρονικά χωρίς να αντιμετωπίζονται γλωσσικά ζητήματα ή άλλα συναφή εμπόδια. Επιπλέον, οι μη εθνικοί πολίτες και επιχειρήσεις απαιτούν βασικούς παράγοντες, όπως η ηλεκτρονική αναγνώριση και τα ηλεκτρονικά έγγραφα, να συναλλάσσονται με τις αρχές του δημόσιου τομέα στο εξωτερικό με τρόπο απρόσκοπτο και ασφαλή. Αυτό δεν είναι εύκολο και απαιτεί σημαντικές προληπτικές παρεμβάσεις σε όλα τα κυβερνητικά επίπεδα.

Οι εθνικές υπηρεσίες είναι πιο προηγμένες από τις διασυνοριακές υπηρεσίες όταν εξετάζουν την επιγραμμική διαθεσιμότητα, τη χρηστικότητα και τη χρήση τόσο των ηλεκτρονικών ταυτοτήτων όσο και των ηλεκτρονικών εγγράφων βασικών υπηρεσιών. Ενώ η διαδικτυακή διαθεσιμότητα ανήλθε στο 83% για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ανέρχεται στο 64% για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στο εξωτερικό (διετής μέσος όρος 2016+2017). Η χρηστικότητα ταξινομείται στο 88% για υπηρεσίες με εθνικό προσανατολισμό, προσφέροντας, για παράδειγμα, φόρμες σχολίων και υποστήριξη online συνομιλιών, σε σύγκριση με το 68% για υπηρεσίες που απευθύνονται σε ξένους χρήστες. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι για την " διασυνοριακή κινητικότητα είναι ένας από τους κύριους στόχους του σχεδίου δράσης της ΕΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 και ένα σημαντικό ορόσημο για την υλοποίηση της ψηφιακής ενιαίας αγοράς.

Το πιο σημαντικό χάσμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ εγχώριων και μη εγχώριων υπηρεσιών σχετίζεται με την παροχή των βασικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων και των ηλεκτρονικών εγγράφων ενεργοποίησης. Κατά μέσο όρο, τα συμβάντα ζωής που μετρήθηκαν το 2016 και το 2017, το 51% των εθνικών υπηρεσιών υιοθέτησαν λύσεις eID και το 63% eDocuments, σε σύγκριση με το 10% και το 20% που είναι διαθέσιμοι για τους διασυνοριακούς χρήστες. Παρόλα αυτά, φαίνεται να υπάρχει μια ώθηση της διασυνοριακής υποδομής. Η συνεχιζόμενη διεθνοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και ο κανονισμός eIDAS που τέθηκε σε πλήρη ισχύ στις 29 Σεπτεμβρίου 2018, αναμένεται να ενισχύσουν την παροχή υπηρεσιών πέρα από τα ευρωπαϊκά σύνορα. Μπορεί επίσης να αναμένεται να προωθήσει περαιτέρω την επιγραμμική διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διασυνοριακές υπηρεσίες. Είναι ενδιαφέρον ότι οι διασυνοριακές



υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις και στους πολίτες αποκαλύπτουν διαφορετικά επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες είναι πιο συχνά διαθέσιμες στο διαδίκτυο για τις επιχειρήσεις παρά για τους πολίτες (διετής μέσος όρος 72% έναντι 59%).

Επιπλέον, οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιούν την κατάλληλη ηλεκτρονική αναγνώριση μόνο για το 6% των υπηρεσιών που συναντώνται στο εξωτερικό, έναντι του 18% των επιχειρηματικών υπηρεσιών. Για τον διπλάσιο αριθμό υπηρεσιών, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να χρησιμοποιούν τα ηλεκτρονικά έγγραφα για να συμπληρώσουν μια αίτηση υπηρεσίας (13% και 35% αντίστοιχα).

#### 3.6.4 ΒΑΣΙΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ (KEY ENABLERS)

Ο δείκτης αυτός μας δείχνει το βαθμό στον οποίο οι τεχνικές και οργανωτικές προϋποθέσεις για την παροχή υπηρεσιών eGovernment είναι σε ισχύ, όπως ο ηλεκτρονικός προσδιορισμός και οι αυθεντικές πηγές.

Στο ανώτερο σημείο αναφοράς οι βασικοί παράγοντες έχουν επίδοση 54%, δείχνοντας ότι τα Ευρωπαϊκά έθνη έχουν αρκετό περιθώριο για να βελτιώσουν τις δημόσιες παροχές υπηρεσιών τους: Τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι ο πιο ώριμος βασικός καταλύτης, καθώς εφαρμόζεται στο 63% των υπηρεσιών. Ο δείκτης eID βρίσκεται στο 51%. Πιο συγκεκριμένα, ένα εθνικό eID υλοποιείται στο 34% των αξιολογημένων ιστοσελίδων. Επιπλέον, στο 18% των περιπτώσεων, είναι δυνατή η πρόσβαση σε άλλη υπηρεσία χωρίς επανέλεγχο ταυτότητας. Οι ψηφιακές μεταθέσεις είναι διαθέσιμες από το 52% των ιδρυμάτων, καθώς είναι σχετικά παρόμοιες σε όλες τις εκδηλώσεις του κλάδου ζωής (το 44% είναι το χαμηλότερο στην περίπτωση της σπουδαστικής εκδήλωσης και το υψηλότερο για τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες στο 62%).

Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν γνωστά στοιχεία για (εν μέρει) να προ συμπληρώσουν τα δεδομένα στο 53% των eForms, τα οποία εκφράζονται στη

βαθμολογία αυθεντικές πηγές σε ποσοστό 53%. Η αποτελεσματική και ασφαλής παροχή δημόσιας υπηρεσίας βασίζεται στη διαθεσιμότητα των ενεργοποιητών ψηφιακών κλειδιών. Αυτά τα ψηφιακά δομικά στοιχεία, όπως τα eID, τα eDocuments, οι αυθεντικές πηγές και τα ψηφιακά ταχυδρομικά συστήματα, θέτουν τις βάσεις για ισχυρή και αξιόπιστη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Από τους τέσσερις βασικούς παράγοντες που εξετάστηκαν, τα eDocuments χρησιμοποιούνται συχνότερα (ανά διετία κατά μέσο όρο 63%).

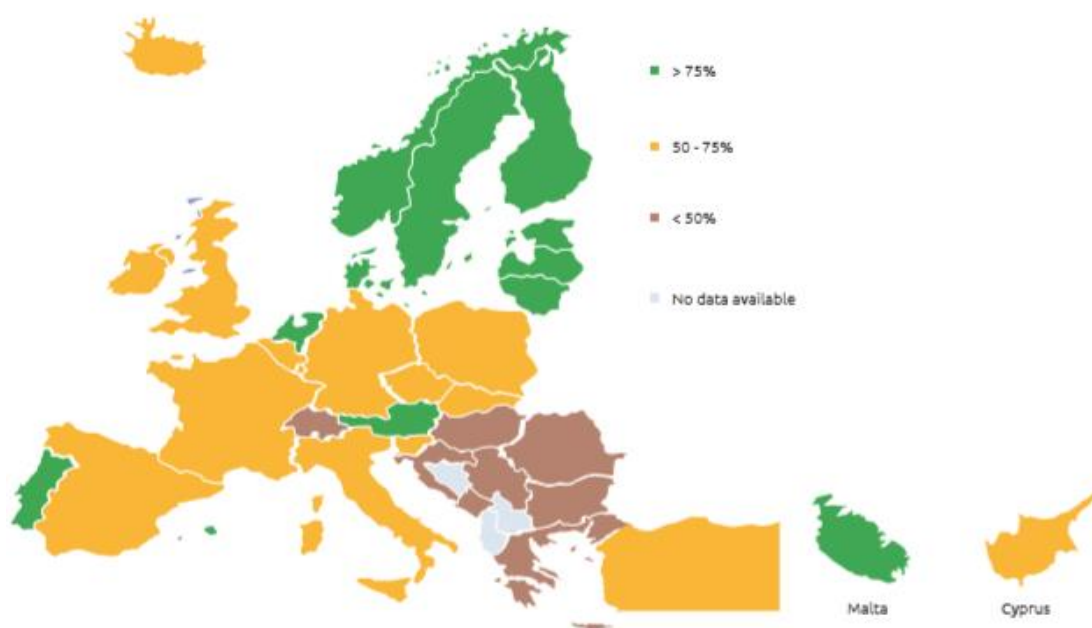
Οι χρήστες μπορούν να αποστείλουν ή να λάβουν ψηφιακά έγγραφα σχετικά με δημόσια υπηρεσία. Για να συγκριθούν, οι λύσεις eID, τα ψηφιακά ταχυδρομικά συστήματα και οι αυθεντικές πηγές φθάνουν τα επίπεδα 51%, 52% και 53% αντιστοίχως. Τα εθνικά eID χρησιμοποιούνται σε 34% όλων των αξιολογημένων ιστοτόπων και σε 18% των περιπτώσεων που μπορεί να γίνει πρόσβαση σε άλλη υπηρεσία χωρίς επανεγγραφή. Αυτό σημαίνει ότι η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής αναγνώρισης μπορεί να βελτιωθεί. Επιπλέον, οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις αφήνουν περιθώρια για την επέκταση των συστημάτων του ψηφιακού ταχυδρομείου. Τα συστήματα αυτά επιτρέπουν στους πολίτες και τους επιχειρηματίες να λαμβάνουν κυβερνητικές επικοινωνίες μόνο ψηφιακά. Χρησιμοποιώντας προσωπικά γραμματοκιβώτια ή προσωπικές σελίδες, οι χρήστες συνδυάζουν κυβερνητικές αλληλεπιδράσεις μέσω ενός μόνο διαδικτυακού καναλιού, ενώ οι δημόσιοι οργανισμοί μειώνουν τις ταχυδρομικές αποστολές σε χαρτί. [35]

### 3.7 ΟΙ ΚΟΡΥΦΑΙΕΣ ΧΩΡΕΣ ΣΕ ΑΠΟΔΟΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΤΟ 2016-2017

Συγκεκριμένα, οι πέντε κορυφαίες χώρες βαθμολόγησης (Μάλτα, Εσθονία, Αυστρία, Λετονία και Δανία) κατάφεραν να καταστήσουν τις δημόσιες υπηρεσίες ευρέως διαθέσιμες και προσίτες στους απλούς πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ταυτόχρονα, οι δημόσιοι οργανισμοί τους είναι διαφανείς όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών, τις οργανωτικές λειτουργίες και την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων και να <<εξοπλίζουν>> τους χρήστες με έξυπνες βασικές τεχνολογίες (όπως eID ).

Η Μάλτα σημειώνει πολύ καλά αποτελέσματα σε όλα τα σημεία αναφοράς. Η Εσθονία βαθμολογείται σχετικά καλά με τις βασικές λειτουργίες, την

κινητικότητα των πολιτών και τη διαφάνεια. Η Αυστρία επίσης εκτελεί σχετικά καλά την κινητικότητα των πολιτών, ενώ η Λετονία αποδίδει ιδιαίτερα καλά στην κινητικότητα των επιχειρήσεων. Η Δανία κάνει σχετικά καλά την κινητικότητα των επιχειρήσεων και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Εφαρμόζοντας το όραμα της Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς, οι χώρες αυτές εξασφαλίζουν υψηλά επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις, καθώς και τους χρήστες άλλων ευρωπαϊκών χωρών.



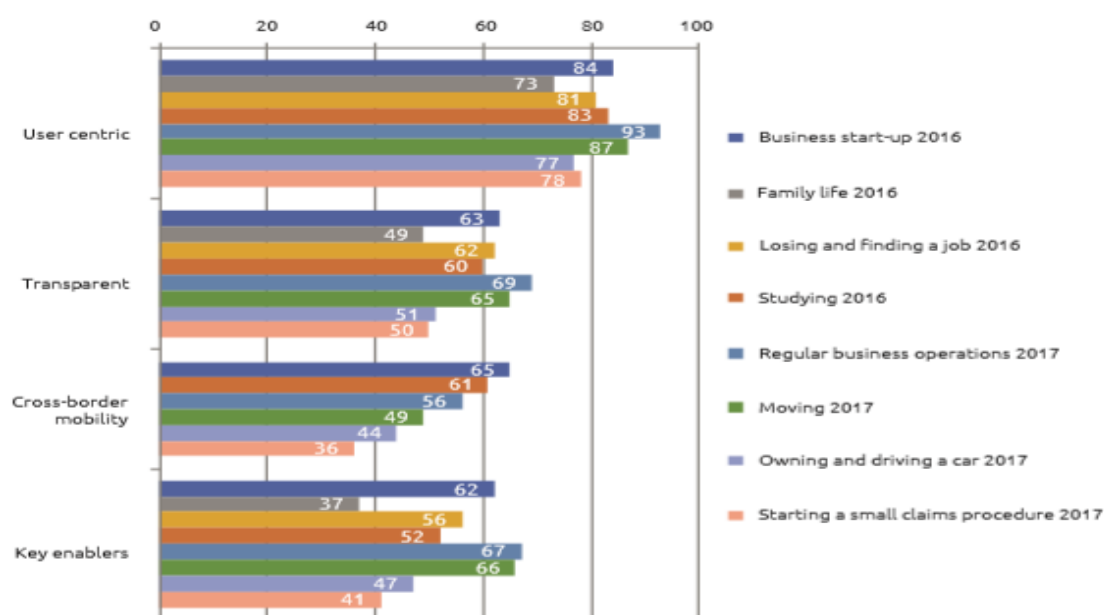
Εικόνα 4 Συνολική απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη στα ανώτατα επίπεδα αναφοράς (διετής μέσος όρος 2016+2017) Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Στο Σχήμα 5 παρουσιάζονται οι βαθμολογίες για τα κορυφαία επίπεδα αναφοράς για κάθε ένα από τα συμβάντα της ζωής. Ως γενικό συμπέρασμα, το κριτήριο αναφοράς για το χρήστη αφορά (μέση βαθμολογία διετούς διάρκειας 2016 + 2017, 82%), το γεγονός που σηματοδοτεί τη συνεχή εστίαση των κυβερνήσεων για περισσότερη πληροφόρηση του κοινού και υψηλού επιπέδου διαδικτυακές υπηρεσίες για τους πολίτες.[38] Η επόμενη υψηλότερη, αν και σημαντικά χαμηλότερη, βαθμολογία ανά διετία είναι για τη διαφάνεια, ακολουθούμενη από τη διασυνοριακή κινητικότητα και τα βασικά κλειδιά (μέση ετήσια βαθμολογία 59%, 54% και 54% αντιστοίχως).

Επιπλέον, ξεχωρίζει η υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών που απευθύνονται σε επιχειρήσεις σε σύγκριση με εκείνες που απευθύνονται στους πολίτες. Στην

πραγματικότητα, όσον αφορά το 2016 και τις Start-up επιχειρήσεις παρουσιάζονται υψηλές βαθμολογίες για τη διασυννοριακή κινητικότητα, ενώ οι ψηφιακές υπηρεσίες είναι οι πιο προηγμένες για το συμβάν ζωής των τακτικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων του 2017, τη διαφάνεια και τις βασικές υπηρεσίες των πολιτών.

Η εκδήλωση οικογενειακής ζωής υποβαθμίζεται σε όλες τις περιοχές, καθώς αυτό το συμβάν ζωής αποτελείται από ένα σχετικά υψηλότερο αριθμό υπηρεσιών που παρέχονται από τις τοπικές κυβερνήσεις.



Εικόνα 5 : Αποτελέσματα αναφοράς ανώτατου επιπέδου (μέσος όρος των γεγονότων ζωής το 2016 και το 2017, διασυννοριακή κινητικότητα που δεν μετρείται για οικογενειακή ζωή και απώλεια και εύρεση εργασίας). Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

### 3.8 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΟΔΗΓΗΣΗΣ ΓΙΑ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΜΙΑ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Για την τόνωση της προόδου, οι χώρες με παρόμοια χαρακτηριστικά συγκρίνονται με τις επιδόσεις τους όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσω επιλεγμένων συμπληρωματικών δεικτών από εξωτερικές πηγές που εστιάζονται στο επίπεδο υιοθέτησης και επενδύσεων σε ψηφιακές τεχνολογίες. Μια τέτοια άσκηση συγκριτικής μάθησης βοηθά στην κατανόηση των παραγόντων που επηρεάζουν ή παρεμποδίζουν την καινοτομία. Οι επιδόσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μετρώνται με δύο προσεγγίσεις:

### 3.9 ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΚΑΙ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ.

Το συνολικό ευρωπαϊκό επίπεδο διείσδυσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες είναι 53%, με τις χώρες να παρουσιάζουν ευρύ φάσμα βαθμολογιών. Η χώρα με τις καλύτερες επιδόσεις για τη Διείσδυση είναι η Σουηδία, πράγμα που σημαίνει ότι η χρήση των σουηδικών διαδικτυακών καναλιών είναι ευρέως διαδεδομένη μεταξύ των χρηστών των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Η ψηφιοποίηση των δημοσίων υπηρεσιών, ενισχύει το επίπεδο ψηφιοποίησης των δημόσιων διοικήσεων. Περιλαμβάνει τα κορυφαία σημεία αναφοράς των τεσσάρων σημείων αναφοράς eGovernment. Το επίπεδο ψηφιοποίησης της Ευρώπης ανέρχεται στο 63%. Η χώρα με τις καλύτερες επιδόσεις για την ψηφιοποίηση είναι η Μάλτα, η οποία κατάφερε να επιτύχει υψηλά επίπεδα ικανοποίησης των πολιτών που χρησιμοποιούν τις δημόσιες υπηρεσίες διαδικτυακά, διαφάνειας, διασυννοριακής κινητικότητας και ψηφιακών κλειδιών. Για την παροχή περαιτέρω πληροφοριών, εξετάστηκε η πιθανή συσχέτιση μεταξύ των χαρακτηριστικών μιας χώρας και των βαθμολογιών της για τη διείσδυση και την ψηφιοποίηση.

Η ισχυρότερη συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ των χαρακτηριστικών χρήστη (τόσο ψηφιακές δεξιότητες όσο και χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής Επικοινωνιών) και του δείκτη διείσδυσης.[37] Οι χώρες με συχνότερη καθημερινή χρήση του διαδικτύου είναι επίσης οι χώρες με ευρεία χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό μπορεί να υποδείξει την αξία της ευαισθητοποίησης των πολιτών και των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων για την πιθανή αύξηση της χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών. Επιπλέον, υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της διείσδυσης και της ποιότητας της διακυβέρνησης. Φαίνεται ότι οι πολίτες αντιλαμβάνονται ότι η παροχή υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης είναι υψηλής ποιότητας, τείνουν περισσότερο να χρησιμοποιούν διαδικτυακά εργαλεία και δημόσιες υπηρεσίες. Από την πλευρά της ψηφιοποίησης, βρέθηκε μια ισχυρή συσχέτιση με τη συνδεσιμότητα των δεικτών. Αυτό δείχνει ότι οι χώρες με υψηλό επίπεδο ανάπτυξης και ποιότητας ευζωνικής υποδομής είναι επίσης οι χώρες με υψηλή ποιότητα δημόσιων υπηρεσιών.[34] Ως εκ τούτου, φαίνεται ότι η διασφάλιση γρήγορων υπηρεσιών με ευζωνικές δυνατότητες επιτρέπει στις

δημόσιες διοικήσεις να μοιράζονται ταχύτερα τα δεδομένα που σχετίζονται με υπηρεσίες και να επεξεργάζονται αιτήματα υπηρεσιών με μεγαλύτερη ταχύτητα, με αποτέλεσμα υψηλότερα επίπεδα ψηφιοποίησης.

Επιπλέον, η ψηφιοποίηση σχετίζεται θετικά με την ποιότητα της κυβέρνησης, υποδεικνύοντας ότι όποτε μια χώρα έχει υψηλά επίπεδα ψηφιοποίησης, οι πολίτες αντιλαμβάνονται ότι οι επιδόσεις της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι υψηλής ποιότητας. Συγκρίνοντας τις χώρες με παρόμοια χαρακτηριστικά, καθίσταται σαφές ποιες χώρες αποδίδουν παρακάτω, σύμφωνα ή πάνω από τις προσδοκίες που απορρέουν από το συγκεκριμένο πλαίσιο της χώρας τους. Οι χώρες με χαμηλότερα επίπεδα διείσδυσης και ψηφιοποίησης μπορεί να διδαχθούν από χώρες που ήταν σε θέση να φτάσουν υψηλότερα επίπεδα απόδοσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπό παρόμοιες μεταβλητές περιβάλλοντος. Στους παρακάτω πίνακες παρουσιάζεται μια συγκριτική αξιολόγηση (bench marking) των 5 κορυφαίων χωρών της Ευρωπαϊκής ένωσης συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας, όπου αναλύεται εκτενώς οι επιδόσεις των χωρών μέσα από διάφορα καθημερινά γεγονότα, που συναντούν οι πολίτες στην ζωή ώστε να γίνει κατανοητή η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ζωή τους.[26][29][30]

## 4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΕ ΑΡΙΘΜΟΥΣ

### 4.1 ΜΑΛΤΑ

ΜΑΛΤΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	100	97	100	100
Οικογενειακή Ζωή (2016)	100	92	0	100
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	100	95	0	100
Σπουδές (2016)	94	95	97	94
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	99	95	78	100
Μετακίνηση (2017)	98	94	100	100
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	87	94	75	98
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	100	94	75	100

Πίνακας 1 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης-Μάλτα Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Το υψηλότερο ευρωπαϊκό επίπεδο ψηφιοποίησης και διείσδυσης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι αυτό που χαρακτηρίζει τη Μάλτα σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα. Οι σχετικοί δείκτες της Μάλτας δείχνουν ότι είναι μια χώρα που ευθυγραμμίζεται σε επιδόσεις με τον μέσο όρο της Ευρώπης. Η Μάλτα χαρακτηρίζεται από ένα υψηλό επίπεδο διαφάνειας και ικανοποίησης των πολιτών που χρησιμοποιούν διαδικτυακά της δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης επιτυγχάνει σχεδόν τέλεια βαθμολογία όσον αφορά τα ψηφιακά κλειδιά. Ωστόσο, οι ιντερνετικές υπηρεσίες της Μάλτας φαίνεται να μην έχουν εξαπλωθεί τόσο πολύ σε όλη τη χώρα.

## 4.2 ΛΕΤΟΝΙΑ

ΛΕΤΟΝΙΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	84	66	99	55
Οικογενειακή Ζωή (2016)	82	77	0	54
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	92	83	0	95
Σπουδές (2016)	84	64	71	85
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	96	88	78	100
Μετακίνηση (2017)	76	76	40	94
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	80	72	67	95
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	94	84	75	81

Πίνακας 2 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) βάση 4 δεικτών μέτρησης- Λετονία Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Η Λετονία με βάση τον παραπάνω πίνακα χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο ψηφιοποίησης και διείσδυσης. Οι σχετικοί δείκτες της Λετονίας δείχνουν μια χώρα με επιδόσεις κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η ιδιαιτερότητα της Λετονίας είναι ότι παρέχει ένα χαμηλό επίπεδο παροχής υπηρεσιών στον ιδιωτικό τομέα, ένα δείκτη που προσδιορίζει την ψηφιοποίηση των επιχειρήσεων και την εκμετάλλευση των διαδικτυακών καναλιών πωλήσεων. Εξετάζοντας τα αποτελέσματα της ανάλυσης, φαίνεται ότι η κυβέρνηση της Λετονίας έχει εφαρμόσει καλές πολιτικές και στρατηγικές που επέτρεψαν στη χώρα να έχει υψηλή Ψηφιοποίηση όσο και των ευρέως διαδεδομένων ψηφιακών υπηρεσιών (Διείσδυση).



### 4.3 ΕΣΘΟΝΙΑ

ΕΣΘΟΝΙΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	87	89	83	97
Οικογενειακή Ζωή (2016)	77	81	0	56
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	97	85	0	91
Σπουδές (2016)	92	79	74	98
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	99	89	63	99
Μετακίνηση (2017)	95	90	50	100
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	89	81	75	86
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	95	78	75	95

Πίνακας 3 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης- Εσθονία Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Ένα υψηλό επίπεδο τόσο σε επίπεδο ψηφιοποίησης όσο και διείσδυσης χαρακτηρίζουν την Εσθονία σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα. Επιπλέον η Εσθονία περιλαμβάνεται στις χώρες οι οποίες εκτελούν την ψηφιοποίηση και την διείσδυση σε επίπεδο πάνω από το μέσο όρο. Η Εσθονία είναι η χώρα με υψηλού επιπέδου ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αφού το επίπεδο διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών στους πολίτες είναι σε ποσοστό 85% και το επίπεδο ψηφιοποίησης είναι 84% που είναι το καλύτερο στην κατηγορία του. Ειδικότερα, διαφάνεια και ψηφιοποίηση στον ιδιωτικό τομέα είναι οι μόνοι δύο δείκτες που είναι ελαφρώς κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο

#### 4.4 ΑΥΣΤΡΙΑ

ΑΥΣΤΡΙΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	98	77	90	75
Οικογενειακή Ζωή (2016)	85	68	0	59
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	90	91	0	88
Σπουδές (2016)	92	79	78	64
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	99	78	38	100
Μετακίνηση (2017)	98	89	44	100
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	89	75	75	95
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	87	70	78	100

Πίνακας 4 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης – Αυστρία Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Η Αυστρία με βάση τον παραπάνω πίνακα χαρακτηρίζεται από υψηλό επίπεδο ψηφιοποίησης και διεύθυνσης. Η Αυστρία βρίσκεται στις χώρες που έχουν τις καλύτερες επιδόσεις σε επίπεδο ψηφιοποίησης και σε επίπεδο διεύθυνσης. Στη διεύθυνση, η Αυστρία παρουσιάζει ελαφρώς υψηλότερα επίπεδα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Παρόλα αυτά, η ψηφιοποίηση είναι σχεδόν 20% υψηλότερη από την ευρωπαϊκή μέση τιμή. Οι σχετικοί δείκτες της Αυστρίας δείχνουν μια χώρα με όλα τα χαρακτηριστικά (Χαρακτηριστικά χρήστη, Κυβερνητικά χαρακτηριστικά και Ψηφιακή χαρακτηριστικά περιβάλλοντος) σύμφωνα με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Συγκεκριμένα, η χρήση των ΤΠΕ είναι ο μόνος δείκτης που είναι ελαφρώς χαμηλότερος από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Όλα τα υπόλοιπα είναι ελαφρώς πάνω από το μέσο όρο. Σε αντιστοίχιση των σχετικών και απόλυτων δεικτών, η Αυστρία έχει υψηλότερη απόδοση στην ψηφιοποίηση και ελαφρώς υψηλότερη από τη μέση διεύθυνση. Το επίπεδο Ψηφιοποίησης είναι σε υψηλότερη τιμή από αυτή των ευρωπαϊκών χωρών με παρόμοια περιβαλλοντικά χαρακτηριστικά. Από την άλλη πλευρά, οι επιδόσεις της Αυστρίας στη διεύθυνση είναι σύμφωνες με άλλες χώρες με παρόμοιο περιβάλλον.

## 4.5 ΔΑΝΙΑ

ΔΑΝΙΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	99	72	100	88
Οικογενειακή Ζωή (2016)	97	70	0	88
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	89	71	0	88
Σπουδές (2016)	95	0	68	100
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	100	82	67	100
Μετακίνηση (2017)	96	71	75	100
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	90	60	50	87
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	78	47	38	50

Πίνακας 5 Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking) 4 δεικτών μέτρησης- Δανία Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Ένα υψηλό επίπεδο Ψηφιοποίησης και Διείσδυσης χαρακτηρίζει τη Δανία με βάση τον παραπάνω πίνακα. Φαίνεται να είναι κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο και στο άνοιγμα των δεδομένων και πληροφοριών (διαφάνεια). Αυτά τα στοιχεία δείχνουν μια χώρα που υπερέχει όχι μόνο στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και στην ψηφιακή ανάπτυξη στο σύνολό της.

## 4.6 ΕΛΛΑΔΑ

ΕΛΛΑΔΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	71	39	43	29
Οικογενειακή Ζωή (2016)	66	15	0	1
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	77	34	0	4
Σπουδές (2016)	62	22	60	0
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	81	59	50	43
Μετακίνηση (2017)	90	58	34	17
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	59	41	50	10
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	94	30	7	25

Η Ελλάδα σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα χαρακτηρίζεται από τις χώρες που δεν αξιοποιούν πλήρως τις Τηλεπικοινωνίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Η Ελλάδα είναι η χώρα με τις χαμηλότερες επιδόσεις (πολύ κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο), στην ψηφιοποίηση όσο και στη διείσδυση. Οι πολίτες έχουν χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες. Τα χαρακτηριστικά του ψηφιακού πλαισίου (ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών - συνδεσιμότητα και ψηφιοποίηση επιχειρήσεων και εκμετάλλευση των πωλήσεων μέσω διαδικτύου) κανάλια - ψηφιακά στον ιδιωτικό τομέα) βρίσκονται κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Από την άλλη πλευρά, το ποσοστό των πολιτών που κάνουν τακτική χρήση του Διαδικτύου (χρήση Τηλεπικοινωνιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών) και το άνοιγμα των δεδομένων (διαφάνεια) είναι σύμφωνες με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

#### 4.7 ΓΑΛΛΙΑ

ΓΑΛΛΙΑ	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΙΑΚΑ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ	ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	84	67	65	55
Οικογενειακή Ζωή (2016)	76	51	0	19
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	93	66	0	63
Σπουδές (2016)	90	64	54	39
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	95	68	60	52
Μετακίνηση (2017)	94	75	54	58
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	78	64	58	68
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	85	59	62	4

Πίνακας 7 Συγκριτική αξιολόγηση(Benchmarking) Βάση 4 δεικτών μέτρησης- Γαλλία Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Η Γαλλία σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα διαθέτει μέτρια προς υψηλή διείσδυση και ψηφιοποίηση και διαφέρουν ελάχιστα από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η Γαλλία φαίνεται να έχει ένα ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν τακτικά το διαδίκτυο που δείχνει όμως ότι βρίσκεται κάτω από τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Από την άλλη πλευρά, οι δείκτες ανοικτού χαρακτήρα, δηλαδή η

ποσότητα και η ποιότητα των ανοικτών δεδομένων και ο πολιτικός, κοινωνικός και οικονομικός αντίκτυπός τους, είναι πάνω τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

#### 4.8 ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ (BENCHMARKING) ΒΑΣΗ 4 ΔΕΙΚΤΩΝ ΠΑΝΩ ΣΕ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΓΕΓΟΝΟΤΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ 28 ΧΩΡΩΝ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΗΣ ΈΝΩΣΗΣ.

ΕΥ28 + ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ (%)	USER CENTRICITY	TRASPARENCY	CROSS BORDER MOBILITY	KEY ENABLERS
Νέες Επιχειρήσεις (2016)	84	63	65	62
Οικογενειακή Ζωή (2016)	73	49	0	36
Απώλεια και Εύρεση εργασίας (2016)	81	62	0	56
Σπουδές (2016)	83	60	61	52
Τακτικές επιχειρηματικές δραστηριότητες (2017)	93	69	56	67
Μετακίνηση (2017)	87	65	49	66
Ιδιοκτησία και οδήγηση αυτοκινήτου (2017)	77	51	44	47
Έναρξη μιας διαδικασίας μικροδιαφορών (2017)	78	50	36	41

Πίνακας 8 Μέση επίδοση χωρών Ε.Ε πάνω σε πραγματικά γεγονότα Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Ο παραπάνω πίνακας μας αναλύει την μέση επίδοση των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με βάση του τέσσερις δείκτες αξιολόγησης, πάνω σε πραγματικά γεγονότα της καθημερινότητας των πολιτών. Ενδεικτικά, βλέπουμε ότι καταγράφονται επιδόσεις αρκετά υψηλές άνω του 70% όσον αφορά την προσβασιμότητα και την χρησιμοποίηση από τους πολίτες των διαδικτυακών υπηρεσιών. Στον αντίποδα βλέπουμε ότι πρέπει να γίνουν σημαντικά βήματα όσον αφορά την διαφάνεια των υπηρεσιών, την διασυνοριακή κινητικότητα και τα ψηφιακά κλειδιά καθώς ο μέσος όρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης παραμένει σε μέτρια προς χαμηλά επίπεδα.

	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ		
	ΠΡΟΣΒΑΣΙΜΟΤΗΤΑ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	ΧΡΗΣΙΜΟΤΗΤΑ	ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΙΝΗΤΩΝ ΣΤΙΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ
<b>ΜΑΛΤΑ</b>	99	100	83
<b>ΛΕΤΟΝΙΑ</b>	90	85	60
<b>ΕΣΤΟΝΙΑ</b>	96	93	61
<b>ΑΥΣΤΡΙΑ</b>	96	95	69
<b>ΔΑΝΙΑ</b>	94	92	89
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	75	86	55
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	87	89	80
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ %</b>	83	88	62

Πίνακας 9 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση της υπηρεσίες διαδικτύου προς τους πολίτες. Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Ο παραπάνω πίνακας μας δείχνει ότι η Μάλτα ,η Λετονία, ή Εσθονία ή Αυστρία και η Δανία παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες διαδικτύου προς τους πολίτες με ποσοστά που ξεπερνούν το 90% και πολύ πάνω από τον Ευρωπαϊκό Μέσο όρο. Αντίθετα Γαλλία και Ελλάδα υπολείπονται ελαφρώς και κινούνται κοντά στον Ευρωπαϊκό μέσο όρο. Επιπλέον η χρηστικότητα των κινητών τηλεφώνων για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών όσον αφορά ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, μας δείχνει ότι χρειάζεται να γίνει μεγάλη προσπάθεια από της χώρες της ΕΕ για να φτάσουν σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο με εξαίρεση Δανία Μάλτα και Ελλάδα που τα καταφέρνουν αρκετά καλά στον τομέα αυτό.

	<b>ΔΙΑΦΑΝΕΙΑ</b>		
	ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΔΗΜΟΣΙΟΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΙ	ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ
<b>ΜΑΛΤΑ</b>	98	96	89
<b>ΛΕΤΟΝΙΑ</b>	82	82	65
<b>ΕΣΤΟΝΙΑ</b>	84	92	76
<b>ΑΥΣΤΡΙΑ</b>	78	77	80
<b>ΔΑΝΙΑ</b>	63	62	78
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	19	49	44
<b>ΓΑΛΛΙΑ</b>	49	69	75
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ %</b>	52	71	54

*Πίνακας 10 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση της υπηρεσίες που παρέχονται από τις Κυβερνήσεις προς τους πολίτες.  
Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report*

Ο παραπάνω πίνακας μας δείχνει ότι η Μάλτα κατά κύριο λόγο και μετά η Λετονία και η Εσθονία επιτυγχάνουν υψηλές επιδόσεις όσον αφορά την διαφάνεια των ψηφιακών δεδομένων και υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αντίθετα οι υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης και γενικότερα ο μέσος όρος της ασφάλειας των ψηφιακών δεδομένων <<κινείται>> σε μέτρια ποσοστά, κάτι που θα πρέπει να ανησυχήσει τους ηγέτες των χωρών της ΕΕ για την σχέση εμπιστοσύνης που οφείλουν να <<χτίσουν>> με τους πολίτες σχετικά με μια υψηλού επιπέδου Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

	<b>ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ</b>			
	<b>ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b>	<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ</b>
<b>ΜΑΛΤΑ</b>	90	100	75	100
<b>ΛΕΤΟΝΙΑ</b>	90	100	45	100
<b>ΕΣΤΟΝΙΑ</b>	90	94	59	0
<b>ΑΥΣΤΡΙΑ</b>	75	67	30	50
<b>ΔΑΝΙΑ</b>	100	84	50	50
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	46	58	0	0
<b>ΓΑΛΛΙΑ</b>	74	67	8	28
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ %</b>	72	76	18	35

*Πίνακας 11 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση τις διασυνοριακές υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις.*

Ο παραπάνω πίνακας μας αναλύει το κατά πόσο μια χώρα μπορεί να χρησιμοποιήσει την ηλεκτρονική υπηρεσία μιας άλλης χώρας. Έτσι παρατηρούμε ότι οι χώρες της ΕΕ παρέχουν καλές ηλεκτρονικές υπηρεσίες όσον αφορά την προσβασιμότητα και την χρηστικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στον αντίποδα φαίνεται μια σημαντική υστέρησης σχετικά με την παροχή ηλεκτρονικών εγγράφων (εξαιρουμένης Μάλτα και Λετονίας που επιτυγχάνουν υψηλές επιδόσεις) από την μια χώρα στην άλλη όσο και την χρησιμοποίηση ηλεκτρονικής ταυτότητας μεταξύ δυο χωρών.



	<b>ΔΙΑΣΥΝΟΡΙΑΚΗ ΚΙΝΗΤΙΚΟΤΗΤΑ ΠΟΛΙΤΩΝ</b>			
	ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΧΡΗΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ
<b>ΜΑΛΤΑ</b>	100	100	44	100
<b>ΛΕΤΟΝΙΑ</b>	80	92	0	3
<b>ΕΣΤΟΝΙΑ</b>	84	100	3	0
<b>ΑΥΣΤΡΙΑ</b>	75	92	17	67
<b>ΔΑΝΙΑ</b>	73	84	0	10
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	43	100	0	0
<b>ΓΑΛΛΙΑ</b>	74	100	0	17
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ %</b>	59	64	6	13

*Πίνακας 12 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση τις διασυνοριακές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report*

Ο παραπάνω πίνακας μας δείχνει το κατά πόσο οι πολίτες μια χώρας της Ευρώπης μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες άλλων χωρών καθώς και σε τι βαθμό είναι διαθέσιμα τα ηλεκτρονικά εργαλεία των χωρών της ΕΕ για τους πολίτες. Έτσι παρατηρούμε ότι η Μάλτα επιτυγχάνει το απόλυτο όσον αφορά την πρόσβαση και την χρηστικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από πολίτες άλλων χωρών με μοναδική εξαίρεση την ηλεκτρονική ταυτότητα που υστερεί αφού επιτυγχάνει ποσοστό 44% . Οι υπόλοιπες χώρες κινούνται σε μέτριο προς ικανοποιητικό επίπεδο όσον αφορά την διαθεσιμότητα και χρηστικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες άλλων χωρών αλλά υστερούν σε μεγάλο βαθμό όπως και γενικότερα στο σύνολο της η Ευρώπη στον εκσυγχρονισμό των ηλεκτρονικών εγγράφων και της ηλεκτρονικής ταυτότητας.

	ΨΗΦΙΑΚΑ ΚΛΕΙΔΙΑ			
	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΑ ΕΓΓΡΑΦΑ	ΑΥΘΕΝΤΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟ
<b>ΜΑΛΤΑ</b>	96	100	100	100
<b>ΛΕΤΟΝΙΑ</b>	87	90	71	81
<b>ΕΣΤΟΝΙΑ</b>	79	93	88	100
<b>ΑΥΣΤΡΙΑ</b>	82	86	79	94
<b>ΔΑΝΙΑ</b>	84	91	71	100
<b>ΕΛΛΑΔΑ</b>	14	24	14	13
<b>ΓΑΛΛΙΑ</b>	44	60	32	56
<b>ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ ΕΥΡΩΠΑΙΚΩΝ ΧΩΡΩΝ %</b>	51	63	53	51

Πίνακας 13 Σύγκριση χωρών Ε.Ε με βάση βασικά ψηφιακά κλειδιά Πηγή: Egovernment benchmark 2018 insight report

Ο παραπάνω πίνακας αναφέρει την παροχή ψηφιακών κλειδιών από της χώρες της ΕΕ προς τους πολίτες. Συγκεκριμένα καταγράφει τις επιδόσεις των χωρών όσον αφορά την ηλεκτρονική ταυτότητα, τα ηλεκτρονικά έγγραφα, τις αυθεντικές πηγές των ιστοτόπων και υπηρεσιών όπως και την χρησιμοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο μέσος όρος των Ευρωπαϊκών χωρών κυμαίνεται σε μέτρια επίπεδα εκτός από την Μάλτα την Εσθονία και την Λετονία που βρίσκονται πολύ μπροστά στην παροχή ηλεκτρονικών κλειδιών προς τους πολίτες.

## 5 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ

Οι ευρωπαϊκές χώρες οφείλουν να χρηματοδοτήσουν από κοινού με διαφάνεια τον ψηφιακό μετασχηματισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου να υπάρξει επιτάχυνση της διευκόλυνσης στην αλληλεπίδραση των επιχειρήσεων με τις δημόσιες διοικήσεις σε ολόκληρη την ΕΕ, ώστε να μπορούν να αποκτήσουν εύκολα πρόσβαση σε νέες αγορές. Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι ζωτικής σημασίας για τη μείωση του διοικητικού φόρτου για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθιστώντας τις αλληλεπιδράσεις τους με τις δημόσιες αρχές ταχύτερες, πιο βολικές και λιγότερο δαπανηρές. Το σχέδιο

δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020 στοχεύει στην επίλυση των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι δημόσιες διοικήσεις μέσω των στρατηγικών στόχων που τίθενται στη Στρατηγική Ψηφιακής Ενιαίας Αγοράς για την Ευρώπη. Η πολιτική την οποία πρέπει να ακολουθήσουν οι ευρωπαϊκές χώρες, ώστε να επωμιστούν στο μέγιστο τα ωφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα έχει ως άξονα τρεις βασικούς πυλώνες.

Ο πρώτος πυλώνας αφορά τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με χρήση ΤΠΕ. Συγκεκριμένα χρησιμοποιώντας βασικά ψηφιακά εργαλεία, πρέπει να υπάρξει στήριξη στις ευρωπαϊκές χώρες, για μια ομαλή μετάβαση προς τον ηλεκτρονικό εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών, με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των δημόσιων διοικήσεων και φορέων. Αυτό θα επιτευχθεί υλοποιώντας τους ακόλουθους στόχους. Αρχικά με επιτάχυνση της ανάληψης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και εμπιστοσύνης (eIDAS) και παράλληλα με παρουσίαση μιας αναθεωρημένης έκδοσης της Ευρωπαϊκής Στρατηγικής Διαλειτουργικότητας (ΕΣΔ) και παροχή στήριξης για την υιοθέτηση της από τις χώρες της ΕΕ. Επιπλέον είναι απαραίτητο να υπάρχει συντονισμός στην ανάπτυξη ενός πρωτοτύπου για έναν Ευρωπαϊκό Κατάλογο προτύπων ΤΠΕ για τις δημόσιες συμβάσεις, με σταδιακή θέσπιση της αρχής «ψηφιακή από προεπιλογή» και της αρχής «Μόνον Άπαξ», της ηλεκτρονικής τιμολόγησης, των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων και την αξιολόγηση της πιθανής εφαρμογής της αρχής «κατά της παλαιότητας».

Στον δεύτερο πυλώνα οι χώρες της ΕΕ είναι αναγκαίο να ενίσχυσουν την διασυνοριακή κινητικότητα με ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες. Οι δράσεις στον πυλώνα αυτό αποσκοπούν στη διευκόλυνση της κινητικότητας και της πρόσβασης στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες πέρα από τα σύνορα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις σε μια διαλειτουργική ΕΕ: Οι στόχοι των χωρών στον πυλώνα αυτό πρέπει να εστιάσουν στο να καταστεί η διαδικτυακή πύλη της ευρωπαϊκής ηλεκτρονικής δικαιοσύνης μια ενιαία υπηρεσία πληροφόρησης και να υπάρξει υποχρεωτική διασύνδεση όλων των μητρώων επιχειρήσεων των χωρών της ΕΕ. Επιπρόσθετα θα πρέπει αφενός να υπάρξει παρουσίαση μιας πρωτοβουλίας για ψηφιακές λύσεις σε ολόκληρο τον κύκλο ζωής μιας

επιχείρησης και αφετέρου η δημιουργία ενός ενιαίου μηχανισμού υποβολής εκθέσεων για τις θαλάσσιες μεταφορές και ψηφιοποίηση των ηλεκτρονικών εγγράφων για τις μεταφορές, όπως και η ανάπτυξη διασυνοριακών υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας.

Στον τρίτο πυλώνα στόχος των χωρών της ΕΕ θα πρέπει να είναι η διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι δράσεις σε αυτόν τον πυλώνα αποσκοπούν στη βελτίωση της υιοθέτησης των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Αυτό αποσκοπεί στη βελτίωση της εμπειρίας των χρηστών με σεβασμό στην προστασία της ιδιωτικής ζωής και των δεδομένων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με τη συμμετοχή των ίδιων των χρηστών στον σχεδιασμό, την παραγωγή και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Ορισμένες από τις σημαντικότερες δράσεις περιλαμβάνουν την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και εμπιστοσύνης (υπηρεσίες eIDAS), την εφαρμογή της αρχής «Μόνον Άπαξ» και την επαναχρησιμοποίηση των δομικών στοιχείων της υποδομής των ψηφιακών υπηρεσιών για τις διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης σημαντική συμβολή θα είναι η χρήση της υποδομής δεδομένων της οδηγίας INSPIRE καθώς και η αναδιαμόρφωση ιστοσελίδων της ΕΕ για την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών και των επιχειρήσεων σε προγράμματα και στην πολιτική. Εν κατακλείδι πιστεύω ότι όλες οι χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης θα πρέπει με διαφανή στόχο να εναρμονιστούν με τα ευρωπαϊκά πρότυπα, και να αναβαθμίσουν της ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προκειμένου να αμβλυνθεί το χάσμα μεταξύ των χωρών της ευρωπαϊκής ένωσης, όσον αφορά την γραφειοκρατία την διαφθορά, επιταχύνοντας με βέλτιστο τρόπο την ομαλή αφομοίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα ευρωπαϊκά κράτη.

## 6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

---

Εν κατακλείδι στην συγκεκριμένη μεταπτυχιακή εργασία ανέλυσα εκτενώς τις έννοιες, τις αρχές, τις διαστάσεις, τους τύπους, τον σκοπό, τα οφέλη και τα μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης αναφέρθηκα στις προϋποθέσεις υλοποίησης τη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στον κομβικό ρόλο των ΤΠΕ και της διαλειτουργικότητας. Επιπρόσθετα είδαμε το επίπεδο και την ψηφιακή στρατηγική της Ελλάδας στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Στο κυρίως θέμα της πτυχιακής είδαμε το όραμα και τις βασικές αρχές πολιτικής της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το διάστημα 2016-2020 στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που ήταν ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης με χρήση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών, η χρήση βασικών ψηφιακών καταλυτικών παραγόντων, η διευκόλυνση της διασυνοριακής κινητικότητας με διαλειτουργικές δημόσιες υπηρεσίες, και η ψηφιακή αλληλεπίδραση μεταξύ διοικήσεων και των πολιτών/επιχειρήσεων για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών υψηλής ποιότητας. Έπειτα ανέπτυξα την έννοια, τους τύπους, την διαδικασία εφαρμογής της μεθόδου και τον στόχο της συγκριτικής αξιολόγησης. Ακολουθώντας με βάση το benchmarking 2018 ανέλυσα βάση τεσσάρων δεικτών αξιολόγησης (προσβασιμότητα των πολιτών στις διαδικτυακές υπηρεσίες, διασυνοριακή κινητικότητα, διαφάνεια, ψηφιακά κλειδιά) την επίδοση σε επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κορυφαίων Ευρωπαϊκών Χωρών όπως και με χαμηλότερη βαθμολογία πχ Ελλάδα, Γαλλία, χρησιμοποιώντας στοιχεία βάση πραγματικών συμβάντων και πεπραγμένων των πολιτών.

Επιπλέον είδαμε βάση της έκθεση αναφοράς για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του 2018 ότι 10 χώρες της ΕΕ (Μάλτα, Αυστρία, Σουηδία, Φινλανδία, Κάτω Χώρες, Εσθονία, Λιθουανία, Λετονία, Πορτογαλία, Δανία) και η Νορβηγία παρέχουν ψηφιακές υπηρεσίες υψηλής ποιότητας με βαθμολογία πάνω από 75% σε σημαντικά γεγονότα της καθημερινής ζωής, όπως μετακίνηση, εύρεση ή απώλεια εργασίας, έναρξη επιχείρησης ή σπουδές. Επίσης είδαμε ότι οι χώρες της βόρειας Ευρώπης όπως Δανία, Εσθονία και Λετονία έχουν συγκριτικό πλεονέκτημα σε επίπεδο ψηφιοποίησης και

διείσδυσης των ψηφιακών υπηρεσιών από χώρες της κεντρικής και νότιας Ευρώπης οι οποίες θα πρέπει να παραδειγματιστούν και να μιμηθούν τις χώρες του <<βορρά>>.

Ακόμη, η πρόσφατη αξιολόγηση ασφάλειας στην έκθεση αναφοράς του 2018 απέδειξε ότι οι δημόσιες διοικήσεις σε όλη την Ευρώπη πρέπει να εγγωγηθούν τα θεμελιώδη επίπεδα ασφάλειας. Για του λόγου το αληθές λιγότερο από το 10% των 3500 ευρωπαϊκών δημόσιων ιστοτόπων που αναλύθηκαν πέρασαν τις βασικές δοκιμές που πραγματοποιήθηκαν. Όσον αφορά την διασυνοριακή κινητικότητα παρατηρούμε ότι, φτάνει το 54% και αποκαλύπτει ότι η ψηφιακή ενιαία αγορά χρειάζεται ιδιαίτερη προσοχή στο άνοιγμα ψηφιακών συνόρων τόσο για τους πολίτες όσο και για τις επιχειρήσεις.

Συμπερασματικά βλέπουμε ότι με βάση την συγκριτική αξιολόγηση του 2018 (Benchmarking) η Εσθονία, η Λετονία και η Λιθουανία είναι οι χώρες με τις καλύτερες επιδόσεις τόσο στην Ψηφιοποίηση όσο και στη Διείσδυση. Λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά της χώρας, η Φινλανδία, η Σουηδία και η Ρουμανία έχουν υψηλότερη απόδοση στην διείσδυση ψηφιακών υπηρεσιών και κινούνται κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο στην ψηφιοποίηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το Ηνωμένο Βασίλειο έχει υψηλές επιδόσεις στη διείσδυση, αλλά έχει χαμηλή απόδοση στην ψηφιοποίηση. Η Αυστρία, η Πορτογαλία και η Ισπανία έχουν υψηλότερες επιδόσεις στην Ψηφιοποίηση και κινείται κοντά στον μέσο όρο στην διείσδυση. Η Μάλτα έχει υψηλές επιδόσεις στην Ψηφιοποίηση, αλλά έχει χαμηλή απόδοση στη Διείσδυση.

Επιπρόσθετα το πιο σημαντικό χάσμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταξύ εγχώριων και μη εγχώριων υπηρεσιών σχετίζεται με την παροχή των βασικών ηλεκτρονικών ταυτοτήτων και των ηλεκτρονικών εγγράφων. Κατά μέσο όρο, το 2016 και το 2017, το 51% των εθνικών υπηρεσιών υιοθέτησαν λύσεις eID και το 63% eDocuments, σε σύγκριση με το 10% και το 20% που είναι διαθέσιμοι για τους διασυνοριακούς χρήστες. Η συνεχιζόμενη διεθνοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών και ο κανονισμός eIDAS που τέθηκε σε πλήρη ισχύ στις 29 Σεπτεμβρίου 2018, αναμένεται να ενισχύσουν την παροχή υπηρεσιών πέρα από τα ευρωπαϊκά σύνορα. Οι διασυνοριακές δημόσιες υπηρεσίες είναι πιο συχνά διαθέσιμες στο διαδίκτυο για τις επιχειρήσεις παρά για τους πολίτες

(διετής μέσος όρος 72% έναντι 59%). Επιπλέον, οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιούν την κατάλληλη ηλεκτρονική αναγνώριση μόνο για το 6% των υπηρεσιών που συναντώνται στο εξωτερικό, έναντι του 18% των επιχειρηματικών υπηρεσιών.

Εν κατακλείδι τα ψηφιακά στοιχεία, όπως τα eID, τα eDocuments, οι αυθεντικές πηγές και τα ψηφιακά ταχυδρομικά συστήματα, θέτουν τις βάσεις για ισχυρή και αξιόπιστη ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κλείνοντας πιστεύω ότι όλες οι χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης θα πρέπει με διαφανή στόχο και αυτοσκοπό να προσπαθήσουν να εναρμονιστούν με τα ευρωπαϊκά πρότυπα που επιτάσσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην σύγχρονη εποχή και να αναβαθμίσουν της ψηφιακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ώστε να μειωθούν σημαντικά προβλήματα όπως η γραφειοκρατία, η διαφθορά και να ενισχυθεί η ευελιξία, η διαλειτουργικότητα και ο εκσυγχρονισμός των δημόσιων και ιδιωτικών δομών της κάθε χώρας με χρήση Τηλεπικοινωνιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), όπως και να παραχθούν υπηρεσίες υψηλής ποιότητας προς τους πολίτες βελτιώνοντας με αυτόν τον τρόπο το επίπεδο διαβίωσης τους. Τέλος οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες δεν θα πρέπει να κάνουν διακρίσεις και να καλύπτουν διαφορετικές ανάγκες, όπως αυτές των ατόμων με αναπηρίες και οφείλουν να είναι διαλειτουργικές, με υπηρεσίες σχεδιασμένες να λειτουργούν άψογα σε όλη την ενιαία αγορά και σε όλους τους οργανισμούς, με αξιοπιστία και με ασφάλεια, με πρωτοβουλίες που δεν θα περιορίζονται μόνο στην τήρηση της νομοθεσίας σχετικά με την προστασία των δεδομένων, την προστασία της ιδιωτικής ζωής και την ασφάλεια των πληροφοριών.

## 7 ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

---

- [1] wikipedia, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: [www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org).
- [2] Ελληνική Κυβέρνηση, «minadmin,» 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: [www.minadmin.gov.gr](http://www.minadmin.gov.gr).
- [3] European Commission, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: [https://ec.europa.eu/info/index\\_en](https://ec.europa.eu/info/index_en).
- [4] Υπουργείο Εσωτερικών, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://www.opengov.gr/ypes/>.
- [5] Υπουργείο Οικονομικών - Κύπρου, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://mof.gov.cy/gr/>.
- [6] Reasearch Gate, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://www.researchgate.net/>.
- [7] ΤΕΕ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://portal.tee.gr/portal/page/portal/library>.
- [8] Διανέοσις, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://www.dianeosis.org/>.
- [9] ΚΕΥΔ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://www.dgrc.gr/>.
- [10] ΑΠΕΔ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://www.aped.gov.gr/>.
- [11] E-Gif, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://www.e-gif.gov.gr/portal/page/portal/egif/>.
- [12] Διαυγεία, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://diavgeia.gov.gr/>.
- [13] ΥΠΨΗΔΙ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://mindigital.gr/>.
- [14] United nations Public, «Benchmarking E-government:A Global Perspective,» *United nations Public*, 2018.
- [15] E. T. L. R. S. & F. F. Bonsón, «Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities,» *Government information quarterly*, 2012, pp. 123-132.
- [16] Λ. Ε. Ν. Χ. Ι. Αποστολάκης Ιωάννης Α., «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία και εφαρμογές,» Παπαζήση ΑΕΒΕ, 2005.
- [17] [Opengov.gr](http://www.opengov.gr), «Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση,» 2014. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://www.opengov.gr/minreform/wpcontent/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyn.-telikopdf1.pdf>.
- [18] Π. Νικολίτσα, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ, Αθήνα, 2015.



- [19] Γ. Μ. ΓΙΑΝΝΑΝΤΩΝΑΚΗΣ, ΜΕΤΡΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ, Αθήνα, 2008.
- [20] Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, «ΕΘΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ 2016-2021,» 2016.
- [21] ΟΟΣΑ, «Recommendation of the Council on Digital Government Strategies,» *Σύσταση του Συμβουλίου σχετικά με τις στρατηγικές*, 2018.
- [22] Ελληνική Κυβέρνηση, «Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 (2006-2010) και σχέδιο δράσης για την ηλεδιακυβέρνηση, 2011-2015,» 2011.
- [23] ΕΥ, «Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του 2014 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της ΕΕ,» *EU eGovernment Benchmark Report 2014*, 2014.
- [24] ΕΣΠΑ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://www.espa.gr/el/Pages/Default.aspx>.
- [25] ΓΓΠΣ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://www.gsis.gr/>.
- [26] ΣΥΖΕΥΞΙΣ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <http://www.syzefxis.gov.gr/>.
- [27] ΕΛ.ΣΤΑΤ, 2018. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://www.statistics.gr/>.
- [28] ΕΕ, Οδηγία 2012/17/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 13ης Ιουνίου 2012, για την τροποποίηση της οδηγίας, 2012.
- [29] ΕΕ, ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ (ΕΕ) αριθ. 910/2014, 2014.
- [30] ΕΕ, «Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης του 2015 για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της ΕΕ («EU eGovernment Benchmark Report 2015»),» 2015.
- [31] ΕΕ, «Egovernment Benchmark 2018 insight report,» 2018.
- [32] ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟ, Οδηγία 2007/2/ΕΚ ΤΟΥ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟΥ ΚΟΙΝΟΒΟΥΛΙΟΥ ΚΑΙ ΤΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ, της 14ης Μαρτίου 2007, για τη δημιουργία υποδομής.
- [33] Α. Πομπόρτσας, Εισαγωγή στην ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τζόλα, 2005.
- [34] EUR-LEX, 2019. [Ηλεκτρονικό]. Available: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3A4301896>.
- [35] Α. Τσαγανού, The course of e-Government in the European Union, Athens, 2018.
- [36] Δ. Κίτσος, The implementation of electronic governance in the public sector: the case of the independent authority of public revenue, Athens, 2018.
- [37] Γ. Χαραλαμπίδης, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές, Σαμος, 2006.
- [38] Α. Ι.-Λ. Ε.-Χ. Ι, ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ, Αθήνα, 2007.