



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΜΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ
ΤΟΜΕΑ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ERMIS**

Δήμητρα Τζίγκου

Επιβλέπων: Χρήστος Γκόγκος
τίτλος, βαθμίδα

Ιωάννινα, Σεπτέμβριος, 2020



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ
ΠΜΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ**

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΣΤΟ
ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ: Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ
ERMIS**

Δήμητρα Τζίγκου

Επιβλέπων: Χρήστος Γκόγκος
Επίκουρος Καθηγητής

Ιωάννινα, Σεπτέμβριος, 2020

**INFORMATION SYSTEMS APPLICATIONS IN PUBLIC SECTOR:
THE CASE OF THE NATIONAL PORTAL ERMIS**

Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή

Ιωάννινα, 23 Σεπτεμβρίου 2020

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Επιβλέπων καθηγητής

Χρήστος Γκόγκος,

Επίκουρος Καθηγητής

2. Μέλος επιτροπής

Κωνσταντίνος Καραμάνης,

Επίκουρος Καθηγητής

3. Μέλος επιτροπής

Όνομα Επίθετο,

τίτλος, βαθμίδα

© Τζίγκου, Δήμητρα, 2020

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δήλωση μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις διατάξεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι εξ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Τζίγκου, Δήμητρα

Υπογραφή

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα έχει αυξηθεί τα τελευταία χρόνια και τα πληροφορικά συστήματα έχουν χρησιμοποιηθεί ευρέως στην υλοποίηση των σχετικών εφαρμογών. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του επιπέδου χρήσης της πύλης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΕΡΜΗΣ, όπως επίσης και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της από τους πολίτες στην Ελλάδα. Πραγματοποιήθηκε ηλεκτρονική έρευνα με τη χρήση ενός δομημένου ερωτηματολογίου σε ένα σύνολο 100 πολιτών. Τα αποτελέσματα έδειξαν αρχικά ότι μεταξύ των διαφόρων ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την υψηλότερη επισκεψιμότητα έχουν οι ιστοσελίδες υπουργείων και δήμων/περιφερειών, με τον κύριο λόγο της επίσκεψης να αποτελεί η ενημέρωση για θέματα ενδιαφέροντος. Περίπου 2 στους 3 πολίτες δήλωσαν ότι γνώριζαν την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ, ωστόσο μόλις λίγο περισσότεροι από 1 στους 2 δήλωσαν ότι την είχαν επισκεφθεί στο παρελθόν, με τον κυριότερο λόγο επίσκεψης να είναι η ενημέρωση για δικαιολογητικά και αιτήσεις και στη συνέχεια, αν και όχι με μεγάλη διαφορά, η κατάθεση αίτησης σε δημόσιους φορείς και η ενημέρωση για ζητήματα ενδιαφέροντος. Όταν οι χρήστες κλήθηκαν να αξιολογήσουν τις παρεχόμενες, από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ, υπηρεσίες, ο μεγαλύτερος βαθμός συμφωνίας καταγράφηκε ως προς την διαθεσιμότητα της πύλης, και κατόπιν ως προς την ασφάλεια που αισθάνονται κατά την περιήγησή τους, την ακρίβεια των πληροφοριών και την ευκολία στην κατάθεση των αιτήσεων. Ουδέτεροι προς σύμφωνοι φάνηκαν να είναι οι πολίτες με το ότι η αναζήτηση ενός θέματος ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη, με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την πύλη και με την ευκολία πλοήγησης και την φιλικότητα προς το χρήστη. Οι συμμετέχοντες ήταν ουδέτεροι ως προς την καλή προσαρμογή της πύλης στις ανάγκες των χρηστών, αλλά και σε σχέση με την καταλληλότητα των πληροφοριών που παρουσιάζονται. Τα αποτελέσματα αυτά υποδεικνύουν ότι τα τεχνικά χαρακτηριστικά της πύλης ΕΡΜΗΣ θα πρέπει να βελτιωθούν, προκειμένου το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών να αυξηθεί. Αυτό αποτελεί επιτακτική ανάγκη, μιας και η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει ήδη αυξηθεί τους τελευταίους μήνες, και αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω στο ερχόμενο έτος, λόγω της κρίσης της πανδημίας του κορωνοϊού, η οποία θα περιορίσει τις μετακινήσεις των πολιτών στην Ελλάδα.

Λέξεις κλειδιά: πληροφοριακά συστήματα, ΕΡΜΗΣ, ηλεκτρονική διακυβέρνηση

ABSTRACT

E-government services use in Greece has increased in recent years. The aim of this study is to investigate use levels of ERMIS portal, as well as the evaluation of its services provided by citizens in Greece. An electronic survey was taken place using a structured questionnaire in a total of 100 citizens. The results initially indicated that among e government websites, those of ministries and municipalities / regions had the highest user traffic, with the main reason for the visit being the information on issues of interest, and then the submission of an application to a public body. About 2 in 3 citizens stated that they were aware of ERMIS portal, however just over 1 in 2 stated they had visited it in the past, with the main reason for visiting was about to receive information on supporting documents and applications and then, was the submission of an application to public bodies and the information on issues of interest. When users were asked to rate the services provided by ERMIS portal, the highest degree of agreement was recorded in terms of the availability of the portal, and then in terms of the security they feel while browsing, the accuracy of the information and the ease of submission of applications. Citizens seemed to agree with the fact that the search for a topic of interest in ERMIS portal is easy, with the fact that they are satisfied with the portal and with the ease of navigation and user-friendliness. The participants were neutral in terms of the good adaptation of the portal to the needs of the users, but also in relation to the adequacy of the information presented. These results indicate that the technical characteristics of ERMIS portal should be improved in order user satisfaction to increase. This is imperative, as e-government services use has already increased in recent months, and is expected to increase further next year, due to the crisis of the coronavirus pandemic, which restricts the mobility of citizens in Greece and worldwide.

Keywords: information systems, ERMIS portal, e-government

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	10
ABSTRACT	11
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	17
1. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	18
1.1. Ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	18
1.2. Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	19
1.3. Πληροφοριακά Συστήματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	20
1.4. Οφέλη για τον δημόσιο τομέα, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις	22
2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα	25
2.1. Σύντομο ιστορικό ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	25
2.2. Τρέχουσα κατάσταση και Πολιτικές	26
2.3. Στατιστικά στοιχεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	28
3. Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	34
3.1. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ	34
3.1.1. Πρόσβαση.....	35
3.1.2. Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών	36
3.1.3. Παρεχόμενες υπηρεσίες	38
3.1.4. Ψηφιακή Υπογραφή	39
3.1.5. Στατιστικά χρήσης και οφέλη για τους πολίτες	40
3.2. Λοιπές εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	42
3.3. Ανοικτά δεδομένα και ηλεκτρονική διακυβέρνηση	46
4. Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR).....	50
4.1. Γενικά για τον GDPR	50
4.2. Βασικά σημεία του GDPR	51
4.3. Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων	53
4.4. GDPR και ηλεκτρονική διακυβέρνηση	54
5. Καλές Πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση σε άλλες χώρες	56
5.1. Καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικά	56
5.2. Καλές πρακτικές ως προς την διαφάνεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	59
5.3. Καλές πρακτικές ως προς τις υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη.....	60

6. Μεθοδολογία Έρευνας.....	62
6.1. Σκοπός και ερευνητικοί στόχοι.....	62
6.2. Μεθοδολογικό πλαίσιο.....	62
6.3. Δείγμα έρευνας.....	63
6.4. Ερωτηματολόγιο.....	63
6.5. Διαδικασίες έρευνας.....	63
7. Αποτελέσματα Έρευνας.....	65
7.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος.....	65
7.2. Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	67
7.3. Αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ.....	76
8. Συμπεράσματα και Προτάσεις.....	79
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	83
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	87

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 2.1. Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, και Μ.Ο. των χωρών της ΕΕ-28	33
Πίνακας 7.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων	65
Πίνακας 7.2. Αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ.....	77

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ/ΕΙΚΟΝΩΝ

Εικόνα 3.1. Αρχική σελίδα ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ.....	36
Εικόνα 3.2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της πύλης ΕΡΜΗΣ	37
Εικόνα 3.3. Λειτουργία επαλήθευσης εγγράφων της πύλης ΕΡΜΗΣ	37
Εικόνα 3.4. Ενδεικτικά μερικές από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εθνικής πύλης ΕΡΜΗΣ	39
Εικόνα 3.5. Αριθμός ηλεκτρονικών αιτήσεων που κατατέθηκαν στην πύλη ΕΡΜΗΣ, 2014- 2018.....	40
Εικόνα 3.6. Είδη αιτήσεων που εκδίδονται από την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ	41
Εικόνα 3.7. Πλατφόρμα Taxisnet	43
Εικόνα 3.8. Πλατφόρμα Συζευξης.....	44
Εικόνα 3.9. Πλατφόρμα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΗΔΙΚΑ	46
Εικόνα 3.10. Ηλεκτρονική πύλη ανοικτών κυβερνητικών δεδομένων στην Ελλάδα	48
Εικόνα 3.11. Διαύγεια – API ανοικτών δεδομένων.....	49
Διάγραμμα 7.1. Εβδομαδιαία χρήση διαδικτύου (σε ώρες).....	66
Διάγραμμα 7.2. Συχνότητα επίσκεψης ιστοσελίδων δημόσιων φορέων/οργανισμών στο διαδίκτυο	67
Διάγραμμα 7.3. Ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών συχνότερης επίσκεψης.....	68
Διάγραμμα 7.4. Λόγοι επίσκεψης ηλεκτρονικών σελίδων/εφαρμογών δημόσιων υπηρεσιών	69
Διάγραμμα 7.5. Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων για την γνώση της Εθνικής ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ	70
Διάγραμμα 7.6. Ποσοστιαία κατανομή επίσκεψης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ	71
Διάγραμμα 7.7. Λόγοι επίσκεψης ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ στο παρελθόν	72

Διάγραμμα 7.8. Συσκευή/ες πρόσβασης στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ.....	73
Διάγραμμα 7.9. Μέσος χρόνος επίσκεψης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ	74
Διάγραμμα 7.10. Τόπος πρόσβασης στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ.....	75

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης έχει οδηγήσει τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο να επενδύσουν σε έργα και πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν δώσει στους πολίτες τη δυνατότητα να ενημερώνονται καλύτερα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες από τους δημόσιους φορείς και τις κυβερνήσεις σε ένα φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της σύγχρονης εποχής για την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στα ενδιαφερόμενα μέρη (πολίτες και οργανισμούς-επιχειρήσεις) και αποτελεί εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης (Bournaris, 2020).

Τα τελευταία χρόνια, οι ελληνικές κυβερνήσεις έχουν στοχεύσει στη δημιουργία μιας πιο αποτελεσματικής και υπεύθυνης δημόσιας διαχείρισης, μέσα από την αξιοποίηση των ΤΠΕ, αυξάνοντας τη συμμετοχή των πολιτών και προσφέροντας βελτιωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ένας από τους στρατηγικούς άξονες της ελληνικής στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τα έτη 2014-2020 είναι η επανασύνδεση των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, το Ελληνικό Δημόσιο έχει υιοθετήσει πολιτικές, κανονισμούς και επιχειρηματικές πρακτικές που προωθούν την ψηφιακή ένταξη και τη συμμετοχή των πολιτών (Gounopoulos et al., 2020).

Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί μια σημαντική εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, λειτουργώντας ως ένα κεντρικό σημείο διεπαφής μεταξύ πολιτών και κράτους, για το σύνολο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τους δημόσιους οργανισμούς (Francesconi et al., 2010). Η παρούσα εργασία συνεισφέρει στην αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται προς τους πολίτες και σκοπός της είναι η διερεύνηση του βαθμού χρήσης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της από τους πολίτες στην Ελλάδα. Το θέμα μελετάται μέσα από την διεξαγωγή εμπειρικής έρευνας σε πολίτες και τα αποτελέσματα της μελέτης ευελπιστούμε να είναι χρήσιμα για τους σχεδιαστές των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα, ώστε να επιτύχουν την περαιτέρω βελτίωση της πύλης ΕΡΜΗΣ και να αυξήσουν το επίπεδο της χρήσης της.

1. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1. Ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει οριστεί από πολλούς ερευνητές μέχρι σήμερα. Οι Layne & Lee, 2001 (σελ. 123) την ορίζουν ως *«τη χρήση της τεχνολογίας από την κυβέρνηση, και ιδιαίτερα των εφαρμογών διαδικτύου για την ενίσχυση της πρόσβασης και της παροχής κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες, άλλες υπηρεσίες και κυβερνητικές οντότητες»*. Ο Fang (2002) δήλωσε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα μέσο που αξιοποιούν οι κυβερνήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί, προκειμένου να παρέχουν στα ενδιαφερόμενα μέρη στο κοινωνικό σύνολο, ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες, για να προσφέρουν τις βέλτιστες δυνατές, από την άποψη της ποιότητας, υπηρεσίες τους και για να προσφέρουν ευρύτερες ευκαιρίες συμμετοχής στους θεσμούς και τις διαδικασίες του κράτους.

Η ελεύθερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, αποτελεί κεντρικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην κοινωνία της πληροφορίας, η πληροφορία θεωρείται ένα σημαντικό πλεονέκτημα και μέσο, για τα οικονομικά, πολιτιστικά και πολιτικά επιτεύγματα, και η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών έχει τη δυνατότητα να ενισχύσει σημαντικά αυτά τα επιτεύγματα. Οι ελευθερίες της έκφρασης και η πρόσβαση στην πληροφορία αποτελούν πλέον ακρογωνιαίο λίθο των σύγχρονων δημοκρατιών. Η πληροφόρηση θεωρείται ως το οξυγόνο της δημοκρατίας και, ως εκ τούτου, βασικό δομικό στοιχείο της χρηστής διακυβέρνησης (Svard, 2017).

Πρόσφατα οι Nordfors, Ericson και Lindell (2016) δηλώνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέει τις υπηρεσίες, τις πληροφορίες και τον διάλογο. Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σημαίνουν τη χρήση τεχνολογιών μέσω διαδικτύου για τη διάδοση πληροφοριών στους πολίτες και, ως εκ τούτου, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθιερώνεται μια αμφίδρομη ροή επικοινωνίας (Worall, 2010). Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει επηρεάσει το τοπίο στην διαχείριση των πληροφοριών. Αυτός είναι ένας τομέας όπου οι κοινωνικοί και πολιτικοί στόχοι αλληλεπικαλύπτονται με την πρόοδο της τεχνολογίας των πληροφοριών (Yong, 2004).

Με την ευρύτερη της έννοια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ο επαναπροσδιορισμός της διαχείρισης των πληροφοριών στην κυβέρνηση με ισχυρό θεσμικό αντίκτυπο. Σημαίνει

επίσης αλλαγές στον τρόπο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών στους πολίτες και τον επανασχεδιασμό των συνήθων τρόπων άσκησης επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει μεταστατικό χαρακτήρα και επηρεάζει τη διαχείριση ανθρώπινων, τεχνολογικών και οργανωτικών πόρων και διαδικασιών (Grant & Chau, 2006).

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί πλέον ένα παγκόσμιο φαινόμενο και οι κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο επενδύουν όλο και περισσότερο στη ψηφιοποίηση του τρόπου λειτουργίας των θεσμών τους, ώστε να καταστούν πιο οικονομικά αποδοτικές και να μπορούν να παρέχουν αποτελεσματικές υπηρεσίες στους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται σε στόχους πολιτικής για αυξημένη αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα ποιότητα πληροφόρησης, βελτιωμένους μηχανισμούς αλληλεπίδρασης και συνακόλουθα καλύτερα εργαλεία διακυβέρνησης. Στόχος της ανάπτυξης της είναι η βελτίωση των επιδόσεων των κυβερνητικών θεσμών (Svard, 2017).

1.2. Μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ανασχηματίσει την αλληλεπίδραση του κράτους με τα ενδιαφερόμενα μέρη του. Υπάρχουν πολλοί τύποι και επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που κυμαίνονται από την απλή παράδοση πληροφοριών, στην οποία οι πολίτες είναι παθητικοί καταναλωτές, έως την ενσωμάτωση των πληροφοριών, η οποία επιτρέπει την ανάδραση των χρηστών και την ανατροφοδότηση των πολιτών. Τυπικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση χωρίζεται σε τρεις μορφές: το μοντέλο Κυβέρνησης προς Επιχειρήσεις (G2B), το μοντέλο Κυβέρνησης προς Κυβέρνηση (G2G) και το μοντέλο κυβέρνησης προς πολίτη (G2C). Κάθε μια από τις παραπάνω μορφές αναφέρεται με βάση το μέρος της κοινωνίας με το οποίο αλληλεπιδρά κάθε φορά το κράτος, δηλαδή τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τις λοιπές δημόσιες υπηρεσίες και κυβερνήσεις (Warf, 2016).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση G2B ως εκ τούτου διεκπεραιώνει τις συναλλαγές μεταξύ της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων. Οι συναλλαγές μπορεί να είναι τόσο οικονομικές, όπως η πληρωμή φόρων, λογαριασμών, κ.α., όσο και μη οικονομικές όπως η σύνταξη συμβάσεων, οι υποβολές προσφορών και η ηλεκτρονική διαχείριση των αλυσίδων εφοδιασμού (Warf, 2016).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση G2G αφορά τις συναλλαγές που γίνονται μεταξύ των ίδιων των δημοσίων υπηρεσιών (Warf, 2016). Ωστόσο μεταξύ όλων των μορφών της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης δημοφιλέστερη είναι η G2C, η οποία χρησιμοποιείται, μεταξύ άλλων, για την ψηφιακή συλλογή φόρων, την ηλεκτρονική ψηφοφορία, την πληρωμή λογαριασμών κοινής ωφέλειας, προστίμων και τελών, την παροχή αιτήσεων για βοηθήματα, επιδόματα, την δήλωση φορολογίας των πολιτών, τις αιτήσεις για άδειες, την ηλεκτρονική εγγραφή επιχειρήσεων και αυτοκινήτων και την πρόσβαση σε ένα μεγάλο σύνολο δημόσιων δεδομένων (Warf, 2016).

1.3. Πληροφοριακά Συστήματα και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ένα σύστημα είναι ένα σύνολο αλληλεπιδρώντων συστατικών, καθένα από τα οποία έχει σχεδιαστεί για να εξυπηρετεί μια συγκεκριμένη λειτουργία για έναν συγκεκριμένο σκοπό και όλα αυτά τα στοιχεία αλληλοσυνδέονται για να επιτύχουν ένα στόχο. Στο πλαίσιο των υπηρεσιών παροχής πληροφόρησης, αυτός ο στόχος είναι η ανάκτηση των απαιτούμενων πληροφοριών. Έτσι, ένα σύστημα, στόχος του οποίου είναι η ανάκτηση πληροφοριών, μπορεί να ονομαστεί σύστημα ανάκτησης πληροφοριών ή πιο σύντομα, πληροφοριακό σύστημα. Από την άποψη των λειτουργιών, ένα πληροφοριακό σύστημα συνιστά ένα καλά συντονισμένο σύστημα συλλογής, επεξεργασίας, αποθήκευσης και ανάκτησης πληροφοριών (Chatterjee, 2017).

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών και ειδικότερα τα πληροφοριακά συστήματα βρίσκονται στο επίκεντρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους O'Brien & Marakas, (2010) ένα πληροφοριακό σύστημα αποτελεί έναν συνδυασμό στοιχείων, περιλαμβανομένων των ανθρώπων, των πόρων δεδομένων, του υλικού και του λογισμικού του συστήματος, των πολιτικών και διαδικασιών και των δικτύων επικοινωνιών. Το σύστημα αυτό αναλαμβάνει τις λειτουργίες της αποθήκευσης δεδομένων, της ανάκτησης τους, του μετασχηματισμού τους και τελικά της διάδοσης τους στο εσωτερικό ή και το εξωτερικό ενός οργανισμού. Οι άνθρωποι βασίζονται σε συστήματα πληροφοριών για να επικοινωνούν μεταξύ τους για διάφορους σκοπούς. Αυτή η μέθοδος επικοινωνίας απαιτεί: 1) την ύπαρξη ενός συνόλου φυσικών πόρων, οι οποίοι αποτελούν το υλικό, 2) την ύπαρξη οδηγιών και διαδικασιών για την επεξεργασία των πληροφοριών, οι οποίες συνιστούν το λογισμικό, 3) την ύπαρξη καναλιών επικοινωνίας, τα οποία αναφέρονται στην ουσία στα δίκτυα επικοινωνίας και 4) την ύπαρξη αποθηκευμένων δεδομένων, δηλαδή τους λεγόμενους πόρους δεδομένων (Keikhosrokiani, 2019).

Τα πληροφοριακά συστήματα αναλαμβάνουν τη διαχείριση ενός συνόλου πληροφοριών και περιλαμβάνουν τεχνολογικά στοιχεία, ανθρώπους και διαδικασίες, με σκοπό τη δημιουργία επικοινωνίας μεταξύ των χρηστών. Δεδομένου ότι μέχρι σήμερα έχουν αναπτυχθεί πολλοί τύποι πληροφοριακών συστημάτων, αυτά ταξινομούνται σε κατηγορίες με βάση τις λειτουργίες τους. Σύμφωνα με τους O'Brien & Marakas, (2010), τα πληροφοριακά συστήματα ταξινομούνται σε δύο βασικές ομάδες: 1) τα Συστήματα Υποστήριξης Λειτουργίας (Operation Support Systems - OSS) και 2) τα Συστήματα Υποστήριξης Διαχείρισης (Management Support Systems - MSS). Κάθε μια από τις παραπάνω κατηγορίες, περιλαμβάνει και επιμέρους υποκατηγορίες.

Τα OSS αναφέρονται σε εκείνα τα συστήματα που παράγουν διαφορετικές πληροφορίες για εσωτερική και εξωτερική χρήση. Μπορεί να περιλαμβάνουν εξειδικευμένα συστήματα επεξεργασίας πληροφοριών, συστήματα επεξεργασίας συναλλαγών, συστήματα ελέγχου διαδικασιών και συστήματα συνεργασίας μεταξύ επιχειρήσεων. Από την άλλη πλευρά, τα MSS παρέχουν πληροφορίες υπό μορφή αναφοράς και επιδείξεων σε διαχειριστές και επαγγελματίες. Τα MSS περιλαμβάνουν συστήματα πληροφοριών διαχείρισης, συστήματα υποστήριξης αποφάσεων, εκτελεστικά συστήματα πληροφοριών και εξειδικευμένα συστήματα επεξεργασίας. Φυσικά υπάρχουν και πολλές άλλες κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων, συμπεριλαμβανομένων των συστημάτων εμπειρογνομόνων, των συστημάτων διαχείρισης γνώσης, των στρατηγικών συστημάτων πληροφοριών και των λειτουργικών επιχειρηματικών συστημάτων που μπορούν να υποστηρίξουν είτε λειτουργίες, είτε εφαρμογές της διαχείρισης (Keikhosrokiani, 2019).

Οι περισσότερες από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σήμερα στηρίζονται σε πληροφοριακά συστήματα και εν μέρει πολλά από τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η βελτίωση της επικοινωνίας και η ταχύτητα των συναλλαγών μεταξύ της κυβέρνησης και των ενδιαφερόμενων μερών της, απορρέουν από την τεχνολογία που χρησιμοποιείται, όπως τα πληροφοριακά συστήματα. Συνεπώς η τεχνολογία στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να λειτουργεί σωστά και αποτελεσματικά, ώστε να επιτυγχάνονται τα οφέλη για όλα τα μέρη της συναλλαγής. Μια σημαντική παράμετρος της αποτελεσματικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι και η διαλειτουργικότητα. Η παράμετρος αυτή είναι σημαντική επειδή τα περισσότερα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται σήμερα στο εσωτερικό μιας χώρας από τις δημόσιες υπηρεσίες, συνδέονται μεταξύ τους. Η διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην ικανότητα των συστημάτων ή του λογισμικού των ηλεκτρονικών

υπολογιστών να ανταλλάσσουν και να χρησιμοποιούν πληροφορίες (Ottjacques & Hitzelberger, 2007).

Η διαλειτουργικότητα στα πληροφοριακά συστήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει τρεις διαστάσεις: την τεχνική, την σημασιολογική και την οργανωτική (Tambouris, Loutas, Peristeras & Tarabanis, 2008). Η τεχνική διάσταση αποτελεί το σημείο εκκίνησης για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η τεχνική διαλειτουργικότητα περιλαμβάνει τα κοινά πρότυπα δεδομένων, το σχήμα των δεδομένων, την προσβασιμότητα των δεδομένων, τις εφαρμογές, την υπάρχουσα τεχνολογία όπως το υλικό, την ασφάλεια, το ιδιωτικό απόρρητο, τη δικτύωση και την επικοινωνία. Κατά την ανταλλαγή δεδομένων, η συμφωνημένη μορφή μηνυμάτων και πρωτοκόλλων επικοινωνίας πρέπει να είναι σαφής εντός των κυβερνητικών οντοτήτων (Sulehat & Taib, 2016).

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα σημαίνει ότι συνδυάζονται τα δεδομένα που λαμβάνονται από άλλες κυβερνητικές οντότητες σε εσωτερικές βάσεις δεδομένων και συστήματα πληροφοριών, εξάγοντας τις σημαντικές πληροφορίες που πρέπει να χρησιμοποιούνται σε ένα δεδομένο πλαίσιο. Περιλαμβάνει επίσης τον καθορισμό κοινών ορισμών δεδομένων με υψηλό βαθμό σε μια συγκεκριμένη περιοχή, την ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης της γνώσης, και πληροφοριακών και επιχειρηματικών μοντέλων (Sulehat & Taib, 2016).

Τέλος, σε επίπεδο οργανωτικής διαλειτουργικότητας, απαιτείται συνεργασία μεταξύ των κυβερνητικών οργανώσεων. Οι αρχιτεκτονικές πληροφοριών πρέπει να ευθυγραμμιστούν με τους οργανωτικούς στόχους, ώστε οι υπηρεσίες να είναι διαθέσιμες και προσιτές στους πολίτες προκειμένου να επιτευχθούν κοινωνικά και οικονομικά οφέλη. Για να διευκολυνθεί η καθημερινή εργασία των κυβερνητικών οργανώσεων, τα δεδομένα που έχουν ληφθεί από άλλες οντότητες πρέπει να συνδυαστούν με εσωτερικά συστήματα πληροφοριών και βάσεις δεδομένων για την παροχή υπηρεσιών στο κοινό. Αυτό με τη σειρά του βελτιώνει την παραγωγικότητα και επιτρέπει την επίτευξη των στόχων του οργανισμού (Sulehat & Taib, 2016).

1.4. Οφέλη για τον δημόσιο τομέα, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση φέρει αρκετά αποδεδειγμένα οφέλη, για τα εμπλεκόμενα σε αυτή μέρη, δηλαδή τους παρόχους (κράτος) και του λήπτες των σχετικών υπηρεσιών

(πολίτες-οργανισμοί-άλλες δημόσιες υπηρεσίες). Αρχικά μέσω του G2G ενισχύονται οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των διαφόρων κυβερνητικών γραφείων και οργανισμών, βελτιώνεται η συνεργασία και τελικά τα οφέλη αυτά μεταβιβάζονται και στους πολίτες. Για τους ίδιους τους δημόσιους οργανισμούς, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενθαρρύνει τον εκδημοκρατισμό των δημόσιων γραφειοκρατιών, μετατρέποντας τις κλασσικές ιεραρχικές μορφές ελέγχου, σε πιο οριζόντια και συνεργατικά μοντέλα (Warf, 2016).

Η βελτιωμένη διοικητική αποτελεσματικότητα, στο παραπάνω πλαίσιο είναι ένα σημαντικό όφελος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό το όφελος προάγεται κυρίως μέσα από τη μείωση του φόρτου εργασίας των υπαλλήλων των δημοσίων οργανισμών, τη μείωση των ουρών αναμονής σε αυτούς από τα ενδιαφερόμενα μέρη, τη βελτίωση των ποιοτικών διαδικασιών και υπηρεσιών προς τους πολίτες και ενισχύοντας την καλύτερη επικοινωνία και συνεργασία στη δημόσια διοίκηση. Άλλοι τρόποι, μέσα από τους οποίους προάγεται η βελτίωση στην αποτελεσματικότητας σε διοικητικό επίπεδο είναι η ταχύτερη απόκριση των δημοσίων οργανισμών στα αιτήματα των πολιτών, η τήρηση αρχείων που είναι περισσότερο ακριβή και αξιόπιστα και η αμεροληψία στην εξυπηρέτηση του πολίτη (Karkin & Janssen, 2014).

Σύμφωνα με τους Twizeyimana & Andersson (2019), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση γενικά, αλλά και το G2C ενισχύει την ηθική συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων και τον επαγγελματισμό. Η διαφθορά έχει αποτελέσει ένα χρόνιο φαινόμενο σε πολλές κυβερνήσεις επί σειράς ετών, μεταξύ τους και της Ελλάδας. Βασικές θεμελιώδεις αξίες της παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, όπως η ευθύνη έναντι των πολιτών, η σωστή και αποτελεσματική χρήση των δημοσίων πόρων, η διευκόλυνση της δημοκρατικής βούλησης, η ακεραιότητα, η ειλικρίνεια, η δικαιοσύνη, η υπευθυνότητα, η αμεροληψία, η συνοχή, η προσαρμοστικότητα, η αντικειμενικότητα και η αξιοπιστία ενισχύθηκαν και βελτιώθηκαν μέσω της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην βελτίωση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της μείωσης του κόστους. Μια έρευνα από τον Davis (2015) αναφέρει ότι στην ΕΕ, το κόστος των διαδικασιών των ηλεκτρονικών δημοσίων συμβάσεων μειώθηκε τουλάχιστον κατά 100 δις € ετησίως. Μέσω της χρήσης ενός απλού ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος, οι φορολογικές αρχές της Αυστρίας εκτίμησαν ότι εξοικονόμησαν 2 € ανά συναλλαγή έναντι του κόστους της συμβατικής επεξεργασίας (Davies, 2015).

Αναμφίβολα τα οφέλη της μορφής G2C της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αυτά που έχουν μελετηθεί περισσότερο στην βιβλιογραφία. Είναι ευρέως αποδεκτό σήμερα, ότι η ηλεκτρονική πρόσβαση των πολιτών στις κυβερνητικές υπηρεσίες, διευκολύνει την απόκτηση πληροφοριών, μειώνει την αβεβαιότητα, μειώνει τις μετακινήσεις (με τα συνακόλουθα οφέλη χρόνου και κόστους που συνεπάγεται μια μετακίνηση) και μειώνει τους χρόνους αναμονής στα γραφεία των δημοσίων υπηρεσιών. Σε πολύ απομακρυσμένες αγροτικές περιοχές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, προσφέρει πλεονεκτήματα σε άτομα που ενδέχεται να αντιμετωπίζουν εμπόδια πρόσβασης, όπως οι ηλικιωμένοι και τα άτομα με ειδικές ανάγκες (Warf, 2016).

Γενικά η διάσταση της βελτίωσης των δημοσίων υπηρεσιών είναι αυτή που παρέχει αξία στους πολίτες. Αυτή μεταφράζεται στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, την ανταπόκριση, την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, τη μείωση του κόστους, τη διαφάνεια και τη συνεργασία στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών (Bannister & Connolly, 2014). Αυτές οι βελτιώσεις αφορούν την παροχή υπηρεσιών για τα κοινά και δημόσια αγαθά και περιλαμβάνουν ακόμα την προσβασιμότητα, την συμμετοχή του πολίτη, τον διάλογο και την εξισορρόπηση συμφερόντων (Karkin & Janssen, 2014). Άλλα οφέλη περιλαμβάνουν την καλύτερη επικοινωνία ή αλληλεπίδραση κυβέρνησης-πολίτη/επιχειρήσεων και την βελτιωμένη πρόσβαση των πολιτών στις κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες (Rose, Persson & Heeager, 2015).

Οι Rose et al., (2015), υποστήριξαν ότι ο προσανατολισμός προς τους πολίτες και η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών συνιστούν τις δύο βασικές αξίες στις οποίες στηρίζεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ειδικότερα στο πλαίσιο της Νέας Δημόσιας Διοίκησης προς το οποίο προσανατολίζονται τα τελευταία χρόνια οι περισσότεροι δημόσιοι οργανισμοί. Οι Omar, Scheepers και Stockdale (2011) υπερασπίζονται την άποψη ότι η παροχή υπηρεσιών στους πολίτες θα πρέπει να εστιάζει στην αξία, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών στα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι βελτιώσεις της ποιότητας των υπηρεσιών στο πλαίσιο αυτό, αφορούν στοιχεία που δεν σχετίζονται μόνο με την ταχύτητα παράδοσης των υπηρεσιών και τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης των μερών, αλλά και με θέματα όπως η αύξηση της ποσότητας των παρεχόμενων δημόσιων πληροφοριών, η παροχή και η εύκολη πρόσβαση των πολιτών σε ανοικτά δεδομένα και η διαθεσιμότητα και πρόσβαση σε εξατομικευμένες υπηρεσίες, όπως αυτές που παραδίδονται σε ΑΜΕΑ, κλπ. (Rose et al., 2015). Πολλά από τα παραπάνω, ισχύουν επίσης και στην περίπτωση του μοντέλου G2B (Twizeyimana & Andersson, 2019).

2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

2.1. Σύντομο ιστορικό ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Όπως και στις περιπτώσεις πολλών άλλων χωρών, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν εισαχθεί εδώ και αρκετά χρόνια στις δημόσιες υπηρεσίες, υποβοηθώντας την διαδικασία της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεδομένου ότι η Ελλάδα αποτελεί μέλος της ΕΕ, οι πολιτικές και τα στρατηγικά σχέδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζονται στις πολιτικές και τις προτεραιότητες που θέτει η Ένωση για τα μέλη της (Markellos et al., 2007).

Ιστορικά, η πρώτη προσπάθεια για την δημιουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα, έγινε στα τέλη της δεκαετίας του 90. Στην «Λευκή Βίβλο για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις», η βελτίωση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών, κατέστη το επίκεντρο, ως προς την επίτευξη των στόχων της ενίσχυσης της κοινωνικής συνοχής και της ανόδου του βιοτικού επιπέδου του πληθυσμού. Μερικά από τα βασικά πρώτα βήματα που έγιναν στο πλαίσιο αυτό, περιλάμβαναν τον εντοπισμό των τομέων που απαιτούν βελτιώσεις στην δημόσια διοίκηση, την θέσπιση προτεραιοτήτων, την αναγνώριση των παραγόντων που θα συμβάλλουν στην επιτυχή υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τον καθορισμό του πεδίου εφαρμογής μιας πιλοτικής εφαρμογής (Tambouris et al, 2001).

Ειδικότερα στο επίκεντρο των παραπάνω προσπαθειών υλοποιήθηκε το πρόγραμμα Κλεισθένης για την περίοδο 1994-1999, το οποίο χρηματοδοτήθηκε από το 2ο ΚΠΣ (Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και το Ελληνικό Κράτος. Βασικός σκοπός του ήταν ο εκσυγχρονισμός του δημοσίου τομέα, μέσω της εισαγωγής ΤΠΕ (Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών). Βασικές υποστηρικτικές δράσεις της παραπάνω πρωτοβουλίας περιλάμβαναν την εφαρμογή προγραμμάτων κατάρτισης για τους εργαζομένους της δημόσιας διοίκησης και την διεξαγωγή μελετών για την χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ. Τα σημαντικότερα επιτεύγματα του προγράμματος αυτού ήταν η ανάπτυξη του πληροφοριακού συστήματος TAXISnet (διαχείριση και υποβολή φορολογικών δηλώσεων) και του συστήματος SYZEYXIS (εθνικό δίκτυο δημόσιας διοίκησης) (Markellos et al., 2007).

Το 3^ο ΚΠΣ της περιόδου 2000-2006, χρηματοδότησε τις περαιτέρω προσπάθειες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα, με την εισαγωγή περισσότερων ΤΠΕ στην δημόσια διοίκηση. Αν και οι προσπάθειες που έγιναν ήταν αξιόλογες, οι ΤΠΕ που εισήχθησαν στις δημόσιες υπηρεσίες, περιορίστηκαν ως προς την χρήση τους, μόνο στο εσωτερικό των οργανισμών (π.χ. υποβοήθηση εργασιών δημοσίων υπαλλήλων, μισθοδοσία υπαλλήλων και όχι εξυπηρέτηση πολιτών). Το κόστος περιόρισε επίσης την εισαγωγή των ΤΠΕ σε κάποια τμήματα των δημοσίων υπηρεσιών (Hahamis et al., 2005).

Στα έτη που ακολούθησαν, μέχρι το τέλος της δεκαετίας του 2000, οι επιδόσεις της Ελλάδας αυξήθηκαν, καθώς με βάση μια μελέτη του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας (2008), περίπου 1 στις 2 δημόσιες υπηρεσίες, παρείχαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες το 2007. Σύμφωνα με την ίδια έρευνα, την περίοδο εκείνη μόλις 1 στους 10 πολίτες χρησιμοποιούσαν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Chatzopoulos & Economides, 2009).

2.2. Τρέχουσα κατάσταση και Πολιτικές

Μετά το ξεκίνημα του 2010, οι προσπάθειες της χώρας εντάθηκαν και ένας όλο και αυξανόμενος αριθμός πολιτών άρχισαν να χρησιμοποιούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επί του παρόντος βρίσκεται σε εφαρμογή η Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η οποία αφορά την προγραμματική περίοδο 2014-2020. Κεντρικός στόχος της στρατηγικής αυτής είναι η δημιουργία μιας αποτελεσματικότερης και με μεγαλύτερη διαφάνεια και υπευθυνότητα, δημόσιας διοίκησης, μέσω της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών (ΤΠΕ) και της ενίσχυσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (European Comission, 2016). Η στρατηγική περιλαμβάνει τρεις βασικούς άξονες, οι οποίοι περιβάλλουν τις σχετικές δράσεις για τα έτη 2014-2020. Αυτοί οι άξονες είναι: 1) η αναμόρφωση της δημόσιας διοίκησης, 2) η δημιουργία μιας εγγύτερης σύνδεσης μεταξύ των πολιτών με τη δημόσια διοίκηση και 3) η οριζόντια ολοκλήρωση των πολιτικών ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση.

Ο πρώτος άξονας αφορά την βελτίωση της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αφορά ζητήματα όπως η ανταλλαγή εγγράφων και ανοικτών δεδομένων, η αύξηση του επιπέδου παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ και πολλά άλλα. Ο δεύτερος άξονας στοχεύει

στην μείωση, αν όχι εξάλειψη, του φόρτου εργασίας σε διοικητικό επίπεδο για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προκειμένου να βελτιωθεί η ποιότητα της εξυπηρέτησης. Τέλος ο τρίτος άξονας στοχεύει στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών και στην ενίσχυση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας. Στην στρατηγική δίνεται ιδιαίτερη σημασία σε θέματα όπως η προστασία της ιδιωτικής ζωής και η προστασία των πληροφοριών, η ασφάλεια των ατομικών πληροφοριών των πολιτών και των επιχειρήσεων και η επίτευξη πλήρους προσβασιμότητας για όλους (European Commission, 2016).

Στο πλαίσιο της τρέχουσας στρατηγικής είναι σημαντικό να τονιστεί ότι έχει δοθεί ιδιαίτερη προσοχή στο πλαίσιο διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-GIF). Το πλαίσιο αυτό απαρτίζεται από ένα σύνολο βασικών εγγράφων, τα οποία καταγράφουν τα πρότυπα ανάπτυξης ιστοτόπων που θα ακολουθήσουν οι δημόσιες υπηρεσίες, τις βασικές αρχές υπό τις οποίες θα λειτουργούν τα πληροφοριακά τους συστήματα, τα πρότυπα που θα ακολουθηθούν για την ταυτοποίηση των χρηστών στα πληροφοριακά συστήματα (Πλαίσιο Ψηφιακής Ταυτότητας), καθώς και τους κανόνες τεκμηρίωσης στις διαδικασίες, στα έγγραφα και στην ανταλλαγή δεδομένων σε ηλεκτρονικό επίπεδο (Πλαίσιο Τεκμηρίωσης για Διαδικασίες και Δεδομένα της Δημόσιας Διοίκησης) (Ministry of Administrative Reconstruction, 2016).

Στην τρέχουσα προγραμματική περίοδο, βρίσκεται επίσης σε εφαρμογή η Στρατηγική για την Ψηφιακή Ανάπτυξη 2014-2020, μέσω της οποίας επιχειρείται να διαμορφωθεί ένα βιώσιμο και παραγωγικότερο πρότυπο ψηφιακής ανάπτυξης, στο οποίο οι ΤΠΕ θα αξιοποιηθούν στον μέγιστο δυνατό βαθμό τους από όλες τις υπηρεσίες και μέσω του οποίου η Ελλάδα θα καταστεί ένα τεχνολογικό κέντρο αριστείας και εξυπηρέτησης. Οι βασικοί τομείς στους οποίους εστιάζει η στρατηγική είναι τα ανοιχτά κυβερνητικά δεδομένα, η πρόσβαση, η διαχείριση αλλαγών, η αντανakλαστικότητα, οι έξυπνες υπηρεσίες, οι ψηφιακές δεξιότητες και η διακυβέρνηση των τεχνολογιών πληροφορικής (European Commission, 2016).

Πρέπει να σημειωθεί ότι πολύ πρόσφατα διαμορφώθηκε και η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021, ως ένας οδικός χάρτης για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας. Σκοπός της είναι η ανάπτυξη της εθνικής υποδομής συνδεσιμότητας, η επιτάχυνση των διαδικασιών ψηφιοποίησης σε οικονομικό επίπεδο, η ώθηση στην υιοθέτηση και αξιοποίηση των ΤΠΕ προς το σκοπό της διεύρυνσης της ψηφιακής οικονομίας και της απόδοσης της απασχόλησης, η βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού, η εξάλειψη των

παραγόντων που εμποδίζουν την διάδοση και ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και η ενδυνάμωση της αρχής της ασφάλειας και της εμπιστοσύνης (European Commission, 2018).

Παράλληλα με τη διαμόρφωση των παραπάνω πολιτικών και στόχων, το νομοθετικό πλαίσιο στην Ελλάδα, εξελίχθηκε ώστε να στηρίζει όλες τις παραπάνω στρατηγικές και δράσεις. Βαρύνουσα σημασία έχουν οι νόμοι 2472/1997, 3861/2010, 3979/2011, 4325/2015, 4412/2016 και 4155/2013. Οι Ν. 2472/1997 και 3979/2011 αφορούν την προστασία των ατομικών δεδομένων και την ιδιωτικότητα και είναι εναρμονισμένοι με τις αντίστοιχες Ευρωπαϊκές οδηγίες (Οδηγία 95/46 / ΕΚ και Οδηγία 2006/24/ΕΚ). Ο Ν. 3861/2010 ήταν μια σημαντική νομοθετική ρύθμιση που εισήγαγε πρώτον το Πρόγραμμα Διαύγεια και γενικά αποτελεί την κεντρική νομοθεσία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην χώρα. Μέσω αυτού ρυθμίζονται ένα σύνολο διοικητικών θεμάτων (δημοσίευση εγγράφων, κ.α.) καθώς και οι ευθύνες και οι υποχρεώσεις των εμπλεκόμενων μερών στην υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Υιαννουκακου, 2011). Ο νόμος 3979/2011, καθώς ο νόμος 4325/2015 ο οποίος επέκτεινε και τροποποίησε τον πρώτο, ρυθμίζουν θέματα για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των χρηστών στα πληροφοριακά συστήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θέματα ασφάλειας, σε ότι αφορά την ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων μεταξύ των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης. Τέλος, οι νόμοι 4412/2016 και 4155/2013 ρυθμίζουν θέματα σχετικά με τις ηλεκτρονικές προμήθειες και τις δημόσιες συμβάσεις (Ministry of Administrative Reconstruction, 2016).

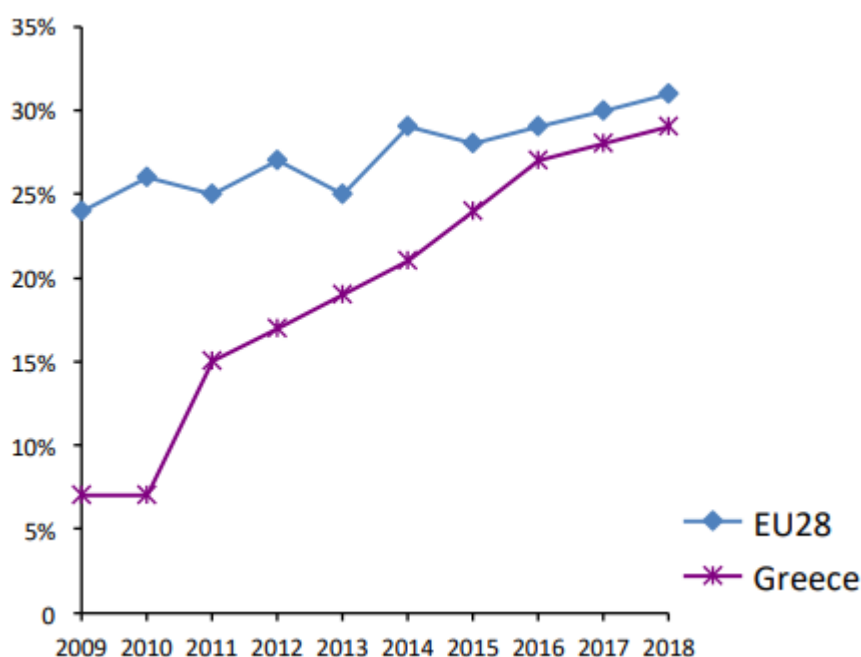
2.3. Στατιστικά στοιχεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Δεδομένου ότι η Ελλάδα αποτελεί μέρος της ΕΕ και δεδομένου ότι ακολουθεί τις πολιτικές της στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ΕΕ παρακολουθεί την πορεία της Ελλάδας, αλλά και των υπολοίπων χωρών μελών της σε ότι αφορά την θέσπιση των ετήσιων στόχων. Ακολουθώντας δημοσιεύει εκθέσεις με στατιστικά στοιχεία για την πορεία των χωρών αυτών. Σύμφωνα με την τελευταία της έκθεση για την Ελλάδα, η οποία δημοσιεύθηκε το 2019, παρουσιάζονται στοιχεία τόσο για τα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα, όσο και για την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες.

Η Ελλάδα είναι γενικά μια χώρα, η οποία βρίσκεται κάτω από ή κοντά στον μέσο όρο της ΕΕ-28, ως προς ένα σύνολο δεικτών, όπως η χρήση του διαδικτύου για την αλληλεπίδραση των πολιτών με τους δημόσιους οργανισμούς, η χρήση του διαδικτύου για το κατέβασμα

(downloading) επίσημων εγγράφων από τις δημόσιες αρχές και η χρήση του διαδικτύου για την αποστολή συμπληρωμένων φορμών προς τις δημόσιες υπηρεσίες. Παρ' όλα αυτά, όλοι οι παραπάνω δείκτες παρουσιάζουν άνοδο με την πάροδο των ετών, υποδεικνύοντας ότι οι πολίτες χρησιμοποιούν όλο και περισσότερο τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα (European Commission, 2019).

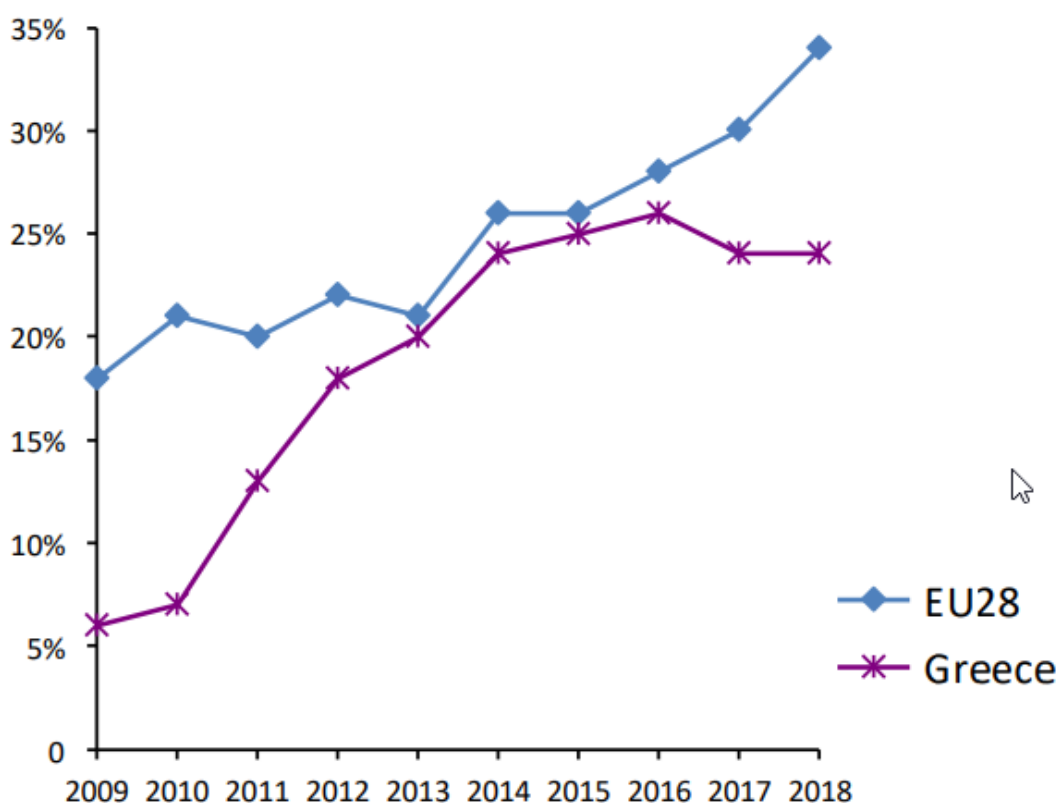
Πιο αναλυτικά το ποσοστό των Ελλήνων που έκαναν χρήση του διαδικτύου για να κατεβάσουν επίσημα έγγραφα από τις δημόσιες αρχές της χώρας αυξήθηκε από περίπου 7% το 2009, σε 20% το 2014 και σε 26% το 2018. Ο αντίστοιχος Μ.Ο. της ΕΕ-28 είναι υψηλότερος από τις επιδόσεις της Ελλάδας, καθώς ήταν 24% το 2009, 28% το 2014 και 29% το 2018. Τα δεδομένα παρουσιάζονται στην Εικόνα 2.1., από όπου φαίνεται ότι η Ελλάδα έχει προσεγγίσει τον Μ.Ο. της ΕΕ-28 κατά την διάρκεια των τελευταίων ετών (European Commission, 2019).



Εικόνα 2.1. Ποσοστό Ελλήνων και μέσος όρος ΕΕ-28 που έκαναν χρήση του διαδικτύου για να κατεβάσουν επίσημα έγγραφα από τις δημόσιες αρχές, 2009-2018

Πηγή: European Commission, (2019)

Παρόμοιες επιδόσεις καταγράφονται και στο ποσοστό των Ελλήνων οι οποίοι έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αποστείλουν συμπληρωμένες φόρμες, ηλεκτρονικά προς τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας. Όπως παρουσιάζεται στην Εικόνα 2.2., το ποσοστό αυτό παρουσίασε άνοδο από 6% το 2009, σε 23% το 2014 και αφού σημείωσε μικρή άνοδο, μειώθηκε ξανά σε 23% το 2018. Αντίστοιχα ο Μ.Ο. των χωρών της ΕΕ-28 για τον ίδιο δείκτη κυμάνθηκε από 18% το 2009, σε 25% το 2014 και σε 35% το 2018. Αν και η Ελλάδα προσέγγισε αρκετά τον μέσο όρο το 2014, το 2018, η διαφορά στα ποσοστά αυξήθηκε (European Commission, 2019).

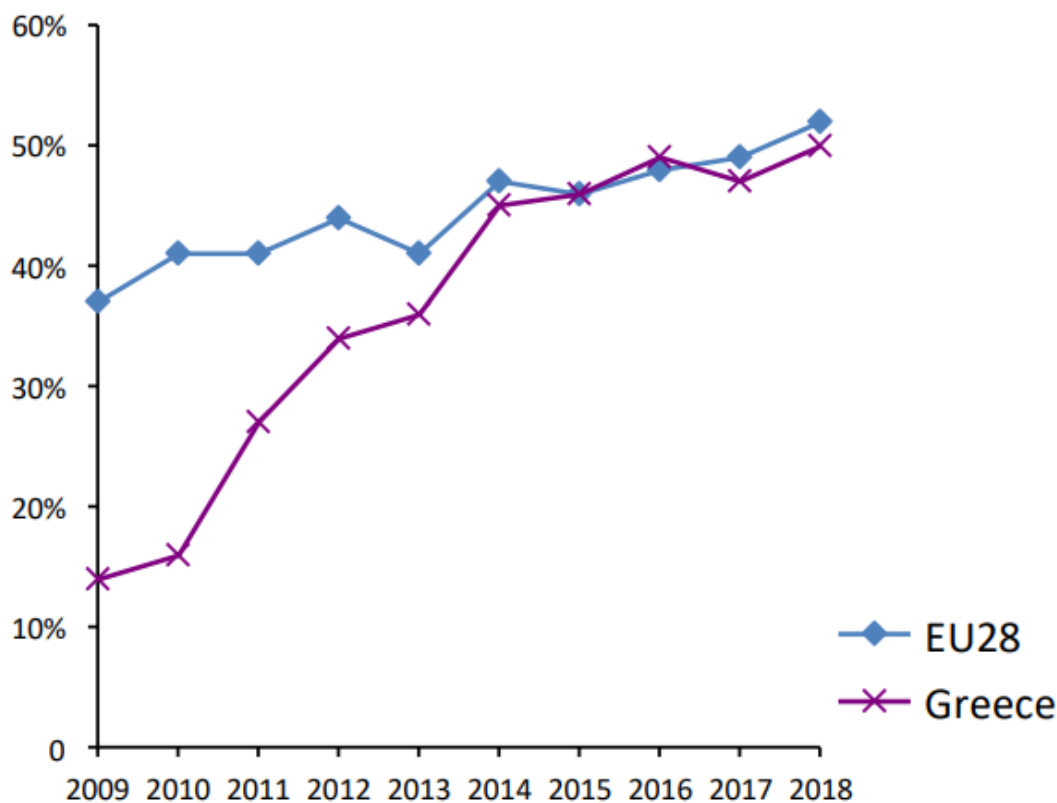


Εικόνα 2.2. Ποσοστό Ελλήνων και μέσος όρος ΕΕ-28 που έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αποστείλουν συμπληρωμένες φόρμες, ηλεκτρονικά προς τις δημόσιες υπηρεσίες, 2009-2018

Πηγή: European Commission, (2019)

Ελαφρώς καλύτερες επιδόσεις καταγράφονται στο ποσοστό των Ελλήνων οι οποίοι χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για την αλληλεπίδραση τους με τους δημόσιους οργανισμούς.

Το ποσοστό αυτό παρουσίασε άνοδο από 13% το 2009, σε 41% το 2014 και σε 45% το 2018. Οι επιδόσεις της Ελλάδας είναι πολύ κοντά στον Μ.Ο. των χωρών της ΕΕ-28%, όπου το ποσοστό τους ήταν 42% το 2014 και 46% το 2018 (European Commission, 2019). Τα δεδομένα παρουσιάζονται στην Εικόνα 2.3.



Εικόνα 2.3. Ποσοστό Ελλήνων και μέσος όρος ΕΕ-28 που έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αλληλεπιδράσουν με τις δημόσιες αρχές, 2009-2018

Πηγή: European Commission, (2019)

Τέλος καλές επιδόσεις, που ξεπερνούν τον Μ.Ο. των χωρών της ΕΕ-28, παρουσιάζει η Ελλάδα στο ποσοστό των Ελλήνων που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο για να αποκτήσουν πληροφορίες για τις δημόσιες αρχές. Αυτό ο δείκτης παρουσίασε κατακόρυφη άνοδο από 12% το 2009, σε 37% το 2014 και σε 43% το 2018, όταν ο αντίστοιχος Μ.Ο. των ΕΕ-28 ήταν επίσης 37% το 2014 και 41% το 2018 (European Commission, 2019). Τα δεδομένα παρουσιάζονται στην Εικόνα 2.4.



Εικόνα 2.4. Ποσοστό Ελλήνων και μέσος όρος ΕΕ-28 που έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αποκτήσουν πληροφορίες για τις δημόσιες αρχές, 2009-2018

Πηγή: European Commission, (2019)

Στην έκθεση αυτή, αξιολογούνται επίσης και οι επιδόσεις της δημόσιας διοίκησης, ως προς ένα σύνολο δεικτών, οι οποίοι περιλαμβάνουν την επικέντρωση στον χρήστη, την διαφάνεια, την διασυνοριακή κινητικότητα των πολιτών και επιχειρήσεων και τους προσδιοριστικούς παράγοντες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κάθε ένας από τους παραπάνω πέντε κεντρικούς δείκτες, αναλύεται σε επιμέρους στοιχεία (υποδείκτες) (European Commission, 2019).

Η επικέντρωση του συστήματος στον χρήστη περιλαμβάνει τρία επιμέρους στοιχεία: τη διαδικτυακή διαθεσιμότητα, τη χρηστικότητα και τη φιλικότητα προς κινητά τηλέφωνα. Σε κάθε έναν από αυτούς του επιμέρους υποδείκτες, οι βαθμολογίες της Ελλάδας είναι 75, 86 και 55, και είναι κάτω από τον Μ.Ο. της ΕΕ-28, οι τιμές του οποίου είναι 83, 88 και 62 (European Commission, 2019).

Η διαφάνεια περιλαμβάνει τρεις επιμέρους υποδείκτες, οι οποίοι είναι η παράδοση των υπηρεσιών, οι δημόσιοι οργανισμοί και τα προσωπικά δεδομένα. Οι βαθμολογίες της Ελλάδας σε αυτούς τους δείκτες είναι 19, 49 και 44, πολύ κάτω από τον Μ.Ο. των ΕΕ-28 που είναι αντίστοιχα 52, 71 και 44 (European Commission, 2019).

Στην συνέχεια ο δείκτης διασυνοριακής κινητικότητας των πολιτών αποτελείται από τέσσερις επιμέρους δείκτες, οι οποίοι είναι η διαδικτυακή διαθεσιμότητα, η χρηστικότητα, την ηλεκτρονική ταυτοποίηση (e-ID), και τα ηλεκτρονικά έγγραφα. Οι βαθμολογίες της Ελλάδας στην διαδικτυακή διαθεσιμότητα και την χρηστικότητα είναι 46 και 58, όταν οι αντίστοιχοι Μ.Ο. της ΕΕ-28 είναι 59 και 64 αντίστοιχα. Για τους υπόλοιπους δείκτες δεν παρέχονται δεδομένα για την Ελλάδα (European Commission, 2019).

Στην συνέχεια ο δείκτης διασυνοριακής κινητικότητας επιχειρήσεων αποτελείται από τους ίδιους τέσσερις επιμέρους δείκτες με την διασυνοριακή κινητικότητα πολιτών. Επίσης υπάρχουν διαθέσιμα δεδομένα για την Ελλάδα, μόνο για τους δύο πρώτους δείκτες. Οι βαθμολογίες της χώρας είναι αντίστοιχα 43 και 100, όταν οι Μ.Ο. της ΕΕ-28 είναι 72 και 76. Τέλος στους προσδιοριστικούς παράγοντες της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπάρχουν τέσσερις επιμέρους δείκτες, οι οποίοι είναι η ηλεκτρονική ταυτοποίηση, τα ηλεκτρονικά έγγραφα, οι πηγές αυθεντικότητας και η ψηφιακή θέση. Οι βαθμολογίες της Ελλάδας σε αυτούς είναι 14, 24, 14 και 13 αντίστοιχα, πολύ κάτω από τους αντίστοιχους Μ.Ο. της ΕΕ-28 που είναι 51, 63, 53 και 51 αντίστοιχα (European Commission, 2019). Συνολικά και στις πέντε παραπάνω διαστάσεις, η συνολική βαθμολογία της χώρας είναι χαμηλότερη από τον Μ.Ο. της Ευρώπης. Τα δεδομένα συνοψίζονται στον Πίνακα 2.1.

Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Ελλάδα	Μ. Ο. χωρών ΕΕ-28
Επικέντρωση στον χρήστη	75	82
Διαφάνεια	37	59
Διασυνοριακή κινητικότητα πολιτών	38	48
Διασυνοριακή κινητικότητα επιχειρήσεων	47	61
Προσδιοριστικοί παράγοντες	16	54

Πίνακας 2.1. Δείκτες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα, και Μ.Ο. των χωρών της ΕΕ-28

Πηγή: European Commission, (2019)

3. Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

3.1. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ

Από τις αναλύσεις που πραγματοποιήθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο, έχει πλέον καταστεί σαφές πως η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει εισέλθει «για τα καλά» στην εποχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σήμερα πολλοί δημόσιοι φορείς, όπως τα υπουργεία και οι δήμοι, έχουν ψηφιοποιήσει τις υπηρεσίες τους και τις παρέχουν στους πολίτες, μέσω ενός συνολικού πλαισίου, σκοπός του οποίου είναι να υποστηρίξει τους μηχανισμούς ελέγχου ταυτότητας και εγγραφής, παρέχοντας πρόσβαση στο σύνολο των υπαρχόντων πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό ξεκίνησε τη λειτουργία της, και η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ, η οποία αποτελεί ένα κεντρικό σημείο, το οποίο προσφέρει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μια κοινή διεπαφή για την παροχή των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα (ΕΡΜΗΣ, 2020).

Τα βασικά χαρακτηριστικά αυτού του πλαισίου είναι:

- 1) Η ύπαρξη διαδικασιών που αφορούν την καταχώρηση των στοιχείων των χρηστών και τον έλεγχο της ταυτότητας τους κατά την είσοδο τους στο σύστημα
- 2) Η ύπαρξη ταξινομημένων ομάδων υπηρεσιών, με βάση το επίπεδο εμπιστοσύνης που απαιτείται για την λήψη τους, ώστε να παρέχεται διαβεβαίωση
- 3) Η ύπαρξη ενός αναγνωριστικού τομέα, ώστε να εντοπίζονται οι χρήστες που δηλώνουν ότι επιθυμούν να λάβουν κάποια υπηρεσία. Τα αναγνωριστικά τομέα παρέχονται στους πολίτες κατά την πρώτη τους επίσκεψη στην ηλεκτρονική πύλη και έτσι κάθε χρήστης προσδιορίζεται μοναδικά στο σύστημα. Η σύνδεση αυτών των αναγνωριστικών για την παροχή μονής σηματοδότησης βασισμένη στον χρήστη, επιτυγχάνεται μέσω της κρυπτογράφησης του αναγνωριστικού σε μια προκαθορισμένη ακολουθία, μαζί με ένα αναγνωριστικό που αποδίδεται από την ίδια την πύλη ΕΡΜΗΣ (ΕΡΜΗΣ, 2020).

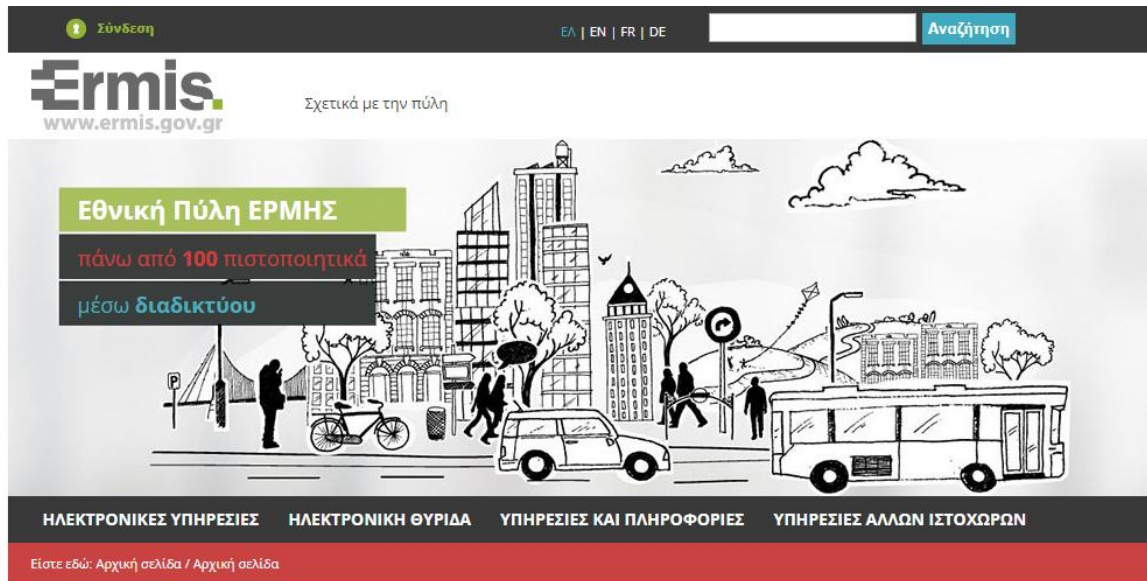
Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ αποτελεί μια σημαντική εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Είναι η Εθνική Πύλη της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, η οποία έχει υλοποιηθεί πάνω στα πρότυπα του ελληνικού πλαισίου διαλειτουργικότητας, παρέχοντας ολοκληρωμένες και ασφαλείς υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από ένα

κεντρικό σημείο, λειτουργώντας έτσι ως ένα one-stop shop. Η έννοια του one-stop shop, έγκειται στο γεγονός ότι όλες οι υπηρεσίες του δημοσίου τομέα είναι συνδεδεμένες σε ένα κοινό σημείο επαφής. Μέσω του νέου συστήματος επαλήθευσης, ο χρήστης, ο πολίτης ή η επιχείρηση, υποβάλλουν αίτηση στην πύλη με ηλεκτρονική υπογραφή. Στη συνέχεια, το αίτημα εντοπίζεται και ξεκινούν οι σχετικές διαδικασίες από τον αρμόδιο οργανισμό. Έτσι διασφαλίζεται η εγκυρότητα και το νόμιμο των ψηφιακών συναλλαγών, καθώς και η ασφάλεια τους (Fragkou, 2013; Sarantis, 2017).

Η πύλη ΕΡΜΗΣ υλοποιήθηκε μέσα από το έργο «Μελέτη και Ανάπτυξη της Κεντρικής Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την Πληροφόρηση και Ασφαλή Διεκπεραίωση Ηλεκτρονικών Συναλλαγών των Πολιτών / Επιχειρήσεων», το οποίο διενεργήθηκε στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ. Υπεύθυνος φορέας για την λειτουργία της είναι το Υπουργείο Εσωτερικών και συγκεκριμένα η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Fragkou, 2013).

3.1.1. Πρόσβαση

Η εθνική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι προσβάσιμη μέσα από τον ιστότοπο www.ermis.gov.gr. Η πρόσβαση των χρηστών γίνεται με φυσική ταυτοποίηση ή ηλεκτρονικά. Κάθε χρήστης ταυτοποιείται μια και μοναδική φορά. Αν και η πύλη δημιουργήθηκε αρκετά νωρίτερα, η δυνατότητα ψηφιακής ταυτοποίησης των χρηστών έγινε διαθέσιμη τον Νοέμβριο του 2015. Η ηλεκτρονική ταυτοποίηση μπορεί να γίνει με την εισαγωγή, είτε των αναγνωριστικών του TAXISnet, είτε με αναγνωριστικά στοιχεία τομέα που παρέχονται από την ίδια την πύλη του ΕΡΜΗΣ, είτε με αναγνωριστικά σύνδεσης Eidas. Η διαδικασία εγγραφής είναι γενικά πολύ σύντομη και απλή. Οι Έλληνες του εξωτερικού μπορούν να συνδεθούν στην πύλη, χρησιμοποιώντας τα αναγνωριστικά του TAXISnet. Η αρχική σελίδα της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ παρουσιάζεται στην Εικόνα 3.1.



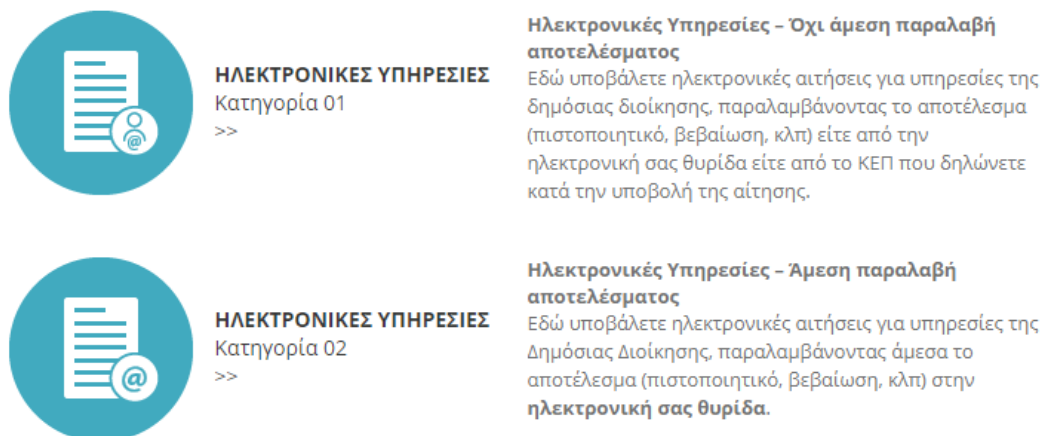
Εικόνα 3.1. Αρχική σελίδα ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ

Πηγή: ΕΡΜΗΣ (2020)

3.1.2. Κατηγορίες παρεχόμενων υπηρεσιών

Η πύλη ΕΡΜΗΣ προσφέρει ένα σύνολο υπηρεσιών προς τους πολίτες, οι οποίες διαχωρίζονται ευρέως σε δύο κατηγορίες, τις 01 και 02. Και στις δύο κατηγορίες, ο χρήστης υποβάλλει την αίτηση του ηλεκτρονικά για να παραλάβει κάποιο έγγραφο (π.χ. πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ.). Η διαφορά μεταξύ των δύο ειδών υπηρεσιών είναι ότι στην κατηγορία 01, τα έγγραφα αποστέλλονται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στον πολίτη, είτε από το οικείο ΚΕΠ, αλλά η παραλαβή δεν είναι άμεση, δηλαδή μεσολαβεί ένα χρονικό διάστημα μέχρι την διεκπεραίωση της συναλλαγής, ενώ στην κατηγορία 02, τα έγγραφα αυτά αποστέλλονται μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και το αίτημα διεκπεραιώνεται άμεσα. Τα έγγραφα που παραλαμβάνουν οι πολίτες από την πύλη ΕΡΜΗΣ μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε οποιοσδήποτε συναλλαγές επιθυμούν να κάνουν μεταγενέστερα με άλλους δημόσιους φορείς. Για τον σκοπό αυτό και προκειμένου ο αποδέκτης των εγγράφων να είναι σίγουρος για την εγκυρότητα του, κάθε έγγραφο που εξάγεται από την πύλη ΕΡΜΗΣ φέρει τυπωμένο στο κάτω μέρος έναν μοναδικό κωδικό

επαλήθευσης. Η πύλη ΕΡΜΗΣ διαθέτει με την σειρά της μια λειτουργία για την επαλήθευση από τρίτους, των εγγράφων που εξάγονται από αυτή, στην οποία ο αποδέκτης εισάγει τον κωδικό επαλήθευσης και την ημερομηνία έκδοσης. Στην Εικόνα 3.2. παρουσιάζονται οι κατηγορίες των υπηρεσιών της πύλης ΕΡΜΗΣ, ενώ στην Εικόνα 3.3. φαίνεται το σύστημα επαλήθευσης των ηλεκτρονικών εγγράφων που εξάγονται από την πύλη ΕΡΜΗΣ.

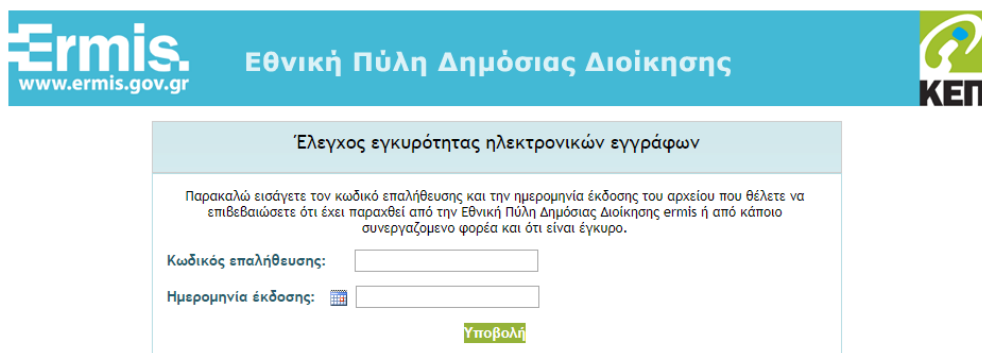


The image shows two categories of electronic services from the ERMS portal. Each category is represented by a circular icon containing a document and an '@' symbol, followed by the category name and a description.

- Κατηγορία 01:** Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες - Όχι άμεση παραλαβή αποτελέσματος. Εδώ υποβάλλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις για υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, παραλαμβάνοντας το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) είτε από την ηλεκτρονική σας θυρίδα είτε από το ΚΕΠ που δηλώνετε κατά την υποβολή της αίτησης.
- Κατηγορία 02:** Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες - Άμεση παραλαβή αποτελέσματος. Εδώ υποβάλλετε ηλεκτρονικές αιτήσεις για υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, παραλαμβάνοντας άμεσα το αποτέλεσμα (πιστοποιητικό, βεβαίωση, κλπ) στην ηλεκτρονική σας θυρίδα.

Εικόνα 3.2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες της πύλης ΕΡΜΗΣ

Πηγή: ΕΡΜΗΣ (2020)



The image shows a screenshot of the ERMS portal's verification form. The header includes the ERMS logo, the text 'Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης', and the KEPI logo. The form title is 'Έλεγχος εγκυρότητας ηλεκτρονικών εγγράφων'. The instructions state: 'Παρακαλώ εισάγετε τον κωδικό επαλήθευσης και την ημερομηνία έκδοσης του αρχείου που θέλετε να επιβεβαιώσετε ότι έχει παραχθεί από την Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης ermis ή από κάποιο συνεργαζόμενο φορέα και ότι είναι έγκυρο.' There are two input fields: 'Κωδικός επαλήθευσης:' and 'Ημερομηνία έκδοσης:'. A green 'Υποβολή' button is located below the second field.

Εικόνα 3.3. Λειτουργία επαλήθευσης εγγράφων της πύλης ΕΡΜΗΣ

Πηγή: ΕΡΜΗΣ (2020)

Γενικά υπάρχει ένα μεγάλο εύρος εγγράφων που ο πολίτης μπορεί να προμηθευτεί από την πύλη ΕΡΜΗΣ. Στην κατηγορία 01 υπάγονται έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις όπως διάφορα πιστοποιητικά, ληξιαρχικές πράξεις γέννησης και θανάτου, τα πιστοποιητικά εντοπιότητας, και πολλά άλλα. Συνολικά μέσα από την πύλη, στην κατηγορία 01 εκδίδονται περισσότερα από 120 διαφορετικά έγγραφα, πιστοποιητικά και βεβαιώσεις. Αντίθετα στην

κατηγορία 02 υπάρχουν πλέον 11 κατηγορίες με 585 υπηρεσίες, παρέχοντας βεβαιώσεις που μπορούν να εκδοθούν άμεσα. Μερικές από αυτές είναι τα πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης, η βεβαίωση γέννησης, η βεβαίωση ιθαγένειας, η βεβαίωση οικογενειακής κατάστασης για τον ΟΓΑ και το εθνικό δημοτολόγιο, η ληξιαρχική πράξη γέννησης/θανάτου και πολλά άλλα.

3.1.3. Παρεχόμενες υπηρεσίες

Μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ είναι διαθέσιμες περισσότερες από 1.000 υπηρεσίες στους πολίτες που αφορούν ένα μεγάλο εύρος τομέων, όπως η δημόσια τάξη και άμυνα, η επιχειρηματικότητα, οι διεθνείς υποθέσεις, η δικαιοσύνη, η εκπαίδευση και η έρευνα, η εργασία και η ασφάλιση, η πολεοδομία, ο πολιτισμός, και πολλοί άλλοι. Οι πολίτες μπορούν να διεξάγουν συναλλαγές με τα αντίστοιχα υπουργεία και φορείς που είναι υπεύθυνα σε κάθε έναν από τους παραπάνω τομείς. Για τις συναλλαγές αυτές οι πολίτες μπορούν να βλέπουν το απαραίτητο θεσμικό πλαίσιο, και υπάρχει οδηγός για τα βήματα εκτέλεσης των διαδικασιών. Δεδομένου ότι μέσω της ιστοσελίδας παρέχεται ένα μεγάλο εύρος υπηρεσιών στους πολίτες, η πύλη ΕΡΜΗΣ διαθέτει ειδικό πλαίσιο αναζήτησης, όπου οι πολίτες μπορούν να αναζητήσουν τις υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν.

Στην Εικόνα 3.4. παρουσιάζονται ενδεικτικά οι επιμέρους κατηγορίες των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ.

Θεματικό Ευρετήριο

Αναζήτηση υπηρεσίας ανάλογα με το θεματικό αντικείμενο.



Άνθρωποι, Κοινότητες και Διαβίωση

Ανθρώπινα δικαιώματα | Ιθαγένεια, μετανάστευση και κοινωνική ένταξη | Κατοικία | Κύκλος ζωής | Μητρώα και δημοτολόγιο | Οικογένεια | Προσωπικά στοιχεία



Δημόσια Τάξη και Άμυνα

Δημόσια τάξη | Ένοπλες δυνάμεις και στρατολογία | Όπλα και εκρηκτικές ύλες



Διεθνείς Υποθέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση

Διεθνείς σχέσεις | Ευρωπαϊκή Ένωση | Προξενικές υποθέσεις



Δικαιοσύνη, Πολιτεία και Δημόσια Διοίκηση

Δημόσια διοίκηση | Δικαιοσύνη και δίκαιο | Εκλογές | Πολιτεία και δημοκρατικοί θεσμοί



Εκπαίδευση και Έρευνα

Ανώτατη εκπαίδευση | Εκπαίδευση (γενικά) | Έρευνα (γενικά) | Κατηγορίες εκπαίδευσης | Ξένες γλώσσες | Προσχολική αγωγή | Πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση | Τεχνική και επαγγελματική εκπαίδευση



Επιχειρηματικότητα και Ανταγωνιστικότητα

Ανθρώπινο δυναμικό | Έλεγχοι και κυρώσεις | Επαγγελματική στέγη | Επιχειρηματικότητα | Επιχειρησιακά προγράμματα | Επιχορηγήσεις επιχειρήσεων | Ίδρυση και λειτουργία επιχείρησης | Κλείσιμο επιχείρησης | Μετατροπή επιχείρησης | Συγχώνευση επιχείρησης | Σύσταση και λειτουργία εταιρίας



Εργασία, Ασφάλιση και Σύνταξη

Άσκηση επαγγέλματος | Εργασιακά | Εύρεση εργασίας | Κοινωνική ασφάλιση | Σύνταξη



Μέσα Μεταφοράς, Ταξίδια και Τουρισμός

Διαχείριση κυκλοφορίας | Εμπορευματικές μεταφορές | Μέσα μαζικής μεταφοράς | Μεταφορές γενικά | Ναυσιπλοΐα | Οδήγηση | Οδική ασφάλεια | Οχήματα | Ταξίδια και τουρισμός

Εικόνα 3.4. Ενδεικτικά μερικές από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εθνικής πύλης ΕΡΜΗΣ

Πηγή: ΕΡΜΗΣ (2020)

Πρέπει να σημειωθεί ότι μέσω της πύλης ΕΡΜΗΣ παρέχονται επίσης στους πολίτες και άλλες υπηρεσίες, οι οποίες διεκπεραιώνονται από άλλες υπηρεσίες, όπως είναι ενδεικτικά ο φάκελος υγείας, οι υπηρεσίες φορολογικής ασφάλισης, κλπ.

3.1.4. Ψηφιακή Υπογραφή

Μέσω της πύλης, οι πολίτες καταθέτουν επίσης αιτήσεις για την απόκτηση ψηφιακής υπογραφής. Οι ψηφιακές υπογραφές διασφαλίζουν την εγκυρότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων, μέσω της προφύλαξης της αυθεντικότητας και της ακεραιότητας τους καθώς και

της διασφάλισης της μη αποποίησης ευθύνης από την πλευρά αυτού που υπογράφει. Μέσω της ψηφιακής υπογραφής, οι παραλήπτες των εγγράφων, έχουν την δυνατότητα να επιβεβαιώσουν την ταυτότητα των υπογραφόντων και να διασφαλίσουν ότι τα έγγραφα δεν είναι παραποιημένα. Η πύλη ΕΡΜΗΣ έχει εκδώσει μέχρι σήμερα περισσότερες από 25.000 ψηφιακές υπογραφές.

3.1.5. Στατιστικά χρήσης και οφέλη για τους πολίτες

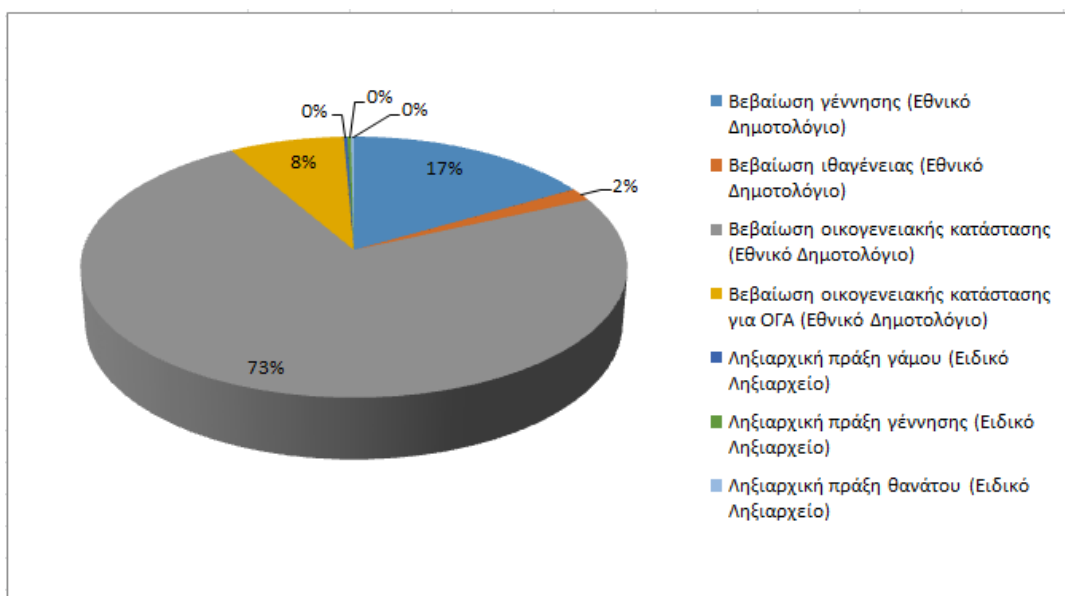
Η χρήση της εθνικής πύλης ΕΡΜΗΣ έχει αυξηθεί σημαντικά, κατά την διάρκεια των τελευταίων ετών. Σύμφωνα με τα διαθέσιμα στατιστικά στοιχεία, το σύνολο των ηλεκτρονικών αιτήσεων που κατατέθηκαν στο σύστημα, αυξήθηκε από 49,9 χιλ. το 2016 σε 152,3 χιλ. το 2018, δηλαδή σχεδόν τριπλασιάστηκε, αν και πρέπει να σημειωθεί ότι μεταξύ των ετών 2014-2016, ο αριθμός των αιτήσεων παρουσίασε μείωση, πέφτοντας από 72,0 χιλ. το 2014, σε 49,9 χιλ. το 2016. Τα δεδομένα παρουσιάζονται στην Εικόνα 3.5.



Εικόνα 3.5. Αριθμός ηλεκτρονικών αιτήσεων που κατατέθηκαν στην πύλη ΕΡΜΗΣ, 2014-2018

Πηγή: ΚΕΠ Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών (2019)

Μεταξύ των ηλεκτρονικών αιτήσεων που κατατίθενται στην πύλη ΕΡΜΗΣ πρέπει να σημειωθεί ότι το μεγαλύτερο μέρος αποτελεί αιτήσεις για χορήγηση οικογενειακών καταστάσεων από το Εθνικό Δημοτολόγιο και βεβαιώσεων γέννησης. Ένα μικρότερο μέρος των αιτήσεων αφορά βεβαιώσεις ιθαγένειας και βεβαιώσεις οικογενειακής κατάστασης για ΟΓΑ. Πολύ μικρό, σε σχέση με τα προηγούμενα είδη αιτήσεων παραμένει το ποσοστό αυτών που αφορά ληξιαρχικές πράξεις γάμου, γέννησης και θανάτου. Τα δεδομένα αυτά αφορούν το 2018 και η ενδεικτική κατανομή τους για τον Ιανουάριο του 2018 παρουσιάζεται στην Εικόνα 3.6.



Εικόνα 3.6. Είδη αιτήσεων που εκδίδονται από την Εθνική Πύλη ΕΡΜΗΣ

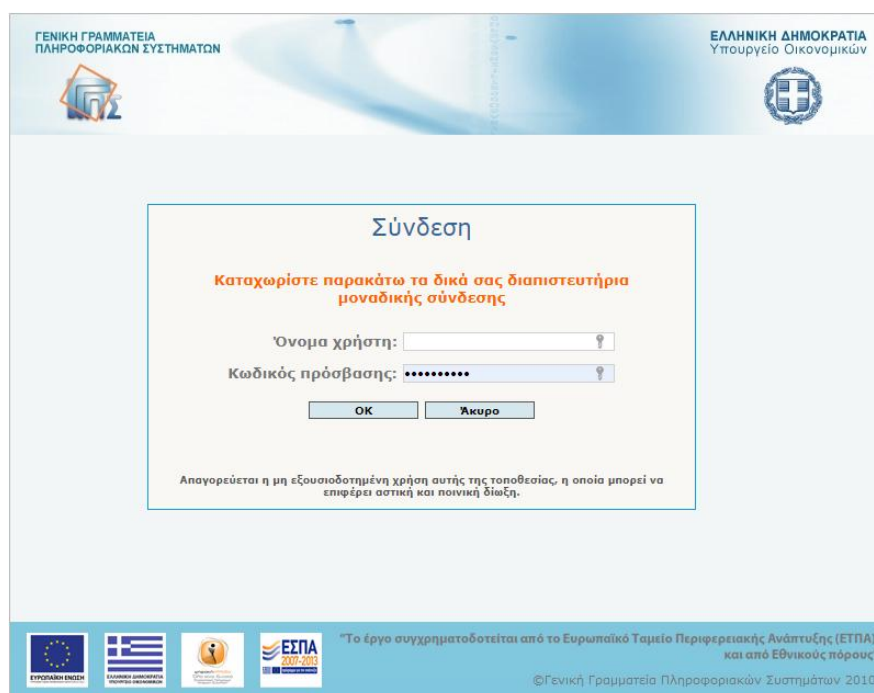
Πηγή: ΚΕΠ Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών (2019)

Η πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ένα αρκετά εύχρηστο σύστημα, που βοηθά τόσο τους πολίτες, όσο και τις δημόσιες υπηρεσίες να εξοικονομήσουν πόρους και χρόνο. Για να γίνει αντιληπτή η εξοικονόμηση που επιτυγχάνεται αναλύεται παρακάτω ένα παράδειγμα. Στην Πρωτοβάθμια και στη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση είναι απαραίτητα τα πιστοποιητικά δημοτολογίου (εγγραφή στο νηπιαγωγείο/δημοτικό, ορθή έκδοση απολυτηρίων τίτλων σπουδών, διόρθωση προσωπικών στοιχείων). Αν θεωρηθεί ότι κάθε δημοτικός υπάλληλος ή εκπαιδευτικός χρειάζεται 5 λεπτά για να κάνει αυτεπάγγελτη αναζήτηση ενός πιστοποιητικού, τότε η αναζήτηση 1.400.000 πιστοποιητικών γέννησης (περίπου το σύνολο μαθητών στην Α/θμια και στη Β/θμια), αντιστοιχεί σε 233.333 εργατώρες ή διαφορετικά σε 33.333 εργάσιμες μέρες,

οι οποίες αντιστοιχούν σε ετήσια εργασία 159 υπαλλήλων. Στο μέτρο της εξοικονόμησης πρέπει να υπολογιστεί και η μείωση των εκτυπωμένων εγγράφων και οι χρεώσεις τηλεφωνικής επικοινωνίας. Τέλος αλλά εξίσου σημαντικό είναι η εξοικονόμηση χρόνου και κόστους που απολαβαίνουν οι πολίτες.

3.2. Λοιπές εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Ίσως μια από τις σημαντικότερες και πρώτες εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα είναι το πληροφοριακό σύστημα TAXISNET. Η λειτουργία του ξεκίνησε το 2000, αν και έκτοτε έχει αναβαθμιστεί πολλές φορές. Οι υπηρεσίες του εν λόγω πληροφοριακού συστήματος προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις για την υποβολή φορολογικών δηλώσεων, την δήλωση του φόρου εισοδήματος, την έκδοση των σχετικών εγγράφων (βεβαιώσεις, πιστοποιητικά, κλπ.), την υποβολή εντύπων ΦΠΑ και πολλών άλλων φορολογικών υπηρεσιών. Πολλές από τις συναλλαγές του γίνονται σε πραγματικό χρόνο, όπως η έκδοση φορολογικών δελτίων, η έκδοση εκκαθαριστικού της φορολογικής δήλωσης, η έκδοση παραβόλων, κ.α. Το TAXIS γενικά υποβοηθά το έργο του υπουργείου οικονομικών και τα σημαντικότερα οφέλη που επέφερε η χρήση του ήταν η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών των εφοριών (εξάλειψη ουρών αναμονής) και σε μεγάλο βαθμό η μείωση της φοροδιαφυγής (Skordoulis et al, 2017).



Εικόνα 3.7. Πλατφόρμα Taxisnet

Μια ακόμα εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα είναι το Opengov.gr, για την Ανοιχτή Διακυβέρνηση. Η πύλη αυτή αποτελεί ένα μέσο δημοσιότητας για το σύνολο των δραστηριοτήτων που αφορούν πολιτικές της κυβέρνησης στη χώρα, με σκοπό τη δημιουργία καλών πρακτικών διακυβέρνησης. Σχεδόν κάθε νομοσχέδιο ή ακόμα και πολιτική πρωτοβουλία της κυβέρνησης δημοσιεύεται στο Opengov.gr, πριν από την υποβολή της στο κοινοβούλιο, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα στους πολίτες να τη σχολιάζουν και να κάνουν τις δικές τους προτάσεις (Sarantis, 2017). Ο ιστότοπος παρέχει επίσης την δυνατότητα παρακολούθησης των συνεδριάσεων του υπουργικού συμβουλίου, με σκοπό την ενίσχυση της διαφάνειας στις πολιτικές διαδικασίες (Deligiaouri, 2013).

Σε τοπικό επίπεδο λειτουργούν επίσης τα e-ΚΕΠ, τα οποία συνιστούν κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών της τοπικής αυτοδιοίκησης που λειτουργούν διαδικτυακά. Μέσω της δημιουργίας τους, οι πολίτες έχουν πρόσβαση πλέον σε πάνω από 1.000 τυποποιημένες διαδικασίες. Οι ιστοσελίδες όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας είναι στην ουσία διασυνδεδεμένες στην πλατφόρμα e-ΚΕΠ. Έτσι οι ιστοσελίδες τους περιλαμβάνουν μια κοινή πλατφόρμα για την αρχειοθέτηση εγγράφων και για την υποβολή των αιτημάτων των πολιτών (European Commission, 2016).

Μια ακόμα εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα είναι και το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», το οποίο συνιστά το δίκτυο της δημόσιας διοίκησης, συνδέοντας όλες τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, μέσω της χρήσης ευρυζωνικών δικτύων για την εσωτερική επικοινωνία (Goulas & Kontogeorga, 2014). Το δίκτυο υλοποιήθηκε από το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, και μεταξύ των βασικών του στόχων είναι η βελτίωση των τηλεπικοινωνιακών υποδομών της δημόσιας διοίκησης και η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών στο κοινό, με σύγχρονα και φιλικά προς το χρήστη κυβερνητικά πληροφοριακά συστήματα (European Commission, 2016).

Μήνυμα Υπουργού | Επικοινωνία | Σύνδεσμοι | Περιεχόμενα | English

Αναζήτηση:

ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

ΣΥΖΕΥΞΙΣ

ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Περιοχή Μελών

Είσοδος

Έργο | Υπηρεσίες | Νέα | Στοιχεία Φορέων και Χρηστών | FAQ | Helpdesk | Webmail | ΣΥΖΕΥΞΙΣ II

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» είναι ένα έργο του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Δικυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του Δημόσιου Τομέα. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου, με σκοπό να καλύψει όλες τις ανάγκες για τη μεταξύ τους επικοινωνία με **Τηλεφωνία** (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς), **Δεδομένα** (επικοινωνία υπολογιστών - Internet) και **Video** (τηλεδιάσκεψη - τηλεεκπαίδευση).

Σκοπός του έργου είναι η **βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών**, με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών με χαμηλό κόστος, και η **ενοποιημένη εξυπηρέτηση των πολιτών**, με αυτοματοποιημένα και φιλικά προς τον χρήστη συστήματα πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με το Δημόσιο.

Η προσθήκη Adobe Flash Player είναι αποκλεισμένη

NEA - ΕΙΔΗΣΕΙΣ

- 08/11/2017 - Οριστική διακοπή υπηρεσίας Streaming ΣΥΖΕΥΞΙΣ
- 16/12/2016 - Προσωρινή διακοπή υπηρεσίας Streaming
- 02/06/2015 - Επικαιροποίηση στοιχείων του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ II»
- 13/05/2015 - Μνημόσυνο του συναδέλφου μας Χρήστου Μοσχονά
- 22/04/2015 - Απώλεια Χρήστου Μοσχονά
- 01/12/2014 - Κατακυρώνεται η Ασύρματη Νησίδα του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στους αναδόχους της
- 01/12/2014 - Κατακυρώνονται οι 8 Νησίδες του ΣΥΖΕΥΞΙΣ II στους αναδόχους τους
- 01/12/2014 - Όλα τα Μητροπολιτικά Οπτικά Δίκτυα - MAN - ενεργά

Εικόνα 3.8. Πλατφόρμα Συζευξης

Υπάρχει επίσης η πύλη για τις δημόσιες συμβάσεις, υπό την ονομασία Προμηθεάς και το εθνικό σύστημα ηλεκτρονικών προμηθειών (ΕΣΗΔΗΣ). Η λειτουργία τους θεσπίστηκε με τον Ν. 4155/2013. Για την διαχείριση των συστημάτων αυτών είναι υπεύθυνο το Τμήμα Πληροφοριών της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης. Η χρήση του είναι υποχρεωτική για συμφωνημένες συμβάσεις που ξεπερνούν το ποσό των 60.000 €. Βασικές λειτουργίες του συστήματος είναι η προετοιμασία και δημοσίευση προκηρύξεων

διαγωνισμών, η υποβολή προσφορών και η αξιολόγηση και σύναψη των συμβάσεων. Η εισαγωγή του έχει βελτιώσει σε μεγάλο βαθμό την διαφάνεια στον τομέα των δημόσιων συμβάσεων, ο οποίος έπασχε σημαντικά τα προηγούμενα χρόνια (Sarantis, 2017).

Σχετικά με τις υπηρεσίες κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα, και όχι μόνο, είναι τα πληροφοριακά συστήματα της ΗΔΙΚΑ και το πληροφοριακό σύστημα ΑΤΛΑΣ. Η ΗΔΙΚΑ Α.Ε. (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε.) είναι ένας μη κερδοσκοπικός κυβερνητικός οργανισμός που εξειδικεύεται σε προϊόντα τεχνολογίας για τους οργανισμούς κοινωνικής ασφάλισης και υγείας στην χώρα (Mantas et al., 2019). Τα πληροφοριακά συστήματα της ΗΔΙΚΑ είναι συγκεντρωμένα σε μια ιστοσελίδα, μέσω της οποίας παρέχονται υπηρεσίες στους πολίτες σχετικά με την διεξαγωγή αιτήσεων για διάφορα θέματα (κυρίως επιδόματα). Η ΗΔΙΚΑ είναι επίσης υπεύθυνη για το σύστημα ηλεκτρονικής συνταγογράφησης, για το Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων και για τα πληροφοριακά συστήματα της Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας στην Ελλάδα. Διατηρεί επίσης το εθνικό μητρώο ασφάλισης –ασφαλιστικής ικανότητας ΑΤΛΑΣ, στο οποίο συγκεντρώνονται τα στοιχεία (Ψηφιακός Ατομικός Λογαριασμός) των άμεσα και έμμεσα ασφαλισμένων στην χώρα (ΗΔΙΚΑ, 2020).



Εικόνα 3.9. Πλατφόρμα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ΗΔΙΚΑ

3.3. Ανοικτά δεδομένα και ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Γνωστά και ως δεδομένα ανοικτής διακυβέρνησης, τα ανοικτά δεδομένα έχουν οριστεί λειτουργικά ως ένας συνδυασμός διαφόρων μορφών και τύπων κυβερνητικών αρχείων και συνόλων δεδομένων (π.χ. διαγράμματα, πίνακες) με κοινωνικοοικονομικές πληροφορίες, στατιστικά στοιχεία και δεδομένα επαφών, ιστορικά αρχεία (π.χ. ιστορικά χειρόγραφα, κ.λπ.), ψηφιακές γεωστατικές και γεωγραφικές απεικονίσεις, έγγραφα βίντεο, ήχου και φωτογραφίας διοικητικού και πολιτικού χαρακτήρα, δημόσια μετα-δεδομένα και συνδεδεμένα δεδομένα, (π.χ. κυβερνητικές ή εταιρικές ανοικτές πλατφόρμες δεδομένων), τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν, να επαναχρησιμοποιηθούν, να μορφοποιηθούν και να υποβληθούν σε επεξεργασία από τρίτους, χωρίς να θέτουν περιορισμούς πνευματικών δικαιωμάτων για την περαιτέρω χρήση τους. Στο πλαίσιο αυτό, η ανοικτή διακυβέρνηση θεωρείται ως μια πολιτική στρατηγική που διαδίδει εγγενώς τις αξίες της διαφάνειας, της συνεργασίας και της συμμετοχής σε δημόσιους θεσμούς και συναφείς πολιτικές ή δημόσιες μεταρρυθμίσεις (Lathrop & Ruma, 2010).

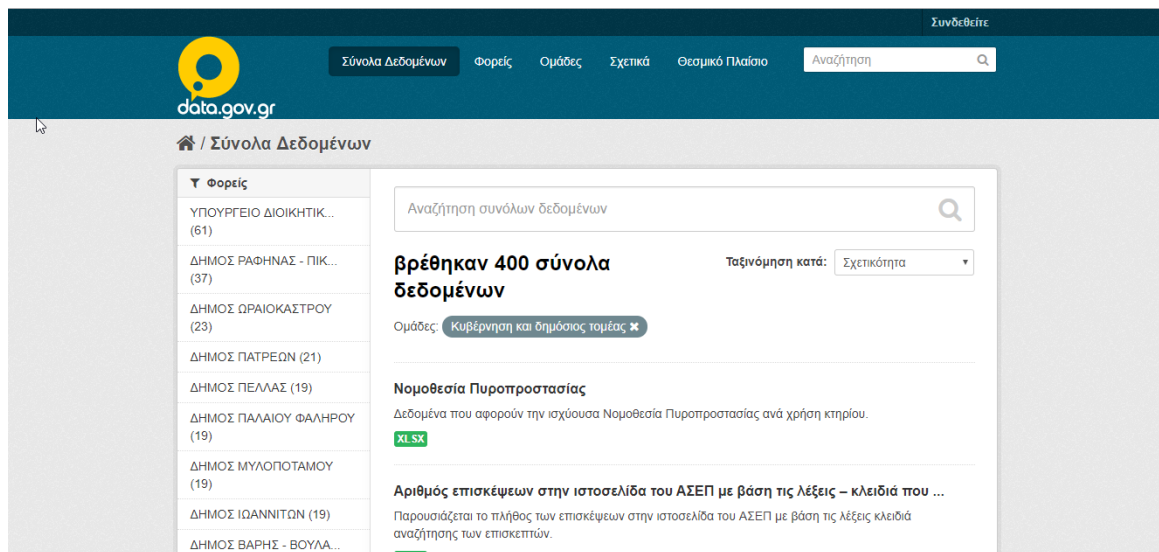
Σε παγκόσμιο επίπεδο, ο δημόσιος τομέας είναι ίσως ο μεγαλύτερος παραγωγός και κάτοχος δεδομένων. Τα ανοικτά δεδομένα εμφανίστηκαν ως πολιτικό και κοινωνικοοικονομικό φαινόμενο, μαζί με την έλευση και διάδοση της φιλοσοφίας της ανοικτής διακυβέρνησης, η οποία με τη σύγχρονη της έννοια προτάθηκε πρώτα από τον Μπαράκ Ομπάμα το 2009. Μια περίφημη οδηγία εκδόθηκε τότε στις ΗΠΑ, η οποία αφορούσε την ανοικτή διακυβέρνηση και προοριζόταν ρητά για εφαρμογή από τις ομοσπονδιακές αρχές, οι οποίες υποχρεώθηκαν να δημοσιεύσουν όλα τα δεδομένα τους σχετικά με τις δραστηριότητες της κυβέρνησης σε κάθε τομέα, προκειμένου να διασφαλιστεί η επαναχρησιμοποίηση και η περαιτέρω επεξεργασία τους από τα διάφορα τρίτα μέρη. Αργότερα, παρόμοιες πολιτικές ανοικτών δεδομένων υιοθετήθηκαν σε πολλές άλλες χώρες σε όλο τον κόσμο, μετατρέποντας την τάση αυτή, σε ένα πραγματικά παγκόσμιο φαινόμενο (Kassen, 2019).

Η παροχή των δεδομένων με αυτό τον τρόπο στους πολίτες φαίνεται πολύ λογική, καθώς η κυβέρνηση είναι ο μεγαλύτερος συλλέκτης δεδομένων και αυτή η συλλογή πληρώνεται από τους φορολογούμενους, επομένως τα δεδομένα θα πρέπει να είναι διαθέσιμα στους πολίτες της κυβέρνησης. Τα ανοικτά δεδομένα περιλαμβάνουν στοιχεία που αφορούν τους περισσότερους τομείς της κυβέρνησης συμπεριλαμβανομένων των τομέων των μεταφορών, εργασίας, δικαιοσύνης, παιδείας, υγείας, κοινωνίας και πληθυσμού (π.χ. απογραφές), οικονομίας και πολλούς άλλους (Σύνολα δεδομένων, 2019). Φυσικά, δεν μπορούν να

καταστούν ανοικτά όλα τα κυβερνητικά δεδομένα και οι περισσότερες κυβερνήσεις εισάγουν περιορισμούς, προβλέποντας αυστηρές εξαιρέσεις για δεδομένα που περιέχουν προσωπικές πληροφορίες, πληροφορίες που σχετίζονται με την εθνική ασφάλεια κ.λπ. (McBride et al., 2018).

Η ενίσχυση της διαφάνειας και της λογοδοσίας από την πλευρά του κράτους είναι πιθανώς ένα από τα συζητημένα οφέλη από την παροχή πρόσβασης στα ανοικτά κυβερνητικά δεδομένα, αλλά όχι τα μόνα. Άλλα οφέλη που συζητούνται είναι η βελτιωμένη κοινωνική συμμετοχή, η καινοτομία, η δημιουργία νέων υπηρεσιών, η βελτιωμένη διαδικασία χάραξης πολιτικής, οι βελτιωμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες, τα νέα επιχειρηματικά μοντέλα, η βελτιωμένη λήψη αποφάσεων και οι βελτιστοποιημένες διοικητικές διαδικασίες. Στην ουσία, ορισμένοι ερευνητές έχουν διαπιστώσει πως η διαθεσιμότητα των ανοικτών δεδομένων επιτρέπει τη δημιουργία νέων και καινοτόμων υπηρεσιών και ότι η διαθεσιμότητα τους ενθαρρύνει πραγματικά την κοινωνική συμμετοχή και δημιουργεί νέους τρόπους δημιουργίας δημόσιων υπηρεσιών. Αν και συχνά η παροχή των ανοικτών δεδομένων φαίνεται να προσανατολίζεται στους πολίτες, υπάρχουν επίσης πολλά οφέλη για τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, όταν οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί υποχρεούνται να εξετάσουν τα δεδομένα τους και να διασφαλίσουν ότι είναι σε κατάλληλη μορφή για δημοσίευση και χρήση, αναγκάζονται να αξιολογήσουν την τρέχουσα κατάσταση και την ποιότητα των δεδομένων τους, και επίσης να λάβουν υπόψη τα δεδομένα που έχουν αυτήν τη στιγμή στη δική τους κατοχή. Έτσι, τα ανοικτά δεδομένα έχουν από μόνα τους βελτιωμένη ποιότητα. Εκτός από αυτό το ενδο-οργανωτικό όφελος, τα ανοικτά δεδομένα μπορούν να ενθαρρύνουν την ανταλλαγή δεδομένων και την επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και υπηρεσιών (McBride et al., 2018).

Στην Ελλάδα, το Data.gov.gr είναι το κεντρικό αποθετήριο ανοικτών δεδομένων της κυβέρνησης, παρέχοντας πρόσβαση στις αποθήκες δημοσίων δεδομένων. Σκοπός της πλατφόρμας είναι να αυξήσει την πρόσβαση σε σύνολα δεδομένων υψηλής αναγνωσιμότητας, ώστε να παρέχει ομοιόμορφη καταλογοποίηση υπηρεσιών, ευρετηρίαση, αποθήκευση δεδομένων και αναζήτηση για τις πληροφορίες του δημόσιου τομέα. Η πύλη παρουσιάζεται στην Εικόνα 3.10.



Εικόνα 3.10. Ηλεκτρονική πύλη ανοικτών κυβερνητικών δεδομένων στην Ελλάδα

Πηγή: Σύνολα δεδομένων (2019)

Στην Ελλάδα υπάρχουν επίσης και άλλες πηγές ανοικτών δεδομένων. Κάποιες από αυτές προσφέρουν μεγάλους όγκους ανοικτών δεδομένων, ενώ άλλες προσφέρουν έναν μικρότερο αριθμό δεδομένων. Μια σημαντική πηγή ανοικτών δεδομένων είναι και η Διαύγεια, μέσω της οποίας παρέχεται ένα σύνολο δεδομένων, κυρίως οικονομικής και διακυβερνητικής φύσης, όπως νομοθεσίες, κανονισμοί, υπουργικές αποφάσεις, οργανογράμματα δημοσίων υπηρεσιών και στοιχεία για τις οικονομικές δαπάνες των δημοσίων φορέων. Η Διαύγεια προσφέρει τη δυνατότητα πρόσβασης στο κοινό σε όλες τις Αποφάσεις Δαπανών των Ελληνικών Οργανισμών Δημόσιου Τομέα. Από τεχνικής απόψεως, είναι ένα API που βασίζεται σε XML και φιλοξενεί όλες τις αποφάσεις δημοσίων δαπανών σε αρχεία XML. Τα μεταδεδομένα περιλαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με τους τύπους κρατικών δαπανών, τους τύπους οργανισμού και άλλα (Δι@ύγεια - API Ανοικτών Δεδομένων, 2019).

Δι@ύγεια
διαφάνεια στο κράτος

Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΑΥΓΕΙΑ

Εισαόδος

Εισάγετε κείμενο για αναζήτηση αποφάσεων...

Α- Α+ A++

Σύνθετη αναζήτηση... Πληροφορίες αναζήτησης...

Αρχική > API Ανοιχτών Δεδομένων

Δι@ύγεια - API Ανοιχτών Δεδομένων

Τεκμηρίωση API Δι@ύγειας

- Σημειώσεις
 - Υποστηριζόμενες μορφές μηνυμάτων
 - Δείγματα client κώδικα
 - Δοκιμαστικοί χρήστες
 - Εξέλιξη του OpenData API και ενημερώσεις
- Μοντέλο Δεδομένων
 - Πράξεις
 - Ιστορικό Πράξης
 - Τιμές αναφοράς / Λεξικά / Οργανόγραμμα
 - Τύποι πράξεων
 - Φορείς
 - Μονάδες
 - Τελικοί υπογράφοντες
 - Οργανικές θέσεις
 - Όροι αναζήτησης
 - Λεξικά
 - HTTP Errors

Εικόνα 3.11. Διαύγεια – API ανοικτών δεδομένων

Πηγή: Δι@ύγεια - API Ανοιχτών Δεδομένων, (2019)

4. Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR)

4.1. Γενικά για τον GDPR

Η τεχνολογία έχει μεταμορφώσει σημαντικά τις ζωές των ανθρώπων. Οι σημαντικές δυνατότητες που προσφέρει το διαδίκτυο, οδηγούν στην καθημερινή εκτέλεση ενός μεγάλου συνόλου συναλλαγών, οι οποίες απαιτούν από τους χρήστες την εισαγωγή των προσωπικών τους δεδομένων. Ως αποτέλεσμα καθημερινά συλλέγονται και συντίθενται τεράστια ποσά δεδομένων από τους παρόχους υπηρεσιών στο διαδίκτυο. Όταν οι χρήστες αποκαλύπτουν αυτά τα ψηφιακά αποτυπώματα για τον εαυτό τους, συχνά δεν έχουν κανένα έλεγχο όσον αφορά την διαχείριση τους από τρίτα μέρη, κάτι που έχει ως αποτέλεσμα μια τεράστια ασυμμετρία πληροφόρησης. Οι ανησυχίες σχετικά με τις μεθόδους συλλογής, αποθήκευσης και μεταφοράς όλων αυτών των δεδομένων έγιναν οι κύριοι λόγοι για τη δημιουργία του GDPR με σκοπό να δοθεί στα άτομα μεγαλύτερος έλεγχος επί των προσωπικών τους δεδομένων. Ένας άλλος στόχος ήταν να καταστεί ευκολότερη και φθηνότερη η συμμόρφωση των επιχειρήσεων στην ψηφιακή αγορά με τους κανόνες προστασίας δεδομένων, καθώς η εφαρμογή του GDPR γίνεται άμεσα, δίχως να απαιτείται η μετατροπή του σε νόμο και έτσι να είναι ανοικτός σε παρερμηνείες ή διαφορετικές ερμηνείες από τα διαφορετικά κράτη (Baxevani, 2019).

Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Δεδομένων (GDPR) αποτελεί μια ομάδα κανόνων που αποσκοπούν να δώσουν στους Ευρωπαίους πολίτες μεγαλύτερο έλεγχο επί των προσωπικών τους δεδομένων. Ο GDPR αποτελεί αναμφισβήτητα τον σημαντικότερο κανονισμό της ΕΕ στο πλαίσιο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων κατά την διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών. Στις 4 Μαΐου 2016, το κείμενο του GDPR δημοσιεύθηκε στην Επίσημη Εφημερίδα της ΕΕ και ξεκίνησε να ισχύει ενεργά τον ίδιο μήνα, στις 25 Μαΐου 2018, όταν αντικατέστησε την υφιστάμενη οδηγία ΕΚ (95/46 / ΕΚ), εισάγοντας νέα νομικά δικαιώματα για τους ιδιώτες, επεκτείνοντας το πεδίο αρμοδιοτήτων για τους υπεύθυνους επεξεργασίας δεδομένων και τους μεταποιητές δεδομένων (Baxevani, 2019).

4.2. Βασικά σημεία του GDPR

Ο GDPR δίνει έμφαση στη διαδικασία της ψευδονομίας των δεδομένων και επιβάλλει κανόνες που αφορούν τη χρήση των μεγάλων δεδομένων, τη φύση των βιοτραπεζών και των ερευνητικών υποδομών εν γένει, καθώς και για τους σκοπούς της επεξεργασίας δεδομένων, για νόμιμες εξαιρέσεις και απαλλαγές από ευθύνη, και για τη χειραγώγηση των δεδομένων. Οι κυριότεροι παράγοντες που τονίζονται, με βάση το άρθρο 4 είναι: (i) το υποκείμενο των δεδομένων, (ii) ο υπεύθυνος επεξεργασίας (και οι κοινοί ελεγκτές), (iii) ο μεταποιητής δεδομένων, (iv) τα τρίτα μέρη, (v) ο παραλήπτης των δεδομένων, (vi) ο αντιπρόσωπος που εκπροσωπεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον μεταποιητή και ορίζεται από αυτούς, και (vii) η επιχείρηση που εμπλέκει εταιρικές σχέσεις ή ενώσεις που ασκούν οικονομικές δραστηριότητες (Pezoulas, Exarchos & Fotiadis, 2020).

Ο GDPR εισήγαγε τον όρο της ψευδονυμοποίησης των δεδομένων, ο οποίος αναφέρεται στην επεξεργασία των ατομικών δεδομένων, ώστε αυτά να μην δύναται να συνδέονται με το υποκείμενο των δεδομένων μέσω οποιασδήποτε πρόσθετης πληροφορίας που θα διατηρείται ξεχωριστά σε κάθε περίπτωση και θα προστατεύεται. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας των δεδομένων έχει την εξουσιοδότηση να διαχειρίζεται τα δεδομένα του υποκειμένου, ενώ ο μεταποιητής των δεδομένων μπορεί να εφαρμόζει οποιοδήποτε είδος (εξουσιοδοτημένης) επεξεργασίας στα δεδομένα. Ο GDPR δίνει έμφαση στο υποκείμενο των δεδομένων, το οποίο βρίσκεται στον πυρήνα του κανονισμού και βρίσκεται στη διασταύρωση των δύο αυτών ρόλων σε σχέση με έναν ακόμα τελικό ρόλο, τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων, που καθίσταται υπεύθυνος για την εποπτεία της συμμόρφωσης, για όλες τις πράξεις που αφορούν την ανταλλαγή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (Pezoulas, Exarchos & Fotiadis, 2020).

Στην πραγματικότητα, σύμφωνα με τα άρθρα 16 και 22 του GDPR, το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να (Κανονισμός ΕΕ 2016/679):

- (i) ενημερώνεται για τις ενέργειες και να συμμετέχει σε οποιαδήποτε αυτοματοποιημένη απόφαση που αφορά τα δεδομένα του
- (ii) έχει πρόσβαση, να διορθώνει και να διαγράφει τα δεδομένα του (το δικαίωμα στη λήθη),
- (iii) να αντιταχθεί και να εισάγει περιορισμούς στην επεξεργασία των δικών του δεδομένων και

(iv) να ζητήσει τα δεδομένα του (δηλαδή το δικαίωμα μεταφοράς δεδομένων).

Επιπλέον, όπως ορίζεται στο άρθρο 5 του GDPR, τα προσωπικά δεδομένα είναι υποχρεωτικό: (i) να επεξεργάζονται σε σχέση με τους νομικούς κανονισμούς (σύμφωνα με το άρθρο 6) και με ασφαλή τρόπο, (ii) να είναι επαρκή, (iii) να είναι χρονικά έγκυρα και (iv) να διατηρούνται σε τέτοια μορφή ώστε να μπορούν να ταυτοποιηθούν. Στην πραγματικότητα, το περιεχόμενο του άρθρου 5 είναι παρόμοιο με το περιεχόμενο του άρθρου 12 της πρώην οδηγίας της ευρωπαϊκής οδηγίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679).

Το Κεφάλαιο 4 του GDPR θέτει κρίσιμες υποχρεώσεις όσον αφορά τις ενέργειες του υπεύθυνου επεξεργασίας δεδομένων και του μεταποιητή δεδομένων. Ειδικότερα, τα δύο αυτά μέρη έχουν την υποχρέωση να καταρτίσουν κώδικες δεοντολογίας όσον αφορά: i) τη συλλογή ατομικών δεδομένων, ii) την ψευδονυμοποίηση των ατομικών δεδομένων (προστασία δεδομένων κατά το σχεδιασμό), iii) τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκονται από τους ελεγκτές δεδομένων, iv) τη διαφάνεια και τη δικαιοσύνη στην επεξεργασία δεδομένων, και v) την ελαχιστοποίηση των δεδομένων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων είναι υπεύθυνος για τη λήψη και εφαρμογή των απαραίτητων μέτρων, προκειμένου να διασφαλίζεται πως η επεξεργασία των δεδομένων λαμβάνει χώρα με βάση τις υποχρεώσεις που απορρέουν από τον GDPR (Κανονισμός ΕΕ 2016/679, άρθρο 14).

Οι υπεύθυνοι για την επεξεργασία δεδομένων είναι απαραίτητο να λαμβάνουν όχι μόνο τα κατάλληλα μέτρα που αφορούν τεχνικές και οργανωτικές πτυχές (π.χ. ψευδονυμία), αλλά επιπρόσθετα και μέτρα που θα διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα που επεξεργάζονται είναι απαραίτητα για τον εκάστοτε καθορισμένο σκοπό. Αυτές οι θεμελιώδεις αρχές του GDPR αναφέρονται ως προστασία δεδομένων, από το σχεδιασμό και από προεπιλογή, αντίστοιχα (Κανονισμός ΕΕ 2016/679).

Ο μεταποιητής των δεδομένων δεν επιτρέπεται να δεσμεύσει πρόσθετους μεταποιητές δεδομένων, χωρίς έγγραφες συγκαταθέσεις και πρέπει να υπογράψει σύμβαση δεσμεύσεως, όσον αφορά τον αντίστοιχο ελεγκτή δεδομένων, η οποία δηλώνει ότι: (i) επεξεργάζεται τα δεδομένα σύμφωνα με τις οδηγίες που λαμβάνει από τον ελεγκτή δεδομένων, (ii) εξασφαλίζει ότι οι άλλοι μεταποιητές δεδομένων συμμορφώνονται, (iii) συμμορφώνεται με το άρθρο 32, (iv) εμπλέκει και άλλον μεταποιητή με γραπτή έγκριση (και σε ψηφιακή μορφή), (v) βοηθά τον ελεγκτή δεδομένων να συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις σύμφωνα με τα άρθρα 32-36, vi) θέτει στη διάθεση του υπεύθυνου επεξεργασίας κάθε είδους πληροφορία που απαιτείται

για να αποδειχθεί η συμμόρφωση με τις διαδικασίες που ορίζει ο GDPR σε λογιστικούς ελέγχους και vii) διαγράφει ή επιστρέφει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κατ'επιλογή του ελεγκτή των δεδομένων ή το δίκαιο των κρατών μελών. Επιπλέον, ένας μεταποιητής δεδομένων μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων σε περίπτωση που είναι αυτός που καθορίζει τους σκοπούς και τα μέσα επεξεργασίας, σε σχέση με αυτήν την επεξεργασία δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679).

4.3. Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων

Ο GDPR εισήγαγε νέες απαιτήσεις συμμόρφωσης για τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς. Οι οργανισμοί πλέον απαιτείται να έχουν έναν υπεύθυνο προστασίας δεδομένων (Data Protection Officer - DPO), ο οποίος θα καθίσταται υπεύθυνος για την τήρηση και τη συμμόρφωση με τον κανονισμό GDPR. Εάν δεν τηρηθούν οι κανόνες, οι οργανώσεις θα αντιμετωπίσουν μεγάλα πρόστιμα, που θα φτάνουν μέχρι και το 4% του συνολικού κύκλου εργασιών τους. Η έμφαση στην οργανωτική λογοδοσία απαιτεί προληπτική και ισχυρή διακυβέρνηση της ιδιωτικής ζωής, απαιτώντας από τους οργανισμούς να επανεξετάσουν τον τρόπο με τον οποίο διαμορφώνουν τις πολιτικές απορρήτου, ώστε να καταστούν πιο κατανοητές (Pezoulas, Exarchos & Fotiadis, 2020).

Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων καθορίζεται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων ή τον μεταποιητή των δεδομένων, όταν οι ενέργειες επεξεργασίας των τελευταίων εισάγουν απαιτήσεις συστηματικής παρακολούθησης των υποκειμένων των δεδομένων, ιδίως σε μελέτες μεγάλης κλίμακας όπου πρέπει να διατηρηθούν τα δικαιώματα των υποκειμένων. Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων μπορεί να είναι φυσικό πρόσωπο ή νομική οντότητα, που απαραίτητα θα διαθέτει υψηλά προσόντα και εμπειρία σε νομοθεσίες και πρακτικές προστασίας δεδομένων. Σύμφωνα με το άρθρο 39, ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων είναι υπεύθυνος για (Κανονισμός ΕΕ 2016/679):

(i) την ενημέρωση και την παροχή συμβουλών στον υπεύθυνο επεξεργασίας δεδομένων ή στον μεταποιητή δεδομένων, καθώς και στους υπαλλήλους που συμμετέχουν σε οποιαδήποτε ενέργεια επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων,

(ii) την παρακολούθηση της συμμόρφωσης των διαδικασιών επεξεργασίας με βάση τα όσα αναφέρονται στον GDPR,

(iii) την υποστήριξη της διαδικασίας εκτίμησης αντίκτυπου (DPIA) και

(iv) τη συνεργασία με τις αρχές εποπτείας και ελέγχου σε θέματα επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και τη διαβούλευση όταν είναι απαραίτητο.

Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων δίνει αναφορά μόνο στις αρχές εποπτείας και ελέγχου που βρίσκονται ιεραρχικά, πάνω από το επίπεδο του υπεύθυνου επεξεργασίας δεδομένων ή του μεταποιητή δεδομένων. Οι τελευταίοι υποστηρίζουν τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων με κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο άρθρο 39, αλλά δεν επιτρέπεται να απολύσουν ή να επιβάλλουν ποινές με οποιονδήποτε τρόπο στις ενέργειες του (άρθρο 38). Από την άλλη πλευρά, ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων λαμβάνει υπόψη το πεδίο εφαρμογής, τη φύση των δεδομένων, καθώς και το πλαίσιο στο οποίο λαμβάνει χώρα η επεξεργασία, προκειμένου να εκτιμήσει πιθανούς κινδύνους που απορρέουν από την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων (Κανονισμός ΕΕ 2016/679).

Πρέπει να σημειωθεί ότι ο GDPR αναδεικνύει τον αντίκτυπο της ψηφιακής τεχνολογίας στα δικαιώματα των ατόμων, επεκτείνοντας τους ισχύοντες νόμους για την αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων. Ο GDPR εφαρμόζεται επίσης σε όλα τα θέματα που αφορούν την προστασία των δικαιωμάτων και ελευθεριών των ατόμων και των δεδομένων τους. Ως εκ τούτου, τα υποκείμενα των δεδομένων είναι σήμερα οι πραγματικοί κάτοχοι των δεδομένων τους και έχουν το δικαίωμα μεταφοράς δεδομένων και το δικαίωμα στη λήθη (Pezoulas, Exarchos & Fotiadis, 2020).

4.4. GDPR και ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Ο GDPR δεν ισχύει αποκλειστικά για τις χώρες που είναι μέλη της ΕΕ, αλλά και για κάθε εταιρεία που κατέχει τα δεδομένα των πολιτών που διαμένουν στην ΕΕ, πράγμα που σημαίνει ότι εν μέσω της δυσπιστίας που προκαλείται από θέματα ιδιωτικότητας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι πολίτες έχουν τώρα περισσότερη διαφάνεια σχετικά με το τι πραγματικά συμβαίνει με τα δεδομένα τους. Είναι καλά αποδεκτό ότι ο δημόσιος τομέας είναι ιδιαίτερα ευάλωτος σε αυτά τα θέματα, καθώς ασχολείται με ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα σε μεγάλη κλίμακα. Στο πλαίσιο αυτό, ο GDPR έχει ωθήσει τις κυβερνήσεις και τις διάφορες υπηρεσίες τους, να συντονίσουν καλύτερα τις εσωτερικές τους λειτουργίες και να ανταλλάξουν αποτελεσματικότερα τα δεδομένα (European Commission, 2019).

Υπάρχουν αρκετές διατάξεις που έχουν μεγάλη σημασία για τους φορείς του δημόσιου τομέα, όπως ο διορισμός του υπεύθυνου προστασίας δεδομένων (DPO) και η δυνατότητα μεταφοράς

δεδομένων. Η διαφάνεια στις διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι μια βασική παράμετρος της ανάπτυξης των συστημάτων αυτών. Η διαφάνεια είναι μια από τις βασικές αρχές του πλαισίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην πολιτική της ΕΕ. Υπό το πρίσμα της εφαρμογής των βασικών αρχών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις χώρες της ΕΕ-28, οι υπεύθυνοι αξιολογούν τον βαθμό στον οποίο οι δημόσιες διοικήσεις ενημερώνουν προληπτικά τους χρήστες των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναφορικά με τον τρόπο, τον χρόνο και τον τρόπο επεξεργασίας των προσωπικών τους δεδομένων. Αυτή η διαδικασία ενισχύει τη νομιμότητα και την ασφάλεια της επεξεργασίας δεδομένων από τις δημόσιες υπηρεσίες και βελτιώνει την ποιότητα και την ακρίβεια των αποθηκευμένων προσωπικών δεδομένων. Η διατήρηση των χρηστών στον έλεγχο ευαίσθητων δεδομένων είναι ζωτικής σημασίας για την ενίσχυση της εμπιστοσύνης από την πλευρά των πολιτών προς το κράτος. Στην πολιτική της ΕΕ λοιπόν, δηλώνεται ρητά ότι εκτός από τις εκάστοτε εθνικές νομοθεσίες, η ακριβής και ακέραια χρήση των προσωπικών δεδομένων προστατεύεται και από τον GDPR (European Commission, 2018).

5. Καλές Πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση σε άλλες χώρες

5.1. Καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης γενικά

Η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τις χώρες και την δημόσια διοίκηση, δεν μπορεί να θεωρηθεί επαρκής και αποτελεσματική όταν δεν πληρούνται κάποιες προϋποθέσεις. Στην Ευρώπη για παράδειγμα, οι αρχές θέτουν ένα σύνολο κριτηρίων/αρχών που θα πρέπει να πληρούνται από τα σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υιοθετούν οι δημόσιοι φορείς. Οι αρχές αυτές είναι (European Commission, 2018):

- [1] Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να προσφέρονται ψηφιακά από προεπιλογή. Αυτό σημαίνει ότι οι δημόσιοι οργανισμοί είναι απαραίτητο να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους ηλεκτρονικά ως πρώτη επιλογή, διαθέτοντας παράλληλα ανοικτά και άλλα κανάλια επικοινωνίας-εξυπηρέτησης, για όσους μπορεί να μην έχουν ακόμα πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επιπλέον, είναι σημαντικό οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες να προσφέρονται στους πολίτες, μέσω ενός ενιαίου σημείου επαφής (one stop- shop).
- [2] Η δημόσια διοίκηση είναι αναγκαίο να διασφαλίζει πως τα ενδιαφερόμενα μέρη (πολίτες-οργανισμοί) παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες μόνο μία φορά στις ηλεκτρονικές πλατφόρμες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατόπιν οι δημόσιοι οργανισμοί αναλαμβάνουν τις κατάλληλες ενέργειες, εφόσον απαιτείται η επαναχρησιμοποίηση αυτών των δεδομένων στο εσωτερικό άλλων υπηρεσιών της κυβέρνησης, δίνοντας τη δέουσα προσοχή σε θέματα προστασίας των ατομικών δεδομένων των χρηστών. Αυτή η πρακτική είναι σημαντική επειδή ωφελεί τόσο τις δημόσιες υπηρεσίες, εισάγοντας μικρότερο φόρτο εργασίας για τους δημόσιους υπαλλήλους, όσο και για τους πολίτες, οι οποίοι απαλλάσσονται από πρόσθετες περιττές διαδικασίες εγγραφών.
- [3] Οι δημόσιοι οργανισμοί είναι σημαντικό να σχεδιάζουν ανοικτές ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες, από τις οποίες δεν θα αποκλείονται ορισμένα άτομα (π.χ. περιορισμοί στην πρόσβαση ατόμων με ειδικές ανάγκες και των ηλικιωμένων) και οι οποίες θα καλύπτουν τις μεμονωμένες ανάγκες των διαφορετικών ομάδων πολιτών.

- [4] Οι δημόσιοι οργανισμοί είναι απαραίτητο να έχουν τη δυνατότητα ανταλλαγής πληροφοριών και δεδομένων μεταξύ τους και να δίνουν τη δυνατότητα πρόσβασης στους χρήστες, για τη διεξαγωγή ελέγχων και πιθανών διορθώσεων στα ατομικά τους δεδομένα.
- [5] Οι δημόσιοι οργανισμοί είναι αναγκαίο να καθιστούν διαθέσιμες τις ηλεκτρονικές τους υπηρεσίες, ξεπερνώντας διασυννοριακά εμπόδια. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να διευκολυνθεί η κινητικότητα των ατόμων στο εσωτερικό της ενιαίας αγοράς στην ΕΕ.
- [6] Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες είναι αναγκαίο να σχεδιάζονται με τρόπο που θα είναι λειτουργικές στο σύνολο της ευρωπαϊκής ψηφιακής ενιαίας αγοράς, με βάση πάντα την ελεύθερη κυκλοφορία δεδομένων και ψηφιακών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.
- [7] Οι πρωτοβουλίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αναγκαίο να προχωρούν πέρα από την απλή τήρηση και εφαρμογή των σχετικών νομικών πλαισίων για την προστασία των ατομικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής, στην ασφάλεια των αξιοποιούμενων τεχνολογιών πληροφορικής. Αυτά τα στοιχεία είναι σημαντικό να ενσωματώνονται στα συστήματα, από το στάδιο του σχεδιασμού τους.

Σύμφωνα με τους Fath-Allah et al., (2014), βασικές καλές πρακτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

- [1] Η πελατοκεντρικότητα: αφορά τη διασφάλιση ότι οι υπηρεσίες σχεδιάζονται για τον πολίτη και όχι για τον οργανισμό.
- [2] Διαλειτουργικότητα: σχετίζεται με την ολοκλήρωση μεταξύ συστημάτων για την ανταλλαγή πληροφοριών.
- [3] Χρήση προτύπων: σχετίζεται με τη χρήση προτύπων διαλειτουργικότητας
- [4] Αλληλεπίδραση: αφορά την οικοδόμηση της ηλεκτρονικής πύλης με δομοστοιχειωτό τρόπο ή ανά ενότητα .
- [5] Ασφάλεια: αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών των πολιτών

- [6] Ιδιωτικό απόρρητο: αφορά τη διατήρηση των ιδιωτικών δεδομένων των χρηστών και γενικότερα την επεξεργασία των ιδιωτικών δεδομένων.
- [7] Ηλεκτρονική συμμετοχή: σχετίζεται με τη συμμετοχή του πολίτη στη διαδικασία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως η επικοινωνία με αξιωματούχους, έρευνες και ηλεκτρονικές αναφορές.
- [8] Ροές εργασίας: πρόκειται για τη δυνατότητα των πολιτών να παρακολουθούν την κατάσταση των αιτήσεών τους στο διαδίκτυο.
- [9] Ανταπόκριση: σχετίζεται με την ταχύτητα εκτέλεσης της επιχειρησιακής λογικής ή των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής πύλης.

Εκτός από τις βασικές αρχές που προτείνονται παραπάνω, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί ένα σύνολο οργανωτικών αλλαγών που θα πρέπει να γίνουν εντός των κυβερνητικών μονάδων. Η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι απλή και απαιτεί μάλλον μια πολύπλοκη τεχνολογική, οργανωτική, κοινωνική, οικονομική και πολιτική προσέγγιση. Απαιτεί την επανεξέταση της κυβερνητικής οργάνωσης, του πολιτισμού και των διαδικασιών τους, την εισαγωγή μοντέλων επιχειρηματικής διαχείρισης, την αυξανόμενη συμμετοχή του κοινού στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, την χρήση των ΤΠΕ για την επιτυχή υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διοίκησης, και πολλά άλλα. Επιπλέον, εξαρτάται από την αποτελεσματική οργάνωση των φορέων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθένας από τους οποίους φέρνει τη δική του ικανότητα, εμπειρία, γνώση και δεξιότητες για την υιοθέτηση της. Απαιτεί επίσης τον συντονισμό πολλών δραστηριοτήτων των κυβερνητικών μονάδων και τη στενή συνεργασία υπαλλήλων, διευθυντικών στελεχών και ειδικών στον τομέα της πληροφορικής. Ως εκ τούτου η επιτυχία της είναι συνάρτηση του πλαισίου περιβάλλοντος που εφαρμόζεται (Becker et al., 2004).

Οι Ziemba et al., (2016) μελέτησαν τους προσδιοριστικούς παράγοντες της επιτυχίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και βρήκαν ότι οι σημαντικότεροι από τους αυτούς ήταν η χρηματοοικονομική κατάσταση των κρατικών μονάδων, οι δημόσιες δαπάνες σε υλικό, τα δίκτυα και οι τηλεπικοινωνίες, η ενσωμάτωση των συστημάτων πληροφοριών front-office και back office, η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των διαφορετικών κυβερνητικών μονάδων, η υποστήριξη της διαχείρισης, οι δεξιότητες των δημοσίων υπαλλήλων και εργαζομένων στην χρήση των τεχνολογιών και η ασφάλεια των πληροφοριών.

Σε μια άλλη έρευνα οι Naritupulu & Sensuse (2014) προσδιόρισαν 55 σύνθετους παράγοντες επιτυχίας στους οποίους οι κυβερνητικές οργανώσεις και όλα τα υπόλοιπα μέρη πρέπει να δώσουν προσοχή για την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μεταξύ άλλων, αυτοί περιλάμβαναν τον καλό σχεδιασμό, την εκπαίδευση που είχαν οι εργαζόμενοι στις ΤΠΕ, τα καλά επίπεδα χρηστικότητας των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, την ισχυρή ηγεσία, την επαρκή χρηματοδότηση, την υποστηρικτική κυβερνητική πολιτική, την καλή και ξεκάθαρη οργανωσιακή δομή, την ασφάλεια, την καλή διακυβέρνηση και την διαχείριση της αλλαγής.

5.2. Καλές πρακτικές ως προς την διαφάνεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η διαφάνεια αποτελεί μια σημαντική συνιστώσα των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Καλές πρακτικές στον τομέα αυτό εντοπίζονται στο Λουξεμβούργο, την Εσθονία, την Βουλγαρία και την Γερμανία. Στο Λουξεμβούργο η αρχή της διαφάνειας εφαρμόζεται, μεταξύ άλλων, στην δικτυακή πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Guichet.lu μέσω των υπηρεσιών που προτείνονται από τον προσωπικό χώρο του My Guichet.lu. Οι λειτουργίες της πύλης επιτρέπουν στα ενδιαφερόμενα μέρη να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα τους με διαφανή τρόπο, να επαληθεύουν την ορθότητα τους, να τα τροποποιούν απευθείας στο διαδίκτυο, να ελέγχουν ποιος έχει πρόσβαση σε αυτά και πότε και να τα ενημερώνουν συνεχώς. Επίσης η εν λόγω πύλη επιτρέπει στους πολίτες να διαβουλεύονται ηλεκτρονικά με τα προσωπικά τους δεδομένα που τηρούν οι δημόσιες διοικήσεις και να ελέγχουν ανά πάσα στιγμή ποιος έχει συμβουλευτεί τα δεδομένα τους και πότε. Οι χρήστες μπορούν επίσης να παρακολουθούν όλες τις διαδικασίες τους (ολοκληρωμένες ή ενεργές) και να ενημερώνονται για τις τρέχουσες διαδικασίες τους. Ένα ενιαίο σημείο πρόσβασης έχει δημιουργηθεί, το οποίο επιτρέπει στις δημόσιες υπηρεσίες να δημοσιεύουν τις σχετικές με τις δραστηριότητες τους, πληροφορίες και δεδομένα (π.χ. δομή, διαδικασία λήψης αποφάσεων και κανονισμοί) και να ενημερώνουν τους χρήστες σχετικά με τον τρόπο λειτουργίας τους και τι κάνουν με τα παρεχόμενα δεδομένα (European Commission, 2018).

Στην Γερμανία το GovData είναι μια πύλη δεδομένων, η οποία παρέχει ομοιόμορφη κεντρική πρόσβαση σε διοικητικά δεδομένα ομοσπονδιακών, κρατικών και τοπικών κυβερνήσεων. Ο στόχος είναι να καταστούν αυτά τα δεδομένα πιο εύχρηστα και προσπελάσιμα. Ειδικότερα, στους διοικητικούς υπαλλήλους, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους επιστήμονες δίνεται η

δυνατότητα πρόσβασης σε δεδομένα και πληροφορίες της δημόσιας διοίκησης στη Γερμανία σε όλα τα επίπεδα μέσω ενός κεντρικού σημείου εισόδου. Ο στόχος είναι η καλύτερη χρήση αυτών των δεδομένων από τη διοίκηση και η επαναχρησιμοποίησή τους έτσι προκειμένου να είναι δυνατό να συνδυαστούν και να αναλυθούν, για να συνθέσουν νέες γνώσεις (European Commission, 2018).

Στην Εσθονία, οι πολίτες μπορούν να δουν ποιος έχει χρησιμοποιήσει τα προσωπικά τους δεδομένα και πότε, απευθείας από την πύλη Eesti.ee. Οι αιτήσεις που υποβάλλουν οι πολίτες για τις συναλλαγές, εμφανίζεται εντός μίας ημέρας από την ημερομηνία υποβολής της αίτησης. Αυτές οι βάσεις δεδομένων περιέχουν πληροφορίες σχετικά με στοιχεία γεννήσεων, θανάτων, γάμων, διαζυγίων και αλλαγών σε διευθύνσεις κατοικίας. Οι πολίτες μέσω της πύλης ενημερώνονται επίσης πότε οι δήμοι, οι λοιποί κρατικοί φορείς, οι ιδιωτικοί και δημόσιοι ιατροί και τα φαρμακεία έχουν πρόσβαση στα δεδομένα τους (European Commission, 2018).

Στην Βουλγαρία, η κρατική υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει δύο πρόσφατα αναπτυγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπέρ των πολιτών, οι οποίες σχετίζονται με την πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα. Η πρώτη υπηρεσία τους επιτρέπει την πρόσβαση στα δεδομένα που είναι αποθηκευμένα, ενώ μέσω της δεύτερης οι πολίτες μπορούν να θέτουν ερωτήσεις αναφορικά με το ποιος έχει πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα και για ποιον σκοπό. Επιπλέον, ο κρατικός οργανισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαθέτει ένα λογισμικό για την πρόληψη της κατάχρησης των προσωπικών δεδομένων. Το προϊόν βασίζεται στην τεχνολογία blockchain, παρέχει ασφαλή ίχνη ελέγχου και προστατεύει τα δεδομένα στα μητρώα καταστάσεων και την πρόσβαση σε αυτά, καταγράφοντας οποιαδήποτε πρόσβαση μέσω του συστήματος ανταλλαγής πληροφοριών μητρώου RegiX (European Commission, 2018).

5.3. Καλές πρακτικές ως προς τις υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη

Η Μάλτα είναι ένα καλό παράδειγμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ως προς την εφαρμογή της πολιτικής υιοθέτησης της κινητής διακυβέρνησης, δηλαδή την βελτίωση της πρόσβασης των πολιτών στα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των κινητών τους τηλεφώνων. Η Μάλτα εισήγαγε τη στρατηγική κινητής κυβέρνησης 2017-2018, με στόχο την ενίσχυση των πολιτών με τη διάθεση δημοσίων υπηρεσιών σε κινητές συσκευές. Αυτό έδωσε

την δυνατότητα διεξαγωγής ασφαλών συναλλαγών και αλληλεπιδράσεων μεταξύ των πολιτών και των δημοσίων οργανισμών από τα κινητά τους τηλέφωνα. Δεδομένου ότι οι κινητές υπηρεσίες είναι γρήγορες και βολικές, αναμένεται αύξηση της χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών μελλοντικά. Επιπλέον, η ταχύτητα απόκτησης των υπηρεσιών αναμένεται να οδηγήσει σε μεγαλύτερη ικανοποίηση των πολιτών και καλύτερη διαθεσιμότητα πληροφοριών του δημόσιου τομέα (Sammut, 2018).

Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής, η πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγινε ταχύτερη και πιο εύκολη, αυξήθηκε η ποιότητα, η αποτελεσματικότητα και η διαφάνεια των δημόσιων υπηρεσιών, τα λειτουργικά έξοδα της δημόσιας διοίκησης μειώθηκαν και αυξήθηκαν τα ποσοστά υιοθέτησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης. Οι σημαντικότεροι παράγοντες της επιτυχίας της πρωτοβουλίας αυτής ήταν τα υψηλά επίπεδα αφομοίωσης μέσω των διαφημιστικών εκστρατειών, η βελτιωμένη ποιότητα των υπηρεσιών mServices χρησιμοποιώντας ομάδες εστίασης και εκπαίδευση σε διάφορους αξιωματούχους της δημόσιας διοίκησης, ο επανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διεργασιών και οι τυποποιημένες διαδικασίες λειτουργίας για να διασφαλιστεί η αποτελεσματικότητα του σχεδιασμού των υπηρεσιών και να εξασφαλιστεί ότι θα εφαρμοστούν όλοι οι απαραίτητοι μηχανισμοί και διαδικασίες υποστήριξης μόλις εφαρμοστεί η ηλεκτρονική υπηρεσία και τέλος η υιοθέτηση μιας τυποποιημένης, ολιστικής προσέγγισης στο σχεδιασμό, ώστε να παρέχεται μια απρόσκοπτη εμπειρία χρήστη σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες (Sammut, 2018).

Στην Βουλγαρία οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες διακυβέρνησης της Εθνικής Υπηρεσίας Φορολογίας, επιτρέπουν την απομακρυσμένη πρόσβαση στα πιο δημοφιλή ερωτήματα, έγγραφα και άλλες υπηρεσίες. Ο Οργανισμός παρέχει συνολικά 176 διοικητικές υπηρεσίες. Οι περισσότερες από αυτές είναι ηλεκτρονικές και οι πολίτες μπορούν να αποκτήσουν πρόσβαση μέσω πιστοποιημένης ηλεκτρονικής υπογραφής (QES) και προσωπικού κωδικού αναγνώρισης (PIC). Οι υπόλοιπες 51 μπορούν να κοινοποιηθούν με ηλεκτρονικό τρόπο. Η δικτυακή πύλη ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών προβλέπει την εύκολη, γρήγορη και ασφαλή υποβολή της δήλωσης περί ΦΠΑ, την καταχώριση δεδομένων για συμβάσεις εργασίας που έχουν συναφθεί / τροποποιηθεί / ανασταλεί, την επαλήθευση των δόσεων κοινωνικής ασφάλισης και πολλά άλλα (European Commission, 2019).

6. Μεθοδολογία Έρευνας

6.1. Σκοπός και ερευνητικοί στόχοι

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η μελέτη του επιπέδου χρήσης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ, καθώς και η αξιολόγηση των παρεχόμενων υπηρεσιών της από τους πολίτες. Διαμορφούμενα από τον σκοπό της έρευνας, τα ερωτήματα στα οποία η παρούσα εργασία στοχεύει να παράσχει απαντήσεις είναι:

- 1) Ποιος είναι ο βαθμός χρήσης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες;
- 2) Ποιος είναι ο βαθμός χρήσης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ από τους πολίτες;
- 3) Πως αξιολογούν οι πολίτες την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ ως προς την φιλικότητα και την προσιτότητα της προς τον χρήστη;
- 4) Πόσο ικανοποιημένοι είναι οι πολίτες από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

6.2. Μεθοδολογικό πλαίσιο

Η παρούσα εργασία βασίζεται στη συλλογή πρωτογενών δεδομένων, ακολουθώντας την ποσοτική μεθοδολογία. Τα πρωτογενή δεδομένα είναι πρωτότυπα στη φύση τους και δημιουργούνται αποκλειστικά για τον σκοπό της διεξαγωγής μιας ερευνητικής μελέτης. Οι κύριες μορφές πρωτογενών δεδομένων περιλαμβάνουν αυτά που αντλούνται από ερωτηματολόγια και συνεντεύξεις, την παρατήρηση, τα αποτελέσματα πειραμάτων κ.α. Συνεπώς η συλλογή τους απαιτεί τη μετάβαση του ερευνητή στην πηγή παραγωγής των δεδομένων. Στην παρούσα εργασία αυτή η πηγή των δεδομένων είναι οι πολίτες, οι οποίοι καλούνται να αναφέρουν τις απόψεις τους για την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ (Ζαφειρόπουλος, 2015).

Τα πρωτογενή δεδομένα μπορούν να συλλεχθούν είτε με ποιοτικές, είτε με ποσοτικές μεθοδολογίες, είτε με συνδυασμό τους. Η παρούσα έρευνα αξιοποιεί την ποσοτική προσέγγιση στη μεθοδολογία της έρευνας. Στις ποσοτικές μεθοδολογίες έρευνας, τα δεδομένα είναι αριθμητικής φύσης και χρησιμοποιούνται τυποποιημένες τεχνικές για τη συλλογή τους. Αυτές οι τεχνικές μπορεί να είναι πολλαπλών φύσεων, ωστόσο στην παρούσα

έρευνα επιλέχθηκε το δομημένο ερωτηματολόγιο. Τα δεδομένα που συλλέγονται ταξινομούνται και αναλύονται μέσω στατιστικών τεχνικών, προκειμένου να παρασχεθούν χρήσιμες και ουσιώδεις πληροφορίες για το θέμα που μελετάται (Ζαφειρόπουλος, 2015).

6.3. Δείγμα έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 100 πολίτες και πραγματοποιήθηκε δειγματοληψία ευκολίας. Το δείγμα κατά 64% είναι γυναίκες και κατά 36% άνδρες. Ηλικιακά, το 73%, δηλαδή η πλειοψηφία άνηκε στην κατηγορία των 31-50 ετών, ενώ το 44% άνηκε στην κατηγορία των 31-40 ετών. Δεν τέθηκαν περιορισμοί ως προς την επιλογή του δείγματος στην μελέτη. Η έρευνα διεξήχθη στη χρονική περίοδο 12/05/2020 – 20/06/2020.

6.4. Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο της μελέτης αποτελείται από 23 ερωτήσεις και συντάχθηκε αποκλειστικά για την κάλυψη του σκοπού της παρούσας εργασίας, με βάσει ερωτήσεις που αντλήθηκαν από την έρευνα των Papadomichelaki & Mentza (2009). Οι ερωτήσεις είναι διαχωρισμένες σε 4 ενότητες. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις για τη συλλογή των δημογραφικών στοιχείων των συμμετεχόντων (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης, οικογενειακή κατάσταση και κατάσταση απασχόλησης). Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει 6 ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν την χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονική διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ενώ η τρίτη ενότητα περιλαμβάνει 4 ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν την χρήση της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ. Τέλος η τέταρτη ενότητα περιλαμβάνει 13 ερωτήσεις, μέσω των οποίων οι πολίτες στην έρευνα αξιολογούν την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ. Το ερωτηματολόγιο παρουσιάζεται αυτούσιο στο Παράρτημα της παρούσας εργασίας.

6.5. Διαδικασίες έρευνας

Η έρευνα διεξήχθη ηλεκτρονικά, καθώς η περίοδος διεξαγωγής της συνέπεσε με την κρίση της πανδημίας του COVID στην Ελλάδα. Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε σε ηλεκτρονική μορφή στην πλατφόρμα Google Drive και στη συνέχεια ένας σύνδεσμος στάλθηκε στους συμμετέχοντες, ώστε να το απαντήσουν. Οι απαντήσεις οι οποίες μέσω της φόρμας συλλέχθηκαν αυτόματα, περάστηκαν στο στατιστικό πακέτο SPSS όπου και αναλύθηκαν. Τα

αποτελέσματα για τα τρία πρώτα μέρη του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται με τη μορφή πινάκων και διαγραμμάτων συχνοτήτων, ενώ για το τέταρτο μέρος, δηλαδή τις ερωτήσεις που αφορούσαν την αξιολόγηση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ, χρησιμοποιήθηκαν μέτρα περιγραφικής στατιστικής, και συγκεκριμένα η μέση τιμή (μ.τ.) και η τυπική απόκλιση (τ.α.).

7. Αποτελέσματα Έρευνας

7.1. Δημογραφικά χαρακτηριστικά δείγματος

Στην παρούσα έρευνα έλαβαν μέρος συνολικά 100 πολίτες. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 64% ήταν γυναίκες. Το 44% των συμμετεχόντων είχε ηλικία 31 – 40 ετών, ενώ στην πλειοψηφία τους (73%) είχαν ηλικία από 31 έως και 50 ετών. Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των συμμετεχόντων, το 37% ήταν απόφοιτοι ΑΕΙ – ΤΕΙ και, όμοια, το 37% ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος. Μόλις το 14% ήταν απόφοιτοι λυκείου και μόλις το 3% ήταν κάτοχοι διδακτορικού. Ένα ποσοστό της τάξης του 9% των συμμετεχόντων, ήταν απόφοιτοι μεταδευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Ακόμη, το 56% των συμμετεχόντων ήταν έγγαμοι με παιδιά. Τέλος, ένα σημαντικό ποσοστό της τάξης του 19% των συμμετεχόντων ήταν άνεργοι, το 25% ιδιωτικοί υπάλληλοι και το 42% δημόσιοι υπάλληλοι. Λιγότεροι (11%) είχαν την ιδιότητα του ελεύθερου επαγγελματία, μόλις 1 συμμετέχοντας δήλωνε αυτοαπασχολούμενος και 2 ήταν συνταξιούχοι. Στον Πίνακα 7.1 παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις των συμμετεχόντων στις ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου της έρευνας.

		N	%	
Φύλο	Άρρεν	36	36,0	
	Θήλυ	64	64,0	
Ηλικία	18 – 21 ετών	6	6,0	
	21 – 30 ετών	10	10,0	
	31 – 40 ετών	44	44,0	
	41 – 50 ετών	29	29,0	
	51 – 60 ετών	7	7,0	
	> 60 ετών	4	4,0	
	Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό)	-	-	
	Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο)	14	14,0	
Επίπεδο εκπαίδευσης	Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ, κ.α.)	9	9,0	
	ΑΕΙ – ΤΕΙ	37	37,0	
	Μεταπτυχιακός τίτλος	37	37,0	
	Διδακτορικός τίτλος	3	3,0	
	Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος	35	35,0
		Έγγαμος χωρίς παιδιά	9	9,0
Έγγαμος με παιδιά		56	56,0	
Άνεργος		19	19,0	
Ιδιωτικός υπάλληλος		25	25,0	
Κατάσταση απασχόλησης	Δημόσιος υπάλληλος	42	42,0	
	Ελεύθερος επαγγελματίας	11	11,0	
	Αυτοαπασχολούμενος	1	1,0	
	Συνταξιούχος	2	2,0	

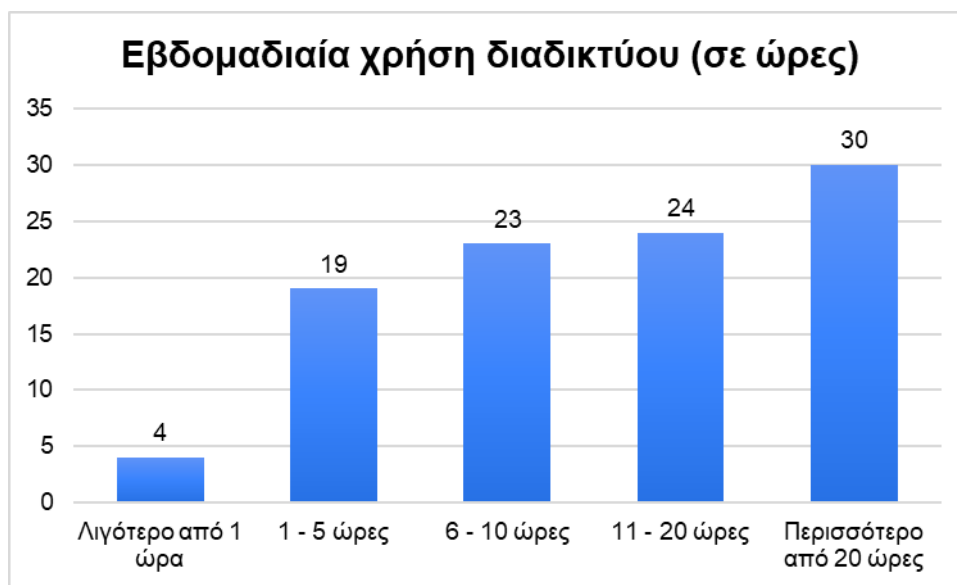
Πίνακας 7.3. Δημογραφικά χαρακτηριστικά συμμετεχόντων

7.2. Χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στην πορεία εξετάστηκε η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων παρουσιάζονται στην παρούσα παράγραφο σε γραφήματα (ραβδογράμματα ή κυκλικά διαγράμματα). Σε ορισμένες ερωτήσεις, οι συμμετέχοντες είχαν την δυνατότητα να επιλέξουν περισσότερες από μια απαντήσεις.

1. Πόσες ώρες την εβδομάδα χρησιμοποιείται το διαδίκτυο;

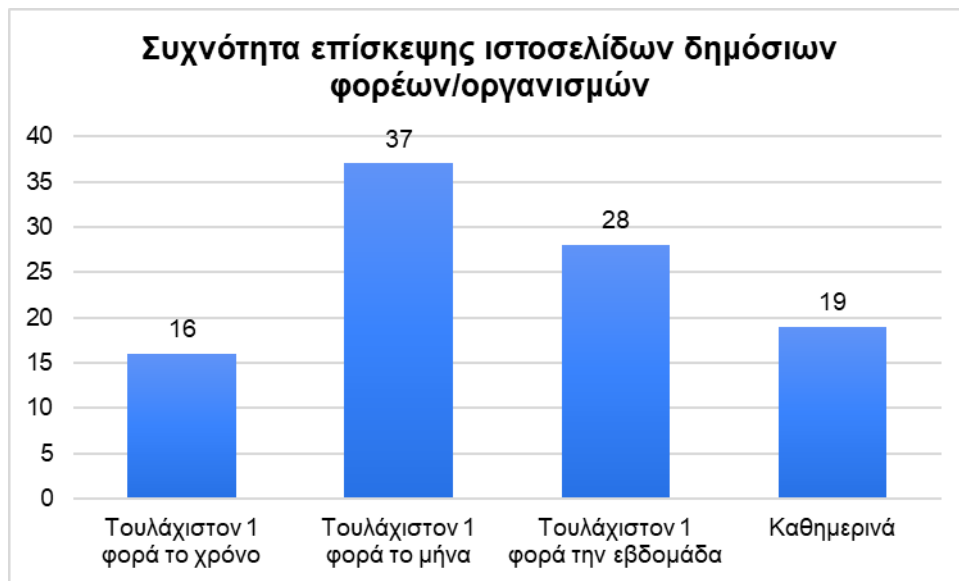
Το 54% των συμμετεχόντων απάντησε πως χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για περισσότερες από 11 ώρες την εβδομάδα, ενώ μόλις το 4% το χρησιμοποιεί για λιγότερο από 1 ώρα (Διάγραμμα 7.1).



Διάγραμμα 7.11. Εβδομαδιαία χρήση διαδικτύου (σε ώρες)

2. Πόσο συχνά επισκέπτεστε ιστοσελίδες δημόσιων φορέων/οργανισμών στο διαδίκτυο;

Το 37% των συμμετεχόντων απάντησε πως επισκέπτεται ιστοσελίδες δημόσιων φορέων/οργανισμών τουλάχιστον μια φορά το μήνα, ενώ αρκετοί (28%) ήταν εκείνοι που δήλωσαν πως επισκέπτονται ιστοσελίδες αντίστοιχου περιεχομένου τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα. Το 19% επισκέπτεται ιστοσελίδες δημόσιων φορέων/οργανισμών καθημερινά (Διάγραμμα 7.2).



Διάγραμμα 7.12. Συχνότητα επίσκεψης ιστοσελίδων δημόσιων φορέων/οργανισμών στο διαδίκτυο

3. Παρακαλώ συμπληρώστε τις τρεις ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών που επισκέπτεστε συχνότερα.

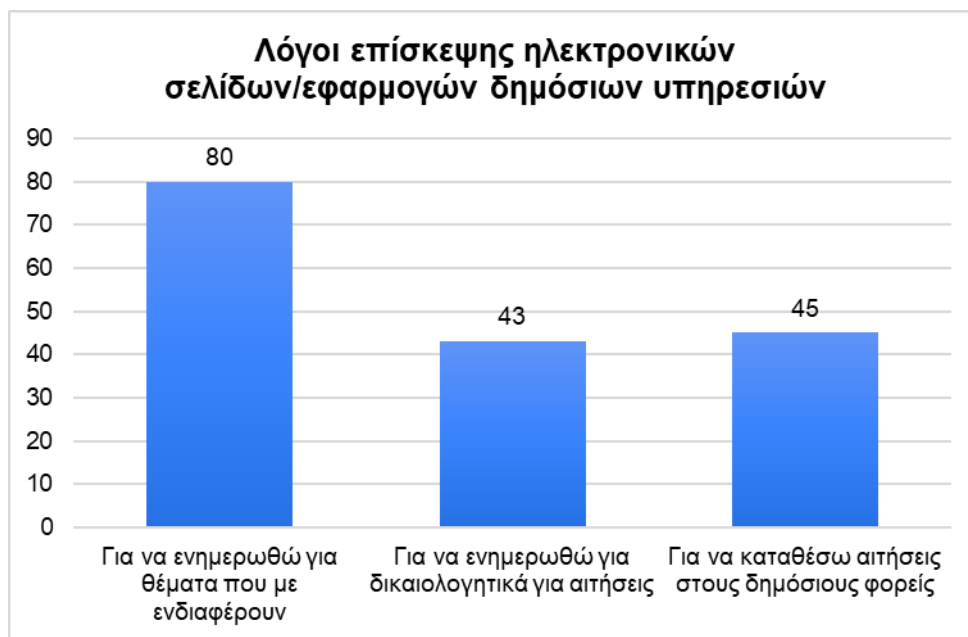
Έπειτα, οι συμμετέχοντες απάντησαν σχετικά με τις ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών που επισκέπτονται συχνότερα. Συνεπώς, οι συμμετέχοντες είχαν την ευχέρεια να δώσουν περισσότερες από μια απαντήσεις. Στο Διάγραμμα 7.3 παρουσιάζονται αναλυτικά οι απαντήσεις των συμμετεχόντων (ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων), ενώ προκύπτει πως το 51% επισκέπτεται κατά βάση ιστοσελίδες Υπουργείων. Το 42% επισκέπτεται ιστοσελίδες Δήμων/ Περιφερειών και το 27% ιστοσελίδες ασφαλιστικών φορέων. Το ένα τέταρτο των συμμετεχόντων (25%) επισκέπτεται ιστοσελίδες ΚΕΠ, το 24% επισκέπτεται την πύλη ΕΡΜΗΣ και το 19% την ΗΔΙΚΑ. Τέλος, μόνο το 6% δηλώνει πως επισκέπτεται το taxisnet και το 2% κάνει λόγο για επίσκεψη της ιστοσελίδας του ΟΑΕΔ και του ΕΦΚΑ.



Διάγραμμα 7.13. Ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών συχνότερης επίσκεψης

4. Για ποιους λόγους επισκέπτεστε ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών;

Το 80% των συμμετεχόντων δηλώνει πως επισκέπτεται ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών με σκοπό την ενημέρωσή του για θέματα που το ενδιαφέρουν, το 45% με σκοπό την κατάθεση αιτήσεων για δημόσιους φορείς και το 43% για να ενημερωθεί για δικαιολογητικά και αιτήσεις (Διάγραμμα 7.4).



Διάγραμμα 7.14. Λόγοι επίσκεψης ηλεκτρονικών σελίδων/εφαρμογών δημοσίων υπηρεσιών

5. Γνωρίζετε την Εθνική ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ;

Σε ερώτηση σχετικά με την γνώση αναφορικά με την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ, η πλειοψηφία που αντιστοιχεί σε ποσοστό 63% απάντησε θετικά. Αντιθέτως το 37% δήλωσε πως δεν γνώριζε την Πύλη ΕΡΜΗΣ (Διάγραμμα 7.5).



Διάγραμμα 7.15. Ποσοστιαία κατανομή απαντήσεων για την γνώση της Εθνικής ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ

6. Έχετε ποτέ επισκεφθεί την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

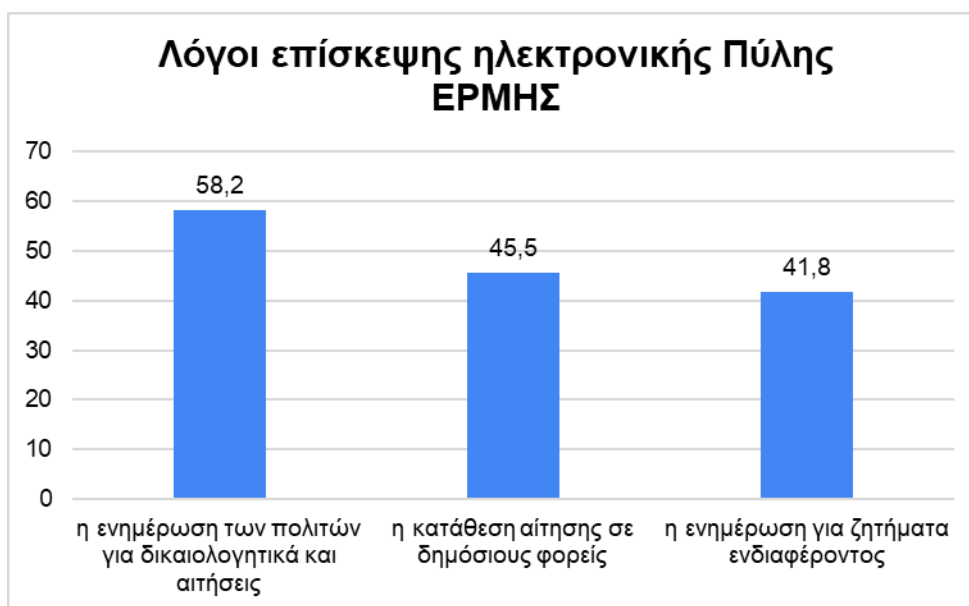
Αναφορικά με την επίσκεψη των συμμετεχόντων στην ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ, διαπιστώθηκε πως το 55% την είχε επισκεφτεί και πως το 45% όχι (Διάγραμμα 7.6).



Διάγραμμα 7.16. Ποσοστιαία κατανομή επίσκεψης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ

7. Για ποιους λόγους έχετε στο παρελθόν επισκεφθεί την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

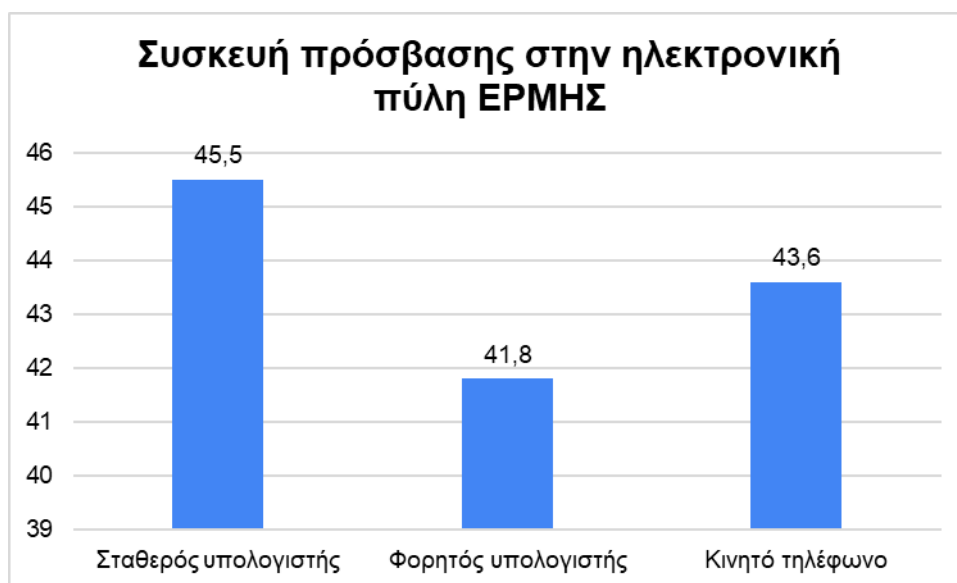
Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, οι λόγοι επίσκεψης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ είναι: 1) η ενημέρωση των πολιτών για δικαιολογητικά και αιτήσεις (58,2%), 2) η κατάθεση αίτησης σε δημόσιους φορείς (45,5%) και 3) η ενημέρωση για ζητήματα ενδιαφέροντος (41,8%) (Διάγραμμα 7.7).



Διάγραμμα 7.17. Λόγοι επίσκεψης ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ στο παρελθόν

8. Ποια συσκευή χρησιμοποιείται συνήθως για την πρόσβαση στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

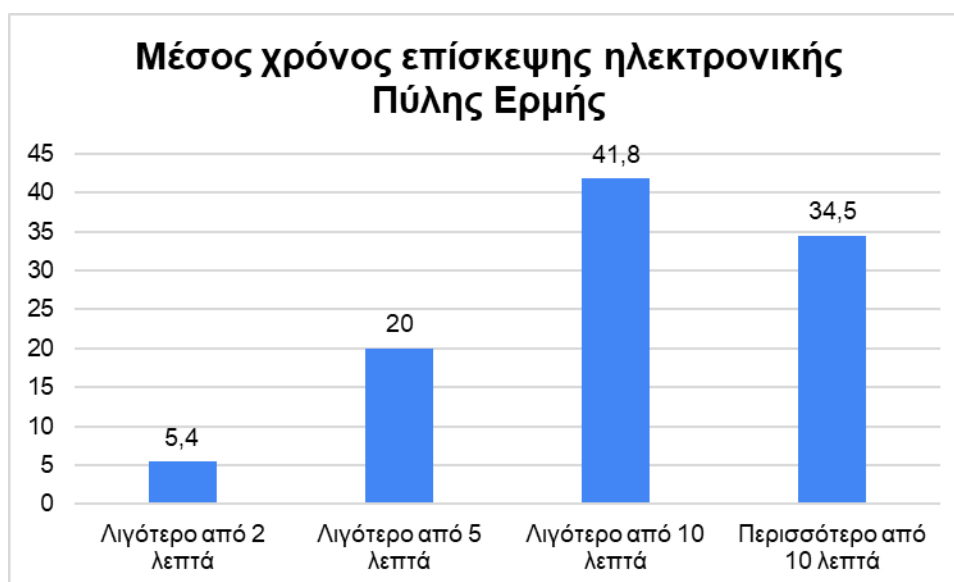
Από τις δοθείσες απαντήσεις, διαπιστώθηκε πως το 45,5% εισέρχεται στην ηλεκτρονική πύλη από σταθερό υπολογιστή, το 43,6% από κινητό τηλέφωνο και το 41,8% από φορητό υπολογιστή. Κανένας ερωτώμενος δεν δήλωσε ότι επισκέπτεται την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗ από ταμπλέτα (Διάγραμμα 7.8).



Διάγραμμα 7.18. Συσκευή/ες πρόσβασης στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ

9. Ποια είναι κατά μέσο όρο η διάρκεια παραμονής σας στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ σε μια επίσκεψη;

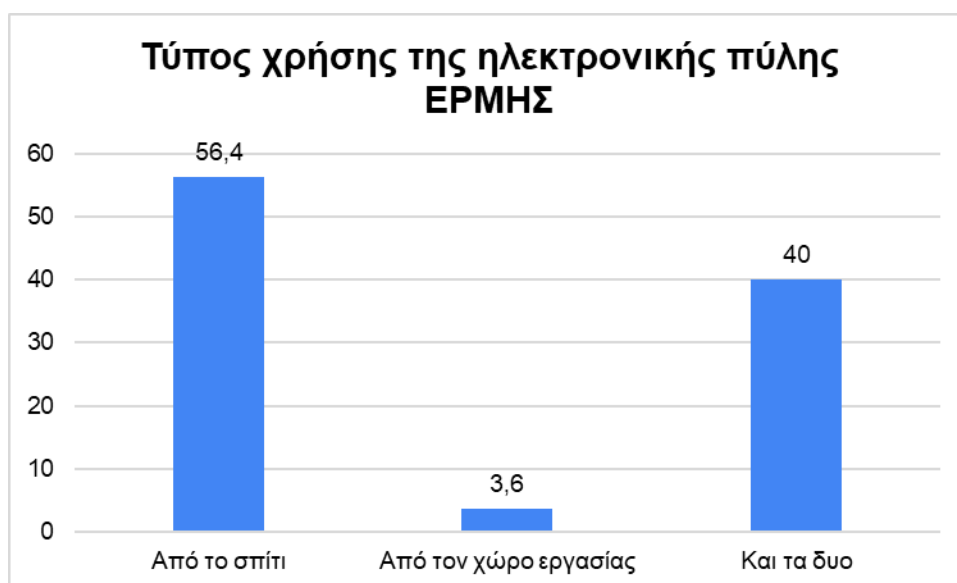
Αναφορικά με το μέσο χρόνο παραμονής στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ, οι συμμετέχοντες που απάντησαν στην παρούσα ερώτηση, διαμόρφωσαν το αποτέλεσμα που παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 7.9. Πιο συγκεκριμένα, διαπιστώθηκε πως το 41,8% παραμένει λιγότερο από 10 λεπτά και το 34,5% παραμένει περισσότερο από 10 λεπτά. Επίσης το 20% παραμένει λιγότερο από 5 λεπτά, ενώ το 5,4% παραμένει για λιγότερο από 2 λεπτά.



Διάγραμμα 7.19. Μέσος χρόνος επίσκεψης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ

10. Από πού χρησιμοποιείτε συνήθως την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

Σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, το 56,4% επισκέπτεται την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ από το σπίτι, το 3,6% από το χώρο εργασίας και το 40% και από το σπίτι και από την εργασία (Διάγραμμα 7.10).



Διάγραμμα 7.20. Τόπος πρόσβασης στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ

7.3. Αξιολόγηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ

Στο τρίτο και τελευταίο μέρος του ερωτηματολογίου, οι συμμετέχοντες αξιολόγησαν τις υπηρεσίες που προσφέρονται από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ. Από τον έλεγχο της εσωτερικής συνέπειας και αξιοπιστίας των 13 συναφών ερωτήσεων, διαπιστώθηκε πολύ υψηλού βαθμού αξιοπιστία ($\alpha = 0,96$, $N = 13$).

Για την περιγραφή των αποτελεσμάτων από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων, υπολογίστηκαν οι ποσοστιαίες κατανομές καθώς και ο Μέσος όρος (Μ.Ο.) και η Τυπική απόκλιση (Τ.Α.). Μεγαλύτερος μέσος όρος δείχνει μεγαλύτερο βαθμό συμφωνίας των συμμετεχόντων στην αντίστοιχη δήλωση.

Μεγαλύτερου βαθμού συμφωνία παρατηρήθηκε στην απάντηση των συμμετεχόντων αναφορικά με την δήλωση «19. Η ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ ήταν διαθέσιμη όταν χρειάστηκε να την επισκεφθείτε» (Μ.Ο. = 4,16, Τ.Α. = 0,834). Σε γενικές γραμμές, μπορεί να λεχθεί πως οι συμμετέχοντες ήταν μάλλον σύμφωνοι με το σύνολο των προτάσεων. Έτσι, οι συμμετέχοντες είναι ουδέτεροι ή συμφωνούν σχετικά με το ότι έμειναν ικανοποιημένοι από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ (Μ.Ο. = 3,91, Τ.Α. = 0,752). Όμοια, δηλώνουν μάλλον σύμφωνοι με το γεγονός ότι η πλοήγηση στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη (Μ.Ο. = 3,80, Τ.Α. = 0,826) και πως η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι φιλική προς τον χρήστη (Μ.Ο. = 3,82, Τ.Α. = 0,796). Μάλλον σύμφωνοι είναι και οι συμμετέχοντες αναφορικά με το επίπεδο οργάνωσης της πύλης (Μ.Ο. = 3,80, Τ.Α. = 0,869).

Οι συμμετέχοντες παρουσιάζονται μάλλον ουδέτεροι σε σχέση με την καλή προσαρμογή της πύλης στις ανάγκες των χρηστών (Μ.Ο. = 3,67, Τ.Α. = 0,862) αλλά και σε σχέση με την καταλληλότητα των πληροφοριών που παρουσιάζονται (Μ.Ο. = 3,78, Τ.Α. = 0,786).

Στον αντίποδα, οι συμμετέχοντες είναι μάλλον σύμφωνοι πως οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι επίκαιρες/ενημερωμένες (Μ.Ο. = 3,95, Τ.Α. = 0,803) και σύμφωνοι σχετικά με το γεγονός ότι οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ακριβείς (Μ.Ο. = 4,04, Τ.Α. = 0,769). Επιπλέον, οι ερωτηθέντες δηλώνουν πως νιώθουν ασφαλείς κατά την διάρκεια της εκτέλεσης ενεργειών στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ (Μ.Ο. = 4,07, Τ.Α. = 0,879). Μάλλον συμφωνούν πως η κατάθεση αιτήσεων στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη (Μ.Ο. = 3,89, Τ.Α. = 0,809) και πως η ανταπόκριση στις αιτήσεις στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι άμεση (Μ.Ο. = 3,87, Τ.Α. = 0,818).

Τέλος, παρουσιάζονται ουδέτεροι προς σύμφωνοι με την άποψη πως η αναζήτηση ενός θέματος ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη (Μ.Ο. = 3,76, Τ.Α. = 0,816). Τα αποτελέσματα αυτού του μέρους του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στο Πίνακα 7.2.

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερος	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα	Μέσος όρος	Τυπική Απόκλιση
11. Είμαι ικανοποιημένος από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ	-	-	32,7%	43,6%	23,6%	3,91	,752
12. Η πλοήγηση στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη	-	5,5%	29,1%	45,5%	20%	3,80	,826
13. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι φιλική προς τον χρήστη	-	3,6%	30,9%	45,5%	20%	3,82	,796
14. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι καλά οργανωμένη	-	9,1%	21,8%	49,1%	20%	3,80	,869
15. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι καλά προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών	-	9,1%	30,9%	43,6%	16,4%	3,67	,862
16. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι κατάλληλες	-	3,6%	32,7%	45,5%	18,2%	3,78	,786
17. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι επίκαιρες/ενημερωμένες	-	3,6%	23,6%	47,3%	25,5%	3,95	,803
18. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ακριβείς	-	1,8%	48%	47,3%	29,1%	4,04	,769
19. Η ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ ήταν διαθέσιμη όταν χρειάστηκε να την επισκεφθείτε	-	18,2%	21,8%	34,5%	41,8%	4,16	,834
20. Νιώθω ασφαλής κατά την διάρκεια της εκτέλεσης ενεργειών στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ	-	5,5%	18,2%	40%	36,4%	4,07	,879
21. Η κατάθεση αιτήσεων στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη	-	1,8%	32,7%	40%	25,5%	3,89	,809
22. Η ανταπόκριση στις αιτήσεις στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι άμεση	-	5,5%	23,6%	49,1%	21,8%	3,87	,818
23. Η αναζήτηση ενός θέματος ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη	-	5,5%	30,9%	45,5%	100%	3,76	,816

Πίνακας 7.4. Αξιολόγηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ

8. Συμπεράσματα και Προτάσεις

Η παρούσα έρευνα μελέτησε το επίπεδο χρήσης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ και το πώς οι πολίτες αξιολογούν τις παρεχόμενες υπηρεσίες της. Στην έρευνα συμμετείχαν συνολικά 100 πολίτες, στην πλειοψηφία τους γυναίκες και στην ηλικιακή ομάδα των 31-50 ετών. Το εκπαιδευτικό επίπεδο του δείγματος μπορεί να χαρακτηριστεί μέτριο προς υψηλό, καθώς 2 στους 3, ήταν είτε απόφοιτοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, είτε κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας, στο πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου, διαπιστώθηκε ότι το μεγαλύτερο μέρος των συμμετεχόντων ασχολείται πολλές ώρες την εβδομάδα με το διαδίκτυο, ενώ οι περισσότεροι επισκέπτονται ιστοσελίδες δημόσιων φορέων και οργανισμών 1 φορά το μήνα. Κατά κύριο λόγο, οι ιστοσελίδες αυτές ανήκουν σε Υπουργεία, Δήμους και Περιφέρειες, ενώ υψηλή επισκεψιμότητα παρουσιάζουν επίσης και οι ιστοσελίδες ασφαλιστικών φορέων, οι ιστοσελίδες ΚΕΠ και η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ. Ο κυριότερος λόγος επίσκεψης των ιστοσελίδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για 8 στους 10 συμμετέχοντες ήταν η ενημέρωση για θέματα ενδιαφέροντος, και στην συνέχεια η κατάθεση αίτησης σε δημόσιο φορέα και η ενημέρωση για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για μια αίτηση.

Σύμφωνα με τα τελευταία στατιστικά στοιχεία, η χρήση, από τους πολίτες, των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα έχει αυξηθεί τα τελευταία χρόνια, καθώς το 2018, το 29% των Ελλήνων πολιτών έκαναν χρήση του διαδικτύου για να κατεβάσουν επίσημα έγγραφα από τις δημόσιες αρχές, το 23% έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αποστείλουν συμπληρωμένες φόρμες, ηλεκτρονικά προς τις δημόσιες υπηρεσίες της χώρας, το 46% έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αλληλεπιδράσουν με τους δημόσιους οργανισμούς και το 43% έκαναν χρήση του διαδικτύου για να αποκτήσουν πληροφορίες για τις δημόσιες αρχές (European Commission, 2019). Αυτή η εικόνα μπορεί να καταγραφεί και στην παρούσα έρευνα, μιας και οι χρήστες φαίνεται ότι χρησιμοποιούν τις ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περισσότερο για να αποκτήσουν πληροφορίες για θέματα που τους ενδιαφέρουν, παρά για να καταθέσουν αιτήσεις.

Αναλυτικότερα σε ότι αφορά την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗ, σύμφωνα με τα ευρήματα της παρούσας έρευνας, περίπου 2 στους 3 συμμετέχοντες δήλωσαν ότι γνώριζαν την πύλη ΕΡΜΗΣ, ενώ λίγο περισσότεροι από 1 στο 2 δήλωσαν ότι την είχαν επισκεφθεί στο

παρελθόν. Ο κυριότερος λόγος επίσκεψης της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ ήταν η ενημέρωση για δικαιολογητικά και αιτήσεις (για λιγότερους από 2 στους 3 συμμετέχοντες) και στη συνέχεια, αν και όχι με μεγάλη διαφορά ήταν η κατάθεση αίτησης σε δημόσιους φορείς και η ενημέρωση για ζητήματα ενδιαφέροντος. Διαπιστώθηκε επίσης, πως οι περισσότεροι συμμετέχοντες συνηθίζουν να εισέρχονται στην συγκεκριμένη διαδικτυακή πύλη από σταθερό υπολογιστή και πως η μέση παραμονή τους σε αυτή δεν ξεπερνά τα 10 λεπτά.

Οι συμμετέχοντες φαίνεται να επισκέπτονται την πύλη αυτή, από το σπίτι τους, αλλά και από τον χώρο εργασίας τους. Όπως δείχνουν τα στατιστικά στοιχεία χρήσης, που δημοσιεύονται από την ίδια τη πύλη, η κατάθεση αιτήσεων έχει αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια, από 49,9 χιλ. το 2016 σε 152,3 χιλ. το 2018. Τα κυριότερα έγγραφα που εκδίδονται από την ηλεκτρονική πύλη είναι πιστοποιητικά οικογενειακής κατάστασης και βεβαιώσεις γέννησης (ΚΕΠ Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών, 2019).

Η παρούσα έρευνα ολοκληρώνεται με την συλλογή των απόψεων των συμμετεχόντων για την ικανοποίησή τους από την πύλη ΕΡΜΗΣ και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της εν λόγω πύλης. Ο μεγαλύτερος βαθμός συμφωνίας των συμμετεχόντων στην έρευνα καταγράφηκε ως προς την διαθεσιμότητα της πύλης, όταν οι χρήστες χρειάστηκε να την επισκεφθούν και στη συνέχεια ως προς την ασφάλεια που αισθάνονται κατά την περιήγησή τους σε αυτή, την ακρίβεια των πληροφοριών που παρουσιάζονται σε αυτή και την ευκολία στην κατάθεση των αιτήσεων. Ουδέτεροι προς σύμφωνοι φάνηκαν να είναι οι πολίτες με το ότι η αναζήτηση ενός θέματος ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη, με το ότι είναι ικανοποιημένοι από την πύλη και με την ευκολία πλοήγησης και την φιλικότητα προς το χρήστη. Οι συμμετέχοντες ήταν ουδέτεροι ως προς την καλή προσαρμογή της πύλης στις ανάγκες των χρηστών, αλλά και σε σχέση με την καταλληλότητα των πληροφοριών που παρουσιάζονται.

Αρκετές προηγούμενες μελέτες έχουν αξιολογήσει την ικανοποίηση των Ελλήνων πολιτών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα. Οι Papadomichelaki & Mentzas (2011) μελέτησαν πως οι Έλληνες χρήστες αλληλεπιδρούν με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και διαπίστωσαν ότι παράγοντες όπως η αποτελεσματικότητα, η εμπιστοσύνη, η αξιοπιστία και η υποστήριξη των πολιτών, επηρεάζουν σημαντικά τις αξιολογήσεις που κάνουν ως προς την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και την ικανοποίησή τους. Παρόμοια στη παρούσα έρευνα βρέθηκε ότι οι χρήστες δίνουν μεγάλη σημασία στην διαθεσιμότητα της

πύλης ΕΡΜΗΣ και νιώθουν ασφαλείς κατά τη περιήγηση τους σε αυτή. Η μεγάλη σημασία που έχει η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια προς τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχει επίσης τονιστεί και από άλλους ερευνητές (Zhang and Von Dran, 2001; Dwivedi and Weerakkody, 2007) για την ποιότητα του ιστότοπου.

Πιο πρόσφατα οι Skordoulis et al., (2017) αξιολόγησαν την ικανοποίηση των Ελλήνων πολιτών από την ιστοσελίδα του TAXISnet. Η συνολική ικανοποίηση των χρηστών από το TAXISnet καταγράφηκε σε μέτρια επίπεδα και η ευκολία στην πλοήγηση ήταν ο παράγοντας που συνεισέφερε στο μικρότερο βαθμό στην ικανοποίηση των πολιτών. Παρόμοια, στη παρούσα έρευνα, το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ καταγράφηκε σε μέτρια επίπεδα και η πλοήγηση ήταν ένας παράγων για τον οποίο καταγράφηκε ουδετερότητα.

Ολοκληρώνοντας την καταγραφή των συμπερασμάτων της παρούσας έρευνας, θα ήταν παράλειψη να μη σημειωθεί πως η έρευνα έχει περιορισμούς. Αρχικά αν και συγκεντρώθηκε ένα ικανοποιητικό σε μέγεθος δείγμα, διαπιστώθηκε ότι μόνο 1 στους 2 συμμετέχοντες είχαν επισκεφθεί στο παρελθόν την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗ και συνεπώς ήταν και σε θέση να την αξιολογήσουν. Ως εκ τούτου το μέγεθος του δείγματος, σε ότι αφορά την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ ήταν μικρό και τα αποτελέσματα δεν δύναται να γενικευτούν στον γενικό πληθυσμό, ωστόσο μπορεί να θεωρηθεί ότι καλύπτει τους σκοπούς της παρούσας μελέτης. Ακόμα ένα σημαντικό σημείο που πρέπει να τονιστεί ότι η εν λόγω μελέτη διεξήχθη εν μέσω της κρίσης του κορωνοϊού στην Ελλάδα, μια περίοδο κατά την οποία η χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξήθηκε, λόγω της υπολειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών στην χώρα και των μέτρων περιορισμού μετακίνησης των πολιτών. Συνεπώς ένα μεγαλύτερο μέρος των πολιτών τους τελευταίους μήνες, έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συνοψίζοντας η γνώση και η χρήση της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ ήταν περιορισμένη μεταξύ των συμμετεχόντων της μελέτης, παρά το ότι η έρευνα διεξήχθη σε μια περίοδο αύξησης της επισκεψιμότητας στις ιστοσελίδες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα. Παρ' όλα αυτά η πλειοψηφία των χρηστών αξιολόγησαν σχετικά θετικά την λειτουργία της πύλης, κυρίως ως προς τους τομείς της διαθεσιμότητας, της ασφάλειας, της ακρίβειας των πληροφοριών και της ευκολίας στην κατάθεση αιτήσεων. Ωστόσο φαίνεται να υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης, ώστε το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών να αυξηθεί. Οι σχεδιαστές της πύλης θα πρέπει να προβούν σε ενέργειες ώστε να βελτιώσουν την αναζήτηση

θεμάτων ενδιαφέροντος, ώστε αυτή να καταστεί περισσότερο εύκολη για τους χρήστες, μιας και οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω αυτής είναι πολλαπλές. Είναι σημαντικό επίσης να βελτιωθούν τα τεχνικά χαρακτηριστικά της, ώστε η πλοήγηση να καταστεί περισσότερο εύκολη και πιο φιλική/προσιτή προς τους χρήστες.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Έρευνα για την αξιολόγηση της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ από τους πολίτες

Η έρευνα διεξάγεται στο πλαίσιο διεξαγωγής διπλωματικής εργασίας για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών με τίτλο "Διοίκηση Επιχειρήσεων και Οργανισμών", του τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Οικονομικών και Διοικητικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων.

Σκοπός της έρευνας είναι η αξιολόγηση της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ από τους πολίτες. Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και ανώνυμη. Ο χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου είναι 5-8 λεπτά. Σας ευχαριστούμε εκ των προτέρων για την συμμετοχή σας.

ΜΕΡΟΣ Α: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΛΙΤΩΝ

Φύλο	<input type="checkbox"/> Άρρεν <input type="checkbox"/> Θήλυ
Ηλικία	<input type="checkbox"/> 18-21 ετών <input type="checkbox"/> 21-30 ετών <input type="checkbox"/> 31-40 ετών <input type="checkbox"/> 41-50 ετών <input type="checkbox"/> 51-60 ετών <input type="checkbox"/> > 60 ετών
Επίπεδο εκπαίδευσης	<input type="checkbox"/> Πρωτοβάθμια εκπαίδευση (Δημοτικό) <input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια εκπαίδευση (Λύκειο) <input type="checkbox"/> Μεταδευτεροβάθμια εκπαίδευση (ΙΕΚ, κ.α.) <input type="checkbox"/> ΑΕΙ – ΤΕΙ <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακός τίτλος <input type="checkbox"/> Διδακτορικός τίτλος
Οικογενειακή κατάσταση	<input type="checkbox"/> Άγαμος <input type="checkbox"/> Έγγαμος χωρίς παιδιά <input type="checkbox"/> Έγγαμος με παιδιά
Κατάσταση απασχόλησης	<input type="checkbox"/> Άνεργος <input type="checkbox"/> Ιδιωτικός υπάλληλος <input type="checkbox"/> Δημόσιος υπάλληλος

	<input type="checkbox"/> Ελεύθερος επαγγελματίας <input type="checkbox"/> Αυτοαπασχολούμενος <input type="checkbox"/> Συνταξιούχος
--	--

**ΜΕΡΟΣ Β: ΧΡΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΕΡΜΗΣ**

1. Πόσες ώρες την εβδομάδα χρησιμοποιείται το διαδίκτυο;

Λιγότερο από 1 ώρα	1-5 ώρες	6-10 ώρες	11-20 ώρες	Περισσότερο από 20 ώρες

2. Πόσο συχνά επισκέπτεστε ιστοσελίδες δημόσιων φορέων/οργανισμών στο διαδίκτυο;

Τουλάχιστον 1 φορά το χρόνο	Τουλάχιστον 1 φορά το μήνα	Τουλάχιστον 1 φορά την εβδομάδα	Καθημερινά

3. Παρακαλώ συμπληρώστε τις τρεις ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών που επισκέπτεστε συχνότερα.

Ιστοσελίδες ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτηση Πολιτών)	
Ιστοσελίδες Υπουργείων	
Ιστοσελίδες Δήμων/Περιφερειών	
Ιστοσελίδες Ασφαλιστικών Φορέων	
TaxisNet	
ΗΔΙΚΑ	
ΕΡΜΗΣ	
Άλλο	

4. Για ποιους λόγους επισκέπτεστε ηλεκτρονικές σελίδες/εφαρμογές δημοσίων υπηρεσιών;

Για να ενημερωθώ για θέματα που με ενδιαφέρουν	
Για να ενημερωθώ για δικαιολογητικά για αιτήσεις	
Για να καταθέσω αιτήσεις στους δημόσιους φορείς	

5. Γνωρίζετε την Εθνική ηλεκτρονική Πύλη ΕΡΜΗΣ;

Ναι	Όχι

6. Έχετε ποτέ επισκεφθεί την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

Ναι	Όχι

ΜΕΡΟΣ Γ: ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΕΡΜΗΣ

7. Για ποιους λόγους έχετε στο παρελθόν επισκεφθεί την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

Για να ενημερωθώ για θέματα που με ενδιαφέρουν	
Για να ενημερωθώ για δικαιολογητικά για αιτήσεις	
Για να καταθέσω αιτήσεις στους δημόσιους φορείς	

8. Ποια συσκευή χρησιμοποιείτε συνήθως για την πρόσβαση στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

Σταθερός υπολογιστής	Φορητός υπολογιστής	Κινητό τηλέφωνο	Ταμπλέτα

9. Ποια είναι κατά μέσο όρο η διάρκεια παραμονής σας στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ σε μια επίσκεψη;

Λιγότερο από 2 λεπτά	Λιγότερο από 5 λεπτά	Λιγότερο από 10 λεπτά	Περισσότερο από 10 λεπτά

10. Από πού χρησιμοποιείτε συνήθως την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ;

Από το σπίτι	Από το χώρο εργασίας	Και τα δύο

ΜΕΡΟΣ Δ: ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΕΡΜΗΣ

Παρακαλώ αναφέρετε κατά πόσο συμφωνείτε ή διαφωνείτε με κάθε μια από τις παρακάτω προτάσεις.

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ουδέτερος	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
11. Είμαι ικανοποιημένος από την ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ					
12. Η πλοήγηση στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη					
13. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι φιλική προς τον χρήστη					
14. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι καλά οργανωμένη					
15. Η ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι καλά προσαρμοσμένη στις ανάγκες των χρηστών					
16. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι κατάλληλες					
17. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι επίκαιρες/ενημερωμένες					
18. Οι πληροφορίες που εμφανίζονται στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι ακριβείς					
19. Η ιστοσελίδα της ηλεκτρονικής πύλης ΕΡΜΗΣ ήταν διαθέσιμη όταν χρειάστηκε να την επισκεφθείτε					
20. Νιώθω ασφαλής κατά την διάρκεια της εκτέλεσης ενεργειών στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ					
21. Η κατάθεση αιτήσεων στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη					
22. Η ανταπόκριση στις αιτήσεις στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι άμεση					
23. Η αναζήτηση ενός θέματος ενδιαφέροντος στην ηλεκτρονική πύλη ΕΡΜΗΣ είναι εύκολη					

Ευχαριστούμε για το χρόνο σας!

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adams, C. (Ed.). (2015, June). *Proceedings of the 15th European Conference on eGovernment 2015: ECEG 2015*. Academic Conferences Limited.

Bannister, F., & Connolly, R. (2014). ICT, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128.

Baxevas T. (2019). *GDPR Overview*. Alexander TEI of Thessaloniki

Becker, J., Niehaves, B., Algermissen, L., Delfmann, P., & Falk, T. (2004, August). E-government success factors. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 503-506). Springer, Berlin, Heidelberg.

Bournaris, T. (2020). Evaluation of e-Government Web Portals: The Case of Agricultural e-Government Services in Greece. *Agronomy*, 10(7), 932.

Chatterjee, A. (2017). *Information Systems and Networks. Elements of Information Organization and Dissemination*, 353–426.

Chatzopoulos, K. C., & Economides, A. A. (2009). A holistic evaluation of Greek municipalities' websites. *EG*, 6(2), 193-212.

Gounopoulos, E., Kontogiannis, S., Kazanidis, I., & Valsamidis, S. (2020). The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece. *KnE Social Sciences*, 401-411.

Deligiaouri, A. (2013). Open governance and e-rulemaking: online deliberation and policy-making in contemporary greek politics. *Journal of Information Technology & Politics*, 10(1), 104-124.

Δι@ύγεια - API Ανοιχτών Δεδομένων (2019). Διαθέσιμο από <https://diavgeia.gov.gr/api/help>

Dwivedi, Y. K., & Weerakkody, V. (2007). Examining the factors affecting the adoption of broadband in the Kingdom of Saudi Arabia. *Electronic Government, an International Journal*, 4(1), 43-58.

European Comission, (2018). *E-government in Greece*. Διαθέσιμο από https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_Greece_2018_0.pdf

European Commission (2016). E Government in Greece. Διαθέσιμο από https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Greece%20-%20February%202016%20-%20v%2018_0_2_00.pdf

European Commission, (2018). eGovernment Benchmark 2018. Securing eGovernment for all. Διαθέσιμο από https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-47/egovernment_benchmark_2018_background_report_F21FA84B-0254-F4DB-7B2FC4567D4AA925_55487.pdf

European Commission, (2019). Digital Government Factsheet 2019 Bulgaria. Διαθέσιμο από https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Bulgaria_2019_1.pdf

European Commission, (2019). Digital Government Factsheet 2019. Greece. Διαθέσιμο από https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Greece_2019.pdf

European Commission, (2019). eGovernment factsheets anniversary report. Διαθέσιμο από https://ec.europa.eu/isa2/sites/isa/files/docs/news/10egov_anniv_report.pdf

EPMΗΣ (2020). Διαθέσιμο από <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>

Fang, Z. (2002). E-government in digital era: concept, practice, and development. *International journal of the Computer, the Internet and management*, 10(2), 1-22.

Fath-Allah, A., Cheikhi, L., Al-Qutaish, R. E., & Idri, A. (2014). E-government portals best practices: a comprehensive survey. *Electronic Government, an International Journal*, 11(1/2), 101-132.

Francesconi, E., Grönlund, A., & van Engers, T. M. (2010). *Electronic Government and the Information Systems Perspective*. Springer-Verlag Berlin Heidelberg.

Goulas, D., & Kontogeorga, G. (2013). How did the economic crisis in Greece affected the steps in applying e-government at the first degree self-government of Greece. *Journal of Governance and Regulation*, 2(4).

Hahamis, P., Iles, J., & Healy, M. (2005). e-Government in Greece: Bridging the gap between need and reality. *Electronic Journal of e-government*, 3(4), 185-192.

ΗΔΙΚΑ (2020). Διαθέσιμο από <http://www.idika.gr/esy>.

Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating websites from a public value perspective: A review of Turkish local government websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351-363.

Keikhosrokiani, P. (2019). *Perspectives in the Development of Mobile Medical Information Systems: Life Cycle, Management, Methodological Approach and Application*. Academic Press.

Κανονισμός ΕΕ 2016/679. Ανακτήθηκε από <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

Kassen, M. (2019). Open data and e-government-related or competing ecosystems: a paradox of open government and promise of civic engagement in Estonia. *Information Technology for Development*, 25(3), 552-578.

ΚΕΠ Στατιστικά Υποθέσεων Πολιτών (2019). Διαθέσιμο από http://kepstats.yap.gov.gr/Ermis_2018

Lathrop, D., & Ruma, L. (2010). *Open government: Collaboration, transparency, and participation in practice*. " O'Reilly Media, Inc."

Layne, K., & Lee, J. (2001). Developing fully functional E-government: A four stage model. *Government information quarterly*, 18(2), 122-136.

Mantas, J., Hasman, A., & Gallos, P. (Eds.). (2019). *Health Informatics Vision: From Data via Information to Knowledge* (Vol. 262). IOS Press.

Markellos, K., Markellou, P., Panayiotaki, A., & Stergiani, E. (2007). Current state of Greek E-Government initiatives. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 2(3), 67-88.

McBride, K., Toots, M., Kalvet, T., & Krimmer, R. (2018). Leader in e-government, laggard in open data: Exploring the case of Estonia. *Revue française d'administration publique*, (3), 613-625.

Ministry of Administrative Reconstruction (2016). E-government in Greece. Διαθέσιμο από http://iobe.gr/docs/pub/PRE_N.MICHALOPOULOS_01062017_PUB_GR.pdf

- Napitupulu, D., & Sensuse, D. I. (2014). The critical success factors study for e-Government implementation. *International Journal of Computer Applications*, 89(16), 23-32.
- Nordfors, L., Ericson, B., & Lindell, H. (2016). Vinnova report, The future of e-Government. scenarios 2016.
- O'Brien, A. J. George. M, Marakas. 2010. *Management Information System*,. McGrawHill.
- Omar, K., Scheepers, H., & Stockdale, R. (2011, August). eGovernment service quality assessed through the public value lens. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 431-440). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Otjacques, B., Hitzelberger, P., & Feltz, F. (2007). Interoperability of e-government information systems: Issues of identification and data sharing. *Journal of management information systems*, 23(4), 29-51.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2009, August). A multiple-item scale for assessing e-government service quality. In *International Conference on Electronic Government* (pp. 163-175). Springer, Berlin, Heidelberg.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2011). Analysing e-government service quality in Greece. *Electronic Government, An International Journal*, 8(4), 290-308.
- Pezoulas, V. C., Exarchos, T. P., & Fotiadis, D. I. (2020). *Data protection. Medical Data Sharing, Harmonization and Analytics*, 105–136.
- Rose, J., Persson, J. S., Heeager, L. T., & Irani, Z. (2015). Managing e- Government: value positions and relationships. *Information Systems Journal*, 25(5), 531-571.
- Sammut, R. (2018). *The usability and applicability of mobile technology in government services* (Bachelor's thesis, University of Malta).
- Sarantis, D. (2017). Modernization of Greek Public Sector: Results from eGovernment Law Application and Next Steps. In *The Proceedings of 17th European Conference on Digital Government ECDG 2017* (p. 179).
- Skordoulis, M., Alasonas, P., & Pekka-Economou, V. (2017). E-government services quality and citizens' satisfaction: a multi-criteria satisfaction analysis of TAXISnet information system in Greece. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 22(1), 82-100.

Σπινέλλης Δ., Βασιλάκης Ν., Πουλούδη Ν., Τσούμα Ν., (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος Προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης ΔΙΑΝΟΕΣΙΣ

Sulehat, N. A., & Taib, C. A. (2016). e-Government Information Systems Interoperability in developing countries: The case of Jordan. *Journal of Business and Social Review in Emerging Economies*, 2(1), 39-49.

Svärd, P. (2017). *e-Government development and its impact on information management. Enterprise Content Management, Records Management and Information Culture Amidst e-Government Development, 1–11.*

Σύνολα δεδομένων (2019). Διαθέσιμο από http://www.data.gov.gr/dataset?groups=dhmosiadioikhsh&_groups_limit=0

Tambouris, E., Gorilas, S., & Boukis, G. (2001). Investigation of electronic government.

Tambouris, E., Loutas, N., Peristeras, V., & Tarabanis, K. (2008, November). The role of interoperability in eGovernment applications: An investigation of obstacles and implementation decisions. In *2008 Third International Conference on Digital Information Management* (pp. 381-386). IEEE.

Twizeyimana, J. D., & Andersson, A. (2019). *The public value of E-Government – A literature review. Government Information Quarterly.*

Warf, B. (2016). *e-Government in Asia: Origins, politics, impacts, geographies.* Chandos Publishing.

Worall, L. (Ed.), (2010). *Leading issues in e-government research.* Ridgeway Press in the UK.

Yiannoukakou, A. (2011). Government Information: Access and Greece's Efforts for Access. In A. Giannakopoulos and P. Damianos-Sakas (ed). *Symposium on Integrated Information: Theory, Policies, Tools*, 29 October-3 November 2011, Kos, Greece.

Yong, J. S. (2004, October). Promoting Citizen-Centered Approaches to e-Government Programmes: Strategies and Perspectives from Asian Economies. In *Proceedings of Second APEC High-Level Symposium on e-Government, Acapulco, Mexico.*

Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). Πώς γίνεται μια επιστημονική εργασία; Επιστημονική έρευνα και συγγραφή εργασιών. Αθήνα: Κριτική

Zhang, P., & von Dran, G. (2001, January). Expectations and rankings of Web site quality features: Results of two studies on user perceptions. In *Proceedings of the 34th annual Hawaii international conference on system sciences* (pp. 10-pp). IEEE.

Ziemba, E., Papaj, T., Żelazny, R., & Jadamus-Hacura, M. (2016). Factors influencing the success of e-government. *Journal of Computer Information Systems*, 56(2), 156-167.