



**ΑΝΟΙΚΤΟ  
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ  
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ  
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

## **ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ**

**ΑΝΑΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ  
ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΜΕΤΑΤΡΟΠΗ ΤΗΣ ΣΕ  
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

**ΜΑΡΙΟΣ ΚΑΡΑΣΑΜΑΝΗΣ**

**ΣΑΒΒΑΣ ΚΑΤΣΙΚΙΔΗΣ**

**ΛΕΥΚΩΣΙΑ, ΙΟΥΝΙΟΣ, 2016**



# Περιεχόμενα

<b>1</b>	<b>Εισαγωγή</b> .....	<b>7</b>
1.1	Εισαγωγή: Πρόβλημα, σκοπός, μεθοδολογία.....	7
<b>2</b>	<b>Η έννοια της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</b> .....	<b>9</b>
2.1	Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	9
2.1.1	Τα οφέλη από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	10
2.1.2	Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία .....	12
2.1.3	Οι προκλήσεις που δημιουργεί η Ηλεκτρονική Δημοκρατία.....	16
2.2	Οι Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας .....	19
2.2.1	Η Ευρωπαϊκή Ένωση.....	19
2.2.2	Ηνωμένο Βασίλειο – Εσθονία .....	20
<b>3</b>	<b>Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Κύπρο</b> .....	<b>21</b>
3.1	Το επίπεδο εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Κύπρο .....	21
3.1.1	Η στρατηγική της Κυβέρνησης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και οι εφαρμογές της στην Κύπρο.....	23
3.2	Προοπτικές αναβάθμισης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Κύπρο.....	26
3.2.1	Ψηφιακή στρατηγική της Κύπρου (2012-2020) (Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 2012: 23-24).....	26
3.2.2	Κυβερνητική Διαδικτυακή Δίοδος Ασφαλείας (Government Gateway )- ΑΡΙΑΔΝΗ.....	27
3.2.3	eGovernment Strategy (2014-2020).....	29
3.2.4	Κυβερνητική Αποθήκη Πληροφοριών.....	29
<b>4</b>	<b>Ανάλυση Ερωτηματολογίου</b> .....	<b>30</b>
4.1	Ερωτηματολόγιο.....	30
4.1.1	Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου.....	31
4.1.2	Παρατηρήσεις επί των αποτελεσμάτων του Ερωτηματολογίου.....	35
<b>5</b>	<b>Συμπεράσματα</b> .....	<b>39</b>
5.1	Ανάλυση του Εξωτερικού Περιβάλλοντος με την μέθοδο S.W.O.T.....	39
5.1.1	Οικονομικό Περιβάλλον.....	41
5.1.2	Νομικό Περιβάλλον.....	42
5.1.3	Κοινωνικό-πολιτισμικό περιβάλλον.....	43
5.1.4	Δημογραφικό περιβάλλον.....	44
5.2	Επίλογος.....	44
.		
.		
	<b>Βιβλιογραφία</b> .....	<b>48</b>



# Περίληψη

Το θέμα της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής είναι η αναδιάρθρωση της δημόσιας υπηρεσίας μέσα από τη χρήση της ηλεκτρονική διακυβέρνησης με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Στο επίκεντρο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βρίσκεται ο πολίτης και η αναβάθμιση της ποιότητας εξυπηρέτησής του. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εισαγωγή και χρήση των τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφορίας στη δημόσια υπηρεσία έτσι ώστε οι κυβερνητικές υπηρεσίες να παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή. Η διατριβή αυτή περιλαμβάνει σχολιασμό των κυριότερων πλεονεκτημάτων αλλά και δυσκολιών που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μετά την εκτενή περιγραφή των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υπάρχουν στην Κύπρο, γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων ενός ερωτηματολογίου που διανεμήθηκε σε εκατόν ερωτηθέντες διάφορων ηλικιών και αφορά τη γενικότερη στάση των Κυπρίων απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και τα δεδομένα της διατριβής χρησιμοποιήθηκαν για να γίνει περιγραφή του εξωτερικού περιβάλλοντος που επηρεάζει τις προσπάθειες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη χρήση της μεθόδου S.W.O.T. Με αυτό τον τρόπο, εντοπίστηκαν οι κυριότερες ευκαιρίες και απειλές οι οποίες αφού αξιοποιηθούν σωστά από την κυβέρνηση, τότε θα υιοθετηθεί μια στρατηγική η οποία θα συμβάλει τόσο στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Υπηρεσίας όσο και στην καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Τα κυριότερα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μείωση του διοικητικού κόστους της Δημόσιας Υπηρεσίας και των ρυθμών αύξησης του ανθρώπινου δυναμικού της καθώς επίσης και η μείωση της ταλαιπωρίας των πολιτών, η βελτίωση της ποιότητας εξυπηρέτησής τους και η μείωση της γραφειοκρατίας. Η ηλεκτρονική δημοκρατία επίσης ενδυναμώνει την ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Οι κυριότερες προκλήσεις στο πλαίσιο της εφαρμογής της είναι ο ηλεκτρονικός αναλφαβητισμός των πολιτών και η έλλειψη πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες. Αυτές τις προκλήσεις, σε συνδυασμό με την ελλιπή ενημέρωση των πολιτών και την έλλειψη εξοικείωσής τους με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καλείται να αντιμετωπίσει η κυβέρνηση ώστε να επιτύχει το στόχο της ποιοτικής εξυπηρέτησης του πολίτη.

# Abstract

The subject of the present thesis is the restructuring of the Public Service through the use of e-Government aiming at the best possible service of the citizen. The e-Government focuses on the citizen and the upgrade of the quality of their service. The e-Government could be defined as the introduction and use of the Information and Communication Technologies in the Public Service so as the government service to be provided in an electronic form. This thesis includes a commentary on the major advantages and difficulties that emerge in implementing the e-Government. Following the extensive description of the public digital services in Cyprus, the outcome of a questionnaire which was distributed among a hundred people of various ages is discussed. The questionnaire is about the general stance of Cypriot citizens towards the e-Government. The outcome of the questionnaire along with all the thesis' data have been used in describing the external environment which influences the efforts for the implementation of the e-Government using the S.W.O.T. method. In this manner, the major opportunities and threats were identified and will be exploited by the Government in order to adopt an appropriate strategy which will contribute both to the update of the Public Service and the improvement of the citizen's service.

The most important benefits of the e-Government are the reduction of the administrative cost of the Public Service, the reduction of the increase rates of the human resource of the Public Service, the reduction of the citizens' suffering, the improvement of the quality of service and the reduction of bureaucracy. In addition, e-Democracy reinforces the active participation of the citizens in the democratic procedures. The most important challenges in implementing the e-Government is the digital illiteracy of citizens and the lack of access to the new technologies. The Government has to encounter and get rid of these challenges, along with the inadequate update of the citizens and their lack of familiarization with the e-Government, to achieve the best possible service of the citizen.

# Κεφάλαιο 1

## Εισαγωγή

### 1.1. Εισαγωγή: Πρόβλημα, σκοπός, μεθοδολογία

Η αναδιάρθρωση της Δημόσιας Υπηρεσίας στην Κύπρο συχνά σχετίζεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή περιορίζεται στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποκλειστικά ως μέσου αναδιάρθρωσης και διοικητικής μεταρρύθμισης της Δημόσιας Υπηρεσίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται στο επίκεντρο της προσπάθειας μετασχηματισμού της Κυπριακής Δημοκρατίας σε ψηφιακή, αφού η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ουσιαστικά την εξυπηρέτηση του κοινού μέσω της χρήσης των δημόσιων υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή.

Με τη διατριβή αυτή επιχειρείται, μέσα από την αξιοποίηση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των ευκαιριών και την αντιμετώπιση των απειλών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να προσδιοριστεί εκείνη η στρατηγική ή να εξευρεθούν τρόποι βελτίωσης της υφιστάμενης κυβερνητικής στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας της εξυπηρέτησης του πολίτη. Με αυτό τον τρόπο προκύπτει το πρόβλημα αυτής της διατριβής που είναι η δημιουργία μιας ψηφιακής δημοκρατίας με επίκεντρο τον πολίτη και την ποιότητα εξυπηρέτησής του. Παρεμφερή ερευνητικά ερωτήματα που βοηθούν στην επίλυση του προβλήματος είναι το θέμα της ενημέρωσης και εξοικείωσης του κοινού με τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, η επιρροή και οι κίνδυνοι του διαδικτύου στη διακυβέρνηση καθώς και η συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η βιβλιογραφία γενικότερα φαίνεται ότι έχει ασχοληθεί κυρίως με την ηλεκτρονική δημοκρατία που αποτελεί μεν σημαντική πτυχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά περιορίζεται στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και στις κυβερνητικές και δημοκρατικές διαδικασίες γενικότερα. Επίσης, οι αρμόδιοι φορείς ασχολούνται με το θέμα της παροχής δημόσιων υπηρεσιών, χωρίς απαραίτητα να εξετάζεται ο τρόπος με τον οποίον οι πολίτες αποδέχονται και αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες αυτές.

Σκοπός της παρούσας διατριβής είναι να εξετάσει τον τρόπο με τον οποίο τα οφέλη, οι προκλήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το επίπεδο χρήσης και αντίληψης των Κύπριων πολιτών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργούν ένα εξωτερικό περιβάλλον από το οποίο, με την κατάλληλη μεθοδολογία, προκύπτουν οι ευκαιρίες και οι απειλές τις οποίες η κυβέρνηση μπορεί να αξιοποιήσει και να αντιμετωπίσει ανάλογα προκειμένου να υιοθετηθεί εκείνη η στρατηγική management που θα αναβαθμίσει το επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο.

Το σημαντικότερο συμπέρασμα το οποίο προκύπτει από την παρούσα διατριβή είναι ότι η διασφάλιση της πρόσβασης των πολιτών στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και της σωστής χρήσης και αξιοποίησής τους πρέπει να αποτελέσει ύψιστη προτεραιότητα για το κράτος αφού ανεξάρτητα από τα χαρακτηριστικά των υπηρεσιών (εύκολες, απλές, προσβάσιμες, εύχρηστες), εκείνο που έχει σημασία είναι ο τελικός αποδέκτης να μπορεί να τις αξιοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Μόνο έτσι εξασφαλίζεται ουσιαστικά η ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη.

Πολλά από τα δεδομένα της διατριβής ήταν προσβάσιμα μόνο μέσα από τις ιστοσελίδες κυβερνητικών υπηρεσιών, ενώ υπήρχαν έγγραφα τα οποία δεν ήταν διαθέσιμα στο κοινό, όπως το μνημόνιο Συναντίληψης Κύπρου – Εσθονίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η μεθοδολογία η οποία ακολουθήθηκε περιλάμβανε την εξεύρεση βιβλιογραφίας και πληροφοριών, επικοινωνία με δημόσιους λειτουργούς και επίσκεψη σε κυβερνητικά τμήματα, σύνταξη ερωτηματολογίου και συλλογή και ανάλυση αποτελεσμάτων. Αφού έγινε μια εκτενής περιγραφή και ανάλυση των πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αναλύθηκαν τα αποτελέσματα ερωτηματολογίου τα οποία ήταν ενδεικτικά για τη στάση των Κυπρίων απέναντι στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, χρησιμοποιήθηκαν τα δεδομένα της διατριβής με τη μέθοδο ανάλυσης SWOT για την εξαγωγή συμπερασμάτων σχετικών με τη στρατηγική που πρέπει να υιοθετήσει η κυβέρνηση για επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο δεύτερο κεφάλαιο της διατριβής δίνεται ο ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περιγράφονται και αναλύονται τα οφέλη και τα πλεονεκτήματά της, μεταξύ των οποίων και η ηλεκτρονική δημοκρατία και οι προκλήσεις και οι δυσκολίες που προκύπτουν από την εφαρμογή της.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται σχολιασμός του επιπέδου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο και αναλύονται οι κυριότερες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Κύπρο και σχολιάζονται τα χαρακτηριστικά τους. Αναφέρονται, επίσης, πρωτοβουλίες που έχουν παρθεί για περαιτέρω αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο, μεταξύ των οποίων η ψηφιακή στρατηγική της Κύπρου, η ηλεκτρονική πλατφόρμα ΑΡΙΑΔΝΗ και το μνημόνιο συναντίληψης Κύπρου – Εσθονίας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου το οποίο συντάχθηκε και διανεμήθηκε σε εκατό άτομα και αφορά σημαντικά ερωτήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο πέμπτο κεφάλαιο γίνεται ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος με τη μέθοδο S.W.O.T. και καταγράφονται τα συμπεράσματα για τη στρατηγική της κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η στρατηγική αυτή προκύπτει από την αξιοποίηση και αντιμετώπιση των ευκαιριών και των απειλών που διαμορφώνουν το εξωτερικό περιβάλλον.



# Κεφάλαιο 2

## Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι κατ' εξοχήν φορείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο έχουν δώσει ορισμούς για την ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχουν κάνει μελέτες και εργασίες σχετικά με το θέμα.

### 2.1 Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στην εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στη δημόσια υπηρεσία. Το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) του Υπουργείου Οικονομικών, το οποίο αποτελεί τον κατ' εξοχήν φορέα εφαρμογής και προώθησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ορίζει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως την «αξιοποίηση των Τεχνολογιών των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών» ([http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/page04\\_gr/page04\\_gr?OpenDocument](http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/page04_gr/page04_gr?OpenDocument)). Προφανώς, το ΤΥΠ αντλεί τον ορισμό για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τον ορισμό που η Ευρωπαϊκή Επιτροπή δίδει για αυτήν (e-government) σύμφωνα με τον οποίο «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας σε συνδυασμό με οργανωτική αλλαγή και νέες δεξιότητες με στόχο τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, την αύξηση της δημοκρατικής συμμετοχής και την ενίσχυση της δημιουργίας δημόσιας πολιτικής. Με ιδανικό τρόπο, η μεταμόρφωσή της (δημόσιας υπηρεσίας) θα πρέπει να συμβεί από κοινού τόσο σε Ευρωπαϊκό όσο και σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο» (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>). Προκύπτει, λοιπόν, ότι και η στρατηγική της Κύπρου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι απόλυτα συνυφασμένη με την ευρωπαϊκή, αφού η τελευταία υπαγορεύει ουσιαστικά την εθνική πολιτική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση των κρατών – μελών. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, λοιπόν, προωθεί την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο με σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας της δημόσιας υπηρεσίας και της παροχής δημόσιων υπηρεσιών στα κράτη μέλη. Όπως φαίνεται στο διαδικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, πρόσφατα έχει ολοκληρωθεί το Επιχειρησιακό Σχέδιο 2011 – 2015 ενώ έχει θεσπιστεί ένα καινούργιο Επιχειρησιακό Σχέδιο για την εφαρμογή και προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την περίοδο από το 2016 μέχρι το 2020.

Προφανώς, η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στοχεύει αφενός στην αναδιάρθρωση της δημόσιας υπηρεσίας μέσω της ψηφιοποίησης των διαδικασιών και της μηχανογράφησης έτσι ώστε οι εργασίες των δημοσίων υπαλλήλων να διεκπεραιώνονται αποκλειστικά με ηλεκτρονικά μέσα αποφεύγοντας τη χρήση των έντυπων μέσων και αφετέρου στην παροχή των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης προς τους πολίτες με τη χρήση του διαδικτύου και άλλων μέσων που επιτρέπει η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στη δημόσια διοίκηση. Η δεύτερη πτυχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία θα μας απασχολήσει ουσιαστικά στην παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή, επιτρέπει τη διαδικτυακή πρόσβαση των πολιτών σε πληροφορίες της δημόσιας διοίκησης ενώ ταυτόχρονα τους παρέχει τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν τις δημόσιες υπηρεσίες και, επομένως, να εξυπηρετούνται με τη χρήση των ηλεκτρονικών τους υπολογιστών και του διαδικτύου για θέματα που στα πλαίσια της παραδοσιακής διακυβέρνησης θα ήταν αδύνατο να γίνουν χωρίς τη φυσική παρουσία των πολιτών στα αντίστοιχα κυβερνητικά τμήματα. Συνοψίζοντας, λοιπόν, μπορεί να υιοθετηθεί η άποψη ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την αμφίδρομη επικοινωνία, την πληροφόρηση και την παροχή υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή από τις κυβερνητικές υπηρεσίες προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις (<http://www.kepa.gov.cy/egon/why-egon.html>, πρόσβαση την 07.04.2016).

Ο ορισμός που το ΤΥΠ δίνει για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση φαίνεται ότι δημιουργεί προοπτικές βελτίωσης της δημόσιας υπηρεσίας και κατ' επέκταση της εξυπηρέτησης του κοινού. Σημαντική είναι επίσης η πτυχή του ορισμού που αναφέρεται στην ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών μέσω της άμεσης συμμετοχής του κοινού στη διακυβέρνηση και ισοδυναμεί με την ενίσχυση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, η οποία συνιστά ένα θετικό αποτέλεσμα της γενικότερης εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **2.1.1 Τα οφέλη από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Σύμφωνα με το ΤΥΠ, τα οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά και σχετίζονται τόσο με την ίδια τη δομή και αναδιάρθρωση της Δημόσιας υπηρεσίας όσο και με την εξυπηρέτηση και επαφή του πολίτη με τις δημόσιες διοικήσεις.

Συγκεκριμένα, σύμφωνα με την ίδια πηγή, τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το Δημόσιο συνοψίζονται στη μείωση του κόστους λειτουργίας της Δημόσιας Υπηρεσίας, τη συγκράτηση των ρυθμών αύξησης του προσωπικού και την εξοικονόμηση χρόνου (Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής 2013: 3). Όσον αφορά τα οφέλη της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, αυτά περιλαμβάνουν κυρίως πρακτικά πλεονεκτήματα που απολαμβάνει ο πολίτης τα οποία βελτιώνουν εν τέλει τη σχέση του πολίτη με τη δημόσια διοίκηση και ενισχύουν τη θετική εντύπωση που έχουν οι πολίτες για τη Δημόσια Υπηρεσία. Τα οφέλη αυτά είναι η μείωση της γραφειοκρατίας, η μείωση του χρόνου αναμονής πολιτών σε ουρές, η παροχή περισσότερο προσβάσιμων υπηρεσιών και η καλύτερη ενημέρωση για

τις παρεχόμενες υπηρεσίες. Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν, επίσης, την ευελιξία των συναλλαγών και τη μείωση του κόστους «του επιχειρείν». Τα οφέλη αυτά συντελούν αναπόφευκτα στη βελτίωση της ζωής των πολιτών και ταυτόχρονα συμβάλλουν στην αύξηση της διαφάνειας και της ενεργού συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και επομένως της ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Επίσης, η μείωση του διοικητικού κόστους της Δημόσιας Υπηρεσίας καθιστά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτακτική δεδομένων και των υφιστάμενων οικονομικών συνθηκών στην Κύπρο.

Ένας σημαντικός φορέας για την εφαρμογή, προώθηση και καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο είναι επίσης η Μονάδα Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ανάπτυξης (ΜΔΜ) αποστολή της οποίας είναι η γενικότερη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Υπηρεσίας. Όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα της εν λόγω Μονάδας, «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να εφαρμοστεί ως προτεραιότητα, σε συνάρτηση με τη μεταρρύθμιση της δημόσιας υπηρεσίας» (<http://www.reform.gov.cy/gr/αναπτυξιακή-μεταρρύθμιση/ηλεκτρονική-διακυβέρνηση>, πρόσβαση την 03.05.2016). Στην ίδια ιστοσελίδα, κατ' ανάλογο τρόπο με την ιστοσελίδα του ΤΥΠ, αναφέρονται ως θετικές επιπτώσεις της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης «η μείωση της γραφειοκρατίας και η διαφάνεια, η βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς, επίσης, η ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και της επιχείρησης, η παροχή υπηρεσιών σε 24ωρη βάση, η μείωση του κόστους λειτουργίας του δημόσιου τομέα μέσω εξοικονόμησης πόρων και χρόνου, η αύξηση της παραγωγικότητας και η συγκράτηση των ρυθμών αύξησης του προσωπικού (της δημόσιας υπηρεσίας) και η βελτίωση της ικανοποίησης του πολίτη και, συνεπώς, της εικόνας της δημόσιας υπηρεσίας (κλίμα αξιοπιστίας)» (<http://www.reform.gov.cy/gr/αναπτυξιακή-μεταρρύθμιση/ηλεκτρονική-διακυβέρνηση>, πρόσβαση την 03.05.2016).

Σύμφωνα επίσης με το International Centre for Policy Studies, θετικές προοπτικές οι οποίες επίσης προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν «πιο αποτελεσματική πρόσβαση στις κυβερνητικές υπηρεσίες και τους λειτουργούς, μειωμένα έξοδα των διοικητικών λειτουργιών της κυβέρνησης, αυξημένη δημόσια πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν τον προϋπολογισμό και έγγραφα [του κράτους], καθώς επίσης και τη δημιουργία μιας πιο διαφανούς κυβέρνησης η οποία λογοδοτεί» (International Centre for Policy Studies 2003: 1). Είναι ακριβώς εξαιτίας αυτής της ευκολότερης και αμεσότερης πρόσβασης σε πληροφορίες ευαίσθητου περιεχομένου (όπως είναι ο προϋπολογισμός του κράτους και άλλα ευαίσθητα δεδομένα) που καθιστούν τη δημόσια διοίκηση υπόλογη στον πολίτη. Η άμεση πρόσβαση του πολίτη σε θέματα που αφορούν τη λειτουργία του κράτους μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχει, εν τέλει, στον πολίτη τη δυνατότητα άσκησης ελέγχου της δημόσιας διοίκησης αν αναλογιστεί μάλιστα κανείς την απουσία οποιουδήποτε ελέγχου σε περίπτωση άγνοιας του πολίτη για αυτά τα θέματα. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύονται περισσότερο οι δημοκρατικές διαδικασίες, αφού η λήψη αποφάσεων γίνεται με γνώμονα τον πολίτη ο οποίος εν τέλει θα ασκήσει το δικό του έλεγχο. Επομένως, ενισχύεται έμμεσα η ηλεκτρονική δημοκρατία.

Θα πρέπει, τέλος, να σημειωθεί ότι ο βαθμός επιτυχίας εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την ύπαρξη επίσημης κυβερνητικής πύλης, το διαθέσιμο τύπο παροχής υπηρεσιών (βασικό ή πληροφοριακό, διαδραστικό ή συναλλακτικό) την παρουσία υπηρεσιών στους πέντε κυρίως τομείς: εκπαίδευση, υγεία, εργασία/εργοδότηση, υπηρεσίες πρόνοιας και κοινωνικές υπηρεσίες και δημοσιονομικές υπηρεσίες. Εξαρτάται, επίσης, από τη χρήση κόμβων εισόδου και επίσημων ιστοσελίδων, κυβερνητικών υπηρεσιών και, σε μικρότερο βαθμό, από την πιστή εφαρμογή στρατηγικών σχεδίων και τη χρήση ομάδων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

### **2.1.2 Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία**

Όπως φαίνεται πιο πάνω, οι ορισμοί που έχουν δοθεί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς και οι αναφορές που έχουν γίνει στα οφέλη της και τις προοπτικές της, εμπερικλείουν συχνά, μεταξύ άλλων, την έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Πράγματι, ένα από τα κυριότερα οφέλη που προκύπτουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) η οποία αποτελεί μια πολύ σημαντική πτυχή, αλλά και στόχο, της εφαρμογής των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση και γενικότερα στη διακυβέρνηση. Αυτό μπορεί να γίνει αντιληπτό και από την πλούσια βιβλιογραφία η οποία έχει αφιερωθεί αποκλειστικά στην ηλεκτρονική δημοκρατία. Μπορεί να ειπωθεί ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία εξυπηρετεί τους στόχους της δημοκρατίας εν γένει αφού ενισχύει τους δεσμούς μεταξύ των κυβερνόντων και των πολιτών επιτρέποντας την ενεργή συμμετοχή των τελευταίων στη διακυβέρνηση μιας χώρας και με αυτό τον τρόπο συνεπάγεται τη βελτίωση και ανάπτυξη των δημοκρατικών σχηματισμών ενός κράτους. Όπως αναφέρουν οι Hague και Loader «η 'ισχυρή δημοκρατία' απαιτεί ισχυρούς και διαδραστικούς δεσμούς μεταξύ της πολιτείας και της κοινωνίας, μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών» (Hague – Loader 1999: 13). Οι ίδιοι συγγραφείς σημειώνουν ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία επιτυγχάνεται με την «προοπτική για εθνικές και τοπικές κυβερνήσεις που αλληλοεπιδρούν με πολίτες μέσω ιστοσελίδων, διευθύνσεων, ηλεκτρονικών ταχυδρομείων, και περιπτέρων δημόσιων πληροφοριών». Αναφορά γίνεται επίσης και στην «ηλεκτρονική ψηφοφορία» ως μέσο προώθησης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Hague – Loader 1999: 13). Με άλλα λόγια, η ηλεκτρονική δημοκρατία αφορά τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας ώστε μέσω των τεχνολογιών αυτών να διευκολυνθεί και να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια διοίκηση, μέσω της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ των πολιτών και των κυβερνόντων, η οποία θα οδηγήσει εν τέλει στον εκδημοκρατισμό της διακυβέρνησης.

Υπάρχουν δύο τρόποι με τους οποίους μπορεί να λειτουργήσει η ηλεκτρονική δημοκρατία. Πρώτον, η άμεση επικοινωνία των πολιτών με εκλεγμένους και μη κυβερνητικούς αξιωματούχους αυξάνει τη δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια ζωή, αφού έχουν την ευκαιρία να εκφέρουν και να εκφράζουν πολύ πιο εύκολα και άμεσα την άποψή τους, να ασκούν κριτική σε κυβερνητικές πράξεις και γενικά να σχολιάζουν τη διακυβέρνηση του τόπου που θα ήταν σχεδόν αδύνατο μέσω των συμβατικών τρόπων επικοινωνίας. Συνεπώς,

με αυτό τον τρόπο, οι πολίτες, έστω και έμμεσα, λαμβάνουν μέρος στη λήψη των αποφάσεων αφού προσεγγίζουν και μπορεί πολλές φορές να επηρεάζουν τη διαμόρφωση πολιτικών, εφόσον βέβαια εισακούονται. Σε κάθε περίπτωση, αυξάνονται οι πιθανότητες επιρροής των πολιτών στη διαμόρφωση της πολιτικής ζωής ενός κράτους.

Η δεύτερη πτυχή που σχετίζεται με την προώθηση και ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας αφορά στην πρόσβαση των πολιτών σε διάφορα έγγραφα του κράτους γεγονός που δίνει την ευκαιρία στους πολίτες να ασκήσουν έλεγχο και να εξετάσουν ενδελεχώς τις κυβερνητικές αποφάσεις συμβάλλοντας έτσι αποφασιστικά στον εκδημοκρατισμό της δημόσιας διοίκησης. Με άλλα λόγια, η πρόσβαση σε κυβερνητικά έγγραφα και αποφάσεις καθιστά τους αξιωματούχους περισσότερο υπόλογους και υπεύθυνους έναντι των πολιτών αφού γνωρίζουν ότι οι πολίτες θα μπορούν ευκολότερα να διαβάσουν και να πληροφορηθούν για τα έγγραφα αυτά από ιστοσελίδες υπουργείων και άλλων δημόσιων υπηρεσιών. Είναι επομένως πιο προσεκτικοί ενώ ο έλεγχος των πολιτών αυξάνει τη δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση.

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία επίσης προωθεί τη δημοκρατία αφού δίνει σε μεγαλύτερο αριθμό ανθρώπων την ευκαιρία να ψηφίσουν που λόγω έλλειψης χρόνου ή απόστασης ή για οικονομικούς λόγους δε θα μπορούσαν να συμμετέχουν σε εκλογικές διαδικασίες με τον συμβατικό τρόπο, δίνοντάς τους έτσι την ευκαιρία να ασκήσουν ένα δημοκρατικό τους δικαίωμα.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής Δημοκρατίας δημιουργεί την προοπτική βελτίωσης των δημοκρατικών δομών ενός κράτους. Οι δύο πτυχές της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, όπως έχουν αναφερθεί πιο πάνω, ενισχύουν τη συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Όπως αναφέρουν οι Hague και Loader, η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία ενός «υβριδικού δημοκρατικού μοντέλου το οποίο περιλαμβάνει στοιχεία τόσο της συμμετοχικής [participatory] όσο και της αντιπροσωπευτικής [representative] μορφής [δημοκρατίας]» (Hague – Loader 1999: 7)

Η πρώτη πτυχή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας μπορεί να συμβάλει αμεσότερα στην επίτευξη του στόχου της εφαρμογής μιας πιο άμεσης μορφής δημοκρατίας και να υποβοηθήσει το υφιστάμενο πολιτικό σύστημα, τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό, μέσα από την ενδυνάμωση της μορφής της συμμετοχικής δημοκρατίας. Η ηλεκτρονική δημοκρατία υπόσχεται να παρέχει εκείνους τους πρακτικούς τρόπους που θα συνεισφέρουν στη δημιουργία μιας ιδανικότερης μορφής δημοκρατίας στην οποία «η εμπειριστατωμένη κρίση των πολιτών θα πρέπει να εκτιμάται και να ενσωματώνεται στις διαδικασίες λήψης απόφασης στα διαφορετικά επίπεδα της κοινωνικής και πολιτικής ζωής» (Malina 1999: 28). Επιπρόσθετα στα πιο πάνω, περιγράφοντας τόσο την έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας όσο και την έννοια της συμμετοχής του κοινού στη διακυβέρνηση, ο Nearchou επισημαίνει ότι η χρήση του διαδικτύου από τους πολίτες μπορεί να συμβάλει στην ενίσχυση της άμεσης δημοκρατίας ή τουλάχιστον στη βελτίωση της υφιστάμενης αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας.

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, «η ηλεκτρονική συμμετοχή [eParticipation] βοηθά τους ανθρώπους να εμπλακούν στην πολιτική και στη δημιουργία πολιτικής και κάνει τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων ευκολότερες στο να γίνουν κατανοητές, χάρη στις Τεχνολογίες της Πληροφορικής και της Επικοινωνίας (ΤΠΕ)». Η επίτευξη αυτής της βελτίωσης έγκειται στη δυνατότητα που παρέχει η εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας στους πολίτες να προβάλλουν τις απόψεις και εισηγήσεις τους στη διαμόρφωση της πολιτικής που ακολουθούν οι εκλεγμένοι αντιπρόσωποί τους. Με άλλα λόγια, η ηλεκτρονική δημοκρατία επιτρέπει τη δυνατότητα στους πολίτες να μην είναι απλώς ένα εκλεκτορικό σώμα αλλά ένα σώμα που, εκτός από την εκλογή των αντιπροσώπων του, συμμετέχει ενεργότερα, έστω και έμμεσα στη διαμόρφωση της πολιτικής ενός κράτους.

Σύμφωνα με τον Nearchou «για πραγματική και αποτελεσματική συμμετοχή, θα πρέπει οι πολίτες να έχουν επαρκείς, ικανοποιητικές και ίσες ευκαιρίες να παρουσιάζουν τις υποθέσεις τους, να εκφράζουν τις απαιτήσεις και τις ανάγκες τους στην πολιτική ατζέντα, να φέρουν τις ανησυχίες τους στην προσοχή των κυβερνώντων και να προβάλλουν τις προτιμήσεις τους σχετικά με το τελικό αποτέλεσμα της διαδικασίας λήψης αποφάσεων» (Nearchou 2007: 25). Θα πρέπει επομένως να καθιερωθούν εκείνοι οι πρακτικοί τρόποι οι οποίοι θα επιτρέψουν στους πολίτες να έχουν λόγο στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης έχουν βοηθήσει σε κάποιο βαθμό στην επίτευξη αυτού του στόχου. Είναι γεγονός ότι στην Κύπρο, μεγάλος αριθμός βουλευτών και κυβερνητικών αξιωματούχων διατηρούν λογαριασμούς σε μέσα κοινωνικής δικτύωσης με αποτέλεσμα να γίνονται δέκτες μηνυμάτων από απλούς πολίτες οι οποίοι εκφέρουν και εκφράζουν τις απόψεις τους επί συγκεκριμένων θεμάτων ενώ με αυτό τον τρόπο προωθείται ο διάλογος μεταξύ των πολιτών και των αντιπροσώπων του. Πολλά επίσης κυβερνητικά σώματα διατηρούν λογαριασμούς με αποτέλεσμα οι πολίτες να μπορούν να ασκούν κριτική επί αποφάσεων και να εισακούονται. Στα πλαίσια, όμως, της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα πρέπει να αξιοποιηθούν οι ΤΠΕ με τέτοιο τρόπο ώστε να δημιουργηθούν εκείνες οι υποδομές των διάφορων κυβερνητικών σωμάτων και υπηρεσιών που θα επιτρέψουν και θα προωθήσουν την αλληλεπίδραση της κυβέρνησης και των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων αλλά και βελτίωσης των κυβερνητικών υπηρεσιών. Για παράδειγμα, θα μπορούσαν να δημιουργηθούν επίσημα κανάλια, fora και blogs στα οποία οι πολίτες θα μπορούσαν να υποβάλουν τις απόψεις, τις εισηγήσεις και τα σχόλιά τους για ελαττώματα και πιθανές βελτιώσεις των κυβερνητικών υπηρεσιών και αποφάσεων. Σαν δείγμα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί η ιστοσελίδα της Επιτρόπου Διοικήσεως στην Κύπρο στην οποία η υποβολή παραπόνου σχετικά με πράξεις της Διοίκησης γίνεται ηλεκτρονικά με τη συμπλήρωση συγκεκριμένης ηλεκτρονικής φόρμας. Με ανάλογο τρόπο, όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες και τα κυβερνητικά σώματα θα μπορούσαν να δημιουργήσουν ηλεκτρονικές φόρμες υποβολής σχολίων, απόψεων και εισηγήσεων για τις υπηρεσίες που παρέχονται. Σημαντικό βήμα για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας στην Κύπρο αποτελεί η δυνατότητα των πολιτών να υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις απόψεις τους για υπό συζήτηση νομοσχέδια μέσα από τη βάση δεδομένων «Νομοθετώ» η οποία βρίσκεται αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Βουλής των Αντιπροσώπων. Στη βάση αυτή

αναρτάται ο τίτλος ενός νομοσχεδίου, το ιστορικό και θεσμικό του πλαίσιο και περίληψη του περιεχομένου του με τρόπο που γίνεται κατανοητό και αντιληπτό από τον μέσο πολίτη. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να δημοσιεύσουν τα σχόλια τους επιλέγοντας το κουμπί «δημοσίευση σχολίου». Η Βουλή των Αντιπροσώπων αποτελεί το κατ' εξοχήν αντιπροσωπευτικό σώμα του λαού και η δημιουργία αυτού του είδους βάσεων δεδομένων ανταποκρίνεται πλήρως στο ρόλο και τη λειτουργία της. Σημασία έχει η εν λόγω βάση δεδομένων να ενημερώνεται συχνά με νέα νομοσχέδια και να ενθαρρύνονται οι πολίτες για τη χρήση της.

Υπάρχουν και άλλοι πρακτικοί τρόποι ηλεκτρονικής δημοκρατίας προκειμένου ένα κράτος «να αυξήσει και να ενδυναμώσει την εμπλοκή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες» (Parliamentary Office of Science and Technology 2009: 1, [parliament.uk/documents/post/postprn321.pdf](http://parliament.uk/documents/post/postprn321.pdf), πρόσβαση 04.05.2016). Χαρακτηριστικά παραδείγματα έχουν δημοσιευθεί σε ένθετο του Γραφείου Επιστήμης και Τεχνολογίας του Αγγλικού Κοινοβουλίου και περιλαμβάνουν απευθείας κάλυψη όλων των συνεδριών της Βουλής, περιλαμβανομένων συζητήσεων και συναντήσεων των κοινοβουλευτικών επιτροπών. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα εντοπισμού εκλεγμένων αντιπροσώπων του κοινού σύμφωνα με τον τόπο διαμονής τους, στους οποίους οι πολίτες μπορούν να αποστείλουν μήνυμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεομοιοτύπου, ενώ, επίσης υπάρχει ιστοσελίδα μέσω της οποίας οι πολίτες μπορούν να υποβάλλουν συλλογικά υπογραμμένα γραπτά αιτήματα στον Πρωθυπουργό του κράτους. Μια άλλη μορφή ηλεκτρονικής δημοκρατίας θα ήταν επίσης η δυνατότητα διεξαγωγής ηλεκτρονικών δημοψηφισμάτων επί νομοσχεδίων που έρχονται στη Βουλή για ψήφιση.

Η δεύτερη πτυχή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, όπως έχει αναφερθεί πιο πάνω, σχετίζεται ουσιαστικά με την «ανοιχτή κυβέρνηση» (open government). Η ανοιχτή κυβέρνηση αποτελεί μια ουσιαστική έννοια για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και κατ' επέκταση την ηλεκτρονική δημοκρατία. Έχει σημειωθεί ότι «οι πρωτοβουλίες για την εισαγωγή ανοικτής κυβέρνησης φέρνει επαναστατικές αλλαγές στο παραδοσιακό μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, επιβάλλοντας τη μετάβαση από μια προσανατολισμένη στις υπηρεσίες κυβέρνηση σε μια προσανατολισμένη στα δεδομένα κυβέρνηση» (Dinic-Veljkovic-Stoimenov 2014: 25). Με άλλα λόγια, η ανοιχτή κυβέρνηση εμπερικλείει την έννοια της ελεύθερης και χωρίς κόστος πρόσβασης σε στοιχεία και δεδομένα τα οποία προκύπτουν από αποφάσεις και πράξεις της κυβέρνησης (όπως είναι για παράδειγμα οι προϋπολογισμοί του κράτους ή μνημόνια τα οποία ψηφίζονται) και τα οποία, στην απουσία του διαδικτύου, δε θα ήταν προσβάσιμα από το κοινό. Αναμφίβολα, τα ανοικτά δεδομένα συμβάλλουν αποτελεσματικά στη διαφάνεια, από πλευράς κυβέρνησης, ενώ παρέχουν στους πολίτες τη δυνατότητα να ασκούν έλεγχο και, επομένως, κριτική στις ενέργειες και αποφάσεις της κυβέρνησης προωθώντας εν τέλει τον εκδημοκρατισμό του πολιτικού συστήματος. Αυτός είναι και ο απώτερος στόχος ο οποίος επιτυγχάνεται μέσα από την καθιέρωση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι, όπως εύστοχα έχει αναφερθεί, «τα [κυβερνητικά] δεδομένα μπορεί να είναι ανοιχτά [στο κοινό] αλλά να μην είναι

διαφανή. Ο στόχος της διαφάνειας για τα κυβερνητικά δεδομένα είναι η διευκόλυνση της πρόσβασης σε δεδομένα που κατέχει η κυβέρνηση με ομοιόμορφο τρόπο, με τη βεβαιότητα ότι τα δεδομένα είναι γνωστά, κατανοητά, εύκολα προσβάσιμα και ανοιχτά σε όλους» (Dinic-Veljkovic-Stoimenov 2014: 28 ). Έτσι, δεν είναι αρκετό τα κυβερνητικά δεδομένα να είναι απλώς προσβάσιμα στο κοινό αλλά θα πρέπει να παρουσιάζονται στον πολίτη με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι αντιληπτά και να επιδέχονται ελέγχου και κριτικής αλλά και να μπορούν να αξιοποιηθούν περαιτέρω για εμπορικούς, ερευνητικούς και άλλους σκοπούς.

### **2.1.3 Οι προκλήσεις που δημιουργεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τα μειονεκτήματά της και οι δυσκολίες εφαρμογής της.**

Με τον ίδιο τρόπο που η εφαρμογή των σύγχρονων τεχνολογιών σε πολλούς τομείς της ανθρώπινης πραγματικότητας έχει δημιουργήσει αναπόφευκτα τόσο οφέλη όσο και πολλαπλούς κινδύνους, έτσι και στην περίπτωση της εφαρμογής των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας στη δημόσια διοίκηση, υπάρχουν πολλές προκλήσεις που ένα κράτος καλείται να αντιμετωπίσει ώστε να αξιοποιηθούν τα πλεονεκτήματα της Η-διακυβέρνησης με τον καλύτερο δυνατό τρόπο υπερτερώντας των μειονεκτημάτων της.

Ένα από τα κυριότερα εμπόδια στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το οικονομικό κόστος. Είναι πιθανό ένα κράτος να μην μπορεί να ανταπεξέλθει στις απαιτήσεις που δημιουργεί η κατάλληλη υποδομή για το μετασχηματισμό της μορφής της δημόσιας υπηρεσίας σε ηλεκτρονική (ψηφιακή). Ιδιαίτερα στις περιόδους οικονομικής κρίσης που διανύουμε, η εφαρμογή μιας μορφής διοίκησης που, παρά τις προοπτικές που παρουσιάζει για μεγαλύτερη αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, απαιτεί τη δαπάνη σημαντικών οικονομικών πόρων, λειτουργεί ανασταλτικά στην τελική υλοποίηση αυτού του είδους διακυβέρνησης. Αυτός ο ανασταλτικός παράγοντας ενισχύεται ακόμα περισσότερο αν αναλογιστεί κανείς ότι ο υφιστάμενος τρόπος δημόσιας διοίκησης, στην παραδοσιακή του μορφή, παρά τα μειονεκτήματά του, έχει εξυπηρετήσει και εξακολουθεί να εξυπηρετεί τους πολίτες ενός κράτους, έστω και αν τους ταλαιπωρεί.

Ο ηλεκτρονικός αναλφαβητισμός καθώς επίσης και το θέμα της προσβασιμότητας σε μια ψηφιοποιημένη δημόσια υπηρεσία, επίσης αποτελούν ιδιαίτερα σημαντικές προκλήσεις στο πλαίσιο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο ηλεκτρονικός αναλφαβητισμός αποτελεί την αδυναμία ορισμένων τμημάτων του πληθυσμού να χρησιμοποιήσουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές και γενικότερα τις νέες τεχνολογίες εξαιτίας έλλειψης εκπαίδευσής τους σε αυτές. Όπως αναφέρεται στο InfoDev, «ακόμα και σε περιοχές όπου η πρόσβαση σε τεχνολογικές υποδομές είναι σχεδόν δεδομένη, υπάρχουν ακόμα περιθωριοποιημένες ομάδες που δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας επειδή δεν είναι ηλεκτρονικά εγγράμματες» (InfoDev 2002: 13). Σύμφωνα με την ίδια πηγή, είναι αναγκαίο να ληφθούν τα απαραίτητα μέτρα ώστε να μην αποκλείονται από προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης άνθρωποι οι οποίοι δεν είναι ηλεκτρονικά εγγράμματοι (e-literate).



Ο ηλεκτρονικός αναλφαβητισμός, λοιπόν, μπορεί να οδηγήσει αναπόδραστα στον αποκλεισμό εκείνων των τμημάτων του πληθυσμού ενός κράτους που αδυνατεί να χρησιμοποιήσει αποτελεσματικά τις νέες τεχνολογίες. Είναι γεγονός ότι αρκετοί άνθρωποι είναι ηλεκτρονικά αναλφάβητοι επειδή δεν είχαν την ευκαιρία να εκπαιδευτούν στις νέες τεχνολογίες. Αυτό συνεπάγεται αναπόφευκτα τη δημιουργία διακρίσεων ανάμεσα στους ηλεκτρονικά εγγράμματους και τους ηλεκτρονικά αναλφάβητους, αφού συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες ή ομάδες συγκεκριμένης οικονομικής ή κοινωνικής τάξης, εξαιτίας έλλειψης γνώσης χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, δεν θα μπορούν να απολαμβάνουν τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως έχουν αναφερθεί πιο πάνω. Παράλληλα, ο αποκλεισμός αυτός αποτελεί τροχοπέδη στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, που αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους σκοπούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού ο αποκλεισμός συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων συνεπάγεται τη μείωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες (όπως είναι, για παράδειγμα, η ηλεκτρονική ψηφοφορία).

Η προσβασιμότητα, επίσης, όλων των πολιτών στα προγράμματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ένα σημαντικό πεδίο πρόκλησης για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι, ενώ η πρόσβαση στις υπηρεσίες του δημοσίου γίνεται σαφώς ευκολότερη, ταχύτερη και πιο οικονομική με τη χρήση του διαδικτύου, ενδεχομένως να υπάρχουν ομάδες του πληθυσμού και οικογένειες που εξαιτίας των οικονομικών τους δυνατοτήτων δεν μπορούν να αποκτήσουν έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή ενώ άλλες ομάδες του πληθυσμού, λόγω της τοποθεσίας όπου διαμένουν δεν είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο. Είναι πολύ χαρακτηριστικό το γεγονός ότι σε έρευνα την οποία σχολιάζουν οι van Dijk *et al*, η οποία αφορά την εφαρμογή και χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ολλανδία, έχει διαφανεί ξεκάθαρα ότι αρνητική στάση στη χρήση των διαδικτυακών κυβερνητικών υπηρεσιών παρουσιάζουν «άτομα χωρίς πρόσβαση σε ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στο διαδίκτυο, μεγαλύτερα σε ηλικία άτομα, άνθρωποι χωρίς καθόλου μόρφωση, εκείνοι με περιορισμένη εμπειρία στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και στο διαδίκτυο» (van Dijk *et al*: 2007). Τα αποτελέσματα της έρευνας αυτής είναι αναμενόμενο ότι ισχύουν σε όλα τα κράτη, αν αναλογιστεί κανείς ότι η αρνητική αυτή στάση προκύπτει δικαιολογημένα από άτομα τα οποία δεν έχουν επαφή με τις νέες ΤΠΕ και η στάση αυτή, η οποία δημιουργείται είτε εξαιτίας της απουσίας προσβασιμότητας είτε του ηλεκτρονικού αναλφαβητισμού, όπως έχουν αναλυθεί πιο πάνω, αποτελεί μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που καλείται να αντιμετωπίσει ένα κράτος κατά την υλοποίηση ενός επιχειρησιακού σχεδίου εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αντίθετα, η θετική στάση απέναντι στη χρήση των διαδικτυακών κυβερνητικών υπηρεσιών σχετίζεται με τη γνώση και εμπειρία στη χρήση των ΤΠΕ.

Η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι επίσης μία από τις βασικότερες προκλήσεις που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται τη διάθεση και επεξεργασία σημαντικού αριθμού προσωπικών δεδομένων των πολιτών. Η χρήση του Διαδικτύου ως μέσου παροχής των υπηρεσιών της

δημόσιας διοίκησης εγείρει θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων αφού η χρήση του διαδικτύου, όπως συμβαίνει και σε άλλες περιπτώσεις, εγκυμονεί κινδύνους κλοπής προσωπικών δεδομένων από hackers και από κακόβουλους χρήστες του διαδικτύου.

Προφανώς, είναι σημαντικό να εξοικειωθούν οι πολίτες με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έτσι ώστε να είναι σε θέση να χρησιμοποιούν τη διαδικτυακή δημόσια υπηρεσία και να απολαμβάνουν τα οφέλη της. Αυτό επιτυγχάνεται τόσο με την ενημέρωση και εκπαίδευση και ιδιαίτερα εκείνων των οποίων η πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι περιορισμένη εξαιτίας κυρίως του ηλεκτρονικού αναλφαριθμητισμού τους, καθώς και με την ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού στις νέες τεχνολογίες, η οποία εξασφαλίζεται με τη δημιουργία αποτελεσματικών και ασφαλών υποδομών παροχής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο πρώτο μέρος της ενότητας αυτής, έχει επισημανθεί ότι οι οικονομικές δυνατότητες ενός κράτους καθορίζουν αποφασιστικά την ικανότητα μιας κυβέρνησης να δημιουργήσει εκείνες τις υποδομές οι οποίες είναι απαραίτητες για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αντίθετα, σύμφωνα με έρευνα που έγινε το 2006 στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ειδικότερα, τα αποτελέσματα της οποίας σχολιάζουν σε άρθρο τους οι Barec και Vintar, το οικονομικό κόστος δε φαίνεται να αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για την εφαρμογή και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Barec – Vintar 2007: 433). Οι συγγραφείς αυτοί υποστηρίζουν ότι «κάποια άλλα χαρακτηριστικά εθνικής απόδοσης όπως η ανταγωνιστικότητα, η καινοτομία, η ετοιμότητα για χρήση των ΤΠΕ και η πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι πολύ πιο σημαντικά». Οι ίδιοι συγγραφείς σημειώνουν ότι «η συνολική κοινωνικοοικονομική ετοιμότητα [ενός κράτους] διαδραματίζει κριτικό ρόλο στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην αποδοχή από τα άτομα – χρήστες και τις επιχειρήσεις. Η θετική δημόσια ατμόσφαιρα παρακινεί τους πολιτικούς και τις κυβερνήσεις να ξεκινήσουν έργα και επίσης προωθεί τη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εθνική καινοτομία και ανταγωνιστικότητα είναι ιδιαίτερα ισχυροί παράγοντες» (Barec – Vintar 2007: 433). Με άλλα λόγια, η άποψη αυτή προτείνει ότι ο οικονομικός παράγοντας δεν καθορίζει απαραίτητα τη διαδικασία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από ένα κράτος. Αντίθετα, ο οικονομικός παράγοντας διαδραματίζει το δικό του ρόλο μέσα στο γενικότερο κοινωνικό πλαίσιο. Είναι για αυτό το λόγο που η επιθυμία για καινοτομία ενός κράτους, μαζί με την ανταγωνιστική του διάθεση και την κουλτούρα που καλλιεργείται για αποδοχή εφαρμογής των ΤΠΕ στις δημόσιες υπηρεσίες από τους πολίτες διαμορφώνουν εν τέλει την πολιτική όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Θα πρέπει όμως να σημειωθεί η διαφορά των οικονομικών δεδομένων κατά την περίοδο διεξαγωγής της πιο πάνω έρευνας και της σημερινής εποχής. Όπως έχει αναφερθεί πιο πάνω, η πρόσφατη παγκόσμια οικονομική κρίση καθιστά τους οικονομικούς παράγοντες, σήμερα, ιδιαίτερα καθοριστικούς σχετικά με τη δυνατότητα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Από την άλλη πλευρά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βρίσκεται ήδη στο στάδιο της ωριμότητας, τουλάχιστον στον ευρωπαϊκό χώρο, και επομένως η σημασία του οικονομικού

παράγοντα θα πρέπει να προσμετρηθεί με πιο αντικειμενικούς όρους κατά την περίοδο έναρξης εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και για αυτό προσφέρεται η προαναφερθείσα έρευνα. Σε κάθε περίπτωση, ανεξάρτητα από τη σημασία της οικονομικής δυνατότητας ενός κράτους να δημιουργήσει εκείνες τις υποδομές που θα του επιτρέψουν να εφαρμόσει και να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι προφανές ότι η διαμόρφωση συγκεκριμένης πολιτικής, η καλλιέργεια συνείδησης και αποδοχής, ο ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός, η προσβασιμότητα και η προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι προκλήσεις τις οποίες καλείται ένα κράτος να αντιμετωπίσει και να διαχειριστεί στην προσπάθεια εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Άλλωστε, οι δυσκολίες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έγκεινται σε «κενά στην υφιστάμενη γνώση και [...] το ενδιαφέρον δεν είναι ακόμα ένα γενικό προσβάσιμο κανάλι εξαιτίας της έλλειψης κινήτρου των πολιτών, της έλλειψης δεξιοτήτων για ψηφιακές εφαρμογές και έλλειψη κατοχής ηλεκτρονικών υπολογιστών και πρόσβασης στο διαδίκτυο» (van Deursen 2007: 144).

## **2.2 Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**

Η ενότητα αυτή αναφέρεται σε παραδείγματα εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκτός Κύπρου. Συγκεκριμένα, γίνεται αναφορά στην Ευρωπαϊκή Ένωση καθώς και σε χώρες με πλούσια παράδοση σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως είναι το Ηνωμένο Βασίλειο και η Εσθονία ώστε να αντληθούν παραδείγματα από την Κύπρο.

### **2.2.1 Ευρωπαϊκή Ένωση**

Πρέπει να σημειωθεί ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) προωθεί την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-governance) στα κράτη-μέλη της τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και σε επίπεδο ΕΕ. Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο ΕΕ επιτυγχάνεται μέσω της εισαγωγής και υλοποίησης επιχειρησιακών σχεδίων τα οποία καθορίζουν τις προϋποθέσεις και τους στόχους εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Όπως αναφέρεται στον διαδικτυακό τόπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, «το επιχειρησιακό σχέδιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στοχεύει να βοηθήσει εθνικά και ευρωπαϊκά πολιτικά όργανα να συνεργαστούν υποστηρίζοντας τη μετάβαση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε μια νέα γενιά ανοικτών, ευέλικτων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και Ευρωπαϊκό επίπεδο» (<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει ήδη προχωρήσει στην εφαρμογή δύο επιχειρησιακών σχεδίων ενώ αναμένεται να θέσει προς υλοποίηση ακόμα ένα τρίτο επιχειρησιακό σχέδιο (Action Plan). Με την εισαγωγή του πρώτου επιχειρησιακού σχεδίου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσε τις βάσεις για αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα πλεονεκτήματα αυτά περιλαμβάνουν μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και εξοικονόμηση τόσο για τη δημόσια

υπηρεσία όσο και για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες, διαφάνεια (ιδίως όταν οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν οικονομικές συναλλαγές) και μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική ζωή κυρίως λόγω της ενίσχυσης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας που, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, αποτελεί μια σημαντική πτυχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ εξασφαλίζει την Ενιαία Αγορά (Single Market) που αποτελεί βασική παράμετρο της Ενωμένης Ευρώπης. Η εφαρμογή του δεύτερου επιχειρησιακού σχεδίου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης 2011-2015 συνεισφέρει σημαντικά σε αυτή την παράμετρο αφού αποτελούσε βασική επιδίωξη του Σχεδίου ότι «μέχρι το 2015, ένας αριθμός βασικών διασυνοριακών υπηρεσιών θα είναι διαθέσιμος διαδικτυακά, δίνοντας την ευκαιρία σε επιχειρηματίες να εγκαθιδρύσουν και να λειτουργήσουν μια επιχείρηση οπουδήποτε στην Ευρώπη ανεξάρτητα από τη χώρα προέλευσής τους, και επιτρέπουν σε πολίτες να σπουδάζουν, να δουλεύουν, να κατοικούν και να αφυπηρετούν οπουδήποτε στην Ευρωπαϊκή Ένωση». Είναι εμφανές από το κείμενο του Επιχειρησιακού Σχεδίου 2011-2015, ότι βασικός στόχος του εν λόγω Επιχειρησιακού Σχεδίου αποτελούσε η βελτιστοποίηση των κυβερνητικών υπηρεσιών με τη χρήση όσο το δυνατό λιγότερων πόρων και, κατ' επέκταση, λιγότερων δαπανών. Ο στόχος αυτός δικαιολογείται λαμβάνοντας υπόψη την οικονομική κρίση τόσο κατά την περίοδο εφαρμογής όσο και την περίοδο υλοποίησης του σχετικού Επιχειρησιακού Σχεδίου στις χώρες της ΕΕ. Συγκεκριμένα, στο πεδίο εφαρμογής του σχετικού Επιχειρησιακού Σχεδίου αναφέρεται ρητά ότι «η κοινή δράση για την Η-διακυβέρνηση μπορεί να συνεισφέρει ώστε να ξεπεραστεί η παρούσα οικονομική κρίση χρησιμοποιώντας πιο αποτελεσματικά τους δημόσιους πόρους και μειώνοντας τα δημόσια έξοδα» (European Commission 2010: 4).

Με την εφαρμογή του τρίτου Επιχειρησιακού Σχεδίου 2016-2020, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στοχεύει στην επιτάχυνση της ψηφιοποίησης της Η-διακυβέρνησης. Ειδικότερα, το νέο Επιχειρησιακό Σχέδιο 2016-2020 αποβλέπει στον εκμοντερνισμό της Δημόσιας Διοίκησης, στην ενίσχυση της ψηφιακής εσωτερικής αγοράς και την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών και των επιχειρήσεων με την παροχή υπηρεσιών υψηλότερης ποιότητας.

### **2.2.2 Ηνωμένο Βασίλειο - Εσθονία**

Τόσο το Ηνωμένο Βασίλειο όσο και η Εσθονία έχουν εμπειρογνωμοσύνη και εμπειρία σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την οποία η Κύπρος μπορεί να επωφεληθεί. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι τον Ιανουάριο του 2016 η Κύπρος και η Εσθονία υπέγραψαν μνημόνιο συναντίληψης αποκλειστικά για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σύμφωνα με το οποίο οι δύο χώρες θα διοργανώσουν εργαστήρια για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενώ Κύπριοι δημόσιοι λειτουργοί θα μεταβούν στην Εσθονία για να λάβουν εκπαίδευση. Η Εσθονία ανέλαβε να παρέχει συμβουλευτικές υπηρεσίες και βοήθεια στην κυπριακή κυβέρνηση για τη δημιουργία τεχνικών προδιαγραφών εξαιτίας της εμπειρίας της Εσθονικής κυβέρνησης αφού στην Εσθονία η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πολύ διαδεδομένη.

# Κεφάλαιο 3

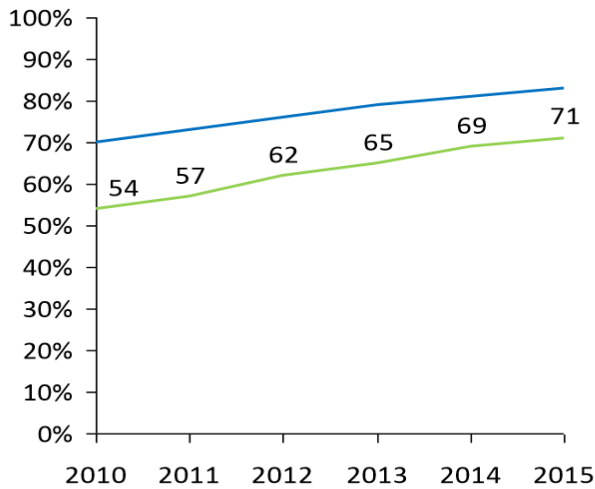
## Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο

Θα μπορούσε να ειπωθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Κύπρο αποτελεί ένα καινούργιο αντικείμενο το οποίο αποσκοπεί ουσιαστικά στην περαιτέρω και πιο αποτελεσματική ανάπτυξη και εξέλιξη της Δημόσιας Υπηρεσίας. Οι προοπτικές εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο τα τελευταία χρόνια αυξάνονται ακόμα περισσότερο εξαιτίας της ολοένα αυξανόμενης ανάγκης για μεταρρύθμιση της Δημόσιας Υπηρεσίας. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η μεταρρύθμιση της Δημόσιας υπηρεσίας στο σύνολό της είναι απόλυτα συνυφασμένη με την εφαρμογή και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού η μεταρρύθμιση της Δημόσιας Υπηρεσίας ισοδυναμεί εν πολλοίς με την απλοποίηση των διαδικασιών και του κανονιστικού πλαισίου λειτουργίας της Δημόσιας Υπηρεσίας, που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με άλλα λόγια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απλοποιεί και καθιστά τη Δημόσια Υπηρεσία πιο αποτελεσματική συμβάλλοντας στην μεταρρύθμιση και αναδιάρθρωσή της.

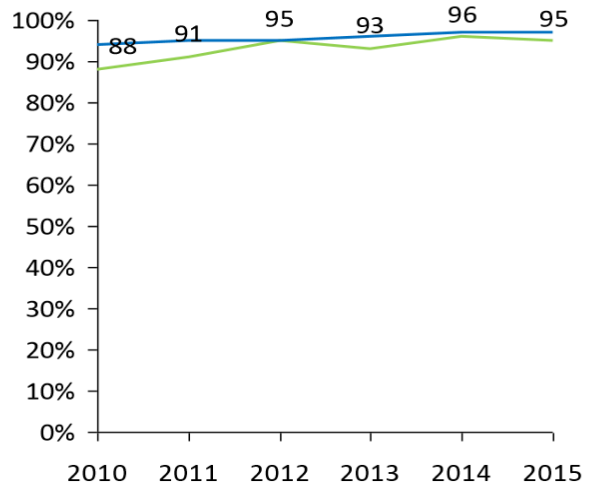
### 3.1 Το επίπεδο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο

Σύμφωνα με στοιχεία τα οποία παρουσιάζονται στη 18<sup>η</sup> Έκθεση Γεγονότων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government factsheet) στην Κύπρο, η οποία δημοσιεύθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε συνεργασία με το ΤΥΠ του Υπουργείου Οικονομικών, καθίσταται σαφές ότι το επίπεδο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο βελτιώνεται συνεχώς με τη συνεχή ψηφιοποίηση ολοένα και περισσότερων υπηρεσιών του Δημόσιου Τομέα (European Commission 2016: 8-14). Η ανάγκη επέκτασης της χρήσης των νέων τεχνολογιών της επικοινωνίας και της πληροφορίας σε όσο το δυνατόν περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες υπαγορεύεται από την ολοένα αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου από τους Κύπριους πολίτες και τις επιχειρήσεις με έδρα τους την Κύπρο, σύμφωνα με τις στατιστικές έρευνες της Eurostat, όπως φαίνονται πιο κάτω:

### Percentage of households with Internet access in Cyprus



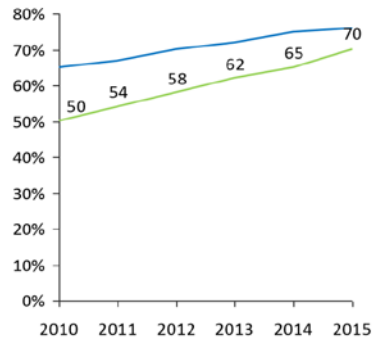
### Percentage of enterprises with Internet access in Cyprus



Πηγή: Eurostat Information Society Indicators

— Cyprus  
— EU

### Percentage of individuals using the internet at least once a week in Cyprus



Πηγή: Eurostat Information Society Indicators

Όπως φαίνεται από τις πιο πάνω γραφικές παραστάσεις, παρόλο που, λαμβάνοντας υπόψη τα ευρωπαϊκά δεδομένα, η χρήση του διαδικτύου από τους Κύπριους πολίτες και τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Κύπρο είναι μικρότερη σε σύγκριση με τους Ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε ολόκληρη την Ευρώπη, εντούτοις το ποσοστό των πολιτών και επιχειρήσεων στην Κύπρο που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο παρουσιάζει ανοδική πορεία την περίοδο από το 2010 μέχρι το 2015. Είναι, λοιπόν, λογικό το ποσοστό των Κυπρίων που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο και το οποίο συνεχώς αυξάνεται να επιθυμεί την πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με ηλεκτρονικά μέσα.

### **3.1.1 Η στρατηγική της κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και εφαρμογές της στην Κύπρο**

Ανταποκρινόμενη στις ανάγκες των Κυπρίων πολιτών, η Κυπριακή Δημοκρατία έχει θεσπίσει συγκεκριμένη στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την περίοδο από το 2014 μέχρι το 2020 (eGovernment Strategy) που στόχο έχει την παροχή όσο το δυνατόν περισσότερο δημόσιων υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή έτσι ώστε να γίνει δυνατή μια ψηφιακή Δημόσια Υπηρεσία η οποία θα εξυπηρετεί τον Κύπριο πολίτη σε όλες τις εκφάνσεις της ζωής του.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει εφαρμοστεί σε σημαντικούς τομείς της ζωής των Κυπρίων όπως είναι η εργασία, η εκπαίδευση και η υγεία.

Η Έκθεση Γεγονότων με τίτλο “eGovernment in Cyprus” του 2016 παρουσιάζει τις δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται σε ηλεκτρονική μορφή στους τομείς που αναφέρονται πιο πάνω (European Commission 2016: 31-39). Στον τομέα της εργασίας, παρέχεται ηλεκτρονικός μηχανισμός αναζήτησης ο οποίος δίνει την ευκαιρία σε ανέργους να αναζητήσουν θέσεις εργασίας τα χαρακτηριστικά των οποίων ανταποκρίνονται στα προσόντα και στο υπόβαθρό τους. Η αναζήτηση γίνεται από κατάλογο κενών προς πλήρωση θέσεων εργασίας τις οποίες οι ενδιαφερόμενοι εργοδότες έχουν τη δυνατότητα να δημοσιεύουν στη συγκεκριμένη πλατφόρμα. Η παροχή αυτής της διαδικτυακής υπηρεσίας αναζήτησης είναι μεγάλης σημασίας αν αναλογιστεί κανείς τα υψηλά επίπεδα ανεργίας στην Κύπρο. Ο μηχανισμός αυτός επιτρέπει σε μεγάλο αριθμό εργοδοτών την ανάρτηση ευκαιριών εργοδότησης οι οποίοι συγκεντρώνονται σε ένα διαδικτυακό χώρο και συνεπακόλουθα δίνει την ευκαιρία σε ανέργους να έχουν εύκολη και άμεση πρόσβαση σε θέσεις εργασίας την ύπαρξη των οποίων θα αγνοούσαν άλλως πως αφού ήταν λιγότερο δυνατό να λάβουν γνώση θέσεων εργασίας από πολλές και διαφορετικές πηγές. Με αυτόν τον τρόπο, οι πιθανότητες εξεύρεσης εργασίας από άτομα με συγκεκριμένα προσόντα αυξάνονται. Τα πλεονεκτήματα αυτού του μηχανισμού αναζήτησης σε ένα κράτος με συγκεκριμένα κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά είναι αυτονόητα όσον αφορά την προσπάθεια μείωσης της ανεργίας και η μοναδική προϋπόθεση προκειμένου τα πλεονεκτήματα αυτά να αξιοποιηθούν είναι η σωστή ενημέρωση του κοινού για την ύπαρξη και τις δυνατότητες που παρέχει η συγκεκριμένη ιστοσελίδα. Αυτό επιτυγχάνεται μέσα από τη γενικότερη ενημέρωση και εκπαίδευση του κοινού για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σύμφωνα με την Έκθεση Γεγονότων, «το σύστημα επίσης δέχεται βιογραφικά σημειώματα σε ψηφιακή μορφή, προσβάσιμα από ενδιαφερόμενους εργοδότες», παρέχοντας με αυτόν τον τρόπο προοπτικές εργοδότησης σε άνεργους πολίτες.

Απαραίτητη είναι επίσης η παροχή της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του Τμήματος Φορολογίας TaxisNet, η οποία, όπως αναφέρεται στην ιστοσελίδα του Κέντρου Παραγωγικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «προσφέρει τη δυνατότητα Ηλεκτρονικής Υποβολής Φορολογικών Δηλώσεων τόσο του Φ.Π.Α. όσο και του Φόρου Εισοδήματος» (<http://www.kepa.gov.cy/egon/taxisnet.html>, πρόσβαση την 04.05.2016). Η υπηρεσία TaxisNet είναι μια από τις κυβερνητικές υπηρεσίες οι οποίες είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Εξαιτίας της συνταγματικής υποχρέωσης όλων των πολιτών να υποβάλλουν στο κράτος τις φορολογικές

τους δηλώσεις ετησίως, όταν η υποβολή των δηλώσεων σε έντυπη μορφή ήταν ο μόνος τρόπος, ήταν πολύ συνηθισμένο φαινόμενο, όταν πλησίαζε η λήξη της προθεσμίας υποβολής των αιτήσεων, να δημιουργείται μεγάλος συνωστισμός στα Γραφεία του Φόρου Εισοδήματος και μεγάλη συσσώρευση εγγράφων. Έτσι, δημιουργούνταν μεγάλος φόρτος εργασίας του προσωπικού, σπατάλη χρόνου και ανθρώπινων πόρων για τη διεκπεραίωση της συλλογής και καταχώρησης των φορολογικών δηλώσεων και την έκδοση των σχετικών βεβαιώσεων ενώ δημιουργούνταν μεγάλο διοικητικό κόστος.

Η εφαρμογή της υπηρεσίας TaxisNet συνέβαλε στην αποφυγή του συνωστισμού και της ταλαιπωρίας τόσο των φορολογούμενων όσο και των δημόσιων υπαλλήλων. Δόθηκε επίσης επέκταση της προθεσμίας υποβολής των φορολογικών δηλώσεων ενώ, επίσης, μειώθηκε ο όγκος των εγγράφων αφού η ηλεκτρονική υποβολή μιας φορολογικής δήλωσης δεν απαιτεί την επισύναψη δικαιολογητικών που απαιτούνταν κατά την υποβολή φορολογικών δηλώσεων σε έντυπη μορφή. Είναι γι' αυτό το λόγο που το Τμήμα Φορολογίας προωθεί την αποκλειστική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων σε ηλεκτρονική μορφή, η οποία θα επιτρέψει την άμεση έκδοση των βεβαιώσεων που αποτελεί μια μακροχρόνια και χρονοβόρα, στο παρόν στάδιο, διαδικασία, στις περιπτώσεις υποβολής των φορολογικών δηλώσεων σε ηλεκτρονική μορφή.

Η εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους τομείς της εκπαίδευσης έχει, επίσης, δημιουργήσει νέες προοπτικές μόρφωσης και εκπαίδευσης στους Κύπριους πολίτες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η εισαγωγή των εξ αποστάσεως προγραμμάτων σπουδών (distance learning). Το Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου είναι το κατ' εξοχήν δημόσιο πανεπιστήμιο το οποίο παρέχει προγράμματα σπουδών εξ αποστάσεως τόσο σε προπτυχιακό όσο και σε μεταπτυχιακό επίπεδο. Η εκπαιδευτική μεθοδολογία που χρησιμοποιείται δεν είναι η συμβατική αφού η διδασκαλία γίνεται διαδικτυακά στη βάση τηλεσυναντήσεων και ανάρτησης εκπαιδευτικού υλικού σε ηλεκτρονική μορφή. Με αυτό τον τρόπο, άτομα τα οποία εργάζονται ή διαμένουν εκτός Λευκωσίας, όπου βρίσκεται η βάση του πανεπιστημίου, ή ακόμα και εκτός Κύπρου έχουν τη δυνατότητα να σπουδάζουν και να αποκτούν τίτλους σπουδών χωρίς να απαιτείται η φυσική τους παρουσία. Οι εξ αποστάσεως σπουδές συνεπάγονται επίσης εξοικονόμηση χρημάτων των φοιτητών που θα απαιτούνταν για το κόστος διαμονής και μεταφορών αν η φυσική παρουσία των σπουδαστών ήταν απαραίτητη.

Τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης έχουν αξιοποιηθεί και από το Κέντρο Παραγωγικότητας Κύπρου μέσω του συστήματος Ηλεκτρονικής Μάθησης e-Gnosis. Όπως αναφέρεται στη σχετική ιστοσελίδα του Κέντρου Παραγωγικότητας «το e-Gnosis σήμερα προσφέρει τη δυνατότητα δωρεάν παρακολούθησης εκπαιδευτικού υλικού αναφορικά με τα θέματα: Ηλεκτρονικές Δεξιότητες Για Όλους (βασισμένο στις 7 ενότητες του ECDL), Τεχνολογίες Διαδικτύου [...], Ασφάλεια και Υγεία στο Χώρο Εργασίας, Εργαλεία καριέρας για ένα δυνατό βιογραφικό και μια επιτυχημένη συνέντευξη» (<http://www.kepa.gov.cy/egon/egnosis.html>, πρόσβαση την 08.05.2016).

Οι ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες επίσης αποτελούν ένα σημαντικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της εκπαίδευσης. Οι βιβλιοθήκες των



δημόσιων πανεπιστημίων, αλλά και η Κυπριακή Βιβλιοθήκη διατηρούν ηλεκτρονικούς καταλόγους των διαθέσιμων βιβλίων τους και παρέχουν πρόσβαση σε μηχανισμούς αναζήτησης βιβλίων από τους χρήστες της βιβλιοθήκης καθιστώντας έτσι εύκολη την αναζήτηση βιβλίων και μειώνοντας τη σπατάλη χρόνου των χρηστών της βιβλιοθήκης. Σημαντική είναι, επίσης, η διάθεση βιβλίων και άρθρων σε ηλεκτρονική μορφή που επιτρέπει στους φοιτητές οποιαδήποτε ώρα και από οπουδήποτε να έχουν άμεση πρόσβαση σε εκπαιδευτικό υλικό απαραίτητο για τη διεκπεραίωση εργασιών και προετοιμασία για τις εξετάσεις. Έτσι, η πρόσβαση σε βιβλία και άρθρα γίνεται χωρίς τους περιορισμούς των κρατημένων και δανεισμένων βιβλίων από άλλους φοιτητές ενώ επιτυγχάνεται και η μείωση του ανταγωνισμού μεταξύ των φοιτητών.

Οι ηλεκτρονικές εγγραφές των φοιτητών στα μαθήματα είναι, επίσης, αποτέλεσμα της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τα δημόσια πανεπιστήμια. Με τις ηλεκτρονικές εγγραφές, οι φοιτητές μπορούν να εγγραφούν σε μαθήματα με τη χρήση του διαδικτύου και χωρίς να απαιτείται η μετάβασή τους στο χώρο του Πανεπιστημίου. Οι ηλεκτρονικές εγγραφές συμβάλλουν, ακόμα, στη μείωση της πιθανότητας ανθρώπινης παρέμβασης στην εγγραφή φοιτητών εξασφαλίζοντας, με αυτό τον τρόπο, την ίση μεταχείριση όλων των φοιτητών.

Όσον αφορά τον τομέα της υγείας, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι η εφαρμογή και αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι αρκετά διαδεδομένη, παρόλο που τα πλεονεκτήματά της είναι προφανή, αφού, για παράδειγμα η ηλεκτρονική εγγραφή των ασθενών θα συνέβαλε αποτελεσματικά στη μείωση του χρόνου αναμονής και της ταλαιπωρίας των ασθενών στα νοσοκομεία. Οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της υγείας αφορούν κυρίως τη διάθεση πληροφοριών στην ιστοσελίδα του Υπουργείου Υγείας σχετικά με τις ιατρικές υπηρεσίες που παρέχουν τα δημόσια νοσοκομεία καθώς επίσης και διάφορων εντύπων όπως, για παράδειγμα, για την υποβολή αιτήσεων για έκδοση ιατρικής κάρτας. Επομένως, είναι εμφανές ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τομέα της υγείας έχει κυρίως πληροφοριακό χαρακτήρα αφού περιορίζεται σε ενημέρωση του κοινού για τις υπηρεσίες και όχι σε παροχή κάποιων υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα.

Επιπρόσθετα, υπάρχουν και άλλες υπηρεσίες του δημοσίου οι οποίες είναι διαθέσιμες διαδικτυακά. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν ηλεκτρονικό σύστημα πληρωμών των Κοινωνικών Ασφαλίσεων από εργοδότες και αυτοτελώς εργαζόμενους, ηλεκτρονικές αιτήσεις για ανανέωση αδειών κυκλοφορίας, εγγραφή οχήματος και έκδοση δελτίου τεχνικού ελέγχου οχήματος. Μπορεί επίσης να υποβληθεί ηλεκτρονικά αίτηση ανανέωσης άδειας κυνηγιού. Παρέχεται, επίσης, η δυνατότητα εξόφλησης λογαριασμών μέσω του διαδικτύου σε ημικρατικούς οργανισμούς, όπως είναι η Αρχή Ηλεκτρισμού Κύπρου, καθώς και δημοτικών τελών και προστίμων σε δημαρχεία και κοινότητες και εξόφλησης λογαριασμών προς Υδατοπρομήθειες και Συμβούλια Αποχετεύσεων.

## **3.2 Προοπτικές αναβάθμισης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο**

Πέρα από την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών σε ηλεκτρονική μορφή, στις οποίες περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες που έχουν αναφερθεί πιο πάνω, τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικά βήματα για την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο, μέσω της θέσπισης συγκεκριμένων στρατηγικών, εθνικής συνεργασίας με άλλα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης που έχουν επιδείξει εμπειρογνωμοσύνη στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και εφαρμογής συγκεκριμένων ηλεκτρονικών πλατφόρμων που βελτιώνουν ακόμα περισσότερο το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο.

### **3.2.1 Ψηφιακή Στρατηγική της Κύπρου (2012 - 2020) (Τμήμα Ηλεκτρονικών επικοινωνιών 2012: 23-24)**

Η ψηφιακή στρατηγική της Κύπρου εγκρίθηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο το 2012 και το χρονοδιάγραμμα εφαρμογής και υλοποίησής της καθορίζεται μέχρι το 2020. Η ψηφιακή στρατηγική αποτελεί ένα σχέδιο δράσης το οποίο στοχεύει στην αποτελεσματική χρήση των ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας. Σύμφωνα με το κείμενο της ψηφιακής στρατηγικής, το οποίο έχει αναρτηθεί στην ιστοσελίδα του Τμήματος Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Κράτους, «σε μια χώρα όπου το μεγαλύτερο μέρος της οικονομίας βασίζεται σε υπηρεσίες, η ψηφιακή στρατηγική θα συμβάλει στη βελτίωση και αναβάθμιση των υπηρεσιών αυτών. Η Κύπρος που έχει στόχο να αποτελέσει περιφερειακό κέντρο στην παροχή υπηρεσιών, όπως υγείας, εκπαίδευσης και τουρισμού και να προσελκύσει επενδύσεις στους τομείς αυτούς, μπορεί να βελτιώσει και να αναβαθμίσει τις προσφερόμενες υπηρεσίες με τη χρήση των ΤΠΕ» (Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 2012: 18).

Στο πλαίσιο υλοποίησης του οράματος για τη δημιουργία μιας ψηφιακής κοινωνίας, σημαντικό μέρος της ψηφιακής στρατηγικής καλύπτει και ο στόχος για δημιουργία μιας ολοκληρωμένης – και όχι αποσπασματικής – ψηφιακής δημόσιας υπηρεσίας στην οποία όλες οι δημόσιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες σε ηλεκτρονική μορφή. Ουσιαστικά, η δημιουργία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως εμφανίζεται στο κείμενο της ψηφιακής στρατηγικής, αποτελεί ένα μέτρο για την επίτευξη του γενικότερου στόχου της ψηφιακής στρατηγικής της Κύπρου που σχετίζεται με τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης. Είναι γι' αυτό το λόγο που ο εκσυγχρονισμός και αναδιάρθρωση τη Δημόσιας υπηρεσίας, όπως την έχει αναλάβει η Μονάδα Διοικητικής Μεταρρύθμισης, βρίσκεται σε συνάρτηση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Συνεπώς, με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η Δημόσια Υπηρεσία μπορεί «να γίνει πιο αποτελεσματική και αποδοτική στις εσωτερικές της διαδικασίες (ηλεκτρονική κυβέρνηση χωρίς χαρτί) και να γίνει πιο ανοιχτή και φιλική προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις με την παροχή όλων των δημόσιων υπηρεσιών επιγραμματικά (ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη)».

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, λοιπόν, συνεισφέρει στην υλοποίηση του ευρύτερου στόχου της αναδιάρθρωσης της Δημόσιας Υπηρεσίας, έτσι ώστε οι δημόσιες υπηρεσίες «να είναι απλές, κατανοητές και ελκυστικές στους πολίτες, να έχουν δηλαδή επίκεντρο τον πολίτη ξεφεύγοντας από το one-size-fits-all και προχωρώντας σε πιο εξατομικευμένες λύσεις, και παράλληλα να επιτρέπουν τη διαδραστικότητα και τη συναλλαγή μεταξύ των Κυβερνητικών Υπηρεσιών και των πολιτών/επιχειρήσεων». Στην έκδοση της ψηφιακής στρατηγικής της Κύπρου επισημαίνεται, επίσης, ότι «η παροχή δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρέπει να απλουστεύει τις διαδικασίες και να δημιουργεί ευνοϊκό κλίμα για προώθηση των επενδύσεων σε διάφορους τομείς της οικονομίας» ενώ «ο σχεδιασμός και η υλοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών πρέπει να λαμβάνει υπόψη και τις ευάλωτες ομάδες πληθυσμού». Οι σημαντικότερες, κατά τη γνώμη μου, δράσεις που πρέπει να ακολουθηθούν προκειμένου να υλοποιηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπως καταγράφονται στην ψηφιακή στρατηγική της Κύπρου, περιλαμβάνουν:

- Επέκταση του Συστήματος Αυτοματοποίησης του Γραφείου σε όλα τα Τμήματα/ Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα.
- Επιγραμμική (online) διεκπεραίωση όλων των πληρωμών προς την Κυβέρνηση (e-payment).
- Κίνητρα στους πολίτες να χρησιμοποιούν τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα.
- Εντοπισμός των βασικών υπηρεσιών που δεν μπορούν να προσφερθούν πλήρως ηλεκτρονικά, λόγω της υφιστάμενης νομοθεσίας και να γίνει τροποποίηση των νομοθεσιών αυτών, έτσι ώστε και οι δημόσιες υπηρεσίες αυτές να μπορούν να παρέχονται ηλεκτρονικά.
- Ανάπτυξη περισσότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σχεδιασμένων με βάση τις ανάγκες των πολιτών/ επιχειρήσεων.
- Διασφάλιση της κοινωνικής ενσωμάτωσης έτσι ώστε να είναι εφικτή η πρόσβαση και η χρήση των υπηρεσιών από όλες τις κατηγορίες χρηστών, συμπεριλαμβανομένων και των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού.
- Παροχή δυνατότητας στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στα προσωπικά τους δεδομένα, τα οποία χρειάζονται στις συναλλαγές με τους Κυβερνητικούς Φορείς και διασφάλιση ότι η υποβολή τέτοιων πληροφοριών θα γίνεται μόνο μία φορά από πλευράς του πολίτη.
- Δημόσια (στο Διαδίκτυο) διάθεση πληροφοριών (νομοθεσίες, κανονισμοί, οικονομικά στοιχεία, κλπ) που βρίσκονται στην κατοχή του κράτους.
- Ανάπτυξη εργαλείων, τα οποία να υποστηρίζουν τις συμμετοχικές αποφάσεις και να δίνουν στον πολίτη τη δυνατότητα συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων από το κράτος.
- Αναθεώρηση των διαδικασιών του δημόσιου τομέα για αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### **3.2.2 Κυβερνητική Διαδικτυακή Δίοδος Ασφαλείας (Government Gateway) – ΑΡΙΑΔΝΗ**

Σύμφωνα με την ιστοσελίδα του ΤΥΠ, «η Κυβερνητική Διαδικτυακή Δίοδος Ασφαλείας ΑΡΙΑΔΝΗ, η οποία συγκαταλέγεται στα έργα υποδομής για την

εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (eGovernment), αποτελεί την κεντρική δίοδο σε κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής και παρέχει ασφαλή πρόσβαση στις πληροφορίες για σκοπούς ολοκληρωμένης διεκπεραίωσης συναλλαγών που απαιτούν στοιχεία από ένα ή/και περισσότερα συστήματα» ([www.mof.gov.cy/mof/dits](http://www.mof.gov.cy/mof/dits)). Η «Αριάδνη» αποτελεί ουσιαστικά μία υποδομή στην οποία κτίζονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου προς τους πολίτες. Είναι μία ηλεκτρονική πλατφόρμα η οποία επιτρέπει στους χρήστες να έχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες που προσφέρονται διαδικτυακά, με επίσκεψή τους σε μία μόνο διαδικτυακή πύλη (την «Αριάδνη»).

Η ηλεκτρονική πλατφόρμα «Αριάδνη» τέθηκε σε εφαρμογή το 2014. Στο παρόν στάδιο παρέχονται 30 ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω της πλατφόρμας «Αριάδνης» ενώ για άλλες 11 υπηρεσίες, μεταξύ των οποίων και η υπηρεσία TaxisNet, υπάρχει σύνδεσμος με τον οποίον ο χρήστης μεταβαίνει σε διαφορετικές ιστοσελίδες εκτός της πλατφόρμας. Το Μάιο του 2016 εγκρίθηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο Σχέδιο Δράσης για αύξηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της «Αριάδνης» ([www.reform.gov.cy](http://www.reform.gov.cy)). Το Σχέδιο Δράσης 2016-2017 έχει ως στόχο μέχρι το τέλος του 2017 να παρέχονται ηλεκτρονικά τουλάχιστον 87 ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι κατ' εξοχήν κρατικοί φορείς υλοποίησης του προγράμματος «Αριάδνη» είναι το ΤΥΠ και η Μονάδα Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

Υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα από τη χρήση της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής πλατφόρμας και του ολοένα αυξανόμενου αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου οι οποίες συνδέονται με την «Αριάδνη». Πρώτον, το γεγονός ότι οι δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά, σε μεταγενέστερο στάδιο, θα βρίσκονται όλες ενοποιημένες σε μία διαδικτυακή πύλη καθιστά τις υπηρεσίες αυτές πολύ πιο εύκολα προσβάσιμες για τους χρήστες ενώ το γεγονός ότι είναι συγκεντρωμένες σε μια ιστοσελίδα βοηθά τους χρήστες να τις εντοπίζουν και, επομένως, να τις χρησιμοποιούν. Με αυτό τον τρόπο, ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αποτελεί η όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματική και ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, υλοποιείται και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθίσταται πιο ελκυστική για το χρήστη.

Ένα άλλο, επίσης, πολύ σημαντικό πλεονέκτημα το οποίο εξασφαλίζεται μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας «Αριάδνη» είναι ότι «γίνεται πλέον δυνατή η υποβολή αιτημάτων προς τις διάφορες υπηρεσίες ηλεκτρονικά, [...] χωρίς να χρειάζεται ο πολίτης να προσκομίσει πληροφορίες ή/και δικαιολογητικά που εκδίδονται από υπηρεσίες του δημοσίου και υπάρχουν στα πληροφοριακά τους συστήματα. Δηλαδή, για τη διεκπεραίωση ενός αιτήματος, είτε ηλεκτρονικά είτε χειρόγραφα, δε θα χρειάζεται να ξανά υποβάλλονται από τους πολίτες τα απαιτούμενα πιστοποιητικά, αλλά θα λαμβάνονται αυτόματα μέσω της Αριάδνης» ([www.mof.gov.cy/mof/dits](http://www.mof.gov.cy/mof/dits)). Με άλλα λόγια, η υπηρεσία «Αριάδνη» αναλαμβάνει να διοχετεύει ένα αίτημα στο αρμόδιο τμήμα. Αν το αίτημα απαιτεί πληροφορίες από πληροφοριακά συστήματα διάφορων κυβερνητικών τμημάτων, η πλατφόρμα συγκεντρώνει πληροφορίες από διάφορα συστήματα και τα υποβάλλει μαζί με το αίτημα (Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής 2016: 1). Η πλατφόρμα αυτή, λοιπόν, εξασφαλίζει μια κοινή λειτουργία για πολλές ψηφιακές κρατικές υπηρεσίες οι οποίες θα μπορούν να μοιράζονται στοιχεία,

πιστοποιητικά και βεβαιώσεις που αφορούν συγκεκριμένο χρήστη ο οποίος διατηρεί προφίλ στην ηλεκτρονική πλατφόρμα και υποβάλλει αιτήσεις που αφορούν περισσότερες από μία υπηρεσία και για τις οποίες είναι απαραίτητη η υποβολή κοινών πιστοποιητικών. Με αυτό τον τρόπο μειώνεται τόσο η ταλαιπωρία των χρηστών όσο και το διοικητικό κόστος της Δημόσιας Υπηρεσίας με την αποφυγή επιπλέον εξόδων που προκύπτουν από την ανάγκη τήρησης και διαχείρισης ιδίων στοιχείων που χρησιμοποιούνται από περισσότερες από μία υπηρεσίες και αφορούν τον ίδιο χρήστη. Παράλληλα, προωθείται, λοιπόν, η αρχή του «μόνο μια φορά» (once only principle).

### **3.2.3 eGovernment Strategy (2014 – 2020)**

Η Έκθεση Γεγονότων του 2016 αναφέρεται στη «στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020» η οποία συνυπάρχει με την ψηφιακή στρατηγική για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο. Σύμφωνα με την εν λόγω έκθεση «η στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Κυπριακής Δημοκρατίας παραπέμπει στην περίοδο 2014-2020 και τυγχάνει εφαρμογής σε όλα τα υπουργεία, τμήματα και υπηρεσίες της Κυπριακής Κυβέρνησης εστιάζοντας σε τεχνικές, λειτουργικές και οργανωτικές πτυχές της παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Παρεμβάσεις στα συστήματα back-office ή στις υποδομές των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας της κυβέρνησης επίσης προβλέπονται από τη στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δεδομένου ότι εκείνες [οι παρεμβάσεις] βοηθούν την Κυπριακή Κυβέρνηση να επιτύχει τους στόχους της μέχρι το 2020, ακολουθώντας την ίδια στιγμή τις πολιτικές και οδηγίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης» (European Commission 2016: 15). Οι κυριότεροι στόχοι αυτής της στρατηγικής περιλαμβάνουν την ενίσχυση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα μειώνοντας την ίδια στιγμή το λειτουργικό κόστος, την παροχή επιπρόσθετων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες θα είναι ευέλικτες, προσβάσιμες, ολοκληρωμένες, εύκολες και ασφαλείς. Τέλος, στόχος της στρατηγικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί επίσης η διευκόλυνση διασυνοριακής συνεργασίας σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

### **3.2.4 Κυβερνητική Αποθήκη Πληροφοριών**

Η δημιουργία της Κυβερνητικής Αποθήκης Πληροφοριών (Government Data Warehouse) ολοκληρώθηκε το 2015. Αποτελεί μια βάση δεδομένων στην οποία αποθηκεύονται δεδομένα από διάφορα πληροφοριακά συστήματα της Κυβέρνησης «ανάλογα με τα επιχειρησιακά ερωτήματα που προκύπτουν» ([www.mof.gov.cy/mof/dits](http://www.mof.gov.cy/mof/dits)). Με αυτό τον τρόπο, οι αρμόδιοι φορείς μπορούν να προβαίνουν σε ανάλυση, εκτίμηση και αξιοποίηση των δεδομένων αυτών και να καταλήγουν σε στρατηγικές αποφάσεις αναφορικά με τη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, βελτιώνεται και η ποιότητα των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

# Κεφάλαιο 4

## Ανάλυση Ερωτηματολογίου

Στα πλαίσια της παρούσας διατριβής, ζητήθηκε από εκατόν (100) ερωτηθέντες να απαντήσουν σε ερωτήματα που αφορούσαν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η θεματολογία του ερωτηματολογίου αφορούσε στη χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην Κύπρο. Το ερωτηματολόγιο το οποίο διανεμήθηκε παρατίθεται πιο κάτω:

### 4.1 Ερωτηματολόγιο

1. Γνωρίζετε ότι ένας σημαντικός αριθμός δημόσιων υπηρεσιών παρέχονται και ηλεκτρονικά (μέσω του διαδικτύου);

NAI OXI

2. Με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, πόσο εξοικειωμένος/η είστε με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δημόσια υπηρεσία; 1 2 3 4 5

3. Με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, πόσο συχνά χρησιμοποιείτε τις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες; 1 2 3 4 5

4. Θεωρείτε ότι υπάρχει επαρκής ενημέρωση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου;

NAI OXI

5. Αν τυγχάνατε της κατάλληλης εκπαίδευσης και ενημέρωσης θα χρησιμοποιούσατε τις δημόσιες υπηρεσίες σε ηλεκτρονική μορφή;

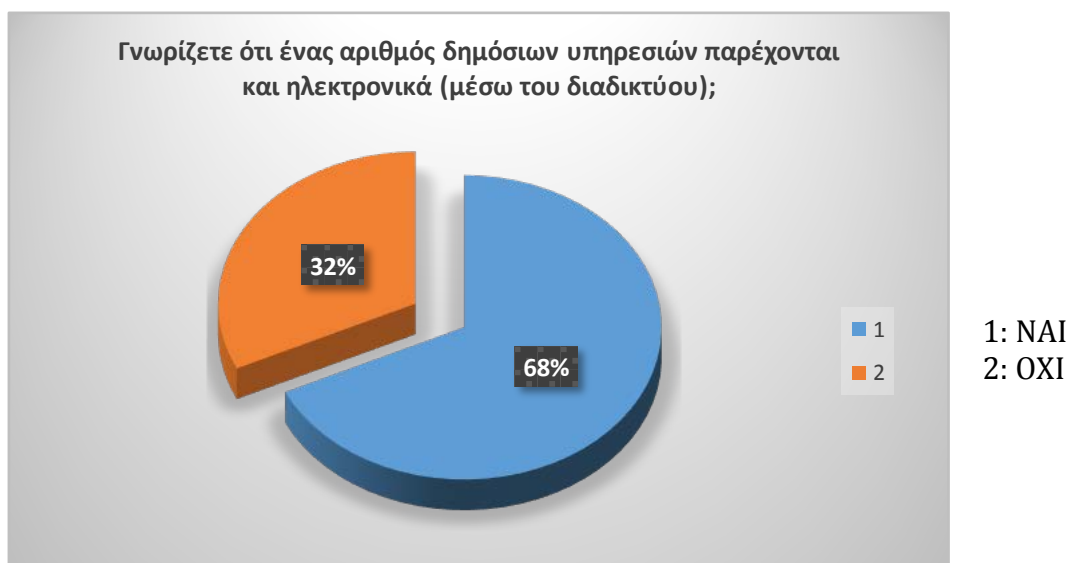
NAI OXI

6. Με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, πόσο χρήσιμες θεωρείτε τις υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες; 1 2 3 4 5

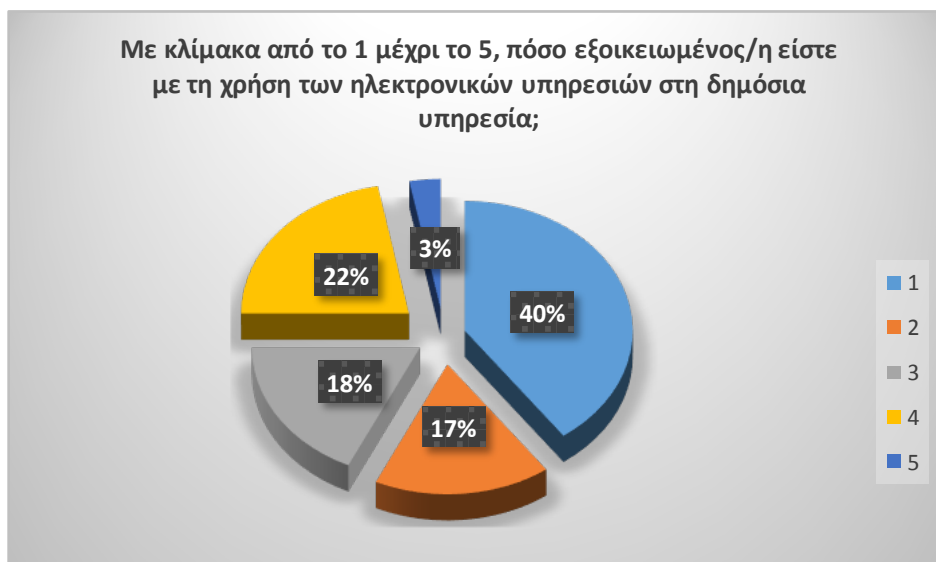
7. Με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, πόσο εμπιστεύεστε τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου; 1 2 3 4 5

#### 4.1.1 Αποτελέσματα Ερωτηματολογίου

##### Ερώτηση 1



##### Ερώτηση 2



### Ερώτηση 3



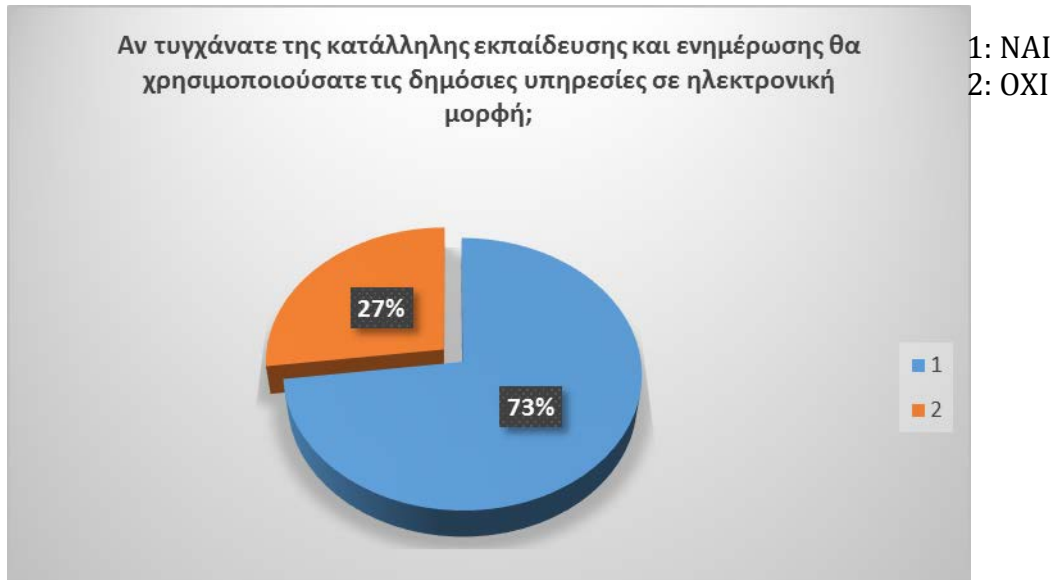
### Ερώτηση 4



1: ΝΑΙ  
2: ΟΧΙ



### Ερώτηση 5



### Ερώτηση 6



## Ερώτηση 7



#### 4.1.2 Παρατηρήσεις επί των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου

Πιο πάνω εμφανίζονται τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου το οποίο διανεμήθηκε σε εκατό ερωτηθέντες. Πριν απαντήσει τα ερωτήματα, κάθε άτομο έπρεπε να σημειώσει την ηλικιακή ομάδα στην οποία ανήκει. Οι τέσσερις ηλικιακές ομάδες στις οποίες απευθύνεται το ερωτηματολόγιο αποτελούν άτομα ηλικίας 18 μέχρι 30 ετών, 31 μέχρι 45 ετών, 46 μέχρι 60 ετών και 61 ετών και άνω. Τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε 25 άτομα από κάθε μια ηλικιακή ομάδα. Ο λόγος για τον οποίο θεωρήθηκε η ηλικία ως σημαντική μεταβλητή για το αποτέλεσμα του ερωτηματολογίου είναι ότι ο ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός και η εξοικείωση με τις νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο και κατ' επέκταση με τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συχνά επηρεάζονται από την ηλικία των ατόμων, αφού οι μεγαλύτερες ηλικίες συνήθως δεν έχουν την ευκαιρία να εκπαιδευθούν σε θέματα πληροφορικής σε αντίθεση με τις νεότερες γενιές. Σε κάθε περίπτωση, ηλικία θεωρήθηκε σημαντικός παράγοντας προκειμένου να αντληθούν ενδείξεις και συμπεράσματα.

Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου βοηθούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων όσον αφορά τη γνώμη του Κύπριου πολίτη για το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο, την προθυμία χρήσης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους Κυπρίους και την ανάγκη να επιταθούν οι προσπάθειες για περαιτέρω προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η ανάλυση των αποτελεσμάτων μπορεί να υποβοηθήσει ώστε να δημιουργηθεί μια ξεκάθαρη εικόνα σχετικά με τις δυνατότητες και αδυναμίες καθώς και τις ευκαιρίες και απειλές που καλείται ανάλογα να αξιοποιήσει ή να αντιμετωπίσει η Δημόσια Υπηρεσία κατά την υλοποίηση της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο. Γι' αυτό το λόγο, η παρούσα έρευνα στοχεύει να συνεισφέρει στις προσπάθειες βελτίωσης των παρεχόμενων δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών με γνώμονα την εξυπηρέτηση των πολιτών συμβάλλοντας, κατά κάποιο τρόπο στις προσπάθειες εφαρμογής τη υφιστάμενης στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που έχει ήδη υιοθετηθεί και αναφερθεί στα προηγούμενα κεφάλαια. Η συμβολή της έρευνας αυτής γίνεται μέσα από ενδείξεις αλλά και υποθέσεις που προκύπτουν από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου.

Όπως βλέπουμε στην πρώτη ερώτηση, το 68% των ερωτηθέντων γνωρίζει ότι ένας αριθμός δημόσιων υπηρεσιών παρέχονται και ηλεκτρονικά, ενώ μόλις το 32% δε γνωρίζει. Όμως, όπως θα φανεί από τις επόμενες ερωτήσεις, αν και υπερσχύει το ποσοστό των ερωτηθέντων που γνωρίζουν, αυτό δε σημαίνει κατ' ανάγκη ότι είναι εξοικειωμένοι, εμπιστεύονται ή χρησιμοποιούν συχνά τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Καθίσταται, λοιπόν, φανερό από την ερώτηση 2 ότι, ενώ η πλειοψηφία των ερωτηθέντων έχει γνώση της ύπαρξης των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, εντούτοις, με κλίμακα από το 1 μέχρι το 5, όταν ρωτήθηκαν πόσο εξοικειωμένοι είναι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δημόσια υπηρεσία, οι περισσότεροι έτειναν, σε ποσοστό 40%, προς τη χαμηλότερη ένδειξη και μόλις το 3% ήταν απόλυτα εξοικειωμένοι. Είναι χαρακτηριστικό ότι, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων που ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18 μέχρι 30 ετών, σε ποσοστό 32% δήλωσαν ότι δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δημόσια

υπηρεσία. Οι ερωτηθέντες της εν λόγω ηλικιακής ομάδας θεωρούνται ότι είναι οι πιο εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και τη χρήση του διαδικτύου και, επομένως, θα ήταν αναμενόμενη η εξοικείωσή τους με τη χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το αποτέλεσμα όμως αυτό, μπορεί να οφείλεται και σε ηλικιακούς και κοινωνικούς παράγοντες αν αναλογιστεί κανείς ότι τα άτομα της ηλικίας αυτής είναι πιθανόν να μην έχουν οποιεσδήποτε συναλλαγές ή αιτήματα προς το Δημόσιο, τα οποία αναλαμβάνουν να υποβάλλουν και να διεκπεραιώνουν άτομα από το οικογενειακό τους περιβάλλον (όπως οι γονείς), με αποτέλεσμα να μην είχαν την ευκαιρία να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Είναι γι' αυτό το λόγο που στις ηλικιακές ομάδες των 45-60 και 61 ετών και άνω υπάρχει ένα πολύ μικρό ποσοστό του 4% και 8% αντίστοιχα που δηλώνει απόλυτα εξοικειωμένο με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη δημόσια υπηρεσία εξαιτίας ακριβώς της ανάγκης να χρησιμοποιήσουν τις δημόσιες υπηρεσίες από τη μια, με το πλέον εύκολο και βολικό τρόπο, από την άλλη, με αποτέλεσμα να κατορθώσουν να εξοικειωθούν με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να την εμπιστευθούν. Από την άλλη πλευρά, τα ποσοστά του 48% και 56% των ηλικιακών ομάδων 46 μέχρι 60 ετών και 61 ετών και άνω αντίστοιχα, που επέλεξε την ένδειξη 1 όσον αφορά την εξοικείωσή του με τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, μπορεί να αποδοθούν στην έλλειψη εκπαίδευσης και εμπειρίας στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του διαδικτύου και των νέων ΤΠΕ. Επομένως, μπορεί να υποτεθεί ότι η έλλειψη εξοικείωσης από τα άτομα των εν λόγω ηλικιακών ομάδων (και ιδιαίτερα των ηλικιών 61 ετών και άνω) έγκειται στον ηλεκτρονικό αναλφαριθμητισμό τους.

Τη μεγαλύτερη εξοικείωση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες στη δημόσια υπηρεσία παρουσιάζουν οι ερωτηθέντες οι οποίοι ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 31 μέχρι 45 ετών, αφού ποσοστό 36% των ερωτηθέντων αυτών επέλεξε στην ερώτηση 2 την ένδειξη 4. Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να δικαιολογηθεί επειδή τα άτομα της ηλικίας αυτής είναι πολύ πιθανόν να είναι ηλεκτρονικά εγγράμματοι εξαιτίας της εκπαίδευσής τους στη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και του διαδικτύου στο σχολείο και στη μετέπειτα εκπαίδευσή τους ενώ είναι, επίσης, δυνατό να χρησιμοποιούν τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στα πλαίσια της εργασίας τους είτε ως δημόσιοι είτε ως ιδιωτικοί υπάλληλοι αφού η περίοδος εργασίας τους συχνά συμπίπτει με την περίοδο μηχανογράφησης των υπηρεσιών.

Κατά ανάλογο τρόπο, και στην ερώτηση 3, όπως φαίνεται από τη σχετική γραφική παράσταση, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 44%, δε χρησιμοποιεί καθόλου συχνά τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και για το λόγο αυτό επέλεξαν την ένδειξη 1. Οι ερωτηθέντες που ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες 46 μέχρι 60 ετών και 60 ετών και άνω είναι εκείνοι που χρησιμοποιούν λιγότερο συχνά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου αφού ποσοστό 52% και 60% από κάθε ομάδα αντίστοιχα επέλεξε την ένδειξη 1. Όπως και στην ερώτηση 2, τα άτομα των ηλικιών 31 μέχρι 45 ετών χρησιμοποιούν πιο συχνά τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αφού ποσοστό 64% των ερωτηθέντων αυτής της ηλικιακής ομάδας επέλεξε τις ενδείξεις 4 και 3.

Τα αποτελέσματα των ερωτήσεων 2 και 3 φανερώνουν ότι οι ερωτηθέντες, σε ένα μεγάλο ποσοστό δεν είναι εξοικειωμένοι και δεν χρησιμοποιούν συχνά τις δημόσιες υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα αυτά θα μπορούσαν να αποδοθούν στην έλλειψη εκπαίδευσης και σωστής ενημέρωσης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα οφέλη της, αφού η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτηθέντων, σε ποσοστό 88%, απάντησε ότι θεωρεί ότι δεν υπάρχει ικανοποιητική ενημέρωση για τα πλεονεκτήματα και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και σωστή ενημέρωση για τη χρήση τους. Από την άλλη πλευρά, όμως, θα πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει διάθεση από τους ερωτηθέντες να χρησιμοποιήσουν τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες νοουμένου ότι ενημερωθούν και έχουν την ευκαιρία να εκπαιδευθούν κατάλληλα, αφού το 73% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά στο ερώτημα 5. Η θετική αντιμετώπιση που διέπει τους πολίτες όσον αφορά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών θα πρέπει να αξιοποιηθεί ώστε να προωθηθεί και να καθιερωθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η ερώτηση 6 αφορά στο κατά πόσο οι ερωτηθέντες θεωρούν χρήσιμες τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η χρησιμότητα των υπηρεσιών για ένα άνθρωπο δεν εξαρτάται απαραίτητα από τη χρήση που κάνει των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το 42% των ερωτηθέντων επέλεξαν την ένδειξη 4 και 5 όσον αφορά τη χρησιμότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Ειδικότερα, σε ποσοστό 56% και 64%, οι ερωτηθέντες που ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες 18 μέχρι 30 ετών και 31 μέχρι 45 ετών αντίστοιχα, επέλεξαν τις ενδείξεις 4 και 5 και μόλις το 8% και 4% αυτών των ηλικιακών ομάδων επέλεξαν τις ενδείξεις 2 και 1, γνωρίζοντας την αποφυγή της τάλαιπωρίας και την άνεση που συνεπάγεται η χρήση του διαδικτύου και, επομένως, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της δημόσιας υπηρεσίας. Αντίθετα, οι ερωτηθέντες που ανήκουν στις ηλικιακές ομάδες των 46 μέχρι 60 ετών και 60 ετών και άνω εμφανίζονται πιο επιφυλακτικοί απέναντι στη χρησιμότητα των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών αφού σε ποσοστό 36% και 56% αντίστοιχα επέλεξαν τις ενδείξεις 2 και 1. Το αποτέλεσμα αυτό πιθανόν να οφείλεται στη συνήθειά των ερωτηθέντων των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους με τη δημόσια υπηρεσία με τον παραδοσιακό τρόπο.

Η ερώτηση 7 αφορούσε το βαθμό στον οποίο οι ερωτηθέντες εμπιστεύονται τη χρήση των υπηρεσιών του δημοσίου σε ηλεκτρονική μορφή. Το αποτέλεσμα της ερώτησης αυτής φανερώνει ουσιαστικά το βαθμό εμπιστοσύνης των ερωτηθέντων όσον αφορά γενικότερα τη ασφάλεια των συναλλαγών στο διαδίκτυο, αφού χρησιμοποιώντας τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι πολίτες προβαίνουν σε συναλλαγές με το δημόσιο ενώ συχνά εισάγουν τα προσωπικά τους στοιχεία. Οι ερωτηθέντες που ανήκουν στην ομάδα των 46 μέχρι 60 ετών και 61 ετών και άνω παρουσιάζουν τη μεγαλύτερη έλλειψη εμπιστοσύνης προς το διαδίκτυο αφού σε ποσοστό 56% και 80% αντίστοιχα επέλεξαν την ένδειξη 1 και 2 στη συγκεκριμένη ερώτηση. Η στάση αυτή είναι εύλογο ότι έγκειται στην έλλειψη εξοικείωσης και εμπειρίας τους με τις νέες τεχνολογίες καθώς και στο φόβο για αλλαγή και απομάκρυνση από το συμβατικό τρόπο με τον οποίο διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους. Αντίθετα, σε ποσοστό 68% και 72% αντίστοιχα, οι ερωτηθέντες που ανήκουν στις

ηλικιακές ομάδες των 18-30 και 31-45, επέλεξαν τις ενδείξεις 4-5 επιδειχνοντας μεγάλη εμπιστοσύνη στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες εξαιτίας ακριβώς της εξοικειώσής τους με τις νέες τεχνολογίες αλλά και της γνώσης και εμπειρίας τους στη διαχείριση των κινδύνων στο διαδίκτυο.

# Κεφάλαιο 5

## Συμπέρασμα

Στην παρούσα διατριβή επιχειρήθηκε μια λεπτομερής περιγραφή και ανάλυση του αντικειμένου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να αξιοποιηθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο ώστε οι πολίτες να πεισθούν για να χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν πολλές προκλήσεις τις οποίες η κυβέρνηση καλείται να αντιμετωπίσει ώστε να αποφύγει οποιοδήποτε αρνητικό αντίκτυπο στις προσπάθειες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Απώτερος στόχος της παρούσας διατριβής (τόσο με την περιγραφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών όσο και με την ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου) αποτέλεσε ο καθορισμός των κατάλληλων τρόπων και της στρατηγικής εκείνης που θα οδηγήσει στη βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη από τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η ποιότητα της εξυπηρέτησης του πολίτη επιτυγχάνεται τόσο με την όσο το δυνατόν πιο αναβαθμισμένη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κράτος όσο και με την ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων από τον πολίτη, ώστε ο τελευταίος, σαν αποδέκτης των υπηρεσιών, να είναι σε θέση να αξιοποιήσει με το σωστό τρόπο. Είναι το κράτος που επωμίζεται την ευθύνη και για τις δύο πτυχές που συνιστούν την ποιοτική εξυπηρέτηση του πολίτη και όσον αφορά την τελευταία, είναι μέσω της ενημέρωσης και εκπαίδευσης που ο πολίτης θα μπορέσει να χρησιμοποιήσει σωστά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

### **5.1 Ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος με τη μέθοδο S.W.O.T.**

Σύμφωνα με τους Αυλωνίτη και Παπασταθοπούλου, «η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος περιλαμβάνει την περιγραφή των γενικών συνθηκών του εξωτερικού περιβάλλοντος και των τάσεων της αγοράς, την ανάλυση των πελατών, την ανάλυση του ανταγωνισμού και την περιγραφή των δικτύων διανομής» (Αυλωνίτης – Παπασταθοπούλου 2010: 37). Ασφαλώς, ο ορισμός αυτός ανταποκρίνεται στην ανάγκη ανάλυσης του εξωτερικού περιβάλλοντος μιας επιχείρησης στην προσπάθειά της να καθορίσει τη στρατηγική Marketing που θα υιοθετήσει για ένα προϊόν. Αυτό όμως δεν αποκλείει ανάλογη προσαρμογή του ορισμού και στο πεδίο παροχής των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και, ως εκ τούτου, η ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος που επιδρά στις προσπάθειες της κυβέρνησης να υιοθετήσει και να εφαρμόσει τη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αφορά στον εντοπισμό εκείνων

των χαρακτηριστικών των Κυπρίων πολιτών καθώς και όλων των άλλων παραγόντων που επιδρούν στην εθνική πολιτική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Οι κυριότεροι μακροπεριβαλλοντικοί παράγοντες, ή αλλιώς συνθήκες οι οποίες επηρεάζουν την επικρατούσα τάση όσον αφορά τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και τις ανάγκες και επιθυμίες των Κυπρίων πολιτών και κατ' επέκταση τη στρατηγική της κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την περαιτέρω αναβάθμισή της είναι το πολιτικό-νομικό περιβάλλον, το οικονομικό περιβάλλον, το κοινωνικό-πολιτισμικό περιβάλλον σε μια δεδομένη χρονική περίοδο και σε συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή, και το δημογραφικό περιβάλλον (Αυλωνίτης – Παπασταθοπούλου 2010:40).

Η εθνική πολιτική της Κύπρου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επηρεάζεται αναπόφευκτα από τους μακροπεριβαλλοντικούς παράγοντες και περιορίζεται σε μια εκτίμηση των ευκαιριών και απειλών που έχει να αντιμετωπίσει σε σχέση με το εξωτερικό περιβάλλον. Αυτή η εκτίμηση αποτελεί μέρος της ανάλυσης S.W.O.T. (Αυλωνίτης – Παπασταθοπούλου 2010: 38). Σύμφωνα με τους Kotler και Keller «η συνολική αξιολόγηση των δυνάμεων και των αδυναμιών, των ευκαιριών και των απειλών που αντιμετωπίζει μια εταιρεία λέγεται ανάλυση SWOT (από τα αρχικά των αντίστοιχων αγγλικών λέξεων Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Αυτή περιλαμβάνει την εξέταση του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος μάρκετινγκ» (Kotler – Keller 2006: 58-9). Η ανάλυση SWOT αποτελεί ουσιαστικά μια μέθοδο ανάλυσης του εξωτερικού και του εσωτερικού περιβάλλοντος με την οποία οι παράγοντες που συναποτελούν το εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον παίρνουν τη μορφή δυνατοτήτων ή αδυναμιών και ευκαιριών ή απειλών ώστε ανάλογα να αξιοποιηθούν ή να αντιμετωπιστούν. Η στρατηγική η οποία θα επιλεγεί για την ορθή διαχείριση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπαγορεύεται τόσο από το εξωτερικό όσο και από το εσωτερικό περιβάλλον. Είναι γι' αυτό το λόγο που η ανάλυση S.W.O.T. μπορεί κατά τη γνώμη μου, να υποβοηθήσει στην εξαγωγή εκείνων των συμπερασμάτων όσον αφορά την εφαρμογή της κατάλληλης στρατηγικής για τη βελτίωση του επιπέδου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο. Με αυτό τον τρόπο, η ανάλυση αυτή αφορά στην εξεύρεση εκείνων των παραγόντων οι οποίοι είναι εν τέλει αποφασιστικής σημαίας στην επιλογή και τον καθορισμό της στρατηγικής ή τη βελτίωση και ανάπτυξη μιας υφιστάμενης στρατηγικής που θα αποφέρει αποτελέσματα προς επίτευξη του στόχου της εφαρμογής και ποιοτικής αναβάθμισης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην παρούσα διατριβή θα ασχοληθούμε με την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος που είναι καθοριστικής σημασίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Προφανώς, είναι αυτές οι ευκαιρίες και απειλές που καθορίζουν τη στρατηγική που εν τέλει επιλέγει η κυβέρνηση. Οι ευκαιρίες και οι απειλές προκύπτουν από την ανάλυση του εξωτερικού περιβάλλοντος. Αναμφίβολα, οι ευκαιρίες και οι απειλές, που αφορούν εξέταση του εξωτερικού περιβάλλοντος, προκύπτουν από το περιεχόμενο της διατριβής, όπως προηγήθηκε, και συγκεκριμένα από τα οφέλη και τις δυσκολίες/προκλήσεις που προκύπτουν από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κεφάλαιο 2), από τις υφιστάμενες δημόσιες



ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τη γενικότερη ψηφιακή στρατηγική της Κύπρου, το ευρωπαϊκό γίνεσθαι, τη θέση της Κύπρου εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα βήματα που έγιναν για αναβάθμιση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τα χαρακτηριστικά των Κυπρίων πολιτών καθώς και τα δεδομένα – αποτελέσματα του ερωτηματολογίου όπως έχουν αναλυθεί.

Επομένως, σε σχέση με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι σημαντικότεροι μακροπεριβαλλοντικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν αυτή τη στιγμή την κυβέρνηση σε σχέση με την επιλογή της στρατηγικής που θα ακολουθήσει είναι οι εξής:

### **5.1.1 Οικονομικό περιβάλλον**

Η οικονομική ύφεση η οποία παρατηρείται στην Κύπρο ιδιαίτερα από το 2012 και εξής έχει αναπόφευκτα προκαλέσει αρνητικές επιπτώσεις στη δυνατότητα του κράτους να προβεί σε επενδύσεις που αφορούν την ανάπτυξη και διαχείριση διάφορων έργων, μεταξύ των οποίων και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με την ανάλυση SWOT στην οποία έχει προβεί το Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Υπουργείου Συγκοινωνιών και Έργων, μια σημαντική απειλή η οποία εμφανίζεται σε σχέση με την εφαρμογή της ψηφιακής στρατηγικής της Κύπρου είναι οι «περιορισμένοι οικονομικοί πόροι του δημόσιου τομέα για υλοποίηση έργων ΤΠΕ που θα βελτιώσουν την Ψηφιακή Κύπρο» (Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, *Μεθοδολογία Ψηφιακής Στρατηγικής* (2015): 5). Η απειλή αυτή αναπόφευκτα ισχύει και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αποτελεί μια σημαντική πτυχή της ψηφιακής στρατηγικής της Κύπρου. Όπως έχει αναφερθεί και στο δεύτερο κεφάλαιο της διατριβής, το οικονομικό κόστος επηρεάζει ένα κράτος στην προσπάθειά του να εγκαταστήσει την κατάλληλη υποδομή για τη δημιουργία μιας ηλεκτρονικής δημόσιας υπηρεσίας. Η οικονομική κρίση, λοιπόν, ενδέχεται να επιβραδύνει τη διαδικασία που έχει υιοθετήσει και εφαρμόσει η κυβέρνηση για την περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και την εφαρμογή της «στρατηγικής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020» όπως αναφέρεται στην Έκθεση Γεγονότων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση του 2016 και στο τρίτο κεφάλαιο της παρούσας διατριβής. Επιπρόσθετα στα πιο πάνω, θα πρέπει να σημειωθεί ότι ενδέχεται να υπάρχουν νοικοκυριά που δεν έχουν τη δυνατότητα να αγοράσουν ηλεκτρονικούς υπολογιστές ή να έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο λόγω οικονομικών δυσκολιών που έχει δημιουργήσει η οικονομική κρίση με αποτέλεσμα, αναπόφευκτα, να αποκλείονται από πρόσβαση σε δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Παράλληλα, όμως, θα μπορούσε να ειπωθεί ότι, η οικονομική κρίση δημιουργεί και ευκαιρίες οι οποίες τελικά μπορούν να αξιοποιηθούν ώστε να προωθηθεί η αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κάποια από τα σημαντικότερα οφέλη της παροχής δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η μείωση του λειτουργικού κόστους της Δημόσιας Υπηρεσίας και η συγκράτηση των ρυθμών αύξησης του προσωπικού που συνεπάγεται τη μείωση των δαπανών του κράτους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα μείωσης του διοικητικού κόστους της Δημόσιας υπηρεσίας από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η μείωση της κατανάλωσης χαρτιού αφού η μηχανογράφηση όλων των

διαδικασιών οδηγεί στην ηλεκτρονική διεκπεραίωση των εργασιών της δημόσιας υπηρεσίας.

Τα χαρακτηριστικά, επίσης, της Κυπριακής οικονομίας δημιουργούν ευκαιρίες για περαιτέρω εφαρμογή και ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο. Η Κυπριακή οικονομία στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στις υπηρεσίες, που αποτελεί ευκαιρία. Όπως αναφέρουν οι Kotler και Keller, «ευκαιρία μάρκετινγκ είναι ένας τομέας αναγκών ή ενδεχόμενου ενδιαφέροντος των αγοραστών, που υπάρχει μεγάλη πιθανότητα μια εταιρεία να μπορέσει να καλύψει αποκομίζοντας κέρδη» (Kotler – Keller 2006: 59). Με ανάλογο τρόπο, ευκαιρίες παρουσιάζονται και στον τομέα της παροχής υπηρεσιών από την Κυπριακή κυβέρνηση. Η δημιουργία, λοιπόν, ελκυστικών δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να συμβάλει αποφασιστικά στην ανάπτυξη της κυπριακής οικονομίας και να προσελκύσει μεγάλο αριθμό ξένων επενδυτών. Η παροχή δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σημαίνει ταυτόχρονα τη διάθεση ευέλικτων, προσβάσιμων, εύκολων και ασφαλών υπηρεσιών οι οποίες προσελκύουν το ενδιαφέρον για τη χρήση τους, δεδομένου ότι η Κύπρος αποτελεί ελκυστικό προορισμό για χρήση των υπηρεσιών.

### **5.1.2 Νομικό περιβάλλον**

Το νομικό περιβάλλον αποτελεί έναν πολύ καθοριστικό παράγοντα για την υιοθέτηση μιας συγκεκριμένης στρατηγικής από την κυβέρνηση αφού η εκάστοτε νομοθεσία είναι δεσμευτική και δεν αφήνει περιθώριο παρέκκλισης. Έτσι, συχνά δημιουργεί ευκαιρίες. Στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σημαντικό ρόλο στη διαμόρφωση του νομικού περιβάλλοντος διαδραματίζουν οι ευρωπαϊκές νομοθεσίες (π.χ. οδηγίες κτλ.) που προωθούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τις οποίες η Κυπριακή Δημοκρατία υποχρεούται να ενσωματώσει στο εθνικό δίκαιο. Επίσης, ως κράτος μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η Κύπρος υιοθετεί στρατηγικές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στα πλαίσια της ευρωπαϊκής εναρμόνισης. Εξαιτίας, μάλιστα, της οικονομικής κρίσης, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει θεσπίσει συγκεκριμένη στρατηγική και έχει διαμορφώσει σχέδιο δράσης καλώντας τα κράτη μέλη να τα εφαρμόσουν. Αξίζει να σημειωθεί ότι βασικό στόχο του Επιχειρησιακού Σχεδίου 2011-2015 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αποτέλεσε και η αντιμετώπιση της οικονομικής κρίσης.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα εφαρμογής της Ευρωπαϊκής νομοθεσίας στο εθνικό δίκαιο που αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Κύπρο είναι η ψήφιση του Νόμου για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα το Δεκέμβριο του 2015 για σκοπούς εναρμόνισης με την αντίστοιχη οδηγία του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου η οποία παρέχει το δικαίωμα σε φυσικά και νομικά πρόσωπα να έχουν πρόσβαση σε δεδομένα του δημόσιου τομέα και τη δυνατότητα περαιτέρω χρήσης τους, που μέχρι πρότινος δεν ήταν δυνατή. Η ψήφιση του εν λόγω νόμου είναι σχετική με την προσπάθεια για τη δημιουργία «ανοικτής κυβέρνησης» (open government) που συμβάλλει στην προώθηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και κατ' επέκταση, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με αυτόν τον τρόπο έγινε δυνατή η εισαγωγή νομοθεσίας που συνεπάγεται αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Με ανάλογο τρόπο θα πρέπει να θεσπιστούν νομοθεσίες που προωθούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να

τροποποιηθούν νομοθεσίες που εμποδίζουν την παροχή δημόσιων υπηρεσιών διαδικτυακά, κάτι που αποτελεί απειλή για την κυβέρνηση, η οποία ωστόσο μπορεί να αντιμετωπιστεί και να αποφευχθεί.

### **5.1.3 Κοινωνικό – πολιτισμικό περιβάλλον**

Το κοινωνικό περιβάλλον αποτελεί μια ισχυρή μακροπεριβαλλοντική δύναμη που στη σημερινή εποχή συνίσταται ουσιαστικά στη διαδεδομένη χρήση του διαδικτύου από την κυπριακή κοινωνία. Όπως φαίνεται στο τρίτο κεφάλαιο της διατριβής, το ποσοστό των Κύπριων πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο αυξάνεται σταδιακά από το 2010 και εξής με αποτέλεσμα το ποσοστό των Κυπρίων που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα να αγγίζει το ποσοστό του 70%. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα οι Κύπριοι πολίτες να είναι σε θέση να αντιλαμβάνονται τα οφέλη από τη χρήση του διαδικτύου και, επομένως να μπορούν να αντιληφθούν πολύ πιο εύκολα και τα οφέλη από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η κυβέρνηση οφείλει να αξιοποιήσει αυτή την ευκαιρία που της δίνεται από το εξωτερικό περιβάλλον στις προσπάθειες διάδοσης της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με όλα τα συνεπακόλουθα πλεονεκτήματα τόσο για το κράτος όσο και για τον πολίτη, μέσα από τη σωστή ενημέρωση, διαφώτιση και εκπαίδευση τόσο του προσωπικού της δημόσιας υπηρεσίας όσο και των Κύπριων πολιτών. Θα πρέπει να σημειωθεί επίσης ότι υπάρχει προθυμία για χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πολίτες, αφού, όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου στο τέταρτο κεφάλαιο της διατριβής, το 75% των ερωτηθέντων απάντησε ότι αν είχε την κατάλληλη εκπαίδευση και ενημέρωση θα χρησιμοποιούσε τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ηλεκτρονική μορφή. Παράλληλα, ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων (42%) απάντησε ότι θεωρεί χρήσιμες τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως χρήσιμο είναι και το διαδίκτυο. Ειδικότερα, ευκαιρία για διάδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί ο ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός των νέων αφού, σύμφωνα με το ερωτηματολόγιο, το 56% των νέων απάντησε ότι θεωρεί χρήσιμες τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Σημαντικό είναι επίσης το γεγονός ότι το προσωπικό τόσο του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα σε μεγάλο βαθμό έχει λάβει ακαδημαϊκή μόρφωση με αποτέλεσμα να είναι σε θέση να εκπαιδευθεί πιο εύκολα στα θέματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόλα αυτά, όμως, υπάρχει έλλειψη εξοικείωσης με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (σε ποσοστό 40% των ερωτηθέντων) λόγω της απουσίας σωστού προγραμματισμού για ενημέρωση και εκπαίδευση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Με τη σωστή εκπαίδευση, λοιπόν, η κυβέρνηση θα μπορέσει να αντιμετωπίσει την απειλή που υπάρχει εξαιτίας της ελλιπούς ενημέρωσης για τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, δεδομένου ότι το 88% των ερωτηθέντων απάντησε ότι θεωρεί ότι δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχουν απειλές που αφορούν το κοινωνικό περιβάλλον τις οποίες το κράτος καλείται να αντιμετωπίσει. Οι απειλές αυτές αφορούν τον αποκλεισμό συγκεκριμένων κοινωνικών ομάδων εξαιτίας του ηλεκτρονικού

αναλφαβητισμού ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας οι οποίοι δεν είχαν την ευκαιρία να λάβουν οποιαδήποτε εκπαίδευση στη χρήση των Ηλεκτρονικών Υπολογιστών και του διαδικτύου και λόγω της συνήθειας τους να διεκπεραιώνουν τις εργασίες τους με το συμβατικό τρόπο, φοβούνται οποιαδήποτε αλλαγή. Η απειλή αυτή, κατά τη γνώμη μου, είναι πολύ δύσκολο να αντιμετωπιστεί αφού υπάρχουν άτομα που δεν είναι σε θέση να λάβουν εκπαίδευση με αποτέλεσμα να αποκλείονται από την πρόσβαση στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

#### **5.1.4 Δημογραφικό περιβάλλον**

Η πλειοψηφία των Κύπριων πολιτών κατοικεί στις πόλεις και έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο. Οι περισσότεροι, επίσης, κάτοικοι έχουν συναλλαγές με τις δημόσιες υπηρεσίες είτε λόγω της δουλειάς τους είτε για προσωπικές τους υποθέσεις και έχουν την ανάγκη να διεκπεραιώνουν τις υποχρεώσεις τους με όσο το δυνατόν πιο εύκολο, απλό και οικονομικό τρόπο, όπως είναι η χρήση του διαδικτύου. Το κράτος μπορεί να επεκτείνει τις υφιστάμενες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες σε όσο το δυνατόν περισσότερους τομείς του δημόσιου τομέα ώστε να ικανοποιήσει την ανάγκη αυτή.

Από την άλλη πλευρά, είναι γεγονός ότι ομάδες του πληθυσμού που κατοικούν σε αγροτικές και απομακρυσμένες περιοχές αποκλείονται από τη χρήση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών εξαιτίας μη πρόσβασής τους στο διαδίκτυο λόγω τοποθεσίας. Η απειλή αυτή λειτουργεί ως τροχοπέδη στην αναδιάρθρωση της δημόσιας υπηρεσίας και μετατροπή της σε ηλεκτρονική δημοκρατία.

## **5.2. Επίλογος**

Η ανάλυση SWOT οδηγεί, λοιπόν, σε συγκεκριμένα συμπεράσματα που μπορούν να αξιοποιηθούν στο πλαίσιο αναβάθμισης της υφιστάμενης στρατηγικής της Δημόσιας Υπηρεσίας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Στην πραγματικότητα, η εν λόγω ανάλυση κατευθύνει τις αρμόδιες κυβερνητικές υπηρεσίες να καταρτίσουν τον ενδεδειγμένο Σχεδιασμό, που αποτελεί βασική επιμέρους δραστηριότητα του management γενικότερα, στις ενέργειές τους για την επιτυχή εφαρμογή και αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τους Κ. και Α. Τζωρτζάκη, ο σχεδιασμός, γνωστός και ως προγραμματισμός, είναι «η διαδικασία καθορισμού των στόχων της επιχείρησης και η επιλογή μιας μελλοντικής πορείας [ή σχεδίου] δράσης για την επίτευξή τους» (Τζωρτζάκης – Τζωρτζάκη 2007: 83). Το σχέδιο δράσης της κυβέρνησης πρέπει να σχεδιαστεί με γνώμονα το Αποτελεσματικό Management που είναι γνωστό και ως Διοίκηση Μέσω Στόχων (Management by Objectives). Σύμφωνα με τον Φαναριώτη, το αποτελεσματικό management αποτελεί «μια νέα προσέγγιση του management, η οποία εστιάζει το ενδιαφέρον της ηγεσίας στα αποτελέσματα» (Φαναριώτης 2001: 335). Αξιοποιώντας, λοιπόν, τις ευκαιρίες και αντιμετωπίζοντας με αποτελεσματικό τρόπο τις απειλές, όπως προκύπτουν από την ανάλυση SWOT, η κυβέρνηση μπορεί να θέσει εκείνους τους στόχους και του τρόπους με τους οποίους θα τους υλοποιήσει για την επίτευξη αποτελεσματικής εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Πρώτον, η οικονομική ύφεση, επομένως, καθιστά επιτακτική την ανάγκη για εφαρμογή των ΤΠΕ σε όσο το δυνατόν περισσότερους τομείς της δημόσιας υπηρεσίας αφού ο μετασχηματισμός της τελευταίας σε ηλεκτρονική συνεπάγεται μείωση των δαπανών από τον προϋπολογισμό του κράτους. Όπως αναφέρεται στο κείμενο της ψηφιακής στρατηγικής της Κύπρου «η ψηφιακή στρατηγική θα βοηθήσει την Κύπρο να βγει από την οικονομική κρίση και να αντιμετωπίσει με επιτυχία τις προκλήσεις του μέλλοντος» (Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών 2012: 4). Με παρόμοιο τρόπο, και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αποτελεί μέρος της ευρύτερης ψηφιακής στρατηγικής της Κύπρου, η οικονομική ύφεση μπορεί εν τέλει να αξιοποιηθεί ως ευκαιρία και να μη θεωρηθεί απειλή εντείνοντας τις προσπάθειές της η κυβέρνηση για εφαρμογή της στρατηγικής της για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Σε σχέση με το κοινωνικό-πολιτισμικό περιβάλλον αλλά και το οικονομικό και δημογραφικό, η κυβέρνηση οφείλει να λάβει σωστές αποφάσεις προκειμένου να αντιμετωπίσει τους παράγοντες εκείνους οι οποίοι αποκλείουν συγκεκριμένες κοινωνικές ομάδες από την πρόσβαση στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και, κατ' επέκταση, τη χρήση τους. Η αύξηση του βαθμού εξοικείωσης των Κύπριων πολιτών με τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να αποτελέσει βασικό στόχο του προγραμματισμού της κυβέρνησης. Η έλλειψη εξοικείωσης με τη χρήση των δημόσιων υπηρεσιών οφείλεται κυρίως στην ανεπαρκή ενημέρωση του κοινού. Η κυβέρνηση, λοιπόν, στα πλαίσια της πορείας δράσης που θα ακολουθήσει, θα πρέπει να λάβει εκείνα τα μέτρα για κατάλληλη ενημέρωση του κοινού, μέσω διαφημιστικών καμπανιών, διοργάνωση ημερίδων και σεμιναρίων τα οποία να είναι ανοικτά στο κοινό αλλά και την ετοιμασία εγχειριδίων που να αναφέρονται στην αξιοποίηση και χρήση των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και να είναι εύκολα αντιληπτά και κατανοητά από το μέσο πολίτη. Τα μέτρα αυτά θα συμβάλουν στην καλλιέργεια ψηφιακής κουλτούρας των πολιτών και θα αυξήσουν τα επίπεδα χρήσης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Το κράτος θα πρέπει να καταβάλει προσπάθειες για προσέλκυση των νέων ώστε εκείνοι να χρησιμοποιούν τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι προσπάθειες του κράτους για εκπαίδευση των νέων βρίσκουν, αναμφίβολα, πρόσφορο έδαφος αν αναλογιστεί κανείς την εξοικείωση των τελευταίων στη χρήση των ΤΠΕ. Επομένως, η εκπαίδευση της συγκεκριμένης ομάδας του πληθυσμού θα πρέπει να εστιαστεί στην ποιοτική ενημέρωσή της αναφορικά με τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η εισαγωγή κάποιων διδακτικών ωρών σχετικά με το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δευτεροβάθμια εκπαίδευση αποτελεί λύση. Με αυτό τον τρόπο, οι νέοι θα μπορούν να αξιοποιήσουν προς όφελός τους τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Για παράδειγμα, θα μπορούν να κάνουν ευρεία χρήση του μηχανισμού εξεύρεσης εργασίας που προσφέρεται σε ηλεκτρονική μορφή από το Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, όπως αναφέρεται στο Κεφάλαιο 3 της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής, ενώ η χρήση του συγκεκριμένου μηχανισμού μπορεί να συμβάλει στη μείωση των επιπέδων ανεργίας στην Κύπρο.

Προκειμένου οι δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες να χρησιμοποιούνται ορθά από το ανθρώπινο δυναμικό της Δημόσιας Υπηρεσίας, το κράτος θα πρέπει να μεριμνήσει για τη σωστή επιμόρφωση του προσωπικού του μέσω εκπαίδευσης από ειδικούς εκπαιδευτές σε θέματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αξιοποιώντας παραδείγματα και από τρίτες χώρες (μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης) οι οποίες έχουν επιδείξει εμπειρογνωμοσύνη στο αντικείμενο αυτό. Οι ηλεκτρονικά αναλφάβητοι υπάλληλοι θα πρέπει επίσης να συμμετέχουν σε εντατικά προγράμματα εκμάθησης χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ θα πρέπει να τους παρέχεται αδιάκοπη στήριξη και κατά τη διάρκεια της εργασίας τους.

Επιπρόσθετα, για να μπορούν όσο το δυνατό περισσότερες ομάδες του πληθυσμού να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και να επωφελούνται από αυτές, θα πρέπει να υπάρχει παροχή διαδικτύου σε όσο το δυνατό περισσότερες περιοχές. Μόνο με αυτό τον τρόπο θα αποφευχθεί ο αποκλεισμός των ομάδων του πληθυσμού που κατοικούν σε αγροτικές περιοχές από την πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τέλος, η επιχορήγηση των νοικοκυριών για αγορά τουλάχιστον ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή ή για διαδικτυακή κάλυψη, που λόγω οικονομικών δυσκολιών, αδυνατούν να τα αποκτήσουν, θα συμβάλει αποτελεσματικά στην αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο.

Οι προτεραιότητες της κυβέρνησης που έχουν τεθεί στο πλαίσιο του Σχεδιασμού/Προγραμματισμού μπορούν να επιτευχθούν με τη λήψη μέτρων προς υλοποίηση των ανάλογων στόχων. Μόνο με την κατάλληλη οργάνωση, όμως, μπορεί κάτι τέτοιο να γίνει δυνατό. Η οργάνωση αποτελεί μια επιμέρους διαδικασία του management και μπορεί να οριστεί ως «η διαδικασία κατανομής της εργασίας μεταξύ των ομάδων και ατόμων και ο συντονισμός των ενεργειών τους με σκοπό να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης» (Τζωρτζάκης – Τζωρτζάκη 2007: 83). Από τον ορισμό αυτό προκύπτει η βασική αρχή του management ότι η οργάνωση πρέπει να υπηρετεί τους στόχους του Σχεδιασμού/Προγραμματισμού.

Η σωστή οργάνωση για αναδιάρθρωση της δημόσιας υπηρεσίας, μέσω της μετατροπής της σε ψηφιακή δημοκρατία, με στόχο την ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη συνιστά τη συνεργασία και το συντονισμό των ενεργειών όλων των αρμόδιων κυβερνητικών υπηρεσιών που εμπλέκονται στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ήδη, το ΤΥΠ και η ΜΔΜ συνεργάζονται στενά προς επίτευξη των στόχων στο πλαίσιο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αποτελούν τους κατ' εξοχήν φορείς (key players) στο θέμα αυτό. Η σωστή οργάνωση μπορεί να συμπεριλάβει την ύπαρξη ενός τουλάχιστον αρμόδιου δημόσιου υπαλλήλου σε κάθε κυβερνητικό τμήμα ο οποίος να ενεργεί ως άτομο επικοινωνίας και συνεργασίας με το ΤΥΠ και τη ΜΔΜ. Επίσης, κάθε αρμόδιο υπουργείο/κυβερνητικό τμήμα θα πρέπει να αναλάβει να διεκπεραιώνει συγκεκριμένα καθήκοντα, στο πλαίσιο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο βαθμό που εμπίπτουν στις αρμοδιότητές του. Για παράδειγμα, το Υπουργείο Παιδείας και Πολιτισμού θα αναλάβει την εκπαίδευση των νέων σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ το Τμήμα Δημόσιας Διοίκησης και Προσωπικού την εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Υπηρεσίας. Το κάθε υπουργείο/κυβερνητικό τμήμα θα

μπορούσε να αναλάβει την ενημέρωση/εκπαίδευση του κοινού σε σχέση με παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που το αφορούν.

Στην οργάνωση αυτή δε θα πρέπει να αγνοηθούν άτομα του ιδιωτικού τομέα αλλά καθώς και η συμβολή των πολιτών με τους οποίους το κράτος πρέπει να βρίσκεται σε συνεχή διάλογο ώστε να εισακούει τα προβλήματα και αιτήματά τους στα θέματα της ηλεκτρονική διακυβέρνησης. Μέσα, λοιπόν, από τη σωστή οργάνωση του management ενισχύεται και ο θεσμός της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, αφού ο διάλογος αυτός επιτυγχάνεται ευκολότερα με ηλεκτρονικά μέσα. Πρωτοβουλίες για διοργάνωση επιστημονικών φόρουμ και σεμιναρίων στα οποία να συμμετέχουν εκπρόσωποι των πολιτών, ακαδημαϊκοί, ερευνητές και άτομα του επιχειρηματικού κόσμου πρέπει να ενθαρρύνονται, όπως για παράδειγμα ήταν η διοργάνωση του 1ου φόρουμ Ανοικτών Δεδομένων που διοργανώθηκε στις 3 Ιουνίου 2016 και είχε ως θέμα την επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων του δημοσίου τομέα που είναι ένα κατ' εξοχήν θέμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

## Βιβλία – Άρθρα – Κεφάλαια Βιβλίων

Barec Cene – Vintar Mirko, “What Matters in the Development of the e-Government in the EU? in Wimmer Maria A. - Scholl Jochen – Gronlund Ake (2007). *Electronic Government. 6<sup>th</sup> International Conference, EGOV*. Regensburg.

Dinic Sanja – Veljkovic Natasa – Stoimenov Leonid, “How Open are Public Government Data? An Assessment of Seven Open Data Portals” in Rodriguez – Bolivar M.P. (2014). *Measuring E-government Efficiency*. New York.

Hague Barry N. – Loader Brian D., “Digital Democracy: an introduction” in Hague Barry N. – Loader Brian D. (1999). *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*. New York.

Kotler Philip – Keller Kevin Lane (2006). *Μάρκετινγκ Μάνατζμεντ*, μτφρ. Ι. Κατσαντώνης. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.

Malina A., “Perspectives on citizen democratization and alienation in the virtual public sphere” in Hague Barry N. – Loader Brian D. (1999). *Digital Democracy: Discourse and Decision Making in the Information Age*. New York.

Nearchou Nearchos (2007). *Electronic Democracy: A Study of the Use of the Internet to Facilitate Participation in Central & Local Democracy in the U.K.* Nicosia: Armida.

Van Deursen Alexander, “Where to Go in the Near Future: Diverging Perspectives on Online Public Service Delivery” in Wimmer Maria A. - Scholl Jochen – Gronlund Ake (2007). *Electronic Government. 6<sup>th</sup> International Conference, EGOV*. Regensburg.

Van Dijk Jan et al., “E-Services for Citizens: The Dutch Usage Case” in Wimmer Maria A. - Scholl Jochen – Gronlund Ake (2007). *Electronic Government. 6<sup>th</sup> International Conference, EGOV*. Regensburg.

Αυλωνίτης Γεώργιος – Παπασταθοπούλου Πολίνα (2010). *Marketing Plans: Πώς να Σχεδιάζετε Αποτελεσματικά Προγράμματα Μάρκετινγκ*. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.

Τζωρτζάκης Κώστας – Τζωρτζάκη Αλεξία-Μαίρη (2006). *Οργάνωση & Διοίκηση: Το Μάνατζμεντ της Νέας Εποχής*. 4<sup>η</sup> έκδοση. Αθήνα: Εκδόσεις Rosili.



Φαναριώτης Π. (2001). *Αρχές Οργανώσεως και Διοικήσεως Επιχειρήσεων: Εισαγωγή στο Σύγχρονο Management*. Τόμος Β'. Αθήνα: Σταμούλης.

## Ιστοσελίδες

[http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/page04\\_gr/page04\\_gr?OpenDocument](http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/page04_gr/page04_gr?OpenDocument), πρόσβαση την 08.05.2016

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/public-services-egovernment>, πρόσβαση την 03.04.2016

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/european-egovernment-action-plan-2016-2020>, πρόσβαση την 08.05.2016

[www.kepa.gov.cy](http://www.kepa.gov.cy), πρόσβαση την 08.05.2016

[www.reform.gov.cy](http://www.reform.gov.cy), πρόσβαση την 08.05.2016

## Εκδόσεις

European Commission (2010). *The European eGovernment Action Plan 2011-2015. Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*

European Commission (2016). *E-Government in Cyprus*

InfoDev (2002). *The E-Government Handbook for Developing Countries*.

Internet Centre for Policy Studies (2003). *E-Government: achievements in the name of democracy*. Kyiv, Ukraine: International Centre for Policy Studies

Parliamentary Office of Science and Technology (2009). *E-Democracy*

Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2012). *Ψηφιακή στρατηγική της Κύπρου*

Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (2015). *Μεθοδολογία Ψηφιακής Στρατηγικής*

Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (2013). *Η- Διακυβέρνηση – Νέες Δράσεις και Προκλήσεις*

Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (2016). *Σύστημα η- υπηρεσιών Αριάδνη*