



**ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ
ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΔΙΟΙΚΗΣΗ, ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑ ΚΑΙ ΠΟΙΟΤΗΤΑ»**

ΔΙΑΤΡΙΒΗ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΜΑΣΤΕΡ

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

**Η ΣΥΜΒΟΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ
ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ**

ΜΠΕΝΣ Δ. ΧΡΗΣΤΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ ΦΩΛΙΝΑΣ

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ, ΜΑΙΟΣ 2019

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκησης, Τεχνολογίας και Ποιότητας

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Η Συμβολή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Τοπική Ανάπτυξη

Μπέης Δ. Χρήστος

**Επιβλέπων Καθηγητής
Φωλίας Δημήτριος**

Μάιος

2019

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η Συμβολή της Ηλεκτρονικής
Διακυβέρνησης στην Τοπική Ανάπτυξη**

Μπέης Δ. Χρήστος

**Επιβλέπων Καθηγητής
Δημήτριος Φωλίνας**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα, από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

ΜΑΙΟΣ 2019

ΛΕΥΚΗ ΣΕΛΙΔΑ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Σκοπός της εν λόγω εργασίας είναι η μελέτη του ζητήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους τοπικούς φορείς της δημόσιας διοίκησης και η συμβολή των ηλεκτρονικών μέσων και των νέων τεχνολογιών στη βελτίωση των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες και γενικά στην τοπική ανάπτυξη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει επεκταθεί σε αρκετούς τομείς στην Ελλάδα, αν και ακόμα υπάρχουν σημαντικά περιθώρια βελτίωσης. Προς το σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε πρωτογενής ποιοτική έρευνα σε τέτοιου είδους οργανισμούς, η οποία έλαβε χώρα μέσω συνεντεύξεων σε υπαλλήλους διαφόρων ειδικοτήτων.

Οι ερωτήσεις αφορούσαν στο βαθμό στον οποίο οι υπάλληλοι στις υπηρεσίες τοπικής αυτοδιοίκησης χρησιμοποιούν νέες τεχνολογίες καθώς και η διερεύνηση των πλεονεκτημάτων που αυτές παρέχουν στην εργασία τους. Παράλληλα, έγινε αναφορά και στα παράπονα των πολιτών προκειμένου να αντιμετωπισθούν μέσω της χρήσης των ψηφιακών συστημάτων. Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας ανέδειξαν τη σημασία των ηλεκτρονικών μεθόδων για τη μείωση του χρόνου εργασίας, τη διόρθωση πιθανών σφαλμάτων και γενικά την αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών που συμβάλλουν στην επίτευξη της τοπικής ανάπτυξης.

Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτεί την εξειδίκευση του εργατικού δυναμικού σε νέες τεχνολογίες και την επαρκή κατάρτισή του προκειμένου να μειώσει το χρόνο εργασίας και να εξυπηρετεί τους πολίτες άμεσα και αποτελεσματικά χωρίς να εκφράζουν παράπονα για τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Λέξεις κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τοπική ανάπτυξη, τεχνολογία, ψηφιακές εφαρμογές, δημόσια διοίκηση

SUMMARY

The purpose of this work is to study the issue of eGovernment in local public administration bodies and the contribution of electronic media and new technologies to improving the services provided to citizens and generally in local development. E-government has expanded in several sectors in Greece, although there is still considerable room for improvement. To this end, primary qualitative research was carried out on such organizations, which took place through interviews with employees of various specialties.

The questions related to the extent to which local government employees use new technologies as well as exploring the benefits they provide to their work. At the same time, citizens' complaints were addressed to address them through the use of digital systems. The results of this research have highlighted the importance of electronic methods for reducing working time, correcting potential mistakes and, in general, for the efficient operation of services that contribute to local development.

The implementation of eGovernment requires the specialization of the workforce in new technologies and its adequate training in order to reduce working time and to serve citizens directly and effectively without complaining about the services provided.

Keywords: eGovernment, local development, technology, digital applications, public administration

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω σε αυτό το σημείο τον κ. Φωλίνα Δημήτριο, καθηγητή μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης, Τεχνολογίας και Ποιότητας του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου και επιβλέπων καθηγητή στην εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής εργασίας, αρχικά για την πολύτιμη βοήθειά του στο υπό εξέταση έργο αλλά περισσότερο από όλα για τις μοναδικές γνώσεις που μου έχει μεταλαμπαδεύσει. Θα ήθελα επίσης να ευχαριστήσω και όλους τους καθηγητές της σχολής που φοιτούσα, τον καθένα ξεχωριστά, για ό,τι μου έχουν προσφέρει αλλά και για όλες τις προσπάθειες που έκαναν, παρά τις αντίξοες συνθήκες των εποχών, ώστε όλοι οι φοιτητές του τμήματός μας να λάβουμε τα απαραίτητα εφόδια για να προχωρήσουμε μόνοι μας εκτός σχολής. Ιδιαίτερα όμως οφείλω να ευχαριστήσω την οικογένεια μου η οποία συμμετείχε στις προσπάθειες μου, επιδεικνύοντας κατανόηση για την επίτευξη των ονείρων μου.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
SUMMARY	6
ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ	7
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	16
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ	16
1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	16
1.1.1 Έννοια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	16
1.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα	17
1.1.3 Κοινωνία της Πληροφορίας	22
1.1.4 Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας	23
1.1.5 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	25
1.1.6 Ο Ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	27
1.1.7 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	28
1.1.8 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση	30
1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Ανάπτυξη	32
1.2.1 Έννοια Τοπικής Ανάπτυξης	32
1.2.2 Διοίκηση Ανθρωπίνων Πόρων	32
1.2.3 Πόροι Οργανισμών Τοπικής Ανάπτυξης	33
1.3 Η Πληροφορική στους Οργανισμούς Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης	35
1.3.1 Υπηρεσίες Πληροφορικής	35
1.3.2 Πλεονεκτήματα από τη Χρήση του Διαδικτύου	36
1.3.3 Χρήση E-mail	37
1.4 Μέσα για την ασφάλεια	38
1.4.1 Κρυπτογράφηση	38
1.4.2 Ψηφιακές υπογραφές	39
1.4.3 Ψηφιακά πιστοποιητικά	41
1.4.4 Έμπιστες Τρίτες Οντότητες	42
1.5 ΣΥΝΟΨΗ - Βαθμός εφαρμογής των ΤΠΕ	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	44
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	44
2.1 Σκοπός, στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα	44
2.2 Μέθοδος συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων	45

Μπέης Δ. Χρήστος - Μεταπτυχιακή Διατριβή στη Διοίκηση, Τεχνολογία και Ποιότητα Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	2019
2.3 Δείγμα και δειγματοληψία.....	46
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	48
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	48
3.1 Συνεντευξιαζόμενος 1	48
3.1.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	48
3.1.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	49
3.1.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	49
3.2 Συνεντευξιαζόμενος 2	50
3.2.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	50
3.2.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	50
3.2.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	50
3.3 Συνεντευξιαζόμενος 3	51
3.3.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	51
3.3.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	51
3.3.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	51
3.4 Συνεντευξιαζόμενος 4	52
3.4.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	52
3.4.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	52
3.4.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	53
3.5 Συνεντευξιαζόμενος 5	53
3.5.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	53
3.5.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	53
3.5.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	54
3.6 Συνεντευξιαζόμενος 6	54
3.6.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	54
3.6.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	55
3.6.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	55
3.7 Συνεντευξιαζόμενος 7	55
3.7.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	55

3.7.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	56
3.7.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	56
3.8 Συνεντευξιαζόμενος 8	57
3.8.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	57
3.8.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	57
3.8.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	57
3.9 Συνεντευξιαζόμενος 9	58
3.9.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	58
3.9.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	58
3.9.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	59
3.10 Συνεντευξιαζόμενος 10	59
3.10.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	59
3.10.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	60
3.10.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών	60
3.11 Συνεντευξιαζόμενος 11	61
3.11.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	61
3.11.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	61
3.11.3 Λειτουργία υπηρεσίας	61
3.12 Συνεντευξιαζόμενος 12	61
3.12.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	61
3.12.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	62
3.12.3 Λειτουργία υπηρεσίας	62
3.13 Συνεντευξιαζόμενος 13	62
3.13.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	62
3.13.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	63
3.13.3 Λειτουργία υπηρεσίας	63
3.14 Συνεντευξιαζόμενος 14	64
3.14.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	64
3.14.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	64

3.14.3 Λειτουργία υπηρεσίας	65
3.15 Συνεντευξιαζόμενος 15	65
3.15.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	65
3.15.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	65
3.15.3 Λειτουργία υπηρεσίας	66
3.16 Συνεντευξιαζόμενος 16	66
3.16.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	66
3.16.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	67
3.16.3 Λειτουργία υπηρεσίας	67
3.17 Συνεντευξιαζόμενος 17	67
3.17.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	67
3.17.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	68
3.17.3 Λειτουργία υπηρεσίας	68
3.18 Συνεντευξιαζόμενος 18	69
3.18.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	69
3.18.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	69
3.18.3 Λειτουργία υπηρεσίας	69
3.19 Συνεντευξιαζόμενος 19	70
3.19.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	70
3.19.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	70
3.19.3 Λειτουργία υπηρεσίας	70
3.20 Συνεντευξιαζόμενος 20	71
3.20.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	71
3.20.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	71
3.20.3 Λειτουργία υπηρεσίας	71
3.21 Συνεντευξιαζόμενος 21	72
3.21.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων.....	72
3.21.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	72
3.21.3 Λειτουργία υπηρεσίας	72

3.22 Συνεντευξιαζόμενος 22	73
3.22.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	73
3.22.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	73
3.23 Συνεντευξιαζόμενος 23	74
3.23.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	74
3.23.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	74
3.23.3 Λειτουργία υπηρεσίας	74
3.24 Συνεντευξιαζόμενος 24	75
3.24.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	75
3.24.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	75
3.24.3 Λειτουργία υπηρεσίας	75
3.25 Συνεντευξιαζόμενος 25	76
3.25.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	76
3.25.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	76
3.25.3 Λειτουργία υπηρεσίας	76
3.26 Συνεντευξιαζόμενος 26	77
3.26.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	77
3.26.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	77
3.26.3 Λειτουργία υπηρεσίας	77
3.27 Συνεντευξιαζόμενος 27	78
3.27.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	78
3.27.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	78
3.27.3 Λειτουργία υπηρεσίας	79
3.3. Σύνοψη Απαντήσεων ανά Εξεταζόμενο	79
3.4. Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Τοπικό Επίπεδο και Ανάλυση Swot	80
3.4.1 Δυνατά Σημεία	81
3.4.2 Αδύνατα Σημεία	81
3.4.3 Ευκαιρίες	82
3.4.4 Απειλές	82

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	83
ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	83
4.1 Οφέλη Τεχνολογικών Εφαρμογών στην Τοπική Ανάπτυξη	83
4.2 Νέες Προκλήσεις από τη Χρήση των Τεχνολογικών Εφαρμογών	84
4.3 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας	85
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	87
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	91
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	94
ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ	94

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στην Ελλάδα κατά το παρελθόν αλλά και στην παρούσα περίοδο παρατηρείται μια ιδιαίτερη έμφαση για την εξάπλωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υιοθετήθηκαν προσπάθειες Διοικητικής μεταρρύθμισης και κατ' επέκταση προσπάθειες αναβάθμισης του ποιοτικού επιπέδου των υπηρεσιών στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης. Οι προσπάθειες αυτές κρίθηκαν επιτακτικές ιδιαίτερα με την έναρξη της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα.

Ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, ο οποίος μπορεί να επιτευχθεί σε μεγάλο βαθμό με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών, αποτελεί κινητήριο μοχλό ανάπτυξης κάθε χώρας και σημαντικό παράγοντα για τη δημιουργία ενός σύγχρονου κράτους στην κοινωνία της πληροφορίας. Για την ενσωμάτωση αυτών των τεχνολογιών, δρομολογείται μια σειρά από πρωτοβουλίες για την ευρεία εισαγωγή πληροφοριακών συστημάτων στις δημόσιες υπηρεσίες. Για να συντονιστούν όλες αυτές οι ενέργειες, απαιτείται κατάλληλο προσωπικό εξειδικευμένο στις τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.

Παράλληλα, είναι αναγκαίο να αλλάξει ολόκληρη η κουλτούρα του δημόσιου τομέα και να υιοθετήσει τέτοιου είδους πρακτικές αντιλαμβανόμενη ότι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων συνεπάγεται την άμεση και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών, που είναι και ο σκοπός της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών και των υπηρεσιών τοπικής αυτοδιοίκησης και ανάπτυξης.

Σκοπός της εν λόγω εργασίας είναι η διερεύνηση των δυνατοτήτων και της συμβολής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους τοπικούς φορείς της δημόσιας διοίκησης και στην τοπική ανάπτυξη. Στην προσπάθεια αυτή, λοιπόν, οι ειδικότεροι στόχοι είναι η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και των νέων τεχνολογιών στη βελτίωση των υπηρεσιών, η εξοικείωση των υπαλλήλων με τα μέσα αυτά καθώς και ο βαθμός

ικανοποίησης των πολιτών από την εξυπηρέτησή τους μέσω της αξιοποίησης της νέας τεχνολογίας.

Στο πλαίσιο αυτό, το πρώτο κεφάλαιο της παρούσας μελέτης αναφέρεται στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και στο ρόλο της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων και μεθόδων στην τοπική ανάπτυξη. Παράλληλα, γίνεται μελέτη του κλάδου της Πληροφορικής και συγκεκριμένα της συμβολής του στην τοπική ανάπτυξη και αυτοδιοίκηση.

Στη συνέχεια, το δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας αυτής αναφέρεται στη μεθοδολογία της έρευνας ενώ στο τρίτο μέρος παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας μέσω των συνεντεύξεων. Τέλος, στο τελευταίο κεφάλαιο γίνεται συζήτηση των αποτελεσμάτων, όπως αυτά συνοψίζονται από όλες τις υπηρεσίες στις οποίες παραδόθηκαν τα ερωτηματολόγια.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ

ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1.1 Έννοια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ακούγοντας κάποιος τη φράση ηλεκτρονική διακυβέρνηση, άμεσα σκέφτεται ότι το περιεχόμενό της εξαντλείται στην χρήση της τεχνολογίας, που σήμερα είναι ευρέως διαθέσιμη, στην παροχή μιας υπηρεσίας για την οποία μέχρι τώρα χρειάζονταν συναλλαγή με κάποιον υπάλληλο. Στην πραγματικότητα, ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει κάτι παραπάνω από μια απλή χρήση των δυνατοτήτων της πληροφορικής για τη διευκόλυνση της καθημερινότητάς μας, γι' αυτό και το εγχείρημα είναι πιο δύσκολο αλλά και με περισσότερες θετικές επιπτώσεις στην συνολική διακυβέρνηση, αν εφαρμοστεί σωστά (Αποστολάκης, 2007).

Όσον αφορά τους πολίτες, πέρα από την άμεση πρόσβαση σε υπηρεσίες, τη μείωση του κόστους συναλλαγών με το δημόσιο και την εξάλειψη των αναμονών, σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι και η εμπάθυνση τόσο του αισθήματος

δημοκρατίας όσο και της λειτουργίας της. Σκοπός είναι ο πολίτης να έχει τη δυνατότητα να παρεμβαίνει άμεσα στους θεσμούς και να εκφράζει απόψεις, πιστεύω και προτάσεις στα ίδια τα κέντρα λήψης των αποφάσεων.

Οι επιχειρήσεις από την άλλη, θα ωφεληθούν επίσης πολλαπλά καθώς, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ιδίων των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Παραδείγματος χάριν, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων, έχουν το πλεονέκτημα να επιταχύνουν τις διαδικασίες, ενώ παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης.

Τέλος οι ίδιες οι δημόσιες υπηρεσίες θα διευκολυνθούν καθώς μια ενοποίηση στον τρόπο λειτουργίας των συστημάτων μηχανοργάνωσής τους θα επιφέρει εύκολη, γρήγορη και αποδοτική μεταξύ τους συνεργασία σε τοπικό, εθνικό ή και ευρωπαϊκό επίπεδο.

1.1.2 Υφιστάμενη κατάσταση στην Ελλάδα

Σύμφωνα με το τεύχος του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με τίτλο «ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ 2014-2020», η Ελλάδα το 2012 πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Όμως, η επίδοσή της σε ποσοστό παροχής ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις εντός ΕΕ το 2010 την κατέταξε στην τελευταία θέση. Αυτό σε μεγάλο βαθμό οφείλεται στο γεγονός ότι πάνω από το 40% των πολιτών δε χρησιμοποιούν ποτέ το διαδίκτυο στις συναλλαγές τους με το δημόσιο. Από τότε έχει γίνει πρόοδος αλλά οι αγκυλώσεις του ελληνικού δημοσίου που συνεχίζουν να υπάρχουν, δεν επιτρέπουν την πιο γρήγορη μετάβαση σε αυτή την εποχή.

Σύμφωνα με το ίδιο έγγραφο επιπλέον δυσκολίες που αντιμετωπίζονται στην προσπάθεια καθιέρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνηση ως τον κύριο τρόπο συναλλαγών φυσικών και νομικών προσώπων με το δημόσιο είναι και οι παρακάτω:

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Υψηλό κόστος κτήσης και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, λόγω κυρίως έλλειψης κατάλληλων προγραμματικών συμφωνιών και αδειών που να καλύπτουν το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Μειωμένη βούληση επαναχρησιμοποίησης της δημόσιας πληροφορίας.
- Υπερτροφικά έργα και υποδομές υπερβολικής διαχειριστικής δυσκολίας και ασύμφορης σχέσης κόστους-οφέλους.
- Μακροσκελείς διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας, καταλήγοντας σε προμήθειες παρωχημένων προϊόντων.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Ανύπαρκτοι ή αναποτελεσματικοί μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή.

Με λίγα λόγια για την εξάλειψη προβλημάτων και την καθιέρωση τέτοιων συστημάτων η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να ακολουθήσει τις αρχές που περιγράφονται στο παρακάτω σχήμα:

Εικόνα 1: Βασικές αρχές δημόσιας διοίκησης για την αντιμετώπιση των προβλημάτων



Πηγή: <http://eprl.korinthos.uop.gr/BlogsPortal/mps2017>

Διαλειτουργικότητα: Όλοι οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης θα συνεργαστούν ώστε τα πληροφοριακά συστήματα του δημόσιου τομέα να διαλειτουργούν μεταξύ τους, ανταλλάσσοντας αυτοματοποιημένα δεδομένα και πληροφορία, βάσει συμβατών και συμπληρωματικών διαδικασιών. Ο πολίτης θα λαμβάνει το τελικό προϊόν της αιτούμενης υπηρεσίας, δεδομένου ότι οι εμπλεκόμενοι φορείς και τα συστήματά τους θα διαλειτουργούν για την παροχή της.

Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση: Κάθε νέα λύση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διέπτεται από τους προαναφερόμενους δεσμευτικούς κανόνες και θα είναι συμβατή με τις αρχές της παρούσας στρατηγικής. Τυχόν διαφοροποίηση θα πρέπει αφενός να αιτιολογείται με τεκμηριωμένη ανάλυση των λόγων μη συμμόρφωσης, βασισμένη σε πραγματικά στοιχεία και αφετέρου να παρουσιάζει τις απαιτούμενες ενέργειες και το χρονοδιάγραμμα επίτευξης συμμόρφωσης.

Ενοποίηση: Ο εξοπλισμός και το λογισμικό ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα ενταχθούν σε ενιαία κέντρα δεδομένων, με κοινή διαχείριση και κανόνες, που θα επιτρέπουν ενιαία πρόσβαση.

Εξοικονόμηση – Μη επανάληψη: Οι δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιφέρουν εξοικονόμηση πόρων για τη Δημόσια Διοίκηση. Προϋπόθεση για τη χρηματοδότησή τους θα είναι η τεκμηρίωση της εξοικονόμησης πόρων (ή της μη σπατάλης πόρων) μέσω της ανάλυσης κόστους – οφέλους, συνυπολογιζόμενου του χρόνου απόσβεσης της επένδυσης. Παράλληλα, χρηματοδοτικό προαπαιτούμενο κάθε δράσης θα αποτελεί η ανάδειξη της αναγκαιότητας και της μη επανάληψης (υλοποίηση μόνο άπαξ).

Μοναδική καταχώρηση: δεδομένων Κάθε πληροφορία τηρείται από έναν μοναδικό εξουσιοδοτημένο φορέα, υπεύθυνο για την εγκυρότητα της πληροφορίας και για τη διάθεσή της στους φορείς που έχουν αρμοδιότητα και στους ιδιώτες που έχουν έννομο συμφέρον. Η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να ζητήσει μία πληροφορία από τον πολίτη άπαξ. Δε δικαιολογείται αναζήτηση από τον πολίτη μίας πληροφορίας που ήδη τηρείται σε ένα από τα Μητρώα και συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.

Εφικτότητα – Βιωσιμότητα: Η Δημόσια Διοίκηση εγγυάται το σχεδιασμό και την υλοποίηση δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφόσον έχει διασφαλιστεί η εφικτότητα και βιωσιμότητα των δράσεων και η επιχειρησιακή ικανότητα των φορέων υλοποίησης.

Διαφάνεια – Ανάκτηση Εμπιστοσύνης: Η Δημόσια Διοίκηση θα ανακτήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών σχεδιάζοντας τις πολιτικές και τις δράσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενισχύοντας τη διαφάνεια, την ακεραιότητα, τη λογοδοσία και την αποδοτικότητα και με γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών.

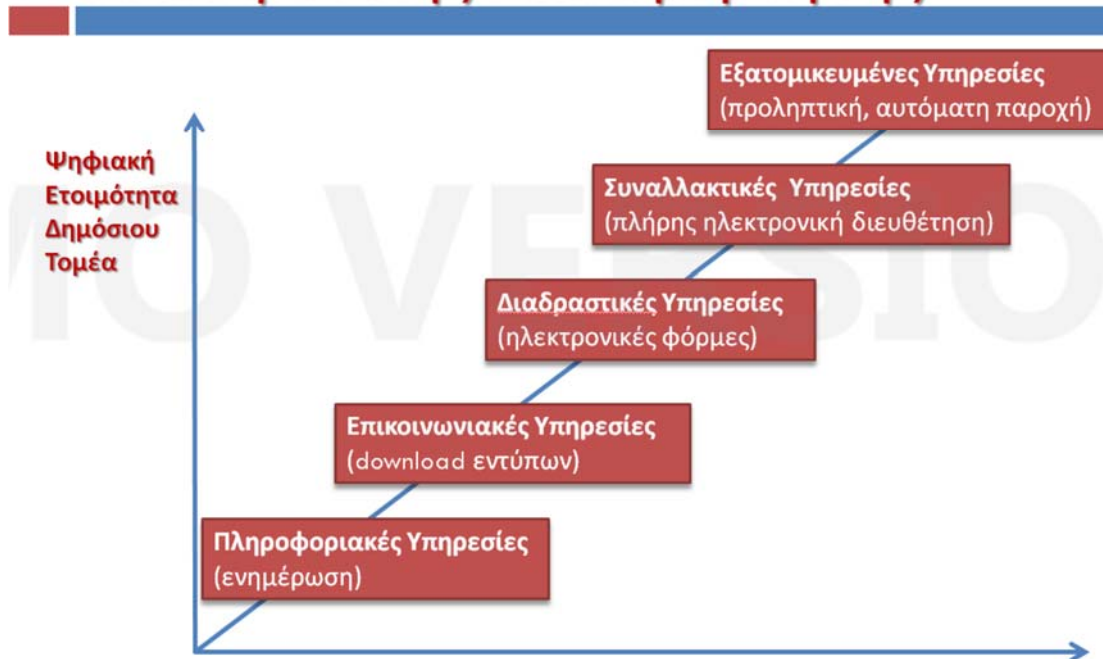
Προσβασιμότητα (e-accessibility): Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να εξασφαλίσει την προσβασιμότητα των δημόσιων δικτυακών τόπων για όλους τους πολίτες, χωρίς αποκλεισμούς, ειδικά για τις ευπαθείς ομάδες, τους ψηφιακά αναλφάβητους και τα άτομα με αναπηρία. Οι προδιαγραφές προσβασιμότητας που προβλέπονται από το διεθνές, ευρωπαϊκό και εθνικό θεσμικό πλαίσιο θα ελέγχονται κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση κάθε νέου συστήματος ενώ παράλληλα θα ενσωματωθούν στους υφιστάμενους δικτυακούς τόπους.

Ασφάλεια – Ιδιωτικότητα: Η Δημόσια Διοίκηση δεσμεύεται να διαφυλάττει την ασφάλεια των τηρούμενων πληροφοριών, την ασφάλεια των συστημάτων και δικτύων, την ασφάλεια των διαδικασιών και των υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από κάθε πιθανή αλλοίωση, παραβίαση ή αναρμόδια πρόσβαση. Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση εγγυάται την προστασία της ιδιωτικότητας στη συλλογή, επεξεργασία, αποθήκευση και ανταλλαγή πληροφοριών, με την έννοια της διασφάλισης των πολιτών από μη εξουσιοδοτημένη χρήση των δεδομένων ή από χρήση που δεν προβλέπεται από το ισχύον θεσμικό πλαίσιο.

Συμμετοχή πολιτών: Η Δημόσια Διοίκηση θα διασφαλίζει τη συμμετοχή των πολιτών κατά τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και κατά το σχεδιασμό και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της δημόσιας διοίκησης.

Εικόνα 2: Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Επίπεδα Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: <https://slideplayer.gr/slide/1986678/>

1.1.3 Κοινωνία της Πληροφορίας

Η είσοδος της χώρας στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) αποτελεί βασική στρατηγική επιλογή και συνδέεται άμεσα με την επίτευξη σταθερής οικονομικής ανάπτυξης και σύγκλισης με τις οικονομίες των ευρωπαϊών εταίρων μας. Η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας έχει τη δυνατότητα να μετατρέψει την Ευρώπη σε κοινωνία και οικονομία όπου οι προηγμένες τεχνολογίες θα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας όλων των πολιτών (Αποστολάκης, 2007).

Είναι γεγονός ότι η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Σε αντίθεση με άλλες

τεχνολογικές αλλαγές, η ταχεία ανάπτυξη και διάδοση της Κοινωνίας της Πληροφορίας επηρεάζει όλους τους οικονομικούς τομείς, τις οργανωτικές και εργασιακές δομές, τις δημόσιες υπηρεσίες, τις πολιτιστικές και κοινωνικές δραστηριότητες.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας υπόσχεται να προσφέρει στους πολίτες πολλαπλά πλεονεκτήματα, συμπεριλαμβανομένων πιο υψηλού βιοτικού επιπέδου, επιχειρηματικών ευκαιριών για συμμετοχή σε νέες αυξανόμενες αγορές, αλλαγών στους τρόπους παραγωγής και παράδοσης προϊόντων με αύξηση της παραγωγικότητας, πιο ικανοποιητικής για τον εργαζόμενο εργασίας, η οποία θα χρησιμοποιεί προηγμένες τεχνολογίες και ευέλικτες εργατικές ρυθμίσεις. Οι ίδιες αυτές τεχνολογίες θα επιτρέψουν στους εργαζόμενους να αναβαθμίσουν τα προσόντα τους ως μέρος της διαδικασίας της δια βίου εκμάθησης, η οποία αποβλέπει στη βελτίωση των προοπτικών τους για απασχόληση και των εισοδημάτων τους και στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και της μάθησης στα σχολεία.

Σε ό, τι αφορά στην εξυπηρέτηση των πολιτών και των κοινοτήτων, η Κοινωνία της Πληροφορίας δίνει τη δυνατότητα παροχής καλύτερων και αρτιότερων δημόσιων υπηρεσιών, καθώς τα εκάστοτε αρμόδια κυβερνητικά όργανα αναπτύσσουν υπηρεσίες που στοχεύουν περισσότερο στην εξυπηρέτηση των πολιτών, παρέχοντας νέες επιλογές, προοπτικές και ευκολίες. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει μάλιστα και το γεγονός ότι ακόμα και τα άτομα που κατοικούν σε απόμακρες περιφέρειες και διασκορπισμένες κοινότητες θα μπορούν επωφεληθούν εξίσου από την πρόσβαση σε οικονομικές και κοινωνικές ευκαιρίες που προσφέρουν οι αναδυόμενες τεχνολογίες.

1.1.4 Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας

Στο σημείο αυτό είναι απαραίτητο να αναφερθούν ορισμένες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας οι οποίες χρησιμοποιούνται για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και την εξυπηρέτηση των πολιτών σε τοπικό επίπεδο στις σχετικές υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, στη σύγχρονη εποχή έχει εξαπλωθεί σημαντικά η χρήση των έξυπνων τηλεφώνων, των έξυπνων τηλεοράσεων καθώς και του παγκόσμιου ιστού, τα οποία χρησιμοποιούνται καθημερινά ολοένα και περισσότερο τόσο από τους οργανισμούς όσο και από τους πολίτες.

Είναι γεγονός ότι πολλοί είναι εκείνοι οι οποίοι βρίσκουν υπερβολική την προβολή των παραπάνω τεχνολογιών από τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, οι οποίες μάλιστα αντικαθίστανται διαρκώς από νέες. Είναι επίσης αξιοσημείωτο ότι οι νέες αυτές τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν εισβάλλει σε όλα τα επίπεδα της καθημερινότητας του ανθρώπου και σε όλες τις υπηρεσίες. Αυτό μάλιστα συμβαίνει ακόμα περισσότερο στις σύγχρονες ανεπτυγμένες χώρες, οι οποίες έχουν την τάση να αξιοποιούν τις εν λόγω εφαρμογές σε όλες τις πτυχές της ζωής τους.

Η χρήση των υπολογιστών παρέχει τη δυνατότητα σύνδεσης σε τοπικά δίκτυα ή στο Διαδίκτυο ενώ εφαρμόζονται ακόμα και στις υποδομές των λεγόμενων ως «έξυπνων πόλεων». Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών λοιπόν έχουν επεκτείνει σημαντικά την εφαρμογή τους στον πρωτογενή, στο δευτερογενή καθώς και στον τριτογενή τομέα, έχουν δηλαδή αξιοποιηθεί στην αγροτική παραγωγή, στη βιομηχανία αλλά και στις υπηρεσίες ενώ εξελίσσονται με ταχείς ρυθμούς γεγονός που επιβεβαιώνεται από το ότι αποτελούν έναν από τους πλέον σημαντικούς τομείς έρευνας και ανάπτυξης. Επιπλέον, φαίνεται ότι όλοι οι τομείς των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών αναπτύσσονται με τον ίδιο ρυθμό στο πλαίσιο εξέλιξης της σύγχρονης τεχνολογίας. Ωστόσο, μπορούμε να διακρίνουμε τους πλέον σημαντικότερους τομείς έρευνας που είναι οι ακόλουθοι:

- Νανοτεχνολογία

Η χρήση της νανοτεχνολογίας έχει σαν αποτέλεσμα τη δημιουργία νέων υλικών, τα οποία χρησιμοποιούνται για την κατασκευή καλύτερων και αποδοτικότερων μνημών, επεξεργαστών, οθονών και άλλων μερών των ηλεκτρονικών συσκευών. Η συνεχής ανάπτυξή της κατά τα τελευταία έτη έχει αυξήσει τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών υπολογιστών και στο μέλλον αναμένεται να τις αυξήσει ακόμα περισσότερο.

- Κβαντικοί υπολογιστές

Οι σύγχρονοι κβαντικοί υπολογιστές αξιοποιούν την κβαντική μηχανική και διαφέρουν από τους τυπικούς υπολογιστές στο ότι για την εκτέλεση των πράξεων χρησιμοποιούν κβαντικά αντί για δυαδικά ψηφία.

- Τεχνητή νοημοσύνη και ρομποτική

Κατά τα τελευταία έτη επιχειρείται διαρκώς η κατασκευή μηχανών με αντίστοιχη νοημοσύνη με την ανθρώπινη, ενώ οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης χρησιμοποιούνται σε ολόένα και περισσότερους τομείς των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίες οδηγώντας μάλιστα σε βελτίωση των δυνατοτήτων των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

- Ανάλυση δεδομένων μεγάλης κλίμακας (big data analytics)

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και τεχνολογιών επιτρέπουν την παραγωγή μεγάλου όγκου δεδομένων και την ανάλυσή τους, προσφέροντας αξιοσημείωτες πληροφορίες για τον ανθρώπινο παράγοντα. Στο πλαίσιο αυτό, το γεγονός ότι οι κρατικοί φορείς είναι σε θέση να συλλέγουν πολλά στοιχεία για τα άτομα επηρεάζει την οργάνωση συνολικά των σύγχρονων κοινωνιών.

1.1.5 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη ολοκλήρου του «Κύκλου Ζωής» (LifeCycle) των δημόσιων πολιτικών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση τους, μέσω συνεργασίας πολλών Δημοσίων Οργανισμών. Ειδικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ολοκληρωμένη της μορφή περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των φάσεων του Κύκλου Ζωής των δημοσίων πολιτικών. Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης :

1. της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες, με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)
2. του συνεργασιακού σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας όλων των συνήθως πολυάριθμων εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Υποστηριζόμενη από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας»

3. Της συνεργασιακής υλοποίησης των παραπάνω σχεδιαζόμενων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Οργανισμούς, με βάση ολοκληρωμένα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα που συνήθως βασίζονται σε «Συστήματα Διοίκησης Ροών Εργασίας» (Workflow Management Systems) καθώς επίσης και εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας»
4. Της παροχής των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών με βάση ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών
5. Της αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες-επιχειρήσεις χρήστες τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη για αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και να συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης» (Good Governance Principles), όπως είναι η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία.

Λόγω των προαναφερθέντων χαρακτηριστικών της, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί τον καταλύτη σημαντικών αλλαγών στην Δημόσια Διοίκηση, οδηγώντας βαθμιαία σε:

- ❖ Αλλαγή νοοτροπίας από «δημοσιοκεντρική» σε «πελατοκεντρική»
- ❖ Ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών
- ❖ Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των Δημοσίων Οργανισμών
- ❖ Προσαρμογή δραστηριοτήτων και στόχων
- ❖ Αλλαγές στο νομικό πλαίσιο, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές της Δημόσιας Διοίκησης που βασίζονται στις ΤΠΕ
- ❖ Συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων

- ❖ Ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και υπερεθνικές δημοκρατικές διαδικασίες

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεπάγεται τη βαθμιαία αλλαγή του γενικότερου διοικητικού μοντέλου: το υφιστάμενο Βεμπεριανό Γραφειοκρατικό μοντέλο βαθμιαία δίνει τη θέση του σε ένα νέο περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικό μοντέλο διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ.

1.1.6 Ο Ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο βαθμός στον οποίο οδηγεί σε βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και σε αύξηση της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών και του κράτους συνολικότερα είναι άμεση συνάρτηση ορισμένων κρίσιμων παραγόντων, οι οποίοι αναλύονται στη συνέχεια. Γενικά, μια βασική συνθήκη προς την κατεύθυνση αυτή είναι η ανάπτυξη ικανοτήτων σε ατομικό, οργανωσιακό, εθνικό και διακρατικό επίπεδο για τη διαμόρφωση κατάλληλης στρατηγικής και του σχεδίου υλοποίησής της, την επιτυχή πραγματοποίηση σχετικών έργων-δράσεων, την επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων και οργανισμών σε συνδυασμό με την απλοποίηση των διαδικασιών, και την ενίσχυση του αποθέματος γνώσης κάθε οργανισμού τόσο μέσω αλληλεπίδρασης με εξωτερικούς φορείς όπως για παράδειγμα πανεπιστήμια και δημόσιους οργανισμούς όσο και μέσω εσωτερικών διεργασιών μάθησης.

Αναγκαία προϋπόθεση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η επαρκής ανάπτυξη και χρήση σύγχρονων υποδομών. Καταρχήν, σε επίπεδο οργανισμού είναι απαραίτητη η ύπαρξη λειτουργικού προσωπικού υπολογιστή αλλά και η εξασφάλιση σύνδεσης κάθε θέσης γραφείου τόσο στο ίντερνετ όσο και σε εσωτερικό δίκτυο. Για τους υπαλλήλους του οργανισμού που εργάζονται εκτός γραφείου ενδείκνυται η χρήση κινητών ηλεκτρονικών συσκευών με στόχο την ουσιαστική ψηφιοποίηση σε βάθος όσο το δυνατόν περισσότερων γεγονότων και στοιχείων που αφορούν την εργασία τους και γενικότερα την αποδοτικότερη επιτέλεσή της.

Όσον αφορά το ζήτημα των εφαρμογών, ο κάθε οργανισμός θα πρέπει να αξιοποιεί εφαρμογές τόσο για την αποτελεσματικότερη εκτέλεση των κύριων δραστηριοτήτων

του που σχετίζονται με την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες/επιχειρήσεις και σε άλλους δημόσιους οργανισμούς, όσο και για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων που υποστηρίζουν τις κύριες λειτουργίες του. Σε επίπεδο περιφέρειας, εκτός της γενικότερης σημασίας που έχει η ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών υψηλής δυναμικότητας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενδείκνυται ιδιαίτερα η οργάνωση της παροχής ευρυζωνικών υπηρεσιών (ίντερνετ, τηλεφωνίας) σε όλους τους δημόσιους οργανισμούς από έναν κεντρικό ή περιφερειακό δημόσιο φορέα.

Η υιοθέτηση της πρακτικής του Cloud Computing από τη δημόσια διοίκηση και αυτοδιοίκηση μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικά οικονομικά αλλά και περιβαλλοντικά οφέλη, καθώς ο κάθε μεμονωμένος οργανισμός απαλλάσσεται από το κόστος απόκτησης, εγκατάστασης, συντήρησης και λειτουργίας υπολογιστικών/πληροφοριακών συστημάτων και έχει τη δυνατότητα να δεσμεύει με δυναμικό τρόπο διαθέσιμους τεχνολογικούς πόρους ανάλογα με τον βαθμό ζήτησης των υπηρεσιών. Η τεχνολογική προσέγγιση του Cloud Computing και η λογική των δημόσιων υπηρεσιών «σύννεφου» προωθείται σημαντικά από την Ευρωπαϊκή Ένωση.

1.1.7 Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Είναι γεγονός ότι η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολη υπόθεση. Για να παρέχονται υπηρεσίες με επίκεντρο τον χρήστη και να περιοριστεί η γραφειοκρατία απαιτείται η από κοινού αξιοποίηση των πληροφοριών από όλες τις διοικητικές υπηρεσίες και σε διαφορετικά επίπεδα διοίκησης δηλαδή τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό επίπεδο. Προς τούτο απαιτούνται συχνά οργανωτικές αλλαγές. Απαιτείται επίσης η προθυμία να επανεξεταστούν παγιωμένοι τρόποι εργασίας, πράγμα που συχνά προσκρούει σε αντιστάσεις των ίδιων των υπαλλήλων. Επιπλέον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν παρέχεται δωρεάν, ενώ χρειάζεται χρόνος για να αποδώσει.

Για τη εφαρμογή σε πλήρη κλίμακα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανακύπτουν δύσκολα ζητήματα. Πρέπει, μεταξύ άλλων, να εξασφαλιστεί η εμπιστοσύνη στην ηλεκτρονική διάδραση με τις κυβερνήσεις, η ευρεία πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ώστε να μην δημιουργηθεί ψηφιακό χάσμα, η διαλειτουργικότητα της ανταλλαγής πληροφοριών χωρίς οργανωτικά και εθνικά σύνορα, καθώς και να

προωθηθούν πανευρωπαϊκής κλίμακας υπηρεσίες που να υποστηρίζουν την κινητικότητα στην εσωτερική αγορά και την ευρωπαϊκή ιθαγένεια.

Κατά συνέπεια, χρειάζεται ισχυρός ηγετικός ρόλος σε πολιτικό επίπεδο για να καμφθούν οι αντιστάσεις και να υπερπηδηθούν τα εμπόδια, να αλλάξουν οι αντιλήψεις, να προωθηθούν οι οργανωτικές αλλαγές, να υποστηριχθούν οι επενδύσεις και να μην λησμονηθεί η μακροπρόθεσμη προοπτική ενώ βραχυπρόθεσμα να επιδιώκονται με επιμονή συγκεκριμένα αποτελέσματα.

Η καθιέρωση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών αποτελεί ένα μόνο συστατικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εξίσου σοβαρά ζητήματα αποτελούν οι οργανωτικές αλλαγές και οι απόκτηση νέων δεξιοτήτων με διαφορετική αντίληψη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί συχνά σημαντικές αλλαγές στον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων διοικήσεων, εκτέλεσης των διοικητικών διαδικασιών, κατάστροφησης των πολιτικών και ελέγχου του προϋπολογισμού.

Η αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων απαιτεί επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, την προσαρμογή των διατάξεων και της νομοθεσίας και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Οι σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών αποτελούν σημαντικό μέσο για τη βελτίωση της πρόσβασης και της ποιότητας στην εκπαίδευση και την κατάρτιση.

Η κατάλληλη διαχείριση της αλλαγής αποτελεί προϋπόθεση για να καθιερωθεί νοοτροπία με γνώμονα την παροχή υπηρεσιών την οποία οι περισσότεροι πολίτες και επιχειρήσεις προσδοκούν, ενώ παράλληλα να αποφεύγονται οι διαταράξεις που παρατηρούνται σήμερα στην παροχή υπηρεσιών.

Οι δημόσιοι φορείς προκειμένου να λειτουργήσουν αποδοτικά και να βελτιώσουν έτσι τις επιχειρησιακές επιδόσεις τους, πρέπει να προσαρμόσουν αντίστοιχα το οργανωτικό – λειτουργικό πλαίσιο, μετασχηματίζοντας τις διεργασίες τους με συνακόλουθες μικρές ή μεγάλες οργανωσιακές μεταβολές εντός και εκτός του οργανισμού, διεύθυνσης ή τμήματος, προκειμένου να παρέχεται ποιοτικά η νέα βελτιωμένη υπηρεσία (Βουτυνιώτη, 2003).

1.1.8 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση

Τα τελευταία χρόνια η Δημόσια Διοίκηση προχωρεί όλο και περισσότερο προς την κατεύθυνση της ευρύτατης χρήσης των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών της όσο και για την επικοινωνία και συναλλαγή της με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Βασικοί καταλύτες αυτής της εξέλιξης ήταν από τη μία πλευρά η αλματώδης ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και από την άλλη οι μεγάλες προκλήσεις που αντιμετωπίζει η Δημόσια Διοίκηση σε συνδυασμό με το χαμηλό επίπεδο ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες που παρέχει το Δημόσιο. Στα πλαίσια λοιπόν των νέων δεδομένων δημιουργήθηκε η ανάγκη για την “Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση” (e-Government).

Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση, σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και ιδιαίτερα του Internet, ως εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης Δημόσιας Διοίκησης. Πιο αναλυτικά μπορεί να σημειωθεί ότι με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ο μετασχηματισμός διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, καθώς επίσης και του τρόπου επικοινωνίας τους με τους πολίτες, με βάση τις δυνατότητες που παρέχουν οι ΤΠΕ, με στόχο την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητάς τους (Αποστολάκης, Λουκής, Χάλαρης, 2008).

Βασικοί στόχοι της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης είναι:

- Η εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Η βελτίωση των Δημοκρατικών διαδικασιών
- Η υποστήριξη των Δημόσιων πολιτικών.

Προκειμένου όμως να υλοποιηθούν οι ανωτέρω στόχοι είναι αναγκαία η πραγματοποίηση μεγάλου αριθμού επιμέρους δράσεων υψηλής πολυπλοκότητας και μεγάλου κόστους από πολυάριθμους δημόσιους οργανισμούς, κυριότερες από τις οποίες είναι οι παρακάτω:

- Ανάπτυξη εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων στους δημόσιους οργανισμούς.
- Ανάπτυξη εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων που θα επιτρέπουν σε πολίτες και επιχειρήσεις να πραγματοποιούν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.
- Διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα.
- Εκπαίδευση υπαλλήλων και στελεχών στους δημόσιους οργανισμούς.

Ακόμη και στην περίπτωση όμως που πραγματοποιηθούν όλες οι ανωτέρω δράσεις, για να επιτευχθούν οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης, πρέπει να υπάρχει επαρκής ενημέρωση προς τους Πολίτες με σαφής και απλές οδηγίες για τον τρόπο που θα μπορούν να εξυπηρετηθούν ηλεκτρονικά. Επίσης θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και να αντιμετωπιστεί ορθολογικά ο κίνδυνος περιθωριοποίησης ατόμων – ομάδων που δεν έχουν την αναγκαία εξοικείωση με τις ΤΠΕ.

Τα κυριότερα οφέλη της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης είναι η βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών και των πληροφοριακών ροών, η μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και των συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με το Δημόσιο, η μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων τόσο των πολιτών και επιχειρήσεων όσο και των δημόσιων οργανισμών, η μείωση του κόστους, η βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, η αύξηση της αποδοτικότητας και, τέλος, η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών (Βουτυνιώτη, 2003).

Σε γενικές γραμμές, πρέπει να σημειωθεί ότι η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει αρχίσει να εκσυγχρονίζεται με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών. Σε αυτό έχουν συντελέσει αρκετοί παράγοντες, όπως η πρόοδος της τεχνολογίας που επιτρέπει ταχύτατα τη διεξαγωγή ενεργειών εξ αποστάσεως, σε περιπτώσεις που παλιότερα απαιτούνταν η επιτόπου παρουσία. Η πρόσληψη επιστημόνων Πληροφορικής στο Δημόσιο, τα εθνικά και κοινοτικά κονδύλια που χορηγήθηκαν για την εισαγωγή Πληροφοριακών συστημάτων στο δημόσιο, οι αυξημένες απαιτήσεις μέρους της κοινωνίας που έχει πρόσβαση στο διαδίκτυο και επιθυμεί να χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχουν δώσει αρκετή ώθηση στην ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Παρατηρούνται βέβαια πολλές αποκλίσεις ως προς το επίπεδο του εκσυγχρονισμού και των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες μεταξύ των δημόσιων φορέων. Ακόμη και οι δημόσιες υπηρεσίες που «ηγούνται» των εξελίξεων έχουν πολύ δρόμο μπροστά τους προκειμένου να φτάσουν στον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

1.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Τοπική Ανάπτυξη

1.2.1 Έννοια Τοπικής Ανάπτυξης

Με τον όρο τοπική ανάπτυξη εννοείται η χρήση μεθόδων προκειμένου να υπάρξει εξέλιξη σε τοπικό επίπεδο σε όλα τα επίπεδα. Ένας από τους βασικούς στόχους της πολιτικής τοπικής ανάπτυξης είναι η αύξηση της απασχόλησης στην περιφέρεια δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο. Ο στόχος μπορεί να επιτευχθεί με τους ακόλουθους τρόπους:

1. την ευαισθητοποίηση του τοπικού πληθυσμού
2. την κινητοποίηση του ανθρώπινου παράγοντα
3. τον σχεδιασμό μίας στρατηγικής
4. την ανάπτυξη εργοσχεδίων (projects)

Με στόχο την διατήρηση των θέσεων εργασίας που υπάρχουν και την δημιουργία νέων, η ευαισθητοποίηση του τοπικού πληθυσμού αποτελεί ένα από τα πρωταρχικά στάδια, μαζί με την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης που θα προσδώσουν στην χάραξη στρατηγικής έναν συγκεκριμένο προσανατολισμό.

1.2.2 Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων

Η γνώση αντιπροσωπεύει μια από τις σημαντικότερες παραμέτρους της προστιθέμενης αξίας ενός οργανισμού. Η γνώση είναι δυνατόν να σχετίζεται με την παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών, τα ίδια τα αγαθά ή τις υπηρεσίες, αλλά και με το κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό περιβάλλον γενικότερα (Σπυράκης, Σπυράκη, 2008).

Η χρήση τεχνικών και εργαλείων για τη βελτιστοποίηση της χρήσης της γνώσης στους οργανισμούς, περιγράφεται ως «Διοίκηση της Γνώσης». Η ορολογία «Διοίκηση της Γνώσης» χρησιμοποιείται επίσης στις περιπτώσεις όπου η συσσωρευμένη γνώση των στελεχών και εργαζομένων προσδιορίζεται και μετασχηματίζεται - οργανώνεται μέσω

πληροφοριακών συστημάτων. Είναι η γνώση που συναντάται σε e-business ή e-government λύσεις.

Η βελτιστοποίηση της χρήσης της διαθέσιμης γνώσης απαιτεί το συνδυασμό πληροφοριακών συστημάτων, ακόμη και πέρα από τα όρια του οργανισμού.

Γενικά, η Διοίκηση της Γνώσης επιβάλλεται από μια σειρά παραγόντων (Σπυράκης, Σπυράκη, 2008):

- Οι αγορές καθίστανται συνεχώς πιο ανταγωνιστικές, οι τεχνολογίες εξελίσσονται, ενώ παράγονται καινοτόμα προϊόντα που ενθαρρύνουν την παροχή καινοτόμων υπηρεσιών.
- Ο ανταγωνισμός απορροφά εργατικό δυναμικό με πολύτιμες επιχειρησιακές γνώσεις.
- Ο διαθέσιμος χρόνος για την αφομοίωση της γνώσης, έχει ελαττωθεί σημαντικά.
- Πρόωρες συνταξιοδοτήσεις και μετακινήσεις του εργατικού δυναμικού οδηγούν στην απώλεια γνώσης.
- Αλλαγές στις στρατηγικές κατευθύνσεις είναι πιθανό να οδηγήσουν σε απώλεια γνώσης σε συγκεκριμένα πεδία.

Ο συνδυασμός της γνώσης που προέρχεται από διαφορετικές πηγές, απαιτεί την ανάπτυξη και εφαρμογή ενός συστήματος στέρεων και αυστηρών κανόνων για τη διαχείρισή της, τον προσδιορισμό των περιπτώσεων λανθασμένης χρήσης των υπηρεσιών και τη διευκόλυνση της επικοινωνίας του front-office του οργανισμού με τους πολίτες (Σπυράκης, Σπυράκη, 2008).

Η κατανόηση και εφαρμογή του θεσμικού, νομικού και κανονιστικού πλαισίου από το προσωπικό της Δημόσιας Διοίκησης, συνιστά επίσης τη δημιουργία γνώσης, η οποία πρέπει να μεταφερθεί στο front-office του οργανισμού για την υποστήριξη και εξυπηρέτηση των πολιτών, των επιχειρήσεων και των συνεργαζόμενων φορέων.

1.2.3 Πόροι Οργανισμών Τοπικής Ανάπτυξης

Ο όρος outsourcing μπορεί να περιγραφεί ως υπηρεσίες "εξωγενών ή εξωεπιχειρησιακών πόρων", σε αντιδιαστολή με τις εργασίες που μπορούν να υλοποιηθούν εντός της επιχείρησης, "ενδοεπιχειρησιακά".

Στο πλαίσιο αυτό, ως outsourcing ορίζεται η μεταφορά του ελέγχου και της κυριότητας επιχειρηματικών διαδικασιών του φορέα σε εξωτερικό προμηθευτή υπηρεσιών, ο οποίος έχει την ευθύνη εκτέλεσης, διαχείρισης και υποστήριξης προσδιορισμένων διαδικασιών, καθώς και την ευθύνη για την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Όπως προκύπτει από τον ορισμό του outsourcing, ο οργανισμός μεταφέρει τον έλεγχο και την υλοποίηση της διαδικασίας στον εξωτερικό προμηθευτή – πάροχο και εστιάζει στην ορθή παραλαβή των αποτελεσμάτων της διαδικασίας που έχει μεταβιβάσει.

Η ανάθεση σε εξωτερικό εξειδικευμένο προμηθευτή είναι δυνατόν να αποφέρει σημαντικά οφέλη σε διάφορα επίπεδα και κυρίως να λειτουργήσει ως εργαλείο αύξησης της αποδοτικότητας, καλύπτοντας τις περισσότερες διαδικασίες που πραγματοποιούνται μέσα στο πλαίσιο του επιχειρείν.

Μέσω του outsourcing επιτυγχάνεται οικονομία κλίμακας και εξοικονόμηση χρόνου, καλύτερη λειτουργία και οργάνωση, ενώ η συσσωρευμένη γνώση και εμπειρία του προμηθευτή δημιουργεί προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Οι outsourcing υπηρεσίες μπορεί να αναθέσει ένας οργανισμός τοπικής διοίκησης περιλαμβάνουν:

- Υπηρεσίες παροχής υποδομών και υπηρεσίες διαχείρισης
- Υπηρεσίες χρήσης εφαρμογών (ASP)
- Υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και υπηρεσίες ιδεατού ιδιωτικού δικτύου
- Υπηρεσίες συντήρησης εφαρμογών (applications maintenance service)
- Υπηρεσίες διαχείρισης βάσεων δεδομένων (database management service)
- Υπηρεσίες desktop (desktop service)
- Υπηρεσίες παροχής και διαχείρισης δικτύωσης (network service)
- Υπηρεσίες τήρησης αντιγράφων ασφαλείας (backup) καθώς και ανάκτησης δεδομένων (disaster recovery)
- Υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης
- Υπηρεσίες υποστήριξης χρηστών (help desk service)

1.3 Η Πληροφορική στους Οργανισμούς Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης

1.3.1 Υπηρεσίες Πληροφορικής

Η προώθηση της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΤΗΔ) προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης να διαχειρισθούν αποτελεσματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των τοπικών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτό οφείλεται σε σοβαρές, εγγενείς αδυναμίες σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της τοπικής αυτοδιοίκησης όπως για παράδειγμα το κανονιστικό πλαίσιο, οι δομές, οι διαδικασίες, το ανθρώπινο δυναμικό, η ηγεσία (Δαγδιλέλης, 2005).

Οι δυσκολίες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι, κατά κύριο λόγο, τεχνικές αλλά ανθρώπινες και οργανωτικές. Τα κύρια εμπόδια δεν είναι μόνον τεχνικά, αλλά θεσμικά, πολιτισμικά και κοινωνικά. Η επιτυχής ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο εξαρτάται από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών οι οποίες είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του πολίτη και όχι στις δομές του ΟΤΑ ή των άλλων τοπικών δημόσιων οργανισμών.

Τα πληροφοριακά συστήματα ανάλογα με τη χρήση τους διακρίνονται σε εσωτερικά και εξωστρεφή. Τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα εξυπηρετούν τις εσωτερικές ανάγκες των διαφόρων Οργανισμών και επιχειρήσεων, αποτελούν προτεραιότητα καθώς αυτά υποστηρίζουν τις βασικές λειτουργίες τους. Στην αρχή της υλοποίησης ενός εσωτερικού συστήματος, συνήθως δεν υπάρχει ένας κεντρικός σχεδιασμός και αυτό έχει σαν αποτέλεσμα τα εσωτερικά Πληροφοριακά συστήματα να αποτελούνται από πολλά μικρότερα, ασύμβατα τις περισσότερες φορές μεταξύ τους. Τα εξωστρεφή Πληροφοριακά Συστήματα έχουν ως αντικείμενο λειτουργίας όσο αφορά τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αφενός την ενημέρωσή τους και αφετέρου τους δίνουν την δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και στη συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών και επιχειρήσεων (Δαγδιλέλης, 2005).

1.3.2 Πλεονεκτήματα από τη Χρήση του Διαδικτύου

Το πλέον διαδεδομένο σε όλους είδος δικτύου είναι το διαδίκτυο το οποίο έχει παγκόσμια ισχύ και αποτελείται από δίκτυα που χρησιμοποιούν ένα ορισμένο σύστημα πρωτοκόλλων επικοινωνίας. Η εξέλιξη του διαδικτύου συνδέθηκε με την ραγδαία ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών και η διάδοσή του χρονολογείται κατά τα δεκαετία του 1990. Λειτουργεί με τον παγκόσμιο ιστό (world wide web), έναν υπερσύνδεσμο ηλεκτρονικών αρχείων που βρίσκονται σε υπολογιστές σε όλον τον κόσμο. Είναι εξαιρετικά εύκολο στη χρήση του καθώς περιλαμβάνει συνδέσμους, τους οποίους πατώντας ο χρήστης μπορεί να προβεί στις πληροφορίες που αναζητά. Για να συμβεί βέβαια αυτό ο χρήστης πρέπει να χρησιμοποιήσει μία μηχανή αναζήτησης ώστε να πληκτρολογήσει τα δεδομένα για τα οποία αναζητάει πληροφορίες. Η πιο γνωστή μηχανή αναζήτησης είναι η google. Επιπλέον τα αρχεία μπορούν να περιλαμβάνουν κείμενα, βίντεο, εικόνες, φωτογραφίες ή ολόκληρους συνδέσμους.

Ο ρόλος του διαδικτύου είναι εξαιρετικά σημαντικός ιδιαιτέρως για την καλή λειτουργία των επιχειρήσεων καθώς οι αποστάσεις εκμηδενίζονται και τα άτομα έχουν τη δυνατότητα να αναζητήσουν πληροφορίες από οπουδήποτε και για οποιοδήποτε ζήτημα. Στην πραγματικότητα, μέσω του Ιστού κάθε υπολογιστής μετατρέπεται σε προσωπική συσκευή επικοινωνίας. Είναι σαφές ότι όσο μεγαλύτερη είναι η αξία και η ποιότητα των δεδομένων, τόσο μικρότερο είναι το κόστος, εφ' όσον αυτό τελικά κρίνεται από τη χρησιμότητα και τους σκοπούς που εξυπηρετεί. Για το λόγο αυτό και ο αριθμός των χρηστών του διαδικτύου αυξάνεται με ραγδαίο ρυθμό ιδιαιτέρως μάλιστα τα τελευταία χρόνια. Επιπλέον, αποτελεί το μέσο με το οποίο οι επιχειρήσεις μπορούν να συλλέγουν πληροφορίες και να προσαρμόζονται αποτελεσματικά στο περιβάλλον τους (Σιδηρόπουλος,2003).

Πέρα από το ίντερνετ όμως πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχουν και άλλα δίκτυα, το καθένα από τα οποία εξυπηρετεί διαφορετικές λειτουργίες. Αν και υπάρχουν ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά ωστόσο φαίνεται ότι έχουν και ουσιώδεις διαφορές με το διαδίκτυο. Κατ' αρχήν τα εν λόγω δίκτυα λειτουργούν αυτόματα και δεν απαιτούν τη σύνδεση με κάποιο πάροχο υπηρεσιών, όπως το διαδίκτυο. Επιπλέον, δεν αντιμετωπίζουν τις ίδιες πιθανότητες παραβίασης της ασφάλειά τους και ως εκ τούτου είναι περισσότερο αξιόπιστα. Το κυριότερο μειονέκτημά τους είναι ότι μέσω των

δικτύων αυτών είναι αδύνατη η επαφή με τον καταναλωτή και χρησιμοποιούνται για τη σχέση μεταξύ των επιχειρήσεων(Σιδηρόπουλος,2003).

Συμπερασματικά, είναι χρήσιμο να συνοψισθούν τα πλεονεκτήματα που συνεπάγεται για τα εμπλεκόμενα μέρη ώστε να καταστεί σαφής η τάση των τελευταίων χρόνων για διεύρυνση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κόκοτος, 2009).

- ❖ Εξοικονόμηση χρημάτων
- ❖ Εξοικονόμηση χρόνου
- ❖ Ευνοείται η ανταγωνιστικότητα
- ❖ Καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών
- ❖ Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών
- ❖ Βελτίωση ανταγωνιστικότητας
- ❖ Βελτιωμένη ασφάλεια συναλλαγών
- ❖ Εγγυήσεις για την ασφάλεια
- ❖ Αγορές από μεγάλες αλυσίδες
- ❖ Μείωση των αποστάσεων από την παγκόσμια Αγορά
- ❖ Ενημέρωση για τις υπηρεσίες και τα προϊόντα
- ❖ Πολλές επιλογές και εκμετάλλευση νέων ευκαιριών

1.3.3 Χρήση E-mail

Το E-mail, αποτελεί μέθοδο άμεσης επικοινωνίας και συνεργασίας μεταξύ των διαφόρων επιπέδων και τμημάτων ενός οργανισμού. Χρησιμοποιείται ευρέως από τους σύγχρονους οργανισμούς ώστε να προωθούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους και να έρχονται σε επαφή με νέους πελάτες. Ο λόγος της συνεχόμενης χρήσης τους έγκειται στο γεγονός ότι ολοένα και περισσότεροι άνθρωποι διαθέτουν e – mail είτε για επαγγελματικούς είτε για προσωπική τους εξυπηρέτηση αντικαθιστώντας τις παραδοσιακές μεθόδους επικοινωνίας (Λυγεράκη, Στεργίου, 2002).

Στα πλαίσια του εκσυγχρονισμού της, η Δημόσια Διοίκηση επιχειρεί να ανοίξει και άλλα εναλλακτικά κανάλια επικοινωνίας με τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και μεταξύ των Δημόσιων φορέων. Με βάση τον Κώδικα Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) είναι δυνατή η χρησιμοποίηση της τηλεομοιοτυπίας (fax) και του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email) για ορισμένες διοικητικές διαδικασίες

(Λυγεράκη, Στεργίου, 2002). Πρόσφατα έχει εισαχθεί στο θεσμικό πλαίσιο και ρύθμιση σχετική με τα έντυπα που μπορούν να διακινούνται μεταξύ των υπηρεσιών καθώς και μεταξύ δημοσίου και πολιτών και φέρουν ψηφιακή υπογραφή. Είναι σκόπιμο όμως να δοθούν σχετικές οδηγίες με εγκυκλίους στους υπαλλήλους ώστε να γνωρίζουν ακριβώς κάτω από ποιες συνθήκες μπορούν να θεωρούν έγκυρα και να διεκπεραιώνουν διαδικασίες με τέτοια ηλεκτρονικά μηνύματα.

1.4 Μέσα για την ασφάλεια

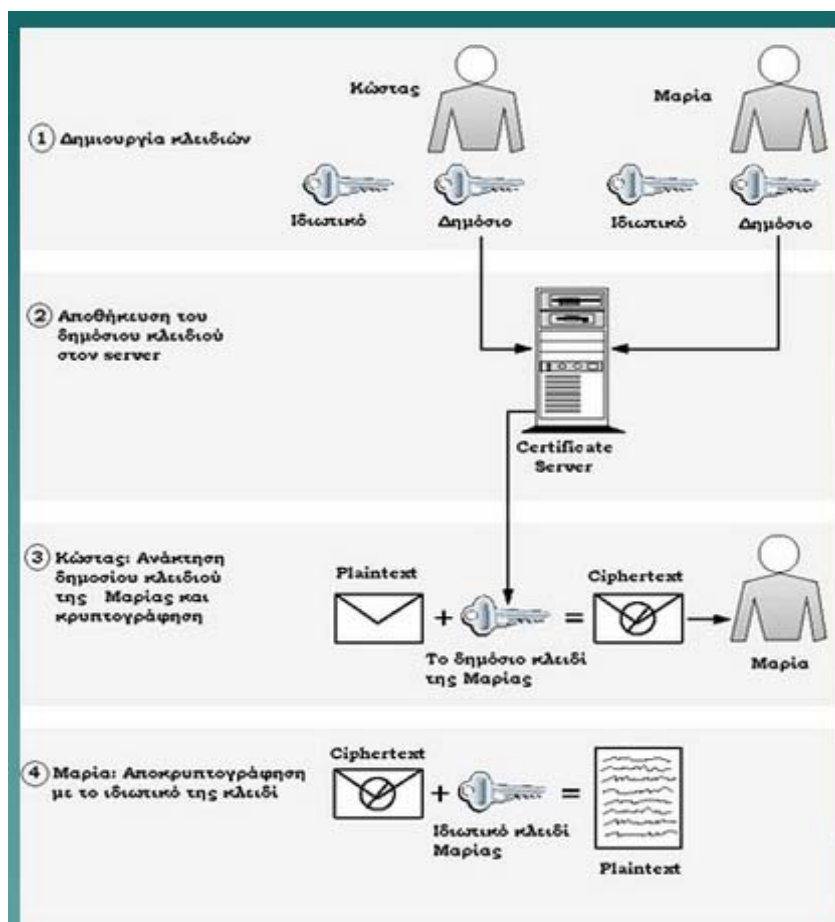
1.4.1 Κρυπτογράφηση

Η ανάγκη για εμπιστευτικότητα στην ηλεκτρονική συναλλαγή ικανοποιείται με την κρυπτογράφηση. Ο αποστολέας χρησιμοποιεί κάποια μαθηματική συνάρτηση και μετατρέπει το αρχικό κείμενο σε μορφή μη κατανοητή για οποιονδήποτε τρίτο. Ο παραλήπτης γνωρίζοντας τον τρόπο κρυπτογράφησης, αποκρυπτογραφεί το κείμενο στην αρχική του μορφή. Τα σύγχρονα κρυπτοσυστήματα χρησιμοποιούν αλγόριθμους και κλειδιά για να διατηρήσουν την πληροφορία ασφαλή (Κάτος, 2003).

Μία παραδοσιακή μέθοδος κρυπτογράφησης είναι η συμμετρική κρυπτογραφία η οποία χρησιμοποιεί το ίδιο κλειδί για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Στην περίπτωση αυτή ο αποστολέας κρυπτογραφεί και ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί με το ίδιο κλειδί. Το κλειδί αυτό θα πρέπει να παραμένει μυστικό και να είναι γνωστό μόνο στους συναλλασσόμενους. Η εν λόγω μέθοδος είναι επίφοβη όταν εφαρμόζεται σε ανοιχτά δίκτυα με πολλούς χρήστες.

Η ασύμμετρη κρυπτογραφία χρησιμοποιεί δύο διαφορετικά κλειδιά για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Κάθε χρήστης έχει στη διάθεσή του δύο κλειδιά. Το δημόσιο κλειδί είναι αυτό που ο χρήστης μπορεί να το γνωστοποιήσει σε τρίτους ενώ το ιδιωτικό είναι εκείνο που το φυλάσσει με ασφάλεια και μόνο αυτός θα πρέπει να το γνωρίζει και κατέχει. Για να επιτευχθεί η εμπιστευτικότητα, ο αποστολέας κρυπτογραφεί το μήνυμα με το δημόσιο κλειδί του παραλήπτη. Έτσι, το μήνυμα μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο από τον παραλήπτη, που είναι ο κάτοχος του αντίστοιχου κλειδιού (Καραδημητρίου, 2008).

Εικόνα 3: Διαδικασία Κρυπτογράφησης



Πηγή: <https://docplayer.gr/1557819-8-3-4-tehnikes-asfaleias-symmetriki-kryptografisi-asymmetriki-kryptografisi-psifiakes-ypografes.html>

1.4.2 Ψηφιακές υπογραφές

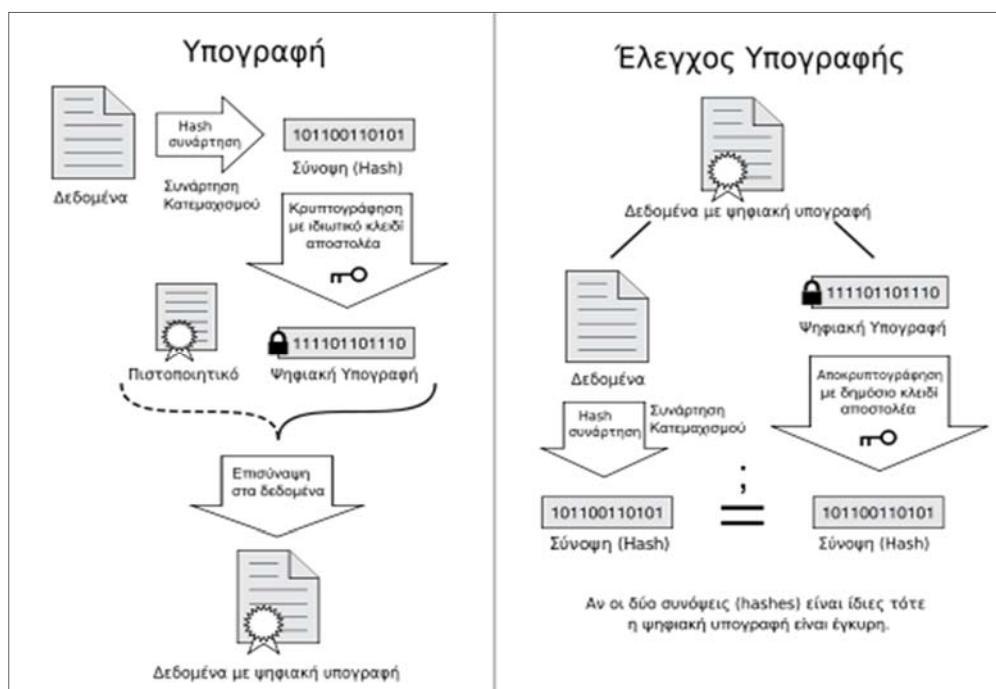
Οι ψηφιακές υπογραφές χρησιμοποιούν την κρυπτογραφία δημόσιου κλειδιού. Ο χρήστης διαθέτει δύο κλειδιά, το δημόσιο και το ιδιωτικό, τα οποία συνδέονται με κάποιον μαθηματικό συσχετισμό. Η σχέση των εν λόγω κλειδιών είναι τέτοια που αν κάποιος γνωρίζει το ένα κλειδί να είναι πρακτικά αδύνατον να υπολογίσει το άλλο. Το ένα κλειδί χρησιμοποιείται για τη δημιουργία της υπογραφής και το άλλο για την επαλήθευσή της (Καραδημητρίου, 2008). Η διαφορά από την κρυπτογράφηση, έγκειται στο ότι για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί και για την επαλήθευσή της ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα (Σιδηρόπουλος, 2003).

Στη διαδικασία της δημιουργίας και επαλήθευσης της υπογραφής εμπλέκεται και η έννοια της συνάρτησης κατακερματισμού. Με την εφαρμογή της συνάρτησης αυτή, από ένα μήνυμα ανεξαρτήτου του μεγέθους του, παράγεται η «σύνοψη» του, η οποία είναι μια σειρά από bits συγκεκριμένου μεγέθους. Η σύνοψη του μηνύματος είναι μία ψηφιακή αναπαράσταση του μηνύματος, μοναδική γι' αυτό και το αντιπροσωπεύει.

Η συνάρτηση κατακερματισμού είναι μονόδρομη διότι από τη σύνοψη που δημιουργεί είναι δύσκολο έως αδύνατον κάποιος να εξάγει το αρχικό μήνυμα. Η πιθανότητα δύο μηνύματα να έχουν την ίδια σύνοψη είναι ελάχιστη. Επομένως αν το μήνυμα του αποστολέα έχει κάποια συγκεκριμένη σύνοψη και το μήνυμα που λάβει ο παραλήπτης παράγει διαφορετική σύνοψη, τότε το μήνυμα κατά τη μετάδοσή του έχει αλλοιωθεί. Οποιαδήποτε αλλαγή σε ένα μήνυμα συνεπάγεται και τη δημιουργία διαφορετικής σύνοψης (Καραδημητρίου, 2008).

Η ηλεκτρονική υπογραφή, στην ουσία είναι η κρυπτογραφημένη με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα σύνοψη και είναι διαφορετική για κάθε μήνυμα. Μπορεί να πλαστογραφηθεί αν ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού δεν του έχει υπό τον πλήρη έλεγχό του.

Εικόνα 4: Διαδικασία ψηφιακής υπογραφής



Πηγή: <https://newtech-pub.com/wp-content/uploads/2013/10/kef-ergasthriakes.pdf>

1.4.3 Ψηφιακά πιστοποιητικά

Με τη λήψη ενός μηνύματος με ηλεκτρονική υπογραφή, ο παραλήπτης επαληθεύοντας την ηλεκτρονική υπογραφή βεβαιώνεται ότι το μήνυμα είναι ακέραιο. Ο παραλήπτης για την επαλήθευση της ηλεκτρονικής υπογραφής, χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα. Δεν γνωρίζει όμως εάν ο αποστολέας του μηνύματος είναι όντως αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι. Θεωρώντας ότι ο κάτοχος του ιδιωτικού κλειδιού είναι πράγματι αυτός που ισχυρίζεται ότι είναι και δεν έχει παραβιαστεί το κλειδί, ο αποστολέας του μηνύματος που υπέγραψε, δε μπορεί να αρνηθεί το περιεχόμενο του μηνύματος που έστειλε (μη αποποίηση).

Απαιτείται λοιπόν να διασφαλιστεί ότι ο δικαιούχος του ιδιωτικού κλειδιού δημιούργησε την ηλεκτρονική υπογραφή και ότι το δημόσιο κλειδί του αποστολέα που χρησιμοποιεί ο παραλήπτης για την επαλήθευση της υπογραφής είναι πράγματι του αποστολέα. Είναι επομένως αναγκαία η ύπαρξη ενός μηχανισμού τέτοιου, ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να είναι σίγουρος για την ταυτότητα του προσώπου με το δημόσιο κλειδί. Ο μηχανισμός αυτός θα πρέπει να υλοποιείται από μια οντότητα που εμπνέει εμπιστοσύνη και που εγγυάται ότι σε ένα συγκεκριμένο πρόσωπο αντιστοιχεί το συγκεκριμένο δημόσιο κλειδί (Καραδημητρίου, 2008).

Ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης είναι η οντότητα που παρέχει την υπηρεσία εκείνη με την οποία πιστοποιείται η σχέση ενός προσώπου με το δημόσιο κλειδί του. Ο τρόπος με τον οποίο γίνεται αυτό, είναι με την έκδοση ενός πιστοποιητικού στο οποίο ο Πάροχος Υπηρεσιών Πιστοποίησης πιστοποιεί την ταυτότητα του προσώπου και το δημόσιο κλειδί του.

Ένας από τους σημαντικότερους τύπους ψηφιακών πιστοποιητικών είναι το πιστοποιητικό δημοσίου κλειδιού. Ο στόχος του εν λόγω πιστοποιητικού είναι η δημιουργία μιας σχέσης ταυτοποίησης μεταξύ του δημοσίου κλειδιού και του δικαιούχου του. Το πιστοποιητικό αναφέρει το δημόσιο κλειδί και επιβεβαιώνει ότι το συγκεκριμένο πρόσωπο που αναφέρεται στο πιστοποιητικό είναι ο δικαιούχος του αντίστοιχου ιδιωτικού κλειδιού. Έτσι, ο παραλήπτης που λαμβάνει ένα μήνυμα με ψηφιακή υπογραφή, μπορεί να είναι σίγουρος ότι το μήνυμα έχει σταλεί από το πρόσωπο που το υπογράφει.

Το ψηφιακό πιστοποιητικό, είναι στον ηλεκτρονικό κόσμο ότι το διαβατήριό στο φυσικό κόσμο. Η συσχέτιση ενός δημόσιου κλειδιού με τον δικαιούχο του γίνεται με χρήση της ψηφιακής υπογραφής του Παρόχου Υπηρεσιών Πιστοποίησης, όπου ο πάροχος με την ψηφιακή του υπογραφή, υπογράφει το πιστοποιητικό του δικαιούχου. Αν ένας χρήστης εμπιστεύεται έναν Πάροχο Υπηρεσιών Πιστοποίησης, εμπιστεύεται και το πιστοποιητικό που αυτός εκδίδει (Λυγεράκη, Στεργίου, 2002).

1.4.4 Έμπιστες Τρίτες Οντότητες

Η επιτακτική ανάγκη για διασφάλιση της ακεραιότητας των δεδομένων και προστασίας των πληροφοριών που διακινούνται στο διαδίκτυο οδήγησε στη δημιουργία μηχανισμών ασφαλείας με όσο το δυνατόν μικρότερο κόστος για το χρήστη παρέχοντας τη δυνατότητα υλοποίησης ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών. Για το λόγο αυτό είναι αναγκαία η ύπαρξη μιας αρχής που να εξασφαλίζει την εμπιστευτικότητα και αυθεντικότητα των συναλλαγών προσφέροντας υπηρεσίες Έμπιστης Τρίτης Οντότητας (Κάτος, 2003).

Μία Έμπιστη Τρίτη Οντότητα μπορεί να οριστεί ως μια αρχή ασφάλειας ή μια υπηρεσία την οποία εμπιστεύονται άλλες οντότητες για τη διασφάλιση των συναλλαγών τους, καθώς επίσης και για τις λειτουργίες – υπηρεσίες ασφάλειας που παρέχει. Διαθέτει επομένως τους μηχανισμούς εκείνους που εξασφαλίζουν την εμπιστευτικότητα, την ακεραιότητα και την αυθεντικότητα των ηλεκτρονικών συναλλαγών και των πληροφοριών του διαδικτύου. Μία Έμπιστη Τρίτη Οντότητα μπορεί να ενεργεί είτε ως αρχή πιστοποίησης είτε ως υπηρεσία καταλόγου, στην οποία καταγράφονται οι χρήστες και οι πελάτες της.

Τα χαρακτηριστικά που πρέπει να διαθέτει μία Έμπιστη Τρίτη Οντότητα έτσι ώστε να θεωρείται αποτελεσματική και με σαφή, περιεκτική λειτουργία είναι οι ακόλουθες:

- Να λειτουργεί με ασφάλεια
- Να λειτουργεί σε συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο
- Να προσφέρει μεγάλο πλήθος διαφορετικών υπηρεσιών
- Να διαθέτει έναν πυρήνα υποχρεωτικών υπηρεσιών που να παρέχονται σε όλους τους πελάτες

- Να ακολουθεί τα Ευρωπαϊκά ή τα διεθνή πρότυπα
- Να μπορεί να παίζει το ρόλο του διαμεσολαβητή

Συμπερασματικά, το ζήτημα της ασφάλειας είναι καίριο και μείζον για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και κατ' επέκταση την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κάτος, 2003). Η αγνόηση του εν λόγω θέματος από τους οργανισμούς μπορεί να οδηγήσει αφ' ενός σε σημαντική μείωση των εσόδων τους και αφ' ετέρου σε απώλεια της καλής φήμης και της αξιοπιστίας του κρατικού μηχανισμού μειώνοντας τη δυνατότητα εξυπηρέτησης των πολιτών.

1.5 ΣΥΝΟΨΗ – Βαθμός εφαρμογής των ΤΠΕ

Συνθέτοντας τις βιβλιογραφικές πηγές που εξετάστηκαν στο κεφάλαιο αυτό εκτιμάται ότι υπάρχει μεγάλη ή σε μεγάλο βαθμό εφαρμογή των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην άσκηση των καθημερινών εργασιών από τους δημοσίους υπαλλήλους για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών και την υποστήριξη της λήψης των διοικητικών αποφάσεων. Οι εξειδικευμένες εφαρμογές και τα αναμενόμενα οφέλη - προκλήσεις αποτελούν τον στόχο έρευνας της διπλωματικής εργασίας και παρουσιάζονται διεξοδικά στο επόμενο κεφάλαιο.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

ΕΡΕΥΝΑΣ

Για την πληρέστερη ανάλυση της παρούσας θα πρέπει κατ' αρχήν να παρουσιαστεί η μεθοδολογία που ακολούθησε η έρευνα αυτή σε σχέση με τους στόχους που τέθηκαν εξ' αρχής. Πρέπει δηλαδή να προσδιοριστεί η μέθοδος συλλογής αλλά και ανάλυσης των δεδομένων, το δείγμα της έρευνας αλλά και η παρουσίαση των αποτελεσμάτων μέσα από τα οποία θα προκύψουν χρήσιμα συμπεράσματα για τις περιφερειακές υπηρεσίες του δημόσιου τομέα αλλά και για την κατά το δυνατόν αποτελεσματικότερη λειτουργία τους προκειμένου να εξυπηρετείται ο εκάστοτε πολίτης.

2.1 Σκοπός, στόχοι και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η καταγραφή των απόψεων των υπαλλήλων σε διάφορους οργανισμούς τοπικής διοίκησης και ανάπτυξης σχετικά με τη χρήση των σύγχρονων μέσων τεχνολογίας και των ψηφιακών εφαρμογών. Με τον τρόπο αυτό θα διερευνηθεί ο βαθμός ικανοποίησης των υπαλλήλων από τη χρήση των μέσων καθώς και από την κατάρτισή τους σε νέες τεχνολογίες προκειμένου να διευκολυνθούν κατά

την άσκηση της εργασίας τους έχοντας σαν απώτερο στόχο την καλύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και τη μείωση της γραφειοκρατίας. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού είναι αναγκαίο να τεθούν τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία καλείται να απαντήσει η παρούσα έρευνα. Τα εν λόγω ερωτήματα είναι τα ακόλουθα:

A) Ποια είναι τα βασικά οφέλη των πρακτικών και τεχνολογικών εφαρμογών στην τοπική ανάπτυξη;

B) Ποιες είναι οι προκλήσεις που παρουσιάζονται;

Γ) Ποιοι είναι οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας;

Το εγχείρημα εξάπλωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κρίνεται σημαντικότερο για την πολυπόθητη οικονομική ανάπτυξη στην Ελλάδα. Έχει ξεκινήσει η εφαρμογή της ωστόσο δεν έχει ολοκληρωθεί σε ικανοποιητικό επίπεδο. Σε επίπεδο δημοσιονομικού ενδιαφέροντος κρίνεται η έρευνα αναγκαία διότι έχουν δαπανηθεί μεγάλα κονδύλια για την εγκαθίδρυση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα αλλά και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο μέσω διαφόρων προγραμμάτων επιδότησης.

2.2 Μέθοδος συλλογής και ανάλυσης των δεδομένων

Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα για τη συλλογή υλικού είναι ποιοτική και συγκεκριμένα έγινε μέσω συνέντευξης σε ορισμένους φορείς του δημόσιου τομέα που δραστηριοποιούνται σε τοπικό επίπεδο. Η κατάρτιση του ερωτηματολογίου ακολούθησε τον καθορισμό του σκοπού της έρευνας και των συνακόλουθων ερευνητικών ερωτημάτων. Συγκεκριμένα, η παρούσα έρευνα διήρκησε για δύο μήνες από την παράδοση μέχρι και την παραλαβή των ερωτηματολογίων.

Όσον αφορά στη δομή του ερωτηματολογίου πρέπει να σημειωθεί ότι αυτό αποτελείται από πέντε δημογραφικές ερωτήσεις που αφορούν σε προσωπικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα και από δεκαπέντε ερευνητικές ερωτήσεις, οι οποίες εξυπηρετούν στην επίτευξη των στόχων και του σκοπού της παρούσας έρευνας.

Στη συνέχεια, ακολούθησε η συλλογή και η επεξεργασία των δεδομένων. Μέσω της ανάλυσης αυτών (χρησιμοποιήθηκε η μεθοδολογία ανάλυσης περιεχομένου) κατέστησαν σαφέστερα τα αποτελέσματα και διεξήχθησαν τα βασικά συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η εν λόγω έρευνα συμβάλλοντας στην περαιτέρω μελέτη του ζητήματος της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του δημόσιου τομέα.

2.3 Δείγμα και δειγματοληψία

Στο πλαίσιο της εργασίας αυτής, πραγματοποιήθηκε ποιοτική έρευνα μέσω συνέντευξης με τη χρήση ερωτηματολογίου στο προσωπικό διαφόρων οργανισμών του δημόσιου τομέα σε τοπικό επίπεδο προκειμένου να καταστούν σαφή τα παραπάνω ζητήματα και τελικά η αποτελεσματική λειτουργία των υπηρεσιών μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογικών και των ηλεκτρονικών μέσων.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 20 ερωτήσεις από τις οποίες οι πρώτες πέντε αφορούν προσωπικά στοιχεία των υπαλλήλων ενώ οι υπόλοιπες σχετίζονται με το σκοπό της έρευνας. Ειδικότερα, οι υπάλληλοι απαντούν σε ερωτήματα που σχετίζονται με το βαθμό ικανοποίησής και εξυπηρέτησής τους από τη χρήση των ψηφιακών εφαρμογών προκειμένου να ελαχιστοποιήσουν και τα παράπονα από την πλευρά των πολιτών. Μέσω της χρήσης των ερωτηματολογίων συλλέχθηκαν δεδομένα ζητώντας από τους υπαλλήλους να απαντήσουν σε ορισμένες ερωτήσεις ανοικτού τύπου, μέσω των οποίων μπορούσαν να εκφράσουν τη γνώμη και τα συμπεράσματά τους.

Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν αυτοπροσώπως για διάστημα δύο περίπου μηνών. Κατόπιν απαντήθηκαν και πραγματοποιήθηκε η συλλογή τους για τη διεξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Προς το σκοπό αυτό έγινε ανάλυση των απαντήσεων όλων των συμμετεχόντων στην έρευνα ενώ στη συνέχεια σημειώθηκαν τα κύρια στοιχεία και τα βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν από το σύνολο των ερωτηθέντων.

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται από 27 άτομα από διάφορες περιφερειακές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα και τα οποία δραστηριοποιούνται σε διαφορετικά τμήματα των υπηρεσιών αυτών. Με την επιλογή αυτή του δείγματος τόσο ως προς τον αριθμό όσο και ως προς το είδος, είναι δυνατόν να εξασφαλιστεί μεγαλύτερη ακρίβεια στα αποτελέσματα που αφορούν στη χρήση νέων τεχνολογιών και εφαρμογών για την τοπική ανάπτυξη. Το δείγμα είναι ενδεικτικό καθώς αντιπροσωπεύει το μέσο επίπεδο

των υπαλλήλων. Κατά συνέπεια, πρόκειται για σκόπιμη δειγματοληψία καθώς το δείγμα επιλέχθηκε σκόπιμα προκειμένου να εξυπηρετεί το σκοπό και τα ερωτήματα της έρευνας.

Αξίζει μάλιστα να σημειωθεί ότι από τους ερωτώμενους, τα 16 άτομα είναι διοικητικοί υπάλληλοι, ενώ οι 6 από αυτούς είναι προϊστάμενοι τμημάτων και έχουν πληρέστερη εικόνα της κατάστασης που επικρατεί στην υπηρεσία τους. Παράλληλα, στην έρευνα συμμετείχε ένας διευθυντής τμήματος, ο πρόεδρος του Επιμελητηρίου Έβρου, ένας σύμβουλος μάρκετινγκ και προγραμμάτων καθώς και δύο αντιδήμαρχοι, ο ένας των τοπικών υπηρεσιών και ο άλλος του τμήματος διοικητικού – οικονομικού του δήμου Αλεξανδρούπολης. Φαίνεται, λοιπόν, ότι πρόκειται για άτομα με σημαντικές θέσεις στις υπηρεσίες της τοπικής ανάπτυξης και ως εκ τούτου οι γνώμες τους είναι σημαντικές για την παρούσα έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

ΕΡΕΥΝΑΣ

Είναι γεγονός ότι τα ηλεκτρονικά μέσα έχουν καταλάβει σημαντική θέση στο δημόσιο τομέα στην προσπάθεια μείωσης του χρόνου των διαδικασιών και της καλύτερης και αμεσότερης εξυπηρέτησης των πολιτών. Στο πλαίσιο αυτό καθοριστικής σημασίας φαίνεται ότι είναι και η συμβολή τους ως προς την τοπική ανάπτυξη.

3.1 Συνεντευξιαζόμενος 1

3.1.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ειδικότερα, στην έρευνα συμμετείχε υπάλληλος στην υπηρεσία Α.Α.Δ.Ε. Έβρου, με δεκαπενταετή εμπειρία και τελειόφοιτος μεταπτυχιακού τίτλου. Ο εν λόγω υπάλληλος, απάντησε ότι οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον υπολογιστή είναι το Taxis, το Intranet, το Word και το Excel. Σε ό,τι αφορά στη συχνότητα με την οποία πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες η απάντηση του εν λόγω υπαλλήλου ήταν ότι αυτό γίνεται σπάνια.

3.1.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του εν λόγω υπαλλήλου, οι νέες ψηφιακές εφαρμογές έχουν συμβάλει σημαντικά στη μείωση του χρόνου των εργασιών, αν και φαίνεται ότι κάποιες διαδικασίες εξακολουθούν να είναι χρονοβόρες και γραφειοκρατικές. Παράλληλα, οι νέες αυτές μέθοδοι έχουν οδηγήσει στη μείωση των σφαλμάτων που εντοπίζονται χωρίς ωστόσο αυτό να σημαίνει ότι δεν πρέπει να υπάρχουν παράμετροι ασφάλειας και ελέγχου για την προστασία τόσο του υπαλλήλου όσο και του πολίτη.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα από τη χρήση των ηλεκτρονικών μεθόδων και των νέων τεχνολογιών στην εν λόγω υπηρεσία είναι ότι οι διαδικασίες έγιναν πιο γρήγορες και εύκολες με αποτέλεσμα την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών ακόμα και χωρίς να μεταβούν οι ίδιοι στην υπηρεσία. Παράλληλα, η εργασία των υπαλλήλων διευκολύνθηκε σημαντικά ενώ αξίζει να σημειωθεί και η εξοικονόμηση πόρων από τις εκτυπώσεις. Οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών στο internet και στο intranet καθώς και η πρόσβαση σε διάφορες βάσεις δεδομένων ενώ οι εργασίες τους γίνονται πλέον κατά κύριο λόγο με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και συγκεκριμένα έναν προσωπικό υπολογιστή ανά υπάλληλο και έναν εκτυπωτή ανά 10 περίπου άτομα.

3.1.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Το εσωτερικό δίκτυο της Α.Α.Δ.Ε. σύμφωνα με το συγκεκριμένο υπάλληλο λειτουργεί ικανοποιητικά αν και επιδέχεται περαιτέρω βελτίωση και επέκταση. Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το taxisenώ τα εξειδικευμένα άτομα που διαθέτει σε τεχνολογίες πληροφορικής είναι μόλις 1 και συγκεκριμένα έναν τεχνικό διαχειριστή. Το κυριότερο πρόβλημα των πολιτών είναι ότι θέλουν να εξυπηρετηθούν άμεσα κάτι που ορισμένες φορές δεν είναι δυνατόν. Η άρτια λειτουργία της υπηρεσίας απαιτεί περισσότερο προσωπικό, καλύτερη κατανομή αρμοδιοτήτων, σαφή ιεράρχηση των επιμέρους εργασιών χωρίς να γίνεται σύγχυση ρόλων και καθηκόντων, ρεαλιστική στοχοθεσία καθώς και περισσότερη εκπαίδευση του προσωπικού που απαρτίζει την εν λόγω υπηρεσία.

3.2 Συνεντευξιαζόμενος 2

3.2.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένα ακόμα άτομο που συμμετείχε στην έρευνα ήταν η διευθύντρια του ΚΕΠ του δήμου Αλεξανδρούπολης στο νομό Έβρου, η οποία έχει δεκαετή εμπειρία στην εν λόγω υπηρεσία και είναι απόφοιτη πανεπιστημίου. Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιούνται στην υπηρεσία είναι το e-ker, μέσω της χρήσης του διαδικτύου και συγκεκριμένα του chrome και του Mozillafirefox. Παράλληλα, αξίζει να σημειωθεί ότι σε ό,τι αφορά στην πραγματοποίηση επιμορφωτικών σεμιναρίων δεν υπάρχουν τακτά χρονικά διαστήματα στα οποία εκπονούνται ενώ σε ποσοστό 75% οι υπάλληλοι έχουν αντικαταστήσει εργασίες μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

3.2.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Οι ψηφιακές εφαρμογές κατά τον υπάλληλο αυτό έχουν συμβάλει στη μείωση του χρόνου εργασίας κατά 30% περίπου καθώς επίσης είναι χρήσιμες για την αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων κατά 10% περίπου.

Σύμφωνα με την εν λόγω ερωτηθείσα, τα πλεονεκτήματα της χρήσης των νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία ΚΕΠ είναι η γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη, η εξοικονόμηση χρόνου καθώς και η διευκόλυνση των υπαλλήλων. Επιπλέον, οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι η πρόσβαση σε βάση δεδομένων, οι ηλεκτρονικές αιτήσεις, η αναζήτηση πληροφοριών και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Σε ό,τι αφορά στον εξοπλισμό που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο φαίνεται πως είναι προσωπικοί υπολογιστές ανά υπάλληλο, εκτυπωτές και σκάνερ.

3.2.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Η διευθύντρια στους συγκεκριμένου ΚΕΠ απάντησε ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά κατά 80% περίπου ενώ υπηρεσία δε χρησιμοποιεί κάποιου είδους λογισμικό. Η υπηρεσία αυτή μάλιστα δεν έχει εντάξει έργα σχετικά με την

πληροφορική σε κανένα χρηματοδοτικό πρόγραμμα και δε διαθέτει κανένα εξειδικευμένο άτομο σε τεχνολογίες σχετικές με την πληροφορική.

Κατά τη συγκεκριμένη ερωτηθείσα, τα κυριότερα παράπονα των πολιτών αφορούν στη μη εξυπηρέτηση τους λόγω έλλειψης δικαιολογητικών ενώ για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται η χρήση νέων γρήγορων ηλεκτρονικών υπολογιστών καθώς και η επιμόρφωση των υπαλλήλων σε νέες τεχνολογίες.

3.3 Συνεντευξιαζόμενος 3

3.3.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Επιπλέον, άλλος ερωτηθείς ήταν υπάλληλος πανεπιστημιακής εκπαίδευσης, υπεύθυνος για τη διεκπεραίωση υποθέσεων πολιτών με 17 χρόνια προϋπηρεσία, του ΚΕΠ Δήμου Αλεξανδρούπολης. Σχετικά με τις εφαρμογές της υπηρεσίας απάντησε ότι δεν χρησιμοποιούνται παρά μόνο browsers για τη διεκπεραίωση των υποθέσεων. Παράλληλα, σεμινάρια σχετικά με την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες πραγματοποιούνται μέσω του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης όποτε κάνουν αίτηση οι υπάλληλοι.

3.3.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του υπαλλήλου αυτού, η χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό τις εργασίες της υπηρεσίας και έχει μειώσει κατά πολύ το χρόνο εργασίας τους ενώ σε κάποιο βαθμό συμβάλλει και στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων. Το βασικότερο πλεονέκτημα θεωρεί ότι είναι η εξοικονόμηση χρήσης χαρτιού και οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το e-mail, το εθνικό δημοτολόγιο καθώς και το e-paranolo. Όσο για τον εξοπλισμό που υπάρχει στην υπηρεσία αυτός είναι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, εκτυπωτής, σκάνερ, cardreader, fax.

3.3.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί σε καλό βαθμό ενώ δε χρησιμοποιείται κανένα λογισμικό. Η υπηρεσία δεν έχει εντάξει έργα σχετικά με την πληροφορική σε χρηματοδοτικά προγράμματα, ενώ υπάρχει ένα άτομο που έχει καλύτερη γνώση

πληροφορικής. Ως εκ τούτου στην υπηρεσία δε λειτουργεί καμία διεύθυνση πληροφορικής.

Τα πλέον συνηθισμένα παράπονα των πολιτών είναι σχετικά με την ανταπόκριση των άλλων υπηρεσιών ενώ η αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτεί τη συνεχή ενημέρωση των υπαλλήλων και των πολιτών.

3.4 Συνεντευξιαζόμενος 4

3.4.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλος συμμετέχοντας στην έρευνα και συγκεκριμένα υπάλληλος διεκπεραίωσης υποθέσεων πολιτών του ΚΕΠ Δήμου Αλεξανδρούπολης του νομού Έβρου, πανεπιστημιακής εκπαίδευσης με 17 χρόνια εμπειρία στην υπηρεσία, απάντησε ότι οι εφαρμογές που χρησιμοποιούν είναι διάφορες ανάλογα με τις ανάγκες της εν λόγω υπηρεσίας. Παράλληλα, σχετικά με τα επιμορφωτικά σεμινάρια του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες απάντησε ότι αυτά λαμβάνουν χώρα κάθε χρόνο κατόπιν εκδήλωσης προσωπικού ενδιαφέροντος των ίδιων και υποβολής αίτησης συμμετοχής σε αυτά μέσω Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης.

3.4.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τον συγκεκριμένο υπάλληλο, έχουν αντικαταστήσει σε πολύ μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ ο χρόνος εργασίας λόγω της χρήσης των ψηφιακών εφαρμογών έχει μειωθεί κατά το ήμισυ. Ωστόσο, θεωρεί ότι οι νέες αυτές τεχνολογίες δε συμβάλλουν σημαντικά στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων καθώς γι' αυτό απαιτείται η γνώση και η προσοχή από την πλευρά του υπαλλήλου που χειρίζεται τη νέα τεχνολογία και τις εφαρμογές της.

Το κυριότερο πλεονέκτημα της χρήσης νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία κατά τον εν λόγω υπάλληλο είναι η εξοικονόμηση χρόνου διεκπεραίωσης της εργασίας ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι η ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αποστολή ψηφιακών πιστοποιητικών και η αναζήτηση

πληροφοριών. Όσο για τον εξοπλισμό σε ψηφιακά συστήματα αφορά προσωπικούς ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτή, σαρωτή, cardreader και fax.

3.4.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Σε ό,τι αφορά στο εσωτερικό δίκτυο, αυτό σύμφωνα με τον ερωτηθέντα λειτουργεί σε ικανοποιητικό βαθμό ενώ η εταιρεία δε χρησιμοποιεί κάποιο λογισμικό. Επίσης, η υπηρεσία δεν έχει εντάξει κανένα έργο πληροφορικής σε κάποιο χρηματοδοτικό πρόγραμμα ενώ διαθέτει ένα άτομο με σχετική εξειδίκευση σε νέες τεχνολογίες, αν και δεν υπάρχει κανένα αρμόδιο τμήμα.

Τα παράπονα που απάντησε ο υπάλληλος αυτός ότι εκφράζουν οι πολίτες είναι ο χρόνος που χρειάζονται οι υπηρεσίες για να απαντήσουν στα αιτήματά τους που έχουν υποβληθεί μέσω του ΚΕΠ. Στο πλαίσιο αυτό λοιπόν, οι κυριότεροι παράγοντες για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας είναι η γνώση του αντικειμένου της εν λόγω υπηρεσίας, η συνεχής ενημέρωση σχετικά με το αντικείμενο, η σωστή και αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων και ο βελτιωμένος εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα.

3.5 Συνεντευξιαζόμενος 5

3.5.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένας ακόμα συμμετέχοντας στην έρευνα ήταν υπάλληλος οικονομικού τμήματος του δήμου Αλεξανδρούπολης με δεκατέσσερα έτη προϋπηρεσία, απόφοιτος ΑΕΙ. Συγκεκριμένα, ο υπάλληλος αυτός απάντησε ότι οι εφαρμογές που χρησιμοποιούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το word, το excel, το genesis, προγράμματα e-mail καθώς και μηχανές αναζήτησης. Κατά τον υπάλληλο αυτό δεν πραγματοποιούνται επιμορφωτικά προγράμματα σε νέες τεχνολογίες ενώ έχουν αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών.

3.5.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του υπαλλήλου αυτού, έχουν μάλιστα μειώσει το χρόνο εργασίας τους λόγω των νέων τεχνολογιών κατά 30-40%. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι κατά τη γνώμη του, η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει στην αντιμετώπιση σφαλμάτων σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα από τις νέες τεχνολογίες, κατά την εμπειρία και την άποψη του υπαλλήλου αυτού είναι η μείωση του χρόνου εργασίας, η αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων και η δημιουργία βάσεων δεδομένων που καθιστούν ευκολότερη την αναζήτηση και την επεξεργασία. Παράλληλα, οι κύριες μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών και η εκπαίδευση πάνω σε προγράμματα που χρησιμοποιούνται στην υπηρεσία. Ο εξοπλισμός που διαθέτει η υπηρεσία σχετικά με ψηφιακά συστήματα είναι προσωπικού ηλεκτρονικοί υπολογιστές και εκτυπωτή ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί είναι το GENESIS της Singular.

3.5.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Παράλληλα, η υπηρεσία διαθέτει τρία άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής καθώς και αρμόδιο τμήμα. Τα κυριότερα παράπονα των πολιτών αφορά σε ζητήματα εξυπηρέτησής του ενώ για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας, ο εν λόγω υπάλληλος απάντησε ότι απαιτείται συνεχής εκπαίδευση πάνω στις νέες τεχνολογίες αλλά και στη νομοθεσία που διέπει την εργασία τους.

3.6 Συνεντευξιαζόμενος 6

3.6.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλη υπάλληλος που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα ήταν λογίστρια επιπέδου ΑΕΙ, με δεκαπενταετή εμπειρία στο δήμο Αλεξανδρούπολης του νομού Έβρου. Συγκεκριμένα, η υπάλληλος αυτή απάντησε ότι οι εφαρμογές που χρησιμοποιούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το word, το excel, το genesis, το outlook, το googlechrome και το firefox. Όσον αφορά στα επιμορφωτικά σεμινάρια η ίδια απάντησε ότι τελευταία φορά συμμετείχε το 2012 και γενικά δεν πραγματοποιούνται.

3.6.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη της, έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχουν μειώσει το χρόνο εργασίας τους κατά 80-90%. Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες θεωρεί ότι συμβάλλουν στην αντιμετώπιση σφαλμάτων κατά 80-90%.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων κατά τη συγκεκριμένη υπάλληλο είναι ο εύκολος τρόπος ελέγχου μεγάλου όγκου δεδομένων, η εύρεση λαθών και η διόρθωσή τους καθώς και οι μαζικές ενημερώσεις στοιχείων. Οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων. Σχετικά με τον εξοπλισμό που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο αυτός είναι προσωπικοί υπολογιστές και εκτυπωτές ενώ το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά κατά την εν λόγω υπάλληλο κατά 60%.

3.6.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το GENESIS Singular και διαθέτει τρία άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής καθώς τμήμα προγραμματισμού και πληροφορικής.

Τα κυριότερα παράπονα των πολιτών κατά τη συγκεκριμένη υπάλληλο είναι η καθυστέρηση εξυπηρέτησης λόγω αργής ταχύτητας πληροφοριακών συστημάτων ενώ για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται καλύτερη εκπαίδευση υπαλλήλων σε τεχνολογικές μεθόδους και εξελιγμένα συστήματα λογισμικού και hardware.

3.7 Συνεντευξιαζόμενος 7

3.7.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Μία ακόμα υπάλληλος του δήμου Αλεξανδρούπολης που συμμετείχε στην έρευνα είναι απόφοιτη δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης και εργάζεται στην υπηρεσία είκοσι επτά

έτη. Κατά την υπόλληλο αυτή οι εφαρμογές που χρησιμοποιούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το word, το excel, το genesis και το mobilebusiness. Απάντησε μάλιστα ότι σπάνια πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες.

3.7.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά την υπόλληλο αυτή, έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχουν μειώσει σημαντικά το χρόνο εργασίας τους λόγω αυτών. Παράλληλα, έχει αντιμετωπιστεί σε μεγάλο βαθμό το ζήτημα του εντοπισμού σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα που απάντησε ότι παρέχουν οι νέες τεχνολογίες αφορούν στην εξοικονόμηση χρόνου, στην αξιοπιστία διαχείρισης δεδομένων και αποτελεσμάτων και στην άμεση και πληρέστερη ενημέρωση. Όσον αφορά στις μεθόδους χρήσης του διαδικτύου αυτές είναι η αναζήτηση νομοθεσίας, στην επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ δημόσιων φορέων μέσω e-mail καθώς και στην ενημέρωση και τις ανακοινώσεις. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο είναι οι υπολογιστές, οι εκτυπωτές, το fax και τα φωτοτυπικά.

3.7.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Η υπόλληλος αυτή θεωρεί ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά σε μέτριο βαθμό ενώ το λογισμικό της υπηρεσίας είναι το genesis. Απάντησε επίσης ότι η υπηρεσία διαθέτει ελάχιστα άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα αρμόδιο τμήμα. Τα κυριότερα παράπονα των πολιτών αφορούν στην αργή εξυπηρέτησή τους λόγω έλλειψης προσωπικού καθώς και ελλιπή ενημέρωσή τους για την εξέλιξη των υποθέσεών τους. Για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας, η υπόλληλος αυτή θεωρεί ότι απαιτείται η στελέχωση του προσωπικού, η επικοινωνία των υπηρεσιών και η ύπαρξη κινήτρων χωρίς παρεμβάσεις αιρετών.

3.8 Συνεντευξιαζόμενος 8

3.8.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλος ένας υπάλληλος που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα ήταν δικαστικός υπάλληλος και συγκεκριμένα γραμματέας του Ειρηνοδικείου Αλεξανδρούπολης, απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης με οκτώ έτη προϋπηρεσία.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι οι φυλλομετρητές, οι επεξεργαστές κειμένου, οι εφαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου καθώς και η εφαρμογή καταχώρησης δικαστικών υποθέσεων. Όσον αφορά στη συχνότητα πραγματοποίησης επιμορφωτικών σεμιναρίων του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, αυτά λαμβάνουν χώρα σπάνια καθώς το τελευταίο που παρακολούθησε ο υπάλληλος αυτός ήταν το 2008.

3.8.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του έχουν αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό εργασίες με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχουν μειώσει το χρόνο εργασίας τους κατά 20% περίπου. Παράλληλα, η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει στη μείωση πιθανών σφαλμάτων κατά 80% περίπου. Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η μείωση του χρόνου εργασίας και η μείωση των λαθών. Οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου στην υπηρεσία αυτή είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών και η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.

3.8.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Ο εξοπλισμός που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο σε ψηφιακά συστήματα είναι προσωπικού υπολογιστές, εκτυπωτές και σαρωτές ενώ κατά τον συγκεκριμένο υπάλληλο το εσωτερικό δίκτυο δε λειτουργεί σωστά καθώς υπάρχουν διαφορετικά δίκτυα για διαφορετικές εργασίες. Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία αυτή είναι το λειτουργικό Windows καθώς και οι εφαρμογές γραφείου. Η υπηρεσία μάλιστα

δεν έχει εντάξει κανένα έργο σχετικά με την πληροφορική σε χρηματοδοτικά προγράμματα.

Σε ό, τι αφορά στα εξειδικευμένα άτομα σε τεχνολογίες πληροφορικής που διαθέτει η υπηρεσία είναι ένα άτομο με άριστη γνώση επιπέδου ECDLAdvance και τέσσερα με γνώση ECDL, ενώ δεν υπάρχει καμία υπηρεσία πληροφορικής στο Ειρηνοδικείο Αλεξανδρούπολης. Τα κυριότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες είναι ότι τα αρχεία δεν είναι μηχανογραφημένα, ούτε κεντρικά διαθέσιμα και έτσι προκαλείται τλαιπωρία και καθυστέρηση. Επιπλέον, για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας κατά τον εν λόγω υπάλληλο είναι αναγκαία η ύπαρξη κεντρικής μηχανογράφησης και ή ύπαρξη διασύνδεσης από το ένα βήμα στο άλλο μίας διαδικασίας.

3.9 Συνεντευξιαζόμενος 9

3.9.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένας ακόμα συμμετέχοντας στην έρευνα είναι μόνιμος υπάλληλος της αποκεντρωμένης διοίκησης Μακεδονίας-Θράκης, απόφοιτος λυκείου με είκοσι πέντε χρόνια εμπειρία στην υπηρεσία. Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή στην υπηρεσία του είναι το word, το internet, το excel, το pdf και το e-mail. Πραγματοποιούνται μάλιστα επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες κάθε χρόνο.

3.9.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τον εν λόγω υπάλληλο, έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί και ο χρόνος εργασίας του σε ικανοποιητικό βαθμό. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι απάντησε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων σε μεγάλο βαθμό.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η ταχύτητα και η ασφάλεια ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών και η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.

3.9.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Σύμφωνα με το συγκεκριμένο υπόλληλο, ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, εκτυπωτές, φωτοτυπικό και server. Θεωρεί μάλιστα ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το word 7.

Όσον αφορά στο εξειδικευμένο προσωπικό σε τεχνολογίες πληροφορικής, η υπηρεσία διαθέτει ένα άτομο πανεπιστημιακής εκπαίδευσης ενώ υπάρχει και αρμόδιο τμήμα. Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι στην εν λόγω υπηρεσία, ο υπόλληλος απάντησε ότι δεν υπάρχουν παράπονα των πολιτών ενώ η αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας εξαρτάται από την κατάρτιση του ίδιου του εργατικού δυναμικού.

3.10 Συνεντευξιζόμενος 10

3.10.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένα ακόμα άτομο που συμμετείχε στην έρευνα και η γνώμη του έχει ιδιαίτερη βαρύτητα είναι ο προϊστάμενος του τμήματος πληροφορικής της αποκεντρωμένης διοίκησης Μακεδονίας – Θράκης, ο οποίος είναι απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και εργάζεται στην υπηρεσία έντεκα έτη.

Κατά τον εν λόγω υπόλληλο λοιπόν, οι εφαρμογές που χρησιμοποιούν στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το MSOffice, οι Browsers, το e-mailclients/windows, ο Mozillathunderbird, το php/mysql και η ψηφιακή υπογραφή. Σε ό,τι αφορά στα επιμορφωτικά σεμινάρια αυτά πραγματοποιούνται κάθε έτος και μάλιστα είναι ποικίλου ενδιαφέροντος και θεματολογίας για εισαγωγικά αλλά και πιο προχωρημένα ζητήματα.

3.10.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή καθώς αυτός αποτελεί το βασικό εργαλείο για κάθε δημόσιο υπάλληλο ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας σε πολύ μεγάλο βαθμό. Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στην αύξηση της αποδοτικότητας και τη μείωση των σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των νέων τεχνολογιών είναι η ταχύτητα, η αύξηση της αποδοτικότητας και της παραγωγικότητας, η αυτοματοποίηση των διαδικασιών και η μείωση των σφαλμάτων. Όσο για τις μεθόδους χρήσης του διαδικτύου αυτές είναι η ενημέρωση για αλλαγές στο νομοθετικό πλαίσιο, η πρόσβαση σε κάθε είδους πληροφορία, η ανταλλαγή e-mail και η εύκολη εύρεση λύσεων και εναλλακτικών σε κάθε πρόβλημα. Ο εξοπλισμός που απάντησε ότι υπάρχει σε ψηφιακά συστήματα είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές, τα φαξ, τα πολυμηχανήματα, τα φωτοτυπικά, τα switches, ο server και το router.

3.10.3 Λειτουργία υπηρεσίας και παράπονα πολιτών

Κατά τη γνώμη του μάλιστα η λειτουργία του εσωτερικού δικτύου είναι άψογη ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το MSOffice, το e-mailclients και το googlemaps. Η υπηρεσία μάλιστα έχει εντάξει σε χρηματοδοτικά προγράμματα έργα πληροφορικής όπως το INTERPEG, το ΕΣΠΑ και τον τακτικό προϋπολογισμό, ενώ διαθέτει ένα άτομο εξειδικευμένο σε τεχνολογίες πληροφορικής. Όσον αφορά στις υπηρεσίες πληροφορικής που λειτουργούν στην υπηρεσία αυτές είναι η Διεύθυνση Πληροφορικής και Επικοινωνιών και τμήματα σε νομούς.

Κατά τον ερωτηθέντα, δεν υπάρχουν παράπονα των πολιτών και οι κυριότεροι παράγοντες για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας είναι η συνεργασία μεταξύ των υπαλλήλων, οι τρόποι καλής συμπεριφοράς και η αξιοπιστία των υποδομών πληροφορικής.

3.11 Συνεντευξιαζόμενος 11

3.11.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Στην έρευνα επίσης συμμετείχε και ο Πρόεδρος του Επιμελητηρίου Έβρου, ο οποίος είναι κάτοχος MBA και εργάζεται στην υπηρεσία επτά έτη. Οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή σύμφωνα με τις απαντήσεις του είναι η εφαρμογή Επιμελητηρίων ενώ πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση κάθε έτος.

3.11.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έχουν αντικαταστήσει εργασίες μερικώς καθώς η ψηφιακή αναβάθμιση του δημοσίου τομέα δε μείωσε την ανάγκη για έντυπα, ενώ μειώθηκε αρκετά ο χρόνος εργασίας και τα πιθανά σφάλματα. Τα βασικότερα λοιπόν πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η μείωση λάθους από ανθρώπινο παράγοντα ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το e-mail και οι βάσεις δεδομένων.

3.11.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Κατά τον Πρόεδρο του Επιμελητηρίου υπάρχει ο βασικός εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα ενώ το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά. Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η εταιρεία είναι το SGA, ενώ πρέπει να σημειωθεί ότι η υπηρεσία διαθέτει εξωτερικούς συνεργάτες για τεχνολογίες πληροφορικής και αντίστοιχα εξωτερικά τμήματα. Για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται η μείωση της χρήσης εντύπων.

3.12 Συνεντευξιαζόμενος 12

3.12.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλο ένα άτομο που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα είναι διοικητικός υπάλληλος του δήμου Αλεξανδρούπολης, απόφοιτος ΤΕΙ Λογιστικής, που εργάζεται στην υπηρεσία δώδεκα χρόνια.

Οι βασικές εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι τα λογιστικά πακέτα, ενώ πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού κάθε χρόνο.

3.12.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του υπαλλήλου αυτού, έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας τους κατά 50% περίπου όπως και η μείωση πιθανών σφαλμάτων. Το βασικότερο πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών αυτών μεθόδων είναι η αρχειοθέτηση ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι ο ηλεκτρονικό tax. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές και το fax.

3.12.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Κατά τον υπάλληλο αυτό, το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά κατά 50% περίπου ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το GENESIS. Παράλληλα, η υπηρεσία είχε εντάξει έργα σχετικά με την πληροφορική σε προγράμματα ΕΣΠΑ και διαθέτει πενήντα άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής καθώς και αντίστοιχο τμήμα.

Ο υπάλληλος αυτός δεν ανέφερε παράπονα πελατών αλλά υποστήριξε ότι η αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτεί την επιμόρφωση των εργαζομένων.

3.13 Συνεντευξιαζόμενος 13

3.13.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένα ακόμα άτομο που συμμετείχε στην έρευνα είναι ο προϊστάμενος του τμήματος Ηλεκτρολόγων Μηχανικών της τεχνικής υπηρεσίας του δήμου Αλεξανδρούπολης, ο

οποίος είναι απόφοιτος πανεπιστημιακής εκπαίδευσης και εργάζεται στην υπηρεσία δεκαοκτώ έτη.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή ο υπάλληλος είναι το word, το excel, το internet, το Pialux, το Autocad και κάποια προγράμματα ηλεκτρολόγων μηχανικών όπως το 4M. Υποστήριξε ότι πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες μία με δύο φορές το χρόνο ενώ έχουν αντικατασταθεί εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών σχεδόν σε όλες τις εργασίες.

3.13.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του, ο χρόνος εργασίας έχει μειωθεί κατά 90% ενώ με τις νέες τεχνολογίες αντιμετωπίζονται τυχόν σφάλματα σε πολύ μεγάλο βαθμό.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η εξοικονόμηση χρόνου, η δημιουργία αρχείων δεδομένων, η αποφυγή σφαλμάτων και η καλύτερη διαχείριση των εργασιών. Οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το internetexplorer, το chrome και ο Mozillafirefox. Όσον αφορά στον εξοπλισμό σε ψηφιακά συστήματα είναι υπολογιστές, εκτυπωτές, fax, scanner, copier και plotter ενώ θεωρεί ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά.

3.13.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η εταιρεία είναι το MicrosoftWindows και έχει εντάξει έργα σχετικά με την πληροφορική σε προγράμματα ΕΣΠΑ. Κατά τον υπάλληλο αυτό, η υπηρεσία διαθέτει τρία άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και αντίστοιχη διεύθυνση.

Αξίζει να σημειωθεί ότι δεν ανέφερε παράπονα πολιτών ενώ για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται ενημέρωση των υπαλλήλων, ύπαρξη υλικοτεχνικής υποδομής και ικανοποιητικός αριθμός προσωπικού.

3.14 Συνεντευξιαζόμενος 14

3.14.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλη συμμετέχουσα στην έρευνα είναι μόνιμη υπάλληλος της διεύθυνσης οικονομικών του δήμου Αλεξανδρούπολης, επιπέδου εκπαίδευσης μεταπτυχιακού τίτλου, που εργάζεται στο τμήμα έξι χρόνια.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί η υπάλληλος αυτή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το GENESIS, το word, το excel, το internet και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο. Επιπλέον, πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σπάνια και όχι σε προχωρημένο επίπεδο.

3.14.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Η υπάλληλος απάντησε ότι πλέον ο μεγαλύτερος όγκος της εργασίας εκτελείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή ενώ έχει μειώσει το χρόνο εργασίας τουλάχιστον κατά 40% και παράλληλα πραγματοποιούνται κατά 50% λιγότερα σφάλματα από τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων στην υπηρεσία είναι η μείωση του χρόνου εργασίας, η αποφυγή λαθών, η γρηγορότερη διεκπεραίωση των υποθέσεων και το ηλεκτρονικό αρχείο ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών μέσω φορέων της Γενικής Κυβέρνησης, το διαδίκτυο για την αναζήτηση ΦΕΚ, νόμων και εγκυκλίων.

Ο εξοπλισμός που υπάρχει σε ψηφιακά συστήματα κατά την υπάλληλο αυτή είναι προσωπικοί υπολογιστές, τοπικοί εκτυπωτές και εκτυπωτές πολυμηχανήματα δικτύου ενώ θεωρεί ότι το δίκτυο θα μπορούσε να λειτουργεί και πιο αποτελεσματικά.

3.14.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Το λογισμικό πρόγραμμα της υπηρεσίας είναι το GENESIS ενώ η υπάλληλος απάντησε ότι πιθανόν υπάρχουν δύο άτομα εξειδικευμένα στην πληροφορική και άλλα δύο με σχέση εργασίας δμήνου. Παράλληλα, υπάρχει και αρμόδιο τμήμα.

Τα κυριότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες είναι ότι δε θέλουν να καταχωρούνται τα στοιχεία τους για την έκδοση διπλοτύπων καθώς και ότι παραλαμβάνουν αυτά που οφείλουν να πληρώσουν αρκετά μεταγενέστερα. Για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας, η υπάλληλος θεωρεί ότι απαιτείται διαδικτυακή πλατφόρμα στην οποία θα εισέρχονται πιστοποιημένοι χρήστες για την γρηγορότερη αναζήτηση στοιχείων και τη μείωση του χρόνου αποστολής των οφειλόμενων ποσών στους υπόχρεους.

3.15 Συνεντευξιαζόμενος 15

3.15.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Μία ακόμη υπάλληλος που συμμετείχε στην έρευνα εργάζεται στο οικονομικό τμήμα του δήμου Αλεξανδρούπολης, δεκαοκτώ έτη και είναι απόφοιτη δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το word, το excel, το διαδίκτυο και το GENESIS, ενώ πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού μία με δύο φορές το χρόνο.

3.15.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη της έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί αρκετά και ο χρόνος εργασίας της. Επιπλέον, θεωρεί ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει αρκετά στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων και συγκεκριμένα αναφέρει ότι η αποθήκευση των δεδομένων

και η ανάκτησή τους σε οποιαδήποτε στιγμή συμβάλλει στην αντιμετώπιση σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η ταχύτερη εργασία, η αποθήκευση δεδομένων για μελλοντική χρήση και ο καλύτερος έλεγχος. Οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση νόμων, η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών. Όσο για τον εξοπλισμό σε ψηφιακά συστήματα αποτελείται από ηλεκτρονικούς υπολογιστές, εκτυπωτές, fax, scanner καθώς και τοπικό δίκτυο ηλεκτρονικών υπολογιστών.

3.15.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Η εν λόγω υπάλληλος θεωρεί ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί αποτελεσματικά κατά 70% ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το GENESIS, το OFFICE, τα προγράμματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τα προγράμματα διαδικτύου. Η υπηρεσία αυτή διαθέτει δύο άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής καθώς και ένα τμήμα προγραμματισμού.

Τα κυριότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες κατά την υπάλληλο αυτή είναι τα αυξημένα τέλη ενώ για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται αύξηση προσωπικού, βελτίωση των χώρων και η κατάρτιση του εργατικού δυναμικού.

3.16 Συνεντευξιαζόμενος 16

3.16.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένας ακόμα συμμετέχοντας στην έρευνα είναι υπάλληλος του οικονομικού τμήματος του δημαρχείου Αλεξανδρούπολης, τεχνολογικής εκπαίδευσης με προϋπηρεσία επτά ετών.

Ο υπάλληλος απάντησε ότι οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το GENESIS, το excel, το word, το internet και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ενώ δεν πραγματοποιούνται σχεδόν ποτέ επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού.

3.16.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Θεωρεί ότι έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχουν μειώσει κατά πολύ το χρόνο εργασίας τους. Κατά τη γνώμη του η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει σε μέτριο βαθμό στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η εξοικονόμηση χρόνου και η αποτελεσματικότητα ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η βάση δεδομένων καθώς και η αναζήτηση πληροφοριών. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, ο εκτυπωτής, το fax και το scanner.

3.16.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Όσον αφορά στη λειτουργία του εσωτερικού δικτύου, φαίνεται ότι κατά το συγκεκριμένο υπόλληλο έχει ελλείψεις ενώ υπάρχουν δύο άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα αντίστοιχο τμήμα.

Το βασικό παράπονο των πελατών που ανέφερε ο εν λόγω υπόλληλος είναι τα αυξημένα τέλη ενώ για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται καλύτερη διοίκηση των τμημάτων από τους εκάστοτε διευθυντές και προϊσταμένους.

3.17 Συνεντευξιαζόμενος 17

3.17.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Μία ακόμα συμμετέχουσα στην έρευνα είναι μόνιμη διοικητική υπάλληλος του δήμου Αλεξανδρούπολης, επιπέδου ΑΕΙ, η οποία εργάζεται στην υπηρεσία είκοσι χρόνια.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το GENESIS, το excel, το word και το internet για την άντληση στοιχείων ενώ θεωρεί ότι

επάνια πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες.

3.17.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Παράλληλα, η υπάλληλος αυτή θεωρεί ότι έχουν αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ ο χρόνος εργασίας αν και έχει μειωθεί αρκετά, δεν έχει γίνει στο βαθμό που θα επιθυμούσε. Όσον αφορά στην αντιμετώπιση σφαλμάτων φαίνεται ότι βοηθάει η χρήση των νέων τεχνολογιών βοηθάει αρκετά, αρκεί να μην υπάρχουν προβλήματα στο πρόγραμμα.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η γρηγορότερη εξυπηρέτηση του κοινού, η ευκολότερη διεκπεραίωση της εργασίας, η μείωση της γραφειοκρατίας καθώς και η μικρότερη συγκέντρωση εγγράφου αρχείου ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η πρόσβαση πληροφοριών καθώς και η αναζήτηση νομοθεσίας. Ο εξοπλισμός που υπάρχει σε ψηφιακά συστήματα είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές ανά υπάλληλο και ένας εκτυπωτής ανά γραφείο.

3.17.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Κατά τη γνώμη της υπαλλήλου αυτής, το εσωτερικό δίκτυο δε λειτουργεί καθόλου ικανοποιητικά ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το GENESIS. Η υπηρεσία διαθέτει δύο άτομα εξειδικευμένα σε υπηρεσίες πληροφορικής καθώς και έναν συμβασιούχο αλλά και το αρμόδιο τμήμα.

Τα κυριότερα παράπονα των πολιτών είναι ότι τους ζητούνται πολλά στοιχεία, οι διαδικασίες είναι χρονοβόρες και ως εκ τούτου αναποτελεσματικές. Για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται εκσυγχρονισμός σε όλα τα επίπεδα, γραφεία, καθαροί χώροι με θυρίδες για την εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς και σωστή κατανομή του προσωπικού στα γραφεία.

3.18 Συνεντευξιαζόμενος 18

3.18.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλος συμμετέχοντας στην έρευνα είναι ο προϊστάμενος του τμήματος προϋπολογισμού του λογιστηρίου προμηθειών με μεταπτυχιακό τίτλο, ο οποίος εργάζεται στην υπηρεσία οκτώ έτη.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή ο υπάλληλος αυτός είναι το GENESIS καθώς και το MSOffice, ενώ απάντησε ότι πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες κάθε δύο έτη.

3.18.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του έχουν αντικατασταθεί σε αρκετά μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος των εργασιών κατά 30%. Οι νέες τεχνολογίες μάλιστα θεωρεί ότι συμβάλλουν πάρα πολύ στην αντιμετώπιση πιθανών λαθών.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η αύξηση της παραγωγικότητας και ο έλεγχος των λαθών ενώ ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα που υπάρχουν σε τοπικό επίπεδο είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής, ο εκτυπωτής, το fax, το φωτοτυπικό και το scanner.

3.18.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Όσον αφορά στο εσωτερικό δίκτυο, αυτό φαίνεται να λειτουργεί αρκετά αποτελεσματικά ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το GENESIS.

Η υπηρεσία μάλιστα έχει εντάξει έργα σχετικά με την πληροφορική στο ΕΣΠΑ ενώ διαθέτει δύο εξειδικευμένα άτομα σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα αρμόδιο τμήμα πληροφορικής.

3.19 Συνεντευξιαζόμενος 19

3.19.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένας ακόμα συμμετέχοντας στην έρευνα είναι ο διευθυντής οικονομικών υπηρεσιών του δήμου Αλεξανδρούπολης, απόφοιτος τεχνολογικής εκπαίδευσης, με τριάντα τρία χρόνια προϋπηρεσία.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το excel, το word και το GENESIS ενώ πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες κάθε δύο έτη.

3.19.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας κατά 20% περίπου. Η αντιμετώπιση σφαλμάτων με την χρήση των νέων τεχνολογιών έχει επίσης βελτιωθεί κατά 60% περίπου.

Το βασικότερο πλεονέκτημα κατά τη γνώμη του διευθυντή από τη χρήση των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η διαχείριση μνήμης και τα στατιστικά ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων. Ο εξοπλισμός που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές, το fax και το scanner ενώ θεωρεί ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί αποτελεσματικά κατά 80% περίπου.

3.19.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Το λογισμικό που φαίνεται να χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι το GENESIS ενώ διαθέτει ένα εξειδικευμένο άτομο σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα αντίστοιχο τμήμα. Η αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας κατά την άποψη του διευθυντή οικονομικών υπηρεσιών απαιτεί την απλοποίηση της γραφειοκρατίας.

3.20 Συνεντευξιαζόμενος 20

3.20.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένας ακόμα υπάλληλος που συμμετείχε στην έρευνα είναι απόφοιτος πανεπιστημίου με είκοσι ένα χρόνια προϋπηρεσία στο δήμο Αλεξανδρούπολης.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το word, το excel, το outlook, το GENESIS και οι φυλλομετρητές ενώ τόνισε ότι πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες κάθε δύο έτη.

3.20.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του εν λόγω υπαλλήλου έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας περίπου κατά 70%. Αξίζει μάλιστα να σημειωθεί ότι θεωρεί ότι τα πιθανά σφάλματα αντιμετωπίζονται σε μεγάλο βαθμό μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα που αναφέρει από τη χρήση των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η ακρίβεια, η ταχύτητα και η ασφάλεια ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων.

3.20.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Ο εξοπλισμός που διαθέτει η υπηρεσία σε ψηφιακά συστήματα είναι προσωπικοί υπολογιστές και εκτυπωτές ενώ το εσωτερικό δίκτυο κατά τον συγκεκριμένο υπάλληλο λειτουργεί σε πολύ ικανοποιητικό βαθμό. Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι τα windows, το MSOffice και το GENESIS ενώ διαθέτει ένα άτομο εξειδικευμένο σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα αρμόδιο τμήμα.

Για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται εκπαίδευση του προσωπικού, κωδικοποίηση και εξ ορθολογισμός των επιμέρους διαδικασιών.

3.21 Συνεντευξιαζόμενος 21

3.21.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλη μία συμμετέχουσα στην παρούσα έρευνα είναι υπάλληλος του οικονομικού τμήματος του δήμου Αλεξανδρούπολης με δέκα χρόνια προϋπηρεσία και απόφοιτη τεχνολογικής εκπαίδευσης.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το GENESIS, το word και το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ενώ απάντησε ότι επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες πραγματοποιούνται ελάχιστες φορές.

3.21.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη της εν λόγω υπαλλήλου, έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας κατά το ήμισυ. Σε ό, τι αφορά στην αντιμετώπιση σφαλμάτων φαίνεται ότι οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν σε μέτριο βαθμό σε αυτή ενώ το βασικότερο πλεονέκτημα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η εξοικονόμηση χρόνου. Οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η αναζήτηση πληροφοριών ενώ ο εξοπλισμός που υπάρχει σε ψηφιακά συστήματα είναι προσωπικοί υπολογιστές, εκτυπωτές, fax και scanner.

3.21.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Σύμφωνα με την εν λόγω υπάλληλο, το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά ενώ το λογισμικό της υπηρεσίας είναι το GENESIS. Η υπηρεσία διαθέτει δύο άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα τμήμα προγραμματισμού. Τα κυριότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες είναι τα αυξημένα τέλη και τα πρόστιμα ενώ για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται καλύτερη οργάνωση της υπηρεσίας, η βελτίωση των χώρων καθώς και το επαρκές προσωπικό.

3.22 Συνεντευξιαζόμενος 22

3.22.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Μία ακόμα συμμετέχουσα στην έρευνα είναι η προϊσταμένη τμήματος του δήμου Αλεξανδρούπολης, απόφοιτη ΤΕΙ με είκοσι εννέα έτη εργασία στην υπηρεσία.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το MSOffice, το Google, το Firefox και ο MozillaThunderbird, ενώ το προσωπικό συμμετέχει σε διάφορα επιμορφωτικά σεμινάρια σε νέες τεχνολογίες μέσω του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης.

3.22.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Η εν λόγω υπάλληλος απάντησε ότι έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή ενώ έχει μειωθεί κατά πολύ και ο χρόνος της εργασίας. Επίσης θεωρεί ότι οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν στην αντιμετώπιση σφαλμάτων σε μεγάλο βαθμό.

Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών μεθόδων κατά τη γνώμη της εν λόγω υπαλλήλου είναι η ταχύτητα, η εξαγωγή ασφαλών αποτελεσμάτων, η τήρηση αρχείων και η ανάκτηση αυτών άμεσα ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με τη νομοθεσία και διάφορες εγκυκλίους.

3.23 Συνεντευξιαζόμενος 23

3.23.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλος συμμετέχων στην έρευνα είναι ο σύμβουλος μάρκετινγκ και ευρωπαϊκών προγραμμάτων στο Επιμελητήριο Έβρου, ο οποίος είναι κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου και εργάζεται στην υπηρεσία περίπου τρία έτη.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι τα socialmediaapps, το eventora, το issuumonavi, το GIMP, το Mozillathunderbird, το e-survey, το googleads, το Skype, το WhatsApp καθώς και οι E.U. platforms. Όσον αφορά στα επιμορφωτικά σεμινάρια απάντησε ότι αυτά πραγματοποιούνται κάθε χρόνο μέσω του ΚΕΚ.

3.23.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του, η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει αυτοματοποιήσει κάποιες διαδικασίες αλλά υπάρχουν πολλές νέες εργασίες οι οποίες προκύπτουν στην παραμετροποίηση. Θεωρεί επίσης ότι έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας τους αλλά ακόμα απαιτείται η χρήση εντύπων ενώ κατά περίπτωση η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η οργάνωση και οι δυνατότητες που παρέχουν ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου προκύπτουν από τις σχετικές εφαρμογές. Ο εξοπλισμός που υπάρχει σε ψηφιακά συστήματα είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, το scanner, η Camera, Printers και Network.

3.23.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία είναι της SGA για τα επιμελητήρια ενώ η υπηρεσία διαθέτει εξωτερικούς συνεργάτες για τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

3.24 Συνεντευξιαζόμενος 24

3.24.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Ένα ακόμα άτομο που συμμετείχε στην έρευνα είναι προϊσταμένη τμήματος του δήμου Αλεξανδρούπολης, επιπέδου πανεπιστημιακής εκπαίδευσης με δέκα εννέα χρόνια εμπειρία.

Οι εφαρμογές που απάντησε ότι χρησιμοποιεί η εν λόγω υπάλληλος στην εργασία της είναι το word, το excel, το GENESIS, το ΟΠΣΠΑ καθώς και το notifybusiness ενώ πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες κάθε έτος.

3.24.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη της υπαλλήλου, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές έχουν αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό εργασίες ενώ έχουν μειώσει σε ικανοποιητικό επίπεδο το χρόνο εργασίας. Παράλληλα, οι νέες τεχνολογίες συμβάλλουν σημαντικά στη μείωση πιθανών σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα από τη χρήση των ηλεκτρονικών μεθόδων κατά την εν λόγω υπάλληλο είναι η εξοικονόμηση χρόνου καθώς και η αξιοπιστία διαχείρισης δεδομένων και αποτελεσμάτων ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το e-mail, η αναζήτηση νομοθεσίας καθώς και η επικοινωνία μεταξύ δημοσίων φορέων. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα που διαθέτει η υπηρεσία είναι οι προσωπικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές, το fax και τα φωτοτυπικά.

3.24.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Το εσωτερικό δίκτυο της υπηρεσίας λειτουργεί ικανοποιητικά κατά την υπάλληλο αυτή ενώ το λογισμικό που χρησιμοποιεί είναι το GENESIS και το OFFICE.

Η υπηρεσία διαθέτει λίγα άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα αρμόδιο τμήμα. Το κυριότερο παράπονο των πολιτών αφορά στο χρόνο εξυπηρέτησής τους ενώ για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται στελέχωση

του προσωπικού από ικανούς υπαλλήλους, επικοινωνία υπηρεσιών και ύπαρξη κινήτρων.

3.25 Συνεντευξιαζόμενος 25

3.25.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Άλλο ένα άτομο που συμμετείχε στην παρούσα έρευνα είναι ο αντιδήμαρχος τοπικών υπηρεσιών και υποδομών του δήμου Αλεξανδρούπολης, ο οποίος είναι πολιτικός μηχανικός εργάζεται στην υπηρεσία δύο χρόνια.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το MSOffice και το Autocad ενώ απάντησε ότι πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες δύο φορές το χρόνο.

3.25.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη του εν λόγω υπαλλήλου, έχουν αντικατασταθεί σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών ενώ έχει μειωθεί ο χρόνος εργασίας τους κατά 50% περίπου. Παράλληλα, η χρήση των νέων τεχνολογιών συμβάλλει στη μείωση και στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων σε ποσοστό περίπου 80%.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η ορθότητα, η ακρίβεια και η ταχύτητα ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών και η πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, ο εκτυπωτής και το laptop.

3.25.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Ο υπάλληλος θεωρεί μάλιστα ότι το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί ικανοποιητικά σε ποσοστό περίπου 60%. Παράλληλα, η υπηρεσία έχει εντάξει έργα σχετικά με την πληροφορική σε προγράμματα ΕΣΠΑ ενώ διαθέτει τέσσερα άτομα εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και αρμόδια διεύθυνση πληροφορικής. Για την

αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας απαιτείται η αναβάθμιση του ανθρώπινου και του τεχνολογικού εξοπλισμού.

3.26 Συνεντευξιαζόμενος 26

3.26.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Επιπλέον, στην έρευνα συμμετείχε και ο αντιδήμαρχος διοικητικού – οικονομικών του δήμου Αλεξανδρούπολης, απόφοιτος τριτοβάθμιας εκπαίδευσης, ο οποίος εργάζεται στην υπηρεσία περίπου τέσσερα έτη.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το GENESIS, το word, το excel και το outlook ενώ σε ό, τι αφορά στα επιμορφωτικά σεμινάρια αυτά δεν πραγματοποιούνται συχνά.

3.26.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Ο συμμετέχων θεωρεί ότι έχει αντικαταστήσει σε αρκετά μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης του ηλεκτρονικού υπολογιστή ενώ έχει μειώσει το χρόνο εργασίας λόγω της χρήσης των ψηφιακών εφαρμογών περίπου κατά 30%. Παράλληλα, πιστεύει ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει πολύ στη μείωση και στην αντιμετώπιση των σφαλμάτων.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η μείωση του χρόνου εργασίας, των πιθανών σφαλμάτων και η αμεσότερη επικοινωνία ενώ οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η πρόσβαση σε εφαρμογές που διευκολύνουν το έργο της υπηρεσίας. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα είναι οι προσωπικοί υπολογιστές και οι εκτυπωτές.

3.26.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Κατά τη γνώμη του συνεντευξιαζόμενου, το εσωτερικό δίκτυο λειτουργεί πολύ ικανοποιητικά. Η υπηρεσία διαθέτει τρία άτομα εξειδικευμένα σε υπηρεσίες

πληροφορικής και ένα αρμόδιο τμήμα, ενώ για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της απαιτείται η κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού.

3.27 Συνεντευξιαζόμενος 27

3.27.1 Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων

Η τελευταία συμμετέχουσα στην έρευνα ήταν μία διοικητική υπάλληλος της διεύθυνσης ανάπτυξης και περιβάλλοντος της Περιφερειακής Ενότητας Σερρών της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας, κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου που εργάζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία επτά έτη.

Οι εφαρμογές που χρησιμοποιεί η εν λόγω υπάλληλος στον ηλεκτρονικό υπολογιστή είναι το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, η ηλεκτρονική εφαρμογή αδειών υπαλλήλων, το ηλεκτρονικό πρόγραμμα παρουσιών υπαλλήλων, το ΔΙΑΥΓΕΙΑ και το ΚΗΜΔΗΣ. Η υπάλληλος αυτή απάντησε ότι σπάνια πραγματοποιούνται αυτεπάγγελτα επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, ενώ συνήθως πραγματοποιείται αυτοβούλως ατομική εκπαίδευση μέσω της συμμετοχής σε εκπαιδευτικά προγράμματα του ΠΙΝΕΠ.

3.27.2 Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών

Κατά τη γνώμη της μεγάλο μέρος της εργασίας γίνεται με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή, όπως αποκλειστικά η σύνταξη εγγράφων, σε μέτριο βαθμό ψηφιακές υπογραφές, ηλεκτρονικές εφαρμογές πρωτοκόλλου και διαχείρισης αδειών υπαλλήλων πλήρως και σε ικανοποιητικό βαθμό ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων. Σε κάποιες εργασίες μάλιστα η χρήση των νέων τεχνολογιών έχει μειώσει το χρόνο ενώ σε άλλες ενδεχομένως τον έχουν αυξήσει, χωρίς ωστόσο να σημαίνει ότι δεν προσφέρουν πολλαπλά οφέλη. Παράλληλα, η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων σε μεγάλο βαθμό ή στον καλύτερο εντοπισμό τους αν πραγματοποιηθούν.

Τα βασικότερα πλεονεκτήματα κατά τη γνώμη της υπαλλήλου, της χρήσης των ηλεκτρονικών μεθόδων είναι η ευκολία πρόσβασης στα δεδομένα, η ευκολία επεξεργασίας δεδομένων καθώς και η γρήγορη διακίνηση δεδομένων. Οι μέθοδοι

χρήσης του διαδικτύου είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, η αναζήτηση πληροφοριών γενικά, η πρόσβαση στο Εθνικό Τυπογραφείο καθώς και η αναζήτηση στη ΔΙΑΥΓΕΙΑ, ΚΗΜΔΗΣ. Ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα που υπάρχει στην υπηρεσία είναι οι προσωπικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές, τα φωτοτυπικά και τα scanner.

3.27.3 Λειτουργία υπηρεσίας

Το εσωτερικό δίκτυο, κατά την εν λόγω υπόλληλο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο αλλά απαιτείται οργάνωση, συντονισμός και εκπαίδευση των υπαλλήλων ώστε να μεριμνούν όλοι για την ενημέρωση των κατάλληλων φακέλων όπου θα μπορούν να έχουν πρόσβαση όλοι ώστε να είναι αποτελεσματικό. Η έλλειψη τέτοιου είδους συνεργασίας στη συγκεκριμένη υπηρεσία μειώνει το βαθμό αποτελεσματικότητας του εσωτερικού δικτύου.

Το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπόλληλος στην υπηρεσία της είναι τα Windows ενώ υπάρχουν τρία άτομα που είναι εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής και ένα τμήμα σε επίπεδο περιφερειακής ενότητας. Σε γενικές γραμμές δεν ανέφερε παράπονα πολιτών καθώς η υπηρεσία λειτουργεί ικανοποιητικά ωστόσο για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της απαιτείται καλή πληροφόρηση καθώς και άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση του πολίτη.

3.3. Σύνοψη Απαντήσεων ανά Εξεταζόμενο

<u>ΕΞΕΤΑΖΟΜΕΝΟ ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ</u>	<u>ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ</u>
Προσωπικές ερωτήσεις, ηλεκτρονικές εφαρμογές και επιμόρφωση υπαλλήλων	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ΠΛΕΙΟΨΗΦΙΑ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ➤ ΚΑΤΟΧΗ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΘΕΣΕΩΝ ➤ ΕΚΤΕΤΑΜΕΝΗ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ➤ ΧΡΗΣΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ ➤ ΧΡΗΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ➤ ΜΗ ΤΑΚΤΙΚΗ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΤΙΚΩΝ ΣΕΜΙΝΑΡΙΩΝ

	<ul style="list-style-type: none">➤ ΜΙΚΡΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΕ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ
Πλεονεκτήματα ψηφιακών εφαρμογών	<ul style="list-style-type: none">➤ ΜΕΙΩΣΗ ΧΡΟΝΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ➤ ΜΕΙΩΣΗ ΕΝΤΥΠΟΥ ΥΛΙΚΟΥ➤ ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΣΦΑΛΜΑΤΩΝ➤ ΚΑΛΥΤΕΡΗ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ➤ ΑΜΕΣΟΤΕΡΗ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΟΛΙΤΩΝ➤ ΑΡΤΙΑ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΥ ΔΙΚΤΥΟΥ

3.4. Εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Τοπικό Επίπεδο και Ανάλυση Swot

Η ανάλυση Swot αποτελεί ένα εξαιρετικά χρήσιμο εργαλείο το οποίο συμβάλλει στην προκαταρκτική διερεύνηση και την εξαγωγή των βασικών συμπερασμάτων για ένα πλάνο ή μία ιδέα χωρίς να εξετάζει διεξοδικά το επιμέρους σχέδιο. Χρησιμοποιείται επομένως συμπληρωματικά για την ανάλυση ενός σχεδίου σε επίπεδο οργανισμού (Βουτυνιώτη, 2002).

Ειδικότερα, η ανάλυση SWOT είναι ένα εργαλείο στρατηγικού σχεδιασμού το οποίο χρησιμοποιείται για την ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος ενός οργανισμού στις περιπτώσεις που ο τελευταίος καλείται να λάβει μία απόφαση σε σχέση με τους στόχους που έχει θέσει και με σκοπό την επίτευξή τους. Η Ανάλυση SWOT εξετάζει τα Δυνατά (Strengths) και Αδύνατα σημεία (Weaknesses) ενός οργανισμού, τις Ευκαιρίες (Opportunities) και Απειλές (Threats) από το περιβάλλον που δραστηριοποιείται. Με άλλα λόγια είναι χρήσιμη για τους εν λόγω οργανισμούς προκειμένου να είναι σε θέση να αξιολογήσουν την κατάσταση που βρίσκονται στο παρόν με σκοπό να πάρουν αποφάσεις και να διαμορφώσουν έτσι την μελλοντική στρατηγική τους (Βουτυνιώτη, 2002).

3.4.1 Δυνατά Σημεία

- ❖ Η τοπική ανάπτυξη επηρεάζει σημαντικά τόσο το πολιτικό και διοικητικό σύστημα της χώρας, όσο και τη διαδικασία ολοκλήρωσης της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- ❖ Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ανάπτυξης αποτελούν την πλησιέστερη στον πολίτη δομή του κράτους εξυπηρετώντας τους σε πολλαπλά ζητήματα.
- ❖ Υπάρχει στενή συνεργασία της κεντρικής διοίκησης με τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης για την ενίσχυση της χρήσης των ηλεκτρονικών μέσων και την εισαγωγή της στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- ❖ Υπάρχουν δήμοι και περιφερειακές υπηρεσίες, οι οποίοι χρησιμοποιούν επαρκώς τα σύγχρονα μέσα διοίκησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.4.2 Αδύνατα Σημεία

- ❖ Η χρήση των ηλεκτρονικών μέσων από τις περιφερειακές υπηρεσίες έχει ακόμα αρκετές ελλείψεις και είναι αρκετά υποβαθμισμένη.
- ❖ Η πλειοψηφία των τοπικών οργανισμών του δημόσιου τομέα δεν έχει αναπτύξει συγκεκριμένη στρατηγική για το ρόλο τους στην Κοινωνία της Πληροφορίας.
- ❖ Υπάρχουν σημαντικές ελλείψεις και αδυναμίες στην επιμόρφωση και εξειδίκευση του προσωπικού στη χρήση νέων τεχνολογιών και σε ζητήματα που άπτονται της πληροφορικής επιστήμης.
- ❖ Σε πολλές περιπτώσεις οι οργανισμοί τοπικής ανάπτυξης χρειάζονται ενισχύσεις από εξωτερικούς παράγοντες προκειμένου να δραστηριοποιηθούν σε ζητήματα πληροφορικής.
- ❖ Δεν έχει ακόμη αναπτυχθεί ένα κοινό δίκτυο και πλατφόρμες με αποτέλεσμα να μη διευκολύνεται η μεταξύ τους συνεργασία.
- ❖ Σε πολλές περιπτώσεις ο ανθρώπινος παράγοντας αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για τη χρήση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητά τους.

3.4.3 Ευκαιρίες

- ❖ Οι δυνατότητες που παρέχουν οι σύγχρονες τεχνολογίες επιτρέπουν τη μείωση του χρόνου των εργασιών και του κόστους που αυτό συνεπάγεται, τη μείωση της γραφειοκρατίας και των πολύπλοκων οργανωτικών δομών αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και ανάπτυξης.
- ❖ Έχει ήδη σχεδιαστεί η νέα ψηφιακή στρατηγική της χώρας 2006 –2013, στο πλαίσιο της νέα πρωτοβουλίας των ευρωπαϊκών κρατών για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» καθώς και του σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση «e-Gov2010». Αυτό έχει σαν συνέπεια την ενίσχυση των θεσμών και των μεθόδων εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- ❖ Οι οργανισμοί τοπικής ανάπτυξης δύνανται να αξιοποιήσουν χρηματοδοτήσεις από διάφορα προγράμματα και να αντλήσουν πόρους για την εισαγωγή νέων τεχνολογιών καθώς και μεθόδους Σύμπραξης Δημόσιου και Ιδιωτικού Τομέα.
- ❖ Τα ΚΕΠ έχουν τη δυνατότητα να αποτελούν τον ενδιάμεσο φορέα ανάμεσα στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης με τους λοιπούς δημόσιους φορείς.
- ❖ Έχουν ενισχυθεί περισσότερο οι αντιλήψεις και οι απόψεις που αφορούν της ποιότητα των υπηρεσιών των οργανισμών τοπικής διοίκησης για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

3.4.4 Απειλές

- ❖ Η μη ύπαρξη επιστημονικής και τεχνικής υποστήριξης στους οργανισμούς τοπικής ανάπτυξης με αποτέλεσμα τον αποκλεισμό τους από τις νέες τεχνολογικές μεθόδους.
- ❖ Η μη κατάρτιση, επιμόρφωση και εκπαίδευση του ανθρώπινου προσωπικού σε νέες τεχνολογίες και στην αξιοποίηση των ψηφιακών εφαρμογών.
- ❖ Η μη χρήση των ηλεκτρονικών μεθόδων από τους οργανισμούς τοπικής ανάπτυξης.
- ❖ Η περιθωριοποίηση κατοίκων της περιφέρειας που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Η παρούσα έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε διάφορες υπηρεσίες του δημοσίου τομέα σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο, ανάδειξε ορισμένα ζητήματα που αξίζει να τονισθούν και να συνοψισθούν.

4.1 Οφέλη Τεχνολογικών Εφαρμογών στην Τοπική Ανάπτυξη

Αρχικά, όλοι οι συμμετέχοντες στην έρευνα απάντησαν ότι χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές εφαρμογές κατά την εργασία τους, οι οποίες ωστόσο ποικίλουν ανάλογα με την υπηρεσία, το αντικείμενο και τις ανάγκες της. Αποτελεί ωστόσο κοινό σημείο αναφοράς το MS Office καθώς και το GENESIS στο δήμο Αλεξανδρούπολης.

Σχετικά με την πραγματοποίηση επιμορφωτικών σεμιναρίων για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, οι απαντήσεις ποικίλλουν καθώς πολλοί απάντησαν ότι αυτά γίνονται περίπου μία φορά το χρόνο ενώ περίπου οι μισοί θεωρούν ότι τα τελευταία χρόνια δεν πραγματοποιούνται τακτικά τέτοιου είδους σεμινάρια.

Επιπλέον, είναι γεγονός ότι όλοι θεωρούν ότι η χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών έχει αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό τις εργασίες και μάλιστα συμβάλλει στη μείωση του χρόνου εργασίας των υπαλλήλων. Το γεγονός αυτό αυξάνει την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά τους. Παράλληλα, στις περισσότερες περιπτώσεις φαίνεται ότι οι υπάλληλοι θεωρούν ότι η χρήση των νέων τεχνολογιών οδηγεί στη μείωση και στην αντιμετώπιση των πιθανών σφαλμάτων, συμβάλλοντας περαιτέρω στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τα κυριότερα πλεονεκτήματα τα οποία κατά γενική ομολογία εντοπίστηκαν με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών είναι η μείωση του χρόνου εργασίας, η διευκόλυνση πρόσβασης στα δεδομένα καθώς και η άμεση και αποτελεσματική αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων.

Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, καθίσταται σαφές ότι τα οφέλη της χρήσης των τεχνολογικών εφαρμογών είναι σημαντικά για το δημόσιο τομέα σε τοπικό επίπεδο. Οι πολίτες είναι δυνατόν να εξυπηρετούνται έγκαιρα σε ό, τι ζήτημα προκύπτει και μάλιστα στο πλησιέστερο σε αυτούς επίπεδο. Το γεγονός αυτό συμβάλλει σημαντικά στη μείωση των γραφειοκρατικών μεθόδων και κατ' επέκταση στην αύξηση της αποδοτικότητας της τοπικής ανάπτυξης και στην ουσιαστικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών που είναι και ο απώτερος στόχος.

4.2 Νέες Προκλήσεις από τη Χρήση των Τεχνολογικών Εφαρμογών

Παράλληλα, σε ό, τι αφορά στις μεθόδους χρήσης του διαδικτύου αξίζει να σημειωθεί ότι όλοι σχεδόν οι υπάλληλοι απάντησαν ότι οι κυριότερες μέθοδοι είναι το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο καθώς και η γενικότερη αναζήτηση πληροφοριών για κάθε ζήτημα που προκύπτει.

Σύγκλιση απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα υπήρξε και στο ζήτημα του εξοπλισμού καθώς τα βασικά ψηφιακά εργαλεία που χρησιμοποιούν είναι οι προσωπικοί υπολογιστές, οι εκτυπωτές, τα φωτοτυπικά και τα scanner. Σε γενικές γραμμές μάλιστα, οι υπάλληλοι θεωρούν ότι το εσωτερικό δίκτυο της υπηρεσίας τους λειτουργεί ικανοποιητικά. Όσον αφορά στα χρηματοδοτικά προγράμματα της

υπηρεσίας για έργα σχετικά με την πληροφορική, η πλειοψηφία των ερωτηθέντων δε γνώριζε ενώ κάποιοι απάντησαν ότι αυτά ήταν προγράμματα ΕΣΠΑ.

Τα άτομα που διαθέτουν οι περισσότερες υπηρεσίες που είναι εξειδικευμένα σε τεχνολογίες πληροφορικής είναι από ένα έως τρία ανάλογα με το μέγεθος, τις ανάγκες και την ορθή λειτουργία της υπηρεσίας ενώ λίγοι ήταν οι υπάλληλοι που απάντησαν ότι δεν υπάρχουν εξειδικευμένοι σε αυτό το είδος υπάλληλοι.

Σε ό, τι αφορά στα παράπονα των πολιτών αυτά σε γενικές γραμμές αφορούν στις χρονοβόρες διαδικασίες, στην αυξημένη γραφειοκρατία, στα αυξημένα τέλη στις οικονομικές υπηρεσίες καθώς και στη σύγχυση των αρμοδίων οργάνων. Για το λόγο αυτό, οι κυριότερες απαντήσεις που δόθηκαν σχετικά με τους παράγοντες για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας αφορούσαν στην ανάγκη εκπαίδευσης του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες, τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, την καλή πληροφόρηση καθώς και την άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Κατά συνέπεια, βασική πρόκληση που έχουν να αντιμετωπίσουν οι υπηρεσίες του δημόσιου τομέα σε τοπικό επίπεδο αφορούν στην αύξηση των τεχνολογικών μέσων, τα οποία θα βοηθήσουν στη μείωση του χρόνου και των έντυπων μέσων αυξάνοντας την αποδοτικότητα των υπηρεσιών.

4.3 Κρίσιμοι Παράγοντες Επιτυχίας

Από τα παραπάνω καθίσταται σαφές ότι η χρήση νέων τεχνολογιών έχει επηρεάσει σημαντικά, αν όχι καθοριστικά, τη λειτουργία του δημόσιου τομέα σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο. Οι ψηφιακές εφαρμογές χρησιμοποιούνται ολοένα και περισσότερο με σκοπό την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της μείωσης του χρόνου και της γραφειοκρατίας των διάφορων διαδικασιών.

Είναι αναγκαία για την αποτελεσματική λειτουργία των τοπικών οργανισμών, η κατάρτιση του προσωπικού στις νέες αυτές τεχνολογίες προκειμένου να τις αξιοποιούν σε όλους τους τομείς και να ελαχιστοποιήσουν τη χρήση εντύπων κατά το δυνατόν. Τα άτομα πρέπει να εκπαιδεύονται σε τακτά χρονικά διαστήματα στις τεχνολογικές εφαρμογές προκειμένου να είναι σε θέση να αξιοποιούν όλες τους τις δυνατότητες. Είναι βέβαια αναγκαίο να υπάρχουν οι εν λόγω εφαρμογές στις διάφορες υπηρεσίες

και μάλιστα να ανανεώνονται διαρκώς ώστε να είναι πιο αποτελεσματικές. Αυτό συνεπάγεται τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης προκειμένου να εξυπηρετείται το κοινό συμφέρον και τα δικαιώματα των πολιτών μέσω της καλύτερης ικανοποίησης των αναγκών τους.

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε, υπό το συντονισμό του καθηγητή Διομήδη Σπινέλλη, για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα μέσω συνεντεύξεων σε υπαλλήλους σε ΚΕΠ, ΔΟΥ, υποκαταστήματα ΙΚΑ, αστυνομικά τμήματα και γραμματείες νοσοκομείων το 2018, προέκυψε το συμπέρασμα ότι η γραφειοκρατία αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για την ομαλή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης. Επιπλέον, ο χρόνος των διαδικασιών είναι ένα ακόμα ζήτημα το οποίο απασχολεί τους πολίτες καθώς υπάρχουν σημαντικές καθυστερήσεις. Επηρεάζει ωστόσο και τους ίδιους τους υπαλλήλους, οι οποίοι συχνά αδυνατούν να διαχειριστούν το μεγάλο όγκο των διαδικασιών (https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/).

Αξίζει ωστόσο να σημειωθεί ότι σύμφωνα με έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2018 του ΟΗΕ, η Ελλάδα συγκαταλέγεται στις κορυφαίες χώρες του κόσμου. Σημαντικά αυξημένος ήταν ο δείκτης ηλεκτρονικής συμμετοχής ενώ η έρευνα επεκτάθηκε ακόμα περισσότερο εστιάζοντας στη χρήση των OnLine υπηρεσιών από τις κυβερνήσεις στους πολίτες, στην ηλεκτρονικής διαβούλευση και την συμμετοχή στη διαδικασία λήψης αποφάσεων διαδικασιών. Φαίνεται με άλλα λόγια η έμφαση που δίνεται τα τελευταία χρόνια στην προσπάθεια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων και μεθόδων στο δημόσιο τομέα για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και τη μείωση του κόστους για το δημόσιο τομέα (<http://www.minadmin.gov.gr>).

Τέλος, σε έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2014 στην κεντρική υπηρεσία του Υπουργείου Παιδείας σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη διοίκηση της εκπαίδευσης, προέκυψε θετική πρόθεση των στελεχών απέναντι στη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην υπηρεσία τους ενώ ταυτόχρονα είχαν θετική στάση και απέναντι στη χρήση των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, τα στελέχη θεωρούν ότι δε δέχονται μεγάλη κοινωνική πίεση για να χρησιμοποιήσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (<https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/inoek/article/viewFile/787/817>).

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Η ανάπτυξη και χρήση του Διαδικτύου κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών του προηγούμενου αιώνα έδωσε τη δυνατότητα για εύκολη, ταχεία και χαμηλού κόστους διανομή και διάχυση της πληροφορίας, ανεξάρτητα από την απόσταση που παρεμβάλλεται μεταξύ παραγωγού και χρήστη της πληροφορίας. Από το 1994, οπότε άρχισε η εμπορική χρήση του Ίντερνετ, μεγάλος αριθμός εταιρειών και επιχειρήσεων υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την προώθηση των προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών.

Ακολουθώντας την τάση αυτή, οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας με αποτέλεσμα την ανάπτυξη και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government), δηλαδή της αξιοποίησης των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών στις δημόσιες υπηρεσίες, σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και τις νέες δεξιότητες του προσωπικού.

Σκοπός είναι να βελτιωθεί η παροχή των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς και να ενισχυθούν οι δημοκρατικές διαδικασίες και η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί ο δημόσιος τομέας προς όφελος των πολιτών.

Αν και γενικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνεται έμφαση στην παροχή των υπηρεσιών, ένας ευρύτερος ορισμός ενσωματώνει όλους τους τομείς των διοικητικών δραστηριοτήτων. Οι παράγοντες που οδήγησαν σταδιακά στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι ηλεκτρονικές καινοτομίες, η κοινωνία της πληροφορίας, η παγκοσμιοποίηση και η δημοκρατία.

Προκειμένου να πραγματοποιηθεί η μετάβαση από την παρούσα κατάσταση σε ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει να συντρέχουν ορισμένες προϋποθέσεις. Κατ' αρχήν είναι αναγκαία η ύπαρξη καλά οργανωμένων διαδικασιών από τον παρέχοντα την ηλεκτρονική υπηρεσία. Παράλληλα, απαιτείται το άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα κληθεί να χειριστεί τα εσωτερικά (back office) πληροφοριακά συστήματα που θα διαχειριστούν και θα εξυπηρετήσουν τα αιτήματα των πολιτών. Η εκπαίδευση του προσωπικού δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση, καθώς συχνά οι προσπάθειες επιμόρφωσής τους προσκρούουν στην άρνηση να τις αποδεχθούν εκτός αν έχουν κάποιο κίνητρο. Επιπλέον, είναι αναγκαία η χρήση ώριμων τεχνολογιών με υψηλές προδιαγραφές για τη διαλειτουργικότητα μεταξύ των διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Τέλος, απαιτείται η επιμόρφωση των ίδιων των πολιτών προκειμένου να είναι σε θέση να γνωρίζουν και να χρησιμοποιούν τις νέες τεχνολογίες επικοινωνίας.

Στην Ελλάδα, την τελευταία δεκαετία, το βασικό χρηματοδοτικό εργαλείο των δράσεων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα ήταν τα προγράμματα των Ευρωπαϊκών Διαρθρωτικών Ταμείων (Κοινωνικό Ταμείο, Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Ταμείο Συνοχής), τα οποία, μέσω του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης (2000-2006) και του Εθνικού Πλαισίου Στρατηγικής Αναφοράς (2007-2013) παρείχαν τους απαιτούμενους πόρους για την ανάπτυξη νέων συστημάτων αλλά και πόρους για την πιλοτική τους λειτουργία.

Βασικό ορόσημο για την ελληνική διοίκηση αποτελεί η θέσπιση του νόμου 3979 / 2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ο οποίος προδιαγράφει ένα πλαίσιο για παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σε Πολίτες και Επιχειρήσεις και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση δράσεων από Δήμους και τους Φορείς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης, οι οποίες θα έχουν αναπτυξιακό και οικονομικό όφελος, διευκολύνοντας την εξυπηρέτηση και τη συμμετοχή των πολιτών.

Στα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εντάσσονται τα εργαλεία για την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη επεξεργασία των δεδομένων στο εσωτερικό των δημόσιων διοικήσεων. Αποτελεσματικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να συμβάλλουν σε σημαντική εξοικονόμηση δαπανών ή στην ανάπτυξη νέων ειδών υπηρεσιών στο ίδιο κόστος.

Παράλληλα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην ενίσχυση της διαφάνειας. Οι διοικήσεις που παρέχουν μεγάλες ποσότητες δεδομένων OnLine, παρέχουν σε πολίτες και επιχειρήσεις την ευκαιρία ανάλυσης αυτών των δεδομένων, ώστε να διασφαλίσουν ότι είναι οι ενέργειες της διοίκησης είναι εναρμονισμένες με τους στόχους της κοινωνίας. Διανοίγοντας δίοδους για τους πολίτες για να αναπτύξουν νέες υπηρεσίες αλλά και να διατυπώσουν και να σχολιάσουν την ανάπτυξη μιας πολιτικής καθώς και να την επηρεάσουν, καθιστά δυνατή τη μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στη διοίκηση. Ακόμα, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μερικές φορές εκλαμβάνονται ως ένας τρόπος μείωσης της διαφθοράς με την εξάλειψη μεσαζόντων μεταξύ του πολίτη και της πραγματικής παρασχεθείσης υπηρεσίας.

Συμπερασματικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να φέρει θετικά αποτελέσματα στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης και να συμβάλει σημαντικά στην τοπική ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, απαιτείται η επιμόρφωση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες και η εξοικείωσή του με αυτές προκειμένου να αξιοποιεί όλες τις δυνατότητες που παρέχουν και να βελτιωθεί η αποτελεσματικότητα των υπηρεσιών επιτυγχάνοντας παράλληλα την άρτια εξυπηρέτηση των πολιτών.

Προκειμένου να επιτευχθεί ο στόχος της τοπικής ανάπτυξης είναι αναγκαία η μεταβολή της κουλτούρας, της φιλοσοφίας και τελικά των αξιών του δημόσιου τομέα, ο οποίος πρέπει να εκμεταλλευτεί τις ευκαιρίες και τα πλεονεκτήματα που παρέχονται μέσω της χρήσης των νέων τεχνολογιών και να τις εφαρμόσει στο εσωτερικό του. Η αλλαγή αυτή της κουλτούρας πρέπει να λαμβάνει χώρα τόσο σε ατομικό επίπεδο από την πλευρά των εργαζομένων όσο και σε συλλογικό από τη δημόσια διοίκηση σε τοπικό επίπεδο.

Παράλληλα, πρέπει να δοθεί μεγάλη βαρύτητα στην εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, το οποίο αποτελεί τον κατεξοχήν παραγωγικό συντελεστή για τις υπηρεσίες. Είναι αναγκαίο, οι υπάλληλοι να συμμετέχουν σε σεμινάρια και να ενημερώνονται για τη χρήση και τις δυνατότητες των νέων τεχνολογιών τουλάχιστον μία με δύο φορές το χρόνο, καθώς η τεχνολογία εξελίσσεται ραγδαία και παρέχει πολλές διευκολύνσεις. Πρέπει επομένως να υπάρχει μέριμνα για τη συνεχή κατάρτιση των ανθρώπων προκειμένου να την αξιοποιούν, να μειθούν οι εργασίες με έντυπες μεθόδους και τελικά να μειωθεί ο χρόνος εξυπηρέτησης των πολιτών καθώς και η γραφειοκρατία, που φαίνεται ότι είναι τα βασικά τους παράπονα.

Η παραπάνω έρευνα βέβαια είχε ορισμένους περιορισμούς καθώς διεξήχθη σε μία συγκεκριμένη γεωγραφική περιοχή που είναι ο νομός Έβρου. Κατά συνέπεια, τα αποτελέσματα είναι περιορισμένα και όχι διάσπαρτα σε διάφορες περιοχές προκειμένου να κριθεί συνολικά η χρήση των νέων τεχνολογιών σε τοπικό επίπεδο. Η μελέτη είναι ενδεικτική, έχοντας ως παράδειγμα το συγκεκριμένο μέρος, χωρίς ωστόσο να είναι απόλυτα αντιπροσωπευτική για την τοπική ανάπτυξη.

Επιπλέον, οι υπάλληλοι δεν είχαν πλήρη γνώση όλων των δεδομένων με αποτέλεσμα να μην είναι σε θέση να απαντήσουν σε όλες τις ερωτήσεις. Πληρέστερη άποψη είχαν τα άτομα που ήταν υψηλότερα στην ιεραρχία και είχαν καλύτερη ενημέρωση όλων των δεδομένων που επικρατούν στην υπηρεσία τους.

Από τα παραπάνω καθίσταται σαφές ότι το ζήτημα αυτό είναι μείζον για την τυπική αυτοδιοίκηση και ανάπτυξη και απαιτείται περαιτέρω μελέτη και ανάλυση. Θα ήταν επομένως σημαντικό να πραγματοποιηθεί μελλοντικά έρευνα και σε άλλες περιοχές προκειμένου να καταγραφεί ο βαθμός στον οποίο γίνεται χρήση των νέων τεχνολογιών αλλά και τα παράπονα που αντιμετωπίζουν και τα οποία θα μπορούσαν να επιλυθούν με τις νέες ψηφιακές εφαρμογές.

Παράλληλα, είναι αναγκαίο να πραγματοποιηθεί έρευνα για το χρόνο πραγματοποίησης σεμιναρίων ως προς τη χρήση νέων τεχνολογιών σε υπαλλήλους της τοπικής αυτοδιοίκησης και των διάφορων υπηρεσιών σε τοπικό επίπεδο. Είναι σημαντικό να διερευνηθεί κατά πόσο έχει αλλάξει η φιλοσοφία του δημόσιου τομέα και έχει δώσει βαρύτητα στη χρήση τους καθώς και στην εκπαίδευση του προσωπικού σε αυτές.

Τέλος, θα ήταν χρήσιμο να γίνει μελλοντικά έρευνα για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις υπηρεσίες της τοπικής ανάπτυξης προκειμένου να διερευνηθούν συγκεκριμένα τα παράπονά τους και να εντοπισθεί ο βαθμός στον οποίο έχουν εξελιχθεί με την χρήση της νέας τεχνολογίας οι εν λόγω υπηρεσίες έτσι ώστε να ανταποκρίνονται άμεσα και αποτελεσματικά σε κάθε αίτημα των πολιτών.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- ❖ Αποστολάκης, Ι. (2007) Κρίσιμα θέματα στην πορεία προς την ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση: οι παρεμβάσεις του κράτους και η κοινωνία των πολιτών. Διοικητική Ενημέρωση.
- ❖ Βουτυνιώτη, Α. (2002) Σημειώσεις στο μάθημα Εφαρμογές Πληροφορικής σε ΟΤΑ, Φ.Σ.2, Καλαμάτα
- ❖ Βουτυνιώτη, Α. (2003) Γεωγραφικά Συστήματα Πληροφοριών - Εφαρμογές στην Τοπική Αυτοδιοίκηση, Καλαμάτα
- ❖ Βουτυνιώτη, Α. (2002) Σημειώσεις Internet, ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗ ΙΙΙ, Καλαμάτα.
- Μελέτη, «Ηλεκτρονικός Δήμος, Αγία Βαρβάρα 2002. - Οικονομοτεχνική μελέτη, για τη σύσταση «Κοινοπραξίας Ηλεκτρονικής Αυτοδιοίκησης
- ❖ Δαγδιλέλης, Β. (2005) Η πληροφορική στην οργάνωση και διοίκηση της εκπαίδευσης: πληροφορική και στελέχη της εκπαίδευσης, στο Α. Καψάλης (επιμ), Οργάνωση και Διοίκηση σχολικών μονάδων. Θεσσαλονίκη: εκδ. Παν/μιου Μακεδονίας
- ❖ COM 263 (2002) eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των περιφερειών, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλες 28/5/2002. Διαθέσιμο στη διεύθυνση http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/124226_el.htm
- ❖ COM 567 (2003) Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των περιφερειών, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Βρυξέλες

26/9/2003. Διαθέσιμο στη διεύθυνση
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24226_b_el.htm

- ❖ Καραδημητρίου, Κ. (2008) Η ηλεκτρονική υπογραφή ως μέσο ασφάλειας των συναλλαγών στο ηλεκτρονικό εμπόριο, Αθήνα: Σάκκουλα
- ❖ Καρακώστας, Α. & Δημητριάδης, Σ. Προσαρμοστικά Συστήματα Σεναρίων Συνεργασίας, Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης
- ❖ Κούρτη, Ε. (2003) Η επικοινωνία στο διαδίκτυο. Σύγχρονες μορφές επικοινωνίας, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα
- ❖ Λυγεράκη, Γ. & Στεργίου, Μ. (2002) Τεχνολογίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Microsoft Government Leaders' Conference.
- ❖ Νεγροπόντε, Ν. (1995) Ο Ψηφιακός Κόσμος, Αθήνα: Καστανιώτη (ISBN:960-03-1461-6)
- ❖ Σιδηρόπουλος, Θ. (2003) Το δίκαιο του Διαδικτύου, Αθήνα – Θεσσαλονίκη: Σάκκουλα
- ❖ Σπυράκης, Γ. & Σπυράκη, Χ. (2008) Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση
- ❖ Τσέκος, Θ. Τοπική αυτοδιοίκηση και ποιότητα υπηρεσιών, Τετράδια αυτοδιοίκησης, Τεύχος 2 /98, ΚΕΔΚΕ
- ❖ William, S. (2012) μετάφραση Λιμνιώτης Κ., Κρυπτογραφία και ασφάλεια δικτύων. Αρχές και εφαρμογές, Αθήνα: Ίων
- ❖ Bose, R. (2004) Information Technologies for Education & Training in E-Government. In: Proceedings of the International Conference on Information Technology: Coding and Computing (ITCC'04), 5-7 April 2004, Las Vegas, Nevada. pp. 203–207.
- ❖ Carbo, T. & Williams, G. (2004) Models and Metrics for Evaluating Local Electronic Government Systems and Services. Electronic Journal of e-Government. 2 (2), 95–104.
- ❖ <https://www.researchgate.net/publication/283215558>
- ❖ https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/412/1/02_chapter_07.pdf
- ❖ <https://www.researchgate.net/publication/283215558>
- ❖ https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/412/1/02_chapter_07.pdf
- ❖ [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA\(2015\)565890_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA(2015)565890_EN.pdf)

- ❖ [stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf.1.pdf](#)feisigisi_Kafantari_larisa_teliko
- ❖ [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA\(2015\)565890_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2015/565890/EPRS_IDA(2015)565890_EN.pdf)
- ❖ https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf
- ❖ <http://www.minadmin.gov.gr>
- ❖ <https://eproceedings.epublishing.ekt.gr/index.php/inoek/article/viewFile/787/817>
- ❖ https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΝΑΠΤΥΞΗ

Α ΜΕΡΟΣ: ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Σε ποιά υπηρεσία εργάζεστε;

.....
.

2. Σε ποιο νομό ανήκει η υπηρεσία σας;

.....
.

3. Πόσα χρόνια εργάζεστε στην υπηρεσία αυτή;

.....
.

4. Ποιά η εργασιακή σας ιδιότητα;

.....
.

5. Ποιό το επίπεδο μόρφωσής σας;

.....

Β ΜΕΡΟΣ: ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΧΡΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΜΕΘΟΔΩΝ ΣΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ

6. Ποιές είναι οι εφαρμογές που χρησιμοποιείται στον ηλεκτρονικό υπολογιστή κατά την εργασίας σας;

.....
.....
..

7. Κάθε πότε πραγματοποιούνται επιμορφωτικά σεμινάρια για την εκπαίδευση του προσωπικού σε νέες τεχνολογίες;

.....
.

8. Θεωρείτε ότι έχετε αντικαταστήσει σε μεγάλο βαθμό εργασίες μέσω της χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών;

.....
.

9. Σε ποίο βαθμό έχετε μειώσει το χρόνο εργασίας σας λόγω της χρήσης των νέων ψηφιακών εφαρμογών;

.....
.

10. Σε ποίο βαθμό θεωρείτε ότι η χρήση νέων τεχνολογιών συμβάλλει στη μείωση και στην αντιμετώπιση πιθανών σφαλμάτων;

.....
.

11. Ποιά θεωρείτε ότι είναι τα βασικότερα πλεονεκτήματα της χρήσης ηλεκτρονικών μεθόδων και νέων τεχνολογιών στην υπηρεσία σας;

.....
.

12. Ποιές είναι οι μέθοδοι χρήσης του διαδικτύου (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αναζήτηση πληροφοριών, πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, κ.α.);

.....
.....
..

13. Ποιός είναι ο εξοπλισμός σε ψηφιακά συστήματα που υπάρχει σε τοπικό επίπεδο (π.χ. προσωπικοί υπολογιστές, εκτυπωτές, κ.α.);

.....
.

14. Σε ποίο βαθμό θεωρείτε ότι λειτουργεί ικανοποιητικά το εσωτερικό δίκτυο σε τοπικό επίπεδο;

.....
.

15. Ποιό είναι το λογισμικό που χρησιμοποιεί η υπηρεσία σας;

.....
.

16. Σε ποιά χρηματοδοτικά προγράμματα έχει εντάξει η υπηρεσία σας έργα σχετικά με την πληροφορική;

.....
.....
..

17. Πόσα εξειδικευμένα άτομα σε τεχνολογίες πληροφορικής διαθέτει η υπηρεσία σας;

.....
.

18. Τι είδους υπηρεσίες πληροφορικής λειτουργούν στην υπηρεσία σας (π.χ. διεύθυνση, τμήμα, γραφείο);

.....

19. Ποιά είναι τα κυριότερα παράπονα που εκφράζουν οι πολίτες όσον αφορά στη λειτουργία της υπηρεσίας σας;

.....
.....
.....

20. Ποιοι θεωρείτε ότι είναι οι κυριότεροι παράγοντες για την αποτελεσματική λειτουργία της υπηρεσίας σας;

.....
.....
.....

...

ΣΑΣ ΕΥΧΑΡΙΣΤΩ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΣΑΣ!!!