

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα

Μεταπτυχιακή Διατριβή



Η αξιοποίηση νέων μέσων και Συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
στην τοπική αυτοδιοίκηση της Κύπρου

Ηρακλέους Ηράκλης

Επιβλέπων Καθηγητής
Κλήμης Νταλιάνης

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2022

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου

Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα

Μεταπτυχιακή Διατριβή

Η αξιοποίηση νέων μέσων και συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
στην τοπική αυτοδιοίκηση της Κύπρου

Ηρακλέους Ηράκλης

Επιβλέπων Καθηγητής
Κλήμης Νταλιάνης

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των
απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών
στα *Κοινωνικά Πληροφοριακά Συστήματα*
από τη Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών
του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2022

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στην παρούσα μελέτη με θέμα “**Η αξιοποίηση νέων μέσων και Συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην τοπική αυτοδιοίκηση της Κύπρου**”, διαπραγματευόμαστε με ποιον τρόπο τα κοινωνικά μέσα και οι πλατφόρμες οι οποίες παρέχονται από το κράτος προς την τοπική αυτοδιοίκηση, μπορούν να βοηθήσουν στο να αυξηθεί η παραγωγικότητα των ανθρώπινων πόρων οι οποίοι δουλεύουν σε δήμους και κοινότητες.

Επιπρόσθετα αξιολογούμε τους τρόπους τους οποίους οι κάτοικοι , οι απόδημοι καθώς και οι επισκέπτες, που αλληλεπιδρούν με δήμους ή κοινότητες της κυπριακής Δημοκρατίας θα διευκολυνθούν σε θέματα που αφορούν ενημερώσεις και διαδικασίες από τις κοινότητες ή τους δήμους στους οποίους κατοικούν.

Ο απώτερος σκοπός μας είναι να καταστεί κατανοητό το πόσο σημαντική είναι η διαχείριση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής αρχικά προς τους δήμους και τις κοινότητες και αφετέρου προς τους κατοίκους τους.

Μέσα από τη μελέτη μας παρουσιάζονται τα ερευνητικά αποτελέσματα καθώς και οι προτάσεις μας που αφορούν τον εκσυγχρονισμό των ψηφιακών μέσων σε οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης καθώς και η αξιοποίηση όλων των πλατφόρμων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ABSTRACT

In the present study , "**The utilization of new media and e-government systems in the Local Government of Cyprus**", examines how platforms provided by the state and Social Media in general can maximize productivity in municipalities and local councils.

In addition, we evaluate the ways in which residents, expatriates as well as visitors, interacting with municipalities or communities of the Republic of Cyprus will be facilitated in matters concerning updates and procedures from the communities or municipalities in which they reside.

Our ultimate goal is to make it clear how important the management of new IT technologies is, firstly to municipalities and communities, and secondly to their residents.

Our study will present the research results as well as our proposals regarding the modernization of digital media in local government organizations as well as the utilization of all e-government platforms.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Πολλές ευχαριστίες μέσα από τα βάθη της ψυχής μου στον επιβλέποντα καθηγητή μου κύριο Νταλιάνη Κλήμη, ο οποίος με την καθοδήγηση του τις προτάσεις του καθώς και τη θερμή ψυχολογική στήριξη που μου έδωσε έχει βοηθήσει πάρα πολύ στο να φέρω εις πέρας αυτή τη μελέτη.

Επιπλέον θέλω να ευχαριστήσω οργανισμούς PMP Business Angels , ΚΕΣΕΑ και ΚΕΠΑ οι οποίοι μου έδωσαν τη δυνατότητα να εκτελέσω σε συνεργασία μαζί τους την ποσοτική έρευνα της εργασίας.

Τέλος θέλω να ευχαριστήσω τους συνεργάτες μου στην PMP Business Angels για την στήριξη που μου παρείχαν.

«Στον αποθανόντα ΠΑΤΕΡΑ μου Αναστάσιο που μας προσέχει από ψηλά, στη ΜΗΤΕΡΑ μου Χρύσω που μας συμπαραστέκετε σε κάθε τι, και στη αδελφή μου Αίγλη και στο γαμπρό μου Παναγιώτη που είναι πάντα δίπλα μου. Στη ανιψιά μου Αναστασία που μας δίνει κάθε μέρα χαρά και ευτυχία, καθώς και στη γιαγιά μου Αγλαΐα που μας βελτιώνει με τη σοφία της.»

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	1
Σχολή Θετικών και Εφαρμοσμένων Επιστημών.....	1
Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου	2
1 ABSTRACT	ii
2 ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	iii
1 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	1
Εισαγωγή	1
1.1 Καταγραφή του προβλήματος.....	2
1.2 Σκοπός της Μελέτης	4
1.3 Ερευνητικά ερωτήματα	4
1.4 Δομή της Διατριβής	6
1.4.1 Η παρούσα Μελέτη αποτελείται από οκτώ(8) κεφάλαια.....	6
1.5 Μεθοδολογία της Έρευνας.....	7
1.5.1 Ερευνητική Προσέγγιση.....	7
1.5.2 Προτεινόμενη Μεθοδολογία.....	7
1.5.3 Συλλογή Δεδομένων	8
1.5.4 Δομή ερωτηματολογίου	8
2 ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ.....	9
2.1 Ιστορική αναδρομή.....	9
2.1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	9
2.1.2 Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης.....	12
2.2 Ορισμοί.....	13
2.3 Πλατφόρμες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	13
2.3.1 Διαδικτυακή Πύλη GOV.CY.....	14
2.3.2 Πληροφόρηση Διαδικασιών Δημοσίου	15
2.4 Υπηρεσία TAXISnet.....	16
2.4.1 ΓΕΣΥ.....	16
2.4.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ.....	16
2.4.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ.....	16
2.4.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΩΝ.....	16
2.4.5 ΤΜΗΜΑ ΟΔΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ	17
2.4.6 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ	17
2.4.7 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	17
2.4.8 ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	17

2.4.9	ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ ΚΥΠΡΟΥ	17
2.4.10	ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ.....	17
2.5	Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης.....	18
2.5.1	Facebook.....	18
2.5.2	Twitter.....	18
2.5.3	Instagram	18
2.5.4	Blogs.....	18
2.5.5	Flickr.....	18
2.5.6	LinkedIn.....	19
2.5.7	Pinterest.....	19
2.6	Έννοιες , λέξεις-κλειδιά	20
3	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	21
3.1	Επισκόπηση ΗΔ.....	21
3.1.1	Η πλατφόρμα Your Europe	25
3.1.2	Η επιρροή του Κορονοϊού στη ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανά το Παγκόσμιο	26
3.1.3	Παρατηρήσεις για τη ποιο πάνω βιβλιογραφική επισκόπηση για τη ΗΔ.....	29
3.2	Μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην κυβέρνηση: Οφέλη, προκλήσεις και τακτικές.....	31
3.3	Επισκόπηση Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης	34
4	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	35
	Ποσοτική Έρευνα.....	35
4.1	Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ΚΜΔ	36
4.1.1	41
5	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	42
5.1	Προτάσεις προς ΟΤΑ.....	42
6	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6.....	44
6.1	Πώς το κράτος πρέπει να δράσει για την ΗΔ	44
7	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7.....	46
7.1	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	46
8	ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8.....	49
8.1	ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ	49
1	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	1
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	2
	ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β.....	9

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

Εισαγωγή

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορίας, έχει φέρει στη ζωή μας τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης τα οποία έχουν αλλάξει τον τρόπο ενημέρωσης και διαχείρισης της πληροφορίας και στην καθημερινότητα των ανθρώπων αλλά και στον τρόπο διαχείρισης των διεργασιών των επιχειρήσεων και των οργανισμών.

Στο θέμα το οποίο πραγματευόμαστε εξετάζεται η τεράστια ανάγκη που υπάρχει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης της Κύπρου για ψηφιακό μετασχηματισμό σε δύο σημαντικούς πυλώνες.

Ο πρώτος αφορά την αξιοποίηση των τεχνολογικών πλατφορμών που παρέχονται από το κράτος προς τους οργανισμούς και τους πολίτες του, έτσι ώστε ο κάθε οργανισμός είτε μιλάμε για δήμους είτε για κοινότητες αλλά και άλλους παρεμφερείς οργανισμούς, να έχει τη δυνατότητα να διαφοροποιήσει τους συμβατικούς τρόπους εξυπηρέτησης και ενημέρωσης των πολιτών για να αυξήσει την αποδοτικότητα και την παραγωγικότητα των ανθρώπινων πόρων και επιπλέον να διευκολύνει τους ανθρώπους που αλληλεπιδρούν με τον οργανισμό.

Ο δεύτερος πυλώνας αφορά την σωστή χρήση των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης, με απώτερο σκοπό η ενημέρωση να είναι άμεση και η ανατροφοδότηση να είναι αξιόπιστη για να χρησιμοποιηθεί στη λήψη αποφάσεων που αφορούν το σύστημα αλληλεπίδρασης οργανισμών και κατοίκων.

Στη μελέτη μας βλέπουμε ότι και η Ευρωπαϊκή Ένωση και τα κράτη-μέλη της έχουν επενδύσει τα τελευταία χρόνια στον τομέα της ψηφιακής αναβάθμισης των οργανισμών, των επιχειρήσεων καθώς και των απλών χρηστών γεγονός το οποίο υποστηρίζει τις διαδικασίες εκσυγχρονισμού και ανάπτυξης όλων των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Παρόλη την ψηφιακή αναβάθμιση και τις ευκαιρίες που υπάρχουν σήμερα, στους οργανισμούς της τοπικής αυτοδιοίκησης της Κύπρου παρατηρείται ότι υπάρχουν ακόμα πολλά περιθώρια βελτίωσης τόσο στην αξιοποίηση των πλατφορμών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και στη σωστή χρήση το Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης από όλους τους φορείς.

Επιπρόσθετα αξιολογούμε τους τρόπους τους οποίους οι κάτοικοι, οι απόδημοι καθώς και οι επισκέπτες, που αλληλεπιδρούν με δήμους ή κοινότητες της κυπριακής Δημοκρατίας θα διευκολυνθούν σε θέματα που αφορούν ενημερώσεις και διαδικασίες από τις κοινότητες ή τους δήμους στους οποίους κατοικούν.

1.1 Καταγραφή του προβλήματος

Παρατηρώντας τις έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί από την κυπριακή στατιστική υπηρεσία τα τελευταία έτη, είναι κοινώς αποδεκτό ότι οι ωφέλιμοι χρήστες του διαδικτύου που κυμαίνονται από ηλικίες 16 ετών μέχρι 75 έχουν αυξηθεί μέχρι σήμερα στο 90% πληθυσμού¹ (cystat Εικόνα 1.).

Παρόλα αυτά η εναρμόνιση των ατόμων αυτών σε σχέση με τη διαχείριση και αξιοποίηση των πλατφορμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κυμαίνεται γύρω στο 50% του πληθυσμού² (cystat Έρευνα : Χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και Ηλεκτρονικό Εμπόριο στις Επιχειρήσεις).

Όσον αφορά τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης η δραστηριοποίηση του στα κοινωνικά μέσα παραμένει η ίδια τα τελευταία έτη γεγονός που προβληματίζει.

Επιπρόσθετα η αλληλεπίδραση των πολιτών στις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης των οργανισμών αυτών παραμένει η ίδια τα τελευταία έτη.

Στην κοινωνία της πληροφορίας στην οποία ζούμε τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης παρέχουν απίστευτες ευκαιρίες τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης για επικοινωνία με τους πολίτες, σε διαφάνεια και υποστήριξη των υπηρεσιών τους.

Οπότε είναι πολύ σημαντικό να αναπτυχθούν στους οργανισμούς αυτούς διάφορες στρατηγικές και πρακτικές αξιοποίησης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης και των πληροφοριακών συστημάτων που παρέχει το κράτος για σκοπούς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ταυτόχρονα παρατηρείται δυστυχώς η έλλειψη γνώσης τόσο από πλευράς των πολιτών όσο και από πλευράς των εργαζομένων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, γεγονός το οποίο δυσκολεύει την αρμονική χρήση όλων των τεχνολογιών της πληροφορίας.

Πολύ σημαντικό είναι να αναφερθεί ότι παρόλο που οι πολίτες και οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης και τις Τεχνολογίες Πληροφορικής κυρίως για ψυχαγωγικούς σκοπούς, δεν αξιοποιούν τα ποιο πάνω για σκοπούς τόσο ενημέρωσης αλληλεπίδραση μεταξύ των Φορέων του κράτους. Τρανταχτό παράδειγμα αποτελεί και το γεγονός ότι εάν είναι υποχρεωτική η χρήση κάποιων συστημάτων του Κράτους για σκοπούς διαδικασιών όπως το Taxisnet τότε οι εμπλεκόμενοι μπαίνουν στη διαδικασία να ενημερωθούν και να αξιοποιήσουν αυτήν την διαδικτυακή διεργασία, ενώ εν αντιθέσει σε περίπτωση που κάποια διαδικασία δεν είναι υποχρεωτική, ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού δεν προβαίνει στη διαδικτυακή χρήση της..

¹ Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου (<https://www.cystat.gov.cy/el/SubthemeStatistics?id=40>)

² Στατιστική Υπηρεσία Κύπρου (<https://www.cystat.gov.cy/el/PressRelease?id=67436>)

Εν κατακλείδι το πρόβλημα το οποίο υπάρχει αυτή τη στιγμή δεν είναι ούτε η έλλειψη τεχνολογιών ούτε η λειτουργικότητα των πλατφορμών που υπάρχουν. Κυρίως λείπουν τα κατάλληλα κίνητρα που θα βοηθήσουν τόσο τους πολίτες όσο και το κράτος να εμπλακούν περισσότερο στις διαδικασίες ΗΔ..

1.2 Σκοπός της Μελέτης

Η παρούσα Μελέτη έχει ως απώτερο σκοπό να διερευνήσει το αντίκτυπο που έχουν οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης σε σχέση με τη συμμετοχή των πολιτών και να προτείνει πρακτικές βελτιστοποίησης.

Εξετάζεται η ετοιμότητα και η ευκολία χρήσης είτε των μέσων κοινωνικής δικτύωσης είτε των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς επίσης και το κατά πόσο οι νέες αυτές πρακτικές έχουν υιοθετηθεί από τους εν λόγω οργανισμούς.

Στόχος είναι να διαφανούν τα προβλήματα της εφαρμοστικότητας αυτών των πρακτικών και να καταγραφούν προτάσεις οι οποίες θα καθοδηγούν την καλύτερη δυνατή πρακτική εφαρμογή όλων αυτό το μέσων της τεχνολογίας και της πληροφορικής.

Επιπλέον εξετάζονται και προτάσεις που αφορούν την κυπριακή κυβέρνηση έτσι ώστε να διευκολύνει τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης στο να εφαρμόσουν σωστά αυτές τις πρακτικές

Η παρούσα εργασία τόσο στο θεωρητικό όσο και στο πρακτικό κομμάτι της, αξιοποιεί βιβλιογραφικά στοιχεία καθώς και δεδομένα τα οποία προκύπτουν από πρωτογενή έρευνα στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, όπου διεκπεραιώθηκε έρευνα πεδίου Κοινοτικά Συμβούλια και Δήμους, σε έτσι ώστε να τεκμηριωθεί η ανάγκη βελτίωσης και ανάπτυξης εφαρμογών πληροφορικής και των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης. Πιο συγκεκριμένα ο συγγραφέας της παρούσας διατριβής επισκέφθηκε περισσότερους από 130 Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και κατέγραψε πλήθος στοιχείων αναφορικά με τη χρήση νέων τεχνολογιών, ΜΚΔ και συστημάτων/υπηρεσιών ΗΔ, παρατηρώντας και το τρόπο λειτουργίας των υπαλλήλων στους οργανισμούς αυτούς στα θέματα αξιοποίησης των Ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αναλυτικά κατόπιν των επισκέψεων αυτών έχουν παραδοθεί τα ερωτηματολόγια, έχουν γίνει συνεντεύξεις τόσο στους υπαλλήλους όσο και στα Μέλη των διοικητικών συμβουλίων, έχει γίνει παρατήρηση στο χώρο για να διαπιστωθεί ο τρόπος λειτουργίας και αλληλεπίδρασης του οργανισμού με τις Ηλεκτρονικές εφαρμογές και τέλος δημιουργήθηκε Έκθεση εισηγήσεων για το κάθε οργανισμό η οποία παραδόθηκε στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Τέλος γίνονται προτάσεις για το πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να συνδεθούν μεταξύ τους αφού είναι αναπόσπαστο κομμάτι στις καθημερινές διεργασίες των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

1.3 Ερευνητικά ερωτήματα

1. Με ποιον τρόπο αξιοποιούν οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
2. Σε ποιο βαθμό αξιοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και με ποιον τρόπο;
3. Πώς επηρεάζουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης την ενημέρωση και την αλληλεπίδραση του κόσμου της τοπικής αυτοδιοίκησης;
4. Ποιες είναι οι δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης στον ψηφιακό μετασχηματισμό;
5. Τι ευκαιρίες δημιουργούνται από τη σωστή χρήση εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης;
6. Τι ευκαιρίες δημιουργούνται για τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης με τη χρήση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες;
7. Ποιες είναι οι προκλήσεις της χρήσης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης τόσο από τους οργανισμούς όσο και από τους πολίτες;
8. Με ποιους τρόπους επιτυγχάνεται η καλύτερη δυνατή χρήση τόσο των μέσων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσον και των μέσων κοινωνικής δικτύωσης;
9. Πώς το κράτος θα μπορούσε να υποστηρίξει καλύτερα τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους;
10. Πώς το κράτος θα μπορούσε να υποστηρίξει καλύτερα τους πολίτες χρήστες ηλεκτρονικών μέσων έτσι ώστε να αφουγκραστούν τις νέες ψηφιακές εφαρμογές;

1.4 Δομή της Διατριβής

1.4.1 Η παρούσα Μελέτη αποτελείται από οκτώ(8) κεφάλαια.

Το πρώτο κεφάλαιο είναι το εισαγωγικό και περιλαμβάνει τον ορισμό του προβλήματος που μελετούμε, τη δομή της εργασίας καθώς και περίληψη του θέματος το οποίο εξετάζεται.

Στο 2ο κεφάλαιο παρέχεται το επιστημονικό υπόβαθρο, παραθέτοντας ιστορικές αναδρομές τόσο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όσο και των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης. Ακολουθώς παρατίθενται ορισμοί και λέξεις-κλειδιά που χρησιμοποιούνται στην διατριβή.

Στο τρίτο κεφάλαιο γίνεται μία βιβλιογραφική επισκόπηση, με αποτελέσματα από διάφορες έρευνες που έχουν διεξαχθεί, σχετικές με το θέμα μας τόσο στην Κύπρο όσο και στο εξωτερικό.

Στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται ποσοτική έρευνα που έχει εκτελεστεί σε αρκετούς οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης έτσι ώστε μέσα από τα στοιχεία που έχουν καταγραφεί να αποτυπώσουμε ποιο είναι το πρόβλημα και ποιες είναι οι ανάγκες. Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρατίθενται τα γραφήματα που αφορούν τις ερωτήσεις που έγιναν σε οργανισμούς όπως κοινοτικά συμβούλια και δήμους. Σε αυτό το κεφάλαιο επίσης αναλύονται αποτελέσματα που έχουν προκύψει από την έρευνα που κάναμε.

Στο επόμενο κεφάλαιο (πέμπτο) αναφέρονται προτάσεις και λύσεις για το πώς τα προβλήματα που προέκυψαν από την έρευνα μπορούν να ληφθούν υπ' όψιν σε βάθος χρόνου. Επιπρόσθετα θα δώσουμε τεχνικές λύσεις για την καλύτερη διαχείριση στα μέσα και στις πλατφόρμες.

Στο 6ο κεφάλαιο γίνονται διάφορες προτάσεις που αφορούν τη στρατηγική του Κράτους, σε σχέση με τη στήριξη που θα ήταν καλό να προσφέρει στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης όσον αφορά τα κοινωνικά μέσα και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο έβδομο κεφάλαιο καταγράφονται συμπεράσματα της Μελέτης μας.

Στο τελευταίο κεφάλαιο (όγδοο) παρατίθενται προτάσεις μελλοντικής επέκτασης επί του θέματος μας.

1.5 Μεθοδολογία της Έρευνας

Σημαντικός πυλώνας για τη διατριβή αποτελεί η μεθοδολογία της έρευνας, η οποία θα βοηθήσει τον ερευνητή να προσεγγίσει με ορθό τρόπο τα ερευνητικά ερωτήματα. επί της ουσίας οργανώνεται ένα πλάνο για την συλλογή των δεδομένων που θα βοηθήσουν στην απάντηση των ερωτημάτων της έρευνάς μας. επιπρόσθετα είναι ξεκάθαρο ότι οποιαδήποτε έρευνα χρειάζεται να έχει ένα αρχικό πλάνο για τη διερεύνηση ερωτημάτων που πρέπει να απαντηθούν.

1.5.1 Ερευνητική Προσέγγιση

Η βάση της οποιασδήποτε μεθοδολογίας είναι η συλλογή των δεδομένων σε πραγματικό χρόνο αξιοποιώντας διάφορα εργαλεία έρευνας όπως ερωτηματολόγια και παρατήρηση στο χώρο. Η ερευνητική προσέγγιση της Μελέτης μας, υπάγεται στο είδος της λεγόμενης επαγωγικής προσέγγισης, Κατά την οποία ο ερευνητής επιχειρεί να συλλέξει και να αναλύσει δεδομένα αφού πρώτα καταγράψτε τις υποθέσεις και τα ερωτήματα. τα δεδομένα σε αυτή την περίπτωση είναι ποσοτικά κι είναι μετρήσιμα και τέλος αφού τα ανάλυση καταλήγει στο συμπέρασμα επιθυμεί.

1.5.2 Προτεινόμενη Μεθοδολογία

Αφού επιλέγει η ερευνητική προσέγγιση, θα πρέπει ακολούθως ο ερευνητής να επιλέξει ποια θα είναι η μεθοδολογία η οποία χωρίζεται σε τρεις κατηγορίες. Την ποσοτική έρευνα, την ποιοτική έρευνα και τη μικτή έρευνα.

Για τους σκοπούς της Μελέτης μας θα χρησιμοποιηθεί ποσοτική έρευνα που απαρτίζεται από ερωτηματολόγια με συγκεκριμένες ερωτήσεις Με άπώτερο σκοπό την συλλογή συγκεκριμένων δεδομένων οι επιπλέον αξιοποιώντας την παρατήρηση στο χώρο γίνεται μία ποιοτική έρευνα η οποία ενισχύει γιατί και το πώς υπάρχουν αυτά τα αποτελέσματα από την ποσοτική έρευνα. εν Εν κατακλείδι θα χρησιμοποιηθεί μικτή έρευνα, έτσι ώστε να εξαχθούν σφαιρικά και ποιοτικά συμπεράσματα.

Όσον αφορά τη μεθοδολογία έχει διεξαχθεί εκτενής έρευνα πεδίου, σε Μεγάλο αριθμό κοινοτικών συμβουλίων της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Κύπρο, κυρίως στις επαρχίες, τη Λευκωσίας της Λεμεσού και λιγότερος επαρχίας της Αμμοχώστου της Λάρνακας και της Πάφου,

Η έρευνα πεδίου έγινε σε συνεργασία με το Κέντρο Παραγωγικότητας και την εταιρεία PMP Business Angels. Καθόλη τη διάρκεια της έρευνας ο ερευνητής, έχει επισκεφτεί πάνω από 100 κοινοτικά συμβούλια και δήμους, και αφού έχει συνομιλήσει μαζί με μέλη και πρόεδρος του κοινοτικού συμβουλίου και Δήμων, έχει καταγράψει τα προβλήματα που εστιάζονται στην ευκολία και στην προσβασιμότητα το οργανισμών αυτών σε ψηφιακό μετασχηματισμό.

επιπρόσθετα αφού έχουν συλλεγεί τα ερωτηματολόγια έχει δημιουργηθεί έκθεση εισηγήσεων για κάθε οργανισμό ξεχωριστά.

Τόσο το ερωτηματολόγιο όσο και μία προτεινόμενη έκθεση εισηγήσεων παρατίθενται στα παραρτήματα μας.

1.5.3 Συλλογή Δεδομένων

Στο επόμενο στάδιο καταγράφεται η κλήση εργαλείο που θα αξιοποιηθεί για τη συλλογή των δεδομένων. Για τις ανάγκες λοιπόν αυτής της μελέτης έχει δημιουργηθεί ηλεκτρονικό ερωτηματολόγιο σε κειμενογράφο το οποίο απαντήθηκε στο χώρο των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Η διαδικασία αυτή υπήρξε χρονοβόρα παρόλα αυτά όμως έχει επιλεγεί για να έχει τη δυνατότητα ο ερευνητής να έρθει σε φυσική επαφή μαζί με τους ερωτηθέντες.

Η επιλογή των οργανισμών οι οποίοι έχουν δώσει απαντήσεις στο ερωτηματολόγιο, ήταν μαζική αφού έχουν ερωτηθεί το ένα τέταρτο περίπου των οργανισμών της τοπικής αυτοδιοίκησης της Κύπρου.

Στη συνέχεια έχει γίνει παρατήρηση στο χώρο εργασίας των ερωτηθέντων έτσι ώστε να αντιληφθεί ο ερευνητής αν όντως οι απαντήσεις που έχουν δοθεί δικαιολογούν τα δεδομένα μας. Επιπλέον με την παρατήρηση στο χώρο ενισχύεται και η άποψη το πιθανών προβλημάτων που προκύπτουν σαν αποτέλεσμα από την έρευνα μας.

1.5.4 Δομή ερωτηματολογίου

Ερωτηματολόγιο μας χωρίζεται σε τρία κυρίως μέρη.

Στο πρώτο μέρος γίνεται η συλλογή το γενικό στοιχείο της κοινότητας ή του δήμου και τα στοιχεία επικοινωνίας.

Στο δεύτερο μέρος γίνεται καταγραφή για το πώς αξιοποιείται η ιστοσελίδα του οργανισμού τοπικής αυτοδιοίκησης.

Τέλος στο τρίτο μέρος το οποίο χωρίζεται σε δύο πιο μικρά μέρη καταγραφή και αξιοποίηση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης καθώς επίσης και αξιοποίηση των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΕΠΙΣΤΗΜΟΝΙΚΟ ΥΠΟΒΑΘΡΟ

Στο κεφάλαιο αυτό βλέπουμε ιστορικά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Γίνεται αναδρομή έτσι ώστε να κατανοηθούν καλύτερα τα θέματα που πραγματεύεται η διατριβή. Στο τρίτο μέρος του κεφαλαίου αυτού επεξηγούνται οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο και διατυπώνονται οι ορισμοί των μέσων κοινωνικής δικτύωσης τα οποία χρησιμοποιούνται τη σήμερον ημέρα στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης.

2.1 Ιστορική αναδρομή

2.1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής τα τελευταία χρόνια έχει επιφέρει στις κυβερνήσεις και στους δημόσιους οργανισμούς στο τομέα των υπηρεσιών, σημαντικές αλλαγές στις ηλεκτρονικές διαδικασίες οι οποίες εκτελούνται διαδικτυακά και εντάσσονται πλέον σε μία γενική ορολογία την οποία ονομάζουμε ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ιστορικά ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούμε να πούμε ότι χωρίζεται σε τέσσερις χρονολογικές κατηγορίες.



**Digital consciousness
and first steps**

1990s



**Cross-institutional
connectivity**

2000s



**Interoperability and
citizen-centric services**

2010s



**Models for digital
transformation in
society and the
economy**

2020s

Εικόνα 1 Τέσσερις χρονολογικές κατηγορίες

Α. Τη δεκαετία του 90 Τα πρώτα βήματα της ψηφιακής συνείδησης³

³ E-government Academy (https://ega.ee/blog_post/four-ages-egovernance/)

Είναι η δεκαετία κατά την οποία ανά το παγκόσμιο έχουν έρθει σημαντικές αλλαγές στον τομέα της τεχνολογίας και της πληροφορικής και έχουν δημιουργηθεί νέες τάσεις στη διαχείριση των εργασιών στις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς .Κατά την περίοδο αυτή έχουν πραγματοποιηθεί τα πρώτα βήματα της εισαγωγής των Πληροφοριακών Συστημάτων σε οργανισμούς και κυβερνήσεις. Είναι πολύ σημαντικό να αναφέρουμε ότι όσον αφορά την Κυπριακή Δημοκρατία η ανάπτυξη σε αυτές τις τεχνολογίες του διαδικτύου υπήρξε πολύ χαμηλή σε σχέση με άλλες αναπτυγμένες χώρες. Αυτό γίνεται αρχικά εξαιτίας της έλλειψης γνώσεων και επιπλέον της έλλειψης σε τεχνολογικού εξοπλισμού καθώς επίσης και την όχι τόσο δυνατή ανάπτυξη του διαδικτύου.

- B. Η δεύτερη κατηγορία η οποία καλείται **διαθεσμική συνδεσιμότητα** και αφορά τη δεκαετία του 2000 είναι περίοδος κατά την οποία οι ανεπτυγμένες χώρες, οι οργανισμοί και επιχειρήσεις έχουν αφογκραστεί τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής. Επιπλέον έχουν αναπτυχθεί εφαρμογές διαδικτύου όπως οι μηχανές αναζήτησης, ηλεκτρονικό εμπόριο, και πλατφόρμες για άμεση επικοινωνία. Είναι η δεκαετία κατά την οποία ο μέσος άνθρωπος έχει αναπτύξει γνώσεις σε θέματα πληροφορικής. επιπρόσθετα οι οργανισμοί και κυβερνήσεις έχουν δημιουργήσει πλατφόρμες εσωτερικής διαχείρισης των δεδομένων , και σιγά-σιγά έχουν μετατρέψει κάποιες υπηρεσίες τους σε ηλεκτρονικές.

Κατά την δεκαετία αυτή Η Κύπρος έχει ξεκινήσει να αξιοποιεί ηλεκτρονικές εφαρμογές για σκοπούς αυτοματοποίησης διαδικασιών και δειλά δειλά για σκοπούς εξυπηρέτησης των πολιτών. Σε αυτό έχει συνεβάλει και η ένταξη της κυπριακής δημοκρατίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση αφού έχει πάρει κατευθυντήριες γραμμές ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

- C. Η τρίτη κατηγορία ονομάζεται η ονομάζεται **η διαλειτουργικότητα η οποία υποστηρίζει τις υπηρεσίες που έχουν επίκεντρο τον πολίτη** . Χρονολογείται τη δεκαετία του 2010 και με την ανάπτυξη των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, όλο και περισσότεροι πολίτες έχουν εξοικειωθεί με τις τεχνολογίες πληροφορικής και ταυτόχρονα έχουν αναπτύξει ικανότητες διαχείρισης των τεχνολογικών μέσων.

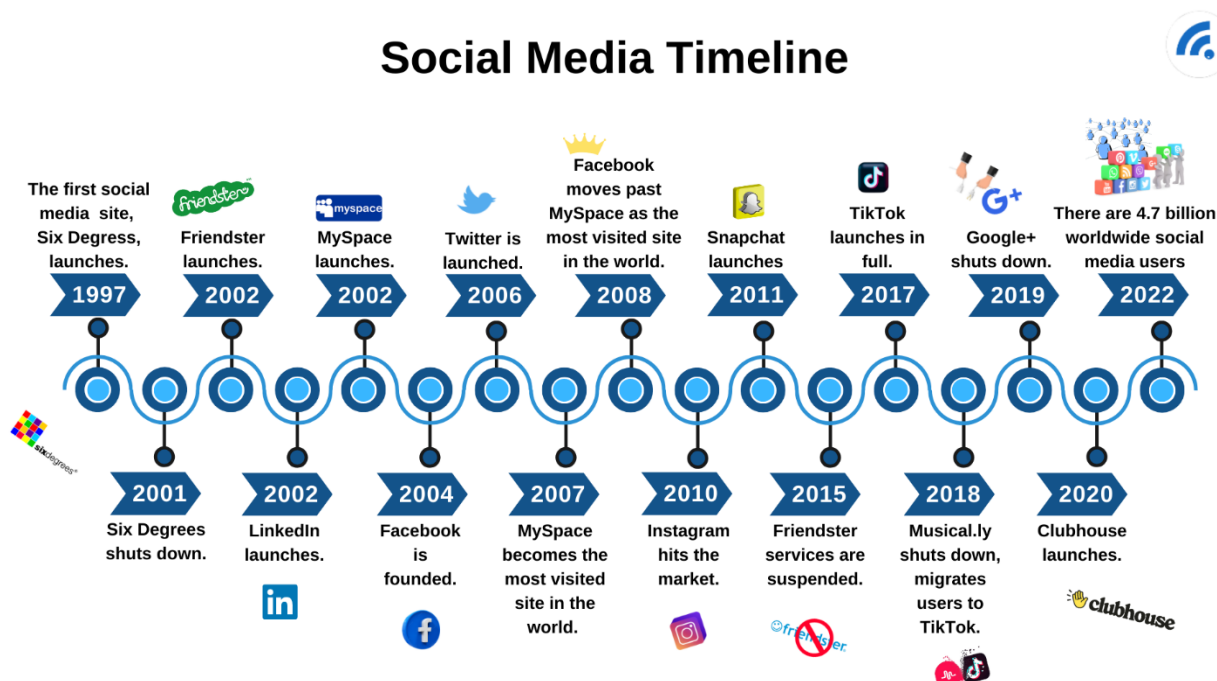
Επίσης έχουμε άνεση στη σύνδεση στο διαδίκτυο και της προσβασιμότητας από οπουδήποτε στη ψηφιακή πληροφορία. Πλέον να πούμε ότι οι κυβερνήσεις κατέχουν όλους τους πόρους, τόσο τους τεχνολογικούς όσο και τους ανθρώπινους για να μπορούν να εξυπηρετούν πολίτες διαδικτυακά. Όπως θα δούμε και στη βιβλιογραφική μας επισκόπηση πιο κάτω η Κυπριακή Δημοκρατία στα μέσα της δεκαετίας αυτής, το 2015 έχει χτίσει και κατοχυρώσει μία δυναμική στρατηγική για την ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα επόμενα χρόνια. Τρανταχτό παράδειγμα αποτελεί και υποχρεωτική πλέον φορολογική δήλωση η οποία πλέον γίνεται μόνο διαδικτυακά.

- D. Η τέταρτη κατηγορία αφορά χρονολογικά την απαρχή της δεκαετίας του 2020 και ονομάζεται **μοντέλα ψηφιακού μετασχηματισμού στην κοινωνία και στην οικονομία**.

Στην αρχή αυτής της δεκαετίας και μέσω της παγκόσμιας κρίσης του κορονοϊού έχουν αναπτυχθεί οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά το παγκόσμιο . Με την εξαιρετικά ραγδαία ανάπτυξη των ψηφιακών μέσων , οι πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν αλλάξει ρόλο και από εξυπηρέτηση των πολιτών των εταιρειών και των οργανισμών, πλέον μπορούν να αξιολογούν και τα στοιχεία αλλά και τις νέες τάσεις των πολιτών τους και να λαμβάνουν πιο εύκολα αποφάσεις είτε σε χαμηλά είτε σε ψηλά επίπεδα στη λήψη αποφάσεων.

Δεν παρουσιάζουν όλες οι χώρες τα ίδια επίπεδα ψηφιακής ωριμότητας, αλλά τα βήματα για την επίτευξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πλέον καταγεγραμμένα. Η συνδεσιμότητα που συνδυάζεται με βασικά στοιχεία, όπως η ψηφιακή ταυτότητα και τα βασικά μητρώα, δίνουν τη δυνατότητα τελειοποίησής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτό είναι και το επόμενο στάδιο που θα σηματοδοτήσει την επόμενη δεκαετία , η δέσμευση ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο στην ένταξη της καινοτομίας στην οικονομία και την κοινωνία γενικότερα.

2.1.2 Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης



Εικόνα 2 ΜΚΔ TIMELINE

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης αποτελούν πλέον μεγάλο μέρος της καθημερινότητάς μας, αφού όλο και περισσότεροι άνθρωποι δημιουργούν προφίλ σε 1 ή περισσότερα από αυτά.

Ιστορικά η πρώτη πλατφόρμα ονομάστηκε 6 degrees και λειτούργησε από το 1997 ως το 2001⁴. Το συγκεκριμένο site ονομάστηκε έτσι επειδή η ιδεολογία του βασίστηκε στη δημοφιλή κοινωνιολογική θεωρία “6 degrees of separation” (6 βαθμοί διαχωρισμού). Σύμφωνα με τη συγκεκριμένη θεωρία όλοι οι άνθρωποι στον πλανήτη συνδεόμαστε μεταξύ μας με 6 ή λιγότερους βαθμούς διαχωρισμού. Στο 6 degrees μπορούσες να δημιουργήσεις προφίλ και έπειτα να κάνεις διαδικτυακούς φίλους μιλώντας προσωπικά σε κάποιο chat.

Την ίδια εποχή άρχισε να γίνεται πιο δημοφιλές και το Blogging το οποίο αποτελούσε την πρώιμη μορφή του σημερινού chat. Μπαίνοντας στο 2000 το Internet είχε γίνει προσβάσιμο σε μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού. Το 2002 δημιουργήθηκε το LinkedIn⁵ χωρίς να διαδοθεί δυναμικά εκείνη την εποχή. Επομένως, η δημιουργία διαδικτυακών φίλων ήταν πια πιο διαδεδομένη, αν και ακόμη υπήρχαν προκαταλήψεις. Εκείνη την εποχή, λοιπόν, έκανε την εμφάνισή του το πρώτο “δυνατό” μέσο κοινωνικής δικτύωσης το Myspace⁶. Το Myspace δημιουργήθηκε το 2003 έχοντας μία μικρή λίστα χρηστών. Έπειτα, το 2005 το αγόρασε η News Corporation φτάνοντας το στο απόγειό του ως το 2008. Έπειτα οι χρήστες

⁴ <https://www.techtarget.com/whatis/definition/six-degrees-of-separation>

⁵ <https://www.linkedin.com/>

⁶ <https://myspace.com/>

άρχισαν να εγκαταλείπουν το Myspace για το Facebook⁷. Παράλληλα με το Myspace το 2004 δημιουργήθηκε το facebook, που αν και αρχικά λειτούργησε μόνο για τους φοιτητές του Harvard, ο δημιουργός του είδε τις δυνατότητες του και αργότερα το κυκλοφόρησε για το ευρύτερο κοινό. Όλα αυτά την ίδια στιγμή που δημιουργούνταν το Youtube ⁸(2005) και το Twitter⁹. Το twitter μάλιστα δημιουργήθηκε επειδή οι δημιουργοί, βλέποντας την τάση για ανταλλαγή SMS και μηνυμάτων, θέλησαν να δημιουργήσουν μία πλατφόρμα που θα επέτρεπε στους χρήστες να μοιράζονται μηνύματα ως 140 χαρακτήρες ή και λιγότερους. Ως και το 2010 υπήρχαν πολλές ακόμη πλατφόρμες όπως το Flickr και το Tumblr, που όμως δεν ήταν τόσο διαδεδομένες.

Το 2010 όμως θεωρείται τομή για την εποχή των social media γιατί τότε ήρθε το τεράστιο κύμα που διαμόρφωσε τον κόσμο τους.¹⁰ Τότε δημιουργήθηκαν το Instagram και το Pinterest, εκτοξεύθηκαν το Facebook και το Twitter, ενώ παράλληλα τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και το digital marketing έγιναν ιδιαίτερα δημοφιλή στο επιχειρηματικό κόσμο.

Τα κορυφαία μέσα κοινωνικής δικτύωσης της εποχής μας, με βάση τους μηνιαίους ενεργούς χρήστες. Facebook (2.000.000.000 χρήστες) You Tube (1.000.000.000 χρήστες) Instagram (700.000.000 χρήστες) Twitter (328.000.000 χρήστες) Reddit (250.000.000 χρήστες) Vine Camera (200.000.000 χρήστες) Ask.fm (160.000.000 χρήστες) Pinterest (150.000.000 χρήστες) Tumblr (115.000.000 χρήστες) Flickr (112.000.000 χρήστες)¹¹ Όλα αυτά αφήνοντας εκτός δεκάδας το Google+ και το LinkedIn, πλατφόρμες αρκετά διαδεδομένες θα έλεγε κανείς. Παρόλα αυτά οι συγκεκριμένες πλατφόρμες βρίσκονται ακριβώς από κάτω στην 11η και 12η θέση αντίστοιχα.

Η εξέλιξη των μέσων ενημέρωσης και η αυξανόμενη χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης, αποτελεί επιτακτική ανάγκη για τους οργανισμούς Τοπικής αυτοδιοίκησης να αξιολογήσει τα εργαλεία αυτών και να αναγνωρίσει τα οφέλη για τις τοπικές κοινωνίες. Η παρούσα εργασία μέσω της ανασκόπησης της βιβλιογραφίας, και της ποσοτικής μας έρευνας μελετά πώς η υιοθέτηση των εργαλείων των νέων μέσων ενημέρωσης από του ΟΤΑ μπορεί να οδηγήσει στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών και στην βελτίωση της διαφάνειας.

2.2 Ορισμοί

2.3 Πλατφόρμες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

⁷ <https://www.facebook.com/>

⁸ <https://www.youtube.com/>

⁹ <https://www.twitter.com/>

¹⁰ https://ega.ee/blog_post/four-ages-egovernance/

¹¹ <https://www.broadbandsearch.net/blog/complete-history-social-media>

2.3.1 Διαδικτυακή Πύλη GOV.CY

2.3.1.1 Τι είναι

Ηλεκτρονική πλατφόρμα μέσω της οποίας οι πολίτες/επιχειρήσεις μπορούν να διεκπεραιώνουν διαδικτυακά τις συναλλαγές τους με το δημόσιο.

2.3.1.2 Κύρια Χαρακτηριστικά

- Πρόσβαση 24/7 - οποιαδήποτε ώρα
- Με Ασφάλεια
- Χωρίς φυσική παρουσία στους κυβερνητικούς οργανισμούς
- Ένας ενιαίος κωδικός πρόσβασης

2.3.1.3 η-Υπηρεσίες

Αυτή τη στιγμή βρίσκονται σε λειτουργία 68 η-Υπηρεσίες μεταξύ των οποίων οι ακόλουθες:

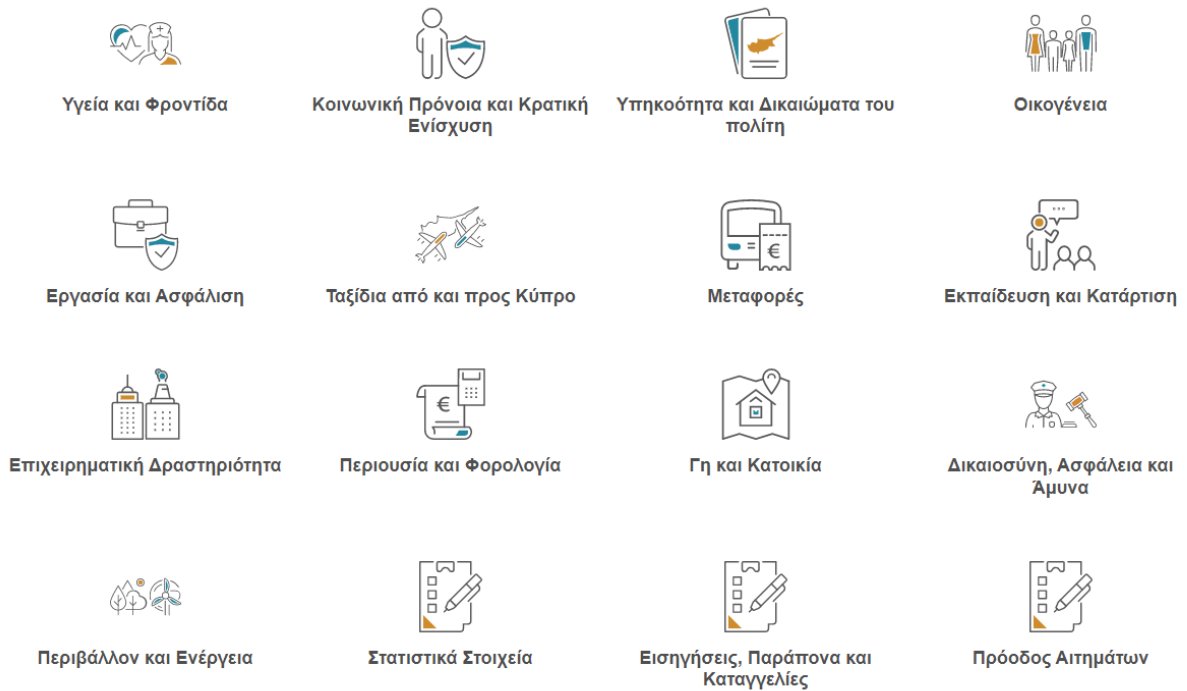
- Επανεκδοση Πιστοποιητικού Γέννησης ή Προξενικού Πιστοποιητικού Γέννησης
- Έκδοση Πιστοποιητικού Μόνιμου Διαμονής
- Βεβαιώσεις των ΥΚΑ
- Φορολογικά Στοιχεία
- Υπηρεσίες του Τμήματος Κτηματολογίου και Χωρομετρίας
- Πρόοδος Αιτημάτων (1η Φάση)

2.3.1.4 Φορολογικά Στοιχεία

- Φορολογίες που έγιναν
- Πληρωμές
- Οφειλόμενοι φόροι

2.3.2 Πληροφόρηση Διαδικασιών Δημοσίου

Ο πολίτης μπορεί να λάβει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες που χρειάζεται να γνωρίζει για να είναι σε θέση να διεκπεραιώσει διάφορες διαδικασίες με το δημόσιο.



Εικόνα 3 Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.4 Υπηρεσία TAXISnet

The image shows a screenshot of the TAXISnet login page. At the top, there is a navigation bar with the title "ΥΠΗΡΕΣΙΑ TAXISNET" and the logo of the Tax Department. Below the navigation bar, there is a sidebar with a list of links: "Αρχική σελίδα", "Πρόσβαση στο Σύστημα", "Νέα/Ανακοινώσεις", "Πληροφορίες", "Έντυπα", "Ξέχασα το Απόρρητο", "Σύνθημά μου ή / και το Όνομα Χρήστη μου". The main content area contains a login box titled "Πρόσβαση στο Σύστημα" with two input fields: "Κώδικας Πρόσβασης:" and "Απόρρητο Σύνθημα (ΠΙΝ):". Below the input fields are two buttons: "Συνέχεια" and "Καθαρισμός". The date "13/09/2017" is displayed in the top right corner of the page.

Εικόνα 4 Εφαρμογή Taxisnet

2.4.1 ΓΕΣΥ

Η πλατφόρμα του Γενικού συστήματος Υγείας κατά την οποία εντάσσονται οι ασθενής , οι γιατροί , τα φαρμακεία και οποιοσδήποτε οργανισμός αφορά την ασφάλεια ζωής και την υγεία.

2.4.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΑΣΦΑΛΙΣΕΙΣ

<http://www.mlsi.gov.cy/>

Το σύστημα το οποίο χρησιμοποιούν οι πολίτες για να βλέπουν τις κοινωνικές τους ασφαλίσεις.

2.4.3 ΠΛΗΡΩΜΕΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ

<https://www.pay.sid.mlsi.gov.cy/SisWeb/index.jsp>

Ηλεκτρονικές πληρωμές Κοινωνικών ασφαλίσεων

2.4.4 ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΓΓΡΑΦΗΣ ΚΑΙΝΟΥΡΓΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΚΑΙ ΤΕΡΜΑΤΙΣΜΩΝ

<https://ergani.mlsi.gov.cy/>

Η πλατφόρμα εγγραφής καινούριων υπαλλήλων και ανέργων.

2.4.5 ΤΜΗΜΑ ΟΔΙΚΩΝ ΜΕΤΑΦΟΡΩΝ

<https://www.mcw.gov.cy/>

Τμήμα οδικών μεταφορών όπου ο κάθε χρήστης μπορεί να δει τα οχήματα που και τις άδειες που έχει στη κατοχή του

2.4.6 ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

<https://www.jccsmart.com/>

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα είναι διαδικτυακό διατραπεζικό σύστημα όπου το χρησιμοποιούν οι οργανισμοί για ενδιάμεσο σύστημα πληρωμών.

2.4.7 ΤΑΧΥΔΡΟΜΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

<https://www.cypruspost.post/>

Το σύστημα του ταχυδρομείου χρησιμοποιείτε πλέον για την παρακολούθηση δεμάτων είτε παραλαβής είτε αποστολής από τους πολίτες

2.4.8 ΚΕΝΤΡΟ ΠΑΡΑΓΩΓΙΚΟΤΗΤΑΣ

<http://www.kepa.gov.cy/egov/>

Το κέντρο παραγωγικότητας και το E-gnosis είναι υπεύθυνα για την εκπαίδευση των πολιτών στις πλατφόρμες Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.4.9 ΑΣΤΥΝΟΜΙΑ ΚΥΠΡΟΥ

www.police.gov.cy

cybercrime.police.gov.cy

2.4.10 ΣΥΝΔΕΣΜΟΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ

www.consumer.gov.cy

ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ ΔΙΕΡΕΥΝΗΣΗΣ ΙΣΧΥΡΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΚΑΤΑ ΤΗΣ ΑΣΤΥΝΟΜΙΑΣ

www.iaiacap.gov.cy

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗΣ

<https://ijustice.judicial.gov.cy/>

2.5 Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

2.5.1 Facebook

Το Facebook αποτελεί τη δημοφιλέστερη σελίδα κοινωνικής δικτύωσης στο διαδίκτυο. Αποτελεί τον πιο γνωστό προορισμό για τους χρήστες, όπου έχουν τη δυνατότητα να ανεβάσουν βίντεο, φωτογραφίες, να συνδεθούν με άλλους ανθρώπους, να σχολιάσουν και η φιλοσοφία του είναι η δημιουργία φιλίας (friends). Όσον αφορά τους δημόσιους Οργανισμούς, μέσω του Face-Book μπορούν να κάνουν ανακοινώσεις, ενημέρωση σε περίπτωση έκτακτων αναγκών, προώθηση των διαφόρων δρώμενων καθώς και να δέχονται ανατροφοδότηση μέσω των σχολίων των χρηστών. Με αυτό τον τρόπο οι Δημόσιοι Φορείς μπορούν να έχουν μια εκτίμηση για την άποψη που έχουν οι πολίτες για αυτούς (Republic of South Africa, 2011).

2.5.2 Twitter

Το Twitter αποτελεί μια υπηρεσία ουσιαστικά, όπου επιτρέπει στους χρήστες να επικοινωνούν και να ανταλλάσσουν σύντομα μηνύματα, από το κινητό τους ή από το διαδίκτυο. Οι χρήστες δημοσιεύουν Tweets, όπου μπορεί να περιέχουν φωτογραφίες ή βίντεο, με μέγεθος μέχρι 280 χαρακτήρες. Η πιο γνωστή λειτουργία του είναι τα hastags, όπου στην ουσία συγκεντρώνουν όλα τα tweets που σχετίζονται με το συγκεκριμένο θέμα. Όσον αφορά τώρα τους Δημόσιους Οργανισμούς, το Twitter είναι το πιο βασικό εργαλείο για την επικοινωνιακή διαχείριση των κρίσεων και των προβλημάτων (Republic of South Africa, 2011).

2.5.3 Instagram

Πρόκειται μια υπηρεσία που είναι διαδεδομένη και διαθέσιμη κυρίως στα κινητά τηλέφωνα, όπου οι χρήστες μπορούν δημόσια ή ιδιωτικά να δημοσιεύσουν φωτογραφίες ή βίντεο, να σχολιάσουν και στέλνουν μηνύματα (iPhone, Android, Windows Phone platforms). Στο Instagram δεν υπάρχει φίλια (friends request), αλλά η ύπαρξη followers. Άλλες λειτουργίες που υποστηρίζονται είναι τα hashtags και τα tagging (προσθήκη ετικέτας σε χρήστες, σε φωτογραφίες).

2.5.4 Blogs

Σύμφωνα με τους Laudon & Traver (2011), το blog είναι μια δημόσια προσωπική ιστοσελίδα όπου ο χρήστης του εκφράζει τις απόψεις του και ο οποιοδήποτε μπορεί να αλληλεπιδρά με αυτήν. Οι καταχωρίσεις εμφανίζονται συνήθως με χρονολογική σειρά εμφανίζοντας πρώτα τις πιο πρόσφατες.

2.5.5 Flickr

Αποτελεί μια εφαρμογή που αποθηκεύει και δημοσιεύει φωτογραφίες και είναι ανοιχτή για όλους τους χρήστες (υπάρχει δυνατότητα να παρέχεται επί πληρωμή για περισσότερα δικαιώματα) καθώς μπορούν να δημιουργήσουν λογαριασμό, να κάνουν like σε φωτογραφίες και αναρτήσεις. Ενώ μοιάζει με την εφαρμογή του Instagram, η διαφορά έγκεινται στο ότι στο

Flickr ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει φακέλους. Σύμφωνα με το Wikipedia (<https://el.wikipedia.org/wiki/Flickr>) η υπηρεσία αυτή χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση φωτογραφιών στα blogs των χρηστών.

2.5.6 LinkedIn

Το LinkedIn αποτελεί Μέσο Επαγγελματικής Δικτύωσης με το οποίο μέσω συνδέσμων γίνεται διαμοιρασμός μικρών κειμένων, πληροφοριών σπουδών και προϋπηρεσίας (Βιογραφικό Σημείωμα) και υπηρεσίες εύρεσης εργασίας. Η συγκεκριμένη εφαρμογή προσφέρει εμπιστευτικότητα καθώς δεν έχουν όλοι οι χρήστες τη δυνατότητα πρόσβασης σε προσωπικές πληροφορίες, εφόσον το έχει επιτρέψει ο χρήστης.

2.5.7 Pinterest

Αποθήκευση εικόνων με θέματα μόδας, διακόσμησης, χειροτεχνιών, προτάσεις δώρων κτλ. Πρόκειται για ένα Κοινωνικό Μέσο , όπου ο χρήστης μπορεί να δημιουργήσει το δικό του προφίλ και να αποθηκεύσει εικόνες, βίντεο κτλ τα γνωστά και ως pins.

2.6 Έννοιες , λέξεις-κλειδιά

ΟΤΑ : Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης

ΜΚΔ: Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

ΗΔ: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΚΔ : Κυπριακή Δημοκρατία

ΕΕ: Ευρωπαϊκή Ένωση

ΣΗΔ : Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Στο παρόν κεφάλαιο αξιολογούμε στοχευμένα κάποιες μελέτες που υπάρχουν και αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης τόσο σε παγκόσμιο επίπεδο όσο και σε τοπικό επίπεδο. Αφού καταγράψουμε τα από αυτές τις δύο κατηγορίες, τα συνδέουμε με τους δικούς μας προβληματισμούς.

3.1 Επισκόπηση ΗΔ

Το πρώτο θέμα διαπραγματευόμαστε είναι η μεταρρύθμιση δημόσιας υπηρεσίας της Κύπρου όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το 2017 έχει καταγραφεί μετά από στρατηγική έρευνα για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Κύπρο.

Με αυτόν τον τρόπο δημιουργήθηκε ένα ολοκληρωμένο πλάνο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχουν προταθεί 11 μεταρρυθμίσεις για την ανάπτυξη των ολοκληρωμένων πλατφορμών διαδικτυακών υπηρεσιών της Κύπρου

Στόχοι της συγκεκριμένης στρατηγικής ήταν :

- Η μείωση γραφειοκρατίας και αύξηση παραγωγικότητας στη Δημόσια Υπηρεσία.
- Η διαφάνεια.
- Η μείωση του κόστους λειτουργίας του δημοσίου - σεβασμός στα λεφτά του φορολογουμένου.
- Η καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας υπηρεσίας
- Η ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη σε 24ωρη βάση.
- Η παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών / πληροφοριών στους πολίτες.

Η Μεταρρύθμιση όπως θα δούμε και στο πιο κάτω σχήμα είναι πολύπλευρη και στηρίζεται σε πέντε πυλώνες.

- την πολιτική εποπτεία
- τις νομοθετικές ρυθμίσεις
- Την καταγραφή και την απλοποίηση των διαδικασιών
- Τη μηχανογράφηση και τις τεχνικές λύσεις καθώς και τα πληροφοριακά συστήματα
- τον οριζόντιο συντονισμό όλων των τμημάτων δημοσίου

Πολύπλευρη μεταρρύθμιση



Εικόνα 4 Πολύπλευρη Μεταρρύθμιση

Η αρμονική συνεργασία και η συνδεσιμότητα των πιο πάνω πυλώνων είναι απαραίτητη για τη σωστή ανάπτυξη του συστήματος ΗΔ.

Οι δράσεις οι οποίες διεκπεραιώθηκαν είναι οι εξής:

- Καταγραφή όλων των διαδικασιών του δημοσίου για πρώτη φορά με βάση πρότυπο έγγραφο. Καταγράφηκαν συνολικά 600 διαδικασίες¹²
- Εντοπίστηκαν και καταγράφηκαν οι διαδικασίες για τις οποίες απαιτείται η φυσική παρουσία των πολιτών κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το δημόσιο. Ο αριθμός φτάνει τις 150.¹³ Εντοπίστηκαν και οι σχετικές νομοθετικές ρυθμίσεις και στο στάδιο αυτό τυγχάνει επεξεργασίας, η κατάργηση των σχετικών νομοθετικών ρυθμίσεων εάν δεν συντρέχουν σοβαροί λόγοι που η φυσική

¹² <https://dsa.cy/the-dsa/vision-and-objectives>

¹³ <https://dsa.cy/the-dsa/organisational-structure>

παρουσία πρέπει να διατηρηθεί (π.χ έκδοση βιομετρικής ταυτότητας και διαβατηρίου)

- Διόρθωση ανομοιομορφίας διαδικασιών Επαρχιακών Διοικήσεων / ΚΕΠ και εντοπισμός διαδικασιών για απλοποίηση
- Εκπαίδευση Λειτουργών/Χρηστών
 - Καθορισμός Λειτουργών/Χρηστών από όλα τα Τμήματα/Υπηρεσίες και εκπαίδευση τους
 - Επικαιροποίηση υφιστάμενων διαδικασιών
 - Δημιουργία νέων διαδικασιών
 - Κατάργηση διαδικασιών που δεν βρίσκονται πλέον σε ισχύ
- Δημιουργία/Σχεδιασμός ιστοσελίδας
 - Συνεργασία ΜΔΜ και ΤΥΠ για σχεδιασμό ιστοσελίδας - Ολοκλήρωση
- Διαδικτυακή πλατφόρμα κτηματολογίου – DLS PORTAL portal.dls.moi.gov.cy
- Αναβάθμιση ηλεκτρονικού συστήματος πληρωμών ΥΚΑ
 - Πληρωμή εισφορών μέσω διαδικτύου με δυνατότητα ΑΥΤΟΜΑΤΗΣ εισαγωγής της Κατάστασης Αποδοχών και Εισφορών των εργοδοτούμενων μιας επιχείρησης
 - Ευκαιρία σε επιχειρήσεις να καταβάλουν εύκολα, γρήγορα και χωρίς επιπρόσθετη δαπάνη τις εισφορές για λογαριασμό των εργοδοτούμενων τους
 - Μείωση χρόνου αναμονής και επί τόπου επισκέψεων στα Επαρχιακά Γραφεία των ΚΑ
- Πλατφόρμα σχεδίων χορηγιών σε ΜΜΕ
 - Δυνατότητες ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων, διαχείρισης αιτήσεων και διαδικτυακής ενημέρωσης
 - Απόκτηση συνολικής εικόνας και παρακολούθηση για τα ποιοι λαμβάνουν επιχορηγήσεις από τις υπηρεσίες του δημοσίου
- Δημιουργία της ΕΘΝΙΚΗΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΗΣ ΠΥΛΗΣ ΑΝΟΙΚΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ www.data.gov.cy.
 - Άνοιγμα δημόσιων δεδομένων – πραγματική μεταρρύθμιση
 - Η Κύπρος κατατάσσεται, με πρόσφατη ανακοίνωση της ΕΕ, στην 4η θέση όσον αφορά την πρόοδο που έχει επιτύχει στη διάθεση δεδομένων του δημοσίου, στο κοινό, τους ερευνητές και τον επιχειρηματικό κόσμο
 - Τα δημόσια δεδομένα παρέχονται εύκολα και ηλεκτρονικά μέσω του www.data.gov.cy και οι υπηρεσίες του δημοσίου αποκτούν πρόσβαση σε δεδομένα άλλων δημόσιων υπηρεσιών, κάτι που στο παρελθόν ήταν ανέφικτο

- Μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τον επιχειρηματικό κόσμο, από τα start ups, από τους ερευνητές και τους ακαδημαϊκούς για τη δημιουργία καινούργιων ιδεών, συμβάλλοντας έτσι στη στήριξη της οικονομίας και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας
- Το Νοέμβριο 2015, 120 σύνολα δημόσιων δεδομένων, εγγράφων και πληροφοριών από 10 φορείς του δημοσίου, διατίθεντο στην εθνική διαδικτυακή πύλη.¹⁴
- Σήμερα, και μετά από εντατική δουλειά, 900 σύνολα δημόσιων δεδομένων από 60 φορείς είναι ανοικτά, προσβάσιμα για αξιοποίηση και περαιτέρω χρήση, από πολίτες, επιχειρήσεις και ερευνητικά κέντρα¹⁵. Ο κατάλογος συνεχώς ανανεώνεται και εμπλουτίζεται με στόχο σταδιακά όλα τα δημόσια δεδομένα να είναι ανοικτά, σε επεξεργάσιμη μορφή και σε καλή ποιότητα
- Ενίσχυση της διαφάνειας, της λογοδοσίας, της επιχειρηματικότητας και της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης.
- Άνοιγμα δημόσιων δεδομένων – μεταρρύθμιση – επιχειρηματικότητα – διευκόλυνση της καθημερινότητας των πολιτών

Μετά από την εφαρμογή ανοικτής διάθεσης δεδομένων, έχουν δημιουργηθεί εφαρμογές όπως:

- Fuel Finder CY¹⁶: Δίνει πληροφόρηση για όλες τις τιμές των καυσίμων σε σχέση με τη θέση που βρίσκεται ο χρήστης, ανά περιοχή, επαρχία και ανά εταιρεία
- Map Cyprus:¹⁷ Ο χρήστης μπορεί να αναζητήσει στο κινητό του τηλέφωνο οποιαδήποτε διεύθυνση ή σημείο ενδιαφέροντος στην Κύπρο, με εύκολο και έξυπνο τρόπο, με βάση ένα ενημερωμένο και λεπτομερή χάρτη της Κύπρου
- Traffic for Cyprus: Εφαρμογή μέσω της οποίας δίνονται πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο για την κυκλοφορία στη Λευκωσία, και το υπεραστικό δίκτυο, οδικά έργα σε εξέλιξη, διαθέσιμες θέσεις στάθμευσης στο κέντρο της Λευκωσίας, σχεδιασμό διαδρομής και άλλες πληροφορίες.
- Cyprus Tourist Guide¹⁸: Ένας πλήρης τουριστικός οδηγός για επισκέπτες στην Κύπρο. Ο οδηγός διαθέτει πληροφορίες για περισσότερα από 300 αξιοθέατα (αρχαιολογικούς χώρους, θρησκευτικούς χώρους, μουσεία, παραλίες, κτλ)

¹⁴ www.data.gov.cy

¹⁵ https://www.data.gov.cy/search/field_topic

¹⁶ <https://cyprusfuelguide.com/>

¹⁷ <https://www.google.com/maps/>

¹⁸ <https://www.visitcyprus.com/>

- Cyprus Elections Results Visualising Tool¹⁹: Διαδικτυακή εφαρμογή εναλλακτικής απεικόνισης των εκλογικών αποτελεσμάτων μέσω διαδραστικών γραφημάτων και χαρτών.
- Κυπριακή Πηγή Νομικής Πληροφόρησης – CYLAW²⁰: Ελεύθερη πρόσβαση σε κυπριακές και διεθνείς πηγές νομοθεσιών, αποφάσεων δικαστηρίων.

3.1.1 Η πλατφόρμα Your Europe²¹

Η συγκεκριμένη πλατφόρμα έχει δημιουργηθεί για να συνενώσει της εθνικής και δημόσιες υπηρεσίες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης Με απώτερο σκοπό την πρόσβαση των πολιτών των εταιριών και τον οργανισμό σε μία ενιαία ευρωπαϊκή πλατφόρμα πληροφοριών έτσι ώστε λειτουργίες Ευρωπαϊκής Ένωσης να έχω πρόσβαση σε δεδομένα υποστηρίζουν τις καθημερινές τους δραστηριότητες και διαδικασίες.

Παρακάτω αποτυπώνουμε τον τρόπο λειτουργίας της πλατφόρμας.

- Ένα ψηφιακό ενιαίο σημείο πρόσβασης που δημιουργήθηκε στο youreurope.eu
- Οι ενωσιακές και εθνικές δημόσιες υπηρεσίες ενοποιούνται σε μία πύλη
- Παρέχει σε άτομα και εταιρείες τις πληροφορίες και την υποστήριξη που χρειάζονται για να δραστηριοποιούνται ευκολότερα σε άλλες χώρες της ΕΕ
- Συμβάλλει στη δημιουργία της γνήσιας ενιαίας ψηφιακής αγοράς
- Υπηρεσία μίας στάσης - πληροφορίες για τη ζωή, τη μετεγκατάσταση, την εργασία και τη δραστηριοποίηση σε άλλες χώρες της ΕΕ
- Καθοδήγηση - κανόνες, διοικητικές διαδικασίες και βήματα σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο
- 23 γλώσσες
- Αξιοπιστία - αναζητά πληροφορίες μόνο από επίσημες, επιβεβαιωμένες πηγές
- Οι πληροφορίες, οι διαδικασίες και οι υπηρεσίες υποστήριξης για πολίτες και εταιρείες είναι επικαιροποιημένες και εντοπίζονται εύκολα
- Οι χρήστες πρέπει να παρέχουν ανατροφοδότηση όσον αφορά την ποιότητα των πληροφοριών και των υπηρεσιών

3.1.1.1 Στόχοι της Πλατφόρμας έως τα τέλη του 2023

¹⁹ <https://live.elections.moi.gov.cy/>

²⁰ <http://www.cylaw.org/>

²¹ <https://europa.eu/youreurope/>

- ✓ 21 σημαντικές διοικητικές διαδικασίες να έχουν γίνει ψηφιακές
- ✓ Θα ισχύει η αρχή «Μόνον άπαξ» για την υποβολή διοικητικών εγγράφων
- ✓ Ψηφιοποίηση τοπικής και περιφερειακής διοίκησης
- ✓ μείωση διοικητικού φόρτου και μετασχηματισμός της διοίκησης σε μια διοίκηση χωρίς χαρτί.
- ✓ σημαντική εξοικονόμηση κόστους και χρόνου για τους χρήστες
- ✓ τόνωση της ευρωπαϊκής κινητικότητας και οικονομίας
- ✓ παρότρυνση των εταιρειών να αναπτύσσονται και να διευρύνονται
- ✓ συνδρομή προς τους πολίτες για τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων τους και την αξιοποίηση των ευκαιριών που μπορεί να προσφέρει η ΕΕ

3.1.2 Η επιρροή του Κορονοϊού στη ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανά το Παγκόσμιο

Η εμφάνιση του COVID-19 αποκάλυψε πόσο απροετοίμαστες ήταν οι περισσότερες κυβερνήσεις να αντιμετωπίσουν μια εκτεταμένη παγκόσμια κρίση, αλλά τα τελευταία δύο χρόνια η πανδημία οδήγησε τις προσπάθειες για την επίτευξη του μετασχηματισμού της ψηφιακής κυβέρνησης για την υποστήριξη της οικοδόμησης μιας βιώσιμης και ψηφιακά ανθεκτικής κοινωνίας.

Ο COVID-19 έδωσε στις κυβερνήσεις την ευκαιρία να δείξουν ότι μπορούν να διαδραματίσουν κεντρικό ρόλο για αντιμετώπιση προκλήσεων σε ολόκληρη την κοινωνία. Η πανδημία ανάγκασε τις κυβερνήσεις και τις κοινωνίες να στραφούν προς τις ψηφιακές τεχνολογίες για να ανταποκριθούν στην κρίση πολύ γρήγορα, και να επιλύσουν τις κοινωνικοοικονομικές επιπτώσεις.

Οι νέες τεχνολογίες έχουν διαδραματίσει κρίσιμο ρόλο στις κυβερνητικές προσπάθειες για τον συντονισμό της πανδημίας με αποτέλεσμα τη δημόσια συνεργασία κατά τη διάρκεια της κρίσης, διατηρώντας τις κοινωνίες λειτουργικές κατά την συγκεκριμένη περίοδο του lockdown.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας, πολλές χώρες έχουν υιοθετήσει πολιτικές και έχουν εφαρμόσει στοχευμένες πρωτοβουλίες στην αύξηση της συνδεσιμότητας, με έμφαση στην προσέλκυση περισσότερων ατόμων διαδικτυακά.

Ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου αυξήθηκε από 4,1 δισεκατομμύρια το 2019 σε 5,2 δισεκατομμύρια το 2022.²²

²² <https://unric.org/el>

Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία της Διεθνούς Ένωσης Τηλεπικοινωνιών (ITU) αναφέρει ότι ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου αυξήθηκε κατά 782εκατομμύρια (17 τοις εκατό) κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου.²³

Οι ψηφιακές εξελίξεις και η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν αναπτυχθεί πολύ όσο αφορά την υγειονομική περίθαλψη και την εκπαίδευση.

Οι κυβερνήσεις έχουν κάνει τις ψηφιακές τεχνολογίες βασικό συστατικό της απόκρισής τους στον COVID-19 και έχουν εφαρμόσει στρατηγικές για τη βελτίωση του συντονισμού και της επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων φορέων και επίσης πλέον έχουν δώσει σε κατοίκους εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες για την κατάσταση της δημόσιας υγείας.

Ο στόχος ήταν να ενδυναμώσει την επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών και να υποστηρίξει την ανοιχτή ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της Πολιτείας και πωλητών προκειμένου να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις που οφείλονται στην πανδημία.

Οι ψηφιακές τεχνολογίες χρησιμοποιούνται επίσης για τη βελτίωση της παροχής εμβολίων. Ο Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) δημιούργησε μια ψηφιακή πλατφόρμα που επιτρέπει την παρακολούθηση των εμβολίων από την παραγωγή έως την διανομή, συμβάλλοντας στη διασφάλιση καλύτερου συντονισμού μεταξύ των διαφόρων φορέων οι οποίοι εμπλέκονται στη

Οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν αποτελέσει βασικό συστατικό των προσπαθειών αντιμετώπισης του COVID-19 στους διεθνείς φορείς. Για παράδειγμα, κατά τους πρώτους μήνες της πανδημίας, η Ευρώπη συνεργάστηκε με το Περιφερειακό Γραφείο Κεντρικής Ασίας του Ταμείου των Ηνωμένων Εθνών για τα Παιδιά (UNICEF ECARO) και με τον οργανισμό και την EPAM Systems για την ανάπτυξη του HealthBuddy Covid-19, μιας εφαρμογής chatbot η οποία αποτελεί αξιόπιστη πηγή πληροφοριών και συμβουλών για τον COVID-19. Περίπου ένα χρόνο αργότερα, η ECARO συνδέθηκε με τον ΠΟΥ/Ευρώπη για την ανάπτυξη του HealthBuddy+ για την παροχή επαληθευμένων πραγματικών πληροφοριών σχετικά με COVID-19 και να εμπλακούν ενεργά οι κοινότητες στην αναφορά φημών και στην πρόληψη της εξάπλωσης παραπληροφόρησης.

Η εικονική επικοινωνία έχει γίνει ο κανόνας, αντικαθιστώντας πολλές από τις συμβατικές προσεγγίσεις στο τομέα της εργασίας, και της επικοινωνίας με διαφορετικούς ενδιαφερόμενους φορείς και να παρέχουν υπηρεσίες στον δημόσιο τομέα. Έχουν προκύψει πρότυπα λειτουργίας που επιτρέπουν μεγαλύτερη προσαρμοστικότητα και συνεργασία.

Οι Κυβερνήσεις πέτυχαν τον ψηφιακό μετασχηματισμό μεταβαίνοντας σε υπηρεσίες που βασίζονται σε cloud, όπως η Microsoft Office 365 και Amazon Web Services για καλύτερη παραγωγικότητα, ασφάλεια και συνεργασία. Οι διαδικτυακές πλατφόρμες βίντεο είναι βολικές και διευκολύνουν την αυξημένη αλληλεπίδραση σε πολλαπλά περιβάλλοντα. Η συμμετοχή της κοινωνίας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει γίνει πιο περιεκτική, και έτσι μπορούν όλοι οι ενδιαφερόμενοι να συμμετέχουν τώρα σε μέσα ηλεκτρονικών φόρουμ. Η συνεργασία σε πλατφόρμες εικονικής συνεργασίας επιτρέπει κυβερνητικές υπηρεσίες και μέλη της κοινότητας

²³ <https://unric.org/>

να επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο και να μοιράζονται ιδέες και πληροφορίες που μπορούν να βελτιώσουν την ποιότητα ζωής ή να τονώσουν την οικονομική πρόοδο.

Το Zoom και το Microsoft Teams έχουν πάρει τη θέση των συμβατικών συναντήσεων γραφείου και της οπτικής επαφής η εποπτεία δεν είναι πλέον δεδομένη. Η διαδικτυακή εκπαίδευση είναι διαθέσιμη εδώ και πολλά χρόνια αλλά παραδοσιακά αποτελούσε μια εξειδικευμένη επιλογή ή πρόσθετο. Με τους περιορισμούς μετακίνησης λόγω πανδημίας, η εξ αποστάσεως εκπαίδευση έγινε ο υποχρεωτική σε πολλά περιβάλλοντα για μεγάλο χρονικό διάστημα.

3.1.3 Παρατηρήσεις για τη πιο πάνω βιβλιογραφική επισκόπηση για τη ΗΔ

Παρατήρηση 1

Το πρώτο το οποίο καταγράφεται παρατηρώντας πιο πάνω βιβλιογραφική επισκόπηση είναι ότι Η κυπριακή κυβέρνηση έχει επενδύσει αρχικά στην κατοχύρωση στρατηγικής για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον τόπο μας, και αφετέρου έχει δώσει προτεραιότητα στη δημιουργία διαδικτυακών Συστημάτων για όλες τις υπηρεσίες της.

Παρατήρηση 2

Για να επιτευχθεί πιο πάνω στρατηγική οι κρατικές υπηρεσίες έχουν μεριμνήσει στην παροχή των δικών τους δεδομένων είτε αυτά αφορούν διαδικασίες και διεργασίες τρέχουν για τις καθημερινές τους λειτουργίες είτε αυτά αφορούν τον οποιοδήποτε αλληλεπιδρά με τις εν λόγω υπηρεσίες του Κράτους.

Παρατήρηση 3

Η πιο πάνω ανάπτυξη της στρατηγικής αφορά υπηρεσίες του Κράτους όχι μεμονωμένα μία υπηρεσία. αυτό το γεγονός δυσκολεύει την άμεση εφαρμογή της στρατηγικής αλλά σε βάθος χρόνου Πιθανόν να επιφέρει καλύτερα αποτελέσματα.

Παρατήρηση 4

Η Ευρωπαϊκή Ένωση εδώ και πάρα πολλά χρόνια επενδύει εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. τα τελευταία όμως χρόνια έχει εκτελέσει κάποιες δράσεις έτσι ώστε να υποστηρίξει τα κράτη-μέλη της στο να εντάξουν καινοτομικές πλατφόρμες υπηρεσιών και να προσφέρουν διαδικτυακά της υπηρεσίες τους

Παρατήρηση 5

Επιπλέον η Ευρωπαϊκή Ένωση προσφέρει τα τελευταία χρόνια πάρα πολλά κονδύλια για το ψηφιακό μετασχηματισμό τόσο των οργανισμών όσο και των εταιρειών.

Παρατήρηση 6

Παρατηρώντας τις δράσεις της πλατφόρμας Your Europe αντιλαμβανόμαστε εύκολα ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση επειδή πλέον και στον ανθρώπο-κεντρικό ψηφιακό μετασχηματισμό. Δηλαδή έχει δημιουργήσει τεράστιες βάσεις δεδομένων και εργαλεία για πρόσβαση των πολιτών της στις υπηρεσίες που παρέχει.

Παρατήρηση 7

Αξιολογώντας την έρευνα που έχει γίνει για την επιρροή του κορονοϊού στην αναβάθμιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά το παγκόσμιο, παρατηρούμε ότι εξ ανάγκης έχουν

επισπεφτεί αρχικά δημιουργία νέων καινοτόμων ψηφιακών εργαλείων επικοινωνίας και η εκμάθηση αυτών των εργαλείων από τους χρήστες.

Παρατήρηση 8

Προφανώς και σε καμία περίπτωση δεν θα ήθελε κανείς να έρθει αυτή η ανάπτυξη εξαιτίας μιας παγκόσμιας πανδημίας. παρόλα τα προβλήματα που έχουν προκύψει από την Πανδημία του κορονοϊού είναι ξεκάθαρο ότι τόσο οι πολίτες όσο Ποιοι οργανισμοί έχουν πλέον υιοθετήσει τις νέες πρακτικές διαδικτυακής αλληλεπίδρασης μεταξύ τους.

Παρατήρηση 9

Τέλος είναι πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι παρατηρείται συνεργασία μεταξύ των κυβερνήσεων και των οργανισμών γεγονός που επιτρέπει την αξιόπιστη καταγραφή πληροφοριών

3.2 Μέσα κοινωνικής δικτύωσης στην κυβέρνηση: Οφέλη, προκλήσεις και τακτικές

Υπάρχουν πολλά βασικά οφέλη από τη χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην κυβέρνηση και στους οργανισμούς, συμπεριλαμβανομένων των επικοινωνιών κρίσεων, της ευαισθητοποίησης για τις εκστρατείες και πολλά άλλα. (Claire Beveridge, Tony Tran, 13 Οκτωβρίου 2022)

Βασικά οφέλη των μέσων κοινωνικής δικτύωσης στην κυβέρνηση

Αλληλεπίδραση με το κοινό

Το τμήμα Υπηρεσίας Τροχαίας της Αστυνομίας του Τορόντο, για παράδειγμα, φιλοξενεί τακτικές συνεδρίες AMA (ρωτήστε με οτιδήποτε) στο TikTok. Ένας εκπρόσωπος θέτει ερωτήσεις σχετικά με τα πάντα, από το αν οι τοκετοί μπορούν να ανάψουν κόκκινα φανάρια μέχρι τη νομιμότητα των τιμονιών μετά την αγορά.

Η επικοινωνία και η ενασχόληση με τους πολίτες θα συμβάλει στη δημιουργία και στην οικοδόμηση αξιοπιστίας και εμπιστοσύνης,

Η εκπρόσωπος των ΗΠΑ για την 14η περιφέρεια του Κογκρέσου της Νέας Υόρκης, Alexandria Ocasio-Cortez (κοινώς γνωστή ως AOC), το έκανε με τεράστιο αντίκτυπο μέσω του λογαριασμού της στο Twitter.²⁴

Με το να είναι αυθεντικά ο εαυτός της και χρησιμοποιώντας φωτογραφίες για να υποστηρίξει τα ανέκδοτα και τα γεγονότα που μοιράζεται με τους ψηφοφόρους της, η AOC έχει αυξήσει σημαντικά τους ακόλουθούς της και δημιούργησε μια προσωπική επωνυμία για τον εαυτό της που είναι συγγενής, ειλικρινής και καλόπιστη. Αυτή η αυθεντική προσέγγιση βοήθησε την AOC να κλιμακώσει την παρουσία της στην πλατφόρμα κατά 600% σε επτά μήνες.

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης εξανθρωπίζουν επίσης τους πολιτικούς και τους καθιστούν πιο προσιτούς και υπόλογους στο ευρύ κοινό. Φυσικά, αυτό μπορεί να αποτύχει εάν ένας πολιτικός δημοσιεύει περιεχόμενο που θεωρείται κοινωνικά απαράδεκτο. Αυτή είναι η προειδοποίησή σας ότι όποιος είναι υπεύθυνος για έναν κυβερνητικό λογαριασμό στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης πρέπει να γνωρίζει τι είναι και τι δεν είναι αποδεκτό να μοιραστεί (σε κοιτάμε, Anthony Weiner!)

²⁴ <https://blog.hootsuite.com/social-media-government/>

Επικοινωνία εν καιρώ κρίσης

Έχουν συμβεί περισσότερες από αρκετές κρίσεις σε όλο τον κόσμο τα τελευταία χρόνια. Η πανδημία του COVID-19, το Brexit, η εξέγερση της 6ης Ιανουαρίου και η κατοχή της Ουκρανίας από τις ρωσικές δυνάμεις είναι μερικές περιπτώσεις όπου επιλογές εκτός του ελέγχου του ευρύτερου κοινού ή αποφάσεις νομοθετών έχουν επηρεάσει τον κόσμο.

Όταν συμβαίνουν γεγονότα όπως αυτά που αναφέρονται παραπάνω, οι άνθρωποι στρέφονται στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να αναζητήσουν και να αντλήσουν πληροφορίες, να ενημερώνονται για τα τελευταία νέα και να καταπνίγουν τους φόβους τους γελώντας με μερικά μιμείδια (memes).

Οι άνθρωποι προσβλέπουν επίσης στην κυβέρνηση για ηγεσία όταν οι καιροί δυσκολεύουν, επομένως είναι λογικό οι νομοθέτες, οι πολιτικοί και οι κυβερνήσεις να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης ως πλατφόρμα για τη διαχείριση των επικοινωνιών κρίσεων και την παροχή τακτικών, επίσημων ενημερώσεων στους πολίτες σε όλο τον κόσμο.

Από την άλλη πλευρά, μια κρίση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορούν γρήγορα να γίνουν πρόσφορο έδαφος για παραπληροφόρηση. Για παράδειγμα, κατά τη διάρκεια της πανδημίας του COVID-19, σχεδόν το 50% των ενηλίκων των ΗΠΑ είδε πολλές ή ψευδείς ειδήσεις σχετικά με την κρίση και σχεδόν το 70% λέει ότι οι ψεύτικες ειδήσεις προκαλούν μεγάλη σύγχυση.²⁵

Για να αντιμετωπιστεί αυτό, οι κυβερνήσεις πρέπει να επενδύσουν στην ακρόαση μέσω κοινωνικής δικτύωσης για να τις βοηθήσουν να εντοπίσουν ανακρίβειες και να ανταποκριθούν ανάλογα — ειδικά καθώς οι πολίτες θα αναζητούν κυβερνητικούς λογαριασμούς κοινωνικών μέσων για να τους παρέχουν ακριβείς και αντικειμενικές πληροφορίες.

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης δεν είναι απλώς ένα μέρος όπου οι επιχειρήσεις μπορούν να μοιράζονται την τελευταία κυκλοφορία προϊόντων τους ή να αναπτύσσουν την επιχείρησή τους με αφοσίωση και κοινότητα. Οι πολιτικοί κατανοούν τη δύναμη ενός εικονικού δημαρχείου να λανσάρει τις δικές τους πρωτοβουλίες και ιδέες.

Επιπλέον, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι ένας εξαιρετικός χώρος για τη δοκιμή μηνυμάτων καμπάνιας. Η στρατηγική είναι χαμηλά πονταρίσματα και λαμβάνετε άμεσα σχόλια από ανθρώπους σε όλο τον κόσμο. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι επίσης μια ευκαιρία να γίνετε viral, να δείτε τι είναι μοντέρνο και να μετρήσετε τη συνάφειά σας.

Οι πολιτικοί μπορούν επίσης να χρησιμοποιήσουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να ευθυγραμμιστούν με πρωτοβουλίες και τάσεις. Στο παρακάτω παράδειγμα, η αμερικανίδα γερουσιαστής Elizabeth Warren λέει στο ακροατήριό της ποια είναι η θέση της στην κατάσταση US Roe εναντίον Wade.

²⁵ <https://blog.hootsuite.com/social-media-government/>

Οι πολιτικές εκστρατείες γίνονται με δωρεές, επομένως η εξοικονόμηση χρημάτων βρίσκεται πάντα στην πρώτη γραμμή της λήψης αποφάσεων της κυβέρνησης. Πολύ πριν υπάρξουν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, οι πολιτικοί και οι κυβερνήσεις έπρεπε να χρησιμοποιήσουν τα παραδοσιακά μέσα ενημέρωσης, π.χ. τηλεοπτικές θέσεις για διαφημίσεις, εφημερίδες και φυλλάδια από πόρτα σε πόρτα, για να αυξήσουν το προφίλ των υποψηφίων. Αυτό ήταν υψηλό κόστος και είχε ανυπολόγιστο αντίκτυπο.

Αντίθετα, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρέχουν στην κυβέρνηση ένα σημείο εισόδου χαμηλού πονταρίσματος για να αυξήσει την ευαισθητοποίηση για τις πρωτοβουλίες της, να αναπτύξει προσωπικές επωνυμίες και να αλληλεπιδράσει με το ευρύ κοινό. Η στρατηγική είναι πλήρως μετρήσιμη, επομένως μπορείτε να δείτε ενεργά πώς δαπανάται ο προϋπολογισμός της καμπάνιας σας και ποιες καμπάνιες κοινωνικής δικτύωσης έχουν τον πιο σημαντικό αντίκτυπο.

Η αποστολή μηνυμάτων είναι δύσκολη για να γίνει σωστά

Το 2014, η Νότια Ντακότα ξεκίνησε μια εκστρατεία για να προειδοποιήσει τους ανθρώπους να μην τραντάζουν το τιμόνι όταν στρίβουν στον μαύρο πάγο. Το hashtag που επιλέχθηκε από το Υπουργείο Δημόσιας Ασφάλειας της πολιτείας; Το σεξουαλικά προκλητικό διπλό ερωτικό "Don't Jerk and Drive".²⁶

Τελικά, η εκστρατεία αποσύρθηκε και ο Trevor Jones, γραμματέας του Υπουργείου Δημόσιας Ασφάλειας, είπε σε μια δήλωση: «Αυτό είναι ένα σημαντικό μήνυμα ασφάλειας και δεν θέλω αυτό το υπαινιγμό να αποσπάσει την προσοχή από τον στόχο μας να σώσουμε ζωές στο δρόμο." Δίκαιο!

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και οι κυβερνητικές επικοινωνίες δεν λειτουργούν πάντα όπως θα έπρεπε, και μερικές φορές, ακόμη και αυτό που φαίνεται σαν η μεγαλύτερη ιδέα εκστρατείας μπορεί να αποτύχει.

Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης είναι ένα μέρος όπου δημιουργούνται πρωτοσέλιδα, καταγίδες και μοιράζονται απόψεις. Δυστυχώς, αυτό μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο σε ευαίσθητες ή ευαίσθητες πολιτικές καταστάσεις.

Τον Φεβρουάριο του 2022, η star του WNBA και Αμερικανίδα υπήκοος Brittney Griner συνελήφθη στη Ρωσία με ισχυρισμό για λαθρεμπόριο ναρκωτικών, αλλά ελάχιστα έως καθόλου φανφάρες δημιουργήθηκαν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης — ούτε καν ένα trending #FreeBrittney.²⁷

Η απόφαση να μην ευαισθητοποιηθεί η περίπτωση της Brittney ήταν μια συνειδητή επιλογή λόγω της πολιτικής έντασης μεταξύ των ΗΠΑ και της Ρωσίας σχετικά με την κατοχή της Ουκρανίας. Η σκέψη είναι ότι η ιδιότητα της Γκρίνερ ως μαύρης, ανοιχτά λεσβίας αθλήτριας θα μπορούσε να την οδηγήσει στο να γίνει πολιτικό πiónι στις έντονες διαπραγματεύσεις μεταξύ Ρωσίας και ΗΠΑ σχετικά με τη σύγκρουση στην Ουκρανία.

²⁶ <https://blog.hootsuite.com/social-media-government/>

²⁷ <https://blog.hootsuite.com/social-media-government/>

Όσον αφορά την υπόθεση, δεν υπήρξε καμία δημόσια έκκληση από τον Πρόεδρο Τζο Μπάιντεν ή άλλους υψηλόβαθμους αξιωματούχους των ΗΠΑ για να ευαισθητοποιηθεί η κατάσταση του Γκρίνερ και προς το παρόν, ίσως αυτό είναι το καλύτερο που πρέπει να κάνουμε.

3.3 Επισκόπηση Κοινωνικών Μέσων Δικτύωσης

Παρατήρηση 1

Παρατηρώντας τη διεθνή βιβλιογραφία που αφορά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την αξιοποίησή τους από οργανισμούς και κυβερνήσεις βλέπουμε ότι η πιο άμεση ενημέρωση πλέον εκτελείται από τις σελίδες κοινωνικής δικτύωσης.

Παρατήρηση 2

Είναι πολύ σημαντικό να αναφέρουμε ότι τόσο στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση Οι κυβερνήσεις ενημερώνουν τους πολίτες τους κυρίως από το Twitter ενώ στην Κύπρο το συγκεκριμένο μέσο δικτύωσης δεν είναι και τόσο διαδεδομένο

Παρατήρηση 3

Παρόλο οι οργανισμοί και οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν για ενημέρωση τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης παρατηρείται πολλές φορές ότι αν δεν γίνει σωστή αξιοποίηση τους , οι χρήστες αντί να αφουγκραστούν τις πληροφορίες διακωμωδούν τον τρόπο που παρέχονται.

Παρατήρηση 4

Είναι Κοινώς αποδεκτό ότι στην Κύπρο ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των πολιτών από ηλικίες 16 μέχρι και 75 χρόνων έχουν τη δυνατότητα αλλά και την ικανότητα να χρησιμοποιούν τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Παρατήρηση 5

Άρα το πιο πάνω γεγονός όμως αξιολογούνται τόσο για σκοπούς ενημέρωσης Όσο για σκοπούς ψυχαγωγίας. Αυτό έχει να κάνει με την κουλτούρα του λαού μας και την υιοθέτηση το κοινωνικό μέσο δικτύωσης ως μέσα ενημέρωσης και επικοινωνίας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

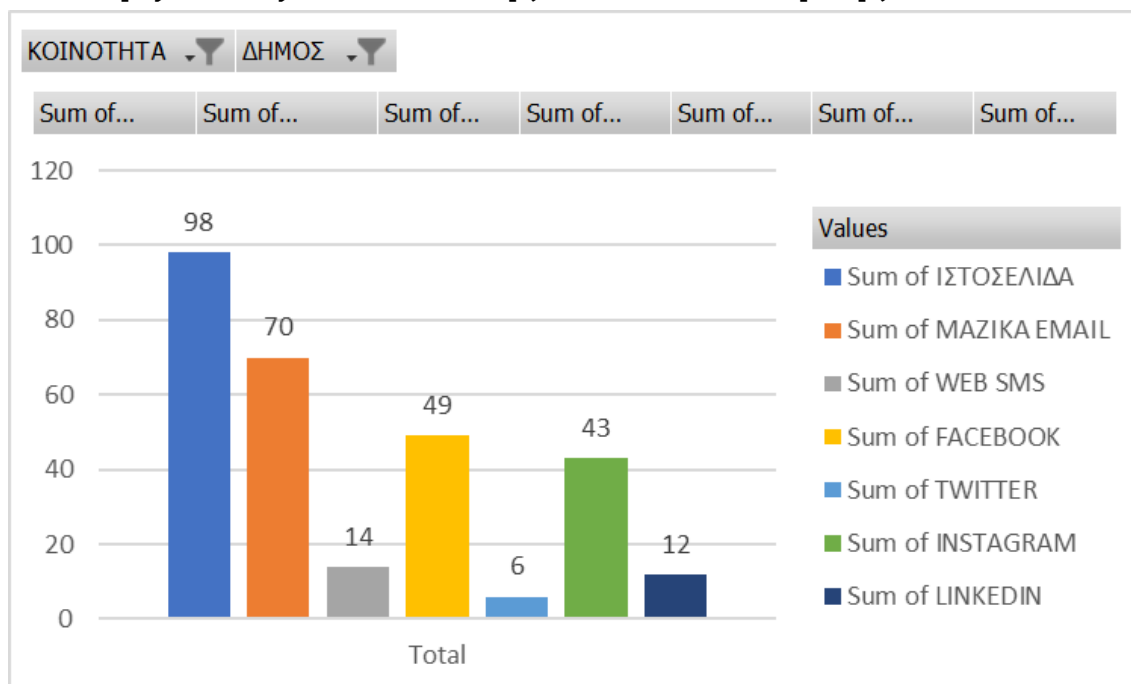
Ποσοτική Έρευνα

Σε αυτό το κεφάλαιο παραθέτουμε τα αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας που έχει πραγματοποιηθεί σε κοινοτικά συμβούλια και δήμους της τοπικής αυτοδιοίκησης της Κύπρου με θέμα την αξιοποίηση των κοινωνικών μέσων Δικτύωσης και τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά την καθημερινή τους ενασχόληση.

Η εν λόγω έρευνα έχει γίνει με ταυτόχρονη παρακολούθηση στους χώρους των κοινοτικών Συμβουλίων και των Δήμων. Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα Α. Για τους σκοπούς της έρευνας έχουν ερωτηθεί 116 οργανισμοί από τους οποίους 108 ήταν κοινοτικά συμβούλια και 8 δήμοι της της Λευκωσίας και Λεμεσου. Η εν λόγω έρευνα είναι μια από τις μεγαλύτερες σε αριθμό συμμετεχόντων οργανισμών και διεξήχθη από τον Ιανουάριο 2019 μέχρι τον Οκτώβριο 2022.

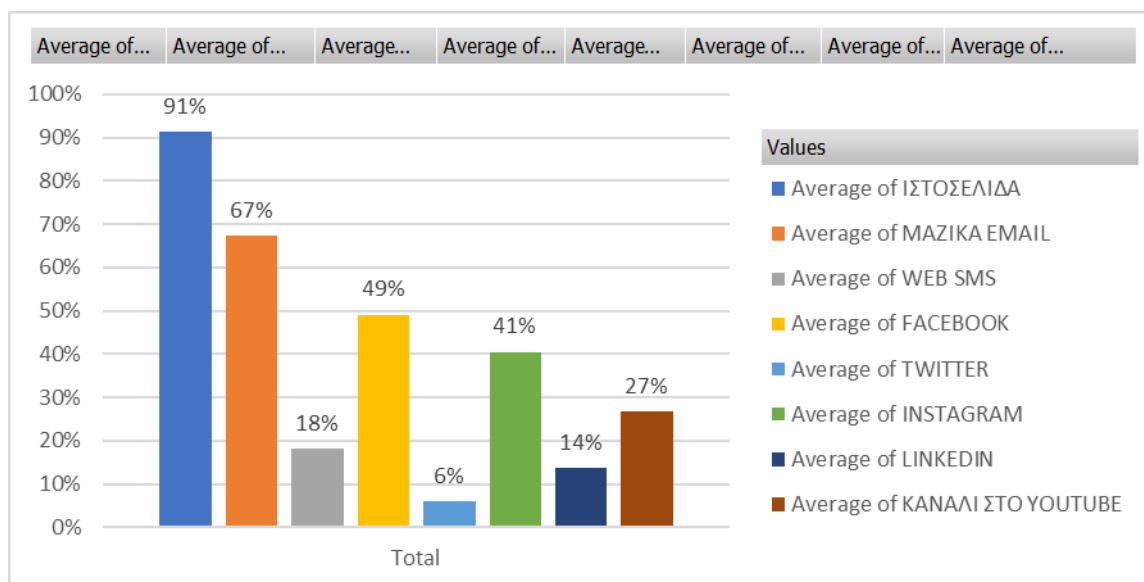
Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο απεικονίζονται τα αποτελέσματα με γραφικές παραστάσεις και ακολούθως σχολιάζονται τα δεδομένα που έχουν εξαχθεί από την έρευνα.

4.1 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ΚΜΔ



Γράφημα 1 Αξιοποίηση Κοινωνικών Μέσων από τους ΟΤΑ

Γράφημα 2 Αξιοποίηση Κοινωνικών Μέσων από τους ΟΤΑ



Γράφημα 3 Αξιοποίηση Κοινωνικών Μέσων από τους ΟΤΑ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ

Γράφημα 4 Αξιοποίηση Κοινωνικών Μέσων από τους ΟΤΑ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ

Παρατηρώντας το Γράφημα 2 που αφορά την αξιοποίηση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης, βλέπουμε ότι 91% των οργανισμών έχει ιστοσελίδα. Κατόπιν παρατήρησης στο χορό των οργανισμών αυτών έχει παρατηρηθεί ιστοσελίδες αξιοποιούνται για ενημέρωση άλλα και για εξυπηρέτηση των πολιτών σε θέματα επικοινωνίας και σε θέματα αποπληρωμή. το πρόβλημα που έχει καταγραφή είναι ότι οι περισσότεροι υπάλληλοι των οργανισμό τοπικής αυτοδιοίκησης δεν έχουν άμεση πρόσβαση στους ιστοχώρους τους Και πρέπει να ενημερώνουν τους παρόχους των ιστοσελίδων και οποιοσδήποτε αλλαγές θα κάνουν.

Όπως βλέπουμε στα 2 γραφήματα το ένα και το δύο 67% τον οργανισμό τοπικής αυτοδιοίκησης αποστέλλει μαζικά email στους πολίτες του. Παρόλα αυτά είναι πολύ λίγοι οι οργανισμοί που χρησιμοποιούν οι εξειδικευμένες πλατφόρμες μαζικής αποστολής e-mail σε πωλήτες. το θετικό μας είναι ότι τα λογισμικά που είναι εγκατεστημένα Στους οργανισμούς αυτούς και αφορούν καθημερινές διαδικασίες Παρέχουν σαν επιλογή τη μαζική αποστολή email.

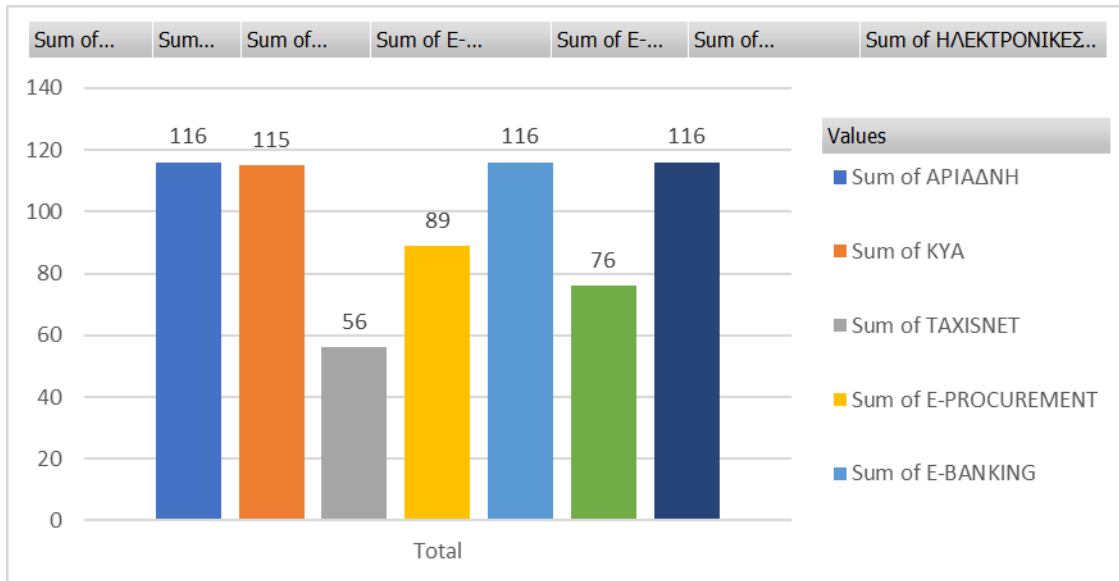
Όσον αφορά τη σελίδα κοινωνικής δικτύωσης Facebook που είναι και η πιο διαδεδομένη βλέπουμε ότι μόνο το 49% τον οργανισμό έχει δημιουργήσει σελίδα σε αυτό το μέσο κοινωνικής δικτύωσης. Παρόλο που προξενεί εντύπωση το γεγονός αυτό, οφείλεται στο ότι αρκετοί οργανισμοί αντί να έχω δημιουργήσει σελίδα στο Facebook έχουν δημιουργήσει είτε ομάδες είναι προφίλ ατόμου. Αυτό αποτελεί έναν τεράστιο πρόβλημα το οποίο καταγράφεται και πρέπει να λυθεί.

Το Instagram έχει μπει στη ζωή μας τα τελευταία χρόνια και πάρα πολλοί οργανισμοί έχουν σπεύσει στο να δημιουργείς σου προφίλ για να προωθούν διάφορες δραστηριότητες τους. παρατηρείται ότι έχουν ήδη φτιάξει αρκετοί οργανισμοί ειδικές σελίδες του Instagram και με αυτόν τον τρόπο ενημερώνουν κυρίως για εκδηλώσεις τους ακόλουθούς τους. αυτό που εγώ έχω παρατηρήσει προσωπικά από τις επισκέψεις μου στους οργανισμούς αυτούς είναι οτι οι σελίδες του Instagram δεν είναι επαγγελματικές και δεν είναι συνδεδεμένες με αυτές του Facebook.

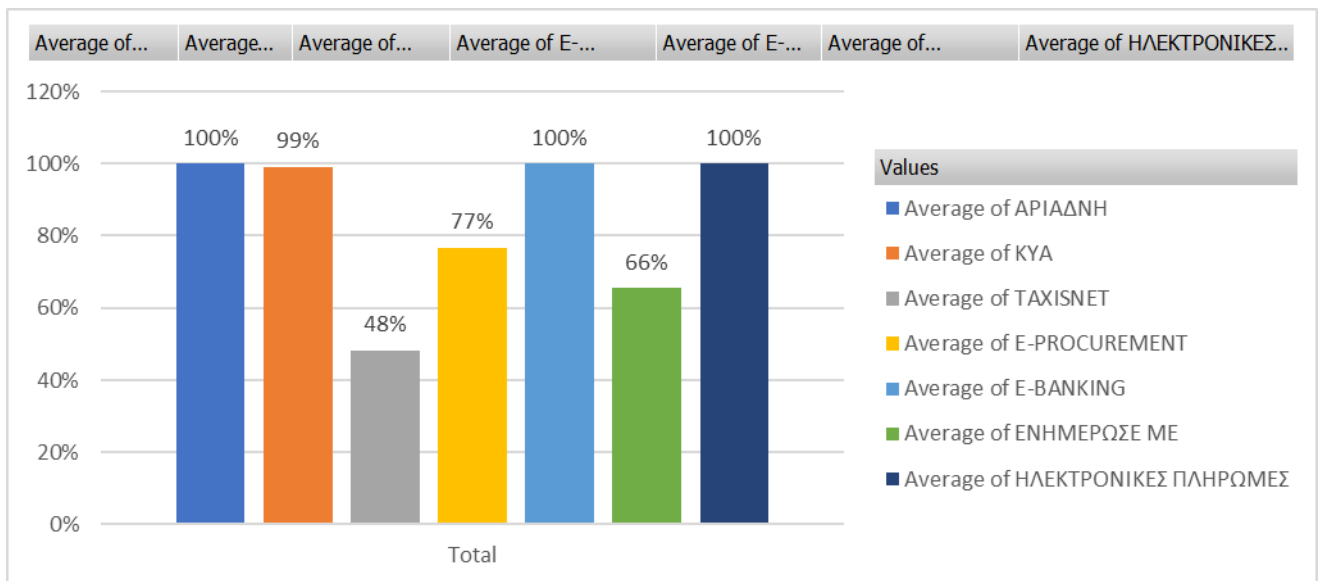
Παρατηρώντας τα γραφήματα βλέπουμε ότι το μέσο κοινωνικής δικτύωσης Twitter δεν αποτελεί εργαλείο ενημέρωσης για οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης , γεγονός που έρχεται σε αντίθεση με η παγκόσμια χρήση του Twitter από τους οργανισμούς σε άλλες χώρες. Αυτό οφείλεται και στο γεγονός ότι οι Κύπριοι χρήστες το μέσο κοινωνικής δικτύωσης αξιοποιούν το Twitter για ενημέρωση σε θέματα ψυχαγωγίας.

Η επόμενη πλατφόρμα που αξιολογούμε είναι η πλατφόρμα του LinkedIn στην οποία έχω φτιάξει σελίδες μόνο το 14% των οργανισμών αυτών παρόλο που είναι ένα πολύ χρήσιμο εργαλείο για ανταλλαγή Ιδεών με άλλους παρεμφερείς οργανισμούς ανά το παγκόσμιο. αυτό πιθανώς οφείλεται και στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη πλατφόρμα δεν είχε ακόμα τα ελληνικά σαν γλώσσα Όσον αφορά τη η χρήση της.

Τέλος παρατηρούμε ότι το 27% των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης έχει δημιουργήσει κανάλι στο YouTube αλλά παρατηρώντας τα κανάλια των κοινοτήτων και τον δήμων βλέπουμε ότι δεν υπάρχουν αρκετές πληροφορίες ανεβασμένες. Οπότε είναι ξεκάθαρο ότι οι πλείστοι οργανισμοί που έχουν δημιουργήσει κανάλι στο YouTube το έχουν κάνει στα πλαίσια κάποιας εκπαίδευσης και το έχουν παρατήσει.



Γράφημα 5 Αξιοποίηση ΗΔ από τους ΟΤΑ



Γράφημα 6 Αξιοποίηση ΗΔ από τους ΟΤΑ ΜΕΣΟΣ ΟΡΟΣ

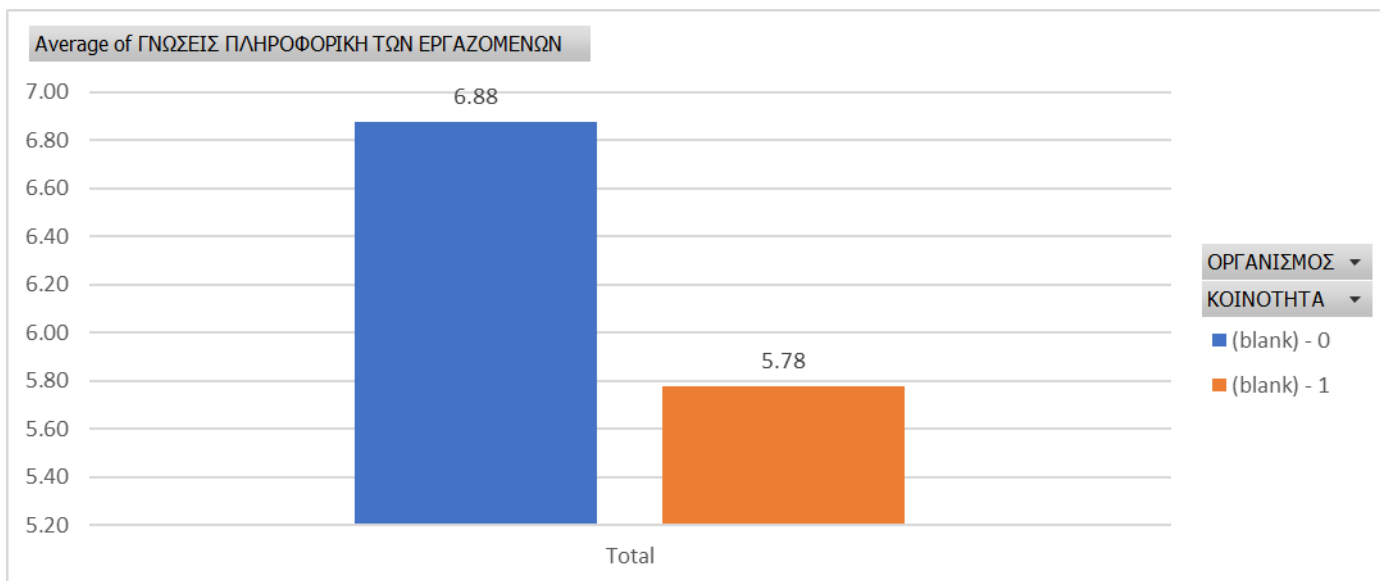
Αξιολογώντας τα γραφήματα τρία και τέσσερα τα οποία αφορούν την αξιοποίηση Συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης Παρατηρούμε ότι όλοι οι οργανισμοί έχουν φτιάξει λογαριασμούς στην ηλεκτρονική πύλη Αριάδνη. πλέον ηλεκτρονική πύλη Αριάδνη είναι σε διαδικασία αντικατάστασης με την με την ηλεκτρονική πύλη GOV.cy. δεν θα χρειαστεί όμως να δημιουργήσουν οποιοδήποτε άλλον κωδικό χρήστη και θα εισέρχονται στην Καινούργια πύλη με τους προηγούμενους κωδικούς. ο λόγος που οργανισμοί έχουν λογαριασμό στην ηλεκτρονική πύλη Αριάδνη είναι επειδή ήταν υποχρεωτικό για όλους διότι η εν λόγω πύλη συμπεριλαμβάνει την πλατφόρμα κτηματολογίου που αποτελεί καθημερινό εργαλείο για τους δήμους και τις κοινότητες.

Επιπλέον σχεδόν όλοι οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης χρησιμοποιούν η πλατφόρμα των κοινωνικών ασφαλίσεων για τις πληρωμές των κοινωνικών Ασφαλίσεων των υπαλλήλων τους από την έρευνά μας έχουμε δει ότι μόνο μία κοινότητα πληρώνει ακόμα τις κοινωνικές της ασφάλισεις με το συμβατικό τρόπο.

Επίσης υποχρεωτικά χρησιμοποιείται για το e-banking Αλλά και οι πληρωμές που γίνονται μέσω του διαδικτύου γιατί με αυτόν τον τρόπο γίνονται και οι εισπραξεις των φορολογιών.

Αυτό που πραγματικά προξενεί εντύπωση είναι ότι υπάρχει ένα μεγάλο ποσοστό του ύψους 23% οργανισμό οι οποίοι δεν χρησιμοποιούν την πλατφόρμα του e-procurement παρόλο που η συγκεκριμένη πλατφόρμα είναι υποχρεωτική για προσφορές άνω των πέντε χιλιάδων ευρώ. σε αυτή την περίπτωση χρειάστηκε να ερευνηθούν περαιτέρω το συγκεκριμένο αποτέλεσμα, και έχει διαφανεί ότι οι οργανισμοί οι οποίοι δεν χρησιμοποιούν το e-procurement για τη συγκεκριμένη διαδικασία ζητούν βοήθεια από τα επαρχιακά γραφεία της Κύπρου.

4.1.1



Γράφημα 7 Γνώσεις στο τομέα της αξιοποίησης ΗΔ και ΜΚΔ

Γράφημα 8 Γνώσεις στο τομέα της αξιοποίησης ΗΔ και ΜΚΔ

Το Γράφημα 5 αφορά τις γνώσεις των ανθρώπινων πόρων που εργάζονται σε οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Παρατηρούμε ότι παρόλο που είναι καθημερινά εργαλεία της δουλειάς τα συγκεκριμένα μέσα Όσον αφορά τους δήμους με βαθμολογία από το 1 μέχρι 10 οι γνώσεις των υπαλλήλων βρίσκονται στο 6.88 , και όσον αφορά τα κοινοτικά συμβούλια οι γνώσεις των υπαλλήλων βρίσκονται στο 5.78 στα 10. Αξιολογώντας αυτό το γεγονός φαίνεται ότι γνώσεις σε θέματα πληροφορικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και μέσων κοινωνικής δικτύωσης είναι αρκετά χαμηλές με αυτές που με περιμέναμε.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

5.1 Προτάσεις προς ΟΤΑ

Παρατηρώντας την παγκόσμια βιβλιογραφία καθώς και τα στοιχεία που έχουν προκύψει από την έρευνά μας, σε αυτό το κεφάλαιο παραθέτουμε προτάσεις για όλα τα θέματα ξεχωριστά.

Ξεκινώντας από τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την αξιοποίησή τους από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης προτείνουμε τα παρακάτω.

Όσον αφορά τη νέα πλατφόρμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης GOV.CY ,ο κάθε οργανισμός θα πρέπει να ενημερώσει τους υπαλλήλους του για την εφαρμογή της αφού αποτελεί ένα νέο εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. επιπρόσθετα θα πρέπει οι υπάλληλοι να εκπαιδευτούν σωστά στα εργαλεία που παρέχει η πλατφόρμα.

Δεύτερον. οι οργανισμοί θα πρέπει να ενημερώνονται για οποιεσδήποτε αλλαγές υπάρχουν στις υφιστάμενες πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ένα πολύ σημαντικό θέμα που πρέπει να λύσουν τα κοινοτικά συμβούλια τα οποία δεν έχουν εντάξει στην καθημερινότητά τους την πλατφόρμα E-procurement είναι να φτιάξουν άμεσα λογαριασμούς

Για όλες τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης υπάρχουν οδηγοί από το κέντρο παραγωγικότητας της Κύπρου. Οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης πρέπει να αξιοποιήσουν αυτούς τους οδηγούς έτσι ώστε να υποστηρίξουν τους υπαλλήλους τους στο γνωστικό επίπεδο της διαχείρισης αυτών των Συστημάτων.

Πολύ σημαντικό να αναφερθεί ότι το κέντρο παραγωγικότητας έχει δημιουργήσει την πλατφόρμα e-gnosis.com.cy η οποία παρέχει πολυμεσικό υλικό αλλά και διαδραστικά διαδικτυακά μαθήματα που αφορούν τις πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επιπρόσθετα η Ευρωπαϊκή Ένωση επιχορηγεί κάθε χρόνο αρκετά προγράμματα εκπαίδευσης που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και στις νέες καινοτομικές τεχνολογικές εφαρμογές οι οποίες υποστηρίζουν τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης και τους πολίτες. Έτσι είναι πολύ σημαντικό στις υποχρεώσεις των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης να ενταχθούν και τα εκπαιδευτικά προγράμματα για τις εν λόγω πλατφόρμες.

Όσον αφορά τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και την αξιοποίησή τους από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης παραθέτουμε παρακάτω συγκεκριμένους τρόπους λειτουργίας και εφαρμογής των ΜΚΔ στην ενημέρωση των πολιτών.

Το κυριότερο ζήτημα με τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης είναι η κοινή χρήση, η διάδραση μεταξύ των χρηστών, ο διαμοιρασμός περιεχομένου και η ανταλλαγή απόψεων. Οι χρήστες των κοινωνικών δικτύων είναι ενεργοί καθώς επιθυμούν να είναι και παραγωγοί και καταναλωτές

των πληροφοριών την ίδια στιγμή. Για να αναπτυχθούν οι παραπάνω σχέσεις θα πρέπει να είσαι ενεργός.

Για να επιτευχθεί η εμπλοκή των πολιτών, θα πρέπει τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης να μην είναι βαρετά. Αυτό σημαίνει, ότι οι οργανισμοί, θα πρέπει να ακούνε τους πολίτες, να διαβάζουν τις προτιμήσεις τους καθώς και τις ανησυχίες τους, ώστε να επιθυμούν την επικοινωνία με τους φορείς.

Αυτό που απαιτείται ώστε να είναι πετυχημένη η προσπάθεια χρήσης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης και να αποφέρει τη διάδραση με τους χρήστες, είναι η γνώση των κοινωνικών δικτύων. Ο χρήστης θα πρέπει να είναι σε θέση να γνωρίζει τους κανόνες και τη λειτουργία των κοινωνικών δικτύων και μετά να συμμετέχει σε αυτό.

Η χρήση των κοινωνικών μέσων δικτύωσης γίνεται από καθημερινούς ανθρώπους, με απλό τρόπο, με λάθη και παραλείψεις. Αυτό που έχει σημασία είναι το περιεχόμενο να ενδιαφέρει τον πολίτη και δεν χρειάζεται το απρόσωπο και επίσημο ύφος. Επιπλέον, ούτε χρειάζεται ο οργανισμός να ξοδέψει πολλά χρήματα για να αποκτήσει μια καλοσχεδιασμένη εφαρμογή. Η ανάρτηση περιεχομένου με καθημερινό ύφος, ώστε να το νιώθει ο πολίτης είναι αυτό που έχει σημασία. Πολλές φορές, παρατηρείται το φαινόμενο οι χρήστες εάν νιώθουν την καλή πρόθεση των οργανισμών, πολλές φορές προσφέρουν βοήθεια και συμβουλές, με σκοπό την διόρθωση και την βελτίωση του τρόπου χρήσης των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης.

Ένας δημόσιος οργανισμός, θα πρέπει να κατανοήσει τους κανόνες λειτουργίας των Μέσων Κοινωνικής Δικτύωσης να τους σέβεται και να είναι ειλικρινής. Λέγοντας ειλικρινής, εννοούμε να φαίνονται ξεκάθαρα οι θέσεις και τα μηνύματα που θέλει να περάσει, χωρίς να κρύβεται και να παραπλανεί, τόσο με το περιεχόμενο όσο και με το ποιος είναι πίσω από αυτό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

6.1 Πώς το κράτος πρέπει να δράσει για την ΗΔ

Στο παρόν κεφάλαιο, προτείνουμε κάποιους βασικούς τρόπους με τους οποίους θεωρείται ότι θα επιτευχθεί η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και η περαιτέρω ανάπτυξη των ικανοτήτων των ανθρώπινων πόρων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

Αρχικά είναι απολύτως αναγκαίο να επιλυθούν τα προβλήματα που συνδέονται με τις δεξιότητες της τεχνολογίας πληροφορικής ούτως ώστε να αντιμετωπιστεί η διαφοροποίηση των απαιτήσεων της εποχής. Είναι πολύ σημαντικό να αντιληφθούμε ότι για να επιτευχθεί η Διά Βίου Μάθηση η σωστή εκμάθηση του οποιουδήποτε νέου καινοτόμου συστήματος εντάσσεται σε ένα κράτος, Θα πρέπει πρώτα να υπάρχει μοντέλο εκπαίδευσης σε διαφορετικά γκρουπ ανθρώπων.

Η επόμενη πρόταση αφορά την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων αρχών και της ακαδημαϊκής κοινότητας έτσι ώστε να, δημιουργηθούν εκπαιδευτικά προγράμματα τα οποία θα αποτελέσουν την βάση για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων σε εργαστηριακά εργαλεία.

Ακολούθως αν και αντιλαμβανόμαστε τα προβλήματα που έχει δημιουργήσει στα οικονομικά δεδομένα των κρατών ή Πανδημία, εφόσον υπάρχουν επιχορηγήσεις για την ανάπτυξη προγραμμάτων εκπαίδευσης ηλεκτρονική διακυβέρνηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρώ ότι πρέπει να γίνει επένδυση σε ανθρώπινους πόρους, εκτελώντας κάποιες στρατηγικές χρηματοδοτήσεις, προκειμένου να δημιουργηθούν προγράμματα κατάρτισης και διάφορες πιστοποιήσεις που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ακόμα μία αναγκαία πρακτική που πρέπει να αξιολογηθεί είναι η εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης στα σχολεία έτσι ώστε οι νέοι να διαμορφώσουν κουλτούρα ενημερώσης και εκμάθησης των εργαλείων που παρέχει το κράτος. Επιπρόσθετα αυτό θα ήταν καλό να γίνεται και στην τριτοβάθμια εκπαίδευση αφού οι φοιτητές σε λίγα χρόνια από τώρα αποτελούν τους νέους πολίτες του Κράτους.

Ένα άλλο θέμα που πρέπει να εξεταστεί είναι η ανάπτυξη δράσεων για τον ψηφιακό αναλφαβητισμό και τις ηλεκτρονικές δεξιότητες του εργατικού δυναμικού του τόπου είτε αφορά το δημόσιο τομέα είτε αφορά τον ιδιωτικό τομέα.

Για τις πιο πάνω δράσεις πρέπει να δημιουργηθεί μία στρατηγική ανάπτυξης ηλεκτρονικών δεξιοτήτων σε διαφορετικές ομάδες πολιτών όπως άνεργοι ηλικιωμένοι και άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο.

Έχοντας ακούσει για τον όρο δια βίου απόκτηση ηλεκτρονικών δεξιοτήτων, θα πρέπει να γίνεται ενημέρωση ανά τακτά χρονικά διαστήματα στις γνώσεις πολιτών του Κράτους έτσι ώστε να γνωρίζει ο κόσμος τις νέες μεθόδους στις τεχνολογίες πληροφορικής.

Τέλος το κάθε κράτος έχει την υποχρέωση να εμπνέει τον κόσμο του και να τον βοηθά να αναβαθμίζεται δίνοντας κίνητρα και ευκαιρίες όπως για παράδειγμα πιστοποιήσεις και δωρεάν μαθήματα στον κόσμο του.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

7.1 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι σύγχρονες επιχειρήσεις και οργανισμοί, σε μεγάλο βαθμό πλέον στηρίζονται στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, καθώς επίσης, και σε εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα. Τα πληροφοριακά συστήματα διευκολύνουν μέσα από την ταχεία επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένου, τους οργανισμούς να λειτουργούν αποδοτικότερα.

Η σημασία της πληροφορίας για τις κυβερνήσεις και τη δημόσια διοίκηση στις περισσότερες αναπτυσσόμενες και ανεπτυγμένες χώρες. Έτσι, τα πληροφοριακά συστήματα και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που συνδέονται εγγενώς με πολιτικές και οργανωτικές μεταρρυθμίσεις, σχεδιάζονται με γνώμονα την υποστήριξη και την προώθηση ενός ολοκληρωτικού μετασχηματισμού στο δημόσιο τομέα.

Οι επιπτώσεις της χρήσης της τεχνολογίας από τους δημόσιους οργανισμούς, με βάση τα αποτελέσματα εμπειρικών ερευνών είναι ιδιαίτερες θετικές, δεδομένου ότι διασφαλίζεται η αύξηση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα και βελτιώνονται επίσης οι ικανότητες διαχείρισης. Οι θετικές επιπτώσεις της χρήσης των πληροφοριακών συστημάτων, έχει διαπιστωθεί μάλιστα ότι εκτείνονται ως την παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη, ο οποίος εξυπηρετείται καλύτερα και γρηγορότερα.

Θα πρέπει επίσης, στο σημείο αυτό να επισημανθεί ότι τόσο η αποτελεσματικότητα, όσο και η αποδοτικότητα είναι έννοιες στενά συνδεδεμένες με τον χρόνο και βασικά με την εξοικονόμηση του χρόνου. Έτσι, η ταχύτητα των διαδικασιών που αυξάνεται μέσα από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, οδηγεί σε πιο γρήγορα, αλλά και καλύτερα αποτελέσματα, ενώ οι εργαζόμενοι είναι περισσότερο παραγωγικοί μέσα από τα εργαλεία που χρησιμοποιούν για τη διαχείριση του μεγάλου όγκου δεδομένων στις δημόσιες υπηρεσίες

Γενικότερα, ότι αφορά τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων από τους δημόσιους οργανισμούς καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι διαδικασίες επιταχύνονται, οι πληροφορίες διαδίδονται γρηγορότερα κι ως εκ τούτου βελτιώνεται η αποτελεσματικότητα των δημόσιων υπηρεσιών και παράλληλα αυξάνεται η διαφάνεια και η λογοδοσία της διοίκησης, μειώνονται τα φαινόμενα διαφθοράς και διευκολύνεται η συμμετοχή των πολιτών στην τοπική διακυβέρνηση.

Εκτός όμως από τα παραπάνω, σημαντική είναι και η εξοικονόμηση χρόνου εκ μέρους των πολιτών, οι οποίοι μέσα από τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να εξυπηρετηθούν άμεσα, συχνά από το σπίτι τους χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν σε ουρές και να έρχονται διαρκώς σε επαφή με γραφειοκρατικές διαδικασίες. Ο χρόνος επίσης, εξοικονομείται και για τις επιχειρήσεις και τις διαδικασίες που θα πρέπει να ακολουθήσουν, δεδομένου ότι με τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων μπορεί να διευκολυνθούν σημαντικά διαδικασίες που άλλοτε χρειάζονταν αρκετό χρόνο να υλοποιηθούν. Βέβαια τα συνεπακόλουθα οφέλη είναι πολυάριθμα δεδομένου ότι όταν οι επιχειρήσεις εξοικονομούν χρόνο, εξοικονομούν και σημαντικό κόστος, γίνονται πιο αποτελεσματικές, λειτουργούν αποδοτικά και διατηρούν τη βιωσιμότητά τους.

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η εξοικονόμηση χρόνου αποτελεί ένα μείζον θέμα και για τους πολίτες που ωφελούνται από την ανάπτυξη γνώσεων σε θέματα ΗΔ, τα οποία διευκολύνουν συνολικά τις διαδικασίες.

Όσον αφορά τα συμπεράσματα για τη σωστή χρήση των ΜΚΔ

Μέσα από αυτή την μελέτη προκύπτουν τα οφέλη που αποκομίζουν οι ΟΤΑ καθώς υπογραμμίζονται οι ανασταλτικοί παράγοντες που περιορίζουν ή απαγορεύουν την υιοθέτηση των ΜΚΔ από τους δημόσιους οργανισμούς.

Επιπλέον, τα ΚΜΔ αποτελούν χρήσιμο εργαλείο για τους ΟΤΑ και τον Δημόσιο Τομέα, καθώς οδηγούν στην υιοθέτηση πρακτικών που ενισχύουν τη διαφάνεια τη λογοδοσία και τη δημοκρατία.

Οι περισσότεροι ΟΤΑ και στη συγκεκριμένη περίπτωση ο Δήμος Ιλίου, διατηρούν σελίδες στα ΚΜΔ και κυρίως στο Facebook, που αποτελεί το πιο δημοφιλή μέσο . Οι πολίτες μέσω των ΚΜΔ μπορούν να υποβάλλουν τα ερωτήματά τους, να σχολιάσουν, να κοινοποιήσουν το περιεχόμενο και τις πληροφορίες και το πιο σημαντικό να ενημερωθούν για τις δράσεις, τους κανονισμούς και για τις αποφάσεις σε τοπικό επίπεδο.

Σε συνέχεια, η διακίνηση των πληροφοριών μέσα από τα ΚΜΔ αυξάνει την αποτελεσματικότητα και την επίτευξη του στόχου καθώς πραγματοποιείται σε πραγματικό χρόνο. Επιπλέον, αυξάνεται η διάδραση και η αλληλεπίδραση με τους πολίτες καθώς ενισχύεται ο διάλογος . Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες διαμορφώνουν το πολιτικό σκηνικό με τη φωνή που τους δίνεται.

Η χρήση των ΚΜΔ προσδίδει στους δημόσιους φορείς σύγχρονο χαρακτήρα, οι οποίοι ακολουθούν τις τεχνολογικές εξελίξεις και δεν μένουν πίσω. Εξάλλου, αυτά τα μέσα χρησιμοποιούν και οι πολίτες καθημερινά και τα εμπιστεύονται.

Όσον αφορά τους παράγοντες που εμποδίζουν την υιοθέτηση των ΚΜΔ από τις Δημόσιες Υπηρεσίες και τους ΟΤΑ, η γραφειοκρατία και ο τρόπος λειτουργίας τους, δηλαδή η νοοτροπία, είναι μερικοί από αυτούς. Η υιοθέτηση των ΚΜΔ απαιτεί γρήγορους ρυθμούς

προσαρμοστικότητα και δεν επαρκεί ο χρόνος καθώς παρατηρείται υποστελέχωση του προσωπικού καθώς και έλλειψη των απαραίτητων τεχνολογικών γνώσεων.

Από την προσωπική επαφή που είχε ο ερευνητής με τα μέλη των κοινοτικών Συμβουλίων καθώς και τους προέδρους αλλά και τους ανθρώπινους πόρους διεκπεραιώνουν Καθημερινές εργασίες στα δημοτικά συμβούλια και στους δήμους, έχει γίνει απολύτως κατανοητό ότι η τοπική αυτοδιοίκηση της Κύπρου, χρήζει σοβαρές μεταρρυθμίσεις Και ειδικότερα συμπλεγματοποίηση των υπηρεσιών και μεταφορά τους διαδικτυακές πλατφόρμες. για να επιτευχθεί αυτό όπως έχουμε πει και πιο πάνω Θα πρέπει να σχεδιαστούν τα απαραίτητα πρότυπα εκπαίδευσης από ειδικούς πόσους εργαζόμενους των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

8.1 ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΕΚΤΑΣΗΣ

Μέσα από την έρευνά μας, διαφαίνεται ξεκάθαρα ότι οι οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης έχουν πολλά περιθώρια βελτίωσης Όσον αφορά την ανάπτυξή τους σε πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πληροφοριακά συστήματα και στην προώθηση ενημερώσεων από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

Αντιλαμβανόμενοι όμως το βαρύ φόρτο εργασίας που είπα πόσων τα εκτελεστικά μέλη των οργανισμών αυτών Όσο και τα διοικητικά στελέχη, χρειάζεται η δημιουργία μιας γενικής στρατηγικής ανάπτυξη τεχνολογιών της πληροφορίας. η στρατηγική αυτή θα πρέπει να είναι αποδεκτή και εφαρμόσιμη αποτελεσματικά σε όλους τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης.

Αυτό που θεωρώ ότι πρέπει να γίνει είναι η μαζική καταγραφή των γνώσεων του πληθυσμού του Κράτους σε θέματα τεχνολογίας και πληροφορικής.

Το αμέσως επόμενο έχουν το οποίο θα πρέπει να αναπτυχθεί είναι η ενσωμάτωση όλων των διαδικασιών και των υπηρεσιών του Κράτους σε μία μόνο πλατφόρμα αλλά και η αυτοματοποίηση των πληρωμών έτσι ώστε να μην υπάρχουν καθυστερήσεις και χρονοτριβές σε όλες αυτές τις υπηρεσίες .

Αφού δημιουργηθεί καινούργια ή ενισχύοντας την ήδη υφιστάμενη κυβερνητική πύλη του Κράτους , θα πρέπει να δημιουργηθούν προγράμματα κατάρτισης τοπία θα είναι εξατομικευμένα στην κάθε ομάδα ατόμων ανάλογα και με τα χαρακτηριστικά της.

Στο πλαίσιο των επισκέψεων του ερευνητή στους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης έχει προταθεί στον πρόεδρο του συμπλέγματος των κοινοτήτων της της περιοχής της Σολέας, μία καινοτομική ιδέα που αφορά τη δημιουργία e-Village, στην περιοχή τους. στην ουσία η ιδέα αυτή αφορά κτιριακές εγκαταστάσεις οι οποίες έχουν εξοπλισμό για να μπορούν να δουλεύουν διάφοροι δημόσιοι υπάλληλοι εξ αποστάσεως τις υπηρεσίες τους. Οπότε αυτό, επιφέρει αρκετά κέρδη σε βάθος χρόνου αφού μειώνονται οι μετακινήσεις από και προς τα αστικά κέντρα, δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας στην ύπαιθρο, και επιφέρει αρκετών κέρδος στο κράτος αφού μειώνεται το κόστος των οδοιπορικών και των ενοικίων των γραφείων αστικές περιοχές.

Τέλος είναι πολύ σημαντικό να δημιουργηθούν κίνητρα στον κόσμο έτσι ώστε να Μπαίνει στη διαδικασία θέλει να ενημερώνεται και να μαθαίνει από μόνος του ο καθένας σε κάτι νέο που προκύπτει.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Aguirre, S., & Rodriguez, A. (2017). *Automation of a Business Process Using Robotic Process Automation (RPA): A Case Study*. Στο J. C. Figueroa-García, E. R. López-Santana, J. L. Villa-Ramírez, & R. Ferro-Escobar (Επιμ.), *Applied Computer Sciences in Engineering: Proceedings of the 4th Workshop on Engineering Applications* (σσ. 65-71). Berlin.

Ahmed, A., Islam, D., Hasan, A., & Rahman, N. (2006). *Measuring the impact of ICT on women in Bangladesh*. Las Vegas, Nevada, USA: *Proceedings of the 2006 International Conference on E-Learning, E-Business, Enterprise Information Systems, E-Government, & Outsourcing*.

Bhatnagar, S., & Singh, N. (2010). *Assessing the Impact of E-Government: A Study of E-Government Projects in India*. *Information Technologies and International Development* , σσ. 109-127.

Bokolo, A. (2020). *Smart city data architecture for energy prosumption in municipalities: concepts, requirements, and future directions*. *International Journal of Green Energy* , 17 (3), σσ. 827-845.

Castels, M. (2000). *The rise of the network society (2nd ed. εκδ.)*. Oxford: Blackwell publishing.

Chinosi, M., & Trombetta, A. (2012). *BPMN: An introduction to the standard*. *Computer Standards and Interfaces* , 34 (1), σσ. 124-134.

Danziger, J., & Andersen, K. (2002). *The impacts of information technology on public administration: an analysis of empirical research from the 'golden age' of transformation*. *International Journal of Public Administration* , 25, σσ. 591-627.

Deloitte, .. (2017). *Automate this - The business leader's guide to robotic and intelligent automation: Service Delivery Transformation*. Deloitte:Global Business Services Outsourcing Shared Services.

European Commission, .. (2020). *Smart cities.Cities using technological solutions to improve the management and efficiency of the urban environment*. Brussels: European Commission.

Fettke, P., & Loos, P. (2018). *Structuring Information Systems in the Era of Robotic Process Automation*. *TaxTech* , σσ. 1-8.

Habib, M. N., & Jamal, W. (2013). *Business Process Reengineering (BPR) Initiatives in Public Sector of Pakistan*. *Business & Economic Review* , 5 (1), σσ. 89-121.

MERGEL, I. (2016). *Social Media in the Public Sector*. *Encyclopedia of Public Administration and Public Policy* Edition: Third Edition.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

Ερωτηματολόγιο Αξιολόγησης της υφιστάμενης κατάστασης των Κοινοτικών Συμβουλίων (ΚΣ) σε θέματα Ηλεκτρονικού Επιχειρείν

1. ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΣΥΜΒΟΥΛΙΟΥ

Κοινοτικό Συμβούλιο:

Επαρχία:

Μέσος Όρος ηλικίας των κατοίκων:

Αριθμός κατοίκων της κοινότητας:

Μόνιμοι:

Απόδημοι:

Εργαζόμενοι στο ΚΣ (Γραμματειακό προσωπικό):

Όνοματεπώνυμο	Θέση	Βαθμός χρήσης* Ηλεκτρονικού Υπολογιστή (Η/Υ)	Πρόσβαση στο Διαδίκτυο
	Κοινοτάρχης		

--	--	--	--

** 1. Πάρα πολύ συχνά 2. Πολύ συχνά 3. Μέτρια 4. Λίγο 5. Καθόλου

Άλλοι εργάτες που δουλεύουν για το ΚΣ (αριθμός):

Τι ποσοστό κατοίκων έχει ηλεκτρονική διεύθυνση και το χρησιμοποιεί (αν γνωρίζουν)

Στοιχεία Ατόμου Επικοινωνίας

Όνοματεπώνυμο:	Θέση:
Τηλέφωνο: Φαξ:	

Email:.....

2. ΧΡΗΣΗ / ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΑΣ

3. Ποια είναι η διεύθυνση της ιστοσελίδας σας;

4. Ποιος είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση της ιστοσελίδας;.....

.....

5. Με ποιο τρόπο γίνεται η ενημέρωση της ιστοσελίδας;.....

.....

.....

6. Πόσο συχνά ενημερώνετε την ιστοσελίδα σας;

1. Σχεδόν Καθημερινά	2. Τουλάχιστο μια φορά την εβδομάδα	3. Κάθε Μήνα	4. Κάθε Τρίμηνο	5. Κάθε Εξάμηνο
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Με ποιους τρόπους προωθείτε την ιστοσελίδα σας;

.....

.....

8. Ποιες είναι οι κυριότερες χρήσεις της ιστοσελίδας σας;

	Χρήση ιστοσελίδας	Σημειώστε ✓
1.	Για προώθηση ανακοινώσεων στα μέλη της Κοινότητας	
2.	Για προώθηση των υπηρεσιών της Κοινότητας (π.χ. σημεία ανακύκλωσης)	
3.	Για εξυπηρέτηση των κατοίκων/συνεργατών/απόδημων της κοινότητας (π.χ. ένσταση φορολογίας)	
4.	Για υποβολή εισηγήσεων/παραπόνων	
5.	Για διεκπεραίωση συναλλαγών (π.χ. βεβαίωση μονίμου διαμονής)	
6.	Για πληρωμές μέσω της JCCsmart (π.χ. φορολογίες)	
7.	Άλλο (καθορίστε):	

9. Ποια είναι τα κυριότερα εμπόδια/προβλήματα που αντιμετωπίζετε στη χρήση και αποτελεσματική αξιοποίηση της ιστοσελίδας;

.....
.....

10. ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΜΕΛΗ ΤΟΥ ΚΣ

ΜΕΣΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Ποιο τρόπο χρησιμοποιείτε για να επικοινωνήσετε με τους κατοίκους της Κοινότητάς σας;

	Μέσα	Σημειώστε ✓	Συχνότητα (ετήσια)	Αριθμός	Παρατηρήσεις
--	------	----------------	-----------------------	---------	--------------

1.	Επιστολές με το χέρι από πόρτα σε πόρτα/ γραμματοκιβώτιο				
2.	Επιστολές μέσω ταχυδρομείου				
3.	Email (μαζικά ή μεμονωμένα)				
4.	Ιστοσελίδα Κοινοτικού Συμβουλίου			ΔΕ	
5.	SMS (με ποιο τρόπο μέσω ποιας υπηρεσίας;)				
6.	Κοινωνικά Δίκτυα (π.χ. Facebook)				
7.	Άλλο (καθορίστε):				

1. Πώς ενημερώνεται ο κόσμος της κοινότητάς σας για τυχόν επιδοτήσεις, επιχορηγήσεις, επιδόματα κλπ;

.....

.....

.....

11. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

1. Καθορίστε κατά πόσο το ΚΣ παρέχει τη δυνατότητα ηλεκτρονικών πληρωμών όπως για παράδειγμα των Λογαριασμών Γενικών Φόρων. Αν ΝΑΙ αναφέρετε στα σχόλια τους τρόπους διεκπεραίωσης (π.χ. JCCsmart, μηχανή πιστωτικής κάρτας, ταμεία τραπεζών). Αν ΟΧΙ καταγράψτε τους κυριότερους λόγους.

	Σχόλια
ΝΑΙ	
ΟΧΙ	

2. Παρακαλώ αναφέρετε άλλες ηλεκτρονικές πληρωμές που τυχόν προσφέρετε;

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

12. ΧΡΗΣΗ/ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΛΛΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

	Υπηρεσία	Σημειώστε ✓
1.	Διαδικτυακή Πύλη Αριάδνη	
2.	Πληρωμή Εισφορών Κοινωνικών Ασφαλίσεων	
3.	TAXISNET: Ηλεκτρονική Υποβολή Φορολογικών Δηλώσεων ΦΠΑ και Φόρου Εισοδήματος	
4.	Ηλεκτρονικό Σύστημα Σύναψης Συμβάσεων (e-procurement)	
5.	e-Banking	
6.	Άλλο (καθορίστε):	
7.	Άλλο (καθορίστε):	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΕΚΘΕΣΗ ΕΙΣΗΓΗΣΕΩΝ

ΕΚΘΕΣΗ ΕΙΣΗΓΗΣΕΩΝ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ

- Οργανισμός/Φορέας: **Κοινοτικό Συμβούλιο Ευρύχου**
- Εκπαιδευτής/Σύμβουλος/Ερευνητής: **Ηρακλέους Ηράκλης**

ΤΡΕΧΟΥΣΑ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (συνοπτική κατάσταση)

Το Κοινοτικό Συμβούλιο της Ευρύχου είναι πλήρως ψηφιοποιημένο, γεγονός το οποίο οφείλετε στη εξαιρετική γνώση σε γκάμα θεμάτων των υπαλλήλων και των μελών του Κοινοτικού Συμβουλίου αφού έχουν αξιοποιηθεί αρκετές εκπαιδεύσεις. Έτσι πέραν από τη χρήση όλων των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χρησιμοποιούνται 10 παραμετροποιημένα λογισμικά για όλα τα θέματα που αφορούν τις υπηρεσίες του συμβουλίου:

1. TECHNOMART 2014 (ΣΚΥΛΛΟΣ)
2. TECHNOMART 2014 (ΑΔΕΙΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ)
3. TECHNOMART 2006 (ΣΥΣΤΗΜΑ ΕΙΣΠΡΑΞΕΩΝ)
4. TECHNOMART 2014 (ΛΟΓΙΣΤΙΚΟ)
5. SEPA (Για αυτόματη πληρωμή μισθών)
6. TECHNOMART 2014 (Ε-ΚΑΤΟΙΚΟΣ)
7. TECHNOMART 2014 (ΑΓΩΓΕΣ)
8. TECHNOMART 2014 (ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΕΙΣ)
9. TECHNOMART 2014 (ΚΤΗΜΑΤΙΚΟΣ ΦΟΡΟΣ)
10. TECHNOMART 2014 (ΥΔΑΤΟΠΡΟΜΗΘΕΙΑ)

Για σκοπούς σωστής προώθησης των εκδηλώσεων και της σωστής ενημέρωσης, όλες οι σελίδες οι οποίες αφορούν τη κοινότητα βρίσκονται υπό τη επίβλεψη του Κ.Σ και χρησιμοποιούνται μόνο από το Γραφείο του Κ.Σ.

Η επίσημη ιστοσελίδα του Κ.Σ. www.evrychou.org.cy είναι σωστά σχεδιασμένη, παρόλα αυτά υπάρχουν εισηγήσεις για περαιτέρω ανάπτυξή της.

ΑΝΑΓΚΕΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥ ΣΕ ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ (συνοπτική κατάσταση)

Σε ψηφιακές δεξιότητες θα ήταν εύλογο να εκπαιδευτούν περαιτέρω τα μέλη του Κ.Σ. για να υπάρχει αμεσότητα στις διαδικασίες.

Λόγω του μεγάλου όγκου εργασιών της κοινότητας της Ευρύχου θα ήταν εύλογο να γίνεται ηλεκτρονική διαχείριση εργασιών.

ΕΙΣΗΓΗΣΕΙΣ (συνοπτική κατάσταση)

Κατόπιν συζητήσεων που υπήρξαν μεταξύ του γραφειακής λειτουργού, και του εισηγητή έχουν προκύψει οι εξής εισηγήσεις:

- Ανάπτυξη γνώσεων σε ηλεκτρονική διαχείριση εργασιών και εγκατάσταση εφαρμογών για το συγκεκριμένο θέμα.
- Εισαγωγή ηλεκτρονικού κουτιού παραπόνων/εισηγήσεων στη ιστοσελίδα της κοινότητας.
- Εισαγωγή φωτογραφικού υλικού στη ιστοσελίδα.
- Συνένωση των σελίδων κοινωνικής δικτύωσης με το ιστοχώρο.
- Εισαγωγή ημερολογίου εκδηλώσεων.
- Εγκατάσταση ενός Server για αποθήκευση των δεδομένων.
- Δημιουργία διαδικτυακού χώρου αποθήκευσης.

Πίνακας αξιολόγησης και εισηγήσεων

Ενότητες/Θέματα που Διερευνήθηκαν	Βαθμός γνώσης/χρήσης Κλίμακα: 1 – Άριστα 2- Πολύ καλά 3- Μέτρια 4- Όχι τόσο καλά 5 - Καθόλου	Εισήγηση για τον οργανισμό
1. Χρήση/Αξιοποίηση ιστοσελίδας	2	Εισαγωγή κουτιού παραπόνων/εισηγήσεων. Φόρτωση καινούριων φωτογραφιών
2. Χρήση/Αξιοποίηση μέσων κοινωνικής δικτύωσης	1	Συνένωση με το επίσημο ιστοχώρο
3. Αξιοποίηση ηλεκτρονικών μητρώων με συνεργάτες, μέλη ή πελάτες	1	Εκπαίδευση σε όλα τα μέλη του Κ.Σ.
4. Χρήση/Αξιοποίηση ηλεκτρονικών μέσων για επικοινωνία (π.χ. με τους δημότες του ένας δήμος)	1	
5. Παροχή της δυνατότητας ηλεκτρονικών πληρωμών (π.χ. πληρωμών των λογαριασμών Γενικών Φόρων στα Κοινοτικά Συμβούλια)	1	
6. Χρήση/ Αξιοποίηση συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και άλλων εφαρμογών διαδικτύου	2	Χρήση ενημέρωσέ με για προώθηση των εκδηλώσεων.
7. Θέματα Ασφάλειας- Προστασίας	2	Δημιουργία διαδικτυακού χώρου αποθήκευσης

8. Νομικά θέματα που άπτονται της χρήσης ψηφιακών εργαλείων	1	
9. e-Marketing	2	Δημιουργία ημερολογίου εκδηλώσεων στην ιστοσελίδα
10. Εφαρμογές Κινητών Συσκευών	4	Χρήση εφαρμογές καταγραφής διαδικασιών

ΥΛΟΠΟΙΗΜΕΝΕΣ ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

Κατά τη παρουσία μας στα γραφεία του Κοινοτικού Συμβουλίου Ευρύχου έχουν γίνει οι εξής ενέργειες:

- Ένωση των συσκευών εκτύπωσης Wi fi με τους υπολογιστές.
- Δημιουργία πρότυπων αρχείων για τη προώθηση εκδηλώσεων σε σχεδιαστικό πρόγραμμα.
- Ανάλυση περιεχομένου ιστοσελίδας καταγραφή προτάσεων βελτίωσης (χρώματα, νέες φωτογραφίες, Banner χορηγιών, ημερολόγιο, κουτί παραπόνων)
- Οργάνωση επαφών στο Gmail
- Εκπαίδευση στο Google Drive
- Εκπαίδευση στις Google Forms