



# ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ  
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Διπλωματική Εργασία

Σταμάτης Τσιανίκας

Επιβλέπων : Ασκούνης Δημήτριος

Καθηγητής Ε.Μ.Π.

Αθήνα, Φεβρουάριος 2016





# ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ  
ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ  
ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

## ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΑΙΝΟΤΟΜΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Διπλωματική Εργασία

Σταμάτης Τσιανίκας

Επιβλέπων : Ασκούνης Δημήτριος

Καθηγητής Ε.Μ.Π

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την ..... Μαρτίου 2016.

.....  
Δημήτριος Ασκούνης

Καθηγητής Ε.Μ.Π

.....  
Ιωάννης Ψαρράς

Καθηγητής Ε.Μ.Π

.....  
Χρυσόστομος Δούκας

Επίκουρος Καθηγητής Ε.Μ.Π

Αθήνα, Φεβρουάριος 2016

.....  
Τσιανίκας Σταμάτης

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών Ε.Μ.Π.

Copyright © Τσιανίκας Σταμάτης, 2016

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα. Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

## Πρόλογος

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε στον τομέα Ηλεκτρικών Βιομηχανικών Διατάξεων και Συστημάτων Απόφασης της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του ΕΜΠ, στα πλαίσια των ερευνητικών δραστηριοτήτων του Εργαστηρίου Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης.

Αντικείμενο της διπλωματικής εργασίας αποτελεί η καταγραφή, ταξινόμηση και ανάλυση καινοτόμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανεξαρτήτου τομέα και εύρους εφαρμογής. Στόχος της εργασίας είναι, αφενός, ο σχεδιασμός και η συμπλήρωση μίας πλήρους ταξινομίας για τις υπηρεσίες υπό εξέταση και, αφετέρου, η εκ των υστέρων μελέτη των αποτελεσμάτων και η εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων που θα δώσουν το έναυσμα για περαιτέρω έρευνα προς την κατεύθυνση αυτή.

Υπεύθυνος κατά την εκπόνηση της διπλωματικής εργασίας ήταν ο Καθηγητής κ. Δ. Ασκούνης, στον οποίο οφείλω ιδιαίτερες ευχαριστίες για την ανάθεση αυτής και τη δυνατότητα που μου δόθηκε να ασχοληθώ με ένα τόσο σημαντικό θέμα.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα της διπλωματικής και υποψήφιο διδάκτορα κ. Π. Κοκκινάκο για την υποστήριξη και την καθοδήγηση που μου παρείχε κατά την εκπόνηση της εργασίας αυτής.

Σταμάτης Τσιανίκας

ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2016

## Περίληψη

Η σημασία ύπαρξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε οποιοδήποτε σύγχρονο και αποτελεσματικό κράτος είναι αναντίρρητη. Με τη βέλτιστη εφαρμογή αυτής σε όλα τα επίπεδα, η αλληλεπίδραση μεταξύ του κράτους και των πολιτών, των επιχειρήσεων ή ακόμα και των ίδιων των κυβερνητικών φορέων καθίσταται σαφώς ευκολότερη και αποδοτικότερη και, κατά συνέπεια, ολόκληρη η λειτουργία του κράτους ως ενιαίο δημιούργημα ολοένα και βελτιώνεται.

Τα τελευταία χρόνια, γίνονται φανερές προσπάθειες να οδηγηθεί ολόκληρος ο κλάδος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε νέες κατευθύνσεις, αξιοποιώντας στο έπακρο όλες τις δυνατότητες που του παρέχουν οι νέες και προηγμένες τεχνολογίες. Επίκεντρο αυτών των προσπαθειών είναι οι υπηρεσίες με τις οποίες σκοπεύει να ασχοληθεί η παρούσα εργασία, δηλαδή οι καινοτόμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καταδεικνύοντας με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο τα συγκριτικά τους πλεονεκτήματα έναντι των παραδοσιακότερων.

Κινούμενοι προς την κατεύθυνση αυτή, αρχικά καταγράψαμε ένα σημαντικό αριθμό υπηρεσιών τις οποίες, με συγκεκριμένα κριτήρια που θέσαμε και θα αναλύσουμε στη συνέχεια, χαρακτηρίσαμε ως καινοτόμες. Επόμενο βήμα της εργασίας ήταν να θεσπιστεί ένα σαφές και πλήρες πλάνο με βάση το οποίο οι υπηρεσίες θα χαρακτηριστούν, θα αξιολογηθούν και, εν τέλει, θα ταξινομηθούν. Το τελευταίο, και ίσως, πιο καίριο στάδιο της εργασίας ήταν η αναλυτική μελέτη και ταξινόμηση των καταγεγραμμένων υπηρεσιών με απώτερο σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, επαρκώς δικαιολογημένων από τη συνολική έρευνα που προηγήθηκε και σαφώς κατευθυνόμενων σε νέες και ιδιαίτερα ενδιαφέρουσες περιοχές έρευνας.

## Λέξεις κλειδιά

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Νέα Γενιά Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Καινοτόμες Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Καινοτομία Δημοσίου Τομέα, Πρωτότυπες Δημόσιες Υπηρεσίες, Υπηρεσίες Κινητής Τηλεφωνίας.

## **Abstract**

The importance of e-Government at any modern and efficient state is undoubtable. Given its optimal implementation at any level, the interaction between the state and the citizens, the companies or even the governmental agencies becomes easier, more efficient and, consequently, the whole governmental operation gets more and more improved.

During the last years, there are apparent efforts to lead the whole sector of e-Government to new directions, utilizing at the maximum level new and advanced technologies. The services with which this diploma thesis is going to work, namely the innovative e-Government cases, in order to prove their comparative advantages against the more traditional ones, are lying in the center of these efforts.

Moving towards this direction, we firstly recorded a significant number of cases, which were characterized as innovative only after carefully selected criteria, which are going to be analyzed subsequently, were applied. Next step in the process of this project was to institute a clear and complete plan, under which the services are going to be characterized, evaluated and, eventually, classified. The last, and maybe, most crucial part of this project was the analytical study and classification of the recorded cases with a view to export useful conclusions, sufficiently justified from the whole research that preceded and clearly directed to new and especially interesting research areas.

## **Key-words**

E-Government, New Generation of E-Government Services, Innovative e-Government Services, Public Sector Innovation, Prototype Public Services, Mobile Services.

## Περιεχόμενα

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ</b> .....	11
1.1 Αντικείμενο.....	11
1.2 Μεθοδολογία.....	12
1.3 Δομή.....	13
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ</b> .....	14
2.1 Κριτήρια επιλογής.....	14
2.2 Καταγραφή υπηρεσιών.....	15
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ</b> .....	17
3.1 Κριτήρια ταξινόμησης.....	17
3.2 Παρουσίαση ταξινομίας.....	18
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ</b> .....	63
4.1 Πληρότητα ταξινομίας.....	63
4.2 Συνδυαστικά συμπεράσματα ταξινομίας.....	63
4.3 Γενικά συμπεράσματα.....	66
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΠΙΛΟΓΟΣ</b> .....	69
5.1 Ανασκόπηση.....	69
5.2 Μελλοντικές προοπτικές.....	70
<b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b> .....	72
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ</b> .....	77



## Διαγράμματα

Διάγραμμα 1: Αποδοτικότητα.....	24
Διάγραμμα 2: Τομέας εφαρμογής.....	32
Διάγραμμα 3: Ρόλος της κυβέρνησης.....	35
Διάγραμμα 4: Επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας.....	37
Διάγραμμα 5: Συχνότητα εμφάνισης καινοτόμων στοιχείων.....	41
Διάγραμμα 6: Επίπεδο «ωριμότητας» της υπηρεσίας.....	46
Διάγραμμα 7: Αλληλεπίδραση τομέων.....	48
Διάγραμμα 8: Ποσοστά αποδοχής.....	52
Διάγραμμα 9: Εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων.....	56
Διάγραμμα 10: Εξοικονόμηση χρόνου.....	60
Διάγραμμα 11: Κόστος χρήσης υπηρεσίας.....	62

## Εικόνες

Εικόνα 1: Καινοτομία.....	11
Εικόνα 2: Στάδια εκπόνησης εργασίας.....	12
Εικόνα 3: Στάδια επιλογής υπηρεσιών.....	14
Εικόνα 4: Κριτήρια ταξινόμησης.....	17
Εικόνα 5: Αποδοτικότητα.....	19
Εικόνα 6: Εμπιστοσύνη.....	24
Εικόνα 7: Αξιοπιστία.....	27
Εικόνα 8: Ρόλος της κυβέρνησης.....	33
Εικόνα 9: Επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας.....	35
Εικόνα 10: Επίπεδο «ωριμότητας» της υπηρεσίας.....	43
Εικόνα 11: Αλληλεπίδραση τομέων.....	46
Εικόνα 12: Ποσοστά αποδοχής.....	49
Εικόνα 13: Εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων.....	53
Εικόνα 14: Εξοικονόμηση χρόνου.....	56

## Πίνακες

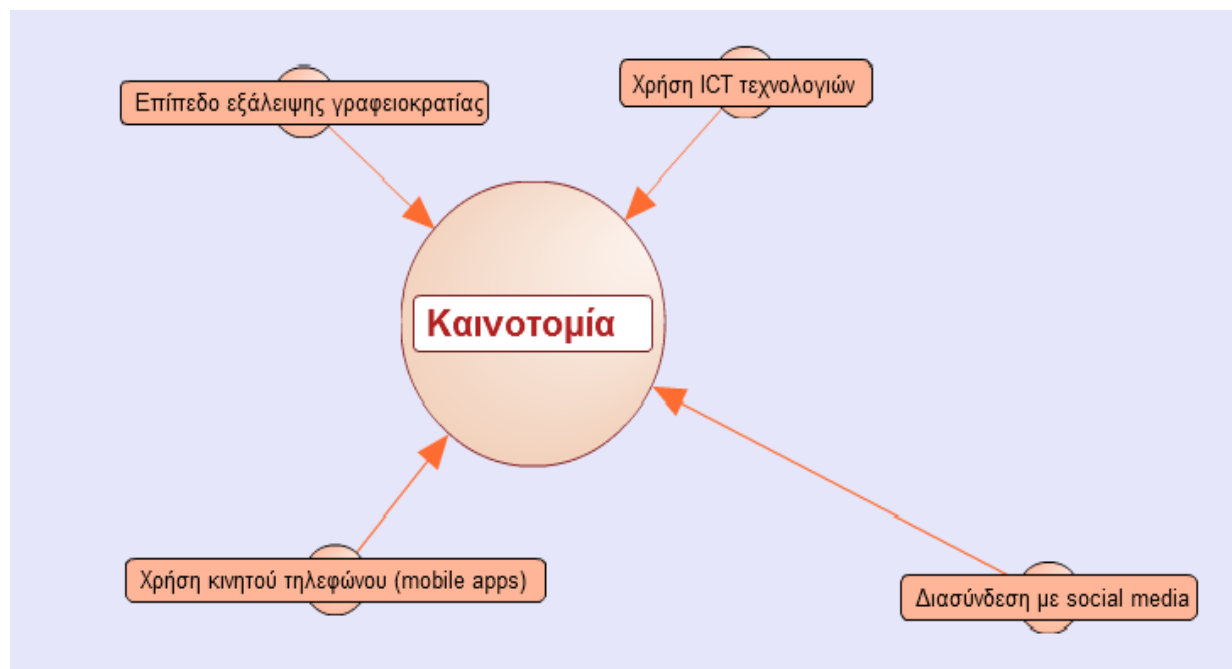
Πίνακας 1: Υπηρεσίες με υψηλά επίπεδα καινοτομίας.....	42
Πίνακας 2: Υπηρεσίες υψηλών ποσοστών αποδοχής και υψηλής αποδοτικότητας.....	64
Πίνακας 3: Υπηρεσίες υψηλών ποσοστών αποδοχής αλλά μεσαίας/χαμηλής αποδοτικότητας.....	64
Πίνακας 4: Υπηρεσίες χαμηλών/μεσαίων ποσοστών αποδοχής αλλά υψηλής αποδοτικότητας.....	65
Πίνακας 5: Υπηρεσίες με υψηλή αποδοτικότητα και μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου.....	65

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Αντικείμενο

Η ανάγκη για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης σε όλα τα επίπεδα της σημερινής πραγματικότητας έχει γίνει καθολικά αποδεκτή, όχι μόνο σε εθνικό αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο και είναι ένα γεγονός που δύσκολα μπορεί να αμφισβητηθεί. Ένα από τα μεγάλα προβλήματα της δημόσιας διοίκησης σήμερα, ακόμα και με τον τρόπο που αυτή ασκείται σε ανεπτυγμένα κράτη, είναι ότι «στερείται» ηλεκτρονικοποίησης. Παρ'όλα αυτά, η διαπίστωση αυτή, αν και σωστή, δεν είναι πλήρης. Εξίσου μεγάλο πρόβλημα με το προαναφερθέν είναι και τα επίπεδα καινοτομίας που συναντάμε στις περισσότερες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σκοπός της εργασίας αυτής είναι να εντοπίσει, να καταγράψει, να αναλύσει και, εν τέλει, να ταξινομήσει καινοτόμες αλλά και «παραδειγματικές» εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως, σε ένα ευρύ φάσμα τομέων. Με τον τρόπο αυτό, θα φανεί όσο το δυνατόν καλύτερα η κατεύθυνση στην οποία τα κράτη και οι κυβερνήσεις πρέπει να κινηθούν, προκειμένου να πετύχουν το στόχο του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Σε αυτό το σημείο, είναι αναγκαίο να συγκεκριμενοποιήσουμε την κάπως «ασαφή» έννοια της καινοτομίας, όσον αφορά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο όρος «καινοτομία», λοιπόν, στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, χρησιμοποιήθηκε αναφερόμενος σε 4 κυρίως άξονες, οι οποίοι φαίνονται στο παρακάτω σχήμα:



Εικόνα 1: Καινοτομία

## 1.2 Μεθοδολογία

Η παρούσα διπλωματική εργασία εκπονήθηκε κατά την περίοδο Απριλίου 2015 – Φεβρουαρίου 2016 και πραγματοποιήθηκε σε πέντε στάδια, τα οποία φαίνονται στο παρακάτω σχήμα και θα αναλυθούν περαιτέρω στα παρακάτω κεφάλαια της εργασίας.



Εικόνα 2: Στάδια εκπόνησης εργασίας

Αξίζει να σημειωθεί σε αυτό το σημείο, ότι η αρχική μας αναζήτηση<sup>1</sup> καινοτόμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιελάμβανε πάνω από 250 εφαρμογές ανά τον κόσμο. Έπειτα από κατάλληλο φιλτράρισμα των υπηρεσιών αυτών, τα κριτήρια του οποίου θα αναλυθούν και αυτά παρακάτω, καταλήξαμε στον αριθμό των 39 υπηρεσιών που θα αναλυθούν στα πλαίσια αυτής της εργασίας.

---

<sup>1</sup><https://webofknowledge.com>

<http://www.scopus.com>

<https://scholar.google.gr>

<https://www.google.gr>

<http://www.egov-conference.org>

### 1.3 Δομή

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει την εξής δομή: Αρχικά, παρουσιάζεται μία συνοπτική περίληψη της εργασίας και του αντικειμένου που πραγματεύεται, έπειτα ακολουθεί ο πρόλογος και μετά έχουμε τον πίνακα περιεχομένων. Τέλος, ακολουθεί η διπλωματική εργασία, η οποία αποτελείται από τα 5 παρακάτω κεφάλαια:

- Εισαγωγή
- Αναγνώριση και καταγραφή υπηρεσιών
- Αναλυτική ταξινόμηση
- Ανάλυση αποτελεσμάτων
- Επίλογος

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΑΝΑΓΝΩΡΙΣΗ ΚΑΙ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

### 2.1 Κριτήρια επιλογής

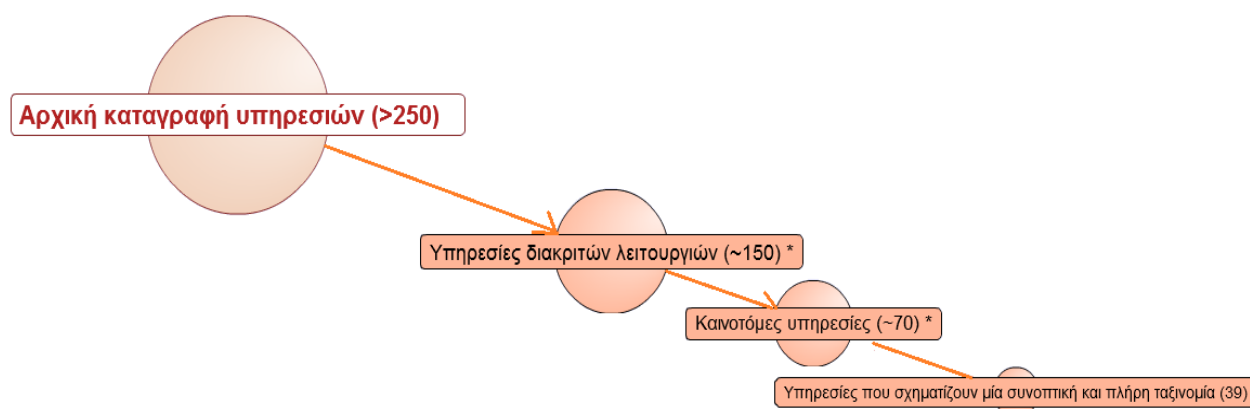
Ο στόχος της παρούσας διπλωματικής εργασίας, όσον αφορά στην ταξινόμια και στο απαιτούμενο υλικό που θα τη συμπληρώσει, ήταν διττός: όχι μόνο να είναι πλήρης, αλλά και συνοπτική. Όπως ήδη αναφέρθηκε, μετά από την πρώτη αναζήτηση στις αρχικές πηγές, προέκυψε μία καταγραφή που ξεπερνούσε σε αριθμό υπηρεσιών τις 250.

Οι πρώτες υπηρεσίες που διεγράφησαν από τη μελέτη ήταν οι υπηρεσίες που επιτελούσαν ακριβώς ίδιες λειτουργίες μεταξύ τους, πχ υπηρεσίες που αφορούν πληρωμή φόρων ιδιωτών.

Επόμενο βήμα στο «φιλτράρισμα» που έπρεπε να γίνει, ήταν η επιλογή υπηρεσιών με βάση τους «άξονες καινοτομίας» που θέσαμε προηγουμένως. Παρ'όλα αυτά, στο συγκεκριμένο σημείο θεωρήθηκε καλύτερο να παραμείνουν κάποιες λίγες υπηρεσίες που δεν είχαν να προσφέρουν πολλά στο συγκεκριμένο κομμάτι, προκειμένου στην τελική ταξινόμια να διαφανεί και το συγκριτικό πλεονέκτημα των πραγματικά καινοτόμων υπηρεσιών.

Το τελευταίο, και ίσως και πιο σημαντικό βήμα στην κατάλληλη επιλογή υπηρεσιών, ήταν και το πιο πολύπλοκο. Οι υπηρεσίες που θα αποτελούσαν το τελικό υλικό της ταξινόμιας μας έπρεπε να σχηματίζουν μία ενιαία οντότητα, η οποία θα παρουσίαζε μία σχετική πληρότητα σε ένα σημαντικό αριθμό κατηγοριών.

Ενδεικτικά, αξίζει να αναφέρουμε ότι οι τελικές υπηρεσίες μας έρχονται από ένα ευρύ φάσμα τομέων του δημόσιου βίου, παρουσιάζονται τόσο σε τοπικό, όσο σε εθνικό και διεθνικό επίπεδο, ενώ πρόκειται για υπηρεσίες που, είτε έχουν ολοκληρωθεί, είτε είναι πιλοτικά project, είτε λειτουργούν ακόμα κανονικά.



Εικόνα 3: Στάδια επιλογής υπηρεσιών

## 2.2 Καταγραφή υπηρεσιών

Με βάση την παραπάνω διαδικασία, καταλήξαμε σε 39 υπηρεσίες που, τελικά, αναλύσαμε και ταξινομήσαμε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας. Σε αυτό το σημείο, πρέπει να αναφερθεί ότι διεξοδική παρουσίαση των υπό εξέταση υπηρεσιών βρίσκεται στο παράρτημα, στο οποίο ακολουθείται η ίδια αρίθμηση που θα σημειωθεί εδώ. Μία επιγραμματική αναφορά των υπηρεσιών που εξετάστηκαν είναι η παρακάτω:

1. FinanzOnline
2. GS1 Healthcare France
3. GS1 Healthcare Serbia
4. West Midlands Ambulance Service
5. Online Tax Filing and Payment Services
6. Management of Urban Infrastructure
7. MOBil Elektronik Sistem Entegrasyon
8. Trafik Bilgi Sistemi
9. TXT CSC
10. Text 117
11. Online Procedures Enhancement
12. Citizens Net
13. Smartcard
14. SIS
15. Compano
16. Silver democracy for aging society
17. Alternative Service Delivery Channels
18. INES
19. Asbestos Removal Process
20. Government without paper
21. The Digital Window
22. Mitreden-U
23. Market and Stock updates
24. Parking system

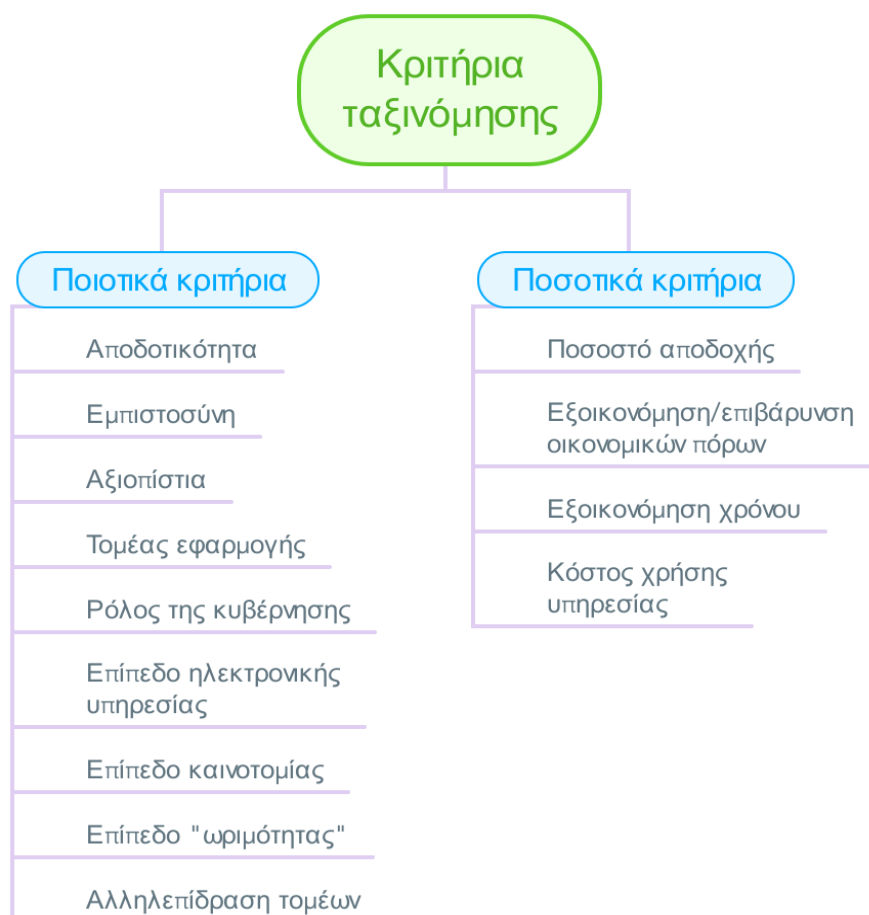
25. Digital Tlaplan
26. Open Data portal
27. Securities and Exchange Commission
28. Abuja Geographic Information Systems
29. Me2Day
30. Cl@rity
31. Startup Greece
32. Better Bus Area Fund
33. Integrated Disease Surveillance Project
34. TAX Information System
35. Bygga Villa
36. e-Competitions
37. Electronic Procurement System
38. FixMyStreet
39. INSPIRE



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ ΤΑΞΙΝΟΜΗΣΗ

### 3.1 Κριτήρια ταξινόμησης

Προκειμένου να εκπληρωθεί ένας από τους βασικούς στόχους της παρούσας διπλωματικής εργασίας, ήταν αναγκαίο να υπάρχει μία ταξινόμια που θα καλύπτει και θα αξιολογεί τις διαθέσιμες υπηρεσίες κατά τρόπο ομοιόμορφο και, όσο το δυνατόν, πιο ολοκληρωμένο. Συνεπώς, πρώτο βήμα στη δημιουργία της ταξινόμιας ήταν να δημιουργηθεί αυτή με βασικότερο κριτήριο αυτό της πληρότητας. Μόλις ολοκληρώθηκε η διαδικασία συλλογής όλου του διαθέσιμου υλικού και συμπλήρωσης όλης της ταξινόμιας, τα μόνα κριτήρια που αφαιρέθηκαν ήταν αυτά που, είτε δεν υπήρχε διαθέσιμο υλικό να συμπληρωθούν, είτε δεν οδηγούσαν σε κάποιο ασφαλές και χρήσιμο συμπέρασμα. Συνεπώς, η τελική μορφή της ταξινόμιας, η οποία φαίνεται στο επόμενο σχήμα, παρουσιάζει σε μεγάλο βαθμό ομοιότητες με την αρχική της δομή.



Εικόνα 4: Κριτήρια ταξινόμησης

Αναλύοντας περαιτέρω τη δομή της ταξινομίας που θα παρουσιαστεί στη συνέχεια, έχει αξία να αναφερθούν ορισμένα στατιστικά στοιχεία προκειμένου να διαφανεί καλύτερα η πολυπλοκότητα αυτής. Όπως φαίνεται και στο παραπάνω σχήμα, η ταξινομία μας αποτελείται από ποιοτικά και ποσοτικά κριτήρια, σε αριθμούς 9 και 4, αντίστοιχα. Ο λόγος που τα ποιοτικά κριτήρια είναι υπερδιπλάσια των ποσοτικών είναι απλός και οφείλεται στο γεγονός ότι ασφαλή και ξεκάθαρα ποσοτικά δεδομένα ήταν σαφώς δυσκολότερο να βρεθούν και να καταγραφούν από ποιοτικές αξιολογήσεις των χαρακτηριστικών μίας υπηρεσίας. Το κάθε κριτήριο που επιλέχτηκε για την ταξινομία, «ανοίγει» σε 39 διαφορετικούς κόμβους, κάθε ένας εκ των οποίων εξυπηρετεί στην καταγραφή του διαθέσιμου υλικού για τη συγκεκριμένη υπηρεσία υπό το συγκεκριμένο κριτήριο, ακολουθώντας πιστά την αρίθμηση που έχει ήδη παρουσιαστεί και ακολουθείται και στο παράρτημα. Ο λόγος που σχεδιάστηκε έτσι η ταξινομία ήταν για να καταστεί εύκολα αναγνώσιμη κατά την ολοκλήρωσή της και τα συμπεράσματα τα οποία θα εξαχθούν να είναι εύκολα προσβάσιμα και συγκρίσιμα. Τέλος, αναφέρουμε ότι το σύνολο των κόμβων που αποτελούν την ταξινομία μας ανέρχονται σε 507, εκ των οποίων κατά την εκπόνηση της εργασίας συμπληρώθηκαν με το αντίστοιχο υλικό οι 439, νούμερο που κατά τη φάση του σχεδιασμού της εργασίας ανήκε στις πιο αισιόδοξες εκτιμήσεις μας.

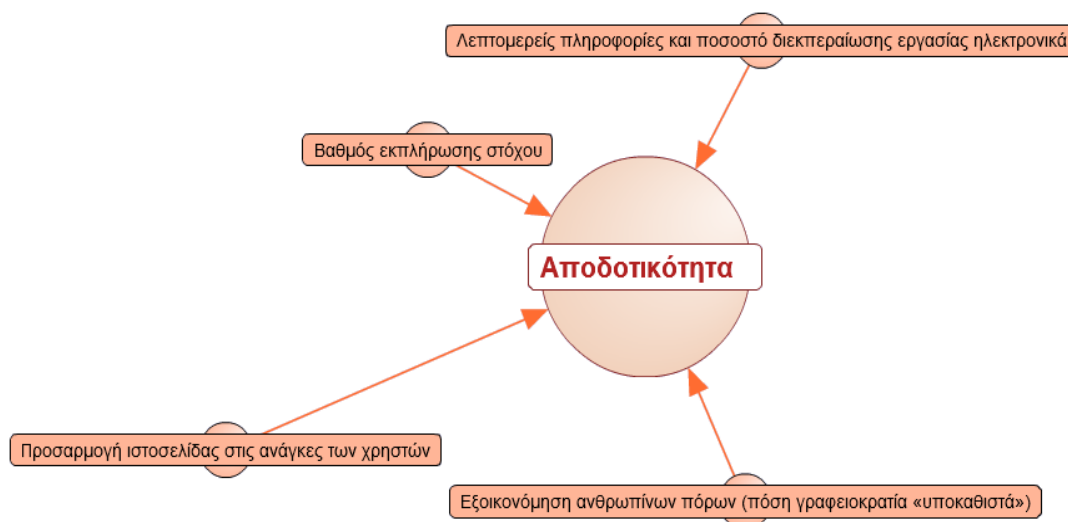
### **3.2 Παρουσίαση ταξινομίας**

Σε αυτό το σημείο, θα παρουσιαστεί η ταξινομία στην αναλυτική της μορφή. Τα κριτήρια παρουσιάζονται με τη σειρά που φαίνονται και στην ταξινομία και σε κάθε ένα από αυτά αναλύονται οι υπηρεσίες. Πριν από τα περισσότερα κριτήρια παρουσιάζονται οι βασικοί «δείκτες αξιολόγησης» που χρησιμοποιήθηκαν κατά βάση σε αυτό, ενώ έπειτα από το κάθε κριτήριο παρουσιάζονται γραφικές αναπαραστάσεις για το σύνολο των υπηρεσιών που υπάρχει επαρκές υλικό για να κριθούν. Θυμίζουμε ότι η αρίθμηση ακολουθεί την αρίθμηση που ήδη παρουσιάστηκε σε προηγούμενο κεφάλαιο για τις καταγεγραμμένες υπηρεσίες.

Παραδείγμα αρίθμησης στην ταξινομία: Ο κόμβος 7.31 εξετάζει την υπηρεσία 31 (Startup Greece) στο κριτήριο 7 (Επίπεδο καινοτομίας), ο κόμβος 9.37 εξετάζει την υπηρεσία 37 (Electronic Procurement System) στο κριτήριο 9 (Αλληλεπίδραση τομέων), ο κόμβος 12.9 εξετάζει την υπηρεσία 9 (TXT CSC) στο κριτήριο 12 (Εξοικονόμηση χρόνου) κ.ο.κ.

## Ποιοτικά κριτήρια

### 1. Αποδοτικότητα



Εικόνα 5: Αποδοτικότητα

Πηγή: (Βασιλική Κουτσούρη, Δημήτριος Κωνσταντινίδης, 2010)

- 1.1. Φιλικό περιβάλλον προς το χρήστη. Στα αρνητικά ότι η ιστοσελίδα δεν έχει αγγλική γλώσσα.
- 1.2. Φιλικό περιβάλλον προς το χρήστη. Όχι άλλες γλώσσες, πλην της γαλλικής.
- 1.3. Πολύ ευκολότερος εντοπισμός φαρμάκων. Μεγάλη συμβολή στον εντοπισμό των πλαστών φαρμάκων.
- 1.4. Βαθμολόγηση 3 αστέρων από την Ambulance Trusts. Πάνω από 94% των ασθενών που χρησιμοποίησαν την υπηρεσία δήλωσαν ευχαριστημένοι.<sup>2</sup>
- 1.5. Φιλικό περιβάλλον προς το χρήστη. Ιστοσελίδα διαθέσιμη και στα αγγλικά. Λεπτομερής παρουσίαση υπηρεσιών και αναλυτικό κομμάτι με Q&A στην ιστοσελίδα. Δυνατότητα web call για απορίες. 447 δις αύξηση στα έσοδα από φόρους τη δεκαετία 2003-2014.<sup>3</sup>
- 1.6. -

<sup>2</sup><http://www.nhs.uk/Services/UserControls/UploadHandlers/MediaServerHandler.ashx?id=7643&t=635863199091361669>

<sup>3</sup><http://www.dot.gov.tw/en/home.jsp?serno=201006220001&mserno=201006220001&menudata=EnBa kMenu&contlink=content/Statistics.jsp>

1.7. Παρά το μεγάλο πληθυσμό της πρωτεύουσας της Τουρκίας, Κωνσταντινούπολης, αλλά και των πολλών τουριστών, η πόλη συγκαταλέγεται ανάμεσα στις ασφαλέστερες πόλεις του κόσμου. Μερίδιο σε αυτό έχει η υπηρεσία MOBESE. Τα κρούσματα εγκληματικότητας μειώνονται ολοένα και περισσότερο, με αυτή τη στιγμή 1 στα 66 άτομα να έχει πέσει, έστω μία φορά στη ζωή του, θύμα επίθεσης (1 στα 54 άτομα είναι ο μέσος όρος στις πρωτεύουσες της Ευρώπης). Μεγάλος βαθμός εκπλήρωσης στόχου.<sup>4</sup>

1.8. -

1.9. Μικρή αποδοτικότητα της υπηρεσίας, εξ'αιτίας της έλλειψης online πρόσβασης της CSC (Civil Service Commission) σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες. Η μόνη αρμοδιότητα της επιτροπής είναι, προς το παρόν, να ενημερώνει τις αντίστοιχες κυβερνητικές υπηρεσίες.

1.10. Θεωρείται αποδοτική στον τομέα κατά της διαφθοράς και της αντιμετώπισης του εγκλήματος, ωστόσο δεν υπάρχουν ακόμα συγκεκριμένα στοιχεία που να το επιβεβαιώνουν. Βασικότερα προβλήματα: Ανωθυμία του αποστολέα (περίπου στο 90% των περιπτώσεων) και έλλειψη εμπιστοσύνης των πολιτών προς τους ίδιους τους αστυνομικούς, που συχνά εμπλέκονται σε διάφορα εγκλήματα.<sup>5</sup>

1.11. Εξ'ολοκλήρου διεκπεραίωση εργασιών ηλεκτρονικά, αντί ωρών αναμονής σε γραφεία. Παροχή προσωποποιημένων υπηρεσιών SMS και e-mail στον κάθε πολίτη, σχετικά με την πορεία της αίτησής του. Δείκτης αντι-διαφθοράς (anti-corruption index): 64.0 τη χρονιά που εγκαινιάστηκε η υπηρεσία, 84.9 μετά από 7 χρόνια. Ένας από τους βασικότερους λόγους που η Σεούλ ανακηρύχθηκε μητροπολιτική πόλη στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.<sup>6</sup>

1.12. Αργή συνειδητοποίηση της αναγκαιότητας της υπηρεσίας και πανεθνική αποδοχή της 20 χρόνια μετά την πρώτη εφαρμογή της. Λόγω διαφόρων εμποδίων, η υπηρεσία άργησε να φτάσει στα επιθυμητά επίπεδα αποδοτικότητας.

1.13. Η μεγάλη ευκολία στη χρήση της κάρτας βοήθησε ώστε να θεωρείται μία πολύ αποδοτική υπηρεσία, ανεξάρτητα από κοινωνικο-δημογραφικά χαρακτηριστικά των πολιτών. Οι δυνατότητες που προσφέρει την κατέταξαν, μετά από έρευνα, πολύ υψηλά σε δείκτες χρησιμότητας και αποδοτικότητας. (Zaragoza City Council, 2012)

---

<sup>4</sup> <https://www.osac.gov/pages/ContentReportDetails.aspx?cid=13800>

<sup>5</sup> <http://www.egov4dev.org/mgovernment/resources/case/text2920.shtml>

<sup>6</sup> <http://www.slideshare.net/simrc/seoul-e-government-2013>

1.14. Ο σκοπός της υπηρεσίας είναι διττός: Αφενός να εξυπηρετήσει αποδοτικά τους πολίτες στη χρήση των ΜΜΕ, αφετέρου να βελτιώσει τη λειτουργία των ίδιων των μέσων. Μετά την εξ'ολοκλήρου εφαρμογή του το 2011, θεωρείται επιτυχής.

1.15. Λεπτομερής παρουσίαση πληροφοριών, αίτηση και πληρωμή υπηρεσίας ηλεκτρονικά. Φιλικό περιβάλλον προς το χρήστη, ιστοσελίδα διαθέσιμη σε πολλές γλώσσες.

1.16. Προσδοκώμενη αύξηση στον τομέα της ενημέρωσης των ηλικιωμένων ανθρώπων για θέματα υγείας, της απασχόλησης και της συμμετοχής τους στα πολιτικά δρώμενα.

1.17. Οι θεμελιώδεις στόχοι της υπηρεσίας ήταν να μειώσει τα λειτουργικά κόστη του οργανισμού και να προσφέρει μέσω ICT τεχνολογιών διαφορετικά κανάλια επικοινωνίας με τους πολίτες. Στα πρώτα έξι χρόνια της υπηρεσίας, παρατηρήθηκε διπλασιασμός στα στεγαστικά δάνεια που παραχωρήθηκαν σε πολίτες.

1.18. Δεν έχει εφαρμοστεί ακόμα, παραμένει υπό συζήτηση.<sup>7</sup>

1.19. Οι θεμελιώδεις στόχοι της υπηρεσίας κινούνταν πάνω σε δύο άξονες: Ο πρώτος ήταν να γίνει αποτελεσματικότερη όλη η διαδικασία της αφαίρεσης αμίαντου από ένα κτίριο και, ο δεύτερος, να καταπολεμηθεί η παράνομη αφαίρεσή του από εταιρείες που δεν έχουν σχετική άδεια. Στο πρώτο σκέλος, η υπηρεσία κρίνεται αποδοτική, ενώ για το δεύτερο δεν υπάρχουν ακόμα κατάλληλα στοιχεία.

1.20. Δεδομένα από το πρώτο εξάμηνο λειτουργίας της ψηφιακής πλατφόρμας έδειξαν ότι πάνω από 19.000 εσωτερικές επικοινωνίες γίνονταν μέσω της υπηρεσίας σε μηνιαία βάση.(Klun, Decman, & Jukić, 2011)

1.21. Η πιλοτική αυτή υπηρεσία (καθώς και μερικά spin-offs μετά από αυτή) κρίθηκαν αποτυχημένα, ωστόσο είναι πολύ σημαντική υπηρεσία, από την οπτική ότι βοήθησε όλους στον τομέα της υγείας να αντιληφθούν την αναγκαιότητα να περάσουν οι προσφερόμενες υπηρεσίες σε επόμενα στάδια επικοινωνίας και σε νέους διαύλους.

1.22. Η πιλοτική αυτή υπηρεσία 6 εβδομάδων κρίθηκε από τους υπεύθυνους στο Υπουργείο Περιβάλλοντος της Γερμανίας πολύ επιτυχημένη, κυρίως λόγω δύο παραγόντων: Πρώτον, της πολύ μεγάλης συμμετοχής στην πλατφόρμα σε σχέση με παρόμοιες πρωτοβουλίες (26.718 επισκέπτες, 1409 εγγεγραμμένοι χρήστες, 1271 ενεργοί) αλλά και λόγω του πολύ εποικοδομητικού διαλόγου που φιλοξένησε.

1.23. Υπηρεσία στον τομέα του m-government, που αν και εξαιρετικά ανερχόμενος στο Ομάν, ακόμα δεν έχει φτάσει τις προσδοκίες του, κυρίως λόγω των χαμηλών διαφημιστικών προωθήσεων υπηρεσιών όπως η συγκεκριμένη. Ένας

---

<sup>7</sup> <http://en.myeuropol.info/2012/04/06/complicated-rise-electronic-identity-card-europe-5145>

ακόμα λόγος που, ίσως, να παρατηρείται αργή υιοθέτηση παρόμοιων υπηρεσιών από τους χρήστες είναι και ότι οι υπηρεσίες προσφέρονται επί πληρωμή.

1.24. Έρευνες έδειξαν ότι παραμένει μία αμφιλεγόμενη υπηρεσία όσον αφορά την αποδοτικότητά της. Παρότι αρκετοί από τους πολίτες παραδέχονται τη χρησιμότητα της, υπάρχει ακόμα ένα μεγάλο μέρος που χρησιμοποιεί τους παραδοσιακούς τρόπους πληρωμής του εισιτηρίου παρκαρίσματος.

1.25. Πιλοτική εφαρμογή – δεν υπάρχουν δεδομένα για τη λειτουργία της.

1.26. Η υπηρεσία αυτή κινείται σε βασικούς άξονες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και με την κατακόρυφη άνοδό της τα τελευταία 4 χρόνια, θεωρείται εξαιρετικά αποδοτική στην κατεύθυνση της διαφάνειας και της αντιμετώπισης της διαφθοράς.

1.27. Η υπηρεσία αυτή, από το 2011, είναι πλέον υποχρέωση κάθε επιχείρησης ανεξαρτήτως τζίρου. Ο κάθε πολίτης μπορεί, ανά πάσα στιγμή, να έχει πρόσβαση σε ετήσια οικονομικά δεδομένα κάθε επιχείρησης.

1.28. Από έρευνες και ερωτηματολόγια στους πολίτες, καταδείχτηκε ότι πρόκειται για μία αμφιλεγόμενη υπηρεσία. Ναι μεν, κρίθηκε αποδοτική στους θεμελιώδεις στόχους της (καταγραφή γης, απόκτηση αδειών, μεταβίβαση τίτλων κτλ.), ωστόσο δεν κατάφερε να πετύχει και πολλά στον τομέα της στέγασης γενικότερα, οδηγώντας, πολλές φορές, ακόμα και σε κατασχέσεις κατοικιών.

1.29. Υπηρεσία microblogging, θεωρήθηκε αποδοτική για όσο διάστημα λειτούργησε και, μάλιστα, οι χρήστες έδειχναν πιο θετικοί απέναντι σε όσες κυβερνητικές υπηρεσίες διατηρούσαν το λογαριασμό τους σχετικά ενεργό. Μάλιστα, η απλοποίηση του διαύλου επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών έφερε και μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στην ίδια την κυβέρνηση. Παρ'όλα αυτά, λόγω των μεγαθηρίων Facebook και Twitter, η υπηρεσία αναγκάστηκε να κλείσει.

1.30. Θεωρείται από τις πιο αποδοτικές (και ίσως η πιο γνωστή) υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, ιδίως στον τομέα της καταπολέμησης της διαφθοράς, μείζον πρόβλημα για όλες σχεδόν τις ελληνικές κυβερνήσεις. Πάνω από 18 εκατομμύρια αναρτημένες πράξεις στο site, 14 χιλιάδες πράξεις αναρτούνται καθημερινά και πάνω από 4 χιλιάδες φορείς συμμετέχουν στο πρόγραμμα.<sup>8</sup>

1.31. Θεωρείται υπηρεσία με πολλά ακόμα περιθώρια εξέλιξης. Παρεμπόδιση της υπηρεσίας από νομοθετικά και οικονομικά μέτρα (π.χ. προκαταβολή φόρου). Παρ'όλα αυτά, ενεργοί προϋπολογισμοί ύψους 1,8 εκατομμυρίων ευρώ.

---

<sup>8</sup> <https://et.diavgeia.gov.gr/>

1.32. Η υπηρεσία πέτυχε τους στόχους σε αρκετούς άξονες (επιτυχής εγκατάσταση Wi-Fi σε 571 λεωφορεία, οπτικοακουστικά συστήματα προβολής στάσεων σε 526 λεωφορεία, LED φωτισμό σε 549 λεωφορεία, ανακαίνιση 148 λεωφορείων, δημιουργία smartphone apps).

1.33. Πολύ σημαντική συνεισφορά, έως τώρα, στον τομέα της παρακολούθησης και πρόληψης της εξάπλωσης επικίνδυνων ασθενειών. 776 από τους 800 εμπλεκόμενους οργανισμούς έχουν συνδεθεί σε ένα κοινό δίκτυο παρακολούθησης, 738 έχουν υπηρεσίες video-conference και κοντά στο 1 εκατομμύριο κέντρα υγείας και παραρτήματα στέλνουν εβδομαδιαίες αναφορές με πιθανές ασθένειες. Μάλιστα, στην εξάπλωση του H1N1 ιού το 2009, η υπηρεσία έπαιξε καθοριστικό ρόλο στη διακοπή της εξάπλωσής του.

1.34. Η υπηρεσία αυτή έχει παίξει πολύ σημαντικό ρόλο για όλες τις μεταγενέστερες υπηρεσίες στον Ελληνικό δημόσιο τομέα. Σύμφωνα με έρευνα που διεξήχθη, αν και το 91% των υπαλλήλων χρησιμοποιούν πλέον το πληροφοριακό σύστημα για την παρακολούθηση των φορολογικών εισφορών, το 45% ακόμα αντιμετωπίζει προβλήματα στη χρήση του. Γενικά, θεωρείται ένα σωστό βήμα προς την κατεύθυνση της πάταξης της φοροδιαφυγής.<sup>9</sup>

1.35. Δεν υπάρχουν στοιχεία για τη λειτουργία της υπηρεσίας, ωστόσο κινείται σε βασικούς άξονες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η ενοποίηση διεργασιών.

1.36. -

1.37. Η υπηρεσία δεν έχει παίξει ακόμα τον καθοριστικό ρόλο που η κυβέρνηση θα περίμενε και αυτό συμβαίνει χάρη σε δύο λόγους σύμφωνα με τις έρευνες: ο πρώτος είναι ότι οι πωλητές δεν έχουν πειστεί ότι χρειάζεται να αλλάξουν οι παραδοσιακοί τρόποι προμηθειών και ο δεύτερος είναι το κόστος που υπάρχει για να εγγραφείς στην υπηρεσία.

1.38. Αργά αλλά σταδιακά, η υπηρεσία αυτή δείχνει να εκπληρώνει τους στόχους της. Μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα των παρεμβάσεων, καλύτερη συνεργασία των εμπλεκόμενων φορέων και αύξηση της διαφάνειας σε μεγάλο κομμάτι των δημοσίων έργων. Η υπηρεσία πήρε το βραβείο Smart City Award, ως το καλύτερο Smart City project στη χώρα του Βελγίου.<sup>10</sup>

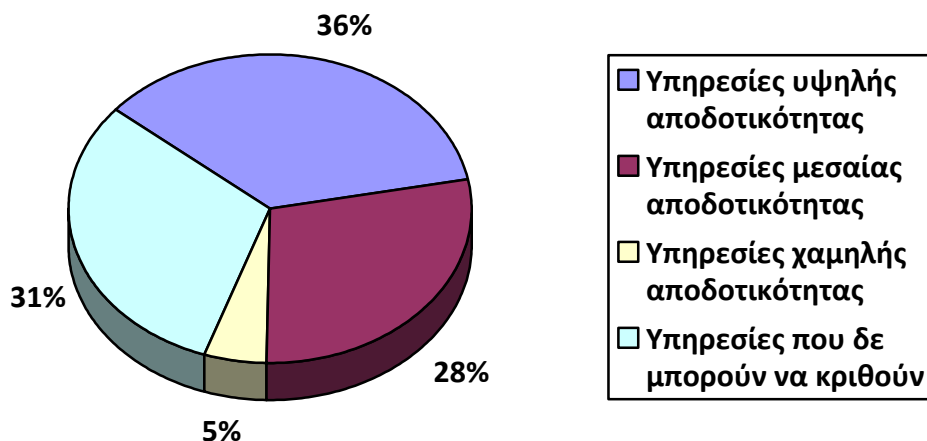
1.39. Η υπηρεσία έχει σαν στόχο μέχρι το 2019 να υπάρχει μία πλήρης βάση δεδομένων με χωρικές πληροφορίες κατά μήκος όλης της Ευρώπης. Στόχος είναι να

---

<sup>9</sup> [http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/PublicIssue/Statistics.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/PublicIssue/Statistics.html)

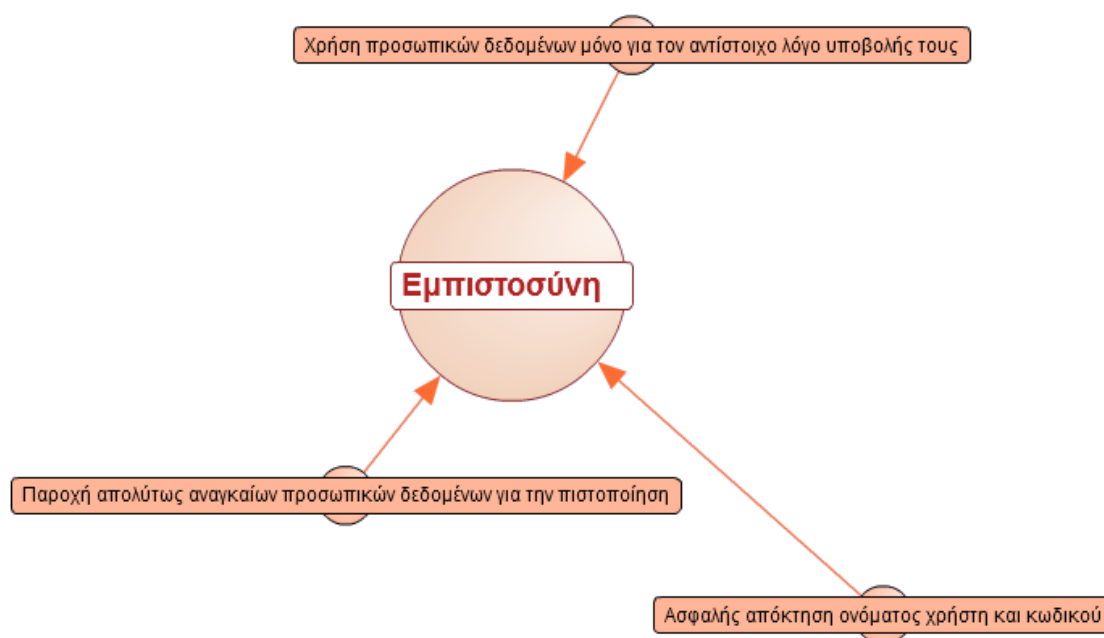
<sup>10</sup> <https://joinup.ec.europa.eu/community/epractice/case/fixmystreet-brussels>

χρησιμοποιηθεί αυτή η βάση δεδομένων για στρατηγικούς, επιχειρησιακούς και γεωγραφικούς σκοπούς. Η αποδοτικότητα της μένει να αξιολογηθεί.<sup>11</sup>



Διάγραμμα 2: Αποδοτικότητα

## 2. Εμπιστοσύνη



Εικόνα 6: Εμπιστοσύνη

Πηγή: (Βασιλική Κουτσούρη, Δημήτριος Κωνσταντινίδης, 2010)

<sup>11</sup> <http://www.environ.ie/en/DevelopmentHousing/PlanningDevelopment/INSPIREDirective/>



- 2.1. Χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής για περαιτέρω ασφάλεια.
- 2.2. Πιστοποίηση μέσω ονόματος και κωδικού.
- 2.3. Πιλοτική εφαρμογή.
- 2.4. -
- 2.5. Online ID και μηχανισμοί ταυτοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών. Μεγάλη ασφάλεια, προστασία δεδομένων και συμφωνητικό εμπιστευτικότητας.
- 2.6. Κυρίως G2G υπηρεσία, οι πολίτες δε χρειάζεται να εισάγουν κανένα προσωπικό δεδομένο.
- 2.7. G2G υπηρεσία.
- 2.8. G2G υπηρεσία.
- 2.9. Υπηρεσία στον τομέα του m-government, το μόνο που χρειάζεται να κάνει ο πολίτης είναι να στείλει ένα SMS.
- 2.10. Πλήρης ανωνυμία στη χρήση της υπηρεσίας, λόγω προπληρωμένων καρτών. Προσπάθειες να εξαλειφθεί αυτό το φαινόμενο (μέσω online εγγραφής) με σκοπό να αυξηθεί και η εμπιστοσύνη των πολιτών στην υπηρεσία.
- 2.11. Λόγω της φύσης και του σκοπού του case (anti-corruption), πολλές από τις προσφερόμενες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες στο ευρύ κοινό online και προσβάσιμες ανά πάσα στιγμή από όλους. Δεν αποτελεί πρωταρχικό κριτήριο για τη συγκεκριμένη υπηρεσία.
- 2.12. -
- 2.13. Πρόκειται για χαρακτηριστικό-κλειδί της υπηρεσίας, διότι οι μεγάλες ενστάσεις πριν τη χρησιμοποίησή της αφορούσαν την ιδιωτικότητα των πολιτών. Τελικά, με τα απολύτως απαραίτητα στοιχεία, οι πολίτες μπορούν να ταυτοποιούνται μέσω ραδιοσυχνοτήτων και να χρησιμοποιούν την κάρτα οπουδήποτε. Μετά από έρευνα, οι πολίτες έδειξαν να «εμπιστεύονται» την κάρτα και σε θέματα ασφάλειας και ιδιωτικότητας.
- 2.14. -
- 2.15. Δυνατότητα login μέσω Facebook ή Google+. Απαραίτητη η υποβολή αριθμού κινητού τηλεφώνου, ωστόσο υπάρχει η δυνατότητα να μη φαίνεται πουθενά, παρά μόνο με όσους αποφασίζεις να συνεργαστείς. Δυνατότητα να αφήσεις σχόλια και βαθμολογήσεις για όσους ταξίδεψες μαζί, έτσι ώστε να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των χρηστών στην υπηρεσία.<sup>12</sup>
- 2.16. -

---

<sup>12</sup> <https://www.blablacar.co.uk/>

2.17. Μέσω τριών διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας (διαδικτυακή πύλη, τηλεφωνική επικοινωνία και ψηφιακά κίосκια) αυξήθηκε κατακόρυφα η διαφάνεια στην παραχώρηση των στεγαστικών δανείων, με αποτέλεσμα την ταυτόχρονη αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην υπηρεσία.

2.18. Παρότι αρχικές έρευνες έδειξαν ότι οι πολίτες ήταν σε ποσοστό 75% θετικοί στην υπηρεσία, ενώ το 69% τη θεωρούσε αναγκαία, μετά από χρόνια δημόσια διαβούλευση, η χρήση βιομετρικών δεδομένων για την ταυτοποίηση πολιτών στη Γαλλία κρίθηκε αντισυνταγματική.<sup>13</sup>

2.19. Δημιουργία προσωπικού κωδικού για κάθε πολίτη, που είναι και το μοναδικό που χρειάζεται για οποιαδήποτε δραστηριότητα σχετική με την υπηρεσία.

2.20. Χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής για την ταυτοποίηση αιτήσεων και εγγράφων, κατάλληλη εκπαίδευση των εργαζομένων στην ηλεκτρονική πλατφόρμα.

2.21. -

2.22. Δυνατότητα εισόδου στην ιστοσελίδα σαν ανώνυμος χρήστης, χωρίς την παροχή κανενός προσωπικού δεδομένου. Για την εγγραφή, απαιτούνταν όνομα και κωδικός πρόσβασης, δηλαδή τα απολύτως αναγκαία.

2.23. Υπηρεσία που περιορίζεται αποκλειστικά στο κομμάτι της πληροφόρησης, συνεπώς το μόνο που χρειάζεται είναι ο αριθμός κινητού τηλεφώνου.

2.24. Υπηρεσία στον τομέα του m-government, τα μόνα προσωπικά δεδομένα που παρέχονται είναι ο αριθμός κινητού τηλεφώνου και ο αριθμός πινακίδων του αυτοκινήτου.

2.25. -

2.26. Κανένα προσωπικό δεδομένο δεν απαιτείται για την είσοδο στην ιστοσελίδα, όλες οι πληροφορίες είναι ευρέως προσβάσιμες.

2.27. Κανένα προσωπικό δεδομένο δεν απαιτείται για την είσοδο στην ιστοσελίδα, όλες οι πληροφορίες είναι ευρέως προσβάσιμες.

2.28. Πρόκειται ουσιαστικά για κτηματολόγιο, επομένως υπάρχει πληθώρα προσωπικών δεδομένων που απαιτούνται για την καταγραφή μίας κατοικίας.

2.29. Απαιτείται εγγραφή όπως σε όλα τα κοινωνικά δίκτυα: ηλεκτρονική διεύθυνση και κωδικός.

2.30. Απαιτείται όνομα χρήστη και κωδικός. Παρ'όλα αυτά, προσφέρονται κάποιες δυνατότητες και με είσοδο χωρίς ταυτοποίηση.

---

<sup>13</sup> <https://edri.org/edriagramnumber10-6french-biometric-database-unconstitutional/>

2.31. Όνομα χρήστη και κωδικός. Δίνεται δυνατότητα σύνδεσης μέσω Twitter, LinkedIn και OpenID.

2.32. -

2.33. G2G υπηρεσία.

2.34. Η εμπιστοσύνη και η ασφάλεια της υπηρεσίας είναι δύο χαρακτηριστικά-κλειδιά της υπηρεσίας, σύμφωνα με έρευνα. (βαθμολογία 3,86/5).

2.35. -

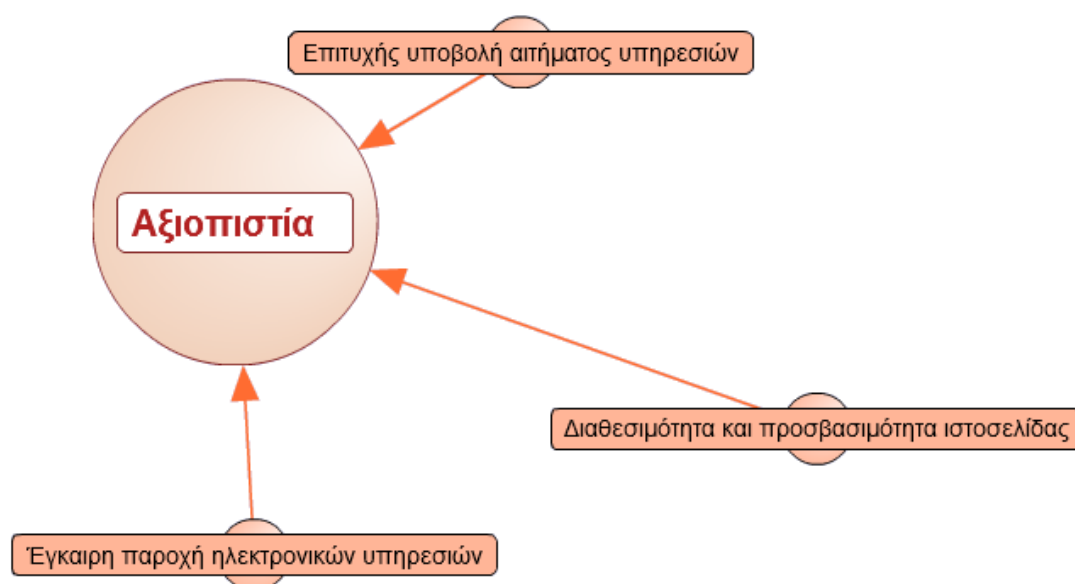
2.36. -

2.37. Μετά από έρευνα που έγινε μέσω ερωτηματολογίων, η ασφάλεια της υπηρεσίας και η εμπιστοσύνη των προμηθευτών στο σύστημα βαθμολογήθηκαν με 0,79 και 0,75 αντίστοιχα (σε κλίμακα 0,5-1).

2.38. Μέσω απλών διεπαφών, οι πολίτες μπορούν να αναφέρουν τα προβλήματα που παρατηρούν μέσω υπολογιστή, tablet ή κινητού τηλεφώνου χωρίς την παροχή κανενός προσωπικού δεδομένου.

2.39. -

### 3. Αξιοπιστία



Εικόνα 7: Αξιοπιστία

Πηγή: (Βασιλική Κουτσούρη, Δημήτριος Κωνσταντινίδης, 2010)

3.1. Γρήγορη διεκπεραίωση εργασιών και ιδίως της επιστροφής φόρου. Μέσα σε μία εβδομάδα τα χρήματα πιστώνονται στο λογαριασμό του χρήστη.

- 3.2. Υψηλή διαδραστικότητα μεταξύ νοσοκομείου, ασθενών και προμηθευτών. Ευκολότερη εύρεση θαλάμου ή χειρουργείου, εντοπισμός και αποστολή φαρμάκων.
- 3.3. Πιλοτική εφαρμογή.
- 3.4. Πάνω από το 95% των κλήσεων απαντιέται σε κάτω από 5 δευτερόλεπτα.
- 3.5. Άμεση υποβολή αιτημάτων των πολιτών. Δυνατότητα τεχνικής υποστήριξης online.<sup>14</sup>
- 3.6. Με μία κλήση στο κέντρο λειτουργίας, οι πολίτες μπορούν να αναφέρουν το πρόβλημα σε κάποια αστική υποδομή και αυτό να διευθετηθεί πολύ γρηγορότερα από ότι γινόταν στο παραδοσιακά γραφειοκρατικό κράτος της Κίνας.
- 3.7. Άμεση ενημέρωση των τοπικών μονάδων επιβολής του νόμου, μέσω της συνεχούς παρακολούθησης του συστήματος. Αντικατάσταση του σαφώς πιο χρονοβόρου παραδοσιακού τρόπου επιβολής της δημόσιας τάξης.
- 3.8. -
- 3.9. Η CSC προσπαθεί να απαντάει στα αιτήματα των πολιτών μέσα σε μία ημέρα. Σε περίπτωση που δεν είναι σε θέση, στο ίδιο χρονικό διάστημα ενημερώνει τους κατάλληλους φορείς. Οι πολίτες χρησιμοποιούν την υπηρεσία γρήγορα και απλά, μέσω του κινητού τους τηλεφώνου.
- 3.10. Άμεση υποβολή παραπόνων των πολιτών, μέσω SMS (ο πιο διαδεδομένος δίαυλος επικοινωνίας στις Φιλιππίνες).
- 3.11. Άμεση υποβολή αιτημάτων των πολιτών. Ενημέρωση των πολιτών σε πραγματικό χρόνο σε κάθε στάδιο της αίτησής τους και αναλυτική ενημέρωσή τους σχετικά με το ποιος τη χειρίζεται τη δεδομένη χρονική στιγμή. Τελευταίο καταγεγραμμένο ποσοστό καθυστέρησης (2007): 2%. Εξαιρετικά υψηλή αξιοπιστία.
- 3.12. -
- 3.13. -
- 3.14. -
- 3.15. Υψηλή αξιοπιστία στην υπηρεσία, οι χρήστες έχουν πρόσβαση μέσω υπολογιστή, tablet ή κινητού τηλεφώνου.
- 3.16. -
- 3.17. Παρά τα λειτουργικά προβλήματα στην αρχή (περίπου το 52% των κλήσεων δεν εξυπηρετούνταν λόγω απασχολημένων γραμμών), πλέον όλες οι κλήσεις των πολιτών εξυπηρετούνται σε χρόνο το πολύ 5 λεπτών.

---

<sup>14</sup> <http://www.ntbt.gov.tw/etwmain?site=en>

3.18. -

3.19. -

3.20. Πολύ συχνή ενημέρωση της ιστοσελίδας για ο,τιδήποτε γίνεται στην πολιτεία, έγκαιρη ανανέωση, πολύ υψηλό επίπεδο προσαρμογής στις ανάγκες της «σύγχρονης» ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.21. -

3.22. Απλοποιημένος σχεδιασμός, μπορούσε ο καθένας να πλοηγηθεί στην ιστοσελίδα. Υπάρχει χαρακτηριστικό με βαθμολογήσεις στον κάθε χρήστη για την ποιότητα του διαλόγου που προωθεί, αλλά και την επάρκεια του σε επιχειρήματα. Μετά τις 6 εβδομάδες της πιλοτικής αυτής εφαρμογής, κυρίως με βάση τις βαθμολογήσεις, επιλέχθηκαν διάφοροι χρήστες να συζητήσουν αυτοπροσώπως με αρμόδιους του Υπουργείου να συζητήσουν για τα θέματα τους.

3.23. Ενημέρωση των χρηστών κάθε 30 λεπτά για τις υπηρεσίες που έχουν ζητήσει. Διαφορετικό τιμολόγιο ανάλογα με τη συχνότητα ενημέρωσης που επιθυμεί ο χρήστης.(Syed Jafar Naqvi, 2012)

3.24. Το 58% των χρηστών θεωρεί άνετα με τη χρήση της υπηρεσίας, το 69% έχει πρόσβαση οποτεδήποτε, αλλά μόνο το 27% χρησιμοποιεί την υπηρεσία σε κάθε μέρος της κοινότητας.

3.25. -

3.26. Εύκολα αναγνώσιμα charts, γραφήματα, πίνακες κτλ., πολλές επιλογές φιλτραρίσματος. Πάνω από 800 συλλογές δεδομένων διαθέσιμες στην ιστοσελίδα, με το νούμερο αυτό να παρουσιάζει συνεχώς αυξητικές τάσεις.

3.27. Λειτουργική ιστοσελίδα, εύκολη πρόσβαση σε όλες τις συλλογές δεδομένων.

3.28. Το 91% των ερωτηθέντων θεώρησε αξιόπιστη ή πολύ αξιόπιστη την υπηρεσία στους βασικούς στόχους της.

3.29. -

3.30. Πολύ εύκολη αναζήτηση κυβερνητικών πράξεων, καθώς η κάθε μία αντιστοιχίζεται σε ένα μοναδικό κωδικό. Πολύ εύκολη πλοήγηση μέσω της ιστοσελίδας.

3.31. Ελκυστικός σχεδιασμός, εύκολη πλοήγηση στην ιστοσελίδα.

3.32. -

3.33. Εβδομαδιαίες αναφορές των κέντρων που συμμετέχουν στο δίκτυο, αναλυτική ιστοσελίδα με πληροφορίες για όλα τα περιστατικά και τις δράσεις που έγιναν. Δυνατότητα οπτικοποίησης του υλικού σε γραφήματα, πίτες κτλ.<sup>15</sup>

3.34. Παρότι η έρευνα έδειξε ότι η υπηρεσία σε αξιοπιστία βαθμολογήθηκε με 3,84/5, σε επιμέρους τομείς όπως το περιβάλλον, η ευκολία χρήσης και η ταχύτητα πρόσβασης βαθμολογήθηκε με 3,38, 3,36 και 2,96 αντίστοιχα.

3.35. Ελκυστικός σχεδιασμός.

3.36. -

3.37. Μέσω των ερωτηματολογίων, η ευκολία χρήσης της υπηρεσίας βαθμολογήθηκε με 0,73, η αποτελεσματικότητα των πωλήσεων μέσω της υπηρεσίας με 0,81 και η ευκολία εκμάθησης της υπηρεσίας με 0,83. Κλίμακα: 0,5-1.

3.38. Εύκολη και γρήγορη χρήση της υπηρεσίας μέσω κινητού τηλεφώνου, υπολογιστή ή tablet.

3.39. Τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι υποχρεωμένα στα πλαίσια της πρωτοβουλίας αυτής να υποβάλλουν ολοκληρωμένες συλλογές δεδομένων σε συγκεκριμένη μορφή, κοινή για όλες τις χώρες. Συνεπώς, με την ολοκλήρωση της βάσης, τα δεδομένα αυτά θα είναι ελεύθερα προσβάσιμα σε όλους, κατανοητά και συγκρίσιμα μεταξύ τους.

## 4. Τομέας εφαρμογής

4.1. Οικονομίας.

4.2. Υγείας.

4.3. Υγείας.

4.4. Υγείας.

4.5. Οικονομίας.

4.6. Τοπικής αυτοδιοίκησης.

4.7. Δημόσιας τάξης.

4.8. Δημόσιας τάξης.

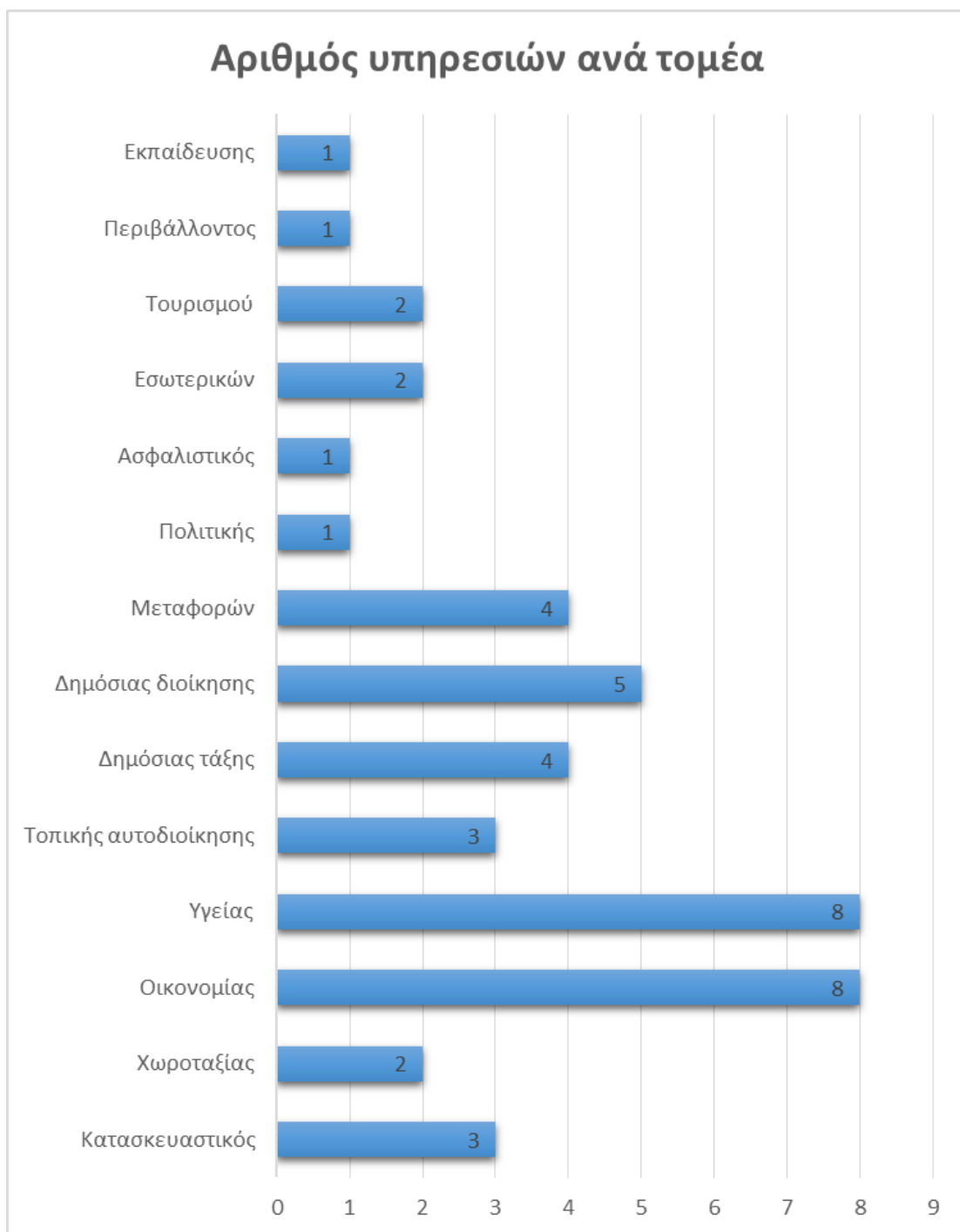
4.9. Δημόσιας διοίκησης.

4.10. Δημόσιας τάξης.

---

<sup>15</sup> <http://www.idsp.nic.in/>

- 4.11. Δημόσιας διοίκησης.
- 4.12. Δημόσιας τάξης.
- 4.13. Τοπικής αυτοδιοίκησης.
- 4.14. Μεταφορών.
- 4.15. Μεταφορών.
- 4.16. Δημόσιας διοίκησης, πολιτικής, υγείας.
- 4.17. Ασφαλιστικού.
- 4.18. Εσωτερικών, τουρισμού.
- 4.19. Κατασκευαστικός, υγείας.
- 4.20. Δημόσιας διοίκησης.
- 4.21. Υγείας.
- 4.22. Περιβάλλοντος.
- 4.23. Οικονομίας.
- 4.24. Μεταφορών.
- 4.25. Εκπαίδευσης, υγείας, τουρισμού κ.ο.κ.
- 4.26. Δημόσιας διοίκησης.
- 4.27. Οικονομίας.
- 4.28. Χωροταξίας.
- 4.29. Διατμηματικό.
- 4.30. Εσωτερικών.
- 4.31. Οικονομίας.
- 4.32. Μεταφορών.
- 4.33. Υγείας.
- 4.34. Οικονομίας.
- 4.35. Κατασκευαστικός.
- 4.36. Οικονομίας.
- 4.37. Οικονομίας.
- 4.38. Τοπικής αυτοδιοίκησης, κατασκευαστικός.
- 4.39. Χωροταξίας.



Διάγραμμα 2: Τομέας εφαρμογής



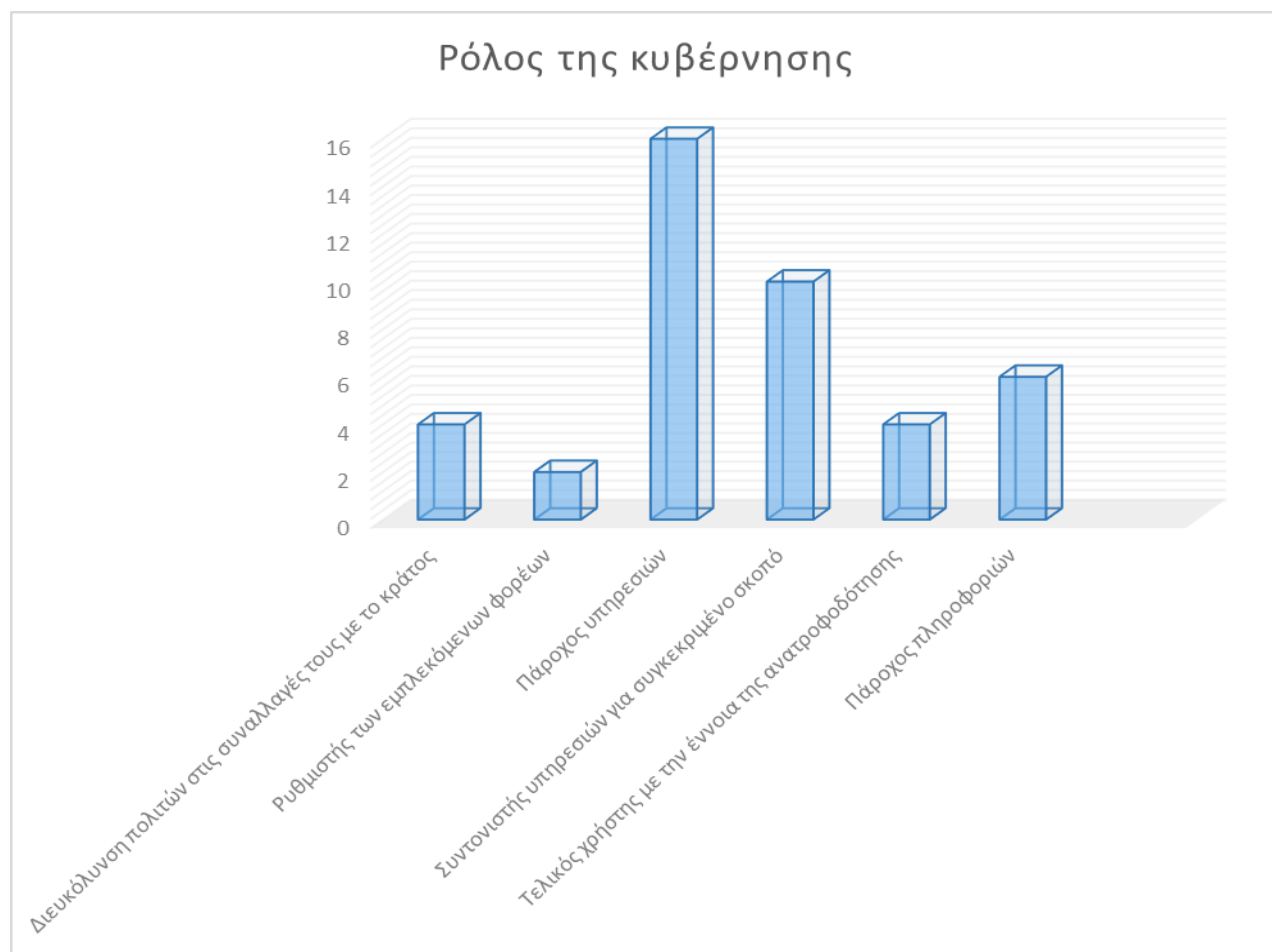
## 5. Ρόλος της κυβέρνησης



Εικόνα 8: Ρόλος της κυβέρνησης

- 5.1. Διευκόλυνση πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος.
- 5.2. Ρυθμιστής των εμπλεκόμενων φορέων.
- 5.3. Ρυθμιστής των εμπλεκόμενων φορέων.
- 5.4. Πάροχος υπηρεσιών (η NHS είναι οργανισμός κρατικά χρηματοδοτούμενος).
- 5.5. Διευκόλυνση πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος.
- 5.6. Συντονιστής υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.7. Πάροχος υπηρεσιών (εξοπλισμού κτλ στα διάφορα αστυνομικά τμήματα) και συντονιστής υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.8. Συντονιστής υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.9. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.10. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.11. Συντονιστής διαφόρων κυβερνητικών υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.12. Τελικός χρήστης με την έννοια της ανατροφοδότησης από πολίτες.
- 5.13. Πάροχος υπηρεσιών.
- 5.14. Πάροχος πληροφοριών.
- 5.15. Πάροχος υπηρεσιών.
- 5.16. Πάροχος υπηρεσιών.
- 5.17. Διευκόλυνση πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος.

- 5.18. Συντονιστής κυβερνητικών υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.19. Συντονιστής υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.20. Συντονιστής κυβερνητικών υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.21. Πάροχος υπηρεσιών και πληροφοριών.
- 5.22. Τελικός χρήστης, με την έννοια της ανατροφοδότησης από πολίτες.
- 5.23. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.24. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.25. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.26. Πάροχος πληροφοριών στους πολίτες.
- 5.27. Πάροχος πληροφοριών στους πολίτες.
- 5.28. Τελικός χρήστης με την έννοια της ανατροφοδότησης από πολίτες.
- 5.29. Διευκόλυνση πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος.
- 5.30. Πάροχος πληροφοριών στους πολίτες.
- 5.31. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.32. Πάροχος υπηρεσιών στους πολίτες.
- 5.33. Συντονιστής διάφορων υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.34. Συντονιστής κυβερνητικών υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό – πάροχος πληροφοριών στους πολίτες.
- 5.35. Συντονιστής υπηρεσιών για συγκεκριμένο σκοπό.
- 5.36. Πάροχος υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- 5.37. Πάροχος υπηρεσιών σε επιχειρήσεις.
- 5.38. Τελικός χρήστης με την έννοια της ανατροφοδότησης από πολίτες – πάροχος υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις.
- 5.39. Πάροχος πληροφοριών σε πολίτες, επιχειρήσεις και στην ίδια την κυβέρνηση.



Διάγραμμα 3: Ρόλος της κυβέρνησης

## 6. Επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας

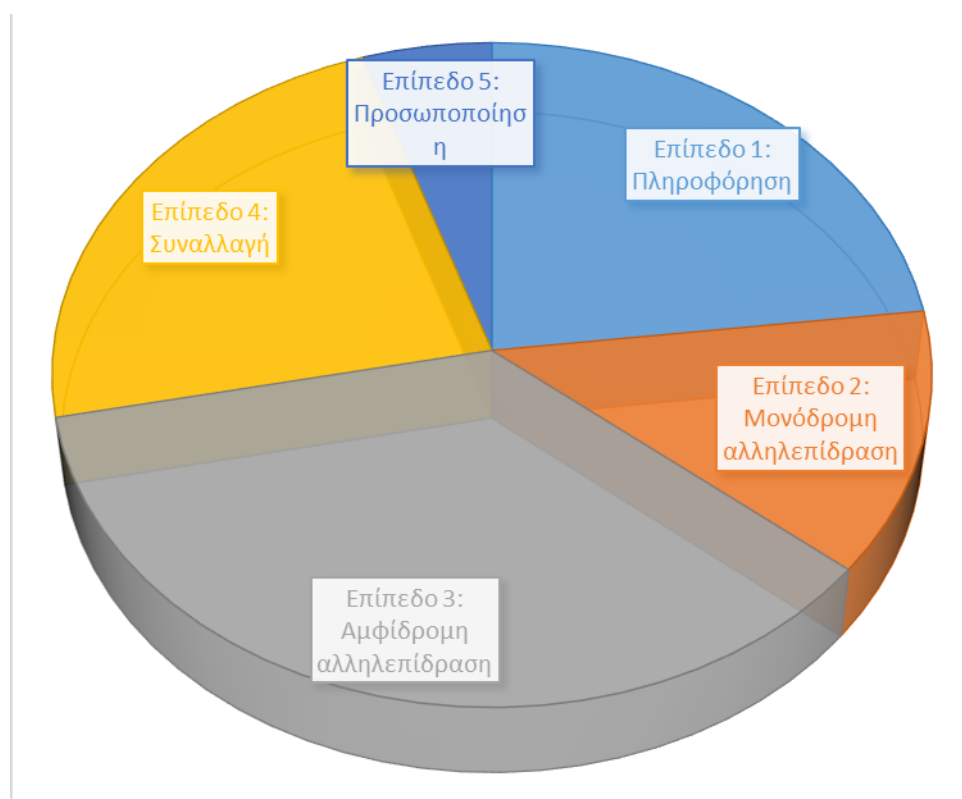


Εικόνα 9: Επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας

Πηγή: (Δημήτριος Γ. Κλωνής & Κοκκινάκος, 2008)

- 6.1. Συναλλαγή.
- 6.2. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.3. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.4. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.5. Συναλλαγή.
- 6.6. Μονόδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.7. Πληροφόρηση.
- 6.8. Πληροφόρηση.
- 6.9. Μονόδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.10. Μονόδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.11. Συναλλαγή.
- 6.12. Μονόδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.13. Προσωποποίηση.
- 6.14. Πληροφόρηση.
- 6.15. Προσωποποίηση.
- 6.16. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.17. Συναλλαγή.
- 6.18. Συναλλαγή.
- 6.19. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.20. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.21. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.22. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.23. Πληροφόρηση.
- 6.24. Συναλλαγή.
- 6.25. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.26. Πληροφόρηση.
- 6.27. Πληροφόρηση.
- 6.28. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.29. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.30. Πληροφόρηση.

- 6.31. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.32. Πληροφόρηση.
- 6.33. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.34. Πληροφόρηση.
- 6.35. Συναλλαγή.
- 6.36. Συναλλαγή.
- 6.37. Συναλλαγή.
- 6.38. Αμφίδρομη αλληλεπίδραση.
- 6.39. Μονόδρομη αλληλεπίδραση.



Διάγραμμα 4: Επίπεδο ηλεκτρονικής υπηρεσίας

## 7. Επίπεδο καινοτομίας

7.1. Μεγάλη διασύνδεση με κοινωνικά δίκτυα, το 65,84% των χρηστών προέρχεται από Facebook. Το Φλεβάρη του 2015 βγήκε mobile εφαρμογή (FinanzMobile Pro).<sup>16</sup>

7.2. Πρόσφατα «άνοιξε» λογαριασμός στο Twitter. Διαδραστικότητα μεταξύ διαφορετικών κομματιών μιας εφοδιαστικής αλυσίδας.

7.3. Πιλοτική εφαρμογή.

7.4. Υπηρεσίες SMS για τους πολίτες. Λογαριασμός στο twitter με υψηλή διαδραστικότητα με άλλους χρήστες. Διαρκής ενημέρωση ασθενών για υπηρεσίες, εξέλιξη του οργανισμού και γενικότερα ζητήματα υγείας.

7.5. Δυνατότητα εξ' ολοκλήρου διεκπεραίωσης των φορολογικών υποχρεώσεων ενός πολίτη online. Διαδικτυακές αιτήσεις πληροφοριών. Μικρή διασύνδεση με κοινωνικά δίκτυα.

7.6. Χρήση κινητού τηλεφώνου, κάμερας και GPS για την επίλυση προβλημάτων τοπικής αυτοδιοίκησης. Υψηλός βαθμός εξάλειψης γραφειοκρατίας.

7.7. Χρήση κινητών τηλεφώνων, κάμερας και ANPR τεχνολογίας, μιας υβριδικής τεχνολογίας που επιτρέπει τον άμεσο εντοπισμό πινακίδων οχημάτων και αντιστοίχισής τους με τον οδηγό μέσω ενός συστήματος δεδομένων.(Wilson, 2014)

7.8. Υπηρεσία στον τομέα του m-government, διευκόλυνση της λειτουργίας των τροχαίων μονάδων.

7.9. Υπηρεσία στον τομέα του m-government.

7.10. Υπηρεσία στον τομέα του m-government, διευκόλυνση των πολιτών στην επίλυση των αιτημάτων τους.

7.11. Υψηλή διαδραστικότητα με τους πολίτες – τελικούς χρήστες, πολύ υψηλό ποσοστό αποδοχής της υπηρεσίας. Πλήθος διεργασιών που απαιτούσαν φυσική παρουσία αντικαταστάθηκαν από ηλεκτρονικά μέσα. Ανανεωμένη ιστοσελίδα, blogs και άρθρα από τους υπαλλήλους, διασύνδεση πλήθους υπηρεσιών με κοινωνικά δίκτυα και smartphones. Συμπέρασμα: Πολύ υψηλά επίπεδα καινοτομίας.

7.12. Υψηλή διαδραστικότητα με πολίτες, χρήση προηγμένου λογισμικού και συστημάτων GPS για τον έγκαιρο εντοπισμό των κατάλληλων αποδεκτών ενός μηνύματος.

---

<sup>16</sup> <http://www.similarweb.com/website/finanzonline.bmf.gv.at>

7.13. Υπηρεσία στο πλαίσιο της δημιουργίας «έξυπνων» πόλεων. Χρήση RFID τεχνολογιών (ραδιοσυχνότητες) για την ταυτοποίηση των πολιτών.

7.14. Ενημέρωση σε πραγματικό χρόνο της πλατφόρμας για την άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Παροχή κυκλοφοριακών δεδομένων για τους οδηγούς των ΜΜΕ με σκοπό την αποφυγή ατυχημάτων ή καθυστερήσεων.

7.15. Το καινοτόμο στοιχείο αυτής της υπηρεσίας συνεπιβιβασμού (carpooling) είναι το ότι ουσιαστικά αποτελεί ένα εναλλακτικό ΜΜΕ για τους Αυστριακούς πολίτες, καθώς παρέχεται από την Αυστριακή κυβέρνηση. Εφαρμογή κινητού τηλεφώνου σε Android και iOS. Χρήση GIS (Geographic Information System) για την «αντιστοίχιση» οδηγών και επιβατών.

7.16. Χρήση ICT τεχνολογιών από ηλικιωμένους ανθρώπους, διασύνδεση υπηρεσιών με κοινωνικά δίκτυα.

7.17. Βραβεία καινοτομίας (Innova Award 2002, National Innova Award 2003), παραδειγματική χρήση ICT τεχνολογιών στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

7.18. Υπηρεσία στον τομέα της ηλεκτρονικής ταυτοποίησης – αντικατάσταση πλήθους διεργασιών που απαιτούν φυσική παρουσία.

7.19. Πρόκειται για μία υπηρεσία στην «καρδιά» της νέας γενιάς ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Βασίζεται στη λογική της ενορχήστρωσης, σύμφωνα με την οποία ο πολίτης αλληλεπιδρά με ένα μόνο οργανισμό για δραστηριότητες που αφορούν πολύ περισσότερους.

7.20. Χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής, online ταυτοποίηση αιτήσεων και εγγράφων, μεγάλη διασύνδεση με κοινωνικά δίκτυα. Η πολιτεία του Jalisco είναι αυτή με τον πιο ενεργό λογαριασμό στο Facebook από όλες τις πολιτείες του Μεξικού.

7.21. Νέες προοπτικές για τον κλάδο της τηλεϊατρικής, π.χ. video-conferences.

7.22. Μία από τις ελάχιστες υπηρεσίες e-participation σε εθνικό επίπεδο. Μεγάλη διασύνδεση με κοινωνικά δίκτυα, ενεργός λογαριασμός στο twitter για την περίοδο που η πλατφόρμα ήταν ανοιχτή. Το 48% των επισκεπτών της ιστοσελίδας προήλθε από την προώθηση της πλατφόρμας σε ιστοσελίδες, κοινωνικά δίκτυα και λίστα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

7.23. Υπηρεσία στον τομέα του m-government. Η ιστοσελίδα του χρηματιστηρίου, από το οποίο προσφέρεται η υπηρεσία, έχει μεγάλη διασύνδεση σχεδόν με όλα τα κοινωνικά δίκτυα (Facebook, Twitter, Google+, YouTube, Instagram).<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> <https://www.msm.gov.om/>

7.24. Υπηρεσία στον τομέα του m-government. Εξ' ολοκλήρου διεκπεραίωση της υπηρεσίας ηλεκτρονικά, μέσω μόνο του κινητού τηλεφώνου.

7.25. Πιλοτική εφαρμογή στο πλαίσιο της δημιουργίας «έξυπνων» πόλεων, χρήση κινητών τηλεφώνων, χρήση ασύρματου δικτύου σε οποιοδήποτε μέρος της πόλης.

7.26. Πάνω από 800 συλλογές δεδομένων σε διάφορες μορφές, δυνατότητα άμεσης συμμετοχής πολιτών σε δημόσιες συζητήσεις online, πολύ εύκολη πλοήγηση, ανάπτυξη εφαρμογών και οπτικοποιήσεων για τα διαθέσιμα δεδομένα (διαγράμματα, πίνακες, πίτες). Λογαριασμός στο twitter και στόχοι για περαιτέρω αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων.<sup>18</sup>

7.27. Χρήση XBRL για την παροχή συνολικά συγκρίσιμων οικονομικών δεδομένων, υπηρεσία στην κατεύθυνση της οικονομικής διαφάνειας. Λογαριασμός στο twitter. Τάση για υιοθέτηση της υπηρεσίας και από άλλες χώρες, όπως η Αυστραλία και η Ολλανδία.<sup>19</sup>

7.28. Σύγχρονο και κατάλληλο λογισμικό με στόχο την αποθήκευση, τη διαχείριση, την ενσωμάτωση, την ανάλυση και την παρουσίαση γεωγραφικών πληροφοριών μέσω γραπτών και οπτικοποιημένων δεδομένων.

7.29. Άμεση και εύκολη επικοινωνία κυβέρνησης και πολιτών μέσω κοινωνικών δικτύων. Νέοι δίαυλοι επικοινωνίας. Εφαρμογές σε iOS και Android.

7.30. Λογαριασμός στο twitter, χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής, βήματα στην κατεύθυνση της καταπολέμησης της διαφθοράς.

7.31. Πολύ υψηλή διασύνδεση με κοινωνικά δίκτυα (Twitter, Facebook, LinkedIn, OpenID). Υπηρεσία που κινείται σε άξονες και πέρα από τους βασικούς της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η καταπολέμηση της ανεργίας. Υψηλή διαδραστικότητα και συμμετοχή από πολίτες και επιχειρήσεις.<sup>20</sup>

7.32. M-government, υπηρεσία με βασικό στόχο να εκσυγχρονίσει τα παραδοσιακά MMM και τους τρόπους που οι επιβάτες διαλέγουν το μέσο για να πραγματοποιήσουν μια διαδρομή που επιθυμούν.

7.33. Χρήση ICT τεχνολογιών σε ένα πολύ σημαντικό τομέα της δημόσιας ζωής, εύκολη μετατροπή δεδομένων και παρουσίασή τους σε διαγράμματα και γραφικές παραστάσεις, διασύνδεση της διαδικτυακής πύλης με μέσα μαζικής ενημέρωσης για ακόμα πιο έγκαιρο εντοπισμό πιθανών καινούργιων ασθενειών, δυνατότητα video conference.

---

<sup>18</sup> <https://data.cityofchicago.org/>

<sup>19</sup> <http://xbrl.sec.gov/>

<sup>20</sup> <http://www.startupgreece.gov.gr/el>



7.34. Πολύ σημαντική υπηρεσία στον τομέα της διαφάνειας και του «Open Data».

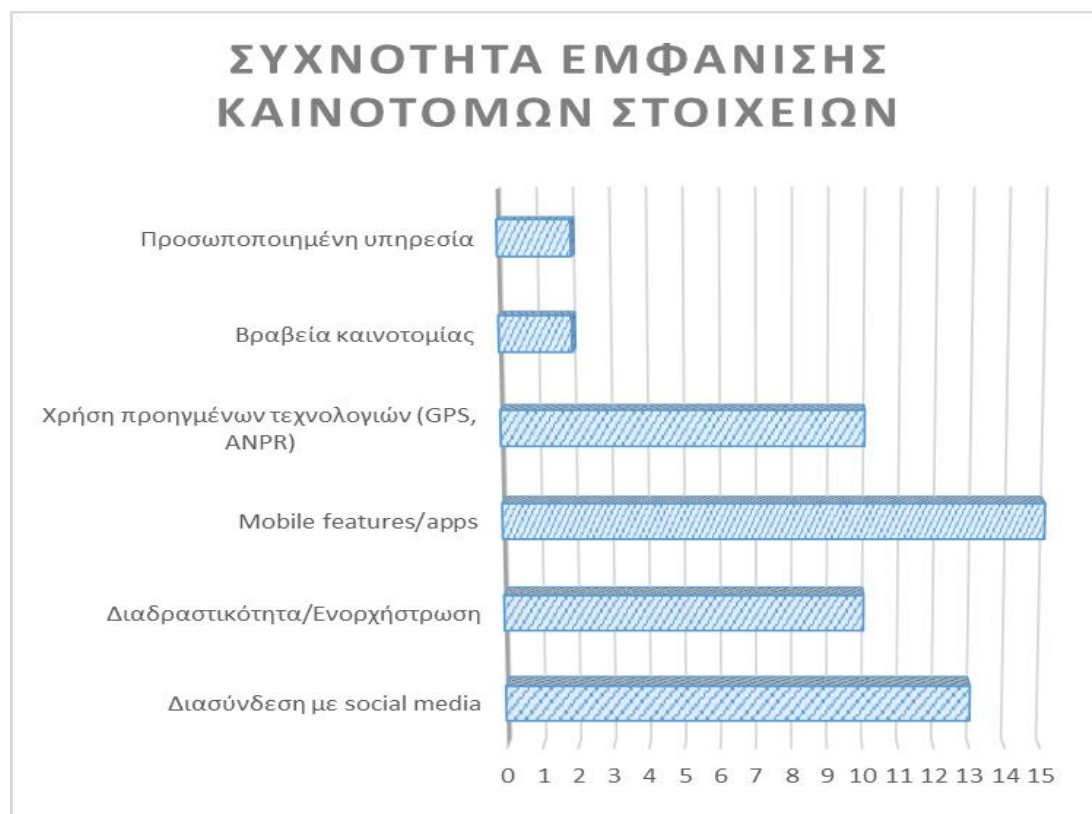
7.35. Συνεργασία δημόσιου – ιδιωτικού τομέα, ενοποίηση και απλούστευση διαφορετικών διεργασιών για τον ίδιο σκοπό, άμεση συμμετοχή τελικών χρηστών.

7.36. Παροχή υπηρεσίας απ'ευθείας στον τελικό χρήστη, εξ'ολοκλήρου παράκαμψη της γραφειοκρατίας και διενέργεια εργασιών αποκλειστικά ηλεκτρονικά.

7.37. Άμεση συμμετοχή τελικών χρηστών, ενοποίηση διαδικασιών και διεργασιών σε έναν πολύπλοκο τομέα, διαφάνεια και συμβολή στην επίτευξη ενός απ'τους θεμελιώδεις στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του «Open Data».

7.38. Χρήση κινητού τηλεφώνου, G2C αλλά και ταυτόχρονα G2G υπηρεσία, συγχρονισμός και καλύτερη επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών υπηρεσιών. Βραβεύτηκε ως το καλύτερο Smart City project στο Βέλγιο. Διαθέσιμες Android και iOS εφαρμογές.<sup>21</sup>

7.39. Διαφανή και άμεσα προσβάσιμα στοιχεία χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς μέσα στην Ευρώπη. Διευκόλυνση πολλών διαδικασιών στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Άμεση και εύκολη συμμετοχή τελικών χρηστών. Μία από τις ελάχιστες διεθνικές υπηρεσίες παγκοσμίως.



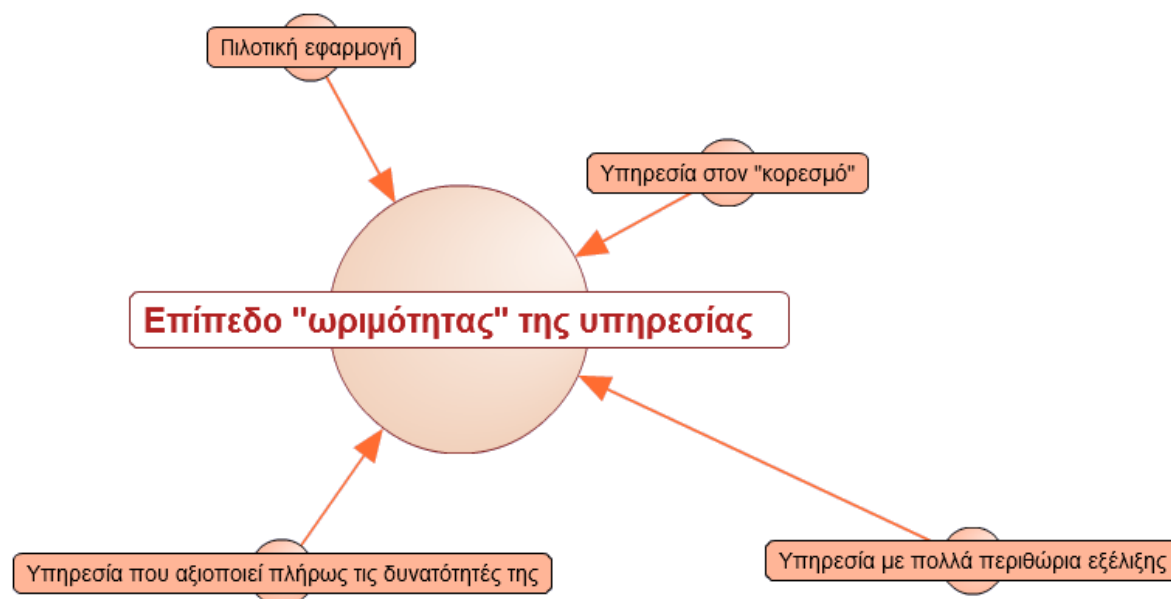
Διάγραμμα 5: Συχνότητα εμφάνισης καινοτόμων στοιχείων

<sup>21</sup> <http://smartcity.brussels/news-98-fix-my-street-wins-agoria-smart-city-award>

<b>Υπηρεσίες με υψηλά επίπεδα καινοτομίας</b>						
	Προσωπ οποιημέ νη υπηρεσί α	Βραβεία καινοτομί ας	Χρήση προηγμέ νων τεχνολογ ιών	Mobile features/ apps	Διαδραστικότη α/Ενορχήστρω ση	Διασύνδ εση με social media
6. Mana geme nt of Urban Infrast ructur e				✓	✓	
11. Online Proce dures Enhan ceme nt				✓	✓	✓
13. Smart Card	✓		✓		✓	
22. Mitre den-U				✓	✓	✓
38. FixMy Street		✓		✓	✓	

Πίνακας 1: Υπηρεσίες με υψηλά επίπεδα καινοτομίας

## 8. Επίπεδο «ωριμότητας» της υπηρεσίας



Εικόνα 10: Επίπεδο «ωριμότητας» της υπηρεσίας

8.1. Πλήρης αξιοποίηση των υπηρεσιών, περαιτέρω περιθώρια εξέλιξης στην εφαρμογή για κινητά τηλέφωνα.

8.2. Υπηρεσία με περαιτέρω περιθώρια εξέλιξης, διεύρυνση των κομματιών της εφοδιαστικής αλυσίδας που συμμετέχουν, διεύρυνση των χωρών που έχουν υιοθετήσει τα GS1 standards.

8.3. Πιλοτικό project, πολλά περιθώρια εξέλιξης.

8.4. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της.

8.5. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της.

8.6. Πολλά περιθώρια εξέλιξης και επέκτασης της υπηρεσίας, αλλά πολλά περιθώρια εξέλιξης και στον τομέα του m-government.

8.7. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της, περιθώρια εξέλιξης στις τεχνολογίες με τις οποίες αλληλεπιδρούν οι αστυνομικοί.

8.8. Περιθώρια εξέλιξης στον τομέα της αλληλεπίδρασης με τους παραβάτες.

8.9. Πολλά περιθώρια εξέλιξης στον τομέα της αμφίδρομης αλληλεπίδρασης (εξουσιοδότηση στη CSC για αμεσότερες δράσεις), αλλά και στα μέσα επικοινωνίας (tablet, laptop, ακόμα και προσωπική «σελίδα παραπόνων» για τον κάθε πολίτη, με καταγεγραμμένα όλα τα αιτήματά του και την πορεία του καθενός από αυτά).

8.10. Πολλά περιθώρια εξέλιξης της υπηρεσίας. Πρώτον, όσον αφορά την ανωνυμία που τις περισσότερες φορές οδηγεί σε φάρσες, πρέπει να υιοθετηθεί σύστημα προεγγραφής για τη χρήση της υπηρεσίας, αλλά και ποινές για λανθασμένες κατηγορίες εκ προθέσεως. Επιπλέον, για να αυξηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών στην υπηρεσία, θα πρέπει να δίνεται ανατροφοδότηση στους πολίτες, με τις δράσεις που έλαβαν χώρα για την αντιμετώπιση των παραπόνων τους, αλλά και την κατάληξη της υπόθεσης.

8.11. Πλήρης αξιοποίηση των υπηρεσιών, με ταυτόχρονα μεγάλα περιθώρια εξέλιξης, στα πλαίσια του να γίνει η Seoul smart city.

8.12. Υπηρεσία που άργησε αλλά τελικά έφτασε σε πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της (πανεθνική αποδοχή).

8.13. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης. Αν ξεπεραστούν τα εμπόδια που αφορούν την προστασία ιδιωτικών δεδομένων, οι προοπτικές για την υπηρεσία αυτή είναι πάρα πολλές.

8.14. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης, κυρίως στο κομμάτι της αλληλεπίδρασης με τους πολίτες.

8.15. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή σε πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της.

8.16. Πιλοτική υπηρεσία, πολλά περιθώρια εξέλιξης, δυνατότητα αξιοποίησης του μεγάλου ποσοστού των ηλικιωμένων ανθρώπων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο στην Ιαπωνία. Χαρακτηριστικά, αναφέρουμε ότι το 57% των ανθρώπων στο ηλικιακό γκρουπ 65-69 χρησιμοποιεί το διαδίκτυο σε καθημερινή βάση.

8.17. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης, περισσότεροι δίαυλοι επικοινωνίας, διασύνδεση με κοινωνικά δίκτυα, παροχή υπηρεσιών στο επίπεδο της προσωποποίησης.

8.18. Υπηρεσία που δεν έχει ακόμα εφαρμοστεί.

8.19. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή σε πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της.

8.20. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης, δυνατότητα «επέκτασης» και σε G2C υπηρεσίες.

8.21. Υπηρεσία που έχει ολοκληρωθεί, ωστόσο υπάρχουν πολλά περιθώρια νέων υπηρεσιών με τη φιλοσοφία αυτής.

8.22. Υπηρεσία που έχει ολοκληρωθεί, ωστόσο υπάρχουν πολλά περιθώρια για παρόμοιες πρωτοβουλίες.

8.23. Υπηρεσία που έχει πολλά περιθώρια εξέλιξης, κυρίως στο κομμάτι της αλληλεπίδρασης από τους πολίτες. Με την εισαγωγή smartphones στην αγορά, οι

χρήστες θα μπορούσαν να προβαίνουν σε πολύ περισσότερες δραστηριότητες απλά από το κινητό τους τηλέφωνο.

8.24. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή σε πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της.

8.25. Πιλοτική υπηρεσία, με πάρα πολλά περιθώρια εξέλιξης.

8.26. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της.

8.27. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της.

8.28. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της.

8.29. Υπηρεσία που ολοκληρώθηκε, προοπτικές για παρόμοιες ιδέες στο μέλλον.

8.30. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης, ειδικά στον τομέα του e-participate.

8.31. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης.

8.32. Υπηρεσία που αξιοποιεί πλήρως τις δυνατότητες της, αλλά έχει ταυτόχρονα και αρκετά περιθώρια εξέλιξης.

8.33. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή σε πλήρη αξιοποίηση των δυνατοτήτων της.

8.34. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης. Προτάσεις: ίδρυση «μονάδας ελέγχου» της ομαλής λειτουργίας του πληροφοριακού συστήματος και διασύνδεση online της υπηρεσίας με άλλες οικονομικές υπηρεσίες, αλλά και αστυνομικά τμήματα, τράπεζες και άλλα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

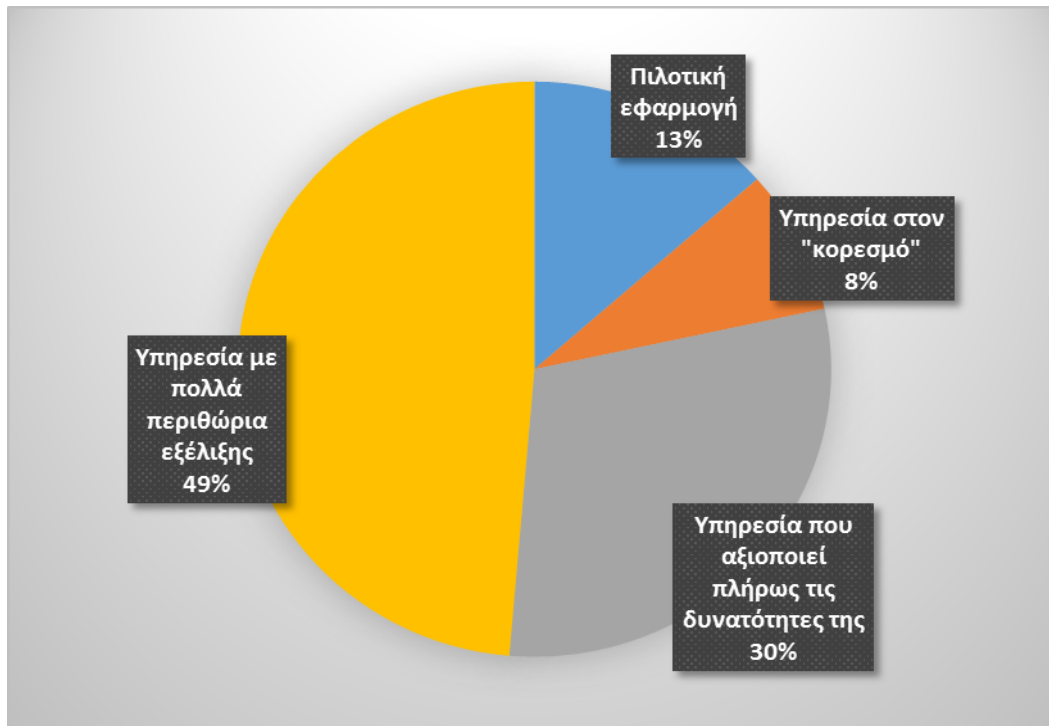
8.35. -

8.36. -

8.37. Υπηρεσία με πολλά περιθώρια εξέλιξης, αργή αποδοχή της χρησιμότητάς της.

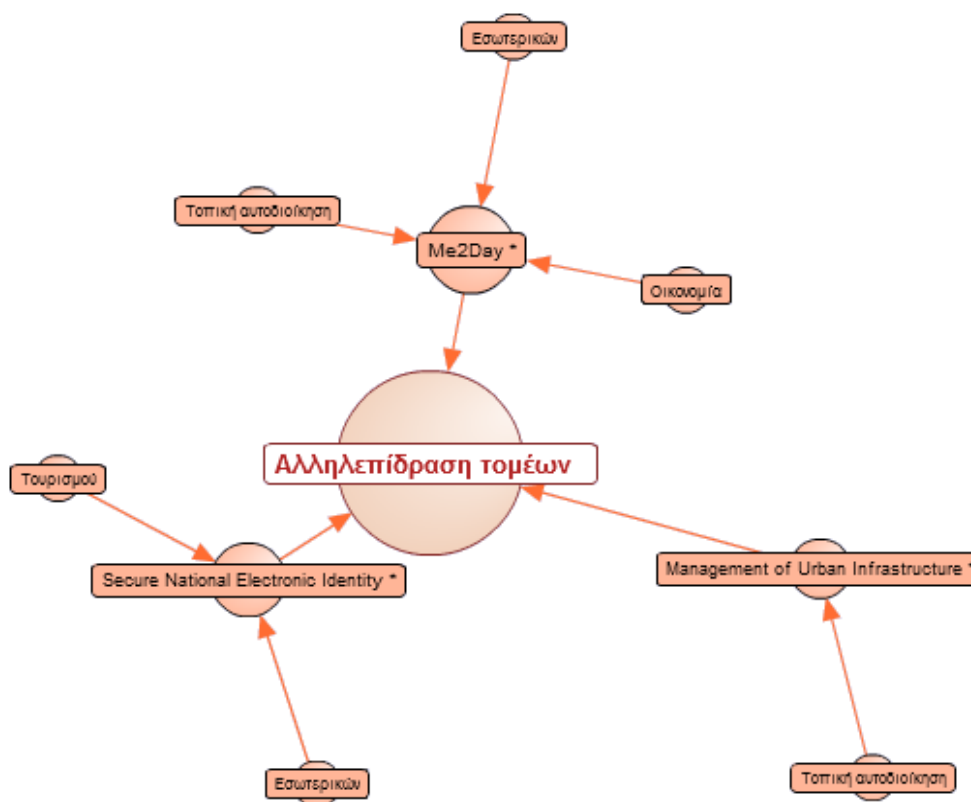
8.38. Υπηρεσία που βρίσκεται αυτή τη στιγμή στη διαδικασία πλήρους αξιοποίησης των δυνατοτήτων της.

8.39. Υπηρεσία που δεν έχει ολοκληρωθεί ακόμα.



Διάγραμμα 6: Επίπεδο «ωριμότητας» της υπηρεσίας

## 9. Αλληλεπίδραση τομέων



Εικόνα 11: Αλληλεπίδραση τομέων

- 9.1. B2B ή B2G εφαρμογή, δεν ενώνονται τομείς.
- 9.2. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.3. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.4. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.5. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.6. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.7. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.8. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.9. Κυβέρνηση – τοπική αυτοδιοίκηση.
- 9.10. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ των τομέων.
- 9.11. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.12. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.13. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.14. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.15. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.16. Δημόσια διοίκηση – πολιτική – υγεία.
- 9.17. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.18. Εσωτερικών – τουρισμού.
- 9.19. Κατασκευαστικός – υγείας – ΜΚΟ.
- 9.20. Όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες στην πολιτεία του Jalisco.
- 9.21. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.22. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.23. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.24. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.25. Αλληλεπίδραση μεταξύ όλων των τομέων που εμπλέκονται στις δραστηριότητες μιας ολόκληρης πόλης: εκπαίδευση, υγεία, τουρισμός κ.α.
- 9.26. Τοπική αυτοδιοίκηση – ΜΚΟ.
- 9.27. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.
- 9.28. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.29. Διατμηματική υπηρεσία, συνεργασία μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών υπηρεσιών.

9.30. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.31. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.32. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.33. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.34. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

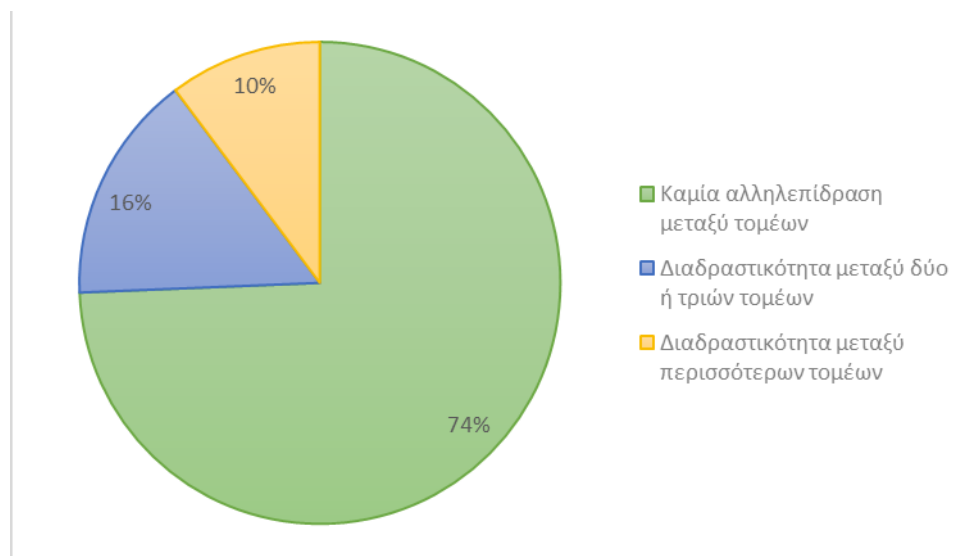
9.35. Αλληλεπίδραση μεταξύ 16 διαφορετικών οργανισμών – ακαδημαϊκών, κυβερνητικών και βιομηχανικών. PPP: Public-Private Partnership.

9.36. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.37. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

9.38. Τοπική αυτοδιοίκηση – κατασκευαστικός.

9.39. Δεν υπάρχει αλληλεπίδραση μεταξύ τομέων.

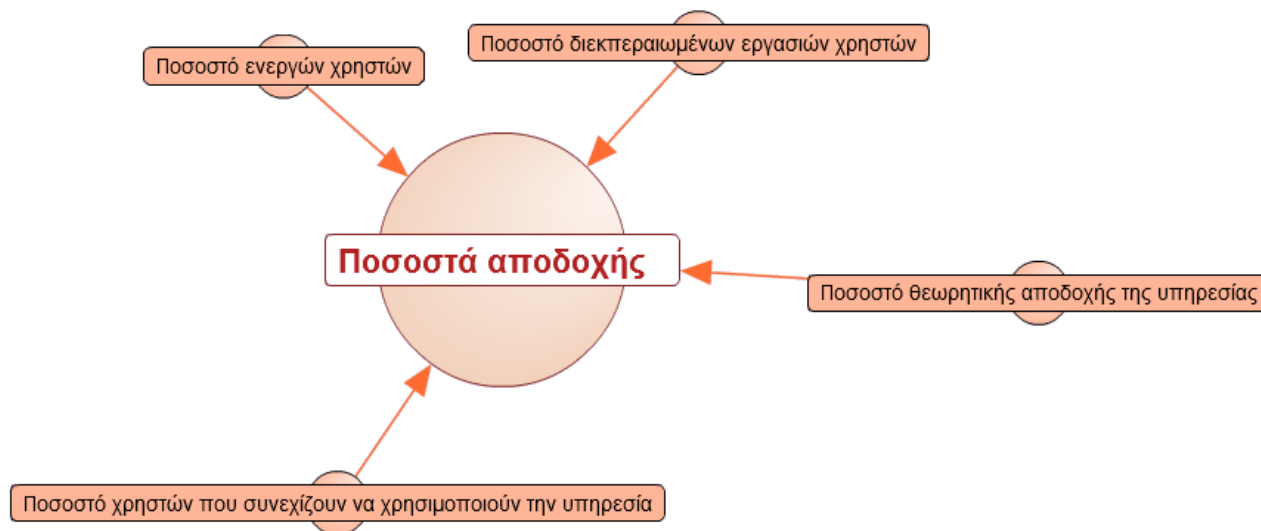


Διάγραμμα 7: Αλληλεπίδραση τομέων



## Ποσοτικά κριτήρια

### 10. Ποσοστά αποδοχής



Εικόνα 12: Ποσοστά αποδοχής

10.1. Περίπου 400.000 μηνιαίοι χρήστες. Οι μόνιμοι χρήστες υπολογίζονται σε 3,07 εκατομμύρια σε σύνολο 8,1 εκατομμυρίων πληθυσμού.<sup>22</sup>

10.2. Στο κομμάτι των φαρμάκων, το 90% του συνόλου ανεφοδιασμού των νοσοκομείων προμηθεύονται από το πρόγραμμα.<sup>23</sup>

10.3. Στην υπηρεσία συμμετείχαν και οι 11 εταιρείες που εφοδιάζουν το σύνολο του συστήματος υγείας της Σερβίας.<sup>24</sup>

10.4. 1,25 εκατομμύρια περιστατικά από το Νοέμβριο του 2013 μέχρι τα τέλη του 2014. Συνολικός πληθυσμός περιοχής: 5,6 εκατομμύρια.

10.5. 91,7% ποσοστό αποδοχής της υπηρεσίας (το ποσοστό των πολιτών - επιχειρήσεων που υποβάλλουν ηλεκτρονικά τις φορολογικές τους δηλώσεις).

10.6. Πλήρης αποδοχή της υπηρεσίας από τους πολίτες, επέκταση της υπηρεσίας σε πολλές άλλες συνοικίες του Πεκίνου, αλλά και άλλες πόλεις της Κίνας.

10.7. Υιοθέτηση του συστήματος από πολλές άλλες πόλεις στη χώρα της Τουρκίας. Παρατήρηση παρόμοιων ποσοστών μείωσης της εγκληματικότητας.

<sup>22</sup>[https://english.bmf.gv.at/services/publications/Tax\\_and\\_customs\\_administration\\_facts\\_and\\_figures\\_2013.pdf?4vfrpu7](https://english.bmf.gv.at/services/publications/Tax_and_customs_administration_facts_and_figures_2013.pdf?4vfrpu7)

<sup>23</sup> [http://www.gs1.org/sites/default/files/gsl\\_france\\_supplychain.pdf](http://www.gs1.org/sites/default/files/gsl_france_supplychain.pdf)

<sup>24</sup> [http://www.gs1.org/sites/default/files/docs/casestudies/14\\_GS1\\_HC\\_RefBook2013\\_Serbia.pdf](http://www.gs1.org/sites/default/files/docs/casestudies/14_GS1_HC_RefBook2013_Serbia.pdf)

10.8. -

10.9. 1000-1500 μηνύματα το μήνα. Παρά τα δεδομένα προβλήματα της υπηρεσίας, οι πολίτες δείχνουν να αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα ύπαρξης της υπηρεσίας. Ένας θεωρητικά πολύ απλός τρόπος να διευθετηθούν τα παράπονά τους σχετικά με τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών.(Lallana, 2003)

10.10. Το πρώτο εξάμηνο λειτουργίας της υπηρεσίας, στάλθηκαν πάνω από 29.000 παράπονα, εκ των οποίων 33% ήταν για βοήθεια, 25% για χρήση παράνομων ναρκωτικών και το 13% για αναφορά διεφθαρμένων αστυνομικών. Παρά τα προβλήματα της υπηρεσίας, κυρίως στο κομμάτι της έλλειψης εμπιστοσύνης, οι πολίτες έδειξαν να αντιλαμβάνονται την αναγκαιότητα ύπαρξης της υπηρεσίας.

10.11. Πάνω από 6,7 εκατομμύρια επισκέπτες στην ιστοσελίδα σε σύνολο 10 εκατομμυρίων κατοίκων. Περίπου 3 εκατομμύρια διεκπεραιωμένες εργασίες. Τάσεις ολοένα και μεγαλύτερης ανόδου των ενεργών χρηστών (καθημερινών χρηστών). Μεγάλη δημόσια αποδοχή.

10.12. Μέσα στον πρώτο χρόνο πιλοτικής λειτουργίας της υπηρεσίας, και ενώ ο βαθμός αποδοτικότητάς της ήταν ακόμα χαμηλός, οι πολίτες σε έρευνα έδειξαν να αντιλαμβάνονται τη χρησιμότητά της και αργότερα να αυξάνουν την εμπιστοσύνη τους στις αστυνομικές αρχές.

10.13. 190.000 κάρτες σε συνολικό πληθυσμό 660.000 κατοίκων. Ποσοστό 28,7%. Χρήση της κάρτας από πολίτες όλων των ηλικιών και κοινωνικών στρωμάτων.<sup>25</sup>

10.14. Από το 2007, υπάρχει πλατφόρμα πραγματικού χρόνου σε 700 περίπου στάσεις λεωφορείων στο Όσλο.

10.15. Η Αυστρία είναι μία από τις χώρες με την υψηλότερη χρήση υπηρεσιών συνεπιβιβασμού (carpooling) στην Ευρώπη.

10.16. -

10.17. Στον πρώτο χρόνο λειτουργίας, 8 εκατομμύρια επισκέψεις στην πύλη και 2,5 εκατομμύρια κλήσεις. Μετά από 6 χρόνια λειτουργίας της υπηρεσίας, το 53% των στεγαστικών δανείων στο Μεξικό προέρχεται από τον οργανισμό.

10.18. Σε ποσοστό 74% οι πολίτες ήταν θετικοί στο ενδεχόμενο εφαρμογής της υπηρεσίας, ενώ το 69% τη θεωρούσε απαραίτητη.

10.19. -

10.20. -

---

<sup>25</sup> <http://www.bbvaopen4u.com/en/actualidad/smart-city-and-open-data-smarter-city>

10.21. Η υπηρεσία αυτή έμεινε πάντα σε πιλοτικό επίπεδο, ωστόσο από την εφαρμογή της και μετά, παρατηρήθηκε αύξηση παρόμοιων εφαρμογών στα νοσοκομεία της χώρας.

10.22. 26.718 επισκέπτες, 1409 εγγεγραμμένοι χρήστες, 1271 ενεργοί. Πολύ μεγάλα νούμερα σε σχέση με παρόμοιες πρωτοβουλίες στο παρελθόν.

10.23. Λίγο πάνω από τους μισούς χρήστες της υπηρεσίας είναι τακτικοί χρήστες και δηλώνουν ικανοποιημένοι με την υπηρεσία. Σχετικά χαμηλά ποσοστά αποδοχής.

10.24. Παρότι το 62% των πολιτών θεωρούν ότι η υπηρεσία είναι εύκολα προσβάσιμη, το 50% των πολιτών προτιμούν να χρησιμοποιούν ακόμα τους παραδοσιακούς τρόπους πληρωμής. (Syed Jafar Naqvi, Alshihhi, & Ali, 2011)

10.25. -

10.26. Η ιστοσελίδα έχει κοντά στα 2,9 εκατομμύρια επισκέψεις. Σημείωση: Ο πληθυσμός του Σικάγο ανέρχεται σε 2,72 εκατομμύρια. Πάνω από 1 επίσκεψη/άτομο.<sup>26</sup>

10.27. Από το 2011 όλες οι επιχειρήσεις είναι υποχρεωμένες να υποβάλουν τα στοιχεία τους σε XBRL στην ιστοσελίδα.

10.28. Αν και το 91% των πολιτών θεωρούν ότι η υπηρεσία πέτυχε τους βασικούς της στόχους, το 92% θεωρεί ότι δεν κατάφερε τίποτα περισσότερο από όσα περίμεναν.

10.29. Το 2009 ξεπέρασε το Twitter σε εβδομαδιαίους χρήστες, ενώ έφτασε τους 12 εκατομμύρια λογαριασμούς. Βραχύβια, αλλά τεράστια αποδοχή από τους πολίτες.<sup>27</sup>

10.30. 64717 καταγεγραμμένοι χρήστες της υπηρεσίας, χωρίς να προσμετρούνται οι επισκέπτες χωρίς εγγραφή.

10.31. 6700 ενεργά μέλη στην ιστοσελίδα, αυξητικές τάσεις για τους ενεργούς χρήστες.

10.32. Τα ποσοστά αποδοχής της υπηρεσίας βρίσκονται ακόμα υπό εξέταση. Οι τακτικοί ενήλικοι επιβάτες λεωφορείων θεωρούν σε ποσοστά 23%-37% ότι η υπηρεσία θα φέρει θετικά αποτελέσματα στη λειτουργία των λεωφορείων και τη χρήση τους από τους πολίτες. Οι προβλέψεις της TfSH μιλούν για 8% άνοδο στη χρήση λεωφορείου από τους πολίτες, περίπου 3 εκατομμύρια σε όλο το Ηνωμένο Βασίλειο σε απόλυτα νούμερα.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> <http://chicago.github.io/open-data-annual-report-2013/>

<sup>27</sup> <http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20131105000865>

<sup>28</sup> <http://www3.hants.gov.uk/tfsh/tfsh-what-tfsh-does/tfsh-better-bus-area-fund.htm>

10.33. Τα ποσοστά αποδοχής από τα κέντρα υγείας προβλέπεται να αγγίξουν το 97%, ενώ οι πολίτες χρησιμοποιούν τις τηλεφωνικές υπηρεσίες ολοένα και περισσότερο. 200 χιλιάδες κλήσεις έχουν απαντηθεί από την εφαρμογή της υπηρεσίας, εκ των οποίων οι 150 ήταν όντως σοβαρά περιστατικά τα οποία απαιτούσαν παρακολούθηση.

10.34. Παρόλο που το TAXIS χρησιμοποιείται πλέον από όλους τους υπαλλήλους του Υπουργείου, η υπηρεσία TAXIS NET για τους φορολογούμενους δεν είναι ακόμα αρκετά διαδεδομένη.

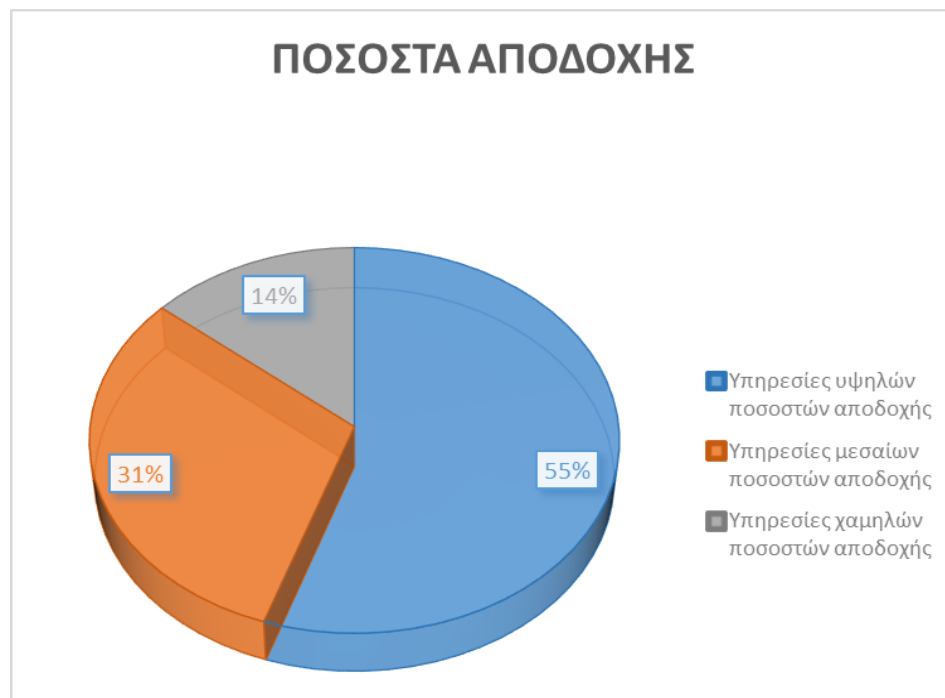
10.35. -

10.36. -

10.37. Οι επιχειρήσεις που έχουν εγγραφεί στην υπηρεσία είναι 1800 από τους συνολικά 2559 προμηθευτές του κράτους. Οι συναλλαγές μέσω της υπηρεσίας έφτασαν στο 40% των συνολικών συναλλαγών του κράτους με επιχειρήσεις.(Kaliannan, Awang, & Raman, 2009)

10.38. Επικαιροποιημένη ενημέρωση με τα περιστατικά των τελευταίων 30 ωρών: 81 περιστατικά έχουν ειδοποιηθεί, 317 περιστατικά τακτοποιούνται αυτή τη στιγμή και 88 περιστατικά λύθηκαν. Η υπηρεσία δείχνει αργά αλλά σταθερά να χρησιμοποιείται όλο και περισσότερο από τους Βέλγους πολίτες.<sup>29</sup>

10.39. -



Διάγραμμα 8: Ποσοστά αποδοχής

<sup>29</sup> <https://fixmystreet.irisnet.be/fr/>

## 11. Εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων



Εικόνα 13: Εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων

11.1. Εξοικονόμηση 668 person years (ποσότητα έργου που διεκπεραιώνει ένας άνθρωπος σε ένα χρόνο).<sup>30</sup>

11.2. -

11.3. Το πρόγραμμα διήρκεσε περίπου ένα χρόνο και κόστισε κάτω από 10.000 ευρώ. Βασίστηκε σε ήδη υπάρχον IT εξοπλισμό. «Μικρή» επιβάρυνση οικονομικών πόρων (δεν αντικαθιστά κάποια άλλη υπηρεσία) για τα οφέλη που παρέχει.

11.4. Ετήσιος προϋπολογισμός: 215 εκατομμύρια λίρες.

11.5. 447 δις αύξηση εισπράξεως φόρων τη δεκαετία 2003-2014.

11.6. -

11.7. Στην περίπτωση της Κωνσταντινούπολης, ο Σύνδεσμος Υφαντουργών Τουρκίας δώρισε τις 1200 κάμερες για να εφαρμοστεί η υπηρεσία, με σκοπό να καταστήσει την Κωνσταντινούπολη μια ασφαλή πόλη για αγορές. Επομένως, πολύ μικρή οικονομική επιβάρυνση.

11.8. Κόστος εξοπλισμού των κινητών μονάδων επιβολής νόμου.

11.9. Η υπηρεσία προσφέρεται επί πληρωμή, επομένως έχουμε μια μικρή εξοικονόμηση οικονομικών πόρων για την κυβέρνηση, δεδομένου ότι η υπηρεσία δεν κοστίζει κάτι στους φορείς.

11.10. Παρά το ότι η υπηρεσία προσφέρεται επί πληρωμή, οι πολλές φάρσες, λόγω της ανωνυμίας του αποστολέα, έχουν οδηγήσει σε σπατάλη οικονομικών πόρων για τις αστυνομικές αρχές.

11.11. Αντικατέστησε 40 επιτροπές μόνο μέχρι το 2009. Το πλάνο είναι να φτάσει σύνολο τις 570 διεργασίες που απαιτούσαν φυσική παρουσία μέχρι το 2017. Ωστόσο, δεν είναι αυτός ο πρωταρχικός στόχος της υπηρεσίας.

<sup>30</sup> <http://www.oecd.org/site/ctpfta/37568848.ppt>

- 11.12. Κρατικοί πόροι ύψους 2 εκατομμυρίων ευρώ μέχρι το 2011 και 3,6 εκατομμυρίων ευρώ από το 2011 και μετά.
- 11.13. -
- 11.14. -
- 11.15. -
- 11.16. -
- 11.17. Θεμελιώδης στόχος της υπηρεσίας, μεγάλη εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, κυρίως από την εξάλειψη της γραφειοκρατίας.
- 11.18. -
- 11.19. Προσδοκώμενη εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, από την καταπολέμηση της παράνομης αφαίρεσης αμιάντου από εταιρείες που δεν έχουν τη σχετική άδεια.
- 11.20. Εξοικονόμηση 119.000 πέσος (περίπου 6.000 ευρώ) σε μηνιαία βάση από την ηλεκτρονική πλατφόρμα.
- 11.21. -
- 11.22. Το πρόγραμμα χρηματοδοτήθηκε από κονδύλια για την έρευνα. Καμία οικονομική επιβάρυνση.
- 11.23. Εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, καθώς η υπηρεσία δεν κοστίζει παρά ελάχιστα, ενώ προσφέρεται επί πληρωμή.
- 11.24. Εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, καθώς η υπηρεσία δεν κοστίζει παρά ελάχιστα, ενώ προσφέρεται επί πληρωμή.
- 11.25. -
- 11.26. Η υπηρεσία λαμβάνει μεγάλη τεχνική υποστήριξη από μη κερδοσκοπικούς ερευνητικούς οργανισμούς και οικονομική υποστήριξη από το MacArthur Foundation, ένα από τα μεγαλύτερα ιδιωτικά ιδρύματα στην Αμερική.
- 11.27. Καμία εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων για το κράτος, πέρα από κάποια ελάχιστα έξοδα συντήρησης και παρακολούθησης του site. Πιθανή (έμμεση) εξοικονόμηση οικονομικών πόρων από καταπάτηση φοροδιαφυγής.
- 11.28. Μέσα σε ένα μόνο χρόνο, η υπηρεσία προσέφερε έσοδα 15 δις NGN (περίπου 100 εκατομμ. Ευρώ) στο κράτος. 21 φορές αύξηση εσόδων σε σχέση με την περίοδο πριν την υπηρεσία.

11.29. Εκτίμηση: σημαντική εξοικονόμηση πόρων, καθώς η διαχείριση ενός λογαριασμού απαιτεί σαφώς λιγότερα άτομα από την εξυπηρέτηση πολιτών σε γραφεία.

11.30. Καμία εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων για το κράτος, πέρα από κάποια ελάχιστα έξοδα συντήρησης και παρακολούθησης της ιστοσελίδας. Πιθανή (έμμεση) εξοικονόμηση οικονομικών πόρων από καταπάτηση φοροδιαφυγής.

11.31. Το έργο χρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το πρόγραμμα ΕΣΠΑ. Πολύ μικρή επιβάρυνση οικονομικών πόρων για τις προοπτικές που έχει αυτή η υπηρεσία στον τομέα της απασχόλησης και της εργασίας.

11.32. Το πρόγραμμα αρχικά κόστισε 7,4 εκατομμύρια λίρες, εκ των οποίων τα 4,5 εκατομμύρια προήλθαν από το Υπουργείο Μεταφορών. Μέχρι να φανούν αποτελέσματα στην κατεύθυνση της αύξησης χρήσης λεωφορείων, δεν έχουμε κάποια εξοικονόμηση πόρων.<sup>31</sup>

11.33. Το πρόγραμμα κόστισε 102 εκατομμύρια δολάρια και χρηματοδοτήθηκε εξ' ολοκλήρου από την Παγκόσμια Τράπεζα.

11.34. Μικρή επιβάρυνση οικονομικών πόρων για τη δημιουργία και τη συντήρηση του πληροφοριακού συστήματος, μεγάλα προσδοκώμενα οφέλη από την πάταξη της φοροδιαφυγής.

11.35. -

11.36. Η σχεδίαση και η λειτουργία της πλατφόρμας κόστισε και στις δύο της φάσεις περίπου 70 χιλιάδες ευρώ.<sup>32</sup>

11.37. -

11.38. Η υπηρεσία κόστισε 200 χιλιάδες ευρώ για τη σχεδίαση και τη λειτουργία της.

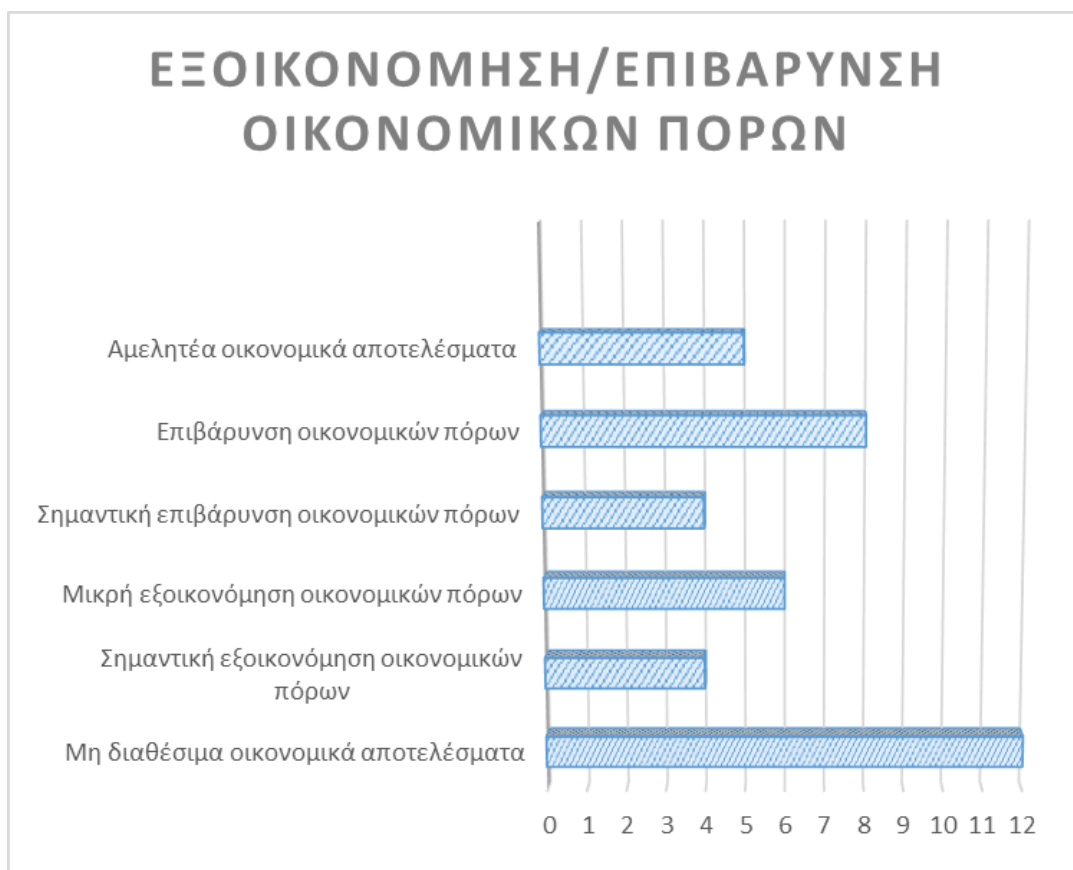
11.39. Ακριβό πρόγραμμα (π.χ. στην Εσθονία κόστισε κοντά στο 1,5 εκατομμύριο ευρώ) αλλά το μεγαλύτερο μέρος αποτελείται από πόρους της Ευρωπαϊκής Ένωσης.<sup>33</sup>

---

<sup>31</sup> <http://travelwest.info/projects/better-bus-area>

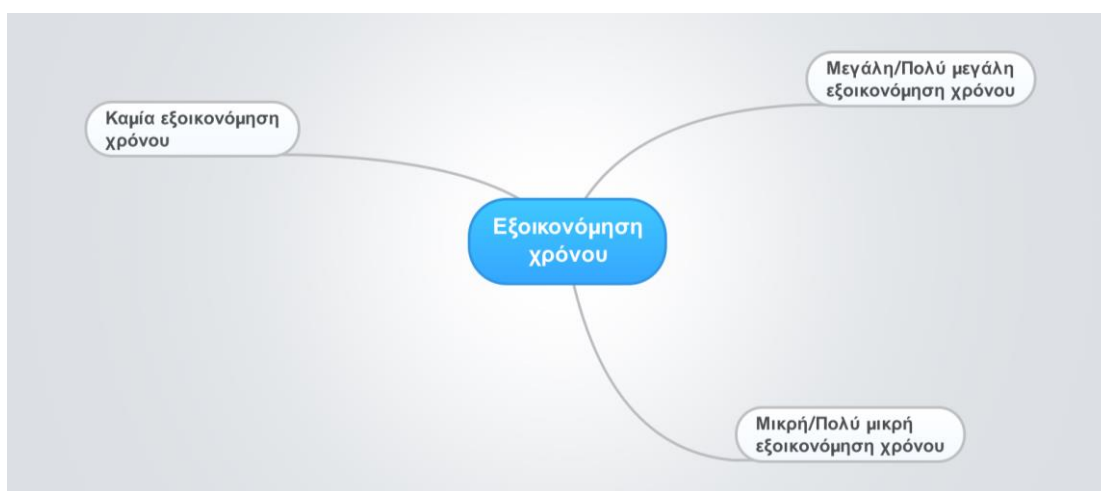
<sup>32</sup> <http://www.garfondapv.org.rs/en/>

<sup>33</sup> <http://eeagrants.org/project-portal/project/EE02-0001>



Διάγραμμα 9: Εξοικονόμηση/επιβάρυνση οικονομικών πόρων

## 12. Εξοικονόμηση χρόνου



Εικόνα 14: Εξοικονόμηση χρόνου

12.1. Μέσος χρόνος διαχείρισης: 3 λεπτά / αίτηση.

12.2. -



- 12.3. Σε λιγότερο από μισή ώρα, τα φάρμακα εντοπίζονταν είτε βρίσκονταν στο εργοστάσιο, στους προμηθευτές, στα φαρμακεία ή στους ασθενείς.
- 12.4. 77% των περιστατικών εξυπηρετείται σε κάτω από 8 λεπτά.
- 12.5. -
- 12.6. Μέσα σε λίγα λεπτά, το πρόβλημα έχει φτάσει από τον πολίτη στον αρμόδιο για να το επιλύσει. Πολύ σημαντική υπηρεσία στο κομμάτι της «ελάφρυνσης» του κράτους από τη γραφειοκρατία. Πριν την εφαρμογή του m-government, η Κίνα και ειδικά το Πεκίνο είχαν τεράστιο πρόβλημα και κωλυσιεργία στην αντιμετώπιση παραπόνων των πολιτών της.
- 12.7. Πολύ μικρότερος χρόνος αντίδρασης της αστυνομίας απ' ότι στον παραδοσιακό τρόπο αντιμετώπισης κρουσμάτων βίας.
- 12.8. Αμεσότερη αναγνώριση οχημάτων και οδηγών, άμεση προβολή του ιστορικού παραβάσεων ενός οδηγού, ευκολότερη διαδικασία εντοπισμού της θέσης ενός οχήματος με τη χρήση GPS.
- 12.9. Η επιτροπή απαντάει ή ενημερώνει τους αντίστοιχους δημοτικούς φορείς, μέσα σε μία ημέρα. Μεγάλο ποσοστό εξάλειψης της γραφειοκρατίας, δεδομένου ότι μόνο για την αναφορά ενός παραπόνου μπορεί παραδοσιακά να περνούσαν 2 ή 3 εβδομάδες.
- 12.10. -
- 12.11. Πολύ μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου. Πλήρεις διεργασίες ηλεκτρονικά, ακόμα και η ενημέρωση των πολιτών γίνεται σε πραγματικό χρόνο. Αντικατέστησε ουρές στις δημόσιες υπηρεσίες και μεγάλους χρόνους αναμονής για έγκριση από επιτροπές (π.χ. μιας κατασκευαστικής άδειας).
- 12.12. Τον πρώτο χρόνο πιλοτικής λειτουργίας της υπηρεσίας, οι χρόνοι αντίδρασης κυμαίνονταν μεταξύ 14 και 17 λεπτών. Μόνο όταν αυτοί οι χρόνοι μειώθηκαν αισθητά, αυξήθηκε κατακόρυφα και η αποδοτικότητα της υπηρεσίας.
- 12.13. Διευκόλυνση συναλλαγών, αντικατάσταση μετρητών με «πλαστικό» χρήμα. Μπορεί να σημειωθεί μία μικρή εξοικονόμηση χρόνου σε κάποιες χρήσεις της κάρτας, ωστόσο δεν είναι χαρακτηριστικό-κλειδί της υπηρεσίας.
- 12.14. Σαφής και σημαντική εξοικονόμηση χρόνου, τόσο από την πλευρά των πολιτών (δε χρειάζεται να περιμένουν στη στάση, όταν ξέρουν τι ώρα θα περάσει το λεωφορείο), αλλά και από την πλευρά των οδηγών, αν γνωρίζουν τους δρόμους που παρατηρείται συμφόρηση.
- 12.15. Πλήρεις διεργασίες online, εξοικονόμηση χρόνου από τους χρήστες στο να βρουν τη βέλτιστη λύση για τη διαδρομή που θέλουν να κάνουν.

12.16. Πολύ μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου, ειδικά σε υπηρεσίες που ηλικιωμένοι άνθρωποι δε θα μπορούσαν να διεκπεραιώσουν αλλιώς.

12.17. Με μια απλή σύνδεση στη διαδικτυακή πύλη της υπηρεσίας, οι χρήστες μαθαίνουν όλα τα σχετικά με το λογαριασμό τους ή το στεγαστικό τους δάνειο κατευθείαν. Η υπηρεσία αντικατέστησε ουρές μπροστά από γραφεία και ώρες αναμονής. Με τη δυνατότητα κλήσεων, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ενημερωθούν για ό,τι επιθυμούν σε λιγότερο από 5 λεπτά.

12.18. Αντικατάσταση πλήθους διεργασιών που απαιτούν φυσική παρουσία – εξάλειψη γραφειοκρατίας σε πολύ μεγάλο βαθμό.

12.19. Η διαδικασία αφαίρεσης αμιάντου από τα κτίρια έπαιρνε παραδοσιακά περίπου 6 εβδομάδες. Με το πληροφοριακό αυτό σύστημα, προβλέπεται ότι ο χρόνος αυτός θα πέσει στη 1 εβδομάδα. Πολύ μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου.(Collins, 2009)

12.20. Πολύ μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου, παράκαμψη γραφειοκρατίας. Πολύ σημαντικό ρόλο σε αυτό έπαιξε η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής υπογραφής.

12.21. -

12.22. -

12.23. Οι χρήστες της υπηρεσίας μπορούν άμεσα να ενημερωθούν για οποιοδήποτε εξελίξεις στο χρηματιστήριο, αντικαθιστώντας παραδοσιακούς τρόπους παρακολούθησης της πορείας του.

12.24. Μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου, καθώς με ένα απλό SMS ο πολίτης πληρώνει για τη θέση που καταλαμβάνει, ενώ λαμβάνει και ειδοποίηση όταν ο χρόνος πλησιάζει στη λήξη του.(Syed Jafar Naqvi, 2011)

12.25. Θεμελιώδης στόχος της υπηρεσίας είναι να προσφέρει εναλλακτικούς διαύλους επικοινωνίας (κινητά τηλέφωνα, ηλεκτρονικά πόρταλ κτλ.) για να αντικαταστήσει τους παραδοσιακούς και γραφειοκρατικούς τρόπους.

12.26. Με μερικά click στη διαδικτυακή πύλη, μπορεί ο κάθε πολίτης να λάβει οποιοδήποτε πληροφορίες επιθυμεί για πολλές πτυχές της καθημερινότητας στην πόλη του Σικάγο.

12.27. -

12.28. Διαδικασίες που πριν την υπηρεσία έπαιρναν αρκετούς μήνες για να ολοκληρωθούν, τώρα γίνονται μέσα σε 24 ώρες. Τεράστια εξοικονόμηση χρόνου.

12.29. Μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες, καθώς οι οποιοδήποτε απορίες/παράπονα είχαν μπορούσαν να λυθούν με τη χρήση του υπολογιστή ή του κινητού τους τηλεφώνου.

12.30. Μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες, καθώς μπορούν να έχουν πρόσβαση σε οποιεσδήποτε Πράξεις Νομοθετικού Περιεχομένου μέσω του υπολογιστή τους.

12.31. Πολύ μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου για πολίτες και επιχειρήσεις που μπορούν διαδικτυακά να σχεδιάσουν ή να βοηθήσουν στο σχεδιασμό μιας καινούριας επιχείρησης. Πρέπει η υπηρεσία να υποστηριχτεί κατάλληλα από το νομοθετικό πλαίσιο, ώστε η διαδικασία να ανοίξει μία καινούρια επιχείρηση να τελείται όλη διαδικτυακά.

12.32. Οι πολίτες μπορούν να συνδεθούν μέσω Wi-Fi μέσα στο λεωφορείο και να σχεδιάσουν τη διαδρομή που επιθυμούν να κάνουν online.

12.33. Λόγω της υψηλής διασύνδεσης και διαδραστικότητας μεταξύ των αρμοδίων και των κέντρων υγείας, υπάρχει μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου. Εξίσου μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου παρατηρείται για όσους αναλύουν και επεξεργάζονται τα δεδομένα, καθώς είναι σε πολύ πιο απλές μορφές από ότι θα ήταν εκτυπωμένα σε τόνους χαρτιού.

12.34. Χαμηλή αξιολόγηση από τους υπαλλήλους στο κομμάτι της ταχύτητας του πληροφοριακού συστήματος. Ωστόσο, υπάρχει σημαντική εξοικονόμηση χρόνου από την εξάλειψη της γραφειοκρατίας.

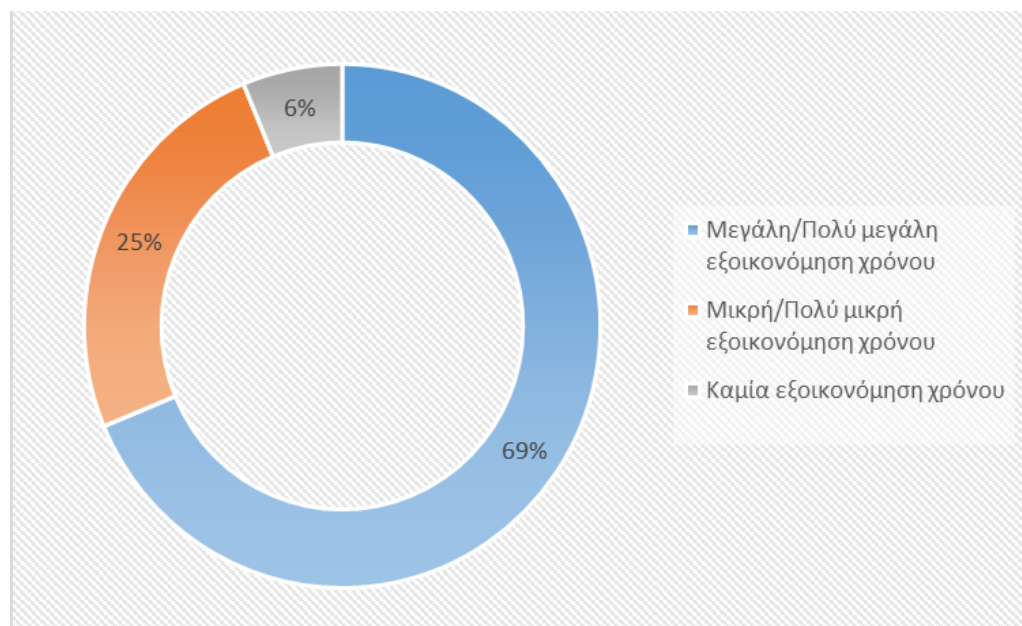
12.35. Πολύ μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες, καθώς από το σχεδιασμό έως και τη διαμονή σε μία κατοικία, όλη η διαδικασία διεκπεραιώνεται διαδικτυακά.

12.36. -

12.37. Πολύ χαμηλός βαθμός στην έρευνα για την ταχύτητα της υπηρεσίας. 0,54 σε κλίμακα 0,5-1.

12.38. Μεγάλη διαδραστικότητα και συνεπώς εξοικονόμηση χρόνου μεταξύ πολιτών – τοπικής αυτοδιοίκησης και κατασκευαστικού τομέα. Τα περιστατικά αναφέρονται αυτόματα και μέσα σε 30 ώρες έχουν ξεκινήσει οι δράσεις επιδιόρθωσής τους.

12.39. Με τη δημιουργία μιας κοινής χωροταξικής βάσης δεδομένων για όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, προβλέπεται μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου για κυβερνητικούς και μη παράγοντες.



Διάγραμμα 10: Εξοικονόμηση χρόνου

### 13. Κόστος χρήσης υπηρεσίας

- 13.1. Δωρεάν σε όλους τους Αυστριακούς πολίτες.
- 13.2. -
- 13.3. -
- 13.4. Δωρεάν σε όλους τους πολίτες της περιοχής που εξυπηρετεί η υπηρεσία.
- 13.5. Δωρεάν χρήση της υπηρεσίας.
- 13.6. -
- 13.7. -
- 13.8. -
- 13.9. P1.00 (0.02\$) / sms
- 13.10. P0.50 (0.01\$) / sms
- 13.11. Κανένα κόστος χρήσης της υπηρεσίας. Mobile εφαρμογές του "Mobile Seoul" μπορούμε να τις βρούμε δωρεάν στο app-store.
- 13.12. Δωρεάν.
- 13.13. -
- 13.14. Δωρεάν.

- 13.15. Δωρεάν.
- 13.16. -
- 13.17. Δωρεάν.
- 13.18. -
- 13.19. -
- 13.20. Δωρεάν.
- 13.21. -
- 13.22. Δωρεάν.
- 13.23. Δύο διαφορετικά τιμολόγια: 1 RO (περίπου 2,38 ευρώ) για 60 sms το μήνα ή 0,1 RO (0,238 ευρώ) για κάθε SMS.<sup>34</sup>
- 13.24. Διαφορετικά τιμολόγια ανάλογα με το χρόνο παρκαρίσματος: από 0,06 RO (περίπου 0,14 ευρώ) για 30 λεπτά παρκαρίσματος μέχρι 0,31 RO (0,74 ευρώ) για 3 ώρες παρκαρίσματος.
- 13.25. -
- 13.26. Δωρεάν.
- 13.27. Δωρεάν.
- 13.28. Η όλη διαδικασία καταγραφής ενός σπιτιού στην υπηρεσία κοστίζει περίπου 10.000 NGN (46 ευρώ).<sup>35</sup>
- 13.29. Δωρεάν.
- 13.30. Δωρεάν.
- 13.31. Δωρεάν.
- 13.32. Δωρεάν.
- 13.33. -
- 13.34. Δωρεάν.
- 13.35. -
- 13.36. -
- 13.37. Υπάρχει κόστος για να βγάλεις κάρτα συναλλαγών, κόστος για εκπαίδευση στην υπηρεσία και κόστος για τυχόν συντήρηση του λογισμικού. Ένας από τους βασικούς λόγους που η υπηρεσία δεν έχει υιοθετηθεί καθολικά.

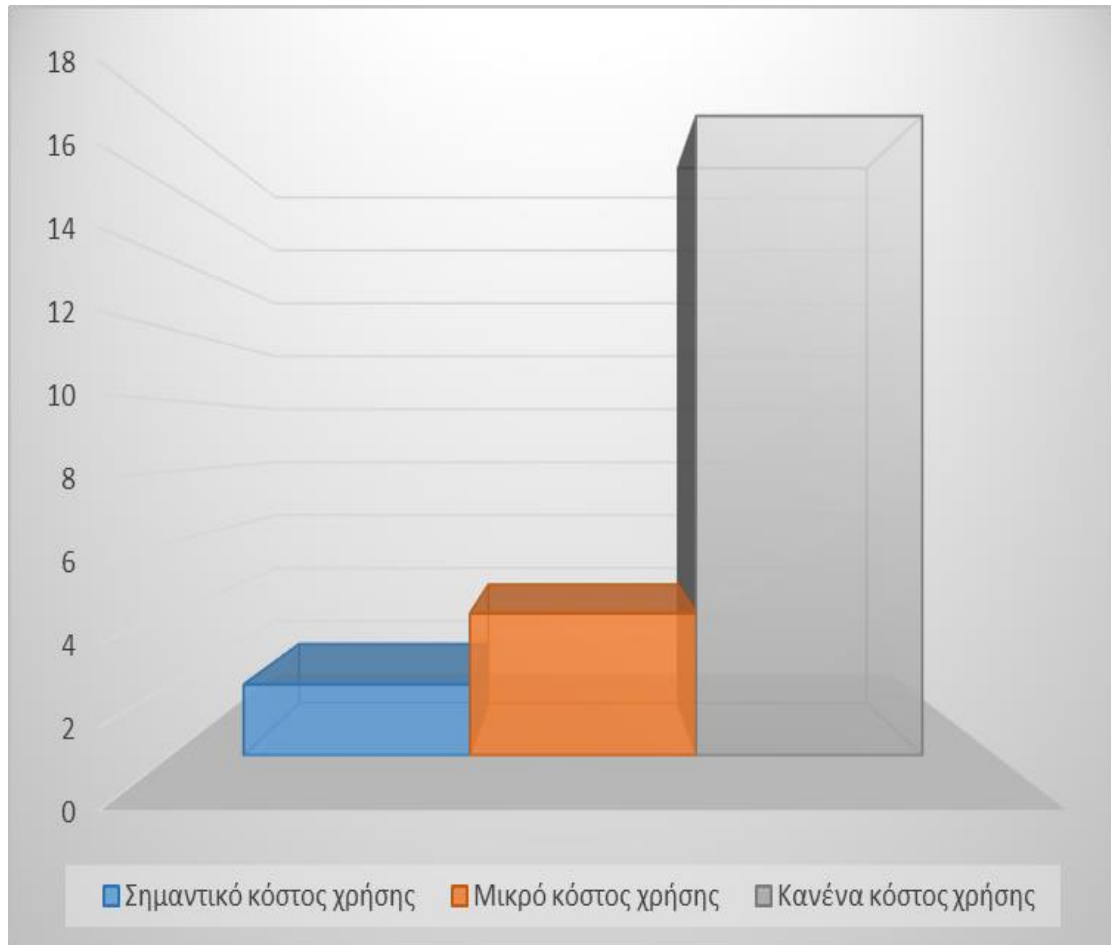
---

<sup>34</sup> <http://ooredoo.om/Personal/Talk/Extras/PublicInformationEducational/MSMSMSAlerts.aspx>

<sup>35</sup> <http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/nigeria/sub/fct/topic/registering-property>

13.38. Δωρεάν.

13.39. -



Διάγραμμα 11: Κόστος χρήσης υπηρεσίας

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

### 4.1 Πληρότητα ταξινομίας

Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι η διαδικασία που ακολουθήθηκε κατά την οργάνωση της δομής της εργασίας οδήγησε, εν τέλει, σε μία κατά πολύ μεγάλο βαθμό, πλήρη ταξινομία. Η προσεκτική επιλογή των κριτηρίων που θα αποτελούσαν τη βάση αυτής της ταξινομίας, η εμπλούτιση τους με επιμέρους κριτήρια που θα οδηγούσαν κι αυτά σε αξιολογικά συμπεράσματα αλλά και η εξίσου προσεκτική διαλογή των υπηρεσιών που θα μελετούσαμε στα πλαίσια της εργασίας αποδείχτηκαν τελικά όσο σημαντικά θεωρούσαμε ότι θα είναι.

Ενδεικτικά, αξίζει να αναφέρουμε ότι οι υπηρεσίες μας προέρχονται από 23 διαφορετικές χώρες ενώ στα πλαίσια της εργασίας μελετήθηκε και ένα διεθνικό πιλοτικό πρόγραμμα. Επίσης, οι καταγεγραμμένες υπηρεσίες καλύπτουν ένα φάσμα 14 διαφορετικών τομέων, πολλοί εκ των οποίων δομικά ασύνδετοι μεταξύ τους. Η πληρότητα του υπάρχοντος υλικού καταδεικνύεται τελικά και από το γεγονός ότι το κάθε κριτήριο εμπεριείχε υπηρεσίες σε όλο το φάσμα της «αξιολόγησής» του.

Πάντα με τα κριτήρια της πληρότητας και της καινοτομίας να είναι πρωταρχικά, παρατηρούμε, εν τέλει, ότι η κάθε μία υπηρεσία που επιλέχθηκε για την ταξινομία που παρουσιάσαμε, δίνει μία δική της οπτική γωνία στα χρήσιμα συμπεράσματα στα οποία ευελπιστούσαμε ότι θα καταλήξουμε. Προχωρώντας ακόμα παραπέρα από αυτό, συγκρίνοντας τις υπηρεσίες που κατεγράφησαν με αυτές που αρχικά είχαν απορριφθεί, μπορούμε να συμπεράνουμε ότι είναι λίγα τα επιπλέον πράγματα που μπορούσαμε να «κερδίσουμε» και δεν το καταφέραμε.

Εάν έπρεπε να εστιάσουμε σε κάποιες υπηρεσίες που θα επιθυμούσαμε, εν τέλει, να υπήρχαν σε μεγαλύτερο βαθμό μέσα στην τελική ταξινομία, αυτές θα ήταν κυρίως υπηρεσίες από τις δυο παρακάτω κατηγορίες: αρχικά, υπηρεσίες που έχουν εφαρμογή σε παραπάνω από μία χώρες («διεθνικές» υπηρεσίες) και, επιπλέον, υπηρεσίες που δεν βρίσκονται απομονωμένες στα όρια ενός και μόνο οργανισμού-τομέα, αλλά απαιτούν μεγαλύτερη διαδραστικότητα και συνεργασία μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών ή μη φορέων. Οι λόγοι που αυτές οι υπηρεσίες δεν βρέθηκαν εν αφθονία στην ταξινομία μας θα αναλυθούν παρακάτω, όμως μπορούμε να πούμε, εν κατακλείδι, ότι ακόμα και αυτή η «έλλειψη» βοήθησε σημαντικά στο να εξαχθούν πολύ σημαντικά συμπεράσματα, τα οποία ήταν και ένας από τους βασικούς στόχους της εργασίας.

### 4.2 Συνδυαστικά συμπεράσματα ταξινομίας

Έπειτα από την συνολική ταξινόμηση που προηγήθηκε και παρατηρώντας την τελική της μορφή εν συνόλω, είναι χρήσιμο σε αυτό το σημείο να αναφερθούν

τα βασικά συμπεράσματα τα οποία μπορούμε να εξάγουμε συνδυάζοντας επιμέρους στοιχεία της ταξινόμησης.

Στο πρώτο κομμάτι αυτής της προσπάθειας, αξίζει να παρατηρήσουμε τη σχέση που έχουν μεταξύ τους τα επιμέρους κριτήρια της «Αποδοτικότητας» και των «Ποσοστών αποδοχής». Το αναμενόμενο σε αυτό το κομμάτι θα ήταν μία πλήρης αντιστοιχία μεταξύ των υπηρεσιών που έλαβαν υψηλές βαθμολογήσεις στο ένα κριτήριο με τις ομόλογές τους στο άλλο. Παρ'όλα αυτά, αν και ο κανόνας αυτός επικράτησε, παρατηρήθηκαν αρκετές απρόσμενες εξαιρέσεις. Συμπερασματικά, θα μπορούσαμε να πούμε ότι αν και η αποδοτικότητα μίας υπηρεσίας, ως ποιοτικό κριτήριο, βασίζεται και αξιολογείται με βάση κάποια συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και δείκτες, εν τούτοις τα «ποσοστά αποδοχής» εκ μέρους των πολιτών, επιχειρήσεων ή υπηρεσιών είναι ένα ποσοτικό κριτήριο το οποίο είναι μεν πιο εύκολο να αξιολογηθεί, είναι όμως και σαφώς πιο δύσκολο να εξηγηθεί. Παρακάτω, παρουσιάζονται ορισμένοι πίνακες που μας βοηθούν να αντιληφθούμε καλύτερα τα παραπάνω:

### **Υπηρεσίες υψηλών ποσοστών αποδοχής και υψηλής αποδοτικότητας**

**4. West Midlands Ambulance Service**

**5. Online Tax Filing and Payment Services**

**11. Online Procedures ENhancement**

**12. Citizens Net**

**13. Smartcard**

**22. Mitreden-U**

**26. Open data portal**

**30. Clarity**

**33. Integrated Disease Surveillance Project**

Πίνακας 2: Υπηρεσίες υψηλών ποσοστών αποδοχής και υψηλής αποδοτικότητας

### **Υπηρεσίες υψηλών ποσοστών αποδοχής αλλά μεσαίας/χαμηλής αποδοτικότητας**

**3. GS1 Healthcare Serbia**

**29. Me2Day**

**31. Startup Greece**

Πίνακας 3: Υπηρεσίες υψηλών ποσοστών αποδοχής αλλά μεσαίας/χαμηλής αποδοτικότητας



## Υπηρεσίες χαμηλών/μεσαίων ποσοστών αποδοχής αλλά υψηλής αποδοτικότητας

**7. MOBESE**

**17. Alternative Service Delivery Channels**

**38. FixMyStreet**

Πίνακας 4: Υπηρεσίες χαμηλών/μεσαίων ποσοστών αποδοχής αλλά υψηλής αποδοτικότητας

Μία ακόμα σχέση που αξίζει να παρατηρήσουμε είναι αυτή ανάμεσα στην «Αποδοτικότητα» και στην «Εξοικονόμηση χρόνου». Ο λόγος που αξίζει να παρατηρηθεί αυτή η σχέση είναι για να επιβεβαιωθεί ότι θεμελιώδης στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δη των καινοτόμων εφαρμογών της είναι η εξολοκλήρου παράκαμψη της γραφειοκρατίας και η σημαντική εξοικονόμηση χρόνου για πολίτες, επιχειρήσεις και κυβερνητικές υπηρεσίες. Από τα καταγεγραμμένα, λοιπόν, αποτελέσματα, προέκυψε ότι από τις 14 «υψηλά αποδοτικές» υπηρεσίες, μόνο οι 10 παρουσίαζαν αντίστοιχα σημαντική εξοικονόμηση χρόνου. Θα έλεγε κανείς ότι πρόκειται για παρόμοια έκπληξη με την προηγούμενη. Με μία προσεκτικότερη ματιά όμως, παρατηρούμε ότι αυτό συνέβη διότι στις συγκεκριμένες υπηρεσίες που «ξέφυγαν» από τον κανόνα, η εξοικονόμηση χρόνου δεν αποτελούσε βασικό στόχο και επομένως κριτήριο και κρίθηκαν «υψηλά αποδοτικές» για άλλους λόγους. Συνοπτικά, τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

## Υπηρεσίες με υψηλή αποδοτικότητα και μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου

**4. West Midlands Ambulance Service**

**7. MOBESE**

**11. Online Procedures ENhancement**

**12. Citizens Net**

**17. Alternative Service Delivery Channels**

**20. Government without paper**

**26. Open data portal**

**30. Cl@rity**

**33. Integrated Disease Surveillance Project**

**38. FixMyStreet**

Πίνακας 5: Υπηρεσίες με υψηλή αποδοτικότητα και μεγάλη εξοικονόμηση χρόνου

Κλείνοντας, θα ήταν πολύ σημαντικό να σταθούμε και στο πολύ σημαντικό συμπέρασμα που προκύπτει παρατηρώντας ταυτόχρονα τα αποτελέσματα της ταξινόμησής μας στα κριτήρια της «Εξοικονόμησης/επιβάρυνσης οικονομικών πόρων» και του «Κόστους χρήσης της υπηρεσίας». Στο πρώτο από τα δύο προαναφερθέντα κριτήρια, βλέπουμε ότι 12 υπηρεσίες παρουσιάζουν μικρή έως μεγάλη επιβάρυνση οικονομικών πόρων, 10 υπηρεσίες παρουσιάζουν μικρή έως μεγάλη εξοικονόμηση οικονομικών πόρων, ενώ 5 υπηρεσίες παρουσιάζουν αμελητέα οικονομικά αποτελέσματα. Στο δεύτερο κριτήριο τώρα, παρατηρούμε ότι μόνο 6 από τις υπηρεσίες που καταγράψαμε έχουν κόστος χρήσης, ενώ μάλιστα σε 4 από αυτές το κόστος είναι μικρό. Συνδυάζοντας τα δύο παραπάνω, καταλαβαίνουμε εύκολα ότι ο οικονομικός παράγοντας δεν είναι πρωταρχικής σημασίας για την πρακτική εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συνεπώς δεν μπορεί να είναι αυτός που θα θέσει σοβαρά εμπόδια στην περαιτέρω ανάπτυξή της. Αντ' αυτού, με κατάλληλες προτάσεις στις οποίες θα αναφερθούμε εκτενέστερα στο κομμάτι των μελλοντικών προοπτικών, μπορεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η εφαρμογή της να καταστεί ένα ασήμαντο οικονομικό βάρος για τις κυβερνήσεις. Σε αυτό το σημείο, αρκετοί θα υποστήριζαν ότι τα ίδια ισχύουν και προς την αντίθετη κατεύθυνση, δηλαδή δε μπορούν να αναμένονται σοβαρά οικονομικά οφέλη από την αξιοποίηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Θα μπορούσαμε να θεωρήσουμε ορθό αυτό το συλλογισμό, αν δεν υπήρχαν όμως πολλές φορές τα «έμμεσα» οικονομικά οφέλη που προκύπτουν από πολλές εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το χαρακτηριστικότερο εκ των οποίων είναι για παράδειγμα η πάταξη της φοροδιαφυγής.

### **4.3 Γενικά συμπεράσματα**

Εξίσου χρήσιμα με όλα τα προαναφερθέντα συμπεράσματα που προέκυψαν από την παρατήρηση της ταξινόμιας στο σύνολο της, είναι και γενικότερα συμπεράσματα που μπορούν να προκύψουν παρατηρώντας την εργασία στο σύνολο της. Σε αυτό το σημείο, αξίζει να αναφέρουμε ότι τα πορίσματα αυτά κατεγράφησαν καθ'όλη τη διάρκεια εκπόνησης της εργασίας και σταχυολογήθηκαν στο τέλος προκειμένου να παρουσιαστούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο εδώ.

Αρχικά, το σημαντικότερο και ίσως προφανέστερο από αυτά τα συμπεράσματα είναι το γεγονός της ύπαρξης πολλών παρόμοιων υπηρεσιών σε διαφορετικές χώρες. Το παραπάνω είχε διαφανεί από τα πρώτα κίολας στάδια της εργασίας, όταν έπρεπε να αφαιρεθούν αρκετές υπηρεσίες από το υλικό λόγω των παραπλήσιων λειτουργιών που εκτελούσαν με άλλες ήδη καταγεγραμμένες. Σε αυτό το σημείο, είναι πολύ σημαντικό να τονίσουμε την ανάγκη ενοποίησης αυτών των υπηρεσιών και ανταλλαγής τεχνογνωσίας μεταξύ των χωρών που επιθυμούν να τις υιοθετήσουν. Εξίσου σημαντικό είναι όμως να τονίσουμε και το γεγονός ότι για την ενοποίηση αυτή παρουσιάζονται και πολλές δυσκολίες. Δεν πρέπει να

αμελούμε το γεγονός ότι παρότι διάφορες χώρες επιτελούν τις ίδιες λειτουργίες, εν τούτοις η οργάνωση και ο τρόπος που τις επιτελούν μπορεί να είναι δομικά διαφορετικές. (Evans & Yen, 2006)

Εξίσου σημαντικό συμπέρασμα προκύπτει αν παρατηρήσει κάποιος τις περιοχές του κόσμου στις οποίες οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και δη καινοτόμων εφαρμογών της, λαμβάνουν χώρα. Αν και θα περίμενε κάποιος να βλέπουμε πολύ συχνά παραδειγματική χρήση ICT-based τεχνολογιών και εφαρμογών σε χώρες όπως οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, η Ρωσία, η Αγγλία και άλλες οικονομικές υπερδυνάμεις του πλανήτη, παραδόξως το φαινόμενο αυτό παρατηρείται σε έξαρση σε άλλες λιγότερο αναπτυγμένες χώρες, όπως για παράδειγμα η Ταϊβάν ή το Ομάν. Με μία πιο προσεκτική ματιά στο ζήτημα, καταλαβαίνουμε ότι η ανάγκη για ηλεκτρονική διακυβέρνηση γίνεται ακόμα πιο μεγάλη, σε χώρες όπου υπάρχει δημογραφικό πρόβλημα, σε χώρες δηλαδή που υποφέρουν από υπερπληθυσμό. Ενδεικτικά αξίζει να αναφέρουμε ότι η Σεούλ, χαρακτηρισμένη ως «μητρόπολη» της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έχει το 20% του πληθυσμού της Νότιας Κορέας, ενώ καταλαμβάνει μόλις το 0,6% της έκτασής της. Το πρόβλημα, βέβαια, που προκύπτει από τα παραπάνω είναι προφανές. Στις χώρες που έχουν περισσότερο απ'όλες ανάγκη τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, λείπει η τεχνογνωσία και η τεχνολογία για να την εφαρμόσουν στα προηγμένα στάδιά της και στις πιο καινοτόμες εκφάνσεις της.

Επιπλέον, άξιο αναφοράς είναι και το γεγονός ότι οι περισσότερες υπηρεσίες δρουν στα πλαίσια ενός και μόνο οργανισμού ή τομέα και δεν απαιτούν την αλληλεπίδραση και τη διαδραστικότητα μεταξύ διαφορετικών φορέων. Θεωρητικά η επίτευξη της «ενορχήστρωσης», της ενοποίησης δηλαδή υπηρεσιών έτσι ώστε ο ενδιαφερόμενος να αλληλεπιδρά μόνο με μία κάθε φορά, θα επεδείκνυε εκπληκτικά αποτελέσματα στην καταπολέμηση της γραφειοκρατίας και στη διευκόλυνση πλήθους διαδικασιών στις οποίες εμπλέκεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μία αιτιολόγηση της καθυστέρησης υιοθέτησης τέτοιων πρακτικών μπορεί να προκύψει παραπλήσια με την ενοποίηση υπηρεσιών από διαφορετικές χώρες. Όπως, λοιπόν, διαφορετικές χώρες παρουσιάζουν διαφορετικές πρακτικές και δομικά χαρακτηριστικά, αντίστοιχα ακόμα και τομείς της ίδιας χώρας μπορούν να ενέχουν σημαντικές διαφορές στον τρόπο λειτουργίας τους.

Ένα ακόμα συμπέρασμα που προκύπτει από τη μελέτη των αποτελεσμάτων μας, και ίσως το ενθαρρυντικότερο από όλα, είναι το γεγονός ότι η πλειονότητα των υπηρεσιών που κατεγράφησαν παρουσιάζουν πολλά περιθώρια εξέλιξης. Συγκεκριμένα, στο αντίστοιχο κριτήριο της ταξινομίας μας (Κριτήριο 8: Επίπεδο «ωριμότητας» της υπηρεσίας), οι μισές περίπου υπηρεσίες χαρακτηρίστηκαν ως υπηρεσίες με πολλά περιθώρια εξέλιξης. Το γεγονός αυτό, σε συνδυασμό με τον τεχνολογικό αναβρασμό του 21<sup>ου</sup> αιώνα, την ταυτόχρονη έκρηξη των κοινωνικών

δικτύων, των smartphones και γενικά των όλο και αμεσότερων διαύλων επικοινωνίας, ανοίγει μεγάλους και πολύ σημαντικούς δρόμους στις καινοτόμες εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρόκειται σίγουρα για το πιο αισιόδοξο σημάδι ότι τα συγκεκριμένα εφόδια θα αξιοποιηθούν και θα έχουμε ολοένα και μεγαλύτερη εφαρμογή των υπηρεσιών αυτών σε πολλές εκφάνσεις της καθημερινότητάς μας.

Κλείνοντας, αξίζει να αναφερθεί ότι πολλές φορές, μέσω των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να προκύψουν αυτά που θα χαρακτηρίζαμε «παράπλευρα» οφέλη. Πρόκειται, ουσιαστικά, για οφέλη που ούτε είχαμε υπολογίσει, ούτε περιμέναμε, αλλά προήλθαν από την ηλεκτρονικοποίηση διεργασιών και τον κατά συνέπεια ευκολότερο εντοπισμό λεπτομερειών που διέφευγαν στις παραδοσιακές υπηρεσίες. Ενδεικτικά, θα αναφέρουμε το παράδειγμα της υπηρεσίας FixMyStreet, κατά τη διάρκεια χρήσης του οποίου από τις τοπικές αρχές στο Βέλγιο παρατηρήθηκε έλλειψη εργολάβων σε περιοχές δράσης της υπηρεσίας, πρόβλημα το οποίο δεν είχε διαφανεί πρότερα λόγω των διαύλων που χρησιμοποιούνταν για την επικοινωνία με τους πολίτες. Η κατάδειξη τέτοιων αδυναμιών των παραδοσιακών συστημάτων, καθιστά σαφώς ακόμα αναγκαιότερη την πρακτική εφαρμογή των καινοτόμων εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΠΙΛΟΓΟΣ

### 5.1 Ανασκόπηση

Στο τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας αυτής, θα είχε ιδιαίτερη αξία να αναφερθούμε στο τι ήταν αυτό που περιμέναμε ότι θα κάνουμε, τι ήταν αυτό που κάναμε τελικά, ποια διαδικασία ακολουθήθηκε και ποιες δυσκολίες συναντήσαμε καθ'όλη τη διάρκεια αυτής της διαδικασίας.

Στόχος, λοιπόν, αυτής της εργασίας εξ'αρχής ήταν με την ολοκλήρωση της να είναι σε θέση να παράσχει μία πλήρη ταξινομία καινοτόμων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία με τη σειρά της θα οδηγούσε σε πορίσματα χρήσιμα για περαιτέρω έρευνα και μελλοντική μελέτη. Ο τρόπος που θα φτάναμε σε αυτό το αποτέλεσμα ήταν σαφής και προκαθορισμένος. Προσεκτική επιλογή των υπηρεσιών που θα καταγραφούν, προσεκτική επιλογή των κριτηρίων βάσει των οποίων θα ταξινομηθούν οι υπηρεσίες αυτές και τελικά συμπλήρωση της ταξινομίας με όσο το δυνατόν περισσότερο, πληρέστερο και ακριβέστερο υλικό. Εκ των υστέρων, μπορούμε με σαφήνεια να πούμε ότι εκπληρώσαμε τους βασικούς μας στόχους και προχωρήσαμε ίσως και κάποια βήματα παραπάνω, αφού φτάσαμε σε χρήσιμα συμπεράσματα τα οποία δεν αναμέναμε στην αρχή.

Σε αυτό το σημείο όμως, έχει επίσης αξία να αναφερθούμε σε παράγοντες οι οποίοι παρακώλυσαν την πορεία αυτής της εργασίας ή σε παράγοντες που αν υπήρχαν θα αύξαναν ακόμα περισσότερο την αξιοπιστία των τελικών μας συμπερασμάτων. Ο λόγος που είναι σημαντικό να γίνουν αυτές οι αναφορές είναι, όχι μόνο για να εντοπιστούν πιθανά αδύναμα σημεία της ταξινομίας μας, αλλά κυρίως για να δοθούν και κάποιες χρήσιμες κατευθύνσεις και μελλοντικές προτάσεις που θα ακολουθήσουν.

Αρχικά, το πιο σημαντικό γεγονός στο οποίο θα πρέπει να αναφερθούμε είναι η σαφής έλλειψη ποσοτικών δεδομένων για τις υπό εξέταση υπηρεσίες. Το μεγαλύτερο μέρος του υλικού που χρησιμοποιήθηκε για τη συμπλήρωση της ταξινομίας προήλθε από προσωπική έρευνα του συγγραφέα σε ποικίλο υλικό και όχι από κάποια ιστοσελίδα που θα είχε συγκεντρωμένους διάφορους ποσοτικούς δείκτες για τις υφιστάμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μιας και η ιδέα των «Ανοικτών Δεδομένων» (Open Data) είναι βασική έννοια στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μία σαφής πρόταση θα ήταν να δημιουργηθούν μεγάλες βάσεις δεδομένων, στόχος των οποίων θα είναι να συγκεντρώνουν όλο αυτό το απαιτούμενο υλικό. Η πιθανότητα αυτή μπορεί να καταστεί ρεαλιστική, αν υποθέσουμε ότι η κάθε μία υπηρεσία που λειτουργεί, θα μπορούσε να παρέχει στην ιστοσελίδα της το δικό της υλικό, ανοικτό στον οποιονδήποτε.

Ως άμεση απόρροια του παραπάνω γεγονότος, μπορεί να αναφερθεί η δυσκολία που αντιμετωπίσαμε εν τέλει να συγκρίνουμε τις υπηρεσίες ως προς κάποιο κριτήριο, απουσιών κοινών βάσεων σύγκρισης για τις υπηρεσίες αυτές. Έχει αξία επίσης να αναφέρουμε ότι αυτός ακριβώς ο λόγος ήταν που οδήγησε στο να παρουσιάζονται μόνο οι πίνακες με τα τελικά αποτελέσματα έπειτα από κάθε κριτήριο και όχι οι προσωπικές εκτιμήσεις του συγγραφέα (όπου χρειάστηκαν) πάνω σε κάθε υπηρεσία ξεχωριστά. Θυμίζουμε ότι θεμελιώδης στόχος της εργασίας ήταν η παραγωγή ενός όσο το δυνατόν αντικειμενικότερου αποτελέσματος, με βάση ένα όσο το δυνατόν πληρέστερο και «μη-αμφισβητήσιμο» υλικό.

Κλείνοντας, μεγάλη σημασία έχει ακόμα να αναφερθούν και οι δυσκολίες που συναντήθηκαν στην εύρεση συγκεκριμένων «τύπων» υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες αυτές ήταν κυρίως δύο ειδών: Αρχικά, διεθνικές υπηρεσίες, υπηρεσίες δηλαδή που είχαν πανομοιότυπη εφαρμογή σε αρκετές χώρες. Αν και τελικά επετεύχθη ο στόχος να καταγραφεί τέτοια υπηρεσία, έστω και σε πιλοτική μορφή ακόμα, η σπανιότητα τέτοιων υπηρεσιών κατέστησε τη μελέτη μας αρκετά δυσκολότερη. Επιπλέον, εξίσου δυσεύρετες ήταν και υπηρεσίες που στην ταξινόμιά μας ονομάσαμε ως «υπηρεσίες στο επίπεδο της προσωποποίησης», που είναι ίσως και οι υπηρεσίες που ανήκουν στην περισσότερο καινοτόμο έκφανση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παρόμοια με τις προαναφερθείσες υπηρεσίες, λόγω της σπανιότητάς τους, το τελικό αποτέλεσμα ήταν να καταγραφούν και να μελετηθούν μόνο δύο τέτοιες υπηρεσίες.

## **5.2 Μελλοντικές προοπτικές**

Εν κατακλείδι θα θέλαμε, με υπόβαθρο την ουσιώδη μελέτη που εκπονήθηκε στα πλαίσια της παρούσας εργασίας, να προχωρήσουμε σε ορισμένες μελλοντικές προτάσεις που μπορούν να αξιοποιηθούν στα πλαίσια περαιτέρω έρευνας στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι προτάσεις, δεδομένων των συμπερασμάτων που εξάγαμε στο προηγούμενο στάδιο και των δυσκολιών στις οποίες ήδη αναφερθήκαμε, αποκτούν ιδιαίτερη βαρύτητα.

Ξεκινώντας από το σημείο στο οποίο σταματήσαμε στην προηγούμενη παράγραφο, θα είχε ενδιαφέρον να μελετήσουμε περαιτέρω τους λόγους για τους οποίους καθυστερούν να εφαρμοστούν «προσωποποιημένες» υπηρεσίες. Λαμβάνοντας ως βάση την υπηρεσία INES (18. Secure National Electronic Identity), παρότι η υπηρεσία αυτή δεν βρίσκεται στη συγκεκριμένη κατηγορία, μπορούμε να εξάγουμε κάποια χρήσιμα συμπεράσματα. Οι βασικότερες διαφωνίες ως προς την εφαρμογή αυτής της υπηρεσίας, που πρόκειται ουσιαστικά για μία «ηλεκτρονική ταυτότητα», βασίζονται στο ότι η παροχή τέτοιων πληροφοριών διαδικτυακά αγγίζει τα όρια της παραβίασης της ιδιωτικότητας. Παρόμοιες αιτιάσεις μπορεί να δικαιολογηθούν και για πολλές «προσωποποιημένες» υπηρεσίες. Το ενδιαφέρον στοιχείο σε αυτό το σκέλος, είναι ότι οι πολίτες δείχνουν παρ'όλα αυτά σε μεγάλο

βαθμό θετικοί προς την κατεύθυνση της εφαρμογής της συγκεκριμένης υπηρεσίας (ποσοστό 74%), ενώ μάλιστα ορισμένοι τη θεωρούσαν και αναγκαία (ποσοστό 69%). Τα παραπάνω νούμερα καταδεικνύουν σαφώς την αναγκαιότητα ύπαρξης τέτοιων υπηρεσιών, με απαραίτητη βέβαια προϋπόθεση την περαιτέρω εργασία προκειμένου οι αιτιάσεις για παραβίαση της ιδιωτικότητας να καταρριφθούν.

Ένα ακόμα σκέλος στο οποίο θα μπορούσαμε να σταθούμε για μελλοντική μελέτη, είναι το κομμάτι της χρηματοδότησης κοστοβόρων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Λαμβάνοντας σε αυτή την περίπτωση ως βάση μελέτης την υπηρεσία MOBESE (7. MOBil Elektronik Sistem Entegrasyon), παρατηρούμε ότι η υπηρεσία αυτή, στην περίπτωση της Κωνσταντινούπολης, χρηματοδοτήθηκε σε μεγάλο βαθμό από το Σύνδεσμο Υφαντουργών Τουρκίας, με σκοπό μετά την εφαρμογή της η συγκεκριμένη πόλη να καταστεί μία ασφαλής περιοχή για αγορές. Σκεπτόμενοι παράλληλα, μπορούμε να προτείνουμε παρόμοιες λύσεις σε διάφορες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή η χρηματοδότηση αυτών να προέρχεται από οργανισμούς, συνδέσμους ή υπηρεσίες που με την εφαρμογή τους θα είναι οι αμεσότερα ωφελημένοι, οικονομικά ή μη.

Τελευταία περίπτωση με την οποία θα ασχοληθούμε είναι αυτή της ελληνικής υπηρεσίας Startup Greece (31. Startup Greece), που πρόκειται για μία υπηρεσία για την περαιτέρω ανάπτυξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, παρόλο που η υπηρεσία καταφέρει και συντηρεί υψηλούς προϋπολογισμούς, η ολοένα και μεγαλύτερη βελτίωση της αποδοτικότητάς της παρεμποδίζεται από νομοθετικά και οικονομικά μέτρα, όπως για παράδειγμα η προκαταβολή φόρου. Η πρότασή μας λοιπόν είναι αρκετά ξεκάθαρη και πηγάζει από τα παραπάνω προβλήματα. Οι ίδιες οι κυβερνήσεις οφείλουν να προφυλάξουν και να κινητροδοτήσουν νομοθετικά παρόμοιες πρωτοβουλίες προκειμένου να επιτύχουν τους στόχους της. Προς αυτήν την κατεύθυνση, αξίζει να αναφέρουμε ότι παρόμοιες υπηρεσίες με την υπηρεσία Startup Greece παρέχουν οφέλη και σε άλλους άξονες που δεν εδράζονται στους βασικούς στόχους την ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως για παράδειγμα στη συγκεκριμένη περίπτωση, η καταπολέμηση της ανεργίας. Από όλα τα παραπάνω, γίνεται σαφές ότι τα νομοθετικά βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση οφείλουν να είναι γρήγορα, σταθερά και αποτελεσματικά.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

<https://webofknowledge.com>

<http://www.scopus.com>

<https://scholar.google.gr>

<https://www.google.gr>

<http://www.egov-conference.org>

Akingbade et al. (2012). The impact of electronic land administration on urban housing development: The case study of the Federal Capital Territory of Nigeria. *Habitat International*, 36(2), 324–332.

Almazan, R. S., Colín, J. M., Gil-Garcia, J. R., Luna Reyes, L. F., & Luna, D. E. (2011). Local government websites: Cases of innovation and best practices in Mexico. In *ACM International Conference Proceeding Series* (pp. 349–350).

Andreassen, H. K., Kjekshus, L. E., & Tjora, A. (2015). Survival of the project: a case study of ICT innovation in health care. *Social Science & Medicine* (1982), 132, 62–9.

Belanche-Gracia, D., Casalo-Ariño, L. V., & Pérez-Rueda, A. (2015). Determinants of multi-service smartcard success for smart cities development: A study based on citizens' privacy and security perceptions. *Government Information Quarterly*, 32(2), 154–163.

Chen, Y. C. (2012). A comparative study of e-government XBRL implementations: The potential of improving information transparency and efficiency. *Government Information Quarterly*, 29(4), 553–563.

Chung, C. J., Cho, S. E., & Park, H. W. (2014). SNS use by the Korean government: a case of Me2Day. *Asian Journal of Communication*, 24(1), 25–41.

Collins, T. (2009). 9TH EUROPEAN CONFERENCE ON E-GOVERNMENT, PROCEEDINGS. *Whither Ireland's E-Commerce Hub?*

Evans, D., & Yen, D. C. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development. *Government Information Quarterly*, 23(2), 207–235.

Ghyasi, A., & Kushchu, I. (2004). M-Government: cases of developing countries. *M-GovLab, Intl. Univ. of Japan. Electronic ...*, (May 2004), 1–11.

GS1 Europe. (2009). Case studies on different eGovernment implementations. *GS1 Europe*.



- Hung, S. Y., Chang, C. M., & Yu, T. J. (2006). Determinants of user acceptance of the e-Government services: The case of online tax filing and payment system. *Government Information Quarterly*, 23(1), 97–122.
- Kaliannan, M., Awang, H., & Raman, M. (2009). Government purchasing: A review of E-procurement system in Malaysia. *The Journal of Knowledge Economy & Knowledge Management IV Spring*.
- Kant, L., & Krishnan, S. K. (2010). Information and communication technology in disease surveillance, India: a case study. *BMC Public Health*, 10 Suppl 1(Suppl 1), S11.
- Kassen, M. (2013). A promising phenomenon of open data: A case study of the Chicago open data project. *Government Information Quarterly*, 30(4), 508–513.
- Kim, S., Kim, H. J., & Lee, H. (2009). An institutional analysis of an e-government system for anti-corruption: The case of OPEN. *Government Information Quarterly*, 26(1), 42–50.
- Klun, M., Decman, M., & Jukić, T. (2011). The Proceedings of the 11th European Conference on eGovernment, (June).
- Lallana, E. C. (2003). SMS , Business , and Government in the Philippines. *Star*, 1–35.
- Matthias Weber, K., Heller-Schuh, B., Godoe, H., & Roeste, R. (2014). ICT-enabled system innovations in public services: Experiences from intelligent transport systems. *Telecommunications Policy*, 38(5-6), 539–557.
- Meijer, A. (2015). E-governance innovation: Barriers and strategies. *Government Information Quarterly*, 32(2), 198–206.
- Mulgan, G., & Albury, D. (2003). Innovation in the public sector. *Strategy Unit, Cabinet Office*, (October), 1–40.
- Naqvi, S. J. (2012). M-services Adoption in Oman Using Technology Acceptance Modeling Approach. *Communications of the IBIMA*, 2012, 1–10.
- Naqvi, S. J., & Al-Shihi, H. (2009). M-government services initiatives in Oman. *Journal of Issues in Informing Science and Information Technology Journal*, 6, 817–824.
- Naqvi, S. J., Alshihi, H., & Ali, S. (2011). Mobile Services in Oman : A Feedback on SMS-Parking Service.
- Obi, T., & Iwasaki, N. (2013). Innovative Applications and Strategy on ICT Applications for Aging Society - Case Study of Japan for Silver ICT Innovations ADD TEXT HERE. *ICEGOV, Oct 22-25, 2060*(January 2012), 218–226.
- Paroški, M., Konjović, Z., & Surla, D. (2013). Implementation of e-Government at the local level in underdeveloped countries: The case study of AP Vojvodina. *Electronic Library*, 31(1), 99–118.

- Ruuska, I., & Teigland, R. (2009). Ensuring project success through collective competence and creative conflict in public-private partnerships - A case study of Bygga Villa, a Swedish triple helix e-government initiative. *International Journal of Project Management*, 27(4), 323–334.
- Saïd, A., Boughzala, I., & Boydens, I. (2011). Practical Studies in E-Government. *Media*, 240.
- Sambasivan, M., Wemyss, G. P., & Rose, R. C. (2010). User acceptance of a G2B system: a case of electronic procurement system in Malaysia. *Internet Research*, 20(2), 169–187.
- Schulz, D., & Newig, J. (2015). Assessing online consultation in participatory governance: Conceptual framework and a case study of a national sustainability-related consultation platform in Germany. *Environmental Policy and Governance*, 25(1), 55–69.
- Song, G., & Cornford, T. (2006). Mobile Government: Towards a Service Paradigm. In *Proceedings of the 2nd International Conference on e-Government* (pp. 208–218).
- Song, Y., Hickford, A., & Preston, J. (2014). Delivering sustainable public transport: The case of the Better Bus Area Fund. *Research in Transportation Economics*, 48, 373–380.
- Sotelo Nava, A., & Lopez Davila, I. (2005). M-Government for Digital Cities: Value Added Public Services. *Proceedings of the 1st Mobile Government Conference*, 304–312.
- Stamati, T., Papadopoulos, T., & Anagnostopoulos, D. (2015). Social media for openness and accountability in the public sector: Cases in the greek context. *Government Information Quarterly*, 32(1), 12–29.
- Syed Jafar Naqvi. (2011). Users Feedback on SMS - Parking Service in Oman.
- Terpsiadou, M. H., & Economides, A. A. (2009). The use of information systems in the Greek public financial services: The case of TAXIS. *Government Information Quarterly*, 26(3), 468–476.
- Walravens, N. (2015). Mobile city applications for Brussels citizens: Smart City trends, challenges and a reality check. In *Telematics and Informatics* (Vol. 32, pp. 282–299).
- Wilson, D. (2014). Eyes everywhere: the global growth of camera surveillance. *Policing and Society*, 24(3), 380–381.
- Zaragoza City Council. (2012). Open Government Strategy in the Digital City 2012-2015.

Βασιλική Κουτσούρη, Δημήτριος Κωνσταντινίδης. (2010). Ιεράρχηση Ιστοσελίδων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με Πολυκριτηριακές Μεθόδους Ανάλυσης Αποφάσεων.

Δημήτριος Γ. Κλωνής, Παναγιώτης Χ. Κοκκινάκος. (2008). Ανάπτυξη Πολυκριτηριακής Μεθοδολογίας Για Την Ιεράρχηση Και Προτεραιοποίηση Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.

<http://www.nhs.uk/Services/UserControls/UploadHandlers/MediaServerHandler.ashx?id=7643&t=635863199091361669>

<http://www.dot.gov.tw/en/home.jsp?serno=201006220001&mserno=201006220001&menudata=EnBakMenu&contlink=content/Statistics.jsp>

<https://www.osac.gov/pages/ContentReportDetails.aspx?cid=13800>

<http://www.egov4dev.org/mgovernment/resources/case/text2920.shtml>

<http://www.slideshare.net/simrc/seoul-e-government-2013>

<http://en.myeurop.info/2012/04/06/complicated-rise-electronic-identity-card-europe-5145>

<https://et.diavgeia.gov.gr/>

[http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis\\_site/PublicIssue/Statistics.html](http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/PublicIssue/Statistics.html)

<https://joinup.ec.europa.eu/community/epractice/case/fixmystreet-brussels>

<http://www.environ.ie/en/DevelopmentHousing/PlanningDevelopment/INSPIREDirective/>

<https://www.blablacar.co.uk/>

<https://edri.org/edri/gramnumber10-6french-biometric-database-unconstitutional/>

<http://www.ntbt.gov.tw/etwmain?site=en>

<http://www.idsp.nic.in/>

<http://www.similarweb.com/website/finanzonline.bmf.gv.at>

<https://www.msm.gov.om/>

<https://data.cityofchicago.org/>

<http://xbrl.sec.gov/>

<http://www.startupgreece.gov.gr/el>

<http://smartcity.brussels/news-98-fix-my-street-wins-agoria-smart-city-award>

[https://english.bmf.gv.at/services/publications/Tax\\_and\\_customs\\_administration\\_acts\\_and\\_figures\\_2013.pdf?4vfp7](https://english.bmf.gv.at/services/publications/Tax_and_customs_administration_acts_and_figures_2013.pdf?4vfp7)

[http://www.gs1.org/sites/default/files/gs1\\_france\\_supplychain.pdf](http://www.gs1.org/sites/default/files/gs1_france_supplychain.pdf)  
[http://www.gs1.org/sites/default/files/docs/casestudies/14\\_GS1\\_HC\\_RefBook2013\\_Serbia.pdf](http://www.gs1.org/sites/default/files/docs/casestudies/14_GS1_HC_RefBook2013_Serbia.pdf)  
<http://www.bbvaopen4u.com/en/actualidad/smart-city-and-open-data-smarter-city>  
<http://chicago.github.io/open-data-annual-report-2013/>  
<http://www.koreaherald.com/view.php?ud=20131105000865>  
<http://www3.hants.gov.uk/tfsh/tfsh-what-tfsh-does/tfsh-better-bus-area-fund.htm>  
<https://fixmystreet.irisnet.be/fr/>  
<http://www.oecd.org/site/ctpfta/37568848.ppt>  
<http://travelwest.info/projects/better-bus-area>  
<http://www.garfondapv.org.rs/en/>  
<http://eeagrants.org/project-portal/project/EE02-0001>  
<http://ooredoo.om/Personal/Talk/Extras/PublicInformationEducational/MSMSMSAlerts.aspx>  
<http://www.doingbusiness.org/data/exploreeconomies/nigeria/sub/fct/topic/registering-property>

## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

### 1.

<b>Τίτλος:</b>	<b>FinanzOnline</b> (GS1 Europe, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Αυστριακή κυβέρνηση
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Πολίτες, εταιρείες, οργανισμοί, κοινότητες.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Οικονομία.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ο σκοπός της υπηρεσίας αυτής είναι να βοηθήσει πολίτες και επιχειρήσεις να έχουν ευκολότερη πρόσβαση στα επίσημα κανάλια (με ένα click) και να διευκολυνθούν όσον αφορά τη διαδικασία αιτήσεων για χορήγηση χρηματοδότησης και ανταλλαγή δεδομένων με την κυβέρνηση. Χρησιμοποιείται και στον τομέα του e-Taxes.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αυστριακά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Ψηφιοποίηση επίσημων καναλιών, συμμετοχή τελικών χρηστών. Πρόσφατη έκδοση mobile app. Υψηλή σύνδεση με social media (το 65,84% της κίνησης είναι από Facebook).
<b>Αντίκτυπος:</b>	Ευκολότερη επικοινωνία με την κυβέρνηση, διαδραστικότητα, εύκολη και άμεση ανταλλαγή πληροφοριών.

## 2.

<b>Τίτλος:</b>	<b>GS1 Healthcare France</b> (GS1 Europe, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Υπουργείο Υγείας της Γαλλίας στα δημόσια νοσοκομεία.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στα ίδια τα νοσοκομεία και σε όσους σχετίζονται με την εφοδιαστική αλυσίδα στον τομέα της υγείας.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Υγεία.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ταυτοποίηση και εύρεση θαλάμων και χειρουργείων σε οποιοδήποτε νοσοκομείο. Ιχνηλασιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών. Ταυτοποίηση παραγγελιών, έλεγχος περιεχομένου και αποστολή του στις διάφορες πτέρυγες.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Γαλλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Εύκολη διαδραστικότητα μεταξύ διαφορετικών κομματιών της εφοδιαστικής αλυσίδας ενός νοσοκομείου (για παράδειγμα κέντρων αποστείρωσης, φαρμακείων, χειρουργείων κτλ.)
<b>Αντίκτυπος:</b>	Πολύ σημαντικά πλεονεκτήματα στη διαχείριση αποθεμάτων του νοσοκομείου. Ευκολότερη πρόσβαση στα δεδομένα, μείωση κόστους και εγγύηση της ασφάλειας των ασθενών.

### 3.

<b>Τίτλος:</b>	<b>GS1 Healthcare Serbia</b> (GS1 Europe, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Υπουργείο Υγείας της Σερβίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Φαρμακοποιούς.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Πιλοτική εφαρμογή.
<b>Τομέας:</b>	Υγεία.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ταυτοποίηση φαρμακευτικών προϊόντων, εμπορικών εταιρών και επικοινωνία μεταξύ των εμπλεκομένων. Τα φαρμακεία δέχονται ηλεκτρονικά τα στοιχεία των ασθενών και έπειτα προωθούν σε αυτούς την απαραίτητη ανά περίπτωση φαρμακευτική αγωγή.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Σέρβικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Άμεση συμμετοχή ενδιάμεσων (φαρμακεία) και τελικών (ασθενείς) χρηστών.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

#### 4.

<b>Τίτλος:</b>	<b>West Midlands Ambulance Service</b> (Mulgan & Albury, 2003)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	WMAS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	NHS Direct (National Health Service – British countries).
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Ασθενείς.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	West Midlands (Τοπικό).
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Υγεία.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Υπηρεσίες ασθενοφόρων σε επείγουσες περιπτώσεις και διακομιδή ασθενών σε όσο το δυνατόν μικρότερο χρόνο.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αγγλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Συμβουλές και πληροφορίες υγείας μέσω της NHS, γρήγορος συντονισμός υπηρεσιών μέσω ανταλλαγής μηνυμάτων και ευκολότερη εισαγωγή στο νοσοκομείο.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-



## 5.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Online Tax Filing and Payment System</b> (Hung, Chang, & Yu, 2006)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	OTFPS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η κυβέρνηση της Ταϊβάν.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε πολίτες και επιχειρήσεις στην Ταϊβάν.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Οικονομία – δημόσια διοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει στους φορολογούμενους (ιδιώτες ή επιχειρήσεις) να κάνουν online φορολογικές δηλώσεις, πληρωμή φόρων καθώς και άλλες ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω online ID και μηχανισμών ταυτοποίησης.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Κινέζικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Άμεση συμμετοχή πολιτών και επιχειρήσεων (ουσιαστικά πλήρης online διαχείριση από τους ίδιους).
<b>Αντίκτυπος:</b>	Πολύ μεγάλα ποσοστά αποδοχής της υπηρεσίας (91,7%).

## 6.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Management of Urban Infrastructure (M-government)(G. Song &amp; Cornford, 2006)</b>
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η συνοικία Dongcheng, στο Πεκίνο.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε όλους τους εμπλεκόμενους στην τοπική αυτοδιοίκηση (βελτίωση αστικών υποδομών).
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Πιλοτική εφαρμογή.
<b>Τομέας:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Η περιοχή χωρίζεται σε 1652 «κελιά». Προσλαμβάνονται 400 επόπτες, οι οποίοι αναλαμβάνουν από 12 κελιά ο καθένας. Εξοπλισμένοι μόνο με ένα ποδήλατο και ένα κινητό τηλέφωνο, περιπολούν την περιοχή και όπου παρατηρείται πρόβλημα σε κάποια αστική υποδομή της περιοχής ευθύνης τους, στέλνουν στο εποπτικό κέντρο άμεσα φωτογραφίες του προβλήματος.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Κινέζικο.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κινητών τηλεφώνων, άμεση εξυπηρέτηση του προβλήματος. Εκπληκτικά απλή ιδέα για το μέγεθος του προβλήματος που λύνει.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Μεγάλη επιτυχία στο πιλοτικό αυτό πρόγραμμα, υιοθέτηση του σχεδόν από όλες τις περιοχές του Πεκίνου. Ενοποίηση και κοινή εποπτεία όλων των περιοχών μέσω κοινής πλατφόρμας.

## 7.

<b>Τίτλος:</b>	<b>MOBiL Elektronik Sistem Entegrasyon</b> (Ghyasi & Kushchu, 2004)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	MOBESE
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η κυβέρνηση της Τουρκίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στην τούρκικη υπηρεσία επιβολής του νόμου.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια τάξη.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία G2G εφαρμογή, η οποία επιτρέπει στις κινητές μονάδες επιβολής του νόμου να είναι αποτελεσματικότερες στο έργο τους. Κάμερες σε πολλά δημόσια μέρη αρκετών πόλεων της Τουρκίας συνδέονται σε ένα κεντρικό σύστημα παρακολούθησης, μέσω του οποίου τα κεντρικά αστυνομικά τμήματα λαμβάνουν οποιοσδήποτε πληροφορίες χρειάζονται στην εκάστοτε περίπτωση.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Τούρκικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κινητού τηλεφώνου, κάμερας, ANPR τεχνολογίας (Automated Number Plate Recognition, για την αυτόματη αναγνώριση πινακίδων οχημάτων και ταυτοποίησής τους), διαδραστικότητα κινητών μονάδων επιβολής νόμων με κεντρικούς αστυνομικούς σταθμούς, αμεσότερα αποτελέσματα.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 8.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Trafik Bilgi Sistemi</b> (Ghyasi & Kushchu, 2004)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	TBS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η κυβέρνηση της Τουρκίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Διεύθυνση μονάδων τροχαίας.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια τάξη.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Οι μονάδες της τροχαίας είναι εφοδιασμένες με tablet και μέσω αυτών λαμβάνουν άμεσα οποιαδήποτε στοιχεία επιθυμούν για οποιοδήποτε μεμονωμένο όχημα ή οδηγό. Λαμβάνουν επίσης μέσω GPRS άμεσα πληροφορίες για τροχαία περιστατικά.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Τούρκικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση tablet και νέων τεχνολογιών, άμεση ανταπόκριση σε τροχαία περιστατικά.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 9.

<b>Τίτλος:</b>	<b>SMS service for service delivery</b> (Ghyasi & Kushchu, 2004)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	TXT CSC
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Επιτροπή Δημόσιας Διοίκησης στις Φιλιππίνες.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους πολίτες.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια διοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Οι πολίτες μπορούν μέσω της υπηρεσίας, με ένα απλό SMS, να επισημάνουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης που θεωρούν ότι χρειάζονται αναβάθμιση, καθώς και να υποδείξουν τυχόν διεφθαρμένα κυβερνητικά στελέχη.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Φιλιππινέζικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κινητού τηλεφώνου.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 10.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Text 117</b> (Ghyasi & Kushchu, 2004)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η εθνική αστυνομική διεύθυνση στις Φιλιππίνες.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους πολίτες.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια τάξη.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ουσιαστικά πρόκειται για μία αυτοματοποιημένη γραμμή καταγγελιών. Οι πολίτες μέσω ενός SMS στέλνουν στην αστυνομική διεύθυνση οποιαδήποτε καταγγελία και αυτομάτως ειδοποιείται η αρμόδια αρχή για να αναλάβει δράση. Οι πληροφορίες καταγράφονται και ενημερώνονται ανάλογα με τις πράξεις που έλαβαν χώρα σε κάθε περίπτωση.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Φιλιππινέζικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κινητού τηλεφώνου.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 11.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Online Procedures ENhancement</b> (Kim, Kim, & Lee, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	OPEN
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η μητροπολιτική κυβέρνηση της Σεούλ.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους πολίτες, με στόχο την αντιμετώπιση της διαφθοράς.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια διοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Οι πολίτες μπορούν ανά πάσα στιγμή να ελέγξουν όλες τις αστικές τους υποθέσεις σε κάθε στάδιο επεξεργασίας τους online. Ουσιαστικά, πρόκειται για ένα σύστημα στο οποίο αναγράφονται με απόλυτη διαφάνεια όλες οι διοικητικές διαδικασίες και δραστηριότητες.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Κορεάτικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Υψηλή διαδραστικότητα με τους πολίτες – τελικούς χρήστες, πολύ υψηλό ποσοστό αποδοχής της υπηρεσίας. Θεωρήθηκε ένας απ΄τους βασικότερους λόγους που η Σεούλ ανακηρύχθηκε κορυφαία μητροπολιτική πόλη στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Εμφανής άνοδος στους δείκτες της διαφάνειας και της καταπολέμησης της διαφθοράς.

## 12.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Citizens Net</b> (Meijer, 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Ένας αστυνομικός στην Ολλανδία.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας των αστυνομικών μέσω της άμεσης επαφής με πολίτες.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια τάξη.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Μέσω της αίθουσας ελέγχου ενός αστυνομικού τμήματος, οι αρμόδιοι αστυνομικοί ενημερώνονται άμεσα από τους πολίτες για τυχόν συμβάντα, εγκληματίες ή ύποπτα οχήματα. Έτσι, σε πολύ μικρότερο χρόνο, μπορούν οι αστυνομικοί να επέμβουν όπου κρίνεται αναγκαίο.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ολλανδικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Σύγχρονο λογισμικό επικοινωνίας, επιλογή των κατάλληλων αποδεκτών ενός μηνύματος μέσω γεωγραφικού στρώματος.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Αργή, αλλά τελικά καθολική αποδοχή από σχεδόν όλα τα αστυνομικά τμήματα σε όλη την Ολλανδία. Σημαντική μείωση του χρόνου αντίδρασης της αστυνομίας και κατ'επέκταση αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στα αστυνομικά όργανα.



### 13.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Smartcard</b> (Belanche-Gracia, Casaló-Ariño, & Pérez-Rueda, 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση στη Σαραγόσα (παρόμοια με άλλες «έξυπνες πόλεις»).
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Πολίτες της Σαραγόσα.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ταυτοποίηση πολιτών μέσω ονόματος και φωτογραφίας. Πρόσβαση σε δημόσιες εγκαταστάσεις στα μέλη. Πληρωμή συνδρομών για πρόσβαση σε ορισμένες δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, η κάρτα δίνει τη δυνατότητα στο δημοτικό συμβούλιο να εφαρμόζει πολιτικές ανάλογα με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά των μελών.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ισπανικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Διαδραστικότητα με πολίτες, χρήση RFID τεχνολογιών (ταυτοποίηση μέσω ραδιοσυχνοτήτων).
<b>Αντίκτυπος:</b>	Μετά απο 4 χρόνια εφαρμογής, περίπου το 30% των πολιτών χρησιμοποιούσαν τη smartcard.

## 14.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Traffic Information Service</b> (Matthias Weber, Heller-Schuh, Godoe, & Roeste, 2014)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	SIS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Δημόσια διοίκηση Όσλο.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στη βελτίωση των υπηρεσιών μαζικής μεταφοράς, διαμέσου και της ικανοποίησης των πολιτών του Όσλο αλλά και της αποτελεσματικότερης λειτουργίας των ίδιων των μέσων.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Μεταφορών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία real-time πλατφόρμα που παρέχει πληροφορίες κυκλοφορίας για τους πολίτες του Όσλο. Το πιο δημοφιλές χαρακτηριστικό της είναι η ηλεκτρονική παρουσίαση όλων των στάσεων λεωφορείων, τρένων και τραμ, μαζί με ακριβείς αναμενόμενους χρόνους άφιξης και αναχώρησης όλων των δρομολογίων.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Νορβηγικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Real-time ενημέρωση της πλατφόρμας, εύκολα προσβάσιμες πληροφορίες ανά πάσα στιγμή για τους πολίτες.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 15.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Carpooling for commuters</b> (Matthias Weber et al., 2014)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	Compano
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Σύλλογοι μέσωσ μαζικής μεταφοράς Αυστρίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε όλους τους Αυστριακούς πολίτες που επιθυμούν να μοιραστούν μια διαδρομή.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Μεταφορών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία ηλεκτρονική υπηρεσία carpooling. Από ηλεκτρονικό υπολογιστή, κινητό ή ακόμα και συσκευή πλοήγησης, οι ενδιαφερόμενοι αποκτούν πρόσβαση στο σύστημα και μέσω κατάλληλου εργαλείου βρίσκουν τις διαθέσιμες επιλογές για τη συγκεκριμένη διαδρομή που επιθυμούν.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αυστριακά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος (GIS) το οποίο αντιστοιχίζει αιτήματα για διαδρομές με τις εκάστοτε επιλογές. Παροχή συγκεκριμένων γεωγραφικών οδηγιών, σε επίπεδο συνοικιών και δρόμων. Πρόσβαση από διαφορετικές ηλεκτρονικές συσκευές.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 16.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Silver democracy for aging society</b> (Obi & Iwasaki, 2013)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Ιαπωνική κυβέρνηση.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους ηλικιωμένους Ιάπωνες πολίτες.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Πιλοτική εφαρμογή.
<b>Τομέας:</b>	Δημόσια διοίκηση, πολιτική και υγεία.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Η Ιαπωνική κυβέρνηση, μέσω του προγράμματος αυτού, έχει ως στόχο να παράσχει στους ηλικιωμένους ανθρώπους βελτιωμένες υπηρεσίες μέσω ICT τεχνολογιών. Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση τους μπορεί να είναι διάφορα, όπως: αυξημένη απασχολησιμότητα, ενεργότερη συμμετοχή στα πολιτικά δρώμενα, καλύτερη και γρηγορότερη ενημέρωση για θέματα υγείας.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ιαπωνικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Αρχικά, το target group του προγράμματος είναι από μόνο του κάτι καινοτόμο. Η χρησιμοποίηση καινοτόμων τεχνολογιών για ανθρώπους άνω των 65 είναι κάτι που θέτει σε εφαρμογή πρώτη η Ιαπωνία (εκμεταλλευόμενη την αυξανόμενη χρήση καινούριων τεχνολογιών από μεγαλύτερους ανθρώπους), αλλά θα ακολουθήσουν κι άλλες χώρες μιμούμενες το παράδειγμά της. Επιπλέον, η προσδοκώμενη μεγάλη συμμετοχή των social media στο πρόγραμμα αποτελεί κι αυτό καινοτόμο στοιχείο.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 17.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Alternative Service Delivery Channels</b> (Saïd, Boughzala, & Boydens, 2011)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	ASDC
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Infonavit (Institut of the National Fund for Workers' Housing), Μεξικό.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους Μεξικανούς εργάτες (κυρίως χαμηλόμισθους).
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Τραπεζικό-ασφαλιστικό σύστημα.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ο οργανισμός αυτός είναι ένας πολύ σημαντικός οργανισμός για το Μεξικό, καθώς διαχειρίζεται τα κεφάλαια του Εθνικού Οργανισμού Στέγασης του Μεξικό, καθώς και μεγάλο ποσοστό από τις ασφαλιστικές εισφορές των εργαζομένων. Με τη χρήση ICT τεχνολογιών, καταφέραν να μειώσουν τα λειτουργικά κόστη του οργανισμού και να προσφέρουν επιπλέον και καλύτερες υπηρεσίες στους εργαζομένους, καθώς και περισσότερες δυνατότητες για στεγαστικά δάνεια.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ισπανικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Innova Award 2002, National Innova Award 2003. Πάρα πολύ μεγάλη συμμετοχή των τελικών χρηστών στο πρόγραμμα (σχεδόν καθολική αποδοχή). Περίπου 12 εκατομμύρια χρήστες.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Πρόκειται ουσιαστικά για μια «παραδειγματική» χρήση ICT τεχνολογιών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Εξ' ολοκλήρου πραγματοποιήση θεμελιωδών στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

## 18.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Secure National Electronic Identity</b> (Saïd et al., 2011)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	INES
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Υπουργείο Εσωτερικών της Γαλλίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Γάλλους πολίτες.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Προβλεπόμενη εφαρμογή (αναμονή για ψήφιση).
<b>Τομέας:</b>	Εσωτερικών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Η εφαρμογή αυτή έρχεται για να λύσει το πρόβλημα της ψευδής ταυτοποίησης στοιχείων στο Internet. Μέσω μιας ηλεκτρονικής κάρτας, η οποία θα περιέχει μέσω ενός chip όλα τα στοιχεία ταυτοποίησης ενός πολίτη (στοιχεία, φωτογραφία, δαχτυλικά αποτυπώματα) και θα ενεργοποιείται από απόσταση μερικών εκατοστών. Ουσιαστικά θα πρόκειται για τον «κλώνο» της κανονικής ταυτότητας, στην ηλεκτρονική της μορφή.
<b>Status:</b>	Under discussion.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Γαλλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Αντικατάσταση πλήθους διεργασιών που απαιτούσαν φυσική παρουσία από ηλεκτρονικά μέσα. Χρησιμοποίηση βιομετρικών δεδομένων για ταυτοποίηση. Πιθανότητα αντικατάστασης διαβατηρίου από την ηλεκτρονική κάρτα.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Αρχικές διαφωνίες όσον αφορά το κομμάτι της ιδιωτικότητας των πολιτών και πόσο αυτή προσβάλλεται. Το τελικό πλάνο αναμένεται να ψηφιστεί από το Γαλλικό Κοινοβούλιο και να τεθεί σε εφαρμογή.

## 19.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Asbestos Removal Process</b> (Saïd et al., 2011)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Ολλανδική κυβέρνηση.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στην αφαίρεση του αμιάντου (που είναι υποχρεωτική βάσει νομοθεσίας) απ'όλα τα κτίρια στην Ολλανδία και στην καταπολέμηση των παράνομων αφαιρέσεων ασβέστη που λαμβάνουν χώρα.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Υπό συζήτηση.
<b>Τομέας:</b>	Κατασκευαστικός.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Το πρόγραμμα έχει ως στόχο την εγκατάσταση ενός πληροφοριακού συστήματος, το οποίο θα λαμβάνει τα αιτήματα για αφαίρεση του αμιάντου από κάποιο συγκεκριμένο κτίριο και θα φέρνει άμεσα σε επαφή όλα τα εμπλεκόμενα μέρη σε πολύ γρηγορότερους χρόνους σε σχέση με την υφιστάμενη κατάσταση. Κάθε κτίριο επίσης καταγράφεται στο σύστημα, έτσι ώστε να γίνει πολύ ευκολότερος ο εντοπισμός πιθανώς παράνομων ενεργειών.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ολλανδικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Βασισμένο στη λογική της «ενορχήστρωσης», ένα πάρα πολύ σημαντικό εργαλείο στο σχεδιασμό της νέας γενιάς ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Πολύ απλά, αυτό σημαίνει ότι ο πολίτης θα μπορεί να απευθύνεται σε έναν οργανισμό και να αλληλεπιδρά μόνο με αυτόν, ακόμα και για ενέργειες με τις οποίες σχετίζονται πολλοί οργανισμοί.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 20.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Government without paper</b> (Almazan, Colín, Gil-Garcia, Luna Reyes, & Luna, 2011)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η τοπική κυβέρνηση στην πολιτεία του Jalisco, Μεξικό.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	G2G εφαρμογή, στοχεύει στην καλύτερη λειτουργία των διαφορών κυβερνητικών φορέων.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Όπως λέει κι ο τίτλος, πρόκειται ουσιαστικά για μία εφαρμογή που καταργεί τη γραφειοκρατία. Όλοι οι κρατικοί φορείς της πολιτείας επικοινωνούν, ανταλλάσσουν και ταυτοποιούν έγγραφα, εκδίδουν άδειες και διάφορα άλλα, όλα ηλεκτρονικά σε μία ψηφιακή ατζέντα.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ισπανικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Ψηφιακές υπογραφές, online ταυτοποίηση, σύγχρονη και άμεση διαδραστικότητα μεταξύ κρατικών φορέων.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-



## 21.

<b>Τίτλος:</b>	<b>The Digital Window</b> (Andreassen, Kjekshus, & Tjora, 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	TDW
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Κέντρο Τηλεϊατρικής της Νορβηγίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε ασκούμενους γιατρούς.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Υγείας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία εφαρμογή τηλεϊατρικής. Μέσω δύο διαφορετικών διαύλων επικοινωνίας (διαδικτυακές συνεδρίες ή ηλεκτρονικά μηνύματα) οι ασκούμενοι γιατροί παραλάμβαναν απαραίτητο εξοπλισμό, καθώς και οδηγίες για την εγκατάστασή του αλλά και για τη λειτουργία του.
<b>Status:</b>	Finished.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Νορβηγικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Επικοινωνία και ανταλλαγή στοιχείων μέσω ψηφιακών καναλιών. Δυνατότητες που δεν υπήρχαν πρότερα στον τομέα της τηλεϊατρικής, πχ video-conference.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Η εφαρμογή δεν κρίθηκε επιτυχημένη, ωστόσο θεωρήθηκε η απαρχή για να περάσουν οι καινοτόμες υπηρεσίες ICT στον τομέα της υγείας απ'το στάδιο των πιλοτικών εφαρμογών στο στάδιο των συστηματικών και εφαρμοσμένων περιπτώσεων.

## 22.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Mitreden-U</b> (Schulz & Newig, 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Υπουργείο Περιβάλλοντος της Γερμανίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους Γερμανούς πολίτες, με στόχο να συμμετάσχουν στη δημόσια συζήτηση για την αειφόρο ανάπτυξη (e-participation).
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Πιλοτική εφαρμογή.
<b>Τομέας:</b>	Περιβάλλοντος.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία ηλεκτρονική πλατφόρμα, με στόχο την ενεργοποίηση και συμμετοχή των πολιτών σε περιβαλλοντικά θέματα και συγκεκριμένα στον τομέα της αειφόρου ανάπτυξης. Έχει ως στόχο, χρησιμοποιώντας ψηφιακά κανάλια, να θέσει σε δημόσια διαβούλευση ιδέες, λύσεις και προτάσεις για την αειφόρο ανάπτυξη.
<b>Status:</b>	Finished.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Γερμανικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Πρόκειται για μία από τις ελάχιστες εφαρμογές e-participation σε εθνικό επίπεδο, που μάλιστα αποτελεί κομμάτι της επίσημης Γερμανικής στρατηγικής στο κομμάτι της αειφόρου ανάπτυξης. Η προώθηση μάλιστα της πλατφόρμας βασίστηκε σε πολύ μεγάλο βαθμό στα κοινωνικά δίκτυα.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Θεωρήθηκε «μοντέλο» για περαιτέρω αξιοποίηση υπηρεσιών, είτε σε εθνικό είτε σε τοπικό επίπεδο, στον τομέα του e-consultation.

## 23.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Market and Stock updates</b> (S J Naqvi & Al-Shihi, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η κοινότητα του Μουσκάτ, Ομάν.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους χρηματιστηριακούς επενδυτές της κοινότητας Μουσκάτ, του Ομάν.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Οικονομίας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ο δήμος Μουσκάτ στο Ομάν έχει αναπτύξει υπηρεσία επί πληρωμή, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους διάφορους χρηματιστηριακούς επενδυτές να λαμβάνουν τακτικές ειδοποιήσεις μέσω SMS σχετικά με τις εξελίξεις στο χρηματιστήριο και τις διάφορες μετοχές (άνοιγμα/κλείσιμο-άνοδος-πτώση), καθώς και στατιστικά σχετικά με τους κορυφαίους νικητές/χαμένους, αλλά και τις πιο ενεργές εταιρείες.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αραβικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Ο τομέας ICT του Ομάν κερδίζει συνεχώς έδαφος και στοχεύει μέσω του m-government και υπηρεσιών όπως η συγκεκριμένη να αντικαταστήσει σταδιακά και σε μεγάλο ποσοστό παραδοσιακές υπηρεσίες.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 24.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Parking system</b> (S J Naqvi & Al-Shihi, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η κοινότητα του Μουσκάτ, Ομάν.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους αυτοκινητιστές του Μουσκάτ, στο Ομάν.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Συγκοινωνιών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για ένα σύστημα m-parking, το οποίο επιτρέπει στους αυτοκινητιστές να πληρώνουν το αντίτιμο της στάθμευσης μέσω SMS, στέλνοντας σε έναν κωδικό τον αριθμό του οχήματός τους. Επίσης, πέντε λεπτά πριν λήξει η χρονική διάρκεια επιτρεπόμενης στάθμευσης, ειδοποιούνται πάλι μέσω SMS, είτε να μετακινήσουν το όχημα τους, είτε να ανανεώσουν τη στάθμευση.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αραβικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Όπως η προαναφερθείσα, αποτελεί υπηρεσία m-government, που βοηθάει στην περαιτέρω ανάπτυξη του τομέα ICT.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 25.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Digital Tlaplan</b> (Sotelo Nava & Lopez Davila, 2005)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	INFOTEC.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε πολίτες, ιδιώτες, πανεπιστήμια, νοσοκομεία, ΜΚΟ και οποιονδήποτε σχετίζεται με το διαμέρισμα Τλαπλάν του Μεξικό.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Σχέδιο στη διαδικασία υλοποίησης.
<b>Τομέας:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για ένα έργο στο πλαίσιο της προσπάθειας για δημιουργία έξυπνων πόλεων. Σκοπός του είναι να προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω κινητού τηλεφώνου, αλλά και μέσω άλλων ψηφιακών πυλών, σε οποιονδήποτε εμπλέκεται με το διαμέρισμα του Τλαπλάν.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ισπανικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Δημιουργία έξυπνης πόλης, δημιουργία ψηφιακών πυλών για επικοινωνία μεταξύ όλων των φορέων, χρήση ασύρματου διαδικτύου άνα πάσα στιγμή και καθ'όλη την έκταση του διαμερίσματος. Επίτευξη θεμελιωδών στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως η προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων επιπέδων της διοίκησης αλλά και όλων των άλλων τομέων της κοινωνίας.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 26.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Open Data portal</b> (Kassen, 2013)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η πολιτεία του Σικάγο.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους πολίτες του Σικάγο και στην αντιμετώπιση της διαφθοράς.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μια διαδικτυακή πύλη που έχει σαν στόχο να εκπληρώσει τα βασικά «θέλω» του open data, δηλαδή διαφάνεια, συμμετοχή των πολιτών και συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών κοινοτήτων και φορέων στην πολιτεία του Σικάγο.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αγγλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Η πύλη περιέχει πάνω από 800 διαφορετικά σύνολα δεδομένων σε διάφορα αναγνώσιμα μορμάτ, σχετικά με οποιεσδήποτε δραστηριότητες λαμβάνουν χώρα στην πολιτεία του Σικάγο. Έχει πολύ εύκολη πλοήγηση καθώς και δυνατότητες φιλτραρίσματος των στοιχείων. Δυνατότητα πολιτών για συμμετοχή σε διαδικτυακές συζητήσεις, αλλά και για δημιουργία εφαρμογών και οπτικοποιήσεων χρησιμοποιώντας τα διαθέσιμα δεδομένα.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 27.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Securities and Exchange Commision</b> (Chen, 2012)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	SEC
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	SEC (ΗΠΑ).
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στοχεύει στην εφαρμογή του XBRL (eXtensible Business Reporting Language), με απώτερο σκοπό την οικονομική διαφάνεια και την παροχή λεπτομερών στοιχείων στους διάφορους ενδιαφερόμενους επενδυτές.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Οικονομίας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Τα πρωταρχικά κίνητρα του προγράμματος είναι να πετύχει τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας στη συλλογή οικονομικών δεδομένων, αλλά και βελτίωση της ποιότητας και της αξιοπιστίας τους. Επιπλέον, σκοπεύει να πετύχει διαφάνεια και καλύτερη διαδραστικότητα μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων στον οικονομικό τομέα.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αγγλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Υψηλή χρήση ICT τεχνολογιών μέσω του XBRL, πράγμα που θεωρείται μείζονος σημασίας για να καλυφθεί η έλλειψη επαρκέστερων και ακριβέστερων οικονομικών στοιχείων, έλλειψη στην οποία οφείλεται κατά μεγάλο βαθμό η οικονομική κρίση του 2008.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Σημαντικού μεγέθους βελτίωση στον τομέα της διαφάνειας, τάση για αποδοχή του προγράμματος και από άλλες χώρες (Ολλανδία, Αυστραλία).

## 28.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Abuja Geographic Information Systems</b> (Akingbade et al, 2012)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	AGIS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η ομοσπονδιακή κυβέρνηση της Νιγηρίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους πολίτες της Αμπούζα, σχετικά με τη διαχείριση των εκτάσεων γης της πόλης.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Εσωτερικών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Αναπτύχθηκε με στόχο να εκσυγχρονίσει όλες τις δραστηριότητες σχετικά με τη διαχείριση των εκτάσεων γης στην Αμπούζα. Το συγκεκριμένο σύστημα καλύπτει αρκετές υπηρεσίες του e-LA (Land Administration), όπως παροχή αδειών κατοίκησης, καθώς και πιστοποιητικών, γραπτά και γραφικά δεδομένα σχετικά με τις εκτάσεις, αρίθμηση σπιτιών και δρόμων, αεροφωτογραφίες και αρχεία εκτάσεων γης, αιτήσεις για χορήγηση έκτασης κτλ.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αγγλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Σύγχρονο και κατάλληλο λογισμικό με στόχο την αποθήκευση, τη διαχείριση, την ενσωμάτωση, την ανάλυση και την παρουσίαση γεωγραφικών πληροφοριών μέσω γραπτών και οπτικοποιημένων δεδομένων.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-



## 29.

<b>Τίτλος:</b>	<b>SNS – Me2Day</b> (Chung, Cho, & Park, 2014)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	Me2Day
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Naver, Me2Day’s operator.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε όλους τους χρήστες του συγκεκριμένου κοινωνικού δικτύου, μεταξύ των οποίων 26 διαφορετικά κυβερνητικά γραφεία.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Διατμηματικό.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για ένα κοινωνικό δίκτυο, στο οποίο εκτός από πολίτες, ιδιώτες και άλλα, συμμετέχουν και 26 διαφορετικά κυβερνητικά γραφεία. Ο στόχος του ήταν να υπάρχει εύκολη και άμεση διαδραστικότητα σε διάφορα θέματα της κοινωνικής ζωής, είτε G2G, είτε G2B, είτε G2C.
<b>Status:</b>	Finished.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Κορεάτικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κοινωνικών δικτύων στις επαφές μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών, άμεση και γρήγορη ανταπόκριση κυβερνητικών φορέων σε αιτήματα πολιτών.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Αποτελέσματα έρευνας έδειξαν ότι οι πολίτες ήταν περισσότερο δεκτικοί στο να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία με τους κυβερνητικούς φορείς οι οποίοι ήταν περισσότερο ενεργοί στο κοινωνικό δίκτυο.

### 30.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Cl@rity</b> (Stamati, Papadopoulos, & Anagnostopoulos, 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	Clarity
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η Ελληνική κυβέρνηση.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους Έλληνες πολίτες, με στόχο την αντιμετώπιση της διαφθοράς και την αξιοκρατία.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Εσωτερικών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Όλες οι κυβερνητικές αποφάσεις υπογράφονται ψηφιακά και ανεβαίνουν στο site της «Διαύγειας» (Cl@rity). Καμία κυβερνητική απόφαση δε μπορεί να εφαρμοστεί αν πρώτα δε δημοσιοποιηθεί. Έτσι, οι πολίτες μπορούν εύκολα να εμπλακούν σε δημόσιο διάλογο με την κυβέρνηση.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ελληνικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κοινωνικών δικτύων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, e-participating, χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

### 31.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Startup Greece</b> (Stamati et al., 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η Ελληνική κυβέρνηση.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στο να ενισχύσει τη νεανική επιχειρηματικότητα.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Οικονομίας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Μέσω της συγκεκριμένης πρωτοβουλίας πολίτες, οργανισμοί, επιχειρήσεις, πανεπιστήμια κτλ έχουν δημιουργήσει τη δική τους κοινότητα επιχειρηματικότητας. Μέσω της χρήσης κοινωνικών δικτύων, η υπηρεσία αυτή φέρνει κοντά ανθρώπους με παρόμοιες ιδέες και τους βοηθάει να συνεργαστούν, να γνωρίσουν το νομικό πλαίσιο γύρω απ'το πεδίο που ενδιαφέρονται να ξεκινήσουν την επιχειρηματική τους δραστηριότητα και να ανταλλάξουν υλικό χρήσιμο σχετικά με τις startup επιχειρήσεις στην Ελλάδα.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ελληνικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κοινωνικών δικτύων.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

## 32.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Better Bus Area Fund</b> (Y. Song, Hickford, & Preston, 2014)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	BBAF
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	TfSH (Transport for South Hampshire).
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους πολίτες του South Hampshire που χρησιμοποιούν τα λεωφορεία της γραμμής.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Συγκοινωνιών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία επένδυση που έγινε στο South Hampshire, με στόχο τη βελτίωση των μετακινήσεων μέσω λεωφορείων. Η επένδυση αυτή περιλαμβάνει εγκατάσταση Wi-fi στα λεωφορεία, τοποθέτηση οθονών με τις επόμενες στάσεις αλλά και τη σύνδεση των περιοχών με άλλα MMM και το κυριότερο εφαρμογές για κινητά, τις οποίες σχεδίασαν φοιτητές του πανεπιστημίου του Σαουθάμπτον.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αγγλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	M-government, καινοτόμες εφαρμογές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εκσυγχρονισμός παραδοσιακών MMM.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

### 33.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Integrated Disease Surveillance Project</b> (Kant & Krishnan, 2010)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	IDSP
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Το Υπουργείο Υγείας της Ινδίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε όλα τα νοσοκομεία και τις σχολές Ιατρικής στην Ινδία.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Υγείας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Ο στόχος του προγράμματος είναι, μέσω της χρήσης σύγχρονης ICT, να διασυνδέσει νοσοκομεία, γιατρούς και κολλέγια με απώτερο σκοπό να διευκολύνει την τηλε-εκπαίδευση, την εξάσκηση των επαγγελματιών υγείας και την έγκαιρη παρακολούθηση της τάσης των διαφόρων ασθενειών.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ινδικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση ICT τεχνολογιών σε ένα πολύ σημαντικό τομέα της δημόσιας ζωής, εύκολη μετατροπή δεδομένων και παρουσίαση τους σε διαγράμματα και γραφικές παραστάσεις, διασύνδεση του πόρταλ με μέσα μαζικής ενημέρωσης για ακόμα πιο έγκαιρο εντοπισμό πιθανών καινούριων ασθενειών, δυνατότητα video conference.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

### 34.

<b>Τίτλος:</b>	<b>TAX Information System</b> (Terpsiadou & Economides, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	TAXIS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Το Υπουργείο Οικονομικών της Ελλάδας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους Έλληνες φορολογούμενους.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Οικονομίας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για ένα πληροφοριακό σύστημα που δημιουργήθηκε με στόχο την παρακολούθηση των φορολογικών εισφορών των Ελλήνων πολιτών από τους δημόσιους υπάλληλους της εφορίας ή ακόμα και από ιδιωτικές εταιρείες. Ασφαλώς, θεμελιώδης στόχος του προγράμματος ήταν η πάταξη της φοροδιαφυγής. Τέλος, μέσω του TAXIS NET, οι Έλληνες φορολογούμενοι μπορούν να συμπληρώσουν και να καταθέσουν online τη φορολογική τους δήλωση.
<b>Status:</b>	Ongoing
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ελληνικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Άμεση συμμετοχή τελικών χρηστών, διεκπεραίωση όλων των διεργασιών μέσω του πληροφοριακού συστήματος.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Θεωρήθηκε στην Ελλάδα ως το μοντέλο και η βάση για όλες τις μελλοντικές εφαρμογές στο δημόσιο τομέα.

### 35.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Bygga Villa</b> (Ruuska & Teigland, 2009)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Συνεργασία μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα στη Σουηδία (Public – Private Partnership, PPP)
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε όλους τους εμπλεκόμενους στον κατασκευαστικό τομέα στη Σουηδία.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Κατασκευαστικός.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Πρόκειται για μία προσπάθεια συνεργασίας μεταξύ δεκαέξι διαφορετικών οργανισμών στη Σουηδία (ακαδημαϊκών, κυβερνητικών και βιομηχανικών) με στόχο τη δημιουργία μιας διαδικτυακής πύλης, μέσω της οποίας θα παρέχονται όλες οι απαραίτητες πληροφορίες και υπηρεσίες σε κάποιον ώστε να σχεδιάσει, να χτίσει και να ζήσει στην κατοικία του.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Σουηδικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Συνεργασία δημόσιου – ιδιωτικού τομέα, ενοποίηση και απλούστευση διαφορετικών διεργασιών για τον ίδιο σκοπό, άμεση συμμετοχή τελικών χρηστών.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

### 36.

<b>Τίτλος:</b>	<b>e-Competitions</b> (Paroški, Konjović, & Surla, 2013)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η τοπική αυτοδιοίκηση της Vojvodina.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Σε όσους συμμετέχουν σε οποιονδήποτε διαγωνισμό απονομής χρηματοδοτήσεων στη Vojvodina.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Εσωτερικών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Το συγκεκριμένο σύστημα υποστηρίζει τη διαδικασία των διαγωνισμών για απονομή χρηματοδοτήσεων από την αρχή έως το τέλος της. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν ηλεκτρονικά να υποβάλλουν τις αιτήσεις τους για το διαγωνισμό, να δουν την πορεία της αίτησής τους καθώς και να μάθουν τα αποτελέσματα. Το σύστημα κλείνει αυτόματα μετά την απονομή των βραβείων και τη λήξη του διαγωνισμού.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Σέρβικα.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Παροχή υπηρεσίας απ'ευθείας στον τελικό χρήστη, εξ'ολοκλήρου παράκαμψη της γραφειοκρατίας και διενέργεια εργασιών αποκλειστικά ηλεκτρονικά.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-



### 37.

<b>Τίτλος:</b>	<b>Electronic Procurement System</b> (Sambasivan, Wemyss, & Rose, 2010)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	EPS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Η κυβέρνηση της Μαλαισίας.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στους προμηθευτές των διαφόρων κυβερνητικών φορέων.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Εθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Προμηθειών.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Η πρωτοβουλία αυτή έχει ως πρωταρχικό στόχο την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της αποδοτικότητας, όσον αφορά την προμήθευση των διαφόρων κυβερνητικών υπηρεσιών. Οι προμηθευτές, μπορούν να παρουσιάσουν διαδικτυακά (και «ανοιχτά» στο κοινό) τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες τους, να λάβουν, να διαχειριστούν και να προχωρήσουν προσφορές, καθώς και να λάβουν το αντίτιμό των υπηρεσιών τους ηλεκτρονικά.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Μαλαισιανά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Άμεση συμμετοχή τελικών χρηστών, ενοποίηση διαδικασιών και διεργασιών σε έναν πολύπλοκο τομέα, διαφάνεια και συμβολή στην επίτευξη ενός απ'τους θεμελιώδεις στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του «Open Data».
<b>Αντίκτυπος:</b>	Κατακόρυφη άνοδος της αξιοπιστίας των πολιτών, θετικά βήματα στον τομέα της διαφάνειας.

### 38.

<b>Τίτλος:</b>	<b>FixMyStreet</b> (Walravens, 2015)
<b>Ακρωνύμιο:</b>	FMS
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	MySociety, ένας φιλανθρωπικός οργανισμός στο Ηνωμένο Βασίλειο.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στη γρηγορότερη και αμεσότερη (μέσω καταγγελιών των ίδιων των πολιτών) επίλυση προβλημάτων στο οδόστρωμα, στην πόλη των Βρυξελλών.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Τοπικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Τοπική αυτοδιοίκηση/κατασκευαστικός.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Η εφαρμογή αυτή επιτρέπει στους πολίτες να αναφέρουν πιθανά προβλήματα σχετικά με τις αστικές υποδομές, όπως χαλασμένα φανάρια, λακκούβες, γκράφιτι κτλ. Επιπλέον, η υπηρεσία προσφέρει δυνατότητα αναφορών μέσω κινητού τηλεφώνου αλλά και χρήση GPS, ενώ δίνει τη δυνατότητα και στους αρμόδιους να απευθυνθούν στην κατάλληλη υπηρεσία, ώστε να διευθετηθούν και να διορθωθούν αποτελεσματικά τα προβλήματα.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Ολλανδικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Χρήση κινητού τηλεφώνου, G2C αλλά και, ταυτόχρονα, G2G υπηρεσία, συγχρονισμός και καλύτερη επικοινωνία μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών υπηρεσιών.
<b>Αντίκτυπος:</b>	Σημαντική συμβολή στη δημιουργία «έξυπνων πόλεων».

### 39.

<b>Τίτλος:</b>	<b>INSPIRE<sup>36</sup></b>
<b>Ακρωνύμιο:</b>	-
<b>Ποιος το ξεκίνησε:</b>	Ευρωπαϊκή Ένωση.
<b>Σε ποιους στοχεύει:</b>	Στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
<b>Εύρος εφαρμογής:</b>	Διεθνικό.
<b>Τύπος:</b>	Εφαρμοσμένη περίπτωση.
<b>Τομέας:</b>	Χωροταξίας.
<b>Συνοπτική περιγραφή:</b>	Το πρόγραμμα αυτό έχει ως στόχο να δημιουργηθεί μία μεγάλη βάση δεδομένων (ολοκληρωμένη μέχρι το 2019) με χωρικές πληροφορίες κατά μήκος όλης της Ευρώπης, με σκοπό να χρησιμοποιηθεί από διάφορους χρήστες και εφαρμογές για στρατηγικούς, επιχειρησιακούς και γεωγραφικούς σκοπούς.
<b>Status:</b>	Ongoing.
<b>Γλώσσα/γλώσσες:</b>	Αγγλικά.
<b>Καινοτόμα στοιχεία:</b>	Διαφανή και άμεσα προσβάσιμα στοιχεία χωρίς γεωγραφικούς περιορισμούς μέσα στην Ευρώπη. Διευκόλυνση πολλών διαδικασιών στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Άμεση και εύκολη συμμετοχή τελικών χρηστών.
<b>Αντίκτυπος:</b>	-

<sup>36</sup> <http://inspire.ec.europa.eu/index.cfm/pageid/48>