



**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ Μ/Υ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΣΧΟΛΗ ΝΑΥΤΙΑΙΑΣ ΚΑΙ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑΤΟΣ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΔΙΑΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ
ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΤΕΧΝΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ»**



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ:

**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μελέτη Ικανοποίησης Πολιτών από τις
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ ΣΥΓΓΡΑΦΕΑ:

Δέσποινα Αργυροπούλου (Α.Μ.: 03203002)

ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ:

Ασκούνης Δημήτρης, Καθηγητής ΕΜΠ

Σιασιάκος Κωνσταντίνος, Επιστημονικός Συνεργάτης ΕΜΠ

Ιούνιος 2020, Αθήνα

Δήλωση περί μη λογοκλοπής

Δηλώνω υπεύθυνα ότι είμαι η συγγραφέας της παρούσας εργασίας με τίτλο

**«Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μελέτη Ικανοποίησης Πολιτών από τις
Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ»**

που συντάχθηκε στο πλαίσιο της διπλωματικής μου εργασίας και παραδόθηκε τον Ιούνιο του 2020. Η αναφερόμενη εργασία δεν αποτελεί αντιγραφή ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Οι πηγές, που χρησιμοποιήθηκαν, αναφέρονται σαφώς στη βιβλιογραφία και στο κείμενο, ενώ κάθε εξωτερική βοήθεια, αν υπήρξε, αναγνωρίζεται ρητά.

Ημερομηνία: 17-04-2020



ΔΕΣΠΟΙΝΑ ΑΡΓΥΡΟΠΟΥΛΟΥ

(Α.Μ.: 03203002)

Ευχαριστίες

Αρχικά, θα ήθελα να αφιερώσω τη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία στους γονείς μου Αναστάση και Ιωάννα, οι οποίοι με στηρίζουν σε κάθε μου βήμα.

Έπειτα, θα ήθελα να εκφράσω τις από καρδιάς ευχαριστίες μου στους επιβλέποντες καθηγητές μου κ. Ασκούνη Δημήτρη, Καθηγητή του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, και κ. Σιασιάκο Κωνσταντίνο, Επιστημονικό Συνεργάτη του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, οι οποίοι πίστεψαν σε μένα και μου έδειξαν απόλυτη εμπιστοσύνη αναλαμβάνοντας την επίβλεψη της διπλωματικής μου εργασίας, στα πλαίσια του διαπανεπιστημιακού προγράμματος μεταπτυχιακών σπουδών Τεχνο-οικονομικά συστήματα του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου και του Πανεπιστημίου Πειραιώς, καθώς και για τις πολύτιμες συμβουλές και υποδείξεις που μου προσέφεραν για την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να εκφράσω τις θερμές μου ευχαριστίες σε δύο μέλη, τα οποία ανήκουν στο Ειδικευμένο Προσωπικό του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού, την κα. Ελένη Κλη και την κα. Ευφροσύνη Ξυδή, οι οποίες με βοήθησαν στην εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας προσφέροντάς μου τις πολύτιμες γνώσεις τους.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους μου τους φίλους, που με την στάση τους με βοήθησαν να ανταπεξέλθω στις απαιτήσεις του μεταπτυχιακού προγράμματος και της διπλωματικής μου εργασίας.

Τέλος, θα ήθελα να εκφράσω τις βαθύτερες ευχαριστίες και την απέραντη ευγνωμοσύνη μου σε όλους τους ανθρώπους που συμμετείχαν στην έρευνα, στην οποία η συμβολή τους ήταν πολύτιμη.

Περίληψη

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ. Με την συγκεκριμένη έρευνα, πραγματοποιείται η εύρεση, η μέτρηση και η απεικόνιση της αντιλαμβανόμενης ικανοποίησης των πολιτών από το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού. Η έρευνα συμμετέχει στην ανάδειξη των θετικών και αρνητικών στοιχείων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του φορέα σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών.

Για να πραγματοποιηθεί η μέτρηση των αποτελεσμάτων, στην αρχή της διπλωματικής εργασίας αναφέρεται το θεωρητικό υπόβαθρο που σχετίζεται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, το οποίο είναι απαραίτητο για την κατανόηση των ευρημάτων της έρευνας

Η μεθοδολογία είναι ένα πιλοτικό ερωτηματολόγιο, το οποίο όρισε με ακρίβεια τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ. Το ερωτηματολόγιο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας σε 12 άτομα, τα οποία είναι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ. Συνολικά, συγκεντρώθηκαν 12 ερωτηματολόγια από τους πολίτες. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε σε ένα συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από τις 31-03-2020 μέχρι τις 03-04-2020.

Η έρευνα αποτελεί το πρώτο στάδιο της διαδικασίας και χαρακτηρίζεται ποσοτική λόγω της συλλογής αριθμητικών δεδομένων με τη χρήση του πιλοτικού ερωτηματολογίου. Επίσης, στο ερωτηματολόγιο αναγράφονται οι προσωπικές απόψεις των ερωτηθέντων για τις δυσκολίες που έχουν αντιμετωπίσει και για τη βελτίωση των υπάρχουσών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τα ευρήματα της έρευνας έδειξαν ότι οι ανάγκες των πολιτών ικανοποιούνται σε μέτριο βαθμό.

Οι περιορισμοί της έρευνας είναι ότι το ερωτηματολόγιο δεν διανεμήθηκε σε μεγάλη ομάδα ανθρώπων σε όλη την Ελλάδα, αλλά μόνο σε 12 πολίτες διότι βρίσκεται σε πειραματικό στάδιο.

Μέσω της εργασίας, πραγματοποιείται μία προσπάθεια για την εύρεση και επισήμανση των δυσκολιών, που αντιμετωπίζουν οι πολίτες με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, με σκοπό τη βελτίωση της ποιότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ και τη μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Λέξεις- κλειδιά: Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (= ΑΣΕΠ), ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ποιότητα, ηλεκτρονική υπηρεσία, ικανοποίηση πολιτών

Abstract

The purpose of the survey is to rate the citizens' satisfaction from the use of the e-services of ASEP. With this particular survey, the perceived satisfaction of the citizens is found, rated and depicted. The positive and negative aspects of the e-services are indicated, according to the citizens' needs.

To assess the findings the theoretical background related to the e-government and the quality of services is firstly studied, something necessary for the understanding of the findings.

The methodology lies on a pilot questionnaire, which accurately defined the citizens' needs and expectations from the e-services of ASEP. The questionnaire was sent to 12 people, users of the e-services of ASEP. 12 questionnaires were gathered. The data collection took place between 31-03-2020 and 03-04-2020.

The survey consists the first stage of the procedure and is a quantitative one since numerical data were collected with the use of a pilot questionnaire. Moreover, the personal opinions of the individuals, concerning the difficulties they have encountered, are expressed, as well as their opinions concerning the amelioration of the existing e-services.

The findings suggested that the citizens' needs are satisfied to a moderate extent.

The survey limitations are that the questionnaire was given to only 12 people, given its experimental stage.

Through this survey, an effort is made to discover and point out the difficulties encountered by the citizens using the e-services, aiming to ameliorate their quality in ASEP and maximize the citizens' satisfaction from the offered services.

Key words: ASEP, e-government, quality, e-services, citizens' satisfaction

Πίνακας Περιεχομένων

Δήλωση περί μη λογοκλοπής	2
Ευχαριστίες	3
Περίληψη.....	4
Abstract	5
Πίνακας Περιεχομένων Σχημάτων	9
Πίνακας Περιεχομένων Πινάκων	10
Εισαγωγή.....	11
Κεφάλαιο 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	13
1.1 Εισαγωγή	13
1.2 Αποσαφήνιση της έννοιας «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»	13
1.3 Λίγα Λόγια για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	14
1.4 Τύποι Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	17
1.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα- Σχέδια Δράσης	18
i. eEurope	18
ii. eEurope 2002	19
iii. eEurope 2005	20
iv. i2010	20
v. European eGovernment Action Plan 2011- 2015	21
vi. EU eGovernment Action Plan 2016- 2020.....	22
1.6 Τα Επίπεδα Εξέλιξης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	23
1.7 Η έννοια και τα είδη της Διαλειτουργικότητας	24
1.8 Σύνοψη	25
Κεφάλαιο 2: Βασικές Αρχές της Ποιότητας.....	27
2.1 Εισαγωγή	27
2.2 Αποσαφήνιση της έννοιας «Ποιότητα»	27
2.3 Ορισμοί των όρων «Υπηρεσία» και «Ηλεκτρονική Υπηρεσία».....	28
i. Ορισμός της «Υπηρεσίας».....	28
ii. Ορισμός της «Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας».....	28
2.4 Τα Χαρακτηριστικά των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών	29
2.5 Η έννοια του «Πελάτη».....	30
2.6 Η έννοια της Ικανοποίησης του Πελάτη.....	30
2.7 Δείκτες και Μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη	31
i. Το Σουηδικό Βαρόμετρο Ικανοποίησης	32
ii. Ο Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (ACSI= American Customer Satisfaction Index)	32
iii. Ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (ECSI= European Customer Satisfaction Index)	32
iv. Το μοντέλο SERVQUAL	33
2.8 Σύνοψη	35
Κεφάλαιο 3: Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού	36
3.1 Εισαγωγή	36

3.2	Λίγα Λόγια για το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού	36
3.3	Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ	37
i.	Εγγραφή νέου μέλους στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ	39
ii.	Είσοδος μέλους στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ	40
iii.	Μητρώο	40
iv.	Ηλεκτρονική Αίτηση	41
v.	Ηλεκτρονική Ένσταση	41
vi.	Αποτελέσματα	42
3.4	Σύνοψη	44
Κεφάλαιο 4: Δείκτες για τη Μέτρηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης		45
4.1	Εισαγωγή	45
4.2	Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI= E-Government Development Index)	45
i.	Δείκτης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (OSI)	47
ii.	Δείκτης Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής (ΤΠ)	47
iii.	Δείκτης Ανθρώπινου Κεφαλαίου (HCI)	48
4.3	Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI= Digital Economy and Society Index) 48	
i.	Ο δείκτης DESI για την Ελλάδα	51
ii.	Ο δείκτης DESI για τη Φινλανδία	51
iii.	Ο δείκτης DESI για τη Σουηδία	51
iv.	Ο δείκτης DESI για τη Δανία	52
v.	Ο δείκτης DESI για το Ηνωμένο Βασίλειο	52
vi.	Ο δείκτης DESI για την Εσθονία	53
vii.	Σύγκριση του Δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας σε επιλεγμένες χώρες ...	53
4.4	Δείκτης Ανοικτών Δεδομένων (ODI= Open Data Index)	55
i.	Ο δείκτης ODI για την Ελλάδα	57
ii.	Ο δείκτης ODI για την Δανία	58
iii.	Ο δείκτης ODI για την Φινλανδία	59
iv.	Ο δείκτης ODI για την Εσθονία	60
v.	Ο δείκτης ODI για το Ηνωμένο Βασίλειο	61
vi.	Ο δείκτης ODI για τη Σουηδία	62
4.5	Σύνοψη	62
Κεφάλαιο 5: Υποδομές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Επιλεγμένες Ευρωπαϊκές Χώρες 64		
5.1	Εισαγωγή	64
5.2	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Ελλάδας	64
i.	TAXISnet	64
ii.	AADE portal	65
iii.	ERMIS	66
iv.	Διαγεία	67
v.	Γενικό Εμπορικό Μητρώο (= Γ.Ε.ΜΗ.)	67
vi.	ΑΜΚΑ (= Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης)	67
vii.	Ανοικτή Διακυβέρνηση (opengov)	68

viii.	e-ΚΕΠ	68
ix.	Gov.gr.....	68
5.3	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές επιλεγμένων ευρωπαϊκών χωρών	69
i.	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Εσθονίας	69
ii.	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Δανίας.....	70
iii.	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές του Ηνωμένου Βασιλείου	71
iv.	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Σουηδίας	72
v.	Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Φινλανδίας.....	73
5.4	Σύνοψη	74
Κεφάλαιο 6: Μεθοδολογία και Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας.....		75
6.1	Εισαγωγή	75
6.2	Η ταυτότητα της έρευνας	75
6.3	Δημογραφικά Στοιχεία	76
i.	Φύλο	76
ii.	Ηλικία	77
iii.	Οικογενειακή Κατάσταση	78
iv.	Τόπος Διαμονής.....	79
v.	Μορφωτικό Επίπεδο	80
vi.	Επάγγελμα.....	81
6.4	Γενικά Στοιχεία	82
i.	Ενημέρωση για το ρόλο και το έργο του ΑΣΕΠ	82
ii.	Επίσκεψη ή επικοινωνία με το ΑΣΕΠ.....	83
iii.	Επικοινωνία με το ΑΣΕΠ	84
iv.	Ενημέρωση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ.....	85
6.5	Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών.....	86
i.	Ικανοποίηση για την ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ στο σύνολό της	86
ii.	Ικανοποίηση με την ευκολία πλοήγησης στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ	87
iii.	Πληροφόρηση μέσω της ιστοσελίδας του ΑΣΕΠ.....	88
iv.	Ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ.....	89
v.	Εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ	90
vi.	Πρόβλημα κατά τη διάρκεια της εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	91
vii.	Καταχώρηση ή αλλαγή των στοιχείων στο Μητρώο.....	92
viii.	Συμπλήρωση Νέας Αίτησης.....	93
ix.	Οριστικοποίηση της Νέας Αίτησης	94
x.	Ακύρωση της αίτησης λόγω αδυναμίας στην επεξεργασία	94
xi.	Έγκυρη ηλεκτρονική αίτηση	96
xii.	Συμπλήρωση Νέας Ένστασης.....	97
xiii.	Έγκυρη ηλεκτρονική ένσταση.....	97
xiv.	Ηλεκτρονική αίτηση θεραπείας.....	98
xv.	Δομή της ιστοσελίδας του ΑΣΕΠ	99
xvi.	Ταχύτητα εξυπηρέτησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ιστοσελίδας	100
xvii.	Επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών.....	101

xviii.	Ιστοσελίδα με βάση τα θέλω των πολιτών.....	102
xix.	Γενικά Σχόλια/ Παρατηρήσεις.....	103
6.6	Σύνοψη.....	103
Κεφάλαιο 7:	Συμπεράσματα και Προτάσεις Βελτίωσης.....	104
7.1	Συμπεράσματα.....	104
7.2	Προτάσεις βελτίωσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΑΣΕΠ.....	106
	Βιβλιογραφικές Αναφορές.....	109
	Παράρτημα Α: Ερωτηματολόγιο.....	120
	Παράρτημα Β: Συντομογραφίες.....	127

Πίνακας Περιεχομένων Σχημάτων

Σχήμα 1:	Επίπεδα εξέλιξης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (wiki Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015).....	24
Σχήμα 2:	Ικανοποίηση και αφοσίωση των πελατών στην επιχείρησης (AVS, 2012).....	31
Σχήμα 3:	Το μοντέλο SERVQUAL (Paranomastis, 2012).....	34
Σχήμα 4:	Λογότυπο του ΑΣΕΠ.....	36
Σχήμα 5:	EGDI για τα 28+ κράτη- μέλη της ΕΕ (European Commission, Digital Scoreboard, 2020).....	46
Σχήμα 6:	Οι 5 διαστάσεις του δείκτη DESI (DG Connect, 2019, σ.2).....	50
Σχήμα 7:	DESI για τα 28 κράτη-μέλη της ΕΕ (Digital Economy and Skills (Unit F.4), 2019).....	50
Σχήμα 8:	Η βαθμολογία της Ελλάδας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Greece, 2019, σ.2).....	57
Σχήμα 9:	Η βαθμολογία της Δανίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Denmark, 2019, σ.2).....	58
Σχήμα 10:	Η βαθμολογία της Φινλανδίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Finland, 2019, σ.2).....	59
Σχήμα 11:	Η βαθμολογία της Εσθονίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Estonia, 2019, σ.2).....	60
Σχήμα 12:	Η βαθμολογία του Ηνωμένου Βασιλείου για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- United Kingdom, 2019, σ.2).....	61
Σχήμα 13:	Η βαθμολογία της Σουηδίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Sweden, 2019, σ.2).....	62
Σχήμα 14:	Στόχοι της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Λογότυπο Αρχής, 2017).....	66
Σχήμα 15:	Ποσοστό ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	76
Σχήμα 16:	Ηλικίες ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	77
Σχήμα 17:	Οικογενειακή κατάσταση ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	78
Σχήμα 18α:	Τόπος διαμονής ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	79
Σχήμα 18β:	Τόπος διαμονής ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	79
Σχήμα 19:	Μορφωτικό επίπεδο ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	80
Σχήμα 20:	Επάγγελμα ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	81
Σχήμα 21:	Ποσοστό ανδρών και γυναικών ενημερωμένων για το ρόλο και το έργο του ΑΣΕΠ που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	82
Σχήμα 22:	Ποσοστό ανδρών και γυναικών που επισκέφτηκαν ή επικοινωνήσαν με το ΑΣΕΠ τον τελευταίο χρόνο και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	83
Σχήμα 23:	Ποσοστό ανδρών και γυναικών που επικοινωνήσαν με το ΑΣΕΠ και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	84
Σχήμα 24:	Ποσοστό ενημερωμένων ανδρών και γυναικών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	85
Σχήμα 25:	Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από την ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ στο σύνολό της που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο.....	86

Σχήμα 26: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών με την ευκολία πλοήγησης στην ιστοσελίδα που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	87
Σχήμα 27: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από την πληροφόρηση μέσω της ιστοσελίδας που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	88
Σχήμα 28: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	89
Σχήμα 29: Ποσοστό εγγεγραμμένων ανδρών και γυναικών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	90
Σχήμα 30: Ποσοστό ανδρών και γυναικών με πρόβλημα ή όχι κατά την εγγραφή που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	91
Σχήμα 31: Προβλήματα κατά την εγγραφή, τα οποία ανέφεραν οι ερωτηθέντες	91
Σχήμα 32: Εύκολη καταχώρηση στοιχείων στο Μητρώο από άνδρες και γυναίκες που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	92
Σχήμα 33: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που συμπλήρωσαν Νέα Αίτηση και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	93
Σχήμα 34: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που χρειάστηκε να κάνουν αλλαγές μετά την οριστικοποίηση της αίτησης και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	94
Σχήμα 35: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που ακύρωσαν την αίτησή τους και υπέβαλαν νέα, και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	94
Σχήμα 36: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που γνώριζαν για το παράβολο της αίτησης και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	96
Σχήμα 37: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που συμπλήρωσαν Νέα Ένσταση και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	97
Σχήμα 38: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που γνώριζαν για το παράβολο της ένστασης και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	97
Σχήμα 39: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που γνώριζαν για τη δυνατότητα υποβολής αίτησης θεραπείας και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	98
Σχήμα 40: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από τη δομή της ιστοσελίδας που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	99
Σχήμα 41: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από την ταχύτητα εξυπηρέτησης που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	100
Σχήμα 42: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο	101
Σχήμα 43: Ενδεικτικές απαντήσεις των χρηστών σχετικά με την ιστοσελίδα	102

Πίνακας Περιεχομένων Πινάκων

Πίνακας 1: Ο δείκτης DESI για το έτος 2018	53
Πίνακας 2: Ο δείκτης DESI για το έτος 2019	54

Εισαγωγή

Τις τελευταίες δεκαετίες, διακρίνεται ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας. Πλέον, το διαδίκτυο καθορίζει τη ζωή των ανθρώπων μέσα από την καθημερινή χρήση, ενώ ποικίλλουν οι υπηρεσίες που μπορεί να φέρει εις πέρας ένας απλός πολίτης. Η αξιοποίηση του διαδικτύου έχει αναβαθμίσει τις γνωστικές και εργασιακές ικανότητες, έχει αλλάξει τον τρόπο που οι άνθρωποι επικοινωνούν και έχει θέσει νέους όρους στο εμπόριο και στην παροχή υπηρεσιών. Η Δημόσια Διοίκηση αποτελεί έναν ακόμη τομέα, ο οποίος δεν θα μπορούσε να μείνει στάσιμος και να μην ακολουθήσει τη διαδικτυακή εξέλιξη.

Στο πλαίσιο που διαμορφώνεται, βάσει των τεχνολογικών εξελίξεων, όλες οι χώρες του κόσμου ακολουθούν το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο επικεντρώνεται στην καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών με ηλεκτρονικά μέσα. Όλα αλλάζουν με απίστευτη ταχύτητα μετά την ενσωμάτωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη ζωή των πολιτών, διότι οι υπηρεσίες του κράτους και αρκετών επιχειρήσεων παρέχονται ηλεκτρονικά, αξιοποιώντας τις τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ΤΠΕ) και το Διαδίκτυο.

Αυτό, που πρέπει να τονιστεί, είναι ότι η βασική ιδέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα στοχεύει στην ικανοποίηση των αναγκών και των επιθυμιών των πολιτών. Ο στόχος επιτυγχάνεται με την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών, οι οποίες βοηθούν στην εξοικονόμηση χρόνου και κόστους και για τους πολίτες, αλλά και για τους δημόσιους φορείς. Ως εκ τούτου, η αποδοτική και ποιοτική ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στη δημιουργία ενός κράτους, αξιόπιστου, ευέλικτου και καλά οργανωμένου. Οι πολίτες αυτού του κράτος εκτελούν με ταχύτητα και συνέπεια τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο κράτος, καθώς και το ίδιο το κράτος λειτουργεί με καθεστώς διαφάνειας, αξιοπιστίας και εξυπηρέτησης των πολιτών.

Στα κεφάλαια που ακολουθούν, θα αναλυθούν σε θεωρητικό επίπεδο διάφορες έννοιες με στόχο την βαθιά κατανόηση των εννοιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της ποιότητας, της ικανοποίησης και, μέσω της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, των αναγκών των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενός δημόσιου φορέα. Στην προκειμένη περίπτωση, ο δημόσιος φορέας είναι το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού, γνωστό ως ΑΣΕΠ.

Στο πρώτο κεφάλαιο, ορίζεται η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και διακρίνονται οι στόχοι της. Επίσης, αναλύονται οι τύποι των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίοι σε αριθμό είναι πέντε. Παρακάτω, αναφέρονται τα σχέδια δράσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Τέλος, διακρίνονται τα πέντε επίπεδα εξέλιξης των υπηρεσιών και καταγράφονται ο ορισμός και τα είδη της διαλειτουργικότητας.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, αναφέρονται οι βασικές αρχές της ποιότητας. Πρώτον, αναφέρονται αρκετοί ορισμοί της ποιότητας με σκοπό την κατανόηση της έννοιας. Επιπλέον, καταγράφονται ο ορισμός και τα έντεκα χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ακόμα, αναλύεται τι είναι πελάτης/ πολίτης και πως μετριέται η ικανοποίησή του. Στο τελευταίο κομμάτι του κεφαλαίου, αναλύονται τρεις δείκτες για την ικανοποίηση των πελατών.

Στο τρίτο κεφάλαιο, αναφέρονται αρκετές πληροφορίες για το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (= ΑΣΕΠ). Επιπλέον, αναλύονται διεξοδικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ και καταγράφονται χρήσιμα στοιχεία, τα οποία είναι βοηθητικά για τους πολίτες.

Στο τέταρτο κεφάλαιο, αναλύονται κάποιοι εκ των βασικότερων δεικτών, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για τη μέτρηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι δείκτες, που αναλύθηκαν, είναι ο Δείκτης Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας και ο Δείκτης Ανοικτών Δεδομένων. Επιπλέον, έχει γίνει αναφορά σε κάποια δεδομένα σύμφωνα με τους δείκτες για επιλεγμένες ευρωπαϊκές χώρες.

Στο πέμπτο κεφάλαιο, καταγράφονται οι υποδομές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που διαθέτουν ορισμένες ευρωπαϊκές χώρες για την κάλυψη των αναγκών των πολιτών από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα της εκάστοτε χώρας- μέλους.

Στο έκτο κεφάλαιο, παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας, η οποία διεξήχθη για τη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ. Τα αποτελέσματα βασίζονται στις απαντήσεις των ερωτηθέντων σε πλήθος ερωτήσεων, οι οποίες αναφέρονται στο ερωτηματολόγιο που κατασκευάστηκε αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη διπλωματική εργασία και βρίσκεται στο Παράρτημα Α.

Στο έβδομο κεφάλαιο, το τελευταίο της εργασίας, καταγράφονται τα συμπεράσματα σύμφωνα με την έρευνα και οι προτάσεις για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Κεφάλαιο 1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο γίνεται εισαγωγή στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στις αρχές που διέπουν την ορθή λειτουργίας της. Πιο συγκεκριμένα, αναφέρονται οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι τύποι υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω αυτής στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και οι τρόποι με τους οποίους μπορεί να εξελιχθεί η ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναφορικά με τους τύπους υπηρεσιών, περιγράφονται πρωτοβουλίες που έχουν ληφθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση από το 2002 έως και το 2020, καθώς και ο σχεδιασμός αυτών των προγραμμάτων με σκοπό τη διεύρυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, σημαντικό στοιχείο που αναλύεται στο παρόν κεφάλαιο είναι η διαλειτουργικότητα, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα αλληλεπίδρασης ενός φορέα με άλλους εσωτερικούς ή εξωτερικούς φορείς, με σκοπό να καταστούν αποδοτικότερες οι παρεχόμενες υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

1.2 Αποσαφήνιση της έννοιας «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»

Η λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί μια αναγκαιότητα, η οποία αξιοποιεί τις δυνατότητες των σύγχρονων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα, τις τελευταίες δεκαετίες, η καθημερινότητα των πολιτών έχει αλλάξει σε όλους τους τομείς, καθώς η χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του Διαδικτύου προσφέρει απεριόριστες προοπτικές εξέλιξης και προόδου. Μία εκ των βασικότερων δυνατοτήτων είναι η αμεσότητα στην επικοινωνία, η οποία αποκτά ποικίλες διαστάσεις, καθώς επιτρέπει την τηλεργασία, τις απομακρυσμένες εμπορικές συναλλαγές, τις ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές και πολλές ακόμη εργασίες, για την διεκπεραίωση των οποίων δεν απαιτείται πλέον η φυσική παρουσία των συναλλασσόμενων (Dawes, Pardo, & Cresswell, 2004).

Καθώς, λοιπόν, οι πολίτες, αποκτούν αυξημένες δυνατότητες στην καθημερινότητα τους, είναι λογικό ότι απαιτούν μεγαλύτερη ευελιξία και διευκόλυνση στις συναλλαγές του με το δημόσιο τομέα. Η αξιοποίηση του διαδικτύου στις συναλλαγές έχει εκμηδενίσει το χρόνο περαίωσης εργασιών και ως εκ τούτου, οι πολίτες επιζητούν αντίστοιχες υπηρεσίες να προσφέρονται και από την πολιτεία, προκειμένου να εξυπηρετούνται άμεσα, γρήγορα και με μεγαλύτερη ευκολία. Εξάλλου, είναι γεγονός ότι ένα μεγάλο μέρος των πολιτών είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών και τη χρήση του διαδικτύου για την υλοποίηση της εργασίας τους. Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, η πολιτεία θα πρέπει να αναβαθμίσει τους τρόπους εξυπηρέτησης των πολιτών, αξιοποιώντας τις σύγχρονες

τεχνολογίες και καθιστώντας τις δημόσιες υπηρεσίες πιο αποδοτικές (Spirakis & Spiraki, 2008).

Η Λαζακίδου (2016, σ.11) αναφέρει ότι «η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (*e-Government*) σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών». Όπως γίνεται αντιληπτό από τον ορισμό η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στη χρήση της τεχνολογίας και ειδικότερα του Διαδικτύου, προκειμένου να διευκολύνει τη σύνδεση των πολιτών με τις υπηρεσίες της πολιτείας.

Σύμφωνα με στοιχεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός της διακυβέρνησης με τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών προκειμένου να βελτιωθεί η προσβασιμότητα και η αποτελεσματικότητα ενός κράτους. Για να υλοποιηθεί με επιτυχία αυτός ο μετασχηματισμός είναι απαραίτητο να γίνουν οργανωσιακές αλλαγές, οι οποίες θα βελτιώσουν και θα ενισχύσουν τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο λειτουργίας, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα αναβαθμίσει ποιοτικά τη σχέση των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες (European Commission, 2019).

Παράλληλα, σύμφωνα με τον ορισμό των Finger et al (2006), η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτεί από μία κυβέρνηση τη σύνθεση και τη συνεργασία όλων των τομέων του δημοσίου και της διοίκησης. Έτσι, ένα κράτος θα επιτύχει να λειτουργεί αποτελεσματικότερα, να αναβαθμίσει τις σχέσεις μεταξύ πολιτών και διοίκησης και τέλος, να διασφαλίσει τη διαφάνεια κατά τη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων.

1.3 Λίγα Λόγια για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο όρος «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» αφορά τη χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών μέσων από Κυβερνητικούς φορείς. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεισφέρει στην προσπέλαση και παροχή ποιοτικότερων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις άλλων χωρών (Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης, 2018, σ.15).

Επίσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ελαχιστοποιεί το κόστος και το ζητούμενο χρόνο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεταξύ της δημόσιας διοίκησης και των πολιτών (Λαζακίδου, 2016, σ.11).

Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία έχει την ικανότητα και τη δυνατότητα να επιτύχει τα αναμενόμενα αποτελέσματα, παρέχει πληθώρα πλεονεκτημάτων στους πολίτες με τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και των επικοινωνιών. Ο

σκοπός της είναι η βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και ιδιαίτερα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται από τους δημόσιους οργανισμούς (eGovernment and Trust (Unit H.4), 2019).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στην αναβάθμιση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών των δημοσίων φορέων με τη χρήση νέων τεχνολογιών και εκσυγχρονισμένων πληροφοριακών συστημάτων. Μία υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαφέρει από μια τυπική εργασία ενός δημόσιου φορέα λόγω των παρακάτω χαρακτηριστικών:

- Έχει χρήστη: Ο χρήστης μπορεί να αναφέρεται σε πολίτη, επιχείρηση ή οργανισμό (δημόσιο ή ιδιωτικό).
- Έχει παραδοτέο: Το παραδοτέο είναι συνήθως έγγραφο ή πληροφορίες, το οποίο πρέπει να είναι σε ολοκληρωμένη μορφή για να μπορεί να αξιοποιηθεί άμεσα από το χρήστη χωρίς επιπλέον παρεμβάσεις.
- Έχει πάροχο: Έναν δημόσιο φορέα που παρέχει μία υπηρεσία ηλεκτρονικά.
- Έχει ρυθμιστή: Υπάρχει μία ρυθμιστική μονάδα του δημόσιου φορέα, η οποία ενεργεί για την υπηρεσία με βάση το ρυθμιστικό πλαίσιο που υπόκειται. (wiki Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015)

Πιο συγκεκριμένα, θα πρέπει να επισημανθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθορίζει σε μεγάλο βαθμό τη ζωή των πολιτών και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται σε αυτούς. Για να βελτιωθεί και να γίνει αποτελεσματικότερη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει θέσει τους εξής στόχους:

- Βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου.
- Παροχή υπηρεσιών οποιαδήποτε στιγμή 24*7 και χωρίς διακρίσεις.
- Δυνατότητα νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημοσίων οργανισμών.
- Χρησιμοποίηση με βέλτιστο τρόπο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών.
- Αλληλεπίδραση των κυβερνητικών φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.
- Συνεργασία και επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων οργανισμών και των κυβερνήσεων.
- Αναδιάρθρωση διαδικασιών και υπηρεσιών για την καλύτερη αξιοποίησή τους.
- Ασφάλεια και ακεραιότητα των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.
- Ηλεκτρονικές υποδομές σε όλους τους κυβερνητικούς οργανισμούς. (Markaki & Askounis, 2018).

Προκειμένου να υλοποιηθούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να επιτευχθεί η ευρεία και αποδοτική ανάπτυξη της, θα πρέπει να εφαρμοστούν με συνέπεια τα πέντε στάδια, της έναρξης, της αύξησης, της διάδρασης, της συναλλαγής και της ολοκλήρωσης (UN - United Nations, 2002). Στο πρώτο στάδιο οργανώνεται η διαδικτυακή παρουσία της κυβέρνησης, στο δεύτερο στάδιο αυξάνονται οι κυβερνητικοί ιστότοποι, καθώς και οι υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται μέσω αυτών, στο τρίτο και στο τέταρτο στάδιο προωθούνται οι ενέργειες αλληλεπίδρασης με τους πολίτες, ενώ στο πέμπτο και τελευταίο στάδιο η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει ολοκληρωθεί και ο πολίτης μπορεί να αποκτήσει πρόσβαση σε όλες τις διοικητικές υπηρεσίες.

Παράλληλα, στο πλαίσιο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντικό να επισημανθούν οι παράγοντες ηλεκτρονικές καινοτομίες, η κοινωνία της πληροφορίας, η παγκοσμιοποίηση και η δημοκρατία. Πιο συγκεκριμένα, ο παράγοντας των καινοτομιών αναφέρεται σε όσα τεχνολογικά επιτεύγματα έχουν ήδη αναπτυχθεί και σε όσα αναμένεται να αναπτυχθούν, προκειμένου μεταδίδονται οι πληροφορίες και τα δεδομένα σε ελάχιστο χρόνο με το ελάχιστο κόστος. Στη συνέχεια, η κοινωνία της πληροφορίας περιγράφει τα χαρακτηριστικά της μεταβιομηχανικής κοινωνίας, κατά την οποία η γνώση και η πληροφορία θεωρούνται απαραίτητα στοιχεία για την επίτευξη της στοχοθεσίας των οργανισμών. Το χαρακτηριστικό αυτό της μεταβιομηχανικής κοινωνίας έχει ενσωματωθεί στον τρόπο λειτουργίας πολλών κυβερνήσεων και προωθείται, παράλληλα, από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Spirakis & Spiraki, 2008).

Ο τρίτος παράγοντας αναφέρεται στην ανάγκη των οργανισμών να προσαρμοστούν στις απαιτήσεις της σύγχρονης παγκοσμιοποιημένης κοινωνίας. Είναι γεγονός ότι καμία επιχείρηση και κανένας οργανισμός δεν μπορεί να είναι ανεξάρτητος από την παγκόσμια κοινωνία. Η επαφή και η αλληλεπίδραση είναι δεδομένη και στο πλαίσιο αυτό, προκειμένου οι κυβερνήσεις να μπορέσουν να παρέχουν τις κατάλληλες υπηρεσίες, θα πρέπει να εφαρμόσουν τους κανόνες και της ρυθμίσεις της παγκοσμιοποιημένης κοινωνίας (Lambert & Cooper, 2000). Ο τέταρτος παράγοντας ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η προώθηση της δημοκρατίας. Με την αξιοποίηση του Διαδικτύου, οι πολίτες συμμετέχουν πιο άμεσα στην άσκηση και στον έλεγχο της εξουσίας, ενώ μειώνονται οι αποστάσεις μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών. Ως εκ τούτου, ενδυναμώνεται η δημοκρατία και οι κυβερνήσεις αποκτούν την εμπιστοσύνη των πολιτών τους, καθώς υπάρχει διαφάνεια και αξιοκρατία (European Commission, 2019).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να εφαρμοστεί με επιτυχία όταν η εκάστοτε κυβέρνηση υλοποιήσει με συνέπεια ένα σχέδιο, το οποίο θα προσανατολίζεται στην εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά και των επιχειρήσεων. Όπως αναφέρθηκε ήδη, η αξιοποίηση των τεχνολογικών μέσων είναι επιβεβλημένη, ενώ παράλληλα, θα πρέπει να γίνει προσεκτική και λεπτομερής αναδιοργάνωση των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης.

Συγκεκριμενοποιώντας την παραπάνω τοποθέτηση, αναφέρονται κάποιες βασικές προϋποθέσεις για την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αρχικά, αναφέρεται ο ρεαλιστικός σχεδιασμός, ο οποίος αφορά την οργάνωση των σύγχρονων πληροφοριακών συστημάτων με τέτοιο τρόπο, ώστε να ανταποκρίνονται στις προδιαγραφές και στις απαιτήσεις της δημόσιας διοίκησης. Μία ακόμη βασική προϋπόθεση είναι η δημιουργία μικρών και ευέλικτων πληροφοριακών συστημάτων. Με αυτόν τον τρόπο, αποφεύγονται τα μεγάλα, δαπανηρά και πολύπλοκα συστήματα, ενώ οι παρεχόμενες υπηρεσίες οργανώνονται καλύτερα, τροποποιούνται και προσαρμόζονται ευκολότερα, με αποτέλεσμα να λειτουργούν πιο αποδοτικά (Spirakis & Spiraki, 2008).

Στη συνέχεια, εξίσου σημαντική προϋπόθεση που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη είναι η αξιοποίηση δοκιμασμένων και έμπιστων τεχνολογιών και λογισμικών. Οι σύγχρονες και καινοτόμες τεχνολογίες, σε πολλές περιπτώσεις είναι πολλά υποσχόμενες, αλλά είναι συνετό να αποφεύγεται η αξιοποίησή τους, εάν δεν έχουν δοκιμαστεί. Εξάλλου, με την αξιοποίηση έμπιστων τεχνολογιών μπορεί να διασφαλιστεί μια τέταρτη προϋπόθεση ορθής λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία σχετίζεται με την ορθή διαχείριση των προβλημάτων και των κινδύνων που μπορεί να ελλοχεύει η χρήση του διαδικτύου. Βασική προϋπόθεση της επιτυχημένης λειτουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι, επίσης, η αξιοποίηση του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού. Πιο συγκεκριμένα, η ανάπτυξη και η εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτούν τη διαχείριση από έμπιστους ανθρώπους με υψηλό αίσθημα ευθύνης και τις κατάλληλες γνώσεις. Οι άνθρωποι αυτοί, ουσιαστικά, επωμίζονται το βάρος προμήθειας του κατάλληλου υλικού – τεχνικού εξοπλισμού, καθώς και της πρόσληψης του κατάλληλα καταρτισμένου προσωπικού, το οποίο θα λειτουργεί και πληροφοριακά συστήματα (Spirakis & Spiraki, 2008).

1.4 Τύποι Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διακρίνονται σε πέντε μεγάλες κατηγορίες. Η διάκριση γίνεται ανάλογα με την υπηρεσία που παρέχεται και σε ποιον απευθύνεται αυτή. Οι συγκεκριμένες υπηρεσίες παρέχονται από κυβερνητικούς οργανισμούς προς πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζομένους, ανάμεσα σε δημόσιους φορείς σε εθνικό και διεθνές επίπεδο.

- **G2C (government to citizen)- Πολίτες**

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι υπηρεσίες μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών που παρέχονται με ηλεκτρονικά μέσα. Τέτοιες υπηρεσίες μπορεί να είναι πρόσβαση των πολιτών σε πληροφορίες ηλεκτρονικά, ηλεκτρονική πληρωμή δημοσίων φορέων (π.χ. εφορία,

παράβολα), ηλεκτρονική κάρτα του πολίτη, ηλεκτρονική συνταγογράφηση, ψηφιακή υπογραφή κτλ.

- **G2B (government to business)- Επιχειρήσεις**

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι υπηρεσίες μεταξύ της κυβέρνησης και των ιδιωτικών επιχειρήσεων σε ηλεκτρονική μορφή, ώστε οι επιχειρήσεις να λειτουργούν με νόμιμο τρόπο. Συνήθως, οι συγκεκριμένες υπηρεσίες παρέχουν στις επιχειρήσεις πιστοποιητικά, βεβαιώσεις, δικαιολογητικά, τα οποία σχετίζονται με τις δραστηριότητες τους.

- **G2E (government to employee)- Εργαζόμενοι**

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται στους εργαζομένους της κυβέρνησης. Κάποιοι θεωρούν ότι η κατηγορία G2C είναι υπερκατηγορία της G2E. Με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι εργαζόμενοι έχουν σχέση αλληλεπίδρασης με την κυβέρνηση.

- **G2G (government to government- national)- Σε εθνικό επίπεδο**

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι υπηρεσίες σε εθνικό επίπεδο, οι οποίες πραγματοποιούνται μεταξύ των κυβερνητικών φορέων, ώστε να υπάρξει βελτίωση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Σκοπός της κυβέρνησης είναι να υλοποιήσει ένα σύστημα πληροφοριών, στο οποίο θα έχουν πρόσβαση όλοι οι δημόσιοι φορείς για την καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

- **G2G (government to government- international)- Σε διεθνές επίπεδο**

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι υπηρεσίες, οι οποίες πραγματοποιούνται ανάμεσα σε παραπάνω από μία χώρες. Τέτοιου είδους υπηρεσίες βοηθούν τα κράτη να έρχονται σε επαφή, να επικοινωνούν και να συνεργάζονται για το καλό των πολιτών τους. Συνήθως, προωθούν αρχεία με ηλεκτρονικά μέσα το ένα κράτος στο άλλο για λογαριασμό των πολιτών και των επιχειρήσεων.

(Κεραμάρη, 2016· Κόκκαλης, 2015· Wikipedia, 2020)

1.5 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα- Σχέδια Δράσης

i. eEurope

Το eEurope είναι μια πρωτοβουλία γνωστή ως «eEurope- κοινωνία της πληροφορίας για όλους», η οποία τέθηκε σε εφαρμογή το Δεκέμβριο του 1999 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ο στόχος του eEurope είναι η είσοδος της Ευρώπης στο Διαδίκτυο. Το συγκεκριμένο σχέδιο δράσης έχει τρεις κύριους στόχους, οι οποίοι αναφέρονται παρακάτω.

Στόχος 1:

- Είσοδος όλων των πολιτών, των επιχειρήσεων, των νοικοκυριών, των σχολικών μονάδων και των δημοσίων οργανισμών στην ψηφιακή εποχή και ευκολότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

Στόχος 2:

- Σχεδιασμός της ψηφιακής Ευρώπης και επενδύσεις στην ανάπτυξη νέων ιδεών.

Στόχος 3:

- Ψηφιακή κοινωνία χωρίς αποκλεισμούς και ανάπτυξη του αισθήματος εμπιστοσύνης των πολιτών.

(Wikipedia, 2017)

ii. eEurope 2002

Το eEurope 2002 είναι ένα σχέδιο δράσης, το οποίο τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούνιο του 2000 ώστε η Ευρώπη να αρχίσει να χρησιμοποιεί πιο ενεργά το Διαδίκτυο. Τα κράτη-μέλη της ΕΕ, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο και το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο πραγματοποίησαν μία συνάντηση κορυφής, η οποία έλαβε χώρα στη Λισσαβόνα. Το θέμα της συνάντησης σχετιζόταν με τον καθορισμό των στόχων του συγκεκριμένου σχεδίου δράσης. Για να υλοποιηθούν οι στόχοι του σχεδίου eEurope 2002, τα κράτη-μέλη ακολούθησαν κάποιες μεθόδους κατά τη διάρκεια συγκεκριμένου χρονικού περιθωρίου.

Παρακάτω αναφέρονται οι στόχοι του σχεδίου δράσης eEurope 2002:

Στόχος 1:

- Εύκολη πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλους τους πολίτες με μικρότερο κόστος, μεγαλύτερη ταχύτητα και ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων.

Στόχος 2:

- Χρηματοδότηση προγραμμάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης για όλους τους πολίτες,
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων μέσω των προγραμμάτων για την ενσωμάτωση των πολιτών στην ψηφιακή εποχή.

Στόχος 3:

- Χρησιμοποίηση του Διαδικτύου,
- Προώθηση και βελτίωση των συναλλαγών, των υπηρεσιών από κρατικούς και ιδιωτικούς φορείς, του εμπορίου, των μεταφορών κτλ. μέσω ηλεκτρονικών μέσων.

(Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2000)

iii. eEurope 2005

Το eEurope 2005 είναι ένα σχέδιο δράσης, το οποίο ακολουθεί το σχέδιο eEurope 2002. Το σχέδιο eEurope 2005 τέθηκε σε εφαρμογή τον Ιούνιο του 2002 στη Σεβίλλη από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ώστε η Ευρώπη να καλυτερεύσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τους πολίτες της και να μεγεθύνει τις δραστηριότητες της που αποσκοπούν σε οικονομικό όφελος.

Παρακάτω αναλύονται οι στόχοι του σχεδίου δράσης eEurope 2005:

Στόχος 1:

- Ανάπτυξη των κρατικών υπηρεσιών μέσω ηλεκτρονικών μέσων,
- Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μάθησης (e-learning) στα εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των βαθμίδων,
- Επικοινωνία μεταξύ όλων των κρατικών φορέων στην Ευρωπαϊκή Ένωση και αποστολή και λήψη δεδομένων με τη βοήθεια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης,
- Χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας (e-health) και παροχή πληροφοριών σχετικών με ιατρικά ζητήματα.

Στόχος 2:

- Ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν και προώθηση των αγοραπωλησιών και των διάφορων συναλλαγών μέσω Διαδικτύου.

Στόχος 3:

- Περιήγηση στο Διαδίκτυο με μεγαλύτερη ασφάλεια.

(EUR-Lex, 2002)

iv. i2010

Το i2010 είναι το νέο στρατηγικό πλαίσιο, το οποίο είναι η συνέχεια των δύο προηγούμενων σχεδίων δράσης eEurope 2002 και eEurope 2005. Το i2010 πρωτοεμφανίστηκε τον Ιούνιο του 2005 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και συμπεριλαμβάνεται στη στρατηγική της Λισσαβόνας με σκοπό την ενίσχυση της ανάπτυξης και της απασχόλησης.

Παρακάτω αναφέρονται οι στόχοι της στρατηγικής i2010:

Στόχος 1:

- Ολοκλήρωση του ενιαίου χώρου πληροφορίας στην ΕΕ,
- Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς,
- Παροχή υπηρεσιών επικοινωνίας με ασφάλεια και χαμηλό κόστος.

Στόχος 2:

- Νέες δράσεις και χρηματοδότηση προγραμμάτων έρευνας για τον κλάδο των τεχνολογιών και της πληροφορίας.

Στόχος 3:

- Κοινωνία της πληροφορίας για όλους τους πολίτες χωρίς εμπόδια,
- Καλύτερευση της ποιότητας της ζωής και βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα.

(EYR-Lex, 2005· ΕΣΠΑ, 2010)

v. European eGovernment Action Plan 2011- 2015

Σύμφωνα με την European Commission (2010, σ.4) για το European eGovernment Action Plan 2011- 2015, «*οι ευρωπαϊκές δημόσιες διοικήσεις θα αναγνωρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Θα χρησιμοποιούν την ηλε-διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης*».

Το European eGovernment Action Plan 2011- 2015 έχει ως στόχο τη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών και την ενεργή συμμετοχή των πολιτών και των επιχειρήσεων στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το συγκεκριμένο σχέδιο δράσης ενισχύει την εξέλιξη στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μεταβαίνοντας σε νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες χαρακτηρίζονται ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργατικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο και σε επίπεδο χώρας.

Στόχος 1: Ενδυνάμωση των πολιτών και των επιχειρήσεων

Επιδιώκεται η ενεργή συμμετοχή των πολιτών και των οργανισμών (δημόσιων ή ιδιωτικών) στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση με ηλεκτρονικά μέσα. Σκοπός των κυβερνήσεων είναι η παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά ώστε η ικανοποίηση των χρηστών να ξεπερνά τις προσδοκίες τους.

Στόχος 2: Εσωτερική αγορά

Ενισχύεται η ανταλλαγή πληροφοριών εντός του κράτους και με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες παρέχοντας σε πολίτες και επιχειρήσεις τη δυνατότητα να ενεργούν (εκπαίδευση, εργασία, διαμονή, ίδρυση επιχείρησης) όπως επιθυμούν εντός της ΕΕ.

Στόχος 3: Βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών

Οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες χρειάζονται βελτίωση στους τομείς της τεχνολογίας και της οργάνωσης για την παροχή βελτιωμένων, γρήγορων, ικανοποιητικών και φθηνών υπηρεσιών.

Στόχος 4: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Για να πραγματοποιηθούν οι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, πρέπει να εφαρμοστούν συγκεκριμένες προτάσεις, οι οποίες σχετίζονται με τη διαλειτουργικότητα και τις διαστάσεις της μεταξύ των κρατών- μελών.

(European Commission, 2010)

vi. EU eGovernment Action Plan 2016- 2020

Σύμφωνα με την European Commission (2016, σ.3) για το EU eGovernment Action Plan 2016- 2020, «οι δημόσιες διοικήσεις και οι δημόσιοι οργανισμοί στην Ευρωπαϊκή Ένωση πρέπει να είναι ανοικτοί, αποδοτικοί και χωρίς αποκλεισμούς, παρέχοντας σε όλους τους πολίτες και σε όλες τις επιχειρήσεις στην ΕΕ εξατομικευμένες, φιλικές προς το χρήστη, διαθερματικές ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, χωρίς σύνορα. Εφαρμόζονται καινοτόμες προσεγγίσεις για τον σχεδιασμό και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών ανάλογα με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι δημόσιες διοικήσεις αξιοποιούν τις ευκαιρίες που προσφέρει το νέο ψηφιακό περιβάλλον για τη διευκόλυνση των συναλλαγών τους τόσο με τους ενδιαφερόμενους φορείς όσο και μεταξύ τους».

Στόχος 1: Μεταρρύθμιση και προσαρμογή σε νέες και σύγχρονες τεχνολογίες στη δημόσια διοίκηση.

Οι εφαρμογές των προγραμμάτων δράσης στο δημόσιο τομέα οφείλουν να παρέχουν σε πολίτες και επιχειρήσεις ποιοτικότερες υπηρεσίες. Ο δημόσιος τομέας προσπαθεί να μορφοποιήσει τις υπηρεσίες του, ώστε να βελτιώσει τις ενέργειες που οδηγούν στην εκάστοτε παρεχόμενη υπηρεσία με ανοιχτά δεδομένα. Επιπλέον, οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες βασίζονται σε συγκεκριμένους παράγοντες για την ελαχιστοποίηση του κόστους και του χρόνου, και την αύξηση της διαλειτουργικότητας σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Στόχος 2: Διευκόλυνση της κινητικότητας μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα εντός των ευρωπαϊκών συνόρων.

Η ΕΕ προωθεί την ευρωπαϊκή ενιαία αγορά μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ο σκοπός της είναι οι επιχειρήσεις να διευρύνουν τις δραστηριότητες τους στην ευρωπαϊκή αγορά με την στήριξη των δημοσίων υπηρεσιών κάθε κράτους- μέλους.

Στόχος 3: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο τομέα για ποιοτικότερες δημόσιες υπηρεσίες.

Ο δημόσιος τομέας πασχίζει να βελτιώσει τις δημόσιες υπηρεσίες, που προσφέρει σε πολίτες και επιχειρήσεις, μειώνοντας το χρόνο αναμονής- εξυπηρέτησης λόγω της γραφειοκρατίας και το κόστος, και παρέχοντας υπηρεσίες με ευκολία και ασφάλεια.

(European Commission, 2016)

1.6 Τα Επίπεδα Εξέλιξης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τους Markaki & Askounis (2018), οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ταξινομούνται σε 5 επίπεδα εξέλιξης, τα οποία διαφοροποιούνται μεταξύ τους ανάλογα με τις δυνατότητες που έχει ο χρήστης σε κάθε επίπεδο.

- **Επίπεδο 1: Υπηρεσίες Πληροφόρησης (Information)**

Στο 1^ο επίπεδο, αναπτύσσονται υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου μόνο για την παροχή πληροφοριών στους χρήστες και επιτρέπουν σε αυτούς την ανάγνωση επιλεγμένων και καταχωρημένων πληροφοριών.

- **Επίπεδο 2: Υπηρεσίες Μονόδρομης Επικοινωνίας (One way communication)**

Στο 2^ο επίπεδο, οι παρεχόμενες υπηρεσίες εξελίσσονται σε υπηρεσίες επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών και χρηστών. Οι υπηρεσίες χαρακτηρίζονται ως υπηρεσίες μιας κατεύθυνσης διότι παρέχουν υλικό (αιτήσεις, δικαιολογητικά σε ηλεκτρονική μορφή) από τη δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες/ επιχειρήσεις.

- **Επίπεδο 3: Υπηρεσίες Αμφίδρομης Επικοινωνίας (Two-way interaction)**

Στο 3^ο επίπεδο, οι υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας παρέχουν στους χρήστες πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα, εκτός από την παροχή πληροφοριών, να υποβάλλουν ηλεκτρονικά δεδομένα και δικαιολογητικά με την προϋπόθεση να αναγνωρισθεί και να ταυτοποιηθεί ο χρήστης, ώστε να υπάρξει ασφάλεια και προστασία των δεδομένων του χρήστη.

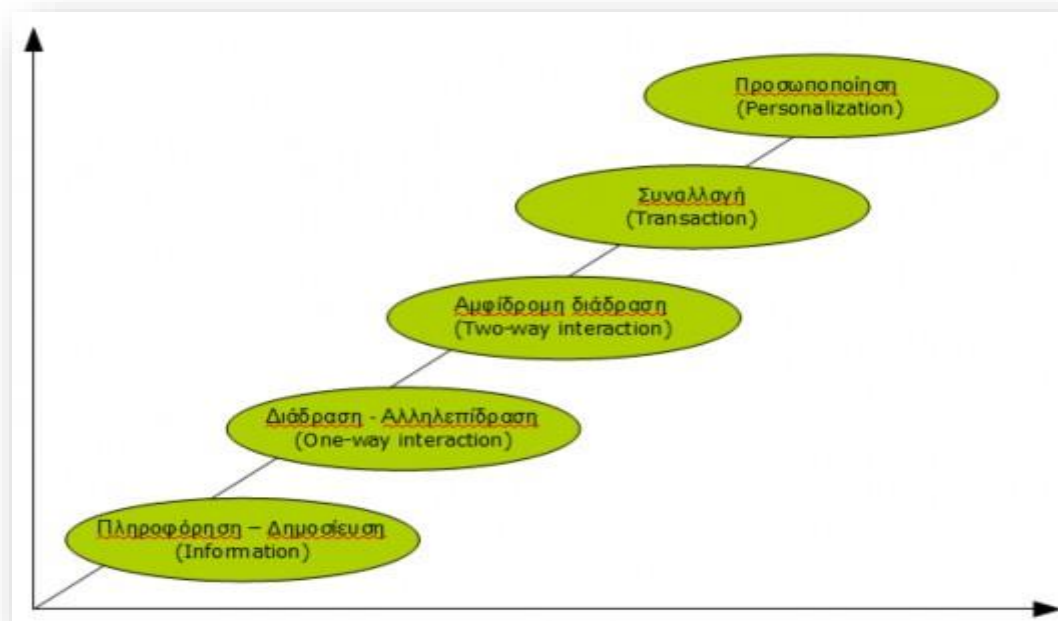
- **Επίπεδο 4: Υπηρεσίες Συναλλαγών (Transaction)**

Στο 4^ο επίπεδο, περιλαμβάνονται υπηρεσίες, οι οποίες εκτελούνται εξ ολοκλήρου με ηλεκτρονικό τρόπο. Τέτοιες υπηρεσίες είναι τα αιτήματα πολιτών, η παροχή συγκεκριμένων πληροφοριών, οι υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης, η ολοκλήρωση των συναλλαγών και των πληρωμών ηλεκτρονικά. Όπως και στο 3^ο επίπεδο, πρέπει να γίνει αναγνώριση και ταυτοποίηση του χρήστη για την ασφάλεια των δεδομένων του.

- **Επίπεδο 5: Προσωποποιημένες υπηρεσίες (Personalised transaction)**

Στο τελευταίο επίπεδο, οι κρατικοί φορείς στοχεύουν στη βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και στο πόσο εύχρηστες είναι προς τους χρήστες. Επιπλέον, υιοθετείται η αυτόματη εκτέλεση συγκεκριμένων υπηρεσιών, αποδεσμεύοντας τον χρήστη από τις αντίστοιχες πράξεις.

(Κεραμάρη, 2020· Markaki & Askounis, 2018)



Σχήμα 1: Επίπεδα εξέλιξης των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (wiki Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015)

1.7 Η έννοια και τα είδη της Διαλειτουργικότητας

Σύμφωνα με την Λαζακίδου (2016, σ.11), «η διαλειτουργικότητα αναφέρεται στο γεγονός ότι πολλά συστήματα, είτε είναι πανομοιότυπα είτε διαφέρουν ριζικά, μπορούν να επικοινωνήσουν χωρίς να υπάρχουν αμφισημίες και να συνεργαστούν».

Η διαλειτουργικότητα είναι η ικανότητα ενός οργανισμού να επικοινωνεί και να αλληλεπιδρά με τα τμήματα που ανήκουν σε αυτόν και με άλλους οργανισμούς στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον.

Η διαλειτουργικότητα διευκολύνει τις δημόσιες υπηρεσίες στην επεξεργασία και την ανταλλαγή δεδομένων με την προϋπόθεση ότι οι διεπαφές τους είναι πλήρως δημόσια τεκμηριωμένες και δεν υπάρχουν εμπόδια στην πρόσβαση και την εφαρμογή (AFUL, 2015) .

Λόγω της διαφοροποίησης των οργανισμών, η διαλειτουργικότητα επιβάλλει σε όλους τους οργανισμούς να λειτουργούν με συγκεκριμένα πρότυπα και προδιαγραφές με στόχο την παροχή πανομοιότυπων δημόσιων υπηρεσιών στους πολίτες (Ανοιχτή Διακυβέρνηση, δεν υπάρχει ημερομηνία).

Η διαλειτουργικότητα αναλύεται στα εξής τέσσερα είδη:

- **Θεσμική διαλειτουργικότητα**

Η θεσμική διαλειτουργικότητα βοηθά στην προσαρμογή μέσω νομοθετικών διατάξεων δύο ή περισσότερων οργανισμών, οι οποίοι θέλουν να επικοινωνήσουν και να συνεργαστούν για την αποστολή και λήψη πληροφοριών και την παροχή υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς (δημόσιους ή ιδιωτικούς). Τα έγγραφα και οι πληροφορίες, που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά, είναι διασφαλισμένα με βάση το νομικό πλαίσιο για οποιοδήποτε εμπλεκόμενο.

- **Οργανωσιακή διαλειτουργικότητα**

Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα βοηθά στην προσαρμογή τους φορείς, οι οποίοι λειτουργούν με διαφορετικό τρόπο, ώστε να επιτευχθεί η συνεργασία μεταξύ τους και να πραγματοποιηθεί η ανταλλαγή πληροφοριών με τη διασφάλιση νομοθετικών διατάξεων και γενικών ρυθμίσεων. Ο στόχος της οργανωσιακής διαλειτουργικότητας είναι η ικανοποίηση των πολιτών από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, οι οποίες είναι υλοποιημένες με βάση τις ανάγκες και τις επιθυμίες των πολιτών.

- **Σημασιολογική διαλειτουργικότητα**

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα ενσωματώνει όρους και λέξεις, που χρησιμοποιούνται από όλους τους οργανισμούς. Σκοπός του κοινού λεξιλογίου είναι η διασφάλιση και η κατανόηση των πληροφοριών που αποστέλλονται ή λαμβάνονται από όλα τα ηλεκτρονικά προγράμματα, που χρησιμοποιούν οι φορείς.

- **Τεχνική διαλειτουργικότητα**

Η τεχνική διαλειτουργικότητα βοηθά τα συστήματα πληροφοριών, ώστε η πληροφορία που ανταλλάσσεται να είναι αυτούσια μέσω διάφορων τεχνικών προδιαγραφών. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι πρέπει να υλοποιηθούν η θεσμική, οργανωσιακή και σημασιολογική διαλειτουργικότητα και με βάση αυτές να υλοποιηθεί η τεχνική διαλειτουργικότητα.

(wiki Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2015)

1.8 Σύνοψη

Στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσης έρευνας παρουσιάστηκαν οι βασικές αρχές που διέπουν τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Παράλληλα, έγινε αναφορά στα έξι πιο γνωστά σχέδια δράσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν οργανωθεί στο πλαίσιο λειτουργίας των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η αναφορά σε αυτά καταδεικνύει τις ενέργειες που έχουν γίνει μέχρι σήμερα από το ελληνικό κράτος για την αποδοτικότερη λειτουργία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Ακόμη, διευκρινίστηκαν τα πέντε επίπεδα εξέλιξης των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ επισημάνθηκε η έννοια της διαλειτουργικότητας, η οποία είναι απαραίτητη για να μπορέσει ένας οργανισμός

να επικοινωνήσει και να συνεργαστεί με άλλους φορείς. Τα στοιχεία που αναλύθηκαν στο παρόν κεφάλαιο καταδεικνύουν τη σπουδαιότητα των προϋποθέσεων που απαιτούνται για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Καθίσταται σαφές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια πολυσύνθετη διαδικασία, η οποία προϋποθέτει άρτια οργάνωση και προσεκτικό σχεδιασμό από την εκάστοτε κυβέρνηση και από τους αρμόδιους φορείς.

Κεφάλαιο 2: Βασικές Αρχές της Ποιότητας

2.1 Εισαγωγή

Στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσης έρευνας γίνεται αναφορά στις βασικές έννοιες που πλαισιώνουν την αποδοτική λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, αναλύεται η έννοια της ποιότητας, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η έννοια του πελάτη. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τους πολίτες και για αυτό το λόγο, είναι απαραίτητη η διερεύνηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και του βαθμού ικανοποίησης του πελάτη. Επίσης, έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά, τα οποία θα πρέπει οπωσδήποτε να ληφθούν υπόψη κατά το σχεδιασμό των παρεχόμενων υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, προκειμένου να κατανοηθεί ακόμη καλύτερα το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στους τρόπους με τους οποίους μπορεί να επιτευχθεί η ικανοποίηση των πελατών. Στο πλαίσιο αυτό, λοιπόν, τονίζονται τρεις βασικοί δείκτες ικανοποίησης, ο σουηδικός, ο αμερικάνικος και ο ευρωπαϊκός, οι οποίοι χρησιμοποιούνται ευρέως κατά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών διακυβέρνησης από τα κράτη.

2.2 Αποσαφήνιση της έννοιας «Ποιότητα»

Τα τελευταία χρόνια, οι ραγδαίες εξελίξεις στο παγκόσμιο οικονομικό- πολιτικό σύστημα επιβάλλουν αλλαγή και ευελιξία από την πλευρά των επιχειρήσεων και των πολιτών. Αυτό συμβαίνει διότι η έννοια της «ποιότητας» έχει εισέλθει στις ζωές όλων των ανθρώπων και αναγκάζει την κοινωνία και όσους ανήκουν σε αυτήν να ακολουθήσουν νέα πρότυπα και μεθόδους.

Η έννοια της ποιότητας είναι αρκετά δύσκολο να ορισθεί διότι ο κάθε άνθρωπος αντιλαμβάνεται με διαφορετικό τρόπο την ποιότητα και τα χαρακτηριστικά της. Αρκετοί ερευνητές προσπάθησαν να ερμηνεύσουν την ποιότητα με λέξεις και να την ορίσουν ευρέως, με αποτέλεσμα να υπάρχουν πληθώρα ορισμοί σήμερα.

Σύμφωνα με τον Δερβιτσιώτη (2005, σ.29- 30), αναφέρονται παρακάτω επιλεγμένοι ορισμοί, οι οποίοι αποτυπώνουν την έννοια της ποιότητας με το βέλτιστο τρόπο.

Κατά τον Juran: «Ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η καταλληλότητά του για τη χρήση».

Κατά τον Deming: «Ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η προβλέψιμη ομοιομορφία και αξιοπιστία του σε χαμηλό κόστος και η καταλληλότητά του στην αγορά».

Κατά τον Crosby: «Ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η συμμόρφωση του με τις απαιτήσεις/ προδιαγραφές του».

Σύμφωνα με τον Κέφη (2014, σ.42), «ποιότητα είναι η ιδιότητα ενός αγαθού ή μιας υπηρεσίας να ικανοποιεί τις ανάγκες του χρήστη. Είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος το οποίο ικανοποιεί πλήρως δεδομένων προδιαγραφές, απαιτήσεις και προσδοκίες. Το τρίπτυχο της ποιότητας παρουσιάζεται ως εξής: συνεχής βελτίωση- ικανοποίηση του πελάτη- επιβίωση (η ευημερία έπεται) της επιχείρησης».

2.3 Ορισμοί των όρων «Υπηρεσία» και «Ηλεκτρονική Υπηρεσία»

i. Ορισμός της «Υπηρεσίας»

Ως υπηρεσία (service) ορίζεται ένα σύνολο από ενέργειες, το οποίο έχει συγκεκριμένα χαρακτηριστικά ώστε να παρέχει στους πελάτες/ πολίτες την ικανοποίηση που αναζητούν. Η υπηρεσία είναι μία διαδικασία, στην οποία συνδέονται άμεσα οι πελάτες και οι πάροχοι με στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του λήπτη της υπηρεσίας (Χυτήρης, Άννινος, 2015, σ.57).

ii. Ορισμός της «Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας»

Τα τελευταία χρόνια, οι νέες τεχνολογίες μέσω Διαδικτύου έχουν μεταβάλλει τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί μπορούν να αλληλεπιδρούν με τους πελάτες. Η εξυπηρέτηση των πελατών υπέστη αλλαγές από την παραδοσιακή προσέγγιση, που οι πελάτες ήταν αναγκασμένοι για να εξυπηρετηθούν να παραβρίσκονται με την φυσική τους παρουσία στην επιχείρηση, σε μια τεχνολογική προσέγγιση, η οποία προωθεί την εξ αποστάσεως εξυπηρέτηση μέσω διαδικτυακών πλατφόρμων. Αυτή η νέα εξυπηρέτηση έχει πάρει το όνομα «ηλεκτρονική υπηρεσία». Το συμπέρασμα είναι ότι η βασική ιδέα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η επικέντρωση των επιχειρήσεων στους πελάτες και τις ανάγκες τους (Juurikas, 2015, σ.8- 9).

Σύμφωνα με τον ορισμό της υπηρεσίας, ως ηλεκτρονικές υπηρεσίες (e-services) ορίζονται οι υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται μέσω Διαδικτύου. Στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες εμπλέκονται ο πάροχος, ο χρήστης και κάποιο πληροφοριακό σύστημα. Συγκεκριμένα, όταν η ηλεκτρονική υπηρεσία παρέχεται μέσω του κράτους, τότε οι πολίτες και οι επιχειρήσεις είναι οι χρήστες και ο δημόσιος τομέας είναι ο πάροχος των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (Wikipedia, 2019).

2.4 Τα Χαρακτηριστικά των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών

Σήμερα, οι πελάτες προτιμούν να κάνουν τις αγορές τους σε προϊόντα ή υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου από οποιαδήποτε μεριά του πλανήτη. Λόγω της εξέλιξης του ηλεκτρονικού εμπορίου, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθορίζουν πλέον την ικανοποίηση των πελατών. Στη συνέχεια, αναλύονται τα χαρακτηριστικά των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, τα οποία διαφέρουν κατά πολύ από τα χαρακτηριστικά των κλασικών υπηρεσιών και των προϊόντων.

- **Πρόσβαση:** Η είσοδος στην ιστοσελίδα της επιχείρησης οφείλει να είναι εύκολη, ώστε ο πελάτης να μπορεί να κάνει την περιήγησή του και να επικοινωνήσει με την επιχείρηση.
- **Ευκολία πλοήγησης:** Η ιστοσελίδα της επιχείρησης θα πρέπει να είναι απλή και εύχρηστη, να διαθέτει μηχανή αναζήτησης και να διευκολύνει τον πελάτη να μεταβεί στις επόμενες σελίδες.
- **Αποδοτικότητα:** Η ιστοσελίδα πρέπει να παρέχει στον πελάτη ότι χρειάζεται χωρίς να εισάγει τα προσωπικά του στοιχεία, όπου αυτό είναι εφικτό.
- **Ευελξία:** Η ιστοσελίδα πρέπει να παρέχει εναλλακτικές λύσεις για τον τρόπο παροχής υπηρεσιών, πληρωμής, κτλ..
- **Αξιοπιστία:** Η επιχείρηση οφείλει μέσα από την ιστοσελίδα της να παρέχει πληροφορίες με ακρίβεια για οτιδήποτε σχετίζεται με αυτήν και τα προϊόντα/ υπηρεσίες της.
- **Εξατομίκευση:** Η ιστοσελίδα θα πρέπει να λειτουργεί με το κατάλληλο λογισμικό, ώστε να κατανοεί τις ανάγκες του πελάτη και να προωθεί σε αυτόν σχετικά προϊόντα ή υπηρεσίες.
- **Ασφάλεια:** Οι χρήστες θέλουν να προστατεύονται πλήρως τα δεδομένα, τα οποία καταχωρούν στην ιστοσελίδα, και οι συναλλαγές να γίνονται με ασφάλεια.
- **Ανταπόκριση:** Η επικοινωνία του πελάτη και της επιχείρησης μέσω της ιστοσελίδας θα πρέπει να είναι άμεση, ώστε να παρέχονται πληροφορίες, να γίνονται διευκρινίσεις και να επιλύονται προβλήματα.
- **Εμπιστοσύνη:** Η επιχείρηση παρέχει ποιοτικά προϊόντα και υπηρεσίες, ώστε να αποκτήσει ένα «όνομα», το οποίο θα κάνει τους πελάτες να της δείξουν εμπιστοσύνη και να κάνουν συναλλαγές.
- **Αισθητική της ιστοσελίδας:** Η επιχείρηση πρέπει να φτιάξει την ιστοσελίδα της αισθητικά με βάση τους πελάτες που θέλει να προσελκύσει.
- **Γνώση τιμών:** Οι πελάτες θέλουν η ιστοσελίδα της επιχείρησης να περιέχει το κόστος των προϊόντων, των υπηρεσιών και τα έξοδα αποστολής για να αποφασίσουν αν τους συμφέρει να κάνουν τη συναλλαγή ή όχι.

(Στειακάκης, Κωφίδης, 2016, σ.265- 266)

2.5 Η έννοια του «Πελάτη»

Στην αγορά, με τον όρο «πελάτης» ορίζεται κάθε άτομο, το οποίο έχει τη δυνατότητα να αποκτήσει ένα αγαθό/ προϊόν ή μια υπηρεσία δίνοντας κάποιο αντάλλαγμα χρηματικό ή μη. Οι πελάτες χαρακτηρίζονται ως εξυπηρετούμενοι αγοραστές, διότι επισκέπτονται φυσικά ή διαδικτυακά καταστήματα ώστε να πραγματοποιήσουν τις αγορές που επιθυμούν (Wikipedia, 2020).

Λαμβάνοντας υπόψιν τις επιθυμίες και τις ανάγκες των πελατών, οι ίδιοι μπορούν να κρίνουν ποια προϊόντα ή υπηρεσίες ικανοποιούν τα θέλω τους με βάση τα προσωπικά τους κριτήρια. Οι πελάτες είναι καθοριστικός παράγοντας για την κατανόηση της έννοιας της ποιότητας, διότι η ικανοποίηση ή δυσαρέσκεια εκφράζεται με βάση το συναίσθημα που προκάλεσε το προϊόν/ υπηρεσία στον κάθε πελάτη (Δρόσος, 2015, σ.7).

2.6 Η έννοια της Ικανοποίησης του Πελάτη

Σύμφωνα με τον Μπλέσιο (2016, σ.23), η ικανοποίηση του πελάτη χαρακτηρίζεται ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των επιχειρήσεων. Οι επιχειρήσεις/ οργανισμοί μετρούν την «ικανοποίηση των πελατών» σύμφωνα με δύο βασικά χαρακτηριστικά γνωρίσματα (Λιαρμακόπουλος, 2007, σ.67- 68):

- Τις ιδιότητες των προϊόντων/υπηρεσιών, οι οποίες περιγράφονται με βάση την ποιότητα και
- Την έλλειψη ατελειών κατά την κατασκευή των προϊόντων/ υπηρεσιών.

Η Βλαχοπούλου (2009, σ.54) ορίζει την *«ικανοποίηση πελατών ως το βαθμό στον οποίο η αντιλαμβανόμενη επίδοση ενός προϊόντος συνάδει με τις προσδοκίες ενός αγοραστή»*. Ο όρος «ικανοποίηση του πελάτη» συναντιέται αρκετά στον κλάδο του Μάρκετινγκ. Η ικανοποίηση μετρά κατά πόσο ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πελατών (Wikipedia, 2020).

Βαθμός ικανοποίησης πελάτη=

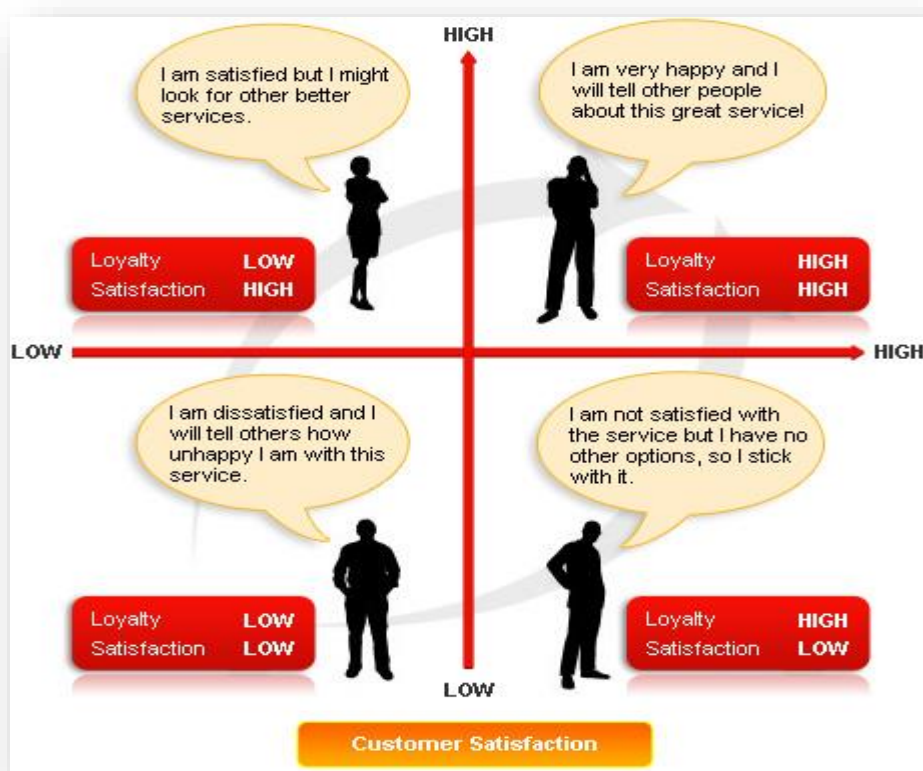
Αντιλαμβανόμενη επίδοση προϊόντος/ υπηρεσίας – Προσδοκίες του πελάτη για το προϊόν/ υπηρεσία

Για να είναι αρκετά ικανοποιημένος ο πελάτης, ο βαθμός ικανοποίησης θα πρέπει να είναι θετικός, δηλαδή η αντιλαμβανόμενη επίδοση να ξεπερνά τις προσδοκίες του πελάτη για το προϊόν ή την υπηρεσία.

Όταν το παραπάνω συμπέρασμα δεν ισχύει, τότε ο πελάτης είναι είτε δυσαρεστημένος είτε λιγότερο ικανοποιημένος. Ο πελάτης είναι δυσαρεστημένος και λιγότερο, όταν αυτός ο δείκτης είναι αρνητικός και ίσος με μηδέν αντίστοιχα.

Όλες οι επιχειρήσεις επιδιώκουν τη μέγιστη ικανοποίηση των πελατών τους, ώστε να παραμείνουν οι πελάτες προσηλωμένοι και πιστοί στην επιχείρηση. Πιστεύοντας οι πελάτες ότι η επιχείρηση μπορεί να ικανοποιήσει τις ανάγκες και τις επιθυμίες τους, η επιχείρηση προσφέρει ποιοτικότερα προϊόντα και υπηρεσίες στοχεύοντας σε προϊόντα σχεδιασμένα με συγκεκριμένες προδιαγραφές και στην απουσία ελαττωμάτων.

(Βλαχοπούλου, 2009· Λιαρμακόπουλος, 2007)



Σχήμα 2: Ικανοποίηση και αφοσίωση των πελατών στην επιχείρησης (AVS, 2012)

2.7 Δείκτες και Μοντέλα μέτρησης της ικανοποίησης του πελάτη

Η σημερινή εποχή επιβάλλει όλα να είναι μετρήσιμα και οι μετρήσεις να γίνονται με πραγματικά δεδομένα. Οι ερευνητές επιδιώκουν να υπολογίσουν την ικανοποίηση των πελατών, αλλά και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αυτός ο υπολογισμός θα πραγματοποιηθεί με κατάλληλους δείκτες και μοντέλα, που σχετίζονται με την ποιότητα και την ικανοποίηση.

i. Το Σουηδικό Βαρόμετρο Ικανοποίησης

Το Σουηδικό Βαρόμετρο Ικανοποίησης είναι ο πρώτος δείκτης, ο οποίος σχετίζεται με την ικανοποίηση των πελατών. Ο συγκεκριμένος δείκτης τέθηκε σε εφαρμογή το 1989 στη Σουηδία από τον Claes Fomell. Αυτός ο δείκτης δίνει πληροφορίες στους ερευνητές σχετικά με το βαθμό ικανοποίησης των πελατών ανάλογα την επιχείρηση, τον κλάδο, αλλά και σε εθνικό επίπεδο (Κέφης, 2014, σ.232- 233).

ii. Ο Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (ACSI= American Customer Satisfaction Index)

Ο Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών τέθηκε σε εφαρμογή το 1994 στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής από ερευνητές του Πανεπιστημίου Michigan με την υποστήριξη της Αμερικανικής Εταιρείας Ποιότητας και της εταιρείας Arthur Andersen, η οποία παρέχει υπηρεσίες συμβουλευτικού χαρακτήρα.

Ο δείκτης ACSI είναι παρόμοιος με το Σουηδικό Βαρόμετρο Ικανοποίησης διότι και οι δύο δείκτες δημιουργήθηκαν από τον καθηγητή Claes Fomell. Αυτός ο δείκτης μετρά το βαθμό ικανοποίησης των πελατών που κάνουν τις αγορές τους στις Ηνωμένες Πολιτείες με βάση τα λεγόμενα τους για την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών. Οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί, που συμμετέχουν στον Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών, δεν είναι απαραίτητο να ανήκουν στις ΗΠΑ. Ο ACSI εξετάζει την ποιότητα και την αξία που αντιλαμβάνονται οι πελάτες και τις προσδοκίες τους.

Ο προσδιορισμός του δείκτη ACSI στις Ηνωμένες Πολιτείες μέσω της συλλογής πληροφοριών από τηλεφωνικές συνεντεύξεις, οι οποίες υποστηρίζονται σε πληροφοριακά συστήματα. Η έρευνα γίνεται σε πληθώρα πελατών στην αμερικανική αγορά με σκοπό την απάντηση ερωτήσεων που σχετίζονται με την ικανοποίηση που προσφέρουν τα αγαθά και οι υπηρεσίες.

(Κέφης, 2014, σ.233- 235· ACSI, Δεν υπάρχει ημερομηνία)

iii. Ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών (ECSI= European Customer Satisfaction Index)

Ο Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών τέθηκε σε εφαρμογή από το 1997 στην Ευρώπη από τρεις μεγάλους οργανισμούς, οι οποίοι είναι ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ποιότητα (= European Organization for Quality), το Ευρωπαϊκό Ίδρυμα Ποιοτικής Διοίκησης (= European Foundation for Quality Management) και το CSI Network. Για το συγκεκριμένο δείκτη, επίσης, συμμετείχαν η Ευρωπαϊκή Εταιρεία Έρευνας Μάρκετινγκ και Κοινής Γνώμης (= European Society for Opinion and Marketing Research) και η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (= Commission).

Ο δείκτης ECSI είναι παρόμοιος με το δείκτη ACSI διότι μετρά το βαθμό ικανοποίησης των πελατών για την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών που τους παρέχονται. Ο ECSI εξετάζει την αντιλαμβανόμενη αξία, την αντιλαμβανόμενη ποιότητα, τις προσδοκίες και την ικανοποίηση των πελατών. Επιπλέον, ο συγκεκριμένος δείκτης λαμβάνει υπόψιν τις επιχειρήσεις, οι οποίες δραστηριοποιούνται στην ευρωπαϊκή αγορά χωρίς να είναι υποχρεωτικό οι επιχειρήσεις να είναι εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο προσδιορισμός του δείκτη ECSI σε όλες τις ευρωπαϊκές χώρες πραγματοποιείται μέσω της συλλογής πληροφοριών από τηλεφωνικές συνεντεύξεις με τη στήριξη διαφόρων πληροφοριακών συστημάτων. Η έρευνα, που γίνεται σε μία ομάδα πελατών στην ευρωπαϊκή αγορά, περιλαμβάνει ερωτήσεις, οι οποίες σχετίζονται με την ποιότητα των αγαθών και των υπηρεσιών που παρέχονται από συγκεκριμένους κλάδους της ευρωπαϊκής οικονομίας. Στην Ελλάδα, ο δείκτης ECSI τέθηκε σε εφαρμογή από τα τέλη του 2001 από το Ινστιτούτο Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών και την Ελληνική Εταιρεία Διοίκησης Επιχειρήσεων.

Αυτό, που πρέπει να τονιστεί, είναι ότι, με την πάροδο του χρόνου, ο δείκτης ESCI άλλαξε όνομα, ώστε να εισάγει και την έννοια της απόδοσης. Οπότε, πλέον το όνομα του συγκεκριμένου δείκτη είναι Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης της Απόδοσης (EPSI= European Performance Satisfaction Index).

(Κέφης, 2014, σ.235- 238· Rovaha Marketing, Strategy & Management, 2017)

iv. Το μοντέλο SERVQUAL

Τη δεκαετία του 1980, τρεις γνωστοί αμερικανοί καθηγητές, ο Berry, ο Parasuraman και ο Zeithaml ανέπτυξαν ένα μοντέλο για την μέτρηση της ποιότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών σύμφωνα με τις απόψεις των πελατών.

Το μοντέλο πήρε το ονομά του από δύο λέξεις στην αγγλική γλώσσα «Service Quality», οι οποίες μεταφράζονται ως ποιότητα υπηρεσιών.

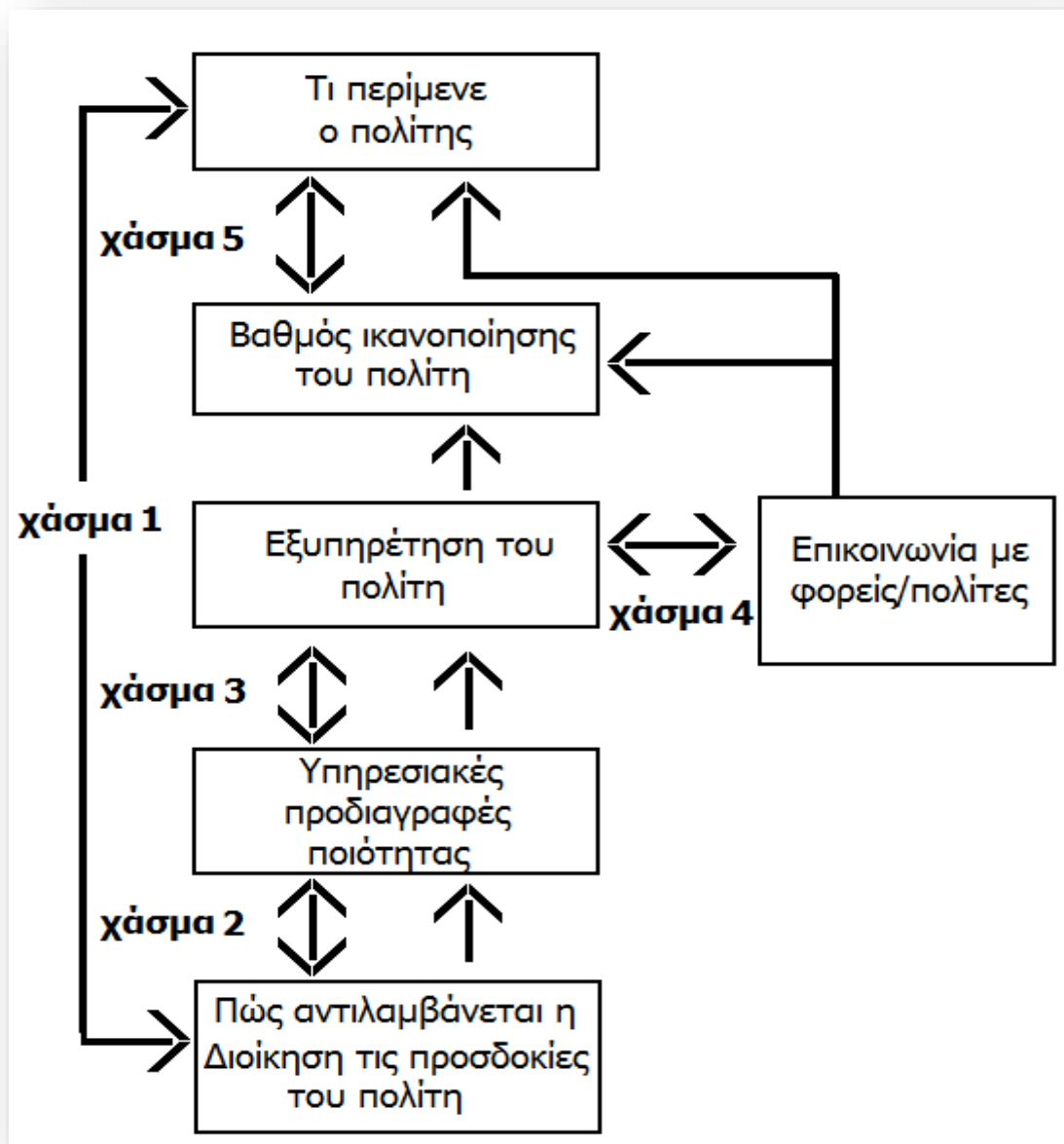
Οι ερευνητές, αρχικά, πρότειναν η μέτρηση της ποιότητας των υπηρεσιών να πραγματοποιηθεί σύμφωνα με δέκα διαστάσεις: την αξιοπιστία, την ανταπόκριση, την αρμοδιότητα, την ευγένεια, την πρόσβαση, την επικοινωνία, την αφοσίωση, την ασφάλεια, την κατανόηση των πελατών και τα υλικά περιουσιακά στοιχεία. Οι διαστάσεις ήταν πολλές σε αριθμό με αποτέλεσμα οι ερευνητές να συναντούν δυσκολίες κατά τον υπολογισμό της ποιότητας των υπηρεσιών.

Περίπου μία δεκαετία μετά την αρχική έρευνα, οι ερευνητές βελτίωσαν το μοντέλο και καθιέρωσαν πέντε διαστάσεις, οι οποίες ισχύουν έως και σήμερα:

- η αξιοπιστία,
- η διασφάλιση,

- τα υλικά περιουσιακά στοιχεία,
- η ενσυναίσθηση και
- η ανταπόκριση.

(Κέφης, 2014, σ.238- 240· Στειακάκης, Κωφίδης, 2016, σ.237- 240· Paranomastis, 2012· Manufacturing Terms, δεν υπάρχει ημερομηνία)



Σχήμα 3: Το μοντέλο SERVQUAL (Paranomastis, 2012)

Οι πελάτες/ πολίτες έχουν συγκεκριμένες προσδοκίες από τις υπηρεσίες, που τους παρέχονται από τις επιχειρήσεις/ οργανισμούς. Λόγω αυτών των προσδοκιών, δημιουργούνται πέντε χάσματα, τα οποία θα αναλυθούν παρακάτω:

- **Χάσμα 1:** είναι η απόσταση ανάμεσα στις προσδοκίες των πελατών/ πολιτών και τις αντιλήψεις των επιχειρήσεων/ οργανισμών για τις προσδοκίες αυτών.
- **Χάσμα 2:** είναι η απόσταση ανάμεσα στις αντιλήψεις των επιχειρήσεων/ οργανισμών και τις προδιαγραφές της ποιότητας για τις προσφερόμενες υπηρεσίες.
- **Χάσμα 3:** είναι η απόσταση ανάμεσα στις προδιαγραφές της ποιότητας για τις υπηρεσίες και της σωστής εξυπηρέτησης των πελατών/ πολιτών από τους οργανισμούς.
- **Χάσμα 4:** είναι η απόσταση ανάμεσα στη σωστή εξυπηρέτηση των πελατών/ πολιτών και της επικοινωνίας των υπηρεσιών προς αυτούς.
- **Χάσμα 5:** είναι η απόσταση μεταξύ της αντιλαμβανόμενης επίδοσης της υπηρεσίας σύμφωνα πάντα με τον πελάτη/ πολίτη και τις προσδοκίες αυτού για την υπηρεσία.

(Paranomastis, 2012· Manufacturing Terms, δεν υπάρχει ημερομηνία)

2.8 Σύνοψη

Στο κεφάλαιο αυτό δίνονται οι απαραίτητες πληροφορίες για την κατανόηση της έννοιας της ποιότητας στο πλαίσιο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναλυτικότερα, καθίσταται σαφές ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απευθύνεται σε πολίτες, οι οποίοι θα πρέπει να αντιμετωπίζονται ως πελάτες. Στο πλαίσιο αυτό, καταγράφονται όλα τα χαρακτηριστικά που διακρίνουν τις σύγχρονες ηλεκτρονικές συναλλαγές και τα οποία θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά το σχεδιασμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ακόμη, στο παρόν κεφάλαιο διερευνήθηκε η έννοια της ικανοποίησης του πελάτη και τα μοντέλα τα οποία έχουν κυριαρχήσει τα τελευταία χρόνια στο ζήτημα της ικανοποίησης πελατών. Κατόπιν της αναφοράς αυτής, καταδεικνύεται ότι η ελληνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στον ευρωπαϊκό δείκτη ικανοποίησης πελατών (EPSI). Συνοψίζοντας, έγινε αναφορά στις βασικές έννοιες που συντελούν στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες ενός κράτους.

Κεφάλαιο 3: Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού

3.1 Εισαγωγή

Καθώς το θέμα της εργασίας αφορά τη διερεύνηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ, καθίσταται σαφές ότι θα πρέπει να γίνει αφορά στην οργάνωση και στη λειτουργία του οργανισμού αυτού. Έτσι, λοιπόν, στο παρόν κεφάλαιο παρέχονται πληροφορίες για το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ), καθώς επίσης και για τις υπηρεσίες που προσφέρει μέσω του διαδικτύου στους πολίτες. Πιο συγκεκριμένα, το ΑΣΕΠ αποτελεί μια ανεξάρτητη αρχή, η οποία επιφορτίζεται με το έργο της επιλογής των κατάλληλων εργαζομένων για τους φορείς του δημοσίου. Τα τελευταία χρόνια, το ΑΣΕΠ έχει αναπτύξει τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες, προσφέροντας πολλές επιλογές στους χρήστες που κάνουν εγγραφή και εισέρχονται στην ηλεκτρονική πλατφόρμα του ΑΣΕΠ.

3.2 Λίγα Λόγια για το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού



Σχήμα 4: Λογότυπο του ΑΣΕΠ

Το ΑΣΕΠ(= Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού) είναι ελληνική ανεξάρτητη αρχή που διασφαλίζει το δικαίωμα για εργασία στους δημοσίους φορείς με ίσες ευκαιρίες σε όλους τους πολίτες.

Το ΑΣΕΠ ιδρύθηκε το 1994 με το Ν. 2190/ 1994. Για να λειτουργεί ο οργανισμός με αμεροληψία και διαφάνεια, εποπτεύεται και ελέγχεται από τη Βουλή των Ελλήνων και όχι από την Κυβέρνηση, ενώ υπόκειται σε δικαστικό έλεγχο. Το ΑΣΕΠ δραστηριοποιείται σε εθνικό επίπεδο και ένα μεγάλο μέρος του οργανισμού δεν εξαρτάται από άλλους δημόσιους φορείς.

Για να γίνουν πράξη οι δράσεις του ΑΣΕΠ, θα πρέπει ο οργανισμός να στελεχώνεται από ικανό προσωπικό. Γνωστό είναι ότι το ΑΣΕΠ απαρτίζεται από 28 βασικά μέλη, τα οποία επιλέγονται με απόφαση των Προέδρων της Βουλής. Τα μέλη είναι ο Πρόεδρος, 3 Αντιπρόεδροι και 24 Σύμβουλοι. Σήμερα, υπάρχει μία διαφορά στον αριθμό των μελών, που είναι 30 στο σύνολο με 26 Συμβούλους. Επίσης, υπάρχουν άλλα 7 όργανα που

βοηθούν στη λήψη αποφάσεων, τα οποία είναι η Ολομέλεια του ΑΣΕΠ, η Ελάσσων Ολομέλεια και τα Τμήματα Α, Β, Γ, Δ ΚΑΙ Ε. Επιπλέον, καθοριστικό παράγοντα στη λειτουργία του ΑΣΕΠ λαμβάνει η Γραμματεία του ΑΣΕΠ, στην οποία εργάζονται 213 άτομα με εξαιρετική μόρφωση. Αυτό, που πρέπει να τονιστεί, είναι ότι οι εργαζόμενοι και τα διοικητικά μέλη του ΑΣΕΠ είναι άτομα με ακαδημαϊκή καριέρα και επαγγελματική καταξίωση στο δημόσιο ή ιδιωτικό τομέα.

Η υποχρέωση του ΑΣΕΠ είναι να επιλέγει εργαζόμενους για να στελεχώνει το δημόσιο τομέα μέσω προκηρύξεων σε εθνικό επίπεδο. Στις προκηρύξεις, αναφέρονται τα προσόντα, τα οποία είναι απαραίτητα για την συγκεκριμένη θέση εργασίας, και η μέθοδος επιλογής του προσωπικού. Αρκετά συχνά, η μέθοδος είναι ο γραπτός διαγωνισμός. Οι πολίτες, οι οποίοι λαμβάνουν μέρος στην εξέταση, θα βαθμολογηθούν με βάση την επίδοσή τους στο γραπτό διαγωνισμό και με τα απαραίτητα προσόντα που κατέχουν. Οι υποψήφιοι με την καλύτερη βαθμολογία θα ξεκινήσουν να εργάζονται στην ανάλογη θέση στο δημόσιο τομέα. Βέβαια, υπάρχουν και περιπτώσεις προκηρύξεων, στις οποίες η επιλογή του προσωπικού γίνεται μόνο μέσω των προσόντων.

(ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

3.3 Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ

Το ΑΣΕΠ, όπως και οι υπόλοιποι δημόσιοι φορείς, επιδιώκουν την εξοικονόμηση χρόνου και κόστους για τους πολίτες, αλλά και για τους ίδιους τους υπαλλήλους. Για να επιτύχουν το στόχο τους οι δημόσιες επιχειρήσεις, ξεκίνησαν σιγά σιγά να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Το ΑΣΕΠ επιδιώκει την σταδιακή ανάπτυξη νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, με τις οποίες στοχεύει στη διευκόλυνση των πολιτών που επιθυμούν να λάβουν μέρος σε κάποιο διαγωνισμό μέσω του ΑΣΕΠ. Η πρόθεση του ΑΣΕΠ είναι η δημιουργία ενός ηλεκτρονικού φακέλου για κάθε εγγεγραμμένο πολίτη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργανισμού, που θα περιέχει ηλεκτρονικά έγγραφα σχετικά με την εκπαίδευση και τις δεξιότητες του κάθε υποψηφίου. Με τη δημιουργία του ηλεκτρονικού φακέλου του κάθε υποψηφίου μέσω του μητρώου, οι υποψήφιοι και οι εργαζόμενοι του οργανισμού απαλλάσσονται από την προσκόμιση των ίδιων δικαιολογητικών για κάθε διαγωνισμό και από τον έλεγχο αυτών των δικαιολογητικών αντίστοιχα. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι το ΑΣΕΠ διατηρεί τα έγγραφα του κάθε πολίτη/ υποψηφίου στο αρχείο του και σε έντυπη μορφή, εκτός από ηλεκτρονική. Επιπλέον, το ΑΣΕΠ διατηρεί μητρώο και για τους υπαλλήλους του, οι οποίοι εργάζονται με μεθοδικό τρόπο στην επιλογή των κατάλληλων υποψηφίων για θέσεις εργασίας στους κρατικούς φορείς (Λαζακίδου, 2016, σ.90- 92).

Το ΑΣΕΠ πραγματοποίησε ένα σχέδιο με την ονομασία «Αναβάθμιση Ψηφιακών Υπηρεσιών Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού». Το συγκεκριμένο σχέδιο έχει δύο σκέλη, την βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που υφίστανται και τη δημιουργία νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Οι βελτιωμένες υπάρχουσες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ είναι οι παρακάτω:

- Ηλεκτρονική επίσημη πρόταση (αίτημα) του δημόσιου φορέα.
- Ηλεκτρονική αίτηση από τους εγγεγραμμένους πολίτες/ υποψηφίους για συμμετοχή στους διαγωνισμούς μέσω του ΑΣΕΠ.
- Ηλεκτρονική ένσταση από τους υποψηφίους για τα προσωρινά αποτελέσματα.
- Ηλεκτρονική αίτηση θεραπείας από τους υποψηφίους για τα οριστικά αποτελέσματα.
- Δυνατότητα ηλεκτρονικής παρακολούθησης της εξέλιξης της αίτησης σε διαγωνισμούς, της ένστασης και της αίτησης θεραπείας.
- Δυνατότητα ψηφιακής παρουσίασης κειμένων, τα οποία δίνουν απαντήσεις για κάθε διαγωνισμό και υποψήφιο.
- Βελτίωση της υπάρχουσας ψηφιακής πύλης του ΑΣΕΠ.

Οι νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ καταγράφονται στη συνέχεια:

- Δημιουργία ψηφιακών εγχειριδίων χρήσης για βοήθεια των υποψηφίων στην ηλεκτρονική καταγραφή των προσωπικών τους στοιχείων και στην ηλεκτρονική παρακολούθηση.
- Κατασκευή ηλεκτρονικού μητρώου για την καταχώρηση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή από τους υποψηφίους.
- Κατασκευή ηλεκτρονικού μητρώου υπαλλήλων των δημόσιων φορέων.
- Δημιουργία ηλεκτρονικού προγράμματος, το οποίο σχετίζεται με την πρόσληψη συμβούλου.
- Δημιουργία ηλεκτρονικού προγράμματος, το οποίο σχετίζεται με τις προβλέψεις για την πλήρωση των θέσεων εργασίας.
- Διαλειτουργικότητα του ΑΣΕΠ με άλλους οργανισμούς, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα πιστοποίησης εγγράφων και διαχείρισης δικαιολογητικών που είναι απαραίτητα για την ηλεκτρονική αίτηση των υποψηφίων.
- Κατασκευή ηλεκτρονικού προγράμματος για τον υπολογισμό των μορίων του κάθε υποψηφίου με βάση τα προσόντα του, το πρόγραμμα είναι διαθέσιμο στον υποψήφιο κατά τη διάρκεια υποβολής της ηλεκτρονικής αίτησης.
- Εξυπηρέτηση πολιτών μέσω όλων των διαθέσιμων συστημάτων (τηλεφωνικά, ηλεκτρονικά, μέσω κάποιων πλατφόρμας, κτλ.).
- Δημιουργία ηλεκτρονικού προγράμματος για τη διαχείριση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ.

- Δημιουργία ηλεκτρονικού συστήματος για την πληροφόρηση, που παρέχεται στη διοίκηση.

Επιπρόσθετα, για την ολοκλήρωση και βελτίωση των νέων και υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ, είναι η ψηφιοποίηση όλων των υπηρεσιών και ο εφοδιασμός και η τοποθέτηση του απαραίτητου εξοπλισμού για την ενίσχυση των ψηφιακών υπηρεσιών.

(Λαζακίδου, 2016, σ.93- 95)

Παρακάτω, αναφέρονται οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ αναλυτικά.

ι. Εγγραφή νέου μέλους στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ

Η εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ γίνεται με δύο τρόπους:

- Εγγραφή μέσω της φόρμας του ΑΣΕΠ
- Εγγραφή μέσω Γ.Γ.Π.Σ. (= Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων)
- **Εγγραφή μέσω της φόρμας του ΑΣΕΠ**

Οι πολίτες μπαίνοντας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr) έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους».

Πατώντας τον σύνδεσμο «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους», εμφανίζεται μια νέα σελίδα, στην οποία οι πολίτες επιλέγουν τον σύνδεσμο «Εγγραφή μέσω φόρμας».

Οι πολίτες συμπληρώνουν την αίτηση εγγραφής με τα προσωπικά τους στοιχεία, τα στοιχεία επικοινωνίας και τα στοιχεία σύνδεσης. Όταν συμπληρώσουν τα στοιχεία τους, οι πολίτες πρέπει να επιλέξουν το κατάλληλο όνομα χρήστη και τον κωδικό πρόσβασης. Ο κωδικός πρόσβασης θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον ένα κεφαλαίο χαρακτήρα, ένα μικρό χαρακτήρα και έναν αριθμό, και το μέγεθος του κωδικού πρόσβασης να ξεπερνάει τους 8 λατινικούς χαρακτήρες.

Οι πολίτες συμπληρώνουν χαρακτήρες και αριθμούς στο μηχανισμό ελέγχου, ο οποίος προσδιορίζει αν ο χρήστης είναι άνθρωπος ή όχι. Τέλος, επιλέγουν «Υποβολή» ώστε να μπορέσουν να ολοκληρώσουν την εγγραφή τους στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ.

(ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

- **Εγγραφή μέσω Γ.Γ.Π.Σ.**

Οι πολίτες, μπαίνοντας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr), έχουν τη δυνατότητα να επιλέξουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους».

Πατώντας τον σύνδεσμο «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους», εμφανίζεται μια νέα ιστοσελίδα, στην οποία οι πολίτες επιλέγουν τον σύνδεσμο «Εγγραφή μέσω Γ.Γ.Π.Σ.».

Οι πολίτες καταχωρούν τους προσωπικούς τους κωδικούς μέσω «taxisnet» για να εισέλθουν στο σύστημα και πατούν «Είσοδος».

Η ιστοσελίδα, που εμφανίζεται, ζητά από τους πολίτες να εξουσιοδοτήσουν το σύστημα του ΑΣΕΠ ώστε να αποκτήσει πρόσβαση στα προσωπικά τους στοιχεία. Οι πολίτες επιλέγουν το σύνδεσμο «Εξουσιοδότηση». Τέλος, στην οθόνη, θα εμφανιστεί ένα μήνυμα που θα αναγράφει ότι η εγγραφή του χρήστη ήταν επιτυχής.

(ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

ii. Είσοδος μέλους στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ

Οι πολίτες, όταν εισέρχονται στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr), επιλέγουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους».

Ανάλογα με τον τρόπο που έκαναν εγγραφή οι πολίτες, κάνουν είσοδο στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ.

Αν η εγγραφή έγινε μέσω της φόρμας του ΑΣΕΠ, τότε οι πολίτες καταχωρούν στο κουτί, που βρίσκεται αριστερά, το όνομα χρήστη και το συνθηματικό τους και πατούν «Σύνδεση».

Αν η εγγραφή έγινε μέσω Γ.Γ.Π.Σ., τότε οι πολίτες πατούν «Σύνδεση» στο κουτί, που βρίσκεται στα δεξιά. Η ιστοσελίδα, που εμφανίζεται, ζητά καταχώρηση των προσωπικών κωδικών μέσω «taxisnet» και πατούν «Είσοδος». Για να γίνει είσοδος στο σύστημα, εμφανίζει μια καινούργια σελίδα, στην οποία οι πολίτες επιλέγουν το σύνδεσμο «Εξουσιοδότηση».

(ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

iii. Μητρώο

Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να εισέλθουν στην αρχική σελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr), να επιλέξουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους» και να καταχωρήσουν τους προσωπικούς τους κωδικούς πρόσβασης.

Αφού γίνει η είσοδος στη σελίδα, οι πολίτες μπορούν να επιλέξουν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες «Μητρώο- Αίτηση- Ένσταση».

Επιλέγοντας την ηλεκτρονική υπηρεσία «Μητρώο», μπορούν να αλλάξουν τα υπάρχοντα στοιχεία ή να καταχωρήσουν νέα. Τέλος, οι πολίτες αποθηκεύουν ή διαγράφουν τα στοιχεία που θέλουν.

(ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

iv. Ηλεκτρονική Αίτηση

Οι πολίτες εισέρχονται στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr) και επιλέγουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους» για να καταχωρίσουν τους κωδικούς πρόσβασης.

Οι πολίτες ανατρέχουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για να επιλέξουν «Μητρώο- Αίτηση- Ένσταση» και το επόμενο βήμα είναι η επιλογή «Αίτηση».

Ξεκινώντας μία «Νέα Αίτηση», οι πολίτες πρέπει να επιλέξουν την κατηγορία της εκπαίδευσης τους και μετά την επιλογή να κάνουν έλεγχο στα καταχωρημένα στοιχεία τους, ώστε να ελέγξουν την ορθότητά τους.

Μετά τον έλεγχο των προσωπικών στοιχείων, οι πολίτες πρέπει να εισάγουν τους τίτλους σπουδών που διαθέτουν και επιλέγουν αν θα γίνει αποθήκευση, έλεγχος ή οριστικοποίηση της ηλεκτρονικής τους αίτησης (ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016).

Αν οι πολίτες δεν έχουν οριστικοποιήσει την αίτησή τους, δηλαδή η αίτηση είναι «Νέα/ Ανοιχτή», τότε υπάρχει η δυνατότητα προβολής, επεξεργασίας ή ακύρωσης της ηλεκτρονικής αίτησης. Αν οι πολίτες έχουν οριστικοποιήσει την αίτησή τους, δηλαδή η αίτηση είναι «Υποβληθείσα», τότε υπάρχει η δυνατότητα προβολής ή ακύρωσης της υποβληθείσας αίτησης ή υποβολής νέας αίτησης.

Επιπλέον, οι πολίτες μπορούν να ακυρώσουν την αίτησή τους, δηλαδή η αίτηση να είναι «Ακυρωμένη». Οι επιλογές των πολιτών, στην προκειμένη περίπτωση, είναι προβολή ή αντιγραφή της ακυρωμένης αίτησης ή υποβολή νέας αίτησης.

Για να είναι έγκυρη η ηλεκτρονική αίτηση του κάθε πολίτη, θα πρέπει ο πολίτης να εκτυπώσει το e- παράβολο με κόστος 3 ευρώ μέσω της ιστοσελίδας «taxisnet» και να το εξοφλήσει σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016).

v. Ηλεκτρονική Ένσταση

Οι πολίτες, μπαίνοντας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr), επιλέγουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους» και καταχωρούν τους κωδικούς τους ανάλογα με τον τρόπο εγγραφής τους.

Οι πολίτες ανατρέχουν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ με σκοπό να επιλέξουν «Μητρώο- Αίτηση- Ένσταση» και στη συνέχεια να επιλέξουν «Ηλεκτρονική Ένσταση». Εμφανίζεται μία νέα ιστοσελίδα, η οποία ονομάζεται «Ενστάσεις». Αν οι πολίτες έχουν ήδη υποβάλει κάποια ένσταση, μπορούν μέσω αυτής της σελίδας να την αναζητήσουν. Αν οι πολίτες θέλουν να υποβάλουν ένσταση επιλέγουν «Νέα Ένσταση».

Με την επιλογή «Νέα Ένσταση», οι πολίτες μεταβαίνουν σε μία νέα σελίδα, η οποία περιέχει συμπληρωμένα εξ αρχής τα βασικά στοιχεία ένστασης, τα στοιχεία του υποψηφίου και τα στοιχεία επικοινωνίας. Τα στοιχεία επικοινωνίας μπορούν να αλλαχθούν από τους ενδιαφερόμενους.

Στη συνέχεια, οι πολίτες οφείλουν να συμπληρώσουν κάποια στοιχεία, ώστε να προβούν στη εν λόγω ένσταση. Τα στοιχεία αυτά είναι τα εξής:

- Προκήρυξη που αφορά.
- Κατηγορία εκπαίδευσης.
- Αίτηση που αφορά.
- Επιλογή ειδικότητας.
- Λόγοι ένστασης.
- Κυρίως κείμενο (είναι γνωστό ότι το κυρίως κείμενο μπορεί να περιέχει μέχρι 2000 χαρακτήρες με σκοπό την αιτιολόγηση της ένστασης).
- Δικαιολογητικά (υπάρχει δυνατότητα επισύναψης αρχείων σχετικών με την ένσταση).

Τέλος, οι πολίτες αποθηκεύουν την ένστασή τους.

Αν οι πολίτες δεν έχουν υποβάλει την ένσταση, δηλαδή η ένσταση είναι «Αρχική», τότε υπάρχει δυνατότητα επεξεργασίας, διαγραφής ή εκτύπωσης της ηλεκτρονικής ένστασης. Αν οι πολίτες έχουν ήδη υποβάλει την ένστασή τους, δηλαδή η ένσταση «Υποβλήθηκε», τότε υπάρχει δυνατότητα προβολής, εκτύπωσης, ανάκλησης και επανυποβολής σε μία ορισμένη προθεσμία. Στην επανυποβολή, οι πολίτες θα πρέπει να γνωρίζουν ότι η αρχική ένσταση ακυρώνεται και είναι υποχρεωμένοι να υποβάλουν μία νέα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα.

Για να είναι έγκυρη η ηλεκτρονική ένσταση του κάθε πολίτη, θα πρέπει ο πολίτης να εκτυπώσει το e- παράβολο με κόστος 20 ευρώ μέσω της ιστοσελίδας «taxisnet» και να το εξοφλήσει σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα

Γνωστό είναι ότι οι πολίτες έχουν δικαίωμα να προβούν σε ηλεκτρονική ένσταση, όταν τα αποτελέσματα των προκηρύξεων είναι ακόμη προσωρινά. Αν τα αποτελέσματα οριστικοποιηθούν, τότε οι πολίτες έχουν δικαίωμα να προβούν σε αίτηση θεραπείας.

(ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

vi. Αποτελέσματα

Οι πολίτες εισέρχονται στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr), επιλέγουν «Εγγραφή/ Είσοδος Μέλους» και καταχωρούν τους προσωπικούς τους κωδικούς.

Με την είσοδο στο λογαριασμό τους, οι πολίτες βρίσκονται στην αρχική σελίδα του ΑΣΕΠ και επιλέγουν το εικονίδιο «Αποτελέσματα». Εμφανίζεται μία νέα σελίδα για την «Αναζήτηση Αποτελεσμάτων» σε τέσσερις κατηγορίες: κατάταξη, διοριστέοι, απορριπτέοι και γραπτά/ βαθμολογίες.

Στην κατηγορία «κατάταξη», εμφανίζεται ένας πίνακας κατάταξης των υποψηφίων, στον οποίο περιέχονται και οι διοριστέοι, αλλά όχι οι απορριπτέοι.

Στην κατηγορία «διοριστέου», εμφανίζεται ένας πίνακας, ο οποίος περιλαμβάνει μόνο τους διοριστέους υποψηφίους.

Στην κατηγορία «απορριπτέου», εμφανίζεται ένας πίνακας, ο οποίος περιλαμβάνει μόνο τους απορριπτέους υποψηφίους.

Στην κατηγορία «γραπτά/ βαθμολογίες», εμφανίζεται ένας πίνακας με τις βαθμολογίες των υποψηφίων που έλαβαν μέρος στην γραπτή εξέταση.

Στις εξής κατηγορίες «κατάταξη», «διοριστέου» και «απορριπτέου», οι πολίτες καταχωρούν τον κωδικό της προκήρυξης και την κατάσταση των αποτελεσμάτων (προσωρινά ή οριστικά) και, πατώντας αναζήτηση, εμφανίζονται τα ανάλογα αποτελέσματα. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι στην αναζήτηση απορριπτέων αναγράφεται με ακρίβεια η αιτιολογία απόρριψης του υποψηφίου.

Στην κατηγορία «γραπτά/ βαθμολογίες», οι πολίτες καταχωρούν την προκήρυξη και, πατώντας αναζήτηση, εμφανίζονται τα προσωπικά στοιχεία του κάθε υποψηφίου. Οι υποψήφιοι έχουν τη δυνατότητα να δουν αναλυτικά τη βαθμολογία τους στις γραπτές εξετάσεις.

(ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2016)

Αν τυχόν υπάρχει η οποιαδήποτε απορία, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να εισέλθουν στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ (www.asep.gr) και μέσω της καρτέλας «Βοήθεια» να συμβουλευτούν τις συχνές ερωτήσεις, τα εγχειρίδια χρήσης και τον οδηγό της εκάστοτε χρονιάς (ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2019).

Αν οι πολίτες συνεχίζουν να έχουν δυσκολίες, μπορούν μέσω της καρτέλας «Επικοινωνίας» να επικοινωνήσουν με κάποιον υπεύθυνο μέσω email, των τηλεφώνων επικοινωνίας ή να συμπληρώσουν μία φόρμα επικοινωνίας.

Για την Κεντρική Υπηρεσία του ΑΣΕΠ, η οποία έχει έδρα την Αθήνα και βρίσκεται στη διεύθυνση Πουλίου 6, Αθήνα, το τηλέφωνο επικοινωνίας και το fax είναι 213-1319100 και 213-1319187 αντίστοιχα. Το email της υπηρεσίας είναι enimerosi@asep.gr.

Για το Αποκεντρωμένο Τμήμα Θεσσαλονίκης, το οποίο βρίσκεται στη διεύθυνση Λεωφ. Γεωργικής Σχολής 65, Θέρμη Θεσσαλονίκης, το τηλέφωνο επικοινωνίας και το fax είναι τα εξής 231-3321200 και 231-0474621. Επίσης, το email του τμήματος είναι το ίδιο με το email της κεντρικής υπηρεσίας, δηλαδή enimerosi@asep.gr.

Το ωράριο εξυπηρέτησης των πολιτών είναι καθημερινά Δευτέρα έως Παρασκευή τις εξής ώρες 7:30 με 15:30.

(ΑΣΕΠ| ANEΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ, 2019)

3.4 Σύνοψη

Στο παρόν κεφάλαιο έγινε αναφορά στο Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ) και στις υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες. Πιο συγκεκριμένα, το ΑΣΕΠ έχει αναπτύξει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, προκειμένου οι πολίτες να μπορούν να εγγραφούν, και μεταξύ άλλων, να δημιουργήσουν ένα μητρώο με τα προσόντα τους, να υποβάλλουν ηλεκτρονικά αίτηση πλήρωσης θέσεων εργασίας, να υποβάλλουν ένσταση και να ενημερωθούν για τα αποτελέσματα. Ακόμη, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν την εξέλιξη των αιτήσεων τους, να ενημερώνονται για νέες προκηρύξεις και να επικοινωνούν άμεσα, προκειμένου να επιλυθούν τα όποια προβλήματα παρουσιάζονται. Ως εκ τούτου, συμπεραίνεται ότι το ηλεκτρονικό περιβάλλον του ΑΣΕΠ εξυπηρετεί σε ικανοποιητικό βαθμό τους πολίτες σχετικά με τις υπηρεσίες που μπορεί να προσφέρει, ενώ παράλληλα γίνονται προσπάθειες, ώστε οι παρεχόμενες υπηρεσίες να εμπλουτιστούν και να αναβαθμιστούν.

Κεφάλαιο 4: Δείκτες για τη Μέτρηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

4.1 Εισαγωγή

Στο τέταρτο κεφάλαιο της έρευνας γίνεται αναφορά σε κάποιους δείκτες, με τους οποίους προσμετράται η ανάπτυξη και η αποδοτικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενός οργανισμού ή φορέα. Η παρουσίαση των δεικτών διακρίνεται σε τρία υποκεφάλαια. Στο πρώτο επισημαίνεται η σημασία του δείκτη ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο οποίος αποτελείται από το δείκτη ηλεκτρονικής υπηρεσίας, από το δείκτη τηλεπικοινωνιακής υποδομής και το δείκτη ανθρώπινου κεφαλαίου. Στο δεύτερο υποκεφάλαιο γίνεται αναφορά στο δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας, ενώ στο τρίτο παρουσιάζεται ο δείκτης ανοιχτών δεδομένων. Καθένας από αυτούς τους δείκτες λαμβάνει υπόψη ικανότητες και προϋποθέσεις των κρατών, ώστε να κατατάξει την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για τους δείκτες DESI και ODI προτιμήθηκε η συγκριτική παρουσίαση μεταξύ χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και συγκεκριμένα, μεταξύ Ελλάδας, Φινλανδίας, Σουηδίας, Δανίας, Ηνωμένου Βασιλείου και Εσθονίας.

4.2 Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI= E-Government Development Index)

Ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιείται ως μέτρο πληροφοριών για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη- μέλη των Ηνωμένων Εθνών. Η συγκεκριμένη εργασία ασχολείται με την κατάταξη των κρατών- μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

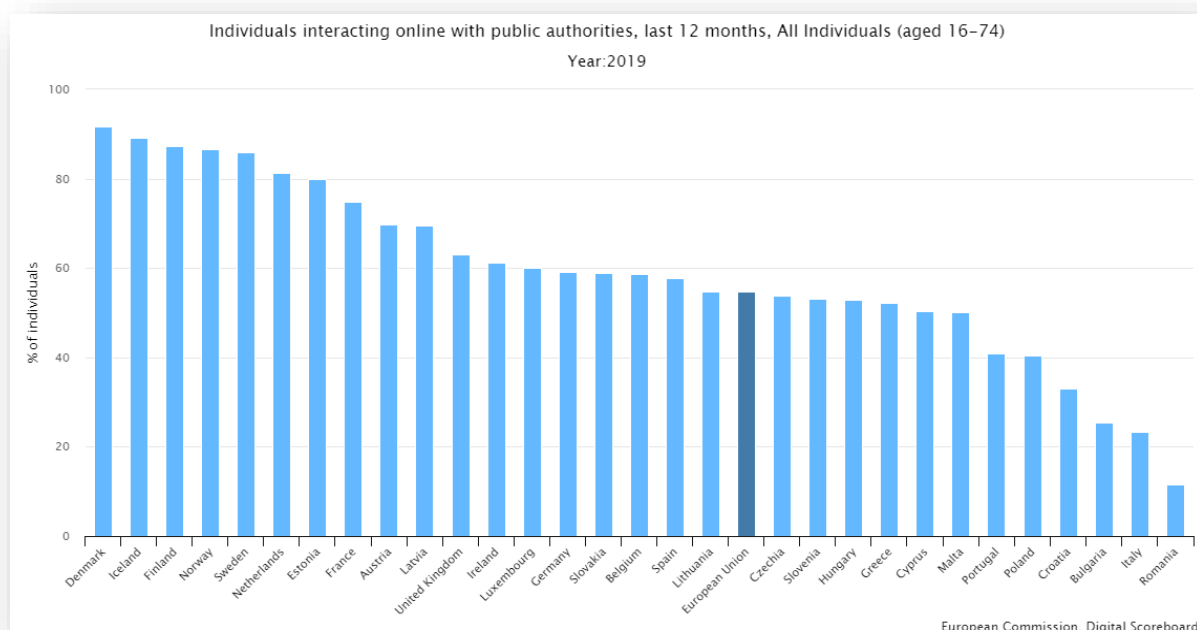
Η λειτουργία του EGDI στην Ευρώπη είναι η συστηματική παρατήρηση της πορείας κάθε κράτους- μέλους στον ψηφιακό τομέα και των δραστηριοτήτων που πραγματοποιεί για την ανάπτυξη και τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ο EGDI είναι ένας σύνθετος δείκτης, ο οποίος αποτελείται από τρεις δείκτες.

- Δείκτης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (OSI= Online Service Index).
- Δείκτης Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής (TII= Telecommunication Infrastructure Index).
- Δείκτης Ανθρώπινου Κεφαλαίου (HCI= Human Capital Index).

Ο EGDI δίνεται από τον επόμενο τύπο: $EGDI = 1/3 * (OSI + TII + HCI)$

(eGovSpace, 2018)



Σχήμα 5: EDGI για τα 28+ κράτη- μέλη της ΕΕ (European Commission, Digital Scoreboard, 2020)

Στο παραπάνω σχήμα, παρουσιάζεται η κατάταξη των 28+ κρατών- μελών και της Ευρωπαϊκής Ένωσης με βάση το δείκτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κατά τη διάρκεια ενός έτους, και πιο συγκεκριμένα το 2019. Το σχήμα αναφέρεται στο ποσοστό των ατόμων, τα οποία αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά με τις δημόσιες υπηρεσίες για το έτος 2019. Τα άτομα είναι όλων των ηλικιών, δηλαδή άτομα ηλικίας 16- 74 ετών. Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που λήφθηκαν υπόψη, είναι η παροχή πληροφοριών στους πολίτες από κυβερνητικές ιστοσελίδες, η λήψη επίσημων εγγράφων και η αποστολή συμπληρωμένων εγγράφων (European Commission, 2020).

Σύμφωνα με το δείκτη ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρουσιάζει ενδιαφέρον η κατάταξη επιλεγμένων χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

- Η Δανία κατέχει την 1^η θέση στην ευρωπαϊκή κατάταξη του δείκτη EDGI με ποσοστό 91,7%.
- Η Φινλανδία καταλαμβάνει την 3^η θέση για το δείκτη EDGI με ποσοστό 87,3%.
- Η Σουηδία βρίσκεται και αυτή σε υψηλή θέση, δηλαδή στην 5^η θέση για το δείκτη EDGI, με ποσοστό 86%.
- Η Εσθονία κατέχει την 7^η θέση για το δείκτη EDGI με ποσοστό 80%.
- Στην 11^η θέση με βάση το δείκτη, βρίσκεται το Ηνωμένο Βασίλειο με ποσοστό 63%.
- Η Ελλάδα καταλαμβάνει την 22^η θέση για το δείκτη EDGI με ποσοστό 52,1%.

Σημαντικό είναι να τονιστεί ότι το ποσοστό της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι 54,6%. Δηλαδή, οι μισοί κάτοικοι και λίγο περισσότεροι χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες που παρέχουν τα κράτη- μέλη.

(European Commission, 2020)

i. Δείκτης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας (OSI)

Ο OSI μετρά την ικανότητα της εκάστοτε κυβέρνησης να παρέχει ποιοτικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους πολίτες της. Ο OSI διακρίνεται σε τέσσερα στάδια, τα οποία είναι τα εξής:

1. Το πρώτο στάδιο αναφέρει τις υπηρεσίες πληροφοριών από τις κυβερνήσεις στους πολίτες με φιλικότητα και ευχρηστία.
2. Το δεύτερο στάδιο αναφέρει την παροχή περισσότερων πληροφοριών για το δημόσιο τομέα μέσω μονόδρομης επικοινωνίας ανάμεσα στους πολίτες και την κυβέρνηση.
3. Το τρίτο στάδιο αναφέρει την παροχή υπηρεσιών από την κυβέρνηση στους πολίτες μέσω αμφίδρομης επικοινωνίας.
4. Το τέταρτο στάδιο αναφέρει την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες είναι προσαρμοσμένες ανάλογα με τα διάφορα τμήματα πολιτών (The United Arab Emirates' Government portal, 2019)

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι ο Δείκτης OSI καταδεικνύει επί της ουσίας τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών (ΤΠΕ) από τις δημόσιες υπηρεσίες. Προσμετρά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την πολιτική που ακολουθείται από κάθε φορέα, τα κανάλια επαφής, τα οποία συμβάλλουν στη μείωση του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των πολιτών, καθώς και το βαθμό παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών. Τέλος, στο δείκτη OSI ενσωματώνεται ο δείκτης eParticipation Index, βάσει του οποίου προσμετράται η ηλεκτρονική διαβούλευση μεταξύ κράτους, πολιτών και λοιπών φορέων.

ii. Δείκτης Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής (ΤΠ)

Ο ΤΠ είναι ένας αριθμητικός μέσος όρος πέντε δεικτών, οι οποίοι αναφέρονται παρακάτω.

1. Δείκτης που μετρά, ανά 100 κατοίκους, το πλήθος των χρηστών που χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο το τελευταίο τρίμηνο.
2. Δείκτης που μετρά, ανά 100 κατοίκους, το πλήθος των σταθερών τηλεφωνικών γραμμών, που διαθέτουν τηλεφωνικές γραμμές με σύνδεση του εξοπλισμού των πελατών με το δημόσιο δίκτυο τηλεπικοινωνιών.
3. Δείκτης που μετρά, ανά 100 κατοίκους, το πλήθος των χρηστών κινητής τηλεφωνίας το τελευταίο τρίμηνο.

4. Δείκτης που μετρά, ανά 100 κατοίκους, το πλήθος των συνδρομών της ασύρματης ευρυζωνικότητας. Οι συνδρομές αυτές είναι ενεργές και αφορούν το άθροισμα των συνδρομών από ευρυζωνικούς δορυφόρους και την σταθερή και κινητή ευρυζωνική τηλεφωνία στο δημόσιο διαδίκτυο.
5. Δείκτης που μετρά, ανά 100 κατοίκους, το πλήθος των συνδρομών σταθερής ευρυζωνικής τηλεφωνίας με υψηλές ταχύτητες στο δημόσιο διαδίκτυο.

(eGovSpace, 2018)

iii. Δείκτης Ανθρώπινου Κεφαλαίου (HCI)

Ο HCI είναι ένας δείκτης, ο οποίος αποτελείται από τέσσερα βασικά στοιχεία που αναλύονται παρακάτω.

1. Το ποσοστό των ατόμων ηλικίας άνω των 15 ετών, τα οποία ξέρουν να διαβάζουν και να γράφουν (Α).
2. Το ποσοστό των μαθητών/ φοιτητών, οι οποίοι είναι εγγεγραμμένοι σε οποιοδήποτε επίπεδο εκπαίδευσης (πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια εκπαίδευση) (Β).
3. Ο συνολικός αριθμός ετών σχολικής φοίτησης (Γ).
4. Ο μέσος αριθμός ετών εκπαίδευσης από άτομα άνω των 25 ετών (Δ).

Ο HCI δίνεται από τον εξής τύπο: $HCI = 1/3 * A + 2/9 * B + 2/9 * \Gamma + 2/9 * \Delta$
(eGovSpace, 2018).

Ο δείκτης HCI, όπως και ο δείκτης TII δεν απεικονίζουν τις ικανότητες της χώρας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς εξετάζουν παραμέτρους και προϋποθέσεις ανάπτυξης, αλλά αντανακλούν κυρίως τη δυνατότητα της εκάστοτε χώρας για να ανταποκριθεί στις ανάγκες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

4.3 Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI= Digital Economy and Society Index)

Ο Δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας δείχνει την ψηφιακή απόδοση των ευρωπαϊκών κρατών και της εξέλιξής τους στον ψηφιακό τομέα. Για να γίνει η μέτρηση της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας, ο δείκτης DESI λαμβάνει υπόψη του κάποια δεδομένα.

- Γίνεται μία γενική αξιολόγηση του δείκτη για κάθε κράτος- μέλος της ΕΕ.
- Προσεγγίζονται οι τομείς, οι οποίοι χρειάζονται βελτίωση, ώστε το κάθε κράτος- μέλος να ενισχύσει την απόδοσή του.
- Γίνεται αξιολόγηση της προόδου μέσα στο χρόνο για κάθε ευρωπαϊκή χώρα.
- Γίνεται σύγκριση της απόδοσης ανάμεσα στις χώρες για τον ψηφιακό τομέα.

(Digital Economy and Skills (Unit F.4), 2019)

Ο δείκτης DESI διακρίνεται σε πέντε κύριες διαστάσεις, οι οποίες αναλύονται παρακάτω.

1. Συνδεσιμότητα (= connectivity)

Η συνδεσιμότητα μετρά την ανάπτυξη των υποδομών σταθερής και κινητής ευρυζωνικότητας και την ποιότητά τους. Οι υπηρεσίες, που παρέχονται μέσω της συνδεσιμότητας, είναι βασικές, γρήγορες, ευρείας ζώνης και με το χαμηλότερο δυνατό κόστος.

2. Ανθρώπινο Κεφάλαιο (= human capital)

Το ανθρώπινο κεφάλαιο μετρά τις δεξιότητες των χρηστών του Διαδικτύου που απαιτούνται και την ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων, ώστε να αξιολογηθεί η ψηφιακή τεχνολογία.

3. Χρήση των υπηρεσιών Διαδικτύου από τους πολίτες (= use of internet services by citizens)

Οι υπηρεσίες Διαδικτύου χρησιμοποιούνται σε καθημερινή βάση από τους πολίτες. Τέτοιες υπηρεσίες είναι τραπεζικές συναλλαγές, ηλεκτρονικές αγορές, ψυχαγωγία μέσω του Διαδικτύου, ενημέρωση και χρήση κοινωνικών δικτύων.

4. Ολοκλήρωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις (= integration of digital technology by businesses)

Η ψηφιακή τεχνολογία βοηθάει τις επιχειρήσεις να αναπτύξουν το ηλεκτρονικό εμπόριο, ώστε αυτές να μειώσουν στο ελάχιστο το κόστος τους, να μεγιστοποιήσουν και να βελτιώσουν την αποδοτικότητά τους. Επιπλέον, οι σχέσεις ανάμεσα στους πολίτες/ πελάτες, τους προμηθευτές και τις επιχειρήσεις καλυτερεύουν και η επικοινωνία γίνεται ευκολότερα.

5. Ψηφιακές Δημόσιες Υπηρεσίες (= digital public services)

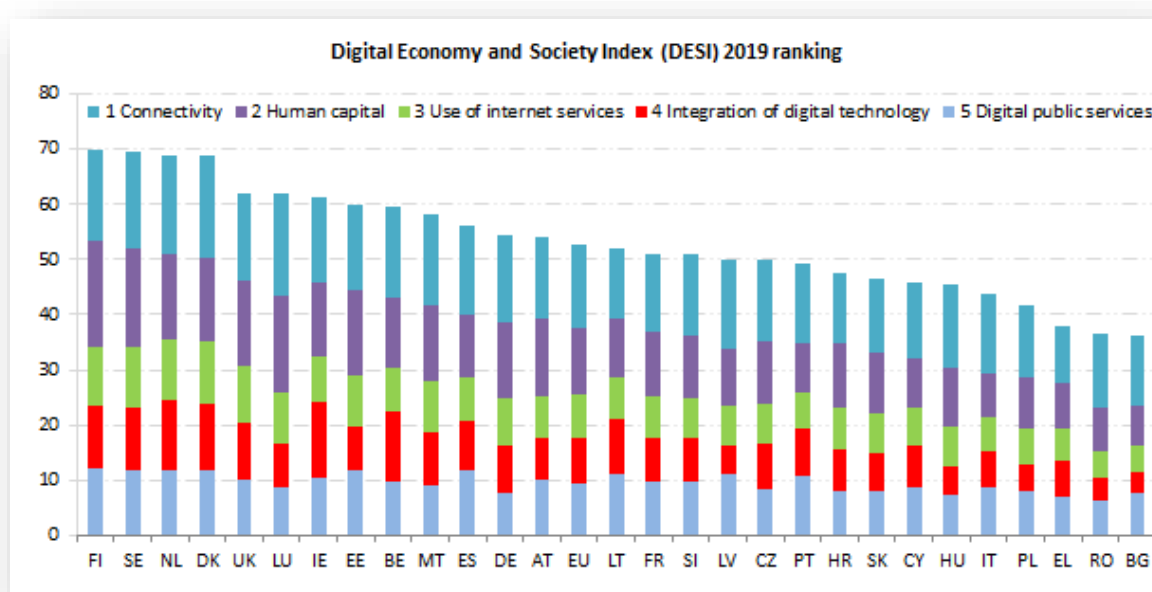
Οι ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες βελτιώνουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα αυτών των υπηρεσιών και από την πλευρά των δημοσίων υπαλλήλων, και από την πλευρά των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι συνηθέστερες ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες είναι η ηλεκτρονική υγεία και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

(Digital Economy and Skills (Unit F.4), 2019)

The five dimensions of the DESI	
1 Connectivity	Fixed broadband, mobile broadband, fast and ultrafast broadband and prices
2 Human capital	Internet user skills and advanced skills
3 Use of internet	Citizens' use of internet services and online transactions
4 Integration of digital technology	Business digitisation and e-commerce
5 Digital public services	e-Government and e-health

Σχήμα 6: Οι 5 διαστάσεις του δείκτη DESI (DG Connect, 2019, σ.2)

Μέσα στα χρόνια, κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει βελτιωθεί στον ψηφιακό τομέα. Για το έτος 2019, οι χώρες με την καλύτερη επίδοση στη ψηφιοποίηση είναι η Φινλανδία, η Σουηδία, οι Κάτω Χώρες και η Δανία. Επίσης, στις επόμενες θέσεις της κατάταξης βρίσκονται το Ηνωμένο Βασίλειο, το Λουξεμβούργο, η Ιρλανδία, η Εσθονία και το Βέλγιο. Στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης των ευρωπαϊκών χωρών, είναι η Ελλάδα στην 26^η θέση, η Ρουμανία στην 27^η θέση και η Βουλγαρία στην 28^η θέση, δηλαδή στην τελευταία θέση (Digital Economy and Skills (Unit F.4), 2019).



Σχήμα 7: DESI για τα 28 κράτη-μέλη της ΕΕ (Digital Economy and Skills (Unit F.4), 2019)

i. Ο δείκτης DESI για την Ελλάδα

Στο σύνολο των 28 ευρωπαϊκών χωρών, η Ελλάδα βρίσκεται στην 26^η θέση με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας για το έτος 2019.

Βέβαια, η Ελλάδα παρουσίασε μία μικρή βελτίωση στο συγκεκριμένο δείκτη. Υπήρξε καλύτερευση στη διάσταση του ανθρώπινου κεφαλαίου λόγω της αύξησης των πτυχιούχων στον τομέα της τεχνολογίας και της αύξησης του ποσοστού των ατόμων με γνώσεις στον τομέα της τεχνολογίας επί της συνολικής απασχόλησης. Επιπλέον, βελτιώθηκαν οι προσφερόμενες δημόσιες υπηρεσίες μέσω ηλεκτρονικών μέσων με αποτέλεσμα να υπάρξει βελτίωση στη διάσταση των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών.

Στη διάσταση της συνδεσιμότητας, η Ελλάδα μεταβαίνει σε σταθερές και κινητές επικοινωνίες ευρυζωνικότητας με αρκετά αργούς ρυθμούς. Μέσα στα χρόνια, διακρίνεται αύξηση στον αριθμό των ατόμων, τα οποία είναι χρήστες του Διαδικτύου και χρησιμοποιούν συχνά ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Στη ζωή των Ελλήνων, έχει εισχωρήσει το Διαδίκτυο και η χρήση των ψηφιακών υπηρεσιών με αποτέλεσμα να παρουσιαστεί αύξηση στις ψηφιακές υπηρεσίες σε σύγκριση με τα προηγούμενα χρόνια.

(Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Greece, 2019)

ii. Ο δείκτης DESI για τη Φινλανδία

Στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, η Φινλανδία βρίσκεται στην 1^η θέση με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας για το έτος 2019.

Αν και στην πρώτη θέση, η Φινλανδία στη διάσταση της συνδεσιμότητας αντιμετωπίζει κάποια προβλήματα στην σταθερή σύνδεση ευρυζωνικότητας λόγω της μη χρήσης από τα νοικοκυριά. Αντίθετα, οι πολίτες της Φινλανδίας χρησιμοποιούν σχεδόν όλοι κινητή σύνδεση με αποτέλεσμα η χώρα να κατακτά την πρώτη θέση σε αυτόν τον τομέα.

Επιπλέον, η συγκεκριμένη χώρα της Ευρώπης βρίσκεται στις υψηλές θέσεις στις διαστάσεις των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών και του ανθρώπινου δυναμικού διότι είναι μία από τις χώρες, οι οποίες είναι πλήρως ψηφιοποιημένες.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι, σε γενικές γραμμές, η Φινλανδία δεν έχει κάποια συγκεκριμένη στρατηγική για την ψηφιοποίηση.

(Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Finland, 2019)

iii. Ο δείκτης DESI για τη Σουηδία

Στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, η Σουηδία βρίσκεται στη 2^η θέση με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας για το έτος 2019.

Η Σουηδία κατέχει τη δεύτερη θέση στις τρεις διαστάσεις του συγκεκριμένου δείκτη, δηλαδή στη Συνδεσιμότητα, στο Ανθρώπινο Κεφάλαιο και στην Ολοκλήρωση της ψηφιακής οικονομίας. Αντίθετα, στις διαστάσεις Χρήση του διαδικτύου και Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, υπήρξε μία μείωση από τα προηγούμενα χρόνια.

Το κράτος έχει ως στόχο να ενσωματώσει την ψηφιοποίηση στον τομέα της εκπαίδευσης και γενικά σε όλους τους τομείς.

Οι περισσότεροι πολίτες της Σουηδίας χρησιμοποιούν σε καθημερινή βάση το Διαδίκτυο, ενώ είναι ελάχιστοι αυτοί, οι οποίοι δεν είναι χρήστες. Με βάση τα δεδομένα, οι Σουηδοί είναι προχωρημένοι στον ψηφιακό τομέα σχετικά με τους πολίτες των άλλων ευρωπαϊκών χωρών, διότι χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για μελέτη και ψυχαγωγία.

Επιπλέον, οι επιχειρήσεις της χώρας είναι πλήρως ψηφιοποιημένες και κάνουν χρήση του ηλεκτρονικού εμπορίου να αυξάνονται οι πωλήσεις τους.

(Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Sweden, 2019)

iv. Ο δείκτης DESI για τη Δανία

Στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, η Δανία βρίσκεται στην 4^η θέση με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας για το έτος 2019.

Η Δανία βελτίωσε όλες τις διαστάσεις του δείκτη DESI μέσα σε αυτό το χρόνο. Ένα μικρό ποσοστό των ατόμων, που ζουν στη Δανία, δεν έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ το Διαδίκτυο. Ενώ, από την άλλη πλευρά, οι επιχειρήσεις είναι πλήρως ψηφιοποιημένες αυξάνοντας τις πωλήσεις τους μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Κατά τα δύο τελευταία χρόνια, η Δανία παρουσίασε τεράστια βελτίωση στον τομέα της ψηφιακής τεχνολογίας.

(Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Denmark, 2019)

v. Ο δείκτης DESI για το Ηνωμένο Βασίλειο

Στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, το Ηνωμένο Βασίλειο βρίσκεται στην 5^η θέση με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας για το έτος 2019.

Το Ηνωμένο Βασίλειο βελτιώθηκε αρκετά μέσα στα χρόνια με αποτέλεσμα να κατέχει σήμερα καλύτερη θέση στην κατάταξη για το δείκτη DESI. Οι Βρετανοί χρησιμοποιούν ως επί το πλείστον το Διαδίκτυο κάνοντας χρήση αρκετών υπηρεσιών ηλεκτρονικά.

Τα δεδομένα για τις διαστάσεις του δείκτη DESI δείχνουν ότι το Ηνωμένο Βασίλειο έχει μία καθυστέρηση στον τομέα της συνδεσιμότητας λόγω της αρχής ευρυζωνικότητας και στον τομέα των ψηφιακών δημοσίων υπηρεσιών σχετικά με τις υπόλοιπες διαστάσεις. Επιπλέον, οι εργαζόμενοι και οι πολίτες φαίνεται ότι κατέχουν σε μεγάλο βαθμό τουλάχιστον

βασικές ψηφιακές γνώσεις και δεξιότητες, αλλά διακρίνεται ένα πρόβλημα στην ανταλλαγή πληροφοριών με ηλεκτρονικά μέσα.

(Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- United Kingdom, 2019)

vi. Ο δείκτης DESI για την Εσθονία

Στο σύνολο των ευρωπαϊκών χωρών, η Εσθονία βρίσκεται στην 8^η θέση με βάση το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας για το έτος 2019.

Η Εσθονία εμφάνισε υψηλές αποδόσεις σε όλες τις διαστάσεις του δείκτη DESI. Στον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών, η Εσθονία κατέχει μία από τις υψηλότερες θέσεις και πιο συγκεκριμένα στον κλάδο της ηλεκτρονικής υγείας.

Επιπλέον, σημείωσε βελτίωση στη διάσταση του ανθρώπινου δυναμικού. Βέβαια, οι επιχειρήσεις της Εσθονίας δείχνουν μία καθυστέρηση κατά την ψηφιοποίηση διότι δεν κάνουν χρήση των δυνατοτήτων της ψηφιακής τεχνολογίας.

(Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Estonia, 2019)

vii. Σύγκριση του Δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας σε επιλεγμένες χώρες

Στους δύο παρακάτω πίνακες, παρουσιάζεται η εξέλιξη του δείκτη DESI και των διαστάσεων του για κάθε μία από τις ευρωπαϊκές χώρες που αναφέρθηκαν παραπάνω και για την Ευρωπαϊκή Ένωση συνολικά για τα έτη 2018 και 2019.

Πίνακας 1: Ο δείκτης DESI για το έτος 2018

Θέση/ Βαθμολογία	Φινλανδία	Σουηδία	Δανία	Ηνωμένο Βασίλειο	Εσθονία	Ελλάδα	Ευρωπαϊκή Ένωση
Συνδεσιμότητα	11/ 57,3	4/ 66,3	3/ 68,1	7/ 60,7	13/ 56,9	28/ 37,4	54,8
Ανθρώπινο κεφάλαιο	1/ 76,1	2/ 69,9	6/ 60,6	5/ 61	7/ 58,3	26/31,9	47,6
Χρήση των υπηρεσιών διαδικτύου από τους πολίτες	5/ 66,2	2/ 71,5	1/ 72,2	6/ 63,8	7/ 59,1	26/ 35,9	50,7
Ολοκλήρωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις	5/ 55,9	6/ 54	4/ 57,4	7/ 48,6	17/ 38,1	22/ 31,5	39,6

επιχειρήσεις							
Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	2/ 78,6	5/ 75,4	3/ 77,4	13/ 60,6	1/ 79,4	28/ 39,5	57,9
Δείκτης DESI	3/ 66,3	1/ 66,9	4/ 66,1	6/ 58,8	7/ 57,2	28/ 34,9	49,8

Πίνακας 2: Ο δείκτης DESI για το έτος 2019

Θέση/ Βαθμολογία	Φινλανδία	Σουηδία	Δανία	Ηνωμένο Βασίλειο	Εσθονία	Ελλάδα	Ευρωπαϊκή Ένωση
Συνδεσιμότητα	5/ 66,1	4/ 70,4	1/ 73,6	10/ 63,6	13/ 62	28/ 41,2	59,3
Ανθρώπινο κεφάλαιο	1/ 77,5	2/ 71,6	7/ 61,5	6/ 61,6	4/ 62,4	25/ 32,7	48
Χρήση των υπηρεσιών διαδικτύου από τους πολίτες	4/ 69,2	3/ 72,4	1/ 74,1	5/ 67,6	7/ 60,7	26/ 39,4	53,4
Ολοκλήρωση της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις	5/ 58,3	6/ 57,3	4/ 61,3	7/ 52	16/ 39,2	22/ 32,8	41,1
Ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες	1/ 79,9	6/ 77,7	5/ 77,8	11/ 67,3	2/ 79,5	27/ 46,9	62,9
Δείκτης DESI	1/ 69,9	2/ 69,5	4/ 68,8	5/ 61,9	8/ 60	26/ 38	52,5

Τα δεδομένα των δύο πινάκων δείχνουν την άνοδο όλων των κρατών από το έτος 2018 στο έτος 2019 σχετικά με το δείκτη ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας.

Χρειάζεται να γίνουν δύο επισημάνσεις σχετικά με δύο χώρες. Η Εσθονία χρειάζεται βελτίωση στον τομέα ολοκλήρωσης της ψηφιακής τεχνολογίας από τις επιχειρήσεις διότι η βαθμολογία σε αυτή τη διάσταση είναι χαμηλότερη από την βαθμολογία της ΕΕ. Επίσης, η Ελλάδα φαίνεται να καθυστερεί σε όλες τις διαστάσεις και στο δείκτη DESI συνολικά. Η χώρα βρίσκεται στις χαμηλότερες θέσεις και επιβάλλεται να κάνει βελτιώσεις άμεσα (European Commission, 2019).

4.4 Δείκτης Ανοικτών Δεδομένων (ODI= Open Data Index)

Η Ευρωπαϊκή Πύλη Δεδομένων (EDP= European Data Portal), μετά το ξεκίνημά της το 2015, αποτελεί το μοναδικό ευρωπαϊκό μέσο, που χρησιμοποιεί ο δημόσιος τομέας για την εύρεση πληροφοριών στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Η EDP στοχεύει στην πιο εύκολη και βελτιωμένη πρόσβαση σε ανοικτά δεδομένα, στην προώθηση ποιοτικότερων ανοικτών δεδομένων και σε επίπεδο χώρας, αλλά και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, και στη μεγιστοποίηση του αντίκτυπου από τη χρήση των ανοικτών δεδομένων. Σε ετήσια βάση, η EDP πραγματοποιεί μία έρευνα στην Ευρώπη για το βαθμό ωριμότητας των ανοικτών δεδομένων και την πρόοδο του κάθε κράτους- μέλους.

Ο βαθμός ωριμότητας των ανοικτών δεδομένων βασίζεται σε δύο βασικούς παράγοντες: ετοιμότητα (= readiness) και ωριμότητα (= maturity) σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο. Η μεθοδολογία για τη μέτρηση του βαθμού ωριμότητας διευρύνεται με τέσσερις διαστάσεις: πολιτική (= policy), πύλη (= portal), αντίκτυπος (= impact) και ποιότητα (= quality).

(European Data Portal, 2019)

Η ωριμότητα χωρίζεται σε τέσσερις κατηγορίες ανάλογα με το βαθμό των χωρών.

1. Αρχάριοι (= Beginners)

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι χώρες, οι οποίες τώρα κάνουν τα πρώτα τους βήματα στα ανοικτά δεδομένα με βάση τις διαστάσεις της πολιτικής και της πύλης.

2. Ακόλουθοι (= Followers)

Σε αυτή την κατηγορία βρίσκονται οι χώρες, που ακολουθούν βασικές στρατηγικές σχετικά με την πολιτική των ανοικτών δεδομένων και η πύλη προσφέρει συγκεκριμένες δυνατότητες.

3. Γρήγοροι ιχνηλάτες (= Fast-trackers)

Σε αυτή την κατηγορία βρίσκονται οι χώρες, οι οποίες έχουν ραγδαία ανάπτυξη στις διαστάσεις της πολιτικής και της πύλης, αλλά ακόμα αντιμετωπίζουν κάποιες δυσκολίες με τα ανοικτά δεδομένα.

4. Ηγέτες- οδηγοί (= Leaders- Trendsetters)

Σε αυτή την κατηγορία ανήκουν οι χώρες, οι οποίες έχουν αναπτύξει κατάλληλες στρατηγικές και δικαίως είναι ηγέτιδες στα ανοικτά δεδομένα.

(Open Data Maturity in Europe 2017, 2017)

Σύμφωνα με την European Data Portal (2019, σ.3), «τα ανοικτά κυβερνητικά δεδομένα αναφέρονται στις πληροφορίες που συλλέγονται, παράγονται ή πληρώνονται από τους

δημοσίους οργανισμούς (που αναφέρονται επίσης ως πληροφορίες του δημόσιου τομέα) και διατίθενται ελεύθερα για επαναχρησιμοποίηση για οποιοδήποτε σκοπό».

Ο Δείκτης Ανοικτών Δεδομένων είναι το μέτρο του βαθμού ωριμότητας των ανοικτών δεδομένων. Ο βαθμός ωριμότητας αναλύεται σε τέσσερις διαστάσεις, οι οποίες αναφέρονται στη συνέχεια:

- **Πολιτική ανοικτών δεδομένων (= Open Data Policy)**

Η πολιτική ανοικτών δεδομένων χρησιμοποιεί συγκεκριμένες στρατηγικές και πολιτικές για την εξέλιξη των ανοικτών δεδομένων σε επίπεδο χώρας. Επιπλέον, η πολιτική ανοικτών δεδομένων διακρίνει δομές διακυβέρνησης και προγράμματα συστηματικής διδασκαλίας για την εκμάθηση και βελτίωση των απαραίτητων γνώσεων των εργαζομένων στον τομέα της πληροφορικής. Οι εργαζόμενοι ασχολούνται με δεδομένα στις δημόσιες υπηρεσίες.

- **Πύλη ανοικτών δεδομένων (= Open Data Portal)**

Η πύλη ανοικτών δεδομένων δίνει έμφαση σε λειτουργίες υψηλού επιπέδου, οι οποίες δίνουν τη δυνατότητα στους χρήστες (έμπειρους ή μη) να εισέλθουν μέσω της εθνικής πύλης στα ανοικτά δεδομένα. Επίσης, η πύλη με τη βοήθεια των διαχειριστών κάνει χρήση συγκεκριμένων εργαλείων παρατήρησης της συμπεριφοράς και των αναγκών των χρηστών, ώστε τα δεδομένα από την παρατήρηση να αξιοποιηθούν για τη βελτίωση των πυλών.

- **Αντίκτυπος ανοικτών δεδομένων (= Open Data Impact)**

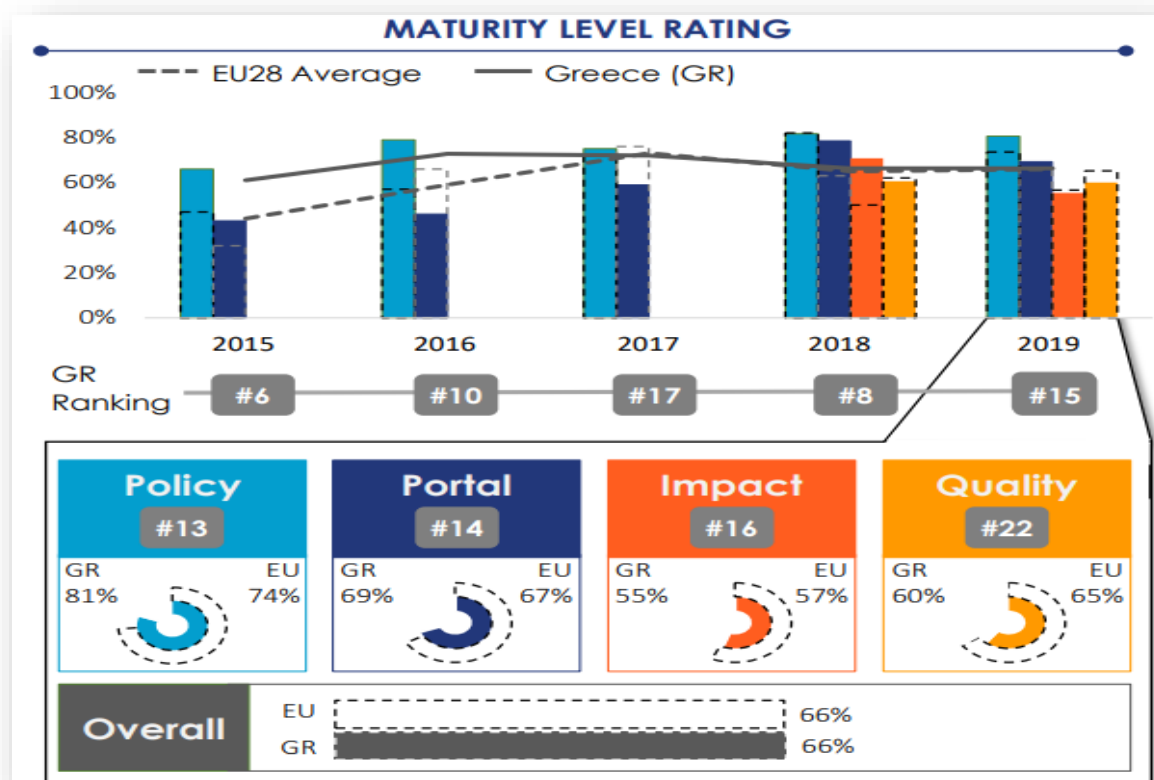
Ο αντίκτυπος των ανοικτών δεδομένων μετρά το βαθμό επαναχρησιμοποίησης των δεδομένων και τις συνέπειες από την επαναχρησιμοποίηση. Συνήθως, οι συνέπειες από τη συνεχή χρήση των ανοικτών δεδομένων είναι εμφανής σε τέσσερις τομείς, οι οποίοι είναι πολιτικός, οικονομικός και περιβαλλοντικός.

- **Ποιότητα ανοικτών δεδομένων (= Open Data Quality)**

Η ποιότητα ανοικτών δεδομένων εστιάζει στις ενέργειες που υλοποιήθηκαν από τους διαχειριστές των πυλών για την προστασία της συγκέντρωσης των μεταδεδομένων. Επιπλέον, οι διαχειριστές των πυλών είναι σε θέση να προωθούν τη δημοσίευση ανοικτών δεδομένων υψηλής ποιότητας.

(European Data Portal, 2019)

i. Ο δείκτης ODI για την Ελλάδα



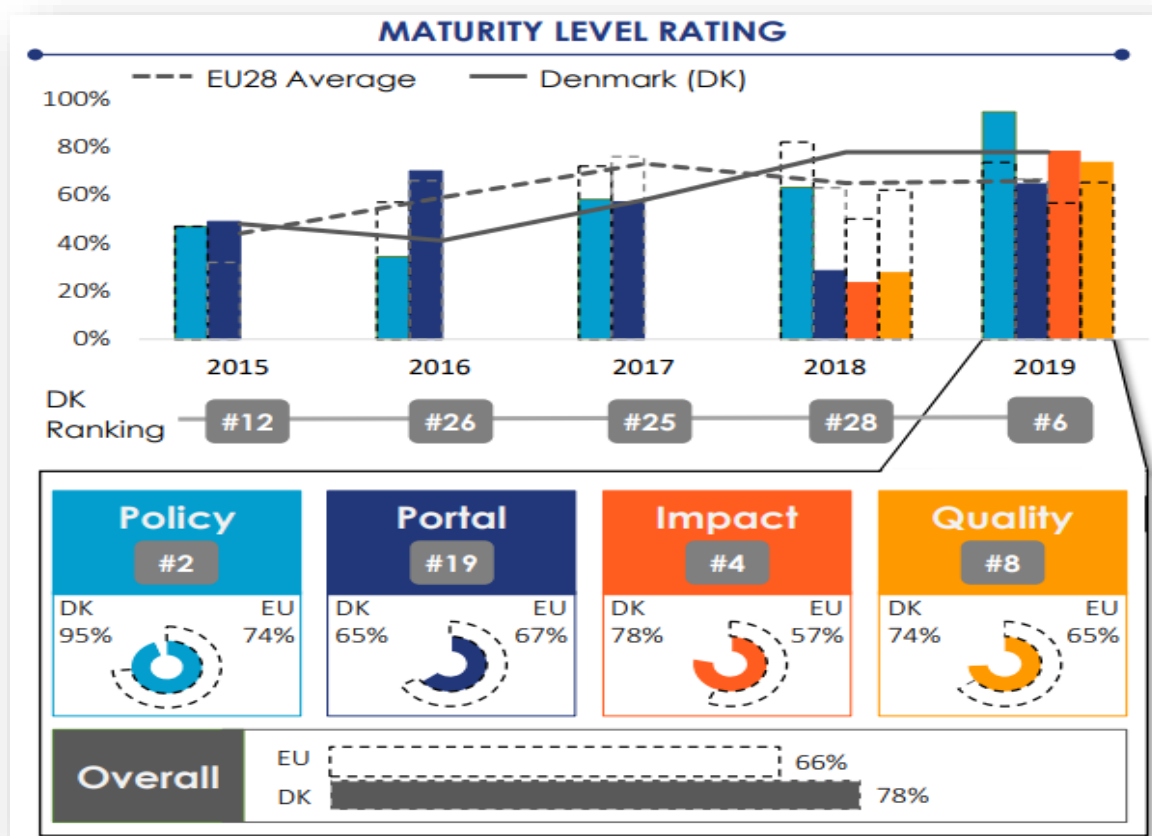
Σχήμα 8: Η βαθμολογία της Ελλάδας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Greece, 2019, σ.2)

Η Ελλάδα βρίσκεται στην 15^η θέση με βάση το δείκτη ανοικτών δεδομένων για το έτος 2019. Από το παραπάνω σχήμα, διακρίνεται ότι το ποσοστό της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης για το δείκτη ODI είναι 66%. Επίσης, όλες οι διαστάσεις του δείκτη χρειάζονται βελτίωση, αλλά μεγαλύτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στις διαστάσεις του αντίκτυπου και της ποιότητας. Η Ελλάδα ανήκει στην κατηγορία «Ακόλουθοι» για τα ανοικτά δεδομένα.

Συγκρίνοντας τα έτη 2018 και 2019 με βάση το δείκτη ODI, εντοπίζεται μια εμφανής πτώση από την 8^η θέση στην 15^η θέση.

(Open data maturity 2019- Greece, 2019)

ii. Ο δείκτης ODI για την Δανία

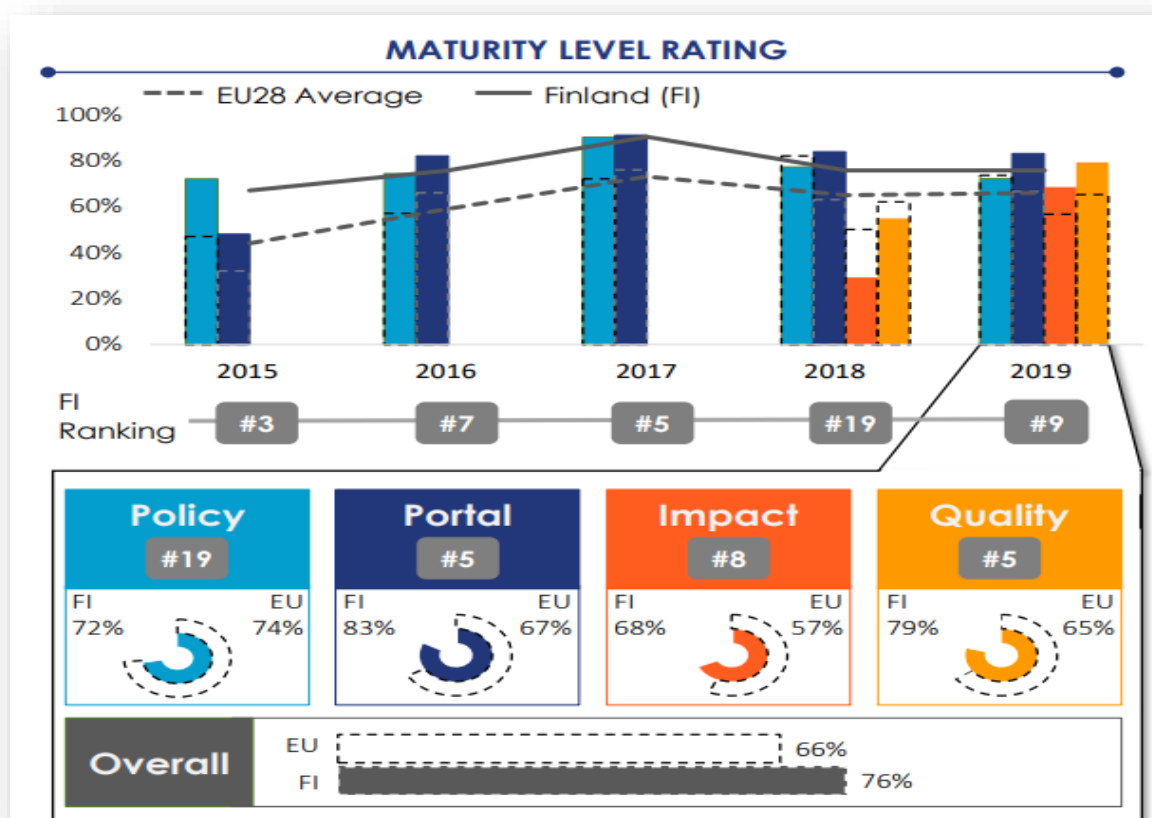


Σχήμα 9: Η βαθμολογία της Δανίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Denmark, 2019, σ.2)

Η Δανία βρίσκεται στην 6^η θέση με βάση το δείκτη ανοικτών δεδομένων για το έτος 2019. Από το παραπάνω σχήμα, διακρίνεται ότι το ποσοστό της Δανίας για το δείκτη ODI είναι 78%. Επίσης, η μόνη διάσταση, η οποία χρειάζεται άμεσα βελτίωση, είναι η διάσταση της πύλης. Η Δανία ανήκει στην κατηγορία «Γρήγοροι ιχνηλάτες» για τα ανοικτά δεδομένα.

Συγκρίνοντας τα έτη 2018 και 2019 με βάση το δείκτη ODI, εντοπίζεται μία εντυπωσιακή άνοδος από την 28^η θέση στην 6^η θέση. (Open data maturity 2019- Denmark, 2019)

iii. Ο δείκτης ODI για την Φινλανδία



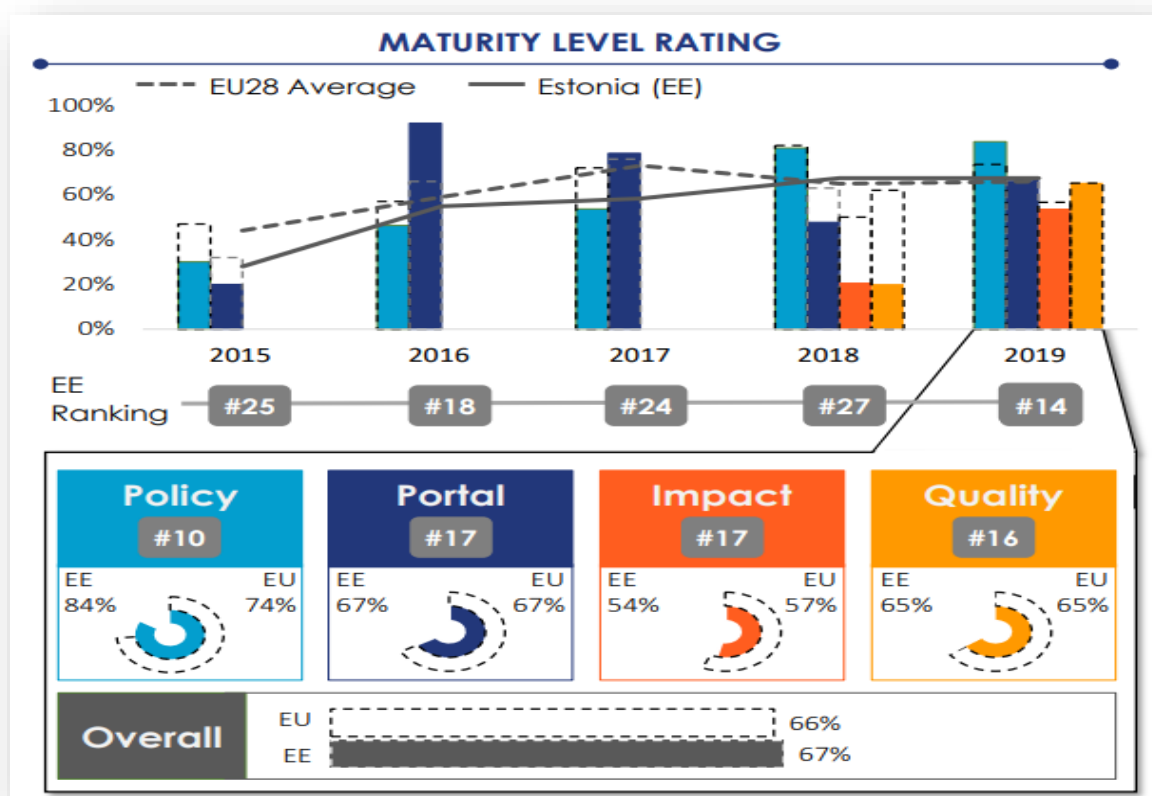
Σχήμα 10: Η βαθμολογία της Φινλανδίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Finland, 2019, σ.2)

Η Φινλανδία βρίσκεται στην 9^η θέση με βάση το δείκτη ανοικτών δεδομένων για το έτος 2019. Από το παραπάνω σχήμα, διακρίνεται ότι το ποσοστό της Φινλανδίας για το δείκτη ODI είναι 76%. Επιπλέον, βελτίωση χρειάζεται μόνο η διάσταση της πολιτικής. Η Φινλανδία ανήκει στην κατηγορία «Γρήγοροι ιχνηλάτες» για τα ανοικτά δεδομένα.

Συγκρίνοντας τα έτη 2018 και 2019 με βάση το δείκτη ODI, εντοπίζεται μία άνοδος από την 19^η θέση στην 9^η θέση.

(Open data maturity 2019- Finland, 2019)

iv. Ο δείκτης ODI για την Εσθονία



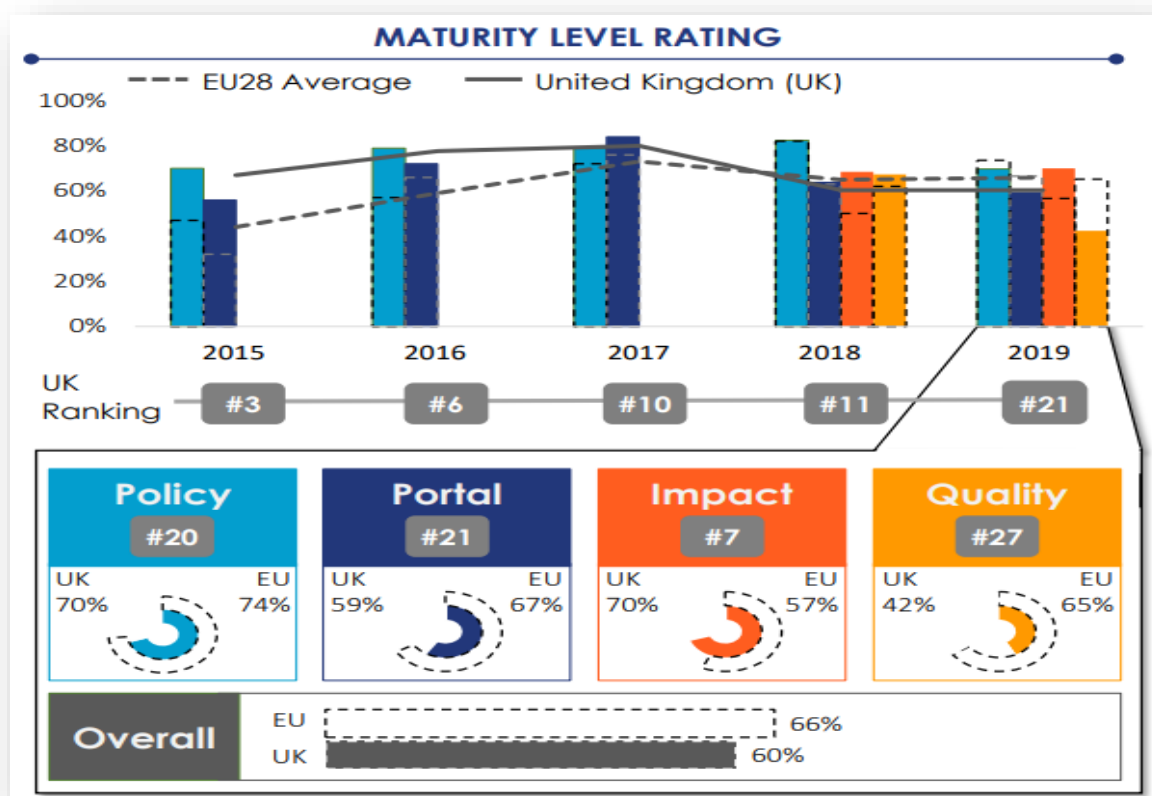
Σχήμα 11: Η βαθμολογία της Εσθονίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Estonia, 2019, σ.2)

Η Εσθονία βρίσκεται στην 14^η θέση με βάση το δείκτη ανοικτών δεδομένων για το έτος 2019. Από το παραπάνω σχήμα, διακρίνεται ότι το ποσοστό της Εσθονίας για το δείκτη ODI είναι 67%. Χρειάζεται να τονιστεί ότι οι διαστάσεις της πύλης, του αντίκτυπου και της ποιότητας πρέπει να βελτιωθούν άμεσα. Η Εσθονία ανήκει στην κατηγορία «Ακόλουθοι» για τα ανοικτά δεδομένα.

Συγκρίνοντας τα έτη 2018 και 2019 με βάση το δείκτη ODI, εντοπίζεται συνολική βελτίωση στο δείκτη με αποτέλεσμα από την 27^η θέση, που βρισκόταν η χώρα την περασμένη χρονιά, να καταλαμβάνει σήμερα την 14^η θέση.

(Open data maturity 2019- Estonia, 2019)

ν. Ο δείκτης ODI για το Ηνωμένο Βασίλειο



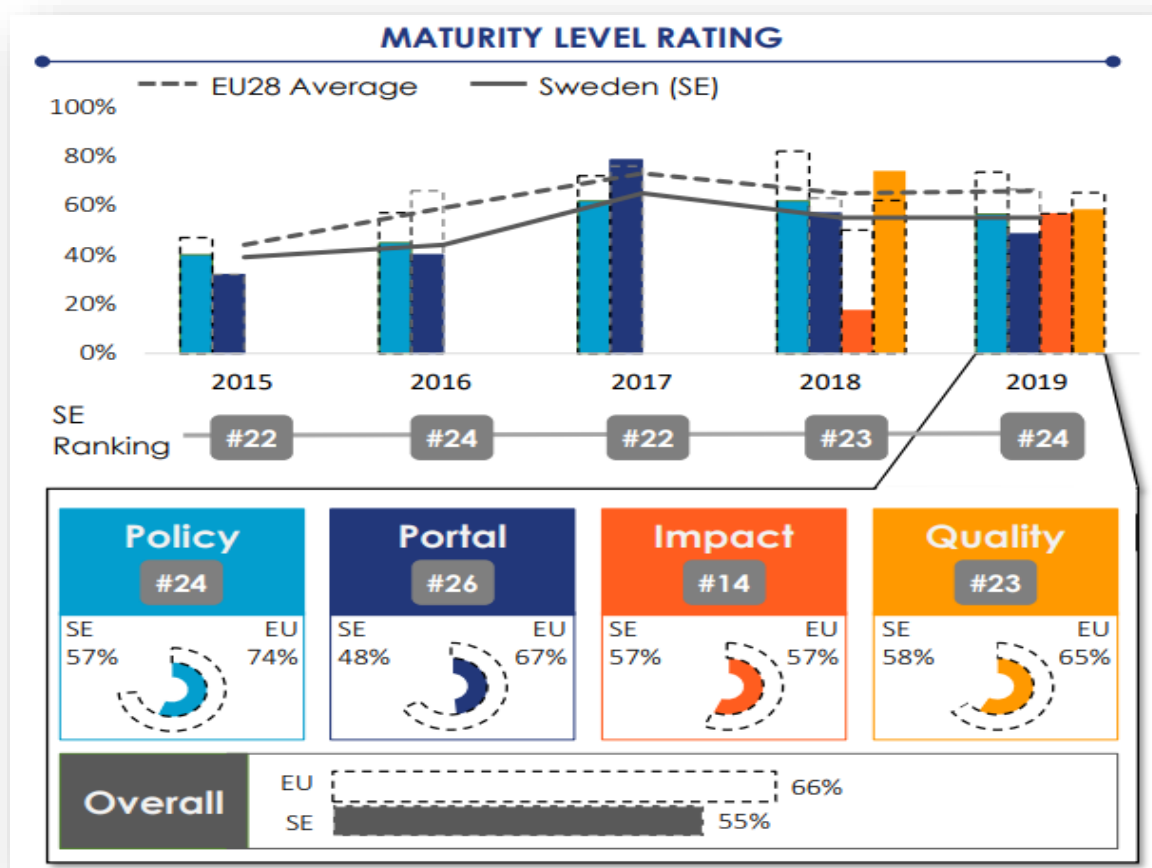
Σχήμα 12: Η βαθμολογία του Ηνωμένου Βασιλείου για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- United Kingdom, 2019, σ.2)

Το Ηνωμένο Βασίλειο βρίσκεται στην 21^η θέση με βάση το δείκτη ανοικτών δεδομένων για το έτος 2019. Από το παραπάνω σχήμα, διακρίνεται ότι το ποσοστό του Ηνωμένου Βασιλείου για το δείκτη ODI είναι 60%. Επίσης, οι διαστάσεις της πολιτικής, της πύλης και της ποιότητας χρειάζονται καλύτερευση. Το Ηνωμένο Βασίλειο ανήκει στην κατηγορία «Ακόλουθοι» για τα ανοικτά δεδομένα.

Συγκρίνοντας τα έτη 2018 και 2019 με βάση το δείκτη ODI, εντοπίζεται μία πτώση δέκα θέσεων από την 11^η θέση στην 21^η θέση.

(Open data maturity 2019- United Kingdom, 2019)

vi. Ο δείκτης ODI για τη Σουηδία



Σχήμα 13: Η βαθμολογία της Σουηδίας για όλες τις διαστάσεις του δείκτη ODI (Open data maturity 2019- Sweden, 2019, σ.2)

Η Σουηδία βρίσκεται στην 24^η θέση με βάση το δείκτη ανοικτών δεδομένων για το έτος 2019. Από το παραπάνω σχήμα, διακρίνεται ότι το ποσοστό της Σουηδίας για το δείκτη ODI είναι 55%. Επιπρόσθετα, όλες οι διαστάσεις του δείκτη χρειάζονται βελτίωση, και ιδιαίτερα οι τρεις διαστάσεις από αυτές, οι οποίες είναι η πολιτική, η πύλη και η ποιότητα. Η Σουηδία ανήκει στην κατηγορία «Ακόλουθοι» για τα ανοικτά δεδομένα.

Συγκρίνοντας τα έτη 2018 και 2019 με βάση το δείκτη ODI, εντοπίζεται μία μικρή πτώση από την 23^η θέση στην 24^η θέση.

(Open data maturity 2019- Sweden, 2019)

4.5 Σύνοψη

Από τη διερεύνηση και μελέτη των δεικτών μέτρησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στο παρόν κεφάλαιο, φαίνεται ότι οι χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσπαθούν συνεχώς να βελτιώσουν την αποδοτικότητα των ηλεκτρονικών τους υπηρεσιών.

Παράλληλα, καθίσταται σαφές ότι η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση αποτελεί ένα κράμα πολλών διαφορετικών παραγόντων, οι οποίοι μπορούν να προσμετρηθούν με την αξιοποίηση των κατάλληλων εργαλείων και να συμβάλλουν στην εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων. Βέβαια, προκύπτει ότι σε κάποιες περιπτώσεις, οι δείκτες δίνουν στοιχεία για τη δυναμική μιας χώρας και όχι για το βαθμό υλοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι κάποιοι δείκτες προσμετρούν τις προϋποθέσεις ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και όχι την πραγματική κατάσταση. Εντούτοις, από τη συγκριτική παρουσίαση των δεικτών, προκύπτει ότι η ελληνική ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν θεωρείται ιδιαίτερα αποδοτική σε σχέση με άλλες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Κεφάλαιο 5: Υποδομές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για Επιλεγμένες Ευρωπαϊκές Χώρες

5.1 Εισαγωγή

Στο παρόν κεφάλαιο γίνεται αναφορά στις βασικότερες υποδομές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάποιες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πιο συγκεκριμένα, επιλέχθηκε η Ελλάδα, η Εσθονία, η Δανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Σουηδία και η Φινλανδία και καταγράφονται οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες που είναι διαθέσιμες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, προκειμένου να διεκπεραιώνουν τις φορολογικές και τις διοικητικές τους υποθέσεις, να ενημερώνονται από το κράτος, να συμμετέχουν στις πολιτικές αποφάσεις, να λαμβάνουν πιστοποιητικά από διάφορους φορείς και γενικότερα να συντελούν κάθε συναλλαγή με τον δημόσιο τομέα.

5.2 Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Ελλάδας

i. TAXISnet

Το taxisnet (<https://www.gsis.gr/>) είναι μια διαδικτυακή πύλη σχετική με τη φορολογία, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να πραγματοποιούν συναλλαγές με τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης. Ο βασικός στόχος της πλατφόρμας taxisnet είναι η σωστή και αποτελεσματική εκμετάλλευση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, ώστε οι υφιστάμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες να είναι εύχρηστες και φιλικές προς τον εκάστοτε χρήστη χωρίς απαραίτητα τη βοήθεια κάποιου λογιστή. Για να εισέλθουν στην διαδικτυακή πλατφόρμα, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις κατέχουν προσωπικούς κωδικούς. Οι εργασίες, που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω της συγκεκριμένης πύλης, είναι η υποβολή εντύπων φόρου εισοδήματος και φόρου προστιθέμενης αξίας (= ΦΠΑ) με εξόφληση μέσω τραπεζικών ιδρυμάτων. Επίσης, λαμβάνονται διάφορες πληροφορίες και πιστοποιητικά σε ηλεκτρονική μορφή. Κάποιες από τις πιο γνωστές ηλεκτρονικές υπηρεσίες της συγκεκριμένης πλατφόρμας είναι οι παρακάτω:

- e- Παράβολο
- Δήλωση E9/ ENΦΙΑ
- Μισθωτήρια Ακινήτων
- Υποβολή δήλωσης «ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ»
- Φορολογία Πολιτών/ Επιχειρήσεων
- Οχήματα- Τέλη Κυκλοφορίας

- Εξωδικαστικός Μηχανισμός
- e- Δημοπρασίες Αιγιαλών
- Διάφορα επιδόματα

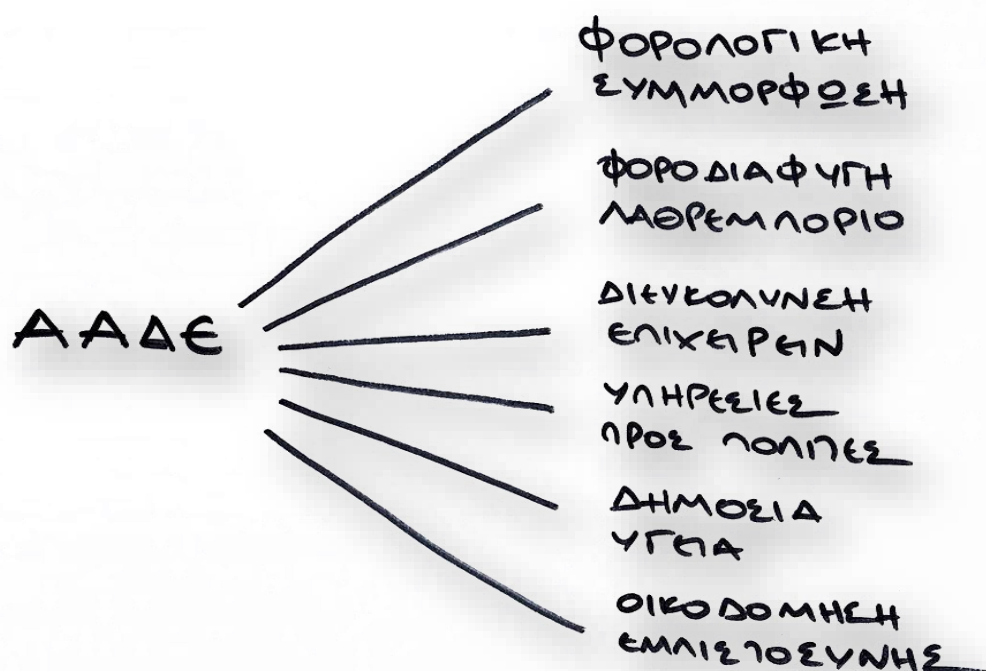
(Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, 2018- 2019· Λαζακίδου, 2016, σ.83- 88· Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)

ii. AADE portal

Η AADE ή αλλιώς Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (<https://www.aade.gr/>) είναι μία διαδικτυακή πύλη, η οποία κατασκευάστηκε για να αντικαταστήσει τη Γενική Γραμματεία Δημοσίων Εσόδων. Η διαδικτυακή πλατφόρμα προσφέρει και υποστηρίζει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιους φορείς. Ο σκοπός αυτής της πύλης είναι η εξάλειψη της γραφειοκρατίας, η ευκολία στη διεξαγωγή συναλλαγών και διαδικασιών, και η επίτευξη της φορολογικής δικαιοσύνης και διαφάνειας. Η κύρια αρμοδιότητα της AADE είναι η συστηματική παρατήρηση και η λεπτομερής εξέταση του καθορισμού και της είσπραξης των δημοσίων εσόδων από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι τέσσερις μεγάλες κατηγορίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που παρέχονται μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας της Ανεξάρτητης Αρχής, είναι οι κάτωθι:

- Έναρξη Επιχειρηματικής Δραστηριότητας,
- Φορολογικές Υποχρεώσεις Αγροτών,
- Αγορά Ακινήτου και
- Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος Μισθωτών- Συνταξιούχων.

(AADE Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, 2017· Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)



Σχήμα 14: Στόχοι της Ανεξάρτητης Αρχής Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων, Λογότυπο Αρχής, 2017)

iii. ERMIS

Η ERMIS (<http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/>) είναι η κεντρική διαδικτυακή πύλη δημόσιας διοίκησης, η οποία προσφέρει ολοκληρωμένες και ασφαλείς ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις εισέρχονται με τους προσωπικούς τους κωδικούς και έχουν τη δυνατότητα να ενημερωθούν για τις συναλλαγές τους με τους κρατικούς φορείς. Η πύλη ERMIS λειτουργεί με απόλυτη ασφάλεια και ανταλλάζει πληροφορίες με άλλους δημόσιους φορείς προωθώντας τη διαλειτουργικότητα. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ermis παρέχονται στους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω ηλεκτρονικής αίτησης. Κάποιες από τις υπηρεσίες χρειάζονται συγκεκριμένο χρονικό διάστημα για να υλοποιηθούν, αλλά υπάρχουν και τρεις υπηρεσίες, οι οποίες χορηγούν άμεσα βεβαιώσεις και πιστοποιητικά στους ενδιαφερόμενους μέσω της πύλης με δυνατότητα αποθήκευσης και εκτύπωσης. Οι άμεσα παρεχόμενες υπηρεσίες από το Εθνικό Δημοτολόγιο είναι οι παρακάτω:

- Χορήγηση Βεβαίωσης Γέννησης,
- Χορήγηση Βεβαίωσης Ιθαγένειας και
- Χορήγηση Βεβαίωσης Οικογενειακής Κατάστασης.

(Ermis, δεν υπάρχει ημερομηνία: Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)

iv. Diavgeia

Η Diavgeia ή το Πρόγραμμα Διαύγεια (<https://diavgeia.gov.gr/>) δημιουργήθηκε σύμφωνα με το νόμο 3861/2010 τον Οκτώβριο του 2010. Ο συγκεκριμένος νόμος έχει καθορίσει τα όργανα που είναι υποχρεωμένα να δημοσιεύουν πράξεις και αποφάσεις στο συγκεκριμένο ιστότοπο. Τα όργανα είναι οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ) Α΄ και Β΄ βαθμού και λοιπά όργανα, τα οποία ανήκουν στο δημόσιο τομέα. Πρέπει να τονιστεί ότι καμία απόφαση δεν θα υλοποιηθεί, αν δεν γίνει δημοσίευση στη διαδικτυακή πύλη και δεν λάβει έναν κωδικό, ο οποίος ονομάζεται ΑΔΑ (= Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης) και είναι μοναδικός για κάθε απόφαση. Ο στόχος της διαδικτυακής πύλης Διαύγεια είναι να προωθήσει τη διαφάνεια και να δημοσιεύσει τις κυβερνητικές αποφάσεις προς ενημέρωση των πολιτών. (Διαύγεια, 2014· Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2011· Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)

v. Γενικό Εμπορικό Μητρώο (= Γ.Ε.ΜΗ.)

Το ΓΕΜΗ (<http://www.businessportal.gr/>) είναι το εθνικό εμπορικό μητρώο, στο οποίο ανήκουν οι επιχειρήσεις όλων των νομικών μορφών. Ο στόχος του ΓΕΜΗ είναι η Ελλάδα να εκσυγχρονιστεί και να προβεί σε μία τεράστια αλλαγή, που σχετίζεται με την απλοποίηση των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις. Οι υπηρεσίες του Εμπορικού Μητρώου σταματούν να υλοποιούνται χειρόγραφα και πλέον προσφέρονται μέσω της διαδικτυακής πλατφόρμας του ΓΕΜΗ. Σήμερα, οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να εγγραφούν ηλεκτρονικά συμπληρώνοντας την αίτηση εγγραφής και να εκδώσουν βεβαιώσεις ανά πάσα στιγμή μέσω της ηλεκτρονικής υπηρεσίας πιστοποιητικών. Επίσης, οι υπεύθυνοι του ΓΕΜΗ έχουν δικαίωμα να παρατηρούν συστηματικά τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων και να καταγράφουν τις αλλαγές που βιώνουν, ώστε να υπάρχει ένα αρχείο με τις μεταβολές της κάθε επιχείρησης μέσα στα χρόνια.

(Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων, 2020· Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)

vi. ΑΜΚΑ (= Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης)

Ο ΑΜΚΑ είναι ένα αναγνωριστικό για κάθε πολίτη της Ελλάδας ανεξαρτήτως της ιδιότητας του (εργαζόμενος, προστατευόμενο μέλος, συνταξιούχος). Αυτό το αναγνωριστικό είναι μοναδικό για κάθε άτομο και σχετίζεται με τους τομείς της εργασίας, της περίθαλψης, της ασφάλισης και της συνταξιοδότησης. Χρησιμοποιώντας τον ΑΜΚΑ, οι πολίτες μπορούν να πραγματοποιήσουν εύκολα και γρήγορα συναλλαγές με δημόσιους φορείς. Οι πολίτες προμηθεύονται το επικυρωμένο έγγραφο που αναγράφει τον ΑΜΚΑ από όλα τα ΚΕΠ (= Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) της χώρας και από συγκεκριμένα γραφεία στο εκάστοτε

ασφαλιστικό ταμείο. Υπάρχει μία διαδικτυακή πλατφόρμα (<https://www.amka.gr/index.html>), στην οποία όλοι οι πολίτες έχουν καταγραφεί ηλεκτρονικά και κατέχουν έναν Αριθμό Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης.

(Λαζακίδου, 2016, σ.96- 97· ΑΜΚΑ, δεν υπάρχει ημερομηνία· Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)

vii. Ανοικτή Διακυβέρνηση (opengov)

Η Ανοικτή Διακυβέρνηση (<http://www.opengov.gr/home/>) είναι διαδικτυακή πύλη, η οποία λειτουργεί σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών για ενημέρωση και ενεργή παρουσία με σκοπό τη διαμόρφωση των κυβερνητικών αποφάσεων. Οι εργασίες, που πραγματοποιούνται μέσω της συγκεκριμένης πύλης, είναι η ανακοίνωση προσλήψεων και η υποβολή αιτήσεων για τις θέσεις εργασίας, η δημοσίευση δημόσιων εγγράφων που δίνεται η δυνατότητα σχολιασμού στους πολίτες, και η συγκέντρωση καινοτόμων ιδεών για την αντιμετώπιση δυσκολιών στην πύλη.

(Κέφης, 2014, σ.151· Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019)

viii. e-ΚΕΠ

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι δημόσιοι οργανισμοί, τα οποία δημιουργήθηκαν για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι πολίτες είναι αναγκασμένοι να μεταβούν στα ΚΕΠ για να τακτοποιήσουν τις υποθέσεις τους, το οποίο συνήθως είναι χρονοβόρο λόγω του ότι υπάρχει μεγάλη αναμονή μέχρι να εξυπηρετηθούν. Για αυτό το λόγο, το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε συνεργασία με την διαδικτυακή πύλη ΕΡΜΗΣ δημιούργησαν έναν ιστότοπο ονομαζόμενο e-ΚΕΠ (<https://ekp.ermis.gov.gr>) με σκοπό οι πολίτες και οι επιχειρήσεις να εισέρχονται σε αυτόν για να πληροφορηθούν για τις δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης, οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να κάνουν αίτηση για οποιοδήποτε πιστοποιητικό χρειάζεται και αυτό αποστέλλεται ηλεκτρονικά.

(Digital Government Factsheet 2019- Greece, 2019· Λαζακίδου, 2016, σ.88)

ix. Gov.gr

Το gov.gr (<https://www.gov.gr/>) είναι μια διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία τέθηκε σε λειτουργία πρόσφατα. Η συγκεκριμένη πύλη κατασκευάστηκε σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων και έχει προβεί σε καταγραφή όλων των διαδικτυακών υπηρεσιών, που προσφέρονται από το δημόσιο τομέα. Οι κατηγορίες των υπηρεσιών είναι οι ακόλουθες έντεκα:

- Γεωργία και Κτηνοτροφία,

- Δικαιοσύνη,
- Εκπαίδευση,
- Επιχειρηματική Δραστηριότητα,
- Εργασία και Ασφάλιση,
- Οικογένεια,
- Περιουσία και Φορολογία,
- Πολίτης και Καθημερινότητα,
- Πολιτισμός, Αθλητισμός και Τουρισμός,
- Στράτευση και
- Υγεία και Πρόνοια.

Η ομαδοποίηση των υπηρεσιών στις κατηγορίες έχει πραγματοποιηθεί σύμφωνα με το είδος της κάθε υπηρεσίας για τη διευκόλυνση και καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών/επιχειρήσεων. Επίσης, το gov.gr σε συνεργασία με τους πολίτες έχει ως στόχο τις συνεχείς βελτιώσεις με βάση τις επιθυμίες και τις προτάσεις των πολιτών. Συμπερασματικά, το gov.gr είναι η μοναδική διαδικτυακή πλατφόρμα, στην οποία οι πολίτες και οι επιχειρήσεις βρίσκουν συγκεντρωμένες όλες τις δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (govgr, 2020).

5.3 Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές επιλεγμένων ευρωπαϊκών χωρών

Σε αυτό το υποκεφάλαιο, θα γνωρίσουμε καλύτερα τις ηλεκτρονικές υποδομές επιλεγμένων ευρωπαϊκών χωρών, οι οποίες είναι παρόμοιες με αυτές που κατέχει η Ελλάδα. Ο σκοπός αυτών των υπηρεσιών είναι η ευκολότερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων από τους κρατικούς φορείς κάθε ευρωπαϊκής χώρας μέσω διαδικτυακών πλατφόρμων.

i. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Εσθονίας

eesti.ee- Πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης eesti.ee παρέχει πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες από κρατικούς οργανισμούς. Η είσοδος στην πύλη διαφέρει ανάλογα με το είδος του χρήστη, ο οποίος μπορεί να είναι πολίτης, επιχείρηση ή δημόσιος υπάλληλος. Οι χρήστες, κάνοντας χρήση της κάρτας eID, μπορούν να εισέλθουν στην πύλη, να ελέγξουν τα προσωπικά τους στοιχεία, να κάνουν συναλλαγές με τους κρατικούς φορείς, να συμπληρώσουν έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή, να τα υπογράψουν με την ψηφιακή υπογραφή και να λαμβάνουν ειδοποιήσεις από το κράτος μέσω μηνύματος ή email.

Open Data Portal

Το Open Data Portal είναι μία ανοιχτή πύλη δεδομένων για την εύρεση, επαναχρησιμοποίηση και αναδιανομή των δεδομένων του δημοσίου τομέα για οποιοδήποτε σκοπό.

Electronic ID card

Η ηλεκτρονική ταυτότητα είναι υποχρεωτική για όλους τους κατοίκους της Εσθονίας. Με τη χρήση της ηλεκτρονικής ταυτότητας, οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να ταυτοποιήσουν τα στοιχεία τους, να ταξιδέψουν στην Ευρώπη με την επίδειξη της, να λάβουν μέρος σε ηλεκτρονικές ψηφοφορίες, να ιδρύσουν μία νέα επιχείρηση, να ελέγξουν τις τραπεζικές συναλλαγές τους και το ιατρικό ιστορικό τους. Επίσης, οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν την ψηφιακή υπογραφή νόμιμα για οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία. Σημαντικό είναι να τονιστεί ότι η ηλεκτρονική ταυτότητα χρειάζεται ανανέωση κάθε πέντε χρόνια.

(Digital Government Factsheet 2019- Estonia, 2019)

ii. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Δανίας

Borger.dk- Πύλη πολιτών

Η Borger.dk είναι διαδικτυακή πύλη για τους πολίτες, η οποία παρέχει μέσω του δημοσίου τομέα, πληροφορίες (γενικές και προσωπικές) και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση των πολιτών. Στη συγκεκριμένη πύλη, ο πολίτης έχει την προσωπική του σελίδα, με την οποία έχει πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες των κυβερνητικών φορέων.

Virk.dk- Επιχειρησιακή πύλη

Η Virk.dk είναι διαδικτυακή πύλη για τις επιχειρήσεις, η οποία έχει συγκεντρώσει όλες τις δημόσιες υπηρεσίες που είναι χρήσιμες στις επιχειρήσεις και τις υποχρεώσεις τους. Επίσης, η επιχειρησιακή πύλη διαθέτει πληροφορίες για την ίδρυση και την ανάπτυξη νέων επιχειρήσεων. Ο στόχος αυτής της πύλης είναι η διευκόλυνση και η εξοικονόμηση του χρόνου και κόστους όλων των επιχειρήσεων.

NemID- Ψηφιακή υπογραφή

Οι πολίτες χρησιμοποιούν την ψηφιακή υπογραφή NemID ώστε να εισέρχονται ευκολότερα και με μεγαλύτερη ασφάλεια σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου και του τραπεζικού τομέα. Η είσοδος στην εκάστοτε πλατφόρμα γίνεται με τους προσωπικούς κωδικούς του κάθε πολίτη ή επιχείρησης. Οι κωδικοί είναι ταυτοποιημένοι για κάθε χρήστη.

ePassports- Ηλεκτρονικά διαβατήρια

Η δανέζικη αστυνομία εκδίδει ηλεκτρονικά διαβατήρια κάνοντας χρήση εξειδικευμένου συστήματος. Μέσω του συστήματος, συλλέγονται οι πληροφορίες της ταυτότητας και η φωτογραφία σε ψηφιακή μορφή των πολιτών.

eInvoicing- Ηλεκτρονική τιμολόγηση

Στη Δανία, οι επιχειρήσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα να στέλνουν διαδικτυακά τα τιμολόγια σε ηλεκτρονική μορφή χρησιμοποιώντας την πλατφόρμα NemHandel, η οποία λειτουργεί με ασφάλεια και αξιοπιστία.

Digitaliser.dk

Το Digitaliser.dk είναι μία βάση πληροφοριών για τη διευκόλυνση του δημοσίου και του ιδιωτικού τομέα στην ανταλλαγή τους. Είναι βασικό εργαλείο για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα με σκοπό την ανταλλαγή και επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών.

(Digital Government Factsheet 2019- Denmark, 2019)

iii. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές του Ηνωμένου Βασιλείου

GOV.UK

Το GOV.UK είναι ένας ιστότοπος, ο οποίος έχει συγκεντρωμένες όλες τις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις του Ηνωμένου Βασιλείου.

Digital Marketplace

Το Digital Marketplace είναι ένας ιστότοπος, ο οποίος συνδέει τους δημόσιους οργανισμούς με τις επιχειρήσεις για την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών. Το Digital Marketplace προωθεί όλες τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους να εργαστούν στον δημόσιο τομέα με συμβάσεις ή ως προμηθευτές για την προσφορά ικανοποιητικών υπηρεσιών στους χρήστες.

GOV.UK Verify

Το GOV.UK Verify είναι ένας ακίνδυνος και ασφαλής τρόπος να γίνονται συναλλαγές ηλεκτρονικά μεταξύ των πολιτών και των κρατικών οργανισμών. Οι πολίτες δημιουργούν ένα λογαριασμό επαλήθευσης για να προστατεύσουν την ταυτότητά τους και να εισέρχονται σε 17 κρατικές υπηρεσίες, οι οποίες προσφέρονται διαδικτυακά.

GOV.UK Pay

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Μελέτη Ικανοποίησης Πολιτών από τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες του ΑΣΕΠ

Το GOV.UK Pay είναι ένα σύστημα, το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να πραγματοποιούν διαδικτυακές πληρωμές προς το δημόσιο τομέα εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια.

GOV.UK Notify

Το GOV.UK Notify είναι ένα σύστημα, το οποίο χρησιμοποιείται από τους κυβερνητικούς υπαλλήλους σε 166 υπηρεσίες για την ειδοποίηση των πολιτών μέσω μηνυμάτων, emails ή επιστολών.

Data.gov.uk

Το Data.gov.uk είναι μία υπηρεσία καταλόγου, η οποία παρέχει ανοιχτά δεδομένα για την κυβέρνηση στους πολίτες.

Find Open Data

Η Find Open Data είναι μία υπηρεσία ανταλλαγής δεδομένων για τη διευκόλυνση των πολιτών. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα εύρεσης και χρήσης ανοικτών κρατικών δεδομένων, τα οποία υποστηρίζονται από κρατικές υπηρεσίες.

Justice.gov.uk

Το Justice.gov.uk είναι ένα ηλεκτρονικό σύστημα δικαιοσύνης, το οποίο συλλέγει πληροφορίες από διάφορους δικαστικούς φορείς και διαχειρίζεται δικαστικές υποθέσεις. Επίσης, παρέχει πληροφορίες για τη διοίκηση και τη ρύθμιση του συστήματος δικαιοσύνης.

(Digital Government Factsheet 2019- The United Kingdom, 2019)

iv. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Σουηδίας

verksamt.se

Το verksamt.se είναι μία σουηδική διαδικτυακή πύλη, η οποία συνδέει τις επιχειρήσεις με τους κρατικούς οργανισμούς. Αυτή η πύλη προσφέρει κάποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η εγγραφή των επιχειρήσεων και οι υπηρεσίες φορολογίας. Επίσης, το verksamt.se προσφέρει στις επιχειρήσεις οδηγίες για την ίδρυση και την ανάπτυξη μιας νέας επιχείρησης.

oppnadata.se

Η oppnadata.se είναι μία διαδικτυακή πύλη ανοικτών δεδομένων για τη χρήση πληροφοριών από το δημόσιο τομέα.

(Digital Government Factsheet 2019- Sweden, 2019)

v. Οι Ηλεκτρονικές Υποδομές της Φινλανδίας

Suomi.fi

Η Suomi.fi είναι μία διαδικτυακή υπηρεσία, η οποία προσφέρεται σε πολίτες, επιχειρήσεις, δημοσίους υπαλλήλους και οργανισμούς. Η υπηρεσία συγκεντρώνει αρκετές ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε μία μόνο διεύθυνση για διευκόλυνση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Κάποιες από τις υπηρεσίες, που παρέχει, είναι ηλεκτρονικές πληρωμές προς το κράτος με ασφάλεια, ηλεκτρονικά δημόσια μητρώα με δυνατότητα ελέγχου της ορθότητας των στοιχείων για κάθε πολίτη ή επιχείρηση, ηλεκτρονική επικοινωνία ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες ή τις επιχειρήσεις, ηλεκτρονική εξουσιοδότηση από πολίτες ή επιχειρήσεις σε κάποιον άλλο, ηλεκτρονικός κατάλογος δεδομένων για την παροχή δημοσίων πληροφοριών σε πολίτες και επιχειρήσεις.

Demokratia.fi

Η Demokratia.fi είναι μία διαδικτυακή πύλη, η οποία διαθέτει συγκεντρωμένες πληροφορίες για τη δημοκρατία και παρέχει στους πολίτες όλες τις διαδικτυακές υπηρεσίες της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Opendata.fi

Το Opendata.fi είναι μία υπηρεσία ανοικτών δεδομένων. Η υπηρεσία δίνει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να χρησιμοποιήσουν δημόσια ανοικτά δεδομένα, εργαλεία διαλειτουργικότητας και οδηγούς.

Job Market Finland

Η Job Market Finland είναι μία διαδικτυακή υπηρεσία για την εύρεση απασχόλησης από δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς και πληροφόρηση για την αγορά εργασίας.

eInvoicing

Υπάρχουν δύο διαδικτυακές πλατφόρμες για την ηλεκτρονική αποστολή τιμολογίων στο κράτος, οι οποίες είναι οι Basware Supplier και Post Network Service.

Suomi.fi: Maksut

Το Suomi.fi: Maksut είναι μία διαδικτυακή υπηρεσία για ηλεκτρονικές πληρωμές προς το φινλανδικό κράτος.

(Digital Government Factsheet 2019- Finland, 2019)

5.4 Σύνοψη

Το περιεχόμενο του πέμπτου κεφαλαίου εστιάζει στην παρουσίαση των βασικότερων ηλεκτρονικών υποδομών που έχουν αναπτυχθεί και λειτουργούν σε εφτά χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μεταξύ αυτών και στην Ελλάδα. Από τη διερεύνηση των υποδομών αυτών προκύπτει ότι κάθε χώρα έχει έναν ικανοποιητικό αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι οποίες καλύπτουν ένα σημαντικό εύρος υπηρεσιών προς τους πολίτες, ενώ παράλληλα διευκολύνουν τις συναλλαγές τους με πολλούς φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Κεφάλαιο 6: Μεθοδολογία και Παρουσίαση των Αποτελεσμάτων της Έρευνας

6.1 Εισαγωγή

Η συγκεκριμένη διπλωματική εργασία έχει ως στόχο τη δημιουργία ενός πιλοτικού ερωτηματολογίου για την αξιολόγηση και τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ και την εύρεση των δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι πολίτες κατά τη χρήση τους. Στη συνέχεια του παρόντος κεφαλαίου αναλύονται τα δεδομένα, που συλλέχθηκαν μέσω του ερωτηματολογίου.

6.2 Η ταυτότητα της έρευνας

Για την εκπόνηση της παρούσης έρευνας προτιμήθηκε η ποσοτική έρευνα και χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, το οποίο στάλθηκε μέσω ηλεκτρονικής πλατφόρμας σε 12 άτομα. Για την ολοκλήρωση της συλλογής δεδομένων υιοθετήθηκε η επιλογή διάθεσης ηλεκτρονικού ερωτηματολογίου, το οποίο κατασκευάστηκε στην εφαρμογή Forms της Google. Η επιλογή των ατόμων έγινε με τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ. Η περίοδος κατά την οποία υλοποιήθηκε η έρευνα υπήρξε από τις 31 Μαρτίου έως τις 3 Απριλίου του 2020. Όλοι οι συμμετέχοντες ήταν Έλληνες πολίτες, η επιλογή του δείγματος έγινε τυχαία και για αυτό το λόγο δεν υπάρχει γεωγραφικός περιορισμός του τόπου διαμονής.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εκτιμήθηκε σε 15 περίπου λεπτά για τον κάθε συμμετέχοντα, ενώ πριν από την συμπλήρωση, υπήρξε ενημέρωση ότι η συμμετοχή ήταν προαιρετική και ανώνυμη, καθώς επίσης ότι οι απαντήσεις δε θα χρησιμοποιούταν για άλλο λόγο, πέρα από την παρούσα έρευνα. Το ερωτηματολόγιο αποτελείται από 33 ερωτήσεις, οι οποίες διακρίνονται σε τρία μέρη, εκ των οποίων το πρώτο εξετάζει τα δημογραφικά στοιχεία, το δεύτερο, τα γενικά στοιχεία, ενώ στο τρίτο μέρος συλλέγονται πληροφορίες για το βαθμό ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές εφαρμογές του ΑΣΕΠ. Για την ανάλυση και τη σύγκριση των αποτελεσμάτων, καθώς και για την εξαγωγή γραφημάτων χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία που εξάγονται στο υπολογιστικό φύλλο Google Sheets.

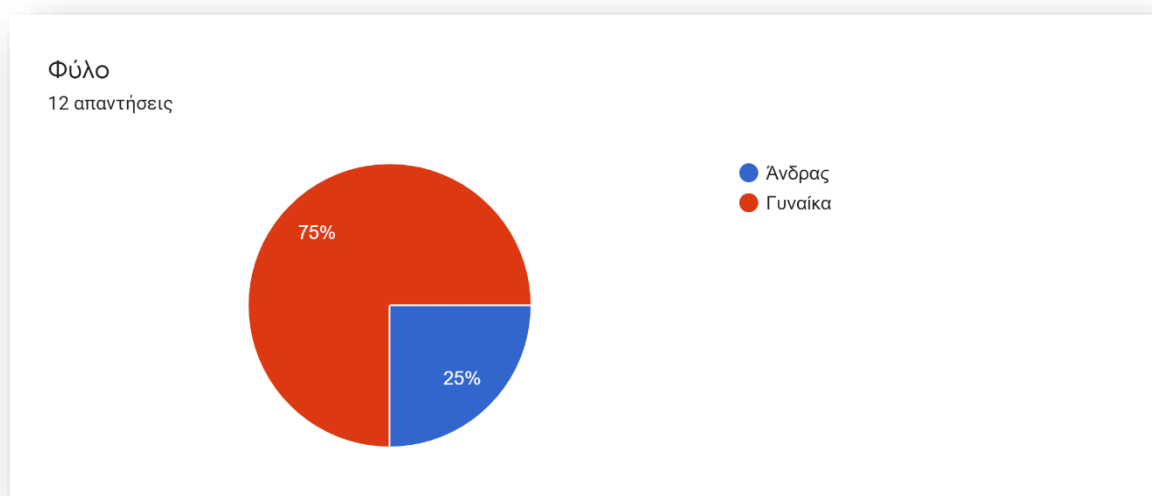
Η έρευνα αποσκοπεί στη μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρησιμοποίηση της ιστοσελίδας και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού και οι στόχοι της έρευνας είναι οι παρακάτω:

- Η αξιολόγηση της ικανοποίησης των πολιτών από τη χρήση της ιστοσελίδας και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του οργανισμού.

- Η βελτίωση της υπάρχουσας ιστοσελίδας ώστε να γίνει περισσότερο φιλική και εύχρηστη προς τους χρήστες.
- Η βελτίωση και ο εμπλουτισμός των υφιστάμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Η απεικόνιση των ευρημάτων για την αντιλαμβανόμενη ικανοποίηση των πολιτών και των προβλημάτων τους.

6.3 Δημογραφικά Στοιχεία

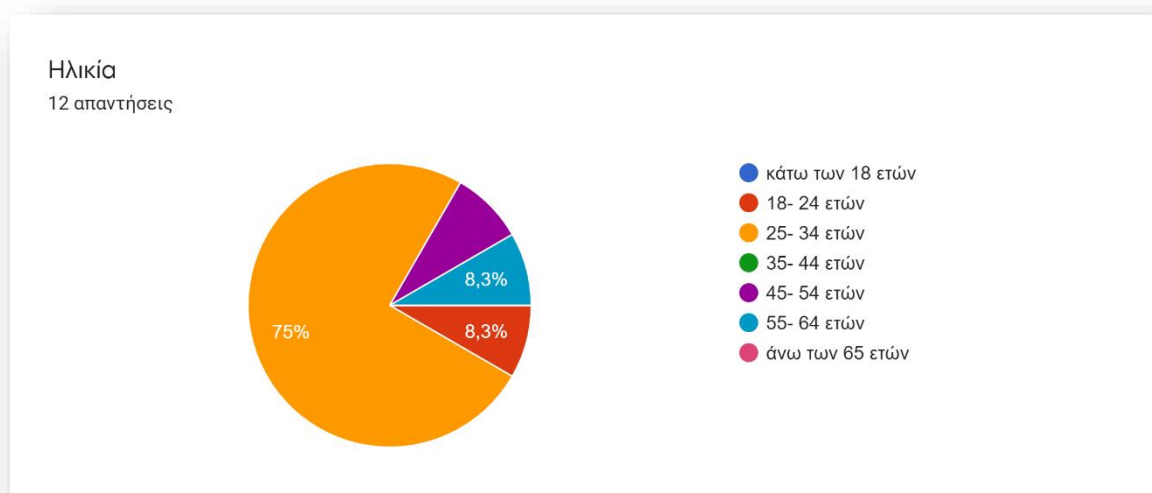
i. Φύλο



Σχήμα 15: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Η έρευνα διεξήχθη στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Οι απαντήσεις των ερωτηθέντων προήλθαν κατά 75% από το γυναικείο πληθυσμό και κατά 25% από τον ανδρικό πληθυσμό.

ii. Ηλικία



Σχήμα 16: Ηλικίες ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο είναι κατασκευασμένο με τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να απαντηθεί από άτομα όλων των ηλικιών.

Στην ηλικιακή κατηγορία «κάτω των 18 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι μηδενικό (0%).

Στην ηλικιακή κατηγορία «18- 24 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομα που ανήκει στο γυναικείο πληθυσμό.

Στην ηλικιακή κατηγορία «25- 34 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 75% με το 50% αυτής της ηλικιακής ομάδας να ανήκει στο γυναικείο πληθυσμό και το 25% της ομάδας να ανήκει στον ανδρικό πληθυσμό. Το πλήθος των απαντήσεων αυτής της κατηγορίας είναι εννέα.

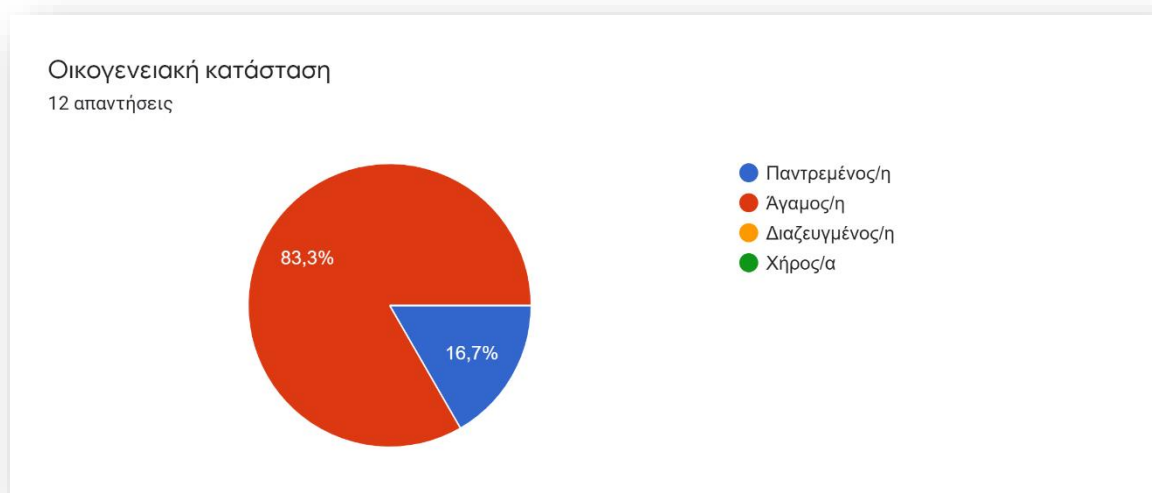
Στην ηλικιακή κατηγορία «35- 44 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι μηδενικό (0%).

Στην ηλικιακή κατηγορία «45- 54 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομα που ανήκει στο γυναικείο πληθυσμό.

Στην ηλικιακή κατηγορία «55- 64 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομα που ανήκει στο γυναικείο πληθυσμό.

Στην ηλικιακή κατηγορία «άνω των 64 ετών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι μηδενικό (0%).

iii. Οικογενειακή Κατάσταση



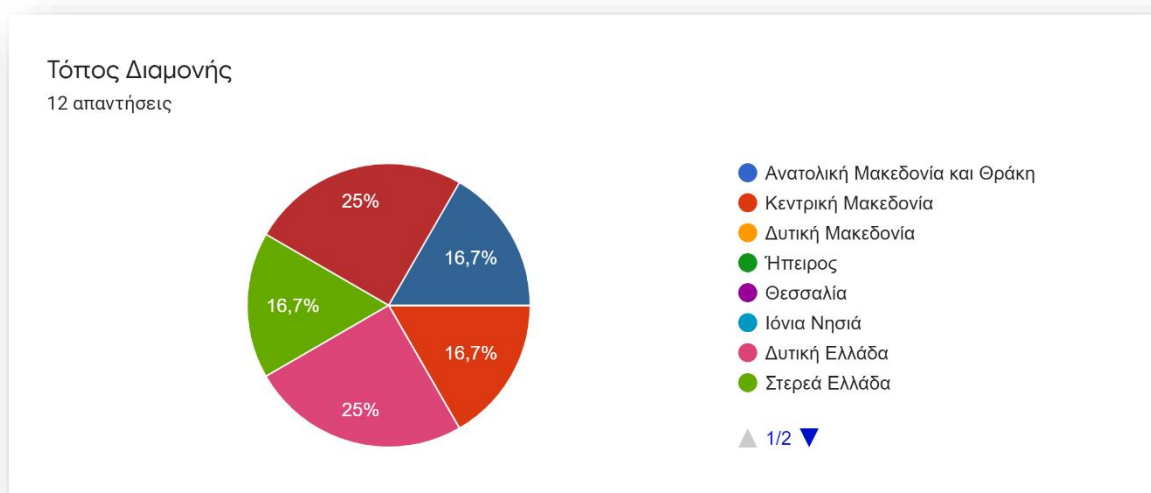
Σχήμα 17: Οικογενειακή κατάσταση ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στις κατηγορίες «Διαζευγμένος/η» και «Χήρος/α», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι μηδενικό (0%).

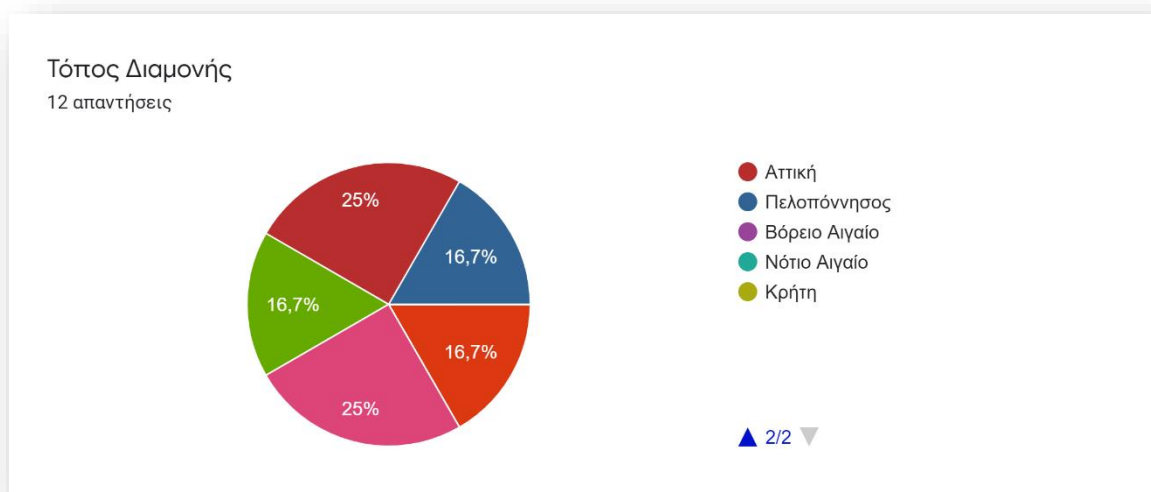
Στην κατηγορία «Παντρεμένος/η», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα που ανήκουν στον γυναικείο πληθυσμό.

Στην κατηγορία «Άγαμος/η», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 83,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε δέκα άτομα. Από τα δέκα άτομα, οι επτά ερωτηθέντες ανήκουν στο γυναικείο πληθυσμό με ποσοστό 58,31% και οι υπόλοιποι τρεις ανήκουν στον ανδρικό πληθυσμό με ποσοστό 24,99%.

iv. Τόπος Διαμονής



Σχήμα 18α: Τόπος διαμονής ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο



Σχήμα 18β: Τόπος διαμονής ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Για τον τόπο διαμονής «Κεντρική Μακεδονία», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.

Για τον τόπο διαμονής «Πελοπόννησος», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.

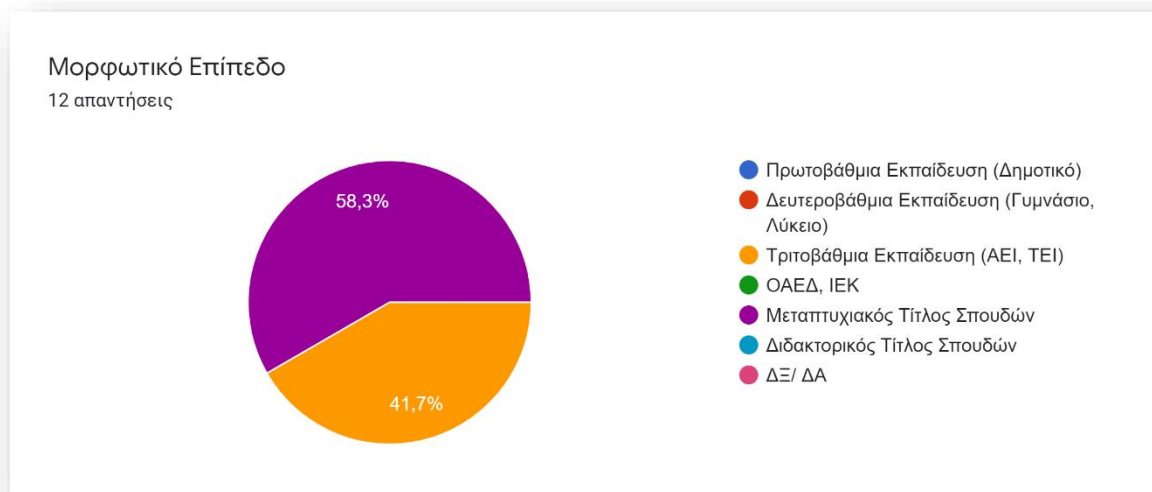
Για τον τόπο διαμονής «Στερεά Ελλάδα», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.

Για τον τόπο διαμονής «Αττική», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.

Για τον τόπο διαμονής «Δυτική Ελλάδα», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.

Δεν υπάρχουν δεδομένα για όλες τις Περιφέρειες της Ελλάδας διότι το ερωτηματολόγιο είναι πιλοτικό.

ν. Μορφωτικό Επίπεδο

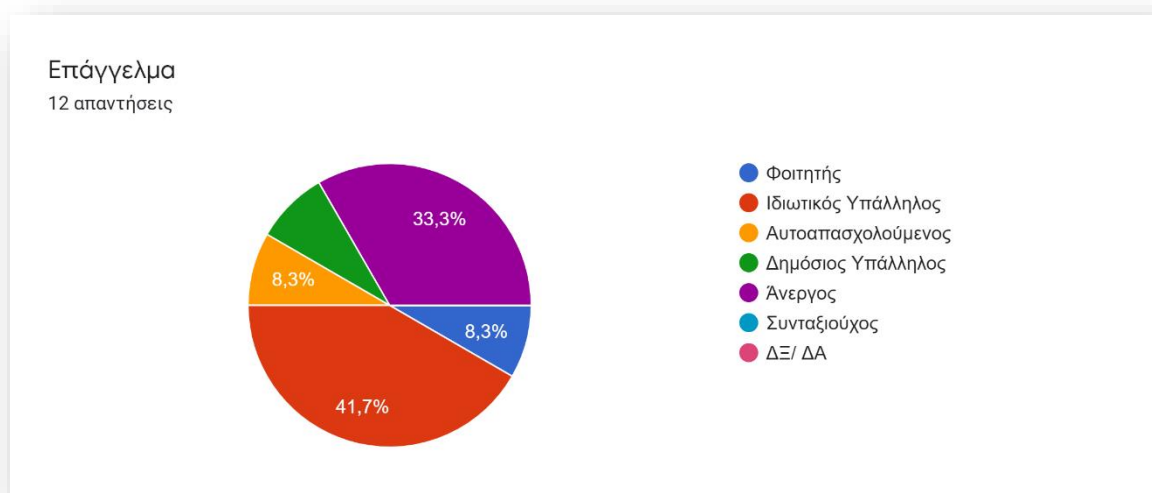


Σχήμα 19: Μορφωτικό επίπεδο ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στο επίπεδο εκπαίδευσης «Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα που ένα άτομο ανήκει στον ανδρικό πληθυσμό και τα άλλα τέσσερα ανήκουν στο γυναικείο πληθυσμό.

Στο επίπεδο εκπαίδευσης «Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα. Από τα επτά άτομα, τα πέντε ανήκουν στο γυναικείο πληθυσμό και τα άλλα δύο άτομα ανήκουν στον ανδρικό πληθυσμό. Δεν υπάρχουν δεδομένα για όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης διότι το ερωτηματολόγιο είναι πιλοτικό.

vi. Επάγγελμα



Σχήμα 20: Επάγγελμα ανδρών και γυναικών που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην κατηγορία «Αυτοαπασχολούμενος», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

Στην κατηγορία «Δημόσιος Υπάλληλος», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

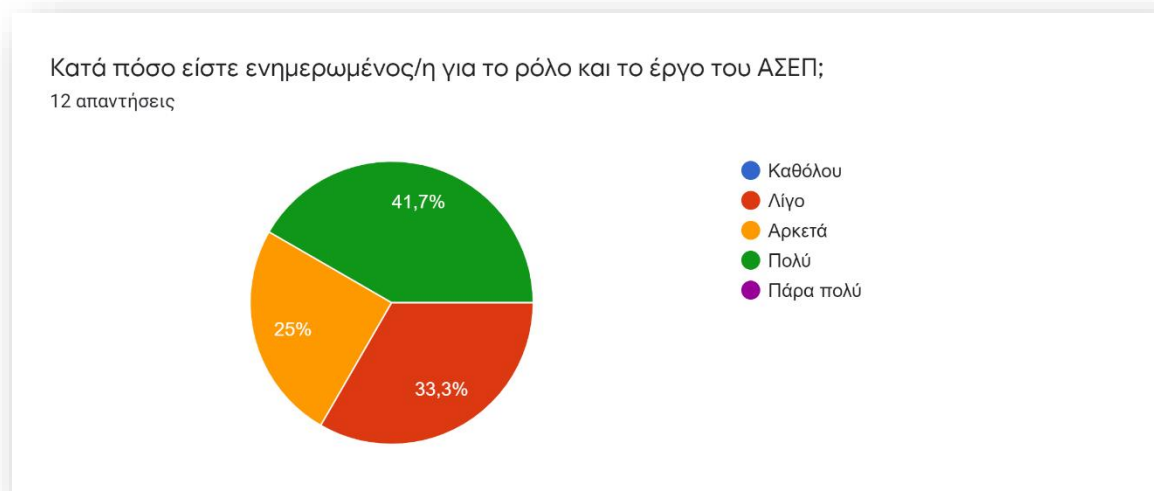
Στην κατηγορία «Φοιτητής», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

Στην κατηγορία «Άνεργος», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.

Στην κατηγορία «Ιδιωτικός Υπάλληλος», το ποσοστό των ερωτηθέντων είναι 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.

6.4 Γενικά Στοιχεία

ι. Ενημέρωση για το ρόλο και το έργο του ΑΣΕΠ

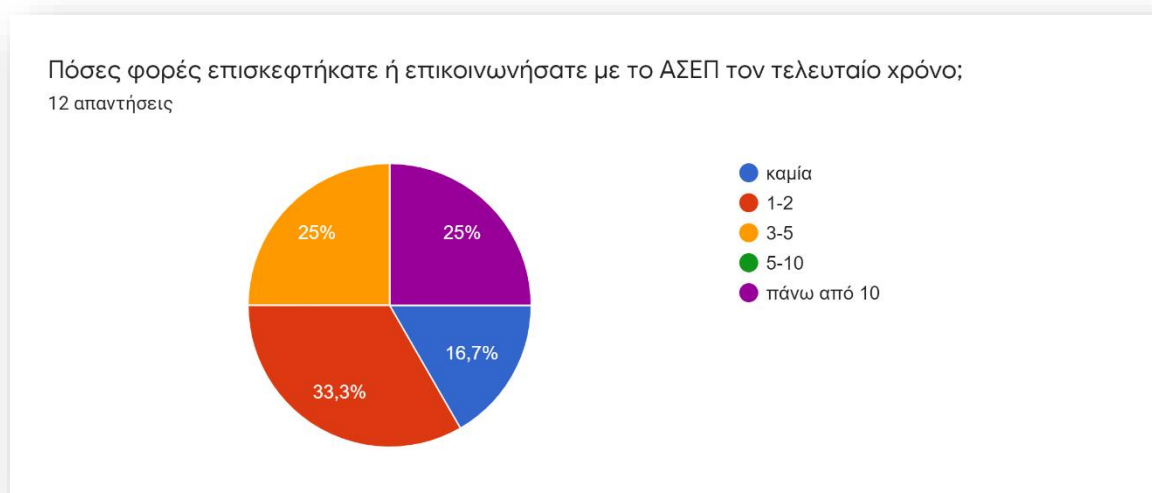


Σχήμα 21: Ποσοστό ανδρών και γυναικών ενημερωμένων για το ρόλο και το έργο του ΑΣΕΠ που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Κατά πόσο είστε ενημερωμένος/η για το ρόλο και το έργο του ΑΣΕΠ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι ακόλουθες:

- Λίγο σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- Αρκετά σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.
- Πολύ σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.

ii. Επίσκεψη ή επικοινωνία με το ΑΣΕΠ

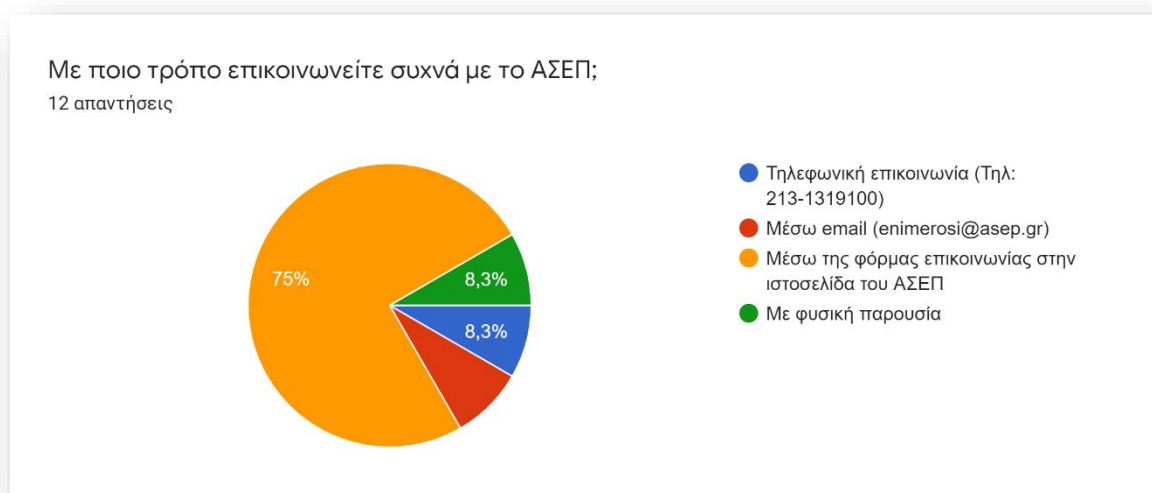


Σχήμα 22: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που επισκέφτηκαν ή επικοινωνήσαν με το ΑΣΕΠ τον τελευταίο χρόνο και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσες φορές επισκεφτήκατε ή επικοινωνήσατε με το ΑΣΕΠ τον τελευταίο χρόνο;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφέρονται παρακάτω:

- Καμία φορά σε ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- 1- 2 φορές σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- 3- 5 φορές σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.
- Πάνω από 10 φορές σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.

iii. Επικοινωνία με το ΑΣΕΠ

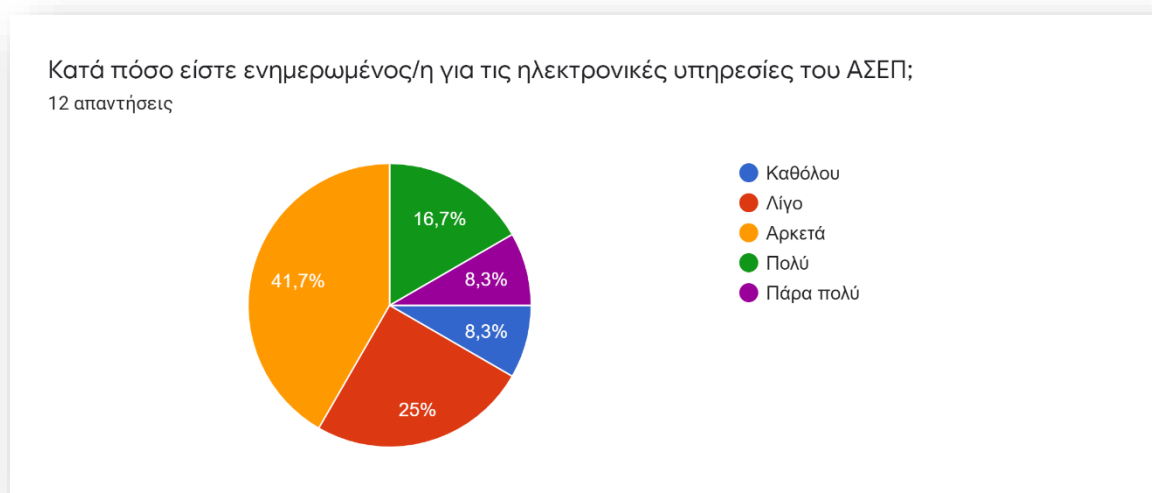


Σχήμα 23: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που επικοινωνήσαν με το ΑΣΕΠ και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Με ποιο τρόπο επικοινωνείτε συχνά με το ΑΣΕΠ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Τηλεφωνική επικοινωνία σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Μέσω email σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Με φυσική παρουσία σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ σε ποσοστό 75%, το οποίο αντιστοιχεί σε εννέα άτομα.

iv. Ενημέρωση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ



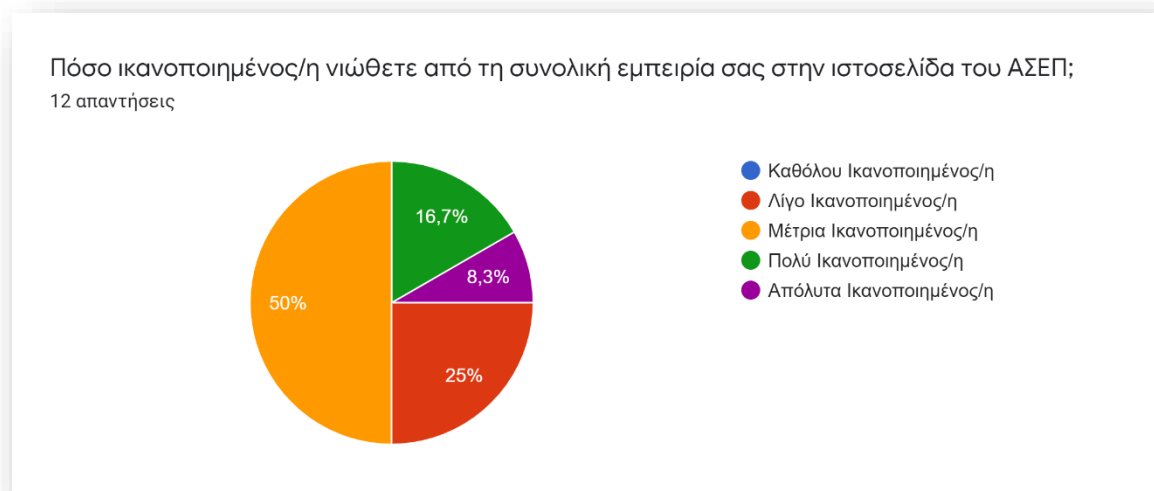
Σχήμα 24: Ποσοστό ενημερωμένων ανδρών και γυναικών για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Κατά πόσο είστε ενημερωμένος/η για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφέρονται παρακάτω:

- Καθόλου σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Λίγο σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.
- Αρκετά σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.
- Πολύ σε ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- Πάρα πολύ σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

6.5 Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών

ι. Ικανοποίηση για την ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ στο σύνολό της



Σχήμα 25: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από την ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ στο σύνολό της που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η νιώθετε από τη συνολική εμπειρία σας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Λίγο Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 50%, το οποίο αντιστοιχεί σε έξι άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

ii. Ικανοποίηση με την ευκολία πλοήγησης στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ

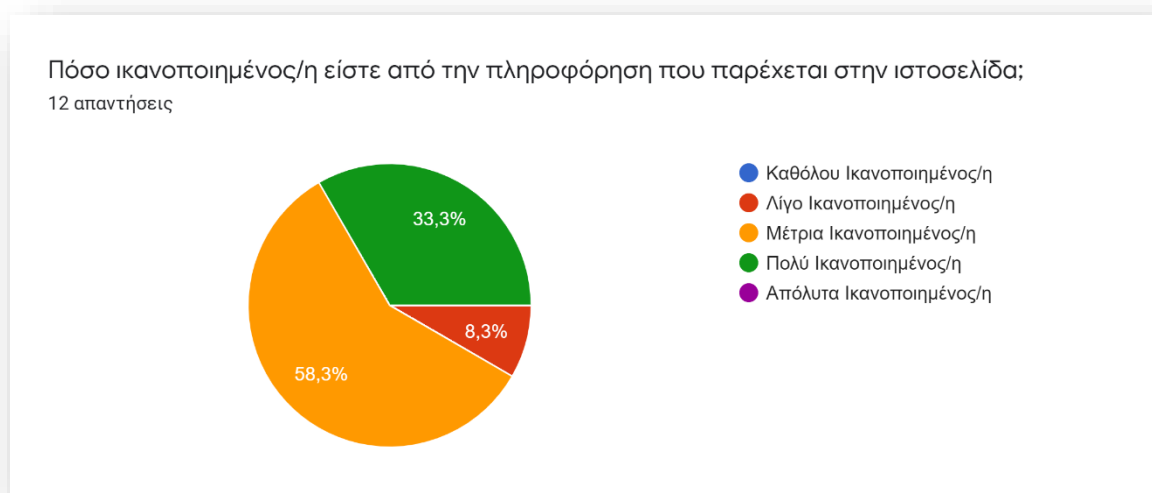


Σχήμα 26: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών με την ευκολία πλοήγησης στην ιστοσελίδα που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε με την ευκολία πλοήγησης μέσα στην ιστοσελίδα;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι ακόλουθες:

- Λίγο Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

iii. Πληροφόρηση μέσω της ιστοσελίδας του ΑΣΕΠ

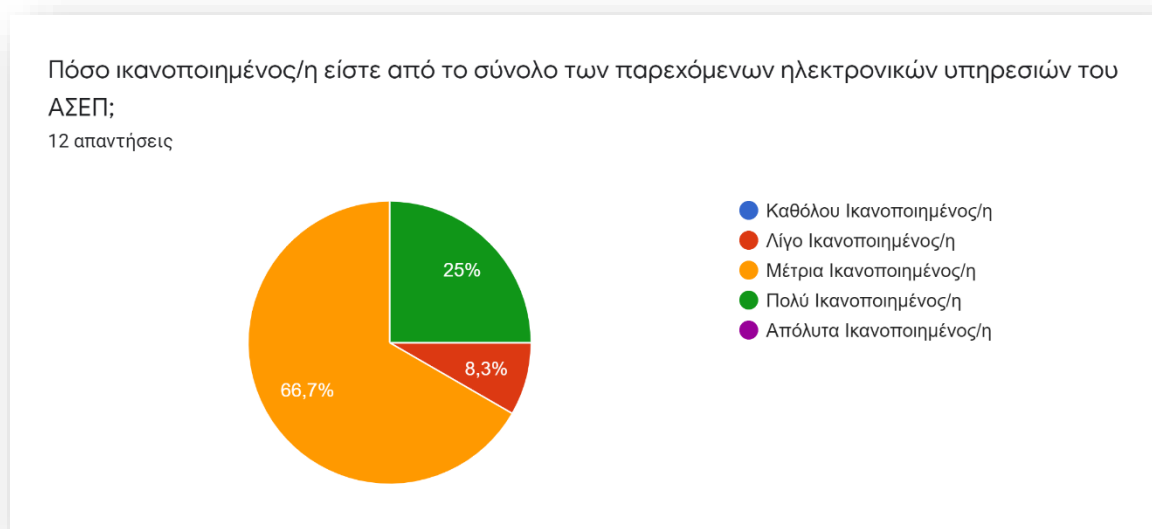


Σχήμα 27: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από την πληροφόρηση μέσω της ιστοσελίδας που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πληροφόρηση που παρέχεται στην ιστοσελίδα;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων εμφανίζονται παρακάτω:

- Λίγο Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.

iv. Ικανοποίηση από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ

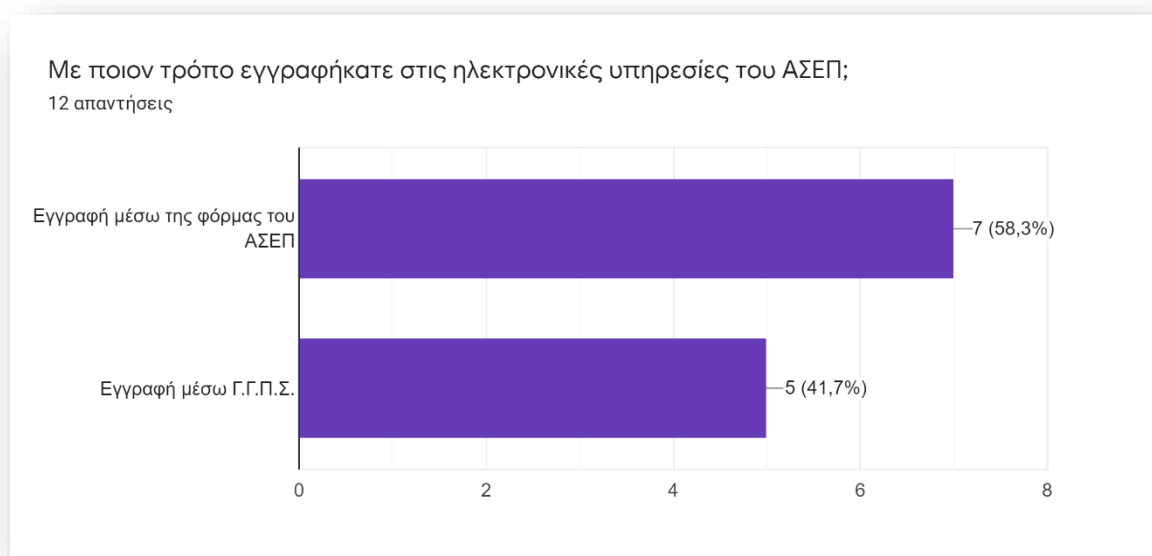


Σχήμα 28: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Λίγο Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 66,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε οχτώ άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.

ν. Εγγραφή στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ

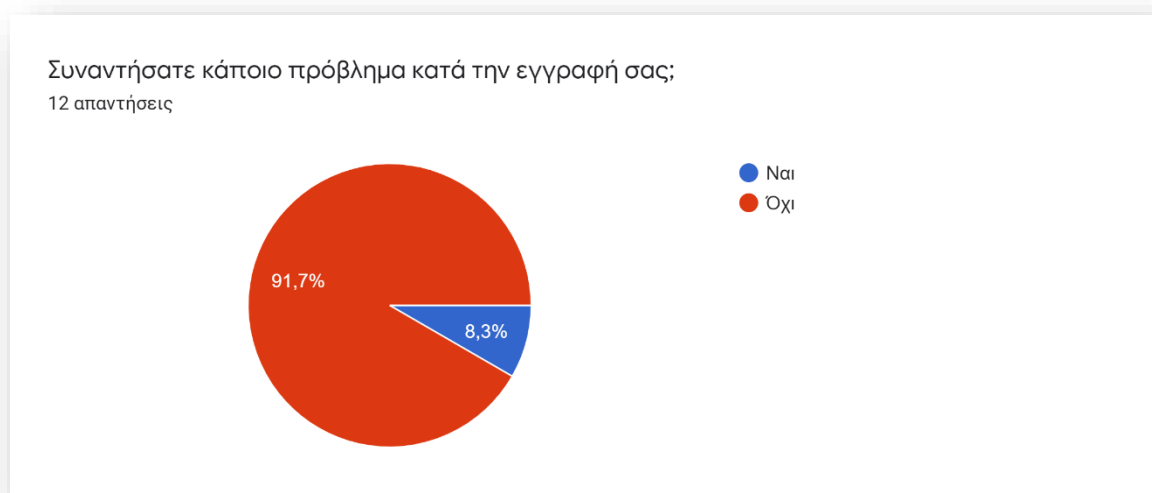


Σχήμα 29: Ποσοστό εγγεγραμμένων ανδρών και γυναικών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Με ποιον τρόπο εγγραφήκατε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ;», οι ερωτηθέντες απάντησαν:

- Εγγραφή μέσω της φόρμας του ΑΣΕΠ σε ποσοστό 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα.
- Εγγραφή μέσω Γ.Γ.Π.Σ. σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.

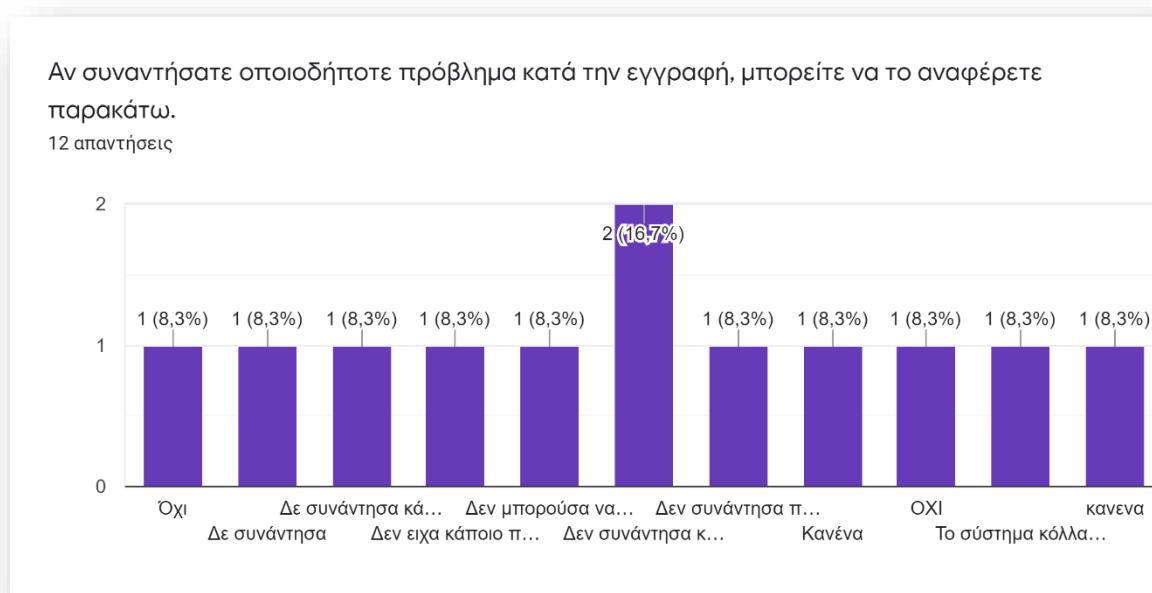
vi. Πρόβλημα κατά τη διάρκεια της εγγραφής στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες



Σχήμα 30: Ποσοστό ανδρών και γυναικών με πρόβλημα ή όχι κατά την εγγραφή που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Συναντήσατε κάποιο πρόβλημα κατά την εγγραφή σας;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Ναι σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Όχι σε ποσοστό 91,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε έντεκα άτομα.



Σχήμα 31: Προβλήματα κατά την εγγραφή, τα οποία ανέφεραν οι ερωτηθέντες

Οι ερωτηθέντες ανέφεραν τις παρακάτω απαντήσεις, όταν ερωτήθηκαν αν συνάντησαν κάποιο συγκεκριμένο πρόβλημα κατά την εγγραφή τους.

- Όχι.
- Δεν συνάντησα κάποιο πρόβλημα κατά την εγγραφή μέσω Γ.Γ.Π.Σ..
- Κανένα.
- Το σύστημα κόλλαγε και αργούσε.
- Δεν μπορούσα να εγγραφώ μέσω Γ.Γ.Π.Σ. λόγω κάποιου κολλήματος του συστήματος. Προσπάθησα αρκετές φορές χωρίς αποτέλεσμα. Τελικά έκανα εγγραφή μέσω ΑΣΕΠ.

Υπάρχουν κι άλλες απαντήσεις, οι οποίες είναι παρεμφερείς με τις απαντήσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω.

νii. Καταχώρηση ή αλλαγή των στοιχείων στο Μητρώο

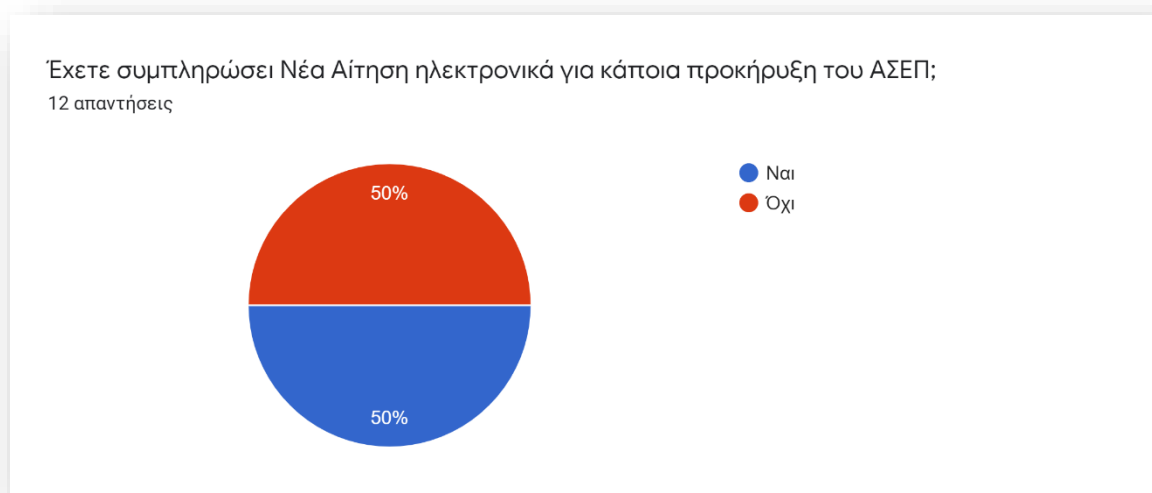


Σχήμα 32: Εύκολη καταχώρηση στοιχείων στο Μητρώο από άνδρες και γυναίκες που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Η καταχώρηση/ αλλαγή των στοιχείων σας στην ηλεκτρονική υπηρεσία Μητρώο σας φάνηκε εύκολη;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφέρονται παρακάτω:

- Λίγο σε ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- Αρκετά σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.
- Πολύ σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- Πάρα πολύ σε ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

viii. Συμπλήρωση Νέας Αίτησης



Σχήμα 33: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που συμπλήρωσαν Νέα Αίτηση και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Έχετε συμπληρώσει Νέα Αίτηση ηλεκτρονικά για κάποια προκήρυξη του ΑΣΕΠ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Ναι σε ποσοστό 50% και
- Όχι σε ποσοστό 50%.

Οι ερωτηθέντες ανέφεραν τις παρακάτω απαντήσεις όταν ερωτήθηκαν, αν συνάντησαν κάποια δυσκολία κατά τη συμπλήρωση της ηλεκτρονικής τους αίτησης.

- Η φόρμα αν έμενε αδρανής για περισσότερο από 20 λεπτά "πετούσε" το χρήστη έξω και εάν δεν είχε δει κανείς το αντίστοιχο βίντεο οδηγιών αντιμετώπιζε πρόβλημα στην συμπλήρωση κάποιων πεδίων, πχ κωδικός παράβολου ή αριθμός ηλεκτρονικής πλήρης ταιριάζει στο αντίστοιχο πεδίο;
- Το σύστημα κόλλαγε και αργούσε.
- Δεν μπορούσα να κάνω αίτηση σε άλλη εκπαιδευτική βαθμίδα από αυτή που κατέχω. Ενώ στις οδηγίες γράφει ότι επιτρέπεται.
- ΟΧΙ.
- Όχι ,κανένα πρόβλημα.
- Επεξεργασία στοιχείων.

Υπάρχουν κι άλλες απαντήσεις, οι οποίες είναι παρεμφερείς με τις απαντήσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω.

ix. Οριστικοποίηση της Νέας Αίτησης

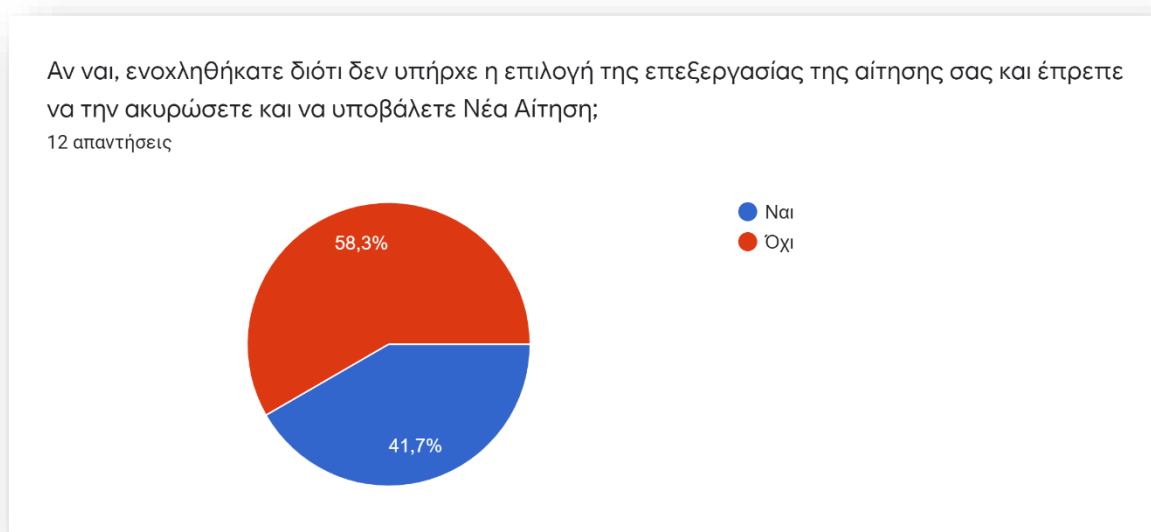


Σχήμα 34: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που χρειάστηκε να κάνουν αλλαγές μετά την οριστικοποίηση της αίτησης και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Μετά την οριστικοποίηση της αίτησής σας, χρειάστηκε να αλλάξετε ή να συμπληρώσετε κάτι;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι παρακάτω:

- Ναι σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- Όχι σε ποσοστό 66,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε οχτώ άτομα.

x. Ακύρωση της αίτησης λόγω αδυναμίας στην επεξεργασία



Σχήμα 35: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που ακύρωσαν την αίτησή τους και υπέβαλαν νέα, και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Αν ναι, ενοχληθήκατε διότι δεν υπήρχε η επιλογή της επεξεργασίας της αίτησής σας και έπρεπε να την ακυρώσετε και να υποβάλετε Νέα Αίτηση;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφέρονται στη συνέχεια:

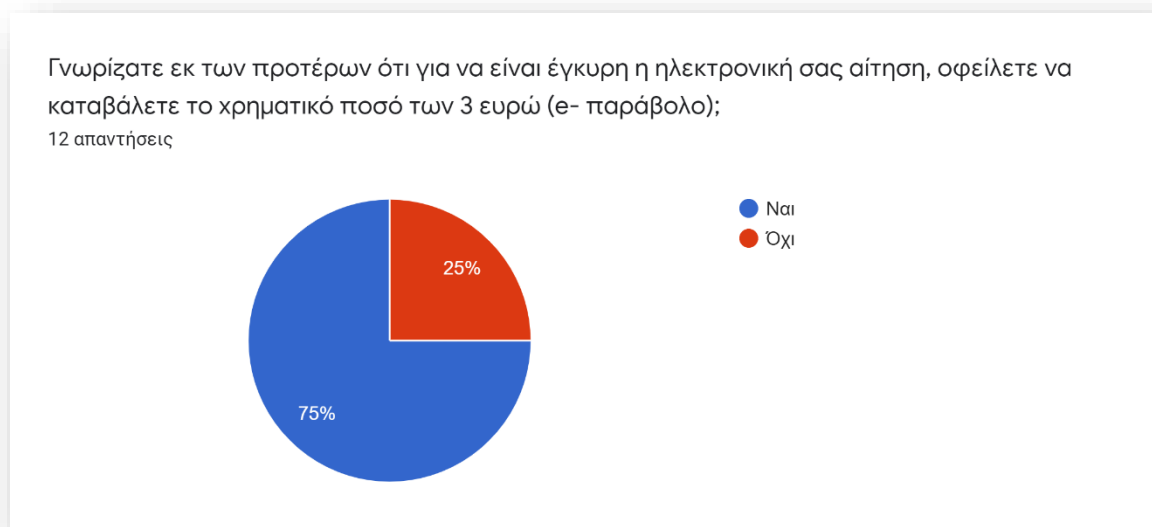
- Ναι σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.
- Όχι σε ποσοστό 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα.

Οι ερωτηθέντες κατέγραψαν τα προβλήματα που βίωσαν κάνοντας της ηλεκτρονική τους αίτηση, οι οποίες είναι οι εξής:

- Καθώς ενημερώθηκα από τις παραπάνω ερωτήσεις πως δεν υπήρχε η δυνατότητα επεξεργασίας μετά την οριστική υποβολή, θεωρώ πως είναι πρόβλημα, αφού κανείς πρέπει να αντιγράψει την υπάρχουσα και να δημιουργήσει νέο προσχέδιο. Ένα επιπλέον πρόβλημα είναι το γεγονός πως όταν συμπληρώνει κανείς τον κωδικό για την θέση που κάνει αίτηση υποψηφιότητας, δεν αναφέρεται η ονομασία της θέσης και εάν γίνει κάποιο λάθος δεν μπορεί ο αιτών να την εξακριβώσει αμέσως.
- Δε μπορείς να μπει εύκολα στην ιστοσελίδα.
- Δε συνάντησα κάποιο πρόβλημα.
- Κατά τη γνώμη μου, πρέπει να αναγράφονται περισσότερα στοιχεία για την εκάστοτε θέση που έχω επιλέξει.
- Κανένα.
- Θα μπορούσαν να υπάρχουν οδηγίες την ώρα που συμπληρώσεις κάτι , χωρίς να χρειάζεται να ανατρέξεις αλλού για να λύσεις τυχόν απορίες.
- Αυτόματη επεξεργασία στοιχείων.

Υπάρχουν κι άλλες απαντήσεις, οι οποίες είναι παρεμφερείς με τις απαντήσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω.

xi. Έγκυρη ηλεκτρονική αίτηση

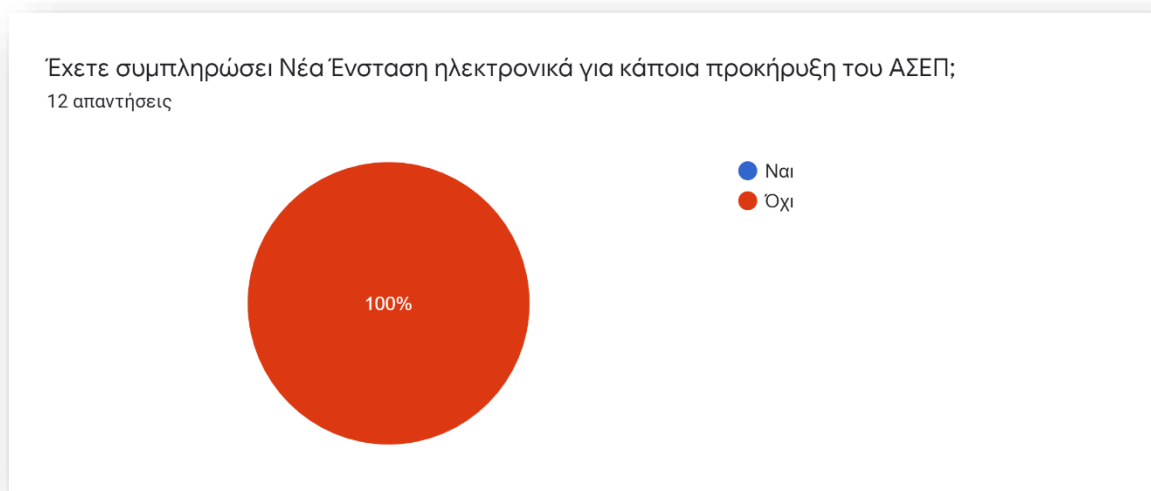


Σχήμα 36: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που γνώριζαν για το παράβολο της αίτησης και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Γνωρίζατε εκ των προτέρων ότι για να είναι έγκυρη η ηλεκτρονική σας αίτηση, οφείλετε να καταβάλετε χρηματικό ποσό των 3 ευρώ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Ναι σε ποσοστό 75%, το οποίο αντιστοιχεί σε εννέα άτομα.
- Όχι σε ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.

xii. Συμπλήρωση Νέας Ένστασης

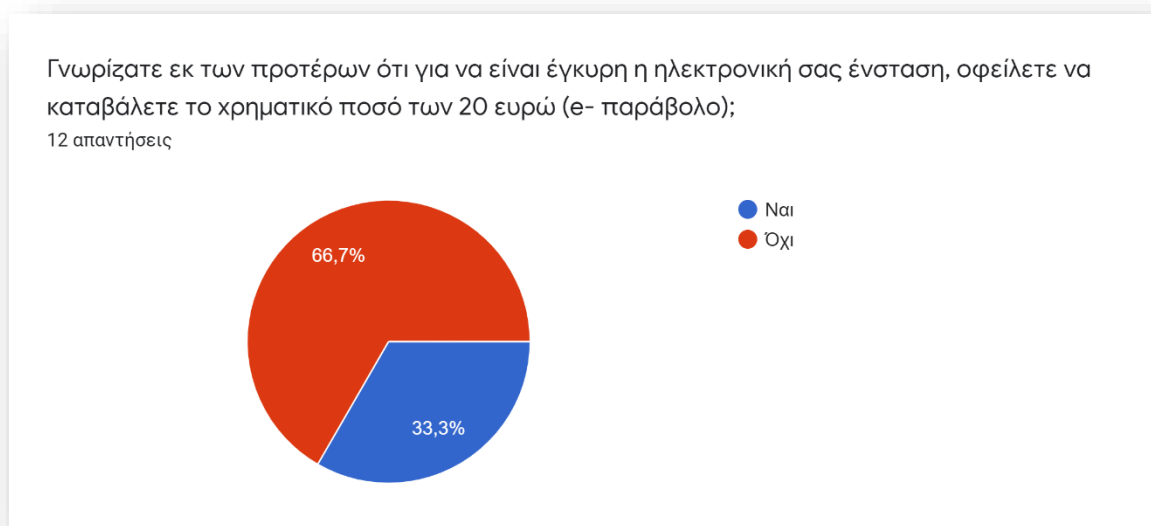


Σχήμα 37: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που συμπλήρωσαν Νέα Ένσταση και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Έχετε συμπληρώσει Νέα Ένσταση ηλεκτρονικά για κάποια προκήρυξη του ΑΣΕΠ;», η απάντηση όλων των ερωτηθέντων είναι αρνητική με ποσοστό 100%.

Λόγω της μη συμπλήρωσης ηλεκτρονικής ένστασης, οι ερωτηθέντες δεν ανέφεραν κάποια δυσκολία σχετική με την ηλεκτρονική ένσταση.

xiii. Έγκυρη ηλεκτρονική ένσταση



Σχήμα 38: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που γνώριζαν για το παράβολο της ένστασης και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Γνωρίζατε εκ των προτέρων ότι για να είναι έγκυρη η ηλεκτρονική σας ένσταση, οφείλετε να καταβάλετε το χρηματικό ποσό των 20 ευρώ;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφέρονται παρακάτω:

- Ναι σε ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- Όχι σε ποσοστό 66,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε οχτώ άτομα.

xiv. Ηλεκτρονική αίτηση θεραπείας



Σχήμα 39: Ποσοστό ανδρών και γυναικών που γνώριζαν για τη δυνατότητα υποβολής αίτησης θεραπείας και έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Μετά την οριστικοποίηση των αποτελεσμάτων για την εκάστοτε προκήρυξη, γνωρίζατε ότι έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε αίτηση θεραπείας ηλεκτρονικά;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Ναι σε ποσοστό 41,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε πέντε άτομα.
- Όχι σε ποσοστό 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα.

χν. Δομή της ιστοσελίδας του ΑΣΕΠ

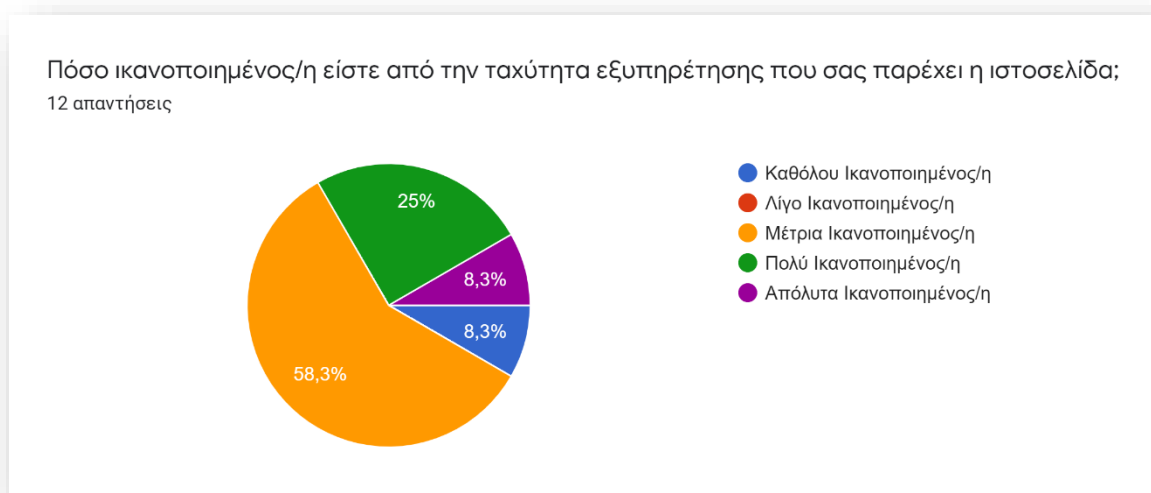


Σχήμα 40: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από τη δομή της ιστοσελίδας που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη δομή της ιστοσελίδας;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων αναφέρονται στη συνέχεια:

- Λίγο Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 16,7%, το οποίο αντιστοιχεί σε δύο άτομα.
- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

χvi. Ταχύτητα εξυπηρέτησης από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της ιστοσελίδας

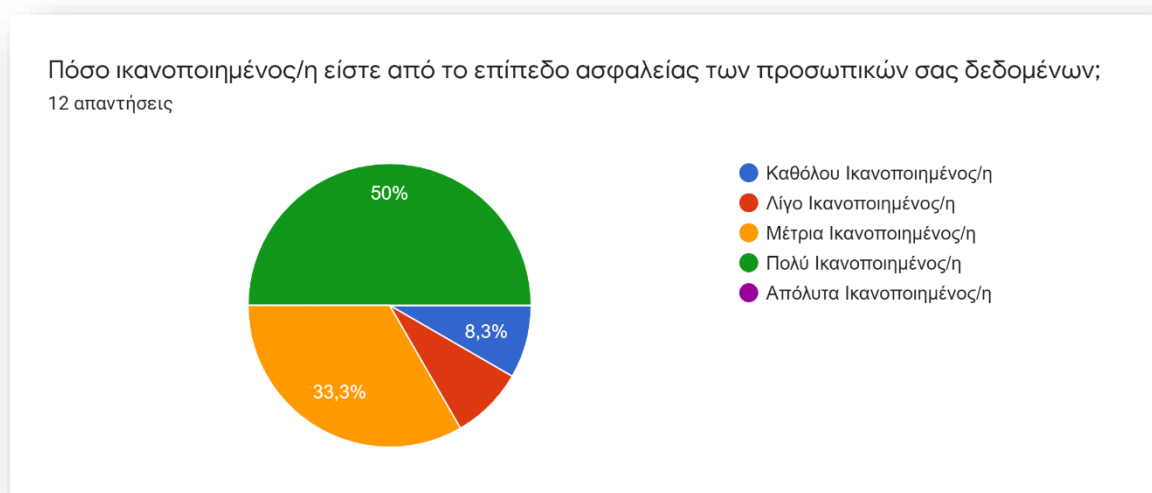


Σχήμα 41: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από την ταχύτητα εξυπηρέτησης που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα εξυπηρέτησης που σας παρέχει η ιστοσελίδα;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι εξής:

- Καθόλου Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 58,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε επτά άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 25%, το οποίο αντιστοιχεί σε τρία άτομα.
- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.

xvii. Επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων των χρηστών

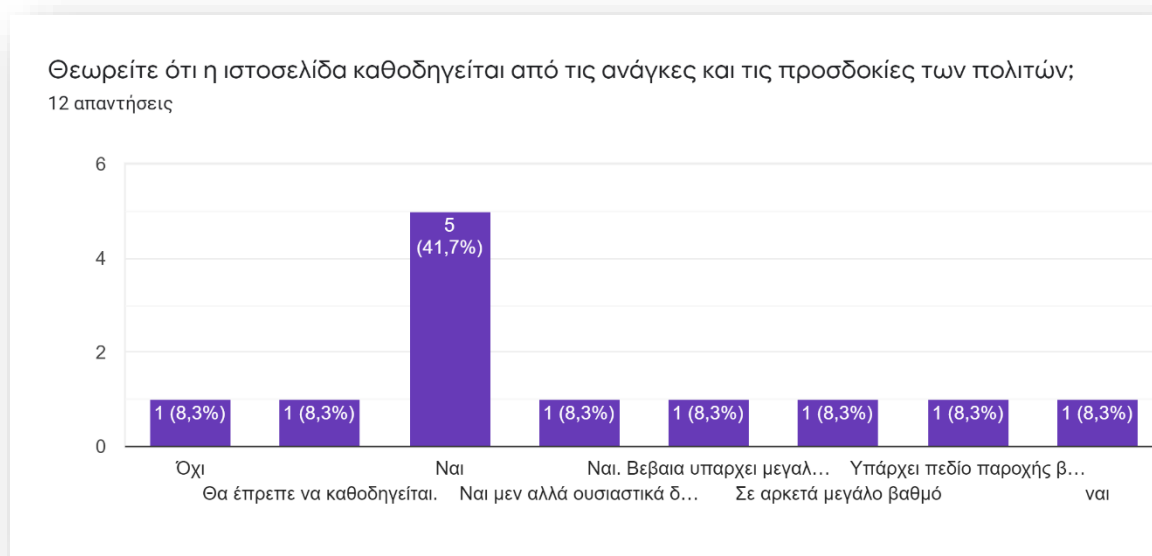


Σχήμα 42: Ποσοστό ικανοποιημένων ανδρών και γυναικών από το επίπεδο ασφαλείας των προσωπικών δεδομένων που έλαβαν μέρος στο ερωτηματολόγιο

Στην ερώτηση «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το επίπεδο ασφαλείας των προσωπικών σας δεδομένων;», οι απαντήσεις των ερωτηθέντων είναι οι παρακάτω:

- Καθόλου Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Λίγο Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 8,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε ένα άτομο.
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 33,3%, το οποίο αντιστοιχεί σε τέσσερα άτομα.
- Πολύ Ικανοποιημένος/η με ποσοστό 50%, το οποίο αντιστοιχεί σε έξι άτομα.

xviii. Ιστοσελίδα με βάση τα θέλω των πολιτών



Σχήμα 43: Ενδεικτικές απαντήσεις των χρηστών σχετικά με την ιστοσελίδα

Οι ερωτηθέντες κατέγραψαν τις απόψεις τους σχετικά με την ιστοσελίδα και τις ανάγκες τους, οι οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Ναι.
- Θα έπρεπε να καθοδηγείται.
- Όχι.
- Ναι. Βέβαια υπάρχει μεγάλο χρονικό διάστημα ανάμεσα στην υποβολή μιας αίτησης, της ημερομηνίας διεξαγωγής τυχόν γραπτών εξετάσεων καθώς και τα τελικά αποτελέσματα. Καλό θα ήταν να μειωθούν οι χρόνοι για να μπορούν να εξυπηρετούνται καλύτερα οι πολίτες.
- Ναι μεν αλλά ουσιαστικά δεν τις καλύπτει.
- Σε αρκετά μεγάλο βαθμό
- Υπάρχει πεδίο παροχής βοήθειας με βίντεο κλπ., αλλά αν κάποιος είναι νέος χρήστης χρειάζεται χρόνο για να εγκλιματιστεί στο ψηφιακό περιβάλλον και να βρει πως λειτουργεί για παράδειγμα η σύναψη της πρώτης αίτησης. Αυτό συνεπάγεται αριθμό κάποιων αιτήσεων που έχουν ακυρωθεί στο αρχείο του χρήστη.

Υπάρχουν κι άλλες απαντήσεις, οι οποίες είναι παρεμφερείς με τις απαντήσεις που αναφέρθηκαν παραπάνω.

xix. Γενικά Σχόλια/ Παρατηρήσεις

Ένας από τους ερωτηθέντες ανέφερε την άποψή του στις παρατηρήσεις, η οποία είναι η παρακάτω:

- Προσωπικά είμαι πολύ ικανοποιημένη με τη συγκεκριμένη υπηρεσία.

6.6 Σύνοψη

Στο παρόν κεφάλαιο της εργασίας, αρχικά, παρουσιάστηκε η ταυτότητα της έρευνας ώστε να γίνει κατανοητός ο τρόπος κατασκευής του πιλοτικού ερωτηματολογίου. Επίσης, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας σε τρεις άξονες. Ο πρώτος άξονας αφορούσε τα δημογραφικά στοιχεία, ο δεύτερος γενικά στοιχεία σχετικά με την πληροφόρηση που είχαν οι συμμετέχοντες για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ και ο τρίτος άξονας περιείχε τα στοιχεία ικανοποίησης των πολιτών. Πιο συγκεκριμένα, στον τρίτο άξονα, οι συμμετέχοντες με τις απαντήσεις κατέδειξαν το βαθμό ικανοποίησης από συγκεκριμένες υπηρεσίες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχει το ΑΣΕΠ. Από την παρουσίαση των αποτελεσμάτων προκύπτουν τα γενικότερα συμπεράσματα της έρευνας, τα οποία καταγράφονται στο επόμενο κεφάλαιο.

Κεφάλαιο 7: Συμπεράσματα και Προτάσεις Βελτίωσης

7.1 Συμπεράσματα

Όπως αναφέρθηκε, σκοπός της συγκεκριμένης έρευνας αποτέλεσε η μέτρηση της ικανοποίησης των πολιτών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ μέσα από τη σύγκριση των αναγκών και των προσδοκιών των ίδιων από τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σε κάθε έρευνα, υπάρχουν δυσκολίες με αποτέλεσμα τη μη γενίκευση των αποτελεσμάτων λόγω του μικρού δείγματος των πολιτών, που έλαβαν μέρος στην έρευνα. Το συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο αποτελεί το πρώτο βήμα για να ξεκινήσει η διεξαγωγή ερευνών με στόχο τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ.

Πριν διεξαχθεί η ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, πρέπει να τονιστεί ότι η Ελλάδα χρειάζεται άμεση βελτίωση στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τρεις ευρωπαϊκούς δείκτες, οι οποίοι είναι ο Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας και ο Δείκτης Ανοικτών Δεδομένων, η Ελλάδα βρίσκεται στις τελευταίες θέσεις στις κατατάξεις τους με αποτέλεσμα να μην αξιοποιούνται αποτελεσματικά οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Συνεπώς, ο ελληνικός δημόσιος τομέας χρειάζεται άμεση παρέμβαση με βάση τις ανάγκες του, ώστε οι πολίτες να διεκπεραιώνουν όλες τις υποθέσεις τους ηλεκτρονικά και οι παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου να τους ικανοποιούν απόλυτα.

Ωστόσο, θα πρέπει να αναφερθεί ότι η Ελλάδα, ως χώρα – μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει λάβει μεγάλα κονδύλια προκειμένου να εκσυγχρονίσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης. Παρόλο που μέχρι σήμερα έχουν γίνει σημαντικά βήματα προόδου, είναι γεγονός ότι θα πρέπει οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες να βελτιωθούν., καθώς όπως αναφέρθηκε ήδη, παρατηρείται οπισθοδρόμηση σε σχέση με τα υπόλοιπα ευρωπαϊκά κράτη. Εξάλλου, η βελτίωση και η οργάνωση της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, θα έχει θετικά αποτελέσματα ως προς τη μείωση της γραφειοκρατίας, την αύξηση της διαφάνειας και την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πολιτών στο κράτος.

Όπως αναφέρθηκε ήδη στο έκτο κεφάλαιο της παρούσας έρευνας, συλλέχθηκαν δεδομένα μέσω αποστολής ερωτηματολογίου από ηλεκτρονική πλατφόρμα σε 12 πολίτες-χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ.

Στο πρώτο μέρος της έρευνας, παρουσιάστηκαν οι ερωτήσεις που σχετίζονται με τα δημογραφικά στοιχεία. Από την ανάλυση των αποτελεσμάτων, προέκυψε ότι το 75% των ερωτηθέντων ανήκει στο γυναικείο πληθυσμό και το 25% ανήκει στον ανδρικό πληθυσμό. Επιπλέον, οι περισσότεροι πολίτες, που έλαβαν μέρος στην έρευνα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 25- 34 ετών με ποσοστό 75% ανεξαρτήτως φύλου. Επίσης, η οικογενειακή κατάσταση της πλειοψηφίας των ερωτηθέντων είναι άγαμος/η με ποσοστό 83,3%.

Επιπρόσθετα, οι πολίτες ανήκουν σε διάφορες περιφέρειες, οι οποίες είναι Αττική, Δυτική Ελλάδα, Κεντρική Μακεδονία, Πελοπόννησος και Στερεά Ελλάδα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε ελάχιστους πολίτες με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν δεδομένα από όλες τις περιφέρειες της Ελλάδας. Επιπλέον, το μορφωτικό επίπεδο είναι αρκετά υψηλό, δηλαδή οι κάτοχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (ΑΕΙ, ΤΕΙ) κατέχουν το 41,7% και οι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου κατέχουν το 58,3% των ερωτηθέντων. Τέλος, αρκετοί από τους ερωτηθέντες απασχολούνται είτε στον ιδιωτικό τομέα με ποσοστό 41,7%, είτε είναι άνεργοι με ποσοστό 33,3%.

Στο δεύτερο μέρος της έρευνας, οι ερωτήσεις σχετίζονται με τις γενικές γνώσεις των πολιτών για τις προσφερόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ. Οι πολίτες εμφανίστηκαν από την ανάλυση ως επί το πλείστον πολύ ενημερωμένοι για το ρόλο και το έργο του οργανισμού με ποσοστό 41,7% και επικοινωνήσαν με τον φορέα με οποιοδήποτε τρόπο μία με δύο φορές τον τελευταίο χρόνο ή περισσότερες από δύο φορές με ποσοστό 25%. Η επικοινωνία έγινε κυρίως μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ με ποσοστό ερωτηθέντων 75%. Επίσης, οι πολίτες δήλωσαν αρκετά ενημερωμένοι για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του οργανισμού με ποσοστό 41,7%.

Στο τρίτο μέρος της έρευνας, οι ερωτήσεις σχετίζονται με την ικανοποίηση των πολιτών από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Οι πολίτες είναι μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 50% από την ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ συνολικά, επίσης, δήλωσαν ότι η πλοήγηση τους φάνηκε εύκολη και η ικανοποίησή τους περιγράφεται ως μέτρια και λίγη με ποσοστό 41,7% και 33,3% αντίστοιχα. Ακόμα, οι πολίτες ανέφεραν ότι είναι μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 58,3% από τις πληροφορίες που παρέχονται από την ιστοσελίδα και μέτρια ικανοποιημένοι με ποσοστό 66,7% από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες συνολικά.

Οι πολίτες, στην πλειονότητά τους, έχουν εγγραφεί στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω της φόρμας του ΑΣΕΠ με ποσοστό 58,3% και ρωτήθηκαν αν συνάντησαν οποιοδήποτε πρόβλημα κατά την εγγραφή τους απαντώντας αρνητικά με ποσοστό 91,7%. Βέβαια, κάποιοι πολίτες επισήμαναν ότι το σύστημα κολλούσε και ήταν αρκετά αργό, και δεν μπορούσαν να εγγραφούν μέσω Γ.Γ.Π.Σ.. Επίσης, κατά την καταχώρηση στοιχείων στο ηλεκτρονικό μητρώο, οι πολίτες δήλωσαν ότι είναι πολύ και αρκετά εύκολη με ποσοστό 33,3% και 41,7% αντίστοιχα.

Επιπρόσθετα, το 50% των πολιτών ανέφερε ότι έχει συμπληρώσει αίτηση ηλεκτρονικά και βίωσαν αρκετά προβλήματα. Μετά την οριστικοποίηση της αίτησής τους, το 66,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν χρειάστηκε να προβεί σε κάποια αλλαγή στην αίτησή του. Ακόμα, το 58,3% των πολιτών ανέφερε ότι δεν ενοχλήθηκε λόγω της μη επεξεργασίας της ηλεκτρονικής αίτησης. Τέλος, οι πολίτες κατέγραψαν τα προβλήματα που αντιμετώπισαν κάνοντας την αίτησή τους, τα οποία σχετίζονται με την παροχή οδηγιών κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής αίτησης. Επιπλέον, δήλωσαν ότι ήξεραν εξ αρχής για την

έγκυρότητα της αίτησης χρειάζεται να καταβάλουν το χρηματικό ποσό των 3 ευρώ με ποσοστό 75%.

Όλοι οι ερωτηθέντες ανέφεραν ότι δεν χρειάστηκε να συμπληρώσουν ηλεκτρονική ένσταση. Επίσης, δήλωσαν ότι οι περισσότεροι με ποσοστό 66,7% δεν γνώριζαν ότι χρειάζεται η καταβολή του χρηματικού ποσού των 20 ευρώ για να είναι έγκυρη η ένσταση τους. Επιπλέον, το 58,3% των πολιτών δεν ήξερε ότι υπάρχει η δυνατότητα υποβολής αίτησης θεραπείας μετά τη δημοσίευση των οριστικών αποτελεσμάτων.

Η δομή της ιστοσελίδας και η ταχύτητα εξυπηρέτησης ικανοποίησαν σε μέτριο βαθμό το 58,3% των πολιτών. Επίσης, το 50% των ερωτηθέντων δήλωσε πολύ ικανοποιημένο από την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων, αλλά το 33,3% μέτρια ικανοποίηση από το επίπεδο ασφάλειας. Τέλος, οι πολίτες κατέγραψαν πως επιθυμούν την ιστοσελίδα και γενικά σχόλια ή παρατηρήσεις για τη βελτίωσή της.

Σε γενικές γραμμές, θα μπορούσε να επισημανθεί ότι η εντύπωση που δίνεται από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ελληνικού δημοσίου είναι μέτρια, ενώ, βάσει βιβλιογραφίας, οι ελλείψεις και οι παραλείψεις είναι σημαντικές. Πιο συγκεκριμένα, το ελληνικό δημόσιο δεν έχει προχωρήσει σε μεγάλο βαθμό στην ενσωμάτωση των σύγχρονων τεχνολογιών στις υπηρεσίες του, με αποτέλεσμα οι πολίτες να ταλαιπωρούνται και να μην εξυπηρετούνται επαρκώς. Όπως φάνηκε και από την έρευνα, συχνά παρατηρούνται φαινόμενα συμφόρησης του συστήματος και ελλιπούς λειτουργίας του, ενώ πολλοί συμμετέχοντες ανέφεραν ποικίλα τεχνικά ζητήματα, τα οποία σχετίζονται με την εγγραφή και σύνδεση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καθώς και με την ολοκλήρωση των εργασιών τους.

Το γενικό συμπέρασμα της έρευνας είναι ότι οι πολίτες είναι μέτρια ικανοποιημένοι από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ και προτείνουν βελτιώσεις σύμφωνα με τις ανάγκες τους.

7.2 Προτάσεις βελτίωσης των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του ΑΣΕΠ

Με βάση τα συμπεράσματα της παραπάνω έρευνας, χρειάζεται να αναφερθούν κάποιες προτάσεις για τη βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που παρέχονται από το Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού.

Αρχικά, το ΑΣΕΠ μπορεί να διοργανώσει σε συνεργασία με το Ινστιτούτο Επιμόρφωσης (ΙΝ.ΕΠ.) του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης (Ε.Κ.Δ.Δ.Α.) πιστοποιημένα επιμορφωτικά σεμινάρια, τα οποία θα απευθύνονται σε όλους τους πολίτες για την εκμάθηση και χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του. Τα σεμινάρια θα παρέχονται μέσω διαδικτύου και θα είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ και του Ε.Κ.Δ.Δ.Α.. Σκοπός των διαδικτυακών σεμιναρίων είναι η εξοικείωση και η διευκόλυνση των

πολιτών με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Επίσης, πρέπει να τονιστεί ότι τα σεμινάρια θα είναι συγχρηματοδοτούμενα από την Ευρωπαϊκή Ένωση και την Ελλάδα μέσω της υλοποίησης του ΕΣΠΑ 2014- 2020 (= Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης), οπότε οι πολίτες θα μπορούν να λάβουν μέρος με μηδενικό κόστος (Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης, 2019).

Επιπλέον, κατά τη διάρκεια χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι πολίτες θα μπορούν να βοηθηθούν χωρίς να ανατρέξουν στους οδηγούς χρήσης του φορέα, αλλά μέσω φωνητικών μηνυμάτων, τα οποία θα κατευθύνουν βήμα βήμα τους πολίτες. Το φωνητικό μήνυμα θα είναι διαθέσιμο σε κάθε υπηρεσία με την επιλογή του και θα εξηγεί αναλυτικά τις ενέργειες, τις οποίες οφείλουν να ακολουθήσουν κατά γράμμα οι πολίτες. Εκτός αυτού, το ΑΣΕΠ θα μπορούσε να δημιουργήσει ένα φόρουμ, στο οποίο οι πολίτες θα στέλνουν τις ερωτήσεις τους και θα λαμβάνουν άμεσα απάντηση. Για την υλοποίηση του φόρουμ στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ, ο φορέας θα πρέπει να εκπαιδεύσει κατάλληλα το προσωπικό του, ώστε να είναι αποδοτικότερο και αποτελεσματικότερο στην παροχή πληροφοριών σε σχέση με τις υπηρεσίες του ΑΣΕΠ.

Στα προηγούμενα πρέπει να προστεθεί ότι το ΑΣΕΠ θα μπορούσε να παρέχει στους πολίτες μέσω της ιστοσελίδας του την αποστολή newsletter. Το newsletter είναι η δωρεάν αποστολή ενημερωτικού υλικού με την προϋπόθεση ότι ο χρήστης έχει εγγραφεί στη λίστα συμπληρώνοντας το email του. Με την αποστολή του ενημερωτικού υλικού από το ΑΣΕΠ, οι πολίτες θα μπορούν να ενημερώνονται όποτε το επιθυμούν για τις ανακοινώσεις του οργανισμού, τις προκηρύξεις και τα αποτελέσματα (προσωρινά ή οριστικά) που δημοσιεύονται, και τις δημοσιεύσεις πάσης φύσεως χωρίς να προβούν σε έρευνα μέσα στην διαδικτυακή πλατφόρμα. Συνεπώς, οι πολίτες θα λαμβάνουν το ενημερωτικό υλικό στο email τους με σκοπό την άμεση ενημέρωσή τους για θέματα του ΑΣΕΠ.

Επιπρόσθετα, το ΑΣΕΠ και το ειδικευμένο προσωπικό του θα μπορούσαν να πραγματοποιήσουν μία έρευνα σε συνεργασία με τους πολίτες για την καταγραφή ιδεών και προτάσεων ή παραπόνων. Τα δεδομένα, που θα συλλεχθούν από τη συγκεκριμένη έρευνα, θα αξιοποιηθούν κατάλληλα για βελτίωση της ιστοσελίδας του φορέα. Στο πρώτο στάδιο μετά τη διεξαγωγή της έρευνας, θα γίνει προσπάθεια αντιμετώπισης των παραπόνων και, στο δεύτερο στάδιο, θα υλοποιηθούν οι προτάσεις και οι ιδέες των πολιτών, οι οποίες είναι εφικτό να πραγματοποιηθούν, για την καλύτερευση των προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ και γενικά της ιστοσελίδας του.

Τέλος, για την βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, το ΑΣΕΠ θα πρέπει να κάνει σε τακτά χρονικά διαστήματα αναβάθμιση της ιστοσελίδας του για τα αποφύγει τα προβλήματα που έχει αντιμετωπίσει κατά καιρούς ο εκάστοτε χρήστης. Η ιστοσελίδα έχει παρατηρηθεί ότι είναι αργή, δηλαδή καθυστερεί να γίνει η φόρτωσή της και οι χρήστες είτε αποχωρούν από την ιστοσελίδα, είτε παραπονούνται, με συχνές αναβαθμίσεις αυτή η

αδυναμία της μπορεί να βελτιωθεί. Επίσης, οι πολίτες έχουν τονίσει κάποιες ελλείψεις στη λειτουργικότητα της ιστοσελίδας, όπως είναι η έλλειψη φόρουμ για άμεση επικοινωνία κτλ.. Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι, με μία ετήσια αναβάθμιση, η ιστοσελίδα και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ θα είναι πιο προσιτές στους χρήστες με στόχο την ικανοποίηση των πολιτών από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από το φορέα μέσω της καλύτερης και ευκολότερης εξυπηρέτησης και της εξοικονόμησης χρόνου.

Βιβλιογραφικές Αναφορές

Βιβλιογραφία

- Λαζακίδου, Α. (2016) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς Πολίτες και Επιχειρήσεις. Αθήνα: Δίσιγμα
- Δερβιτσιώτης, Κ. (2005) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. 2^η έκδ. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη
- Κέφης, Β. (2014) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. 2^η έκδ. Αθήνα: Κριτική
- Στειακάκης Ε., Κωφίδης Ν., (2016) Διοίκηση και Έλεγχος Ποιότητας. 2^η έκδ. Θεσσαλονίκη: Τζιόλα
- Βλαχοπούλου, Μ. (Επιμ.). (2009) Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ. 9^η έκδ. Θεσσαλονίκη: Επίκεντρο
- Λιαρμακόπουλος, Λ. (2007) Διοίκηση Ποιότητας- Σχεδίαση, Οργάνωση, Έλεγχος και Βελτίωση της ποιότητας. 2^η έκδ. διορθ. Αθήνα- Πάτρα: Λύχνος
- Μπλέσιος Ν. (2016) Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο

Ιστοσελίδες

- Οργανισμός Έρευνας & Ανάλυσης (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Επιτυχίες, Προβλήματα και ο Δρόμος προς τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό. Διαθέσιμο στο: https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2018/03/EGov_Upd_090318.pdf [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). eGovernment & Digital Public Services. Luxembourg: eGovernment and Trust (Unit H.4). Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment> [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2020]
- Markaki & Askounis (2018). Electronic Transactions. The G2X World: Introduction to eGovernment. Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. Διαθέσιμο στο: http://academics.epu.ntua.gr/LinkClick.aspx?fileticket=_XefYfdww6M%3d&tabid=385&mid=2360 [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2020]
- Κεραμάρη, Γ. (2016), ‘Τύποι Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης’, Social Activism Αθηνών, 24 Ιουνίου. Διαθέσιμο στο: <http://socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/478-%CF%84%CF%8D%CF%80%CE%BF%CE%B9-%CF%85%CF%80%CE%B7%CF%81%CE%B5%CF%83%CE%B9%CF%8E%CE%BD-%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82->

[%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82](#) [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2020]

- Wikipedia (2020). E-governance. Διαθέσιμο στο: <https://en.wikipedia.org/wiki/E-governance> [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2020]
- Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων (2000). eEurope 2002 Κοινωνία πληροφοριών για όλους. Βρυξέλλες: Συμβούλιο και Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Διαθέσιμο στο: http://archive.ekt.gr/ncfp5/ist/info/material/eeurope/actionplan2002_el.pdf [Πρόσβαση 5 Μαρτίου 2020]
- EUR-Lex (2002/ 1-2-2010), eEurope 2005. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:124226> [Πρόσβαση 6 Μαρτίου 2020]
- EUR-lex (2005/ 9-12-2009), i2010: η κοινωνία της πληροφορίας και τα μέσα ενημέρωσης στην υπηρεσία της ανάπτυξης και της απασχόλησης. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac11328> [Πρόσβαση 8 Μαρτίου 2020]
- ΕΣΠΑ 2014- 2020 (2010). I2010- Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας του 2010. Διαθέσιμο στο: <https://www.espa.gr/el/Pages/DictionaryFS.aspx?item=263> [Πρόσβαση 8 Μαρτίου 2020]
- Κεραμάρη Γ. (2020), 'Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα', Social Activism Αθηνών, 9 Φεβρουαρίου. Διαθέσιμο στο: <http://socialactivism.gr/index.php/diaxeirisi-gnosis/476-%CE%B5%CF%80%CE%AF%CF%80%CE%B5%CE%B4%CE%B1-%CE%B7%CE%BB%CE%B5%CE%BA%CF%84%CF%81%CE%BF%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%CF%82-%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%CF%82-%CF%83%CF%84%CE%B7%CE%BD-%CE%B5%CE%BB%CE%BB%CE%AC%CE%B4%CE%B1> [Πρόσβαση 8 Μαρτίου 2020]
- Ανοιχτή Διακυβέρνηση (δεν υπάρχει ημερομηνία). Διαλειτουργικότητα. Διαθέσιμο στο: <https://opengov.minedu.gov.gr/%CE%B4%CE%B9%CE%B1%CE%BB%CE%B5%CE%B9%CF%84%CE%BF%CF%85%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CF%8C%CF%84%CE%B7%CF%84%CE%B1/> [Πρόσβαση 10 Μαρτίου 2020]

- AFUL (2015). Groupe de travail sur l'interopérabilité. Διαθέσιμο στο: <https://aful.org/gdt/interop> [Πρόσβαση 10 Μαρτίου 2020]
- Χυτήρης, Λ. και Άννινος Λ. (2015). Διοίκηση και Ποιότητα Υπηρεσιών. Διαθέσιμο στο: https://repository.kallipos.gr/pdfviewer/web/viewer.html?file=/bitstream/11419/4981/1/00_master_document-KOY.pdf [Πρόσβαση 11 Μαρτίου 2020]
- Wikipedia (2019). E-services. Διαθέσιμο στο: <https://en.wikipedia.org/wiki/E-services> [Πρόσβαση 11 Μαρτίου 2020]
- Δρόσος, Δ. (2015). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Ενότητα 5: Πελάτης και Προμηθευτής. Ανώτατο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Πειραιά. Διαθέσιμο στο: <http://eclass.teipir.gr/openececlass/modules/document/file.php/BUSI103/I.%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CF%86%CE%AC%CE%BD%CE%B5%CE%B9%CE%B5%CF%82%20%CE%9C%CE%B1%CE%B8%CE%AE%CE%BC%CE%B1%CF%84%CE%BF%CF%82/V.%20%CE%A0%CE%B5%CE%BB%CE%AC%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%BA%CE%B1%CE%B9%20%CE%A0%CF%81%CE%BF%CE%BC%CE%B7%CE%B8%CE%B5%CF%85%CF%84%CE%AE%CF%82.pdf> [Πρόσβαση 13 Μαρτίου 2020]
- Wikipedia (2020). Customer. Διαθέσιμο στο: <https://en.wikipedia.org/wiki/Customer> [Πρόσβαση 13 Μαρτίου 2020]
- Wikipedia (2020). Customer satisfaction. Διαθέσιμο στο: https://en.wikipedia.org/wiki/Customer_satisfaction [Πρόσβαση 13 Μαρτίου 2020]
- ACSI (Δεν υπάρχει ημερομηνία). History of the American Customer Satisfaction Index. Διαθέσιμο στο: <https://www.theacsi.org/about-acsi/history> [Πρόσβαση 16 Μαρτίου 2020]
- Rovaha Marketing, Strategy & Management (2017). The European Customer Satisfaction Index (ECSI). Διαθέσιμο στο: <https://www.van-haaften.nl/customer-satisfaction/customer-satisfaction-models/61-the-european-customer-satisfaction-index> [Πρόσβαση 17 Μαρτίου 2020]
- Wikipedia (2017). eEurope. Διαθέσιμο στο: <https://fr.wikipedia.org/wiki/EEurope> [Πρόσβαση 17 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Ο Θεσμός του ΑΣΕΠ και η συμβολή του στη Δημόσια Διοίκηση. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?_afrLoop=45124946737734396&_adf.ctrl-state=x3tmfc65m_34#!%40%40%3F_afrLoop%3D45124946737734396%26_adf.ctrl-state%3Dx3tmfc65m_38 [Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2020]

- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Οδηγός εγγραφής στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες με πλήρη συμπλήρωση των στοιχείων σας. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/eggrafiasep.pdf?lve [Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Οδηγός εγγραφής στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες μέσω Γ.Γ.Π.Σ.. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/eggrafiggps.pdf?lve [Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Οδηγός εισόδου (login) στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/login.pdf?lve [Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Οδηγός Συμπλήρωσης Μητρώου. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/mitroo.pdf?lve [Πρόσβαση 21 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Καταχώρηση Ηλεκτρονικής Αίτησης. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/application.pdf [Πρόσβαση 21 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Οδηγός Διαχείρισης Ηλεκτρονικών Αιτήσεων. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/appl_mgent.pdf [Πρόσβαση 21 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). DESI 2019- Digital Economy and Society Index- Methodological note. Brussels: Digital Economy and Skills (Unit F.4). Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> [Πρόσβαση 23 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). The Digital Economy and Society Index (DESI). Luxembourg: Digital Economy and Skills (Unit F.4). Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi> [Πρόσβαση 23 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Εγχειρίδιο υποβολής ηλεκτρονικών ενστάσεων. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/enstaseis_GD_2.pdf?lve [Πρόσβαση 24 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2016). Οδηγός αναζήτησης αποτελεσμάτων. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/user_manual/results.pdf [Πρόσβαση 24 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index Report 2019- Connectivity. Brussels: DG Connect. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/connectivity> [Πρόσβαση 24 Μαρτίου 2020]

- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Greece. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/greece> [Πρόσβαση 24 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Denmark. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/denmark> [Πρόσβαση 25 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Finland. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/finland> [Πρόσβαση 25 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2019). Βοήθεια- Συχνές ερωτήσεις. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?_afLoop=46090694792473212&_adf.ctrl-state=d42i2wrrg_1#!%40%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fs3eab32ab_c911_478a_8f8b_0ef74565e04d%2FPage90.jspx%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fasep%26_adf.ctrl-state%3Dd42i2wrrg_5 [Πρόσβαση 29 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2019). Βοήθεια- Οδηγός 1Κ/2020. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/guide/1K_2020/ [Πρόσβαση 29 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2019). Βοήθεια- Εγχειρίδια χρήσης. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?_afLoop=46090694792473212&_adf.ctrl-state=d42i2wrrg_1#!%40%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fs3eab32ab_c911_478a_8f8b_0ef74565e04d%2FPage528.jspx%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fasep%26_adf.ctrl-state%3Dd42i2wrrg_5 [Πρόσβαση 29 Μαρτίου 2020]
- ΑΣΕΠ| ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ ΑΡΧΗ (2019). Επικοινωνία- Φόρμα Επικοινωνίας. Διαθέσιμο στο: https://www.asep.gr/webcenter/portal/asep/asep/thesmos?_afLoop=46090694792473212&_adf.ctrl-state=d42i2wrrg_1#!%40%2Foracle%2Fwebcenter%2Fpage%2FscopedMD%2Fs3eab32ab_c911_478a_8f8b_0ef74565e04d%2FPage17.jspx%40%3Fwc.contextURL%3D%2Fspaces%2Fasep%26_adf.ctrl-state%3Dd42i2wrrg_5 [Πρόσβαση 29 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Sweden. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/sweden> [Πρόσβαση 29 Μαρτίου 2020]

- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- United Kingdom. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/united-kingdom> [Πρόσβαση 30 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Economy and Society Index (DESI)- 2019 Country Report- Estonia. Διαθέσιμο στο: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/scoreboard/estonia> [Πρόσβαση 30 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2010). Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions- The European eGovernment Action Plan 2011- 2015- Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government. Brussels: European Commission. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52010DC0743&qid=1585652482499&from=EL> [Πρόσβαση 31 Μαρτίου 2020]
- European Commission (2016). Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions- EU eGovernment Action Plan 2016- 2020- Accelerating the digital transformation of government. Brussels: European Commission. Διαθέσιμο στο: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:52016DC0179&from=EL> [Πρόσβαση 1 Απριλίου 2020]
- European Commission (2020). Analyse one indicator and compare countries- Digital Scoreboard- Data & Indicators. Διαθέσιμο στο: [https://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={%22indicator-group%22:%22egovernment%22,%22indicator%22:%22iugov12%22,%22breakdown%22:%22ind_total%22,%22unit-measure%22:%22pc_ind%22,%22ref-area%22:\[%22AT%22,%22BE%22,%22BG%22,%22HR%22,%22CY%22,%22CZ%22,%22DK%22,%22EE%22,%22EU%22,%22FI%22,%22FR%22,%22DE%22,%22EL%22,%22HU%22,%22IS%22,%22IE%22,%22IT%22,%22LV%22,%22LT%22,%22LU%22,%22MT%22,%22NL%22,%22NO%22,%22PL%22,%22PT%22,%22RO%22,%22SK%22,%22SI%22,%22ES%22,%22SE%22,%22UK%22\]}](https://digital-agenda-data.eu/charts/analyse-one-indicator-and-compare-countries#chart={%22indicator-group%22:%22egovernment%22,%22indicator%22:%22iugov12%22,%22breakdown%22:%22ind_total%22,%22unit-measure%22:%22pc_ind%22,%22ref-area%22:[%22AT%22,%22BE%22,%22BG%22,%22HR%22,%22CY%22,%22CZ%22,%22DK%22,%22EE%22,%22EU%22,%22FI%22,%22FR%22,%22DE%22,%22EL%22,%22HU%22,%22IS%22,%22IE%22,%22IT%22,%22LV%22,%22LT%22,%22LU%22,%22MT%22,%22NL%22,%22NO%22,%22PL%22,%22PT%22,%22RO%22,%22SK%22,%22SI%22,%22ES%22,%22SE%22,%22UK%22]}) [Πρόσβαση 4 Απριλίου 2020]
- The United Arab Emirates' Government portal (2019). UAE E-Government Development Index (EGDI). Διαθέσιμο στο: <https://u.ae/en/information-and-services/g2g-services/uae-e-government-development-index-egdi> [Πρόσβαση 4 Απριλίου 2020]

- eGovSpace (2018). Methodology for UN e-Government Index ranking. Διαθέσιμο στο: <https://www.egovspace.co.in/methodology-for-un-e-government-index-ranking/> [Πρόσβαση 4 Απριλίου 2020]
- wiki Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2015). Γενικές Αρχές Πλαισίου Διαλειτουργικότητας. Διαθέσιμο στο: <https://icsdweb.aegean.gr/project/egov-wiki/index.php/Article:%CE%93%CE%B5%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AD%CF%82%CE%91%CF%81%CF%87%CE%AD%CF%82%CE%A0%CE%94> [Πρόσβαση 10 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). European Data Portal- Measuring open data maturity. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/method-paper_insights-report_n5_2019.pdf [Πρόσβαση 11 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). Open data maturity 2019- Greece. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_greece_2019.pdf [Πρόσβαση 12 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). Open data maturity 2019- Denmark. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_denmark_2019.pdf [Πρόσβαση 12 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). Open data maturity 2019- Finland. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_finland_2019.pdf [Πρόσβαση 12 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). Open data maturity 2019- Sweden. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_sweden_2019.pdf [Πρόσβαση 12 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). Open data maturity 2019- United Kingdom. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_united-kingdom_2019.pdf [Πρόσβαση 14 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2019). Open data maturity 2019- Estonia. Διαθέσιμο στο: https://www.europeandataportal.eu/sites/default/files/country-factsheet_estonia_2019.pdf [Πρόσβαση 14 Απριλίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Government Factsheet 2019- Denmark. Brussels: National Interoperability Framework Observatory. Διαθέσιμο στο: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Denmark 2019.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Denmark%202019.pdf) [Πρόσβαση 15 Απριλίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Government Factsheet 2019- The United Kingdom. Brussels: National Interoperability Framework Observatory. Διαθέσιμο

στο: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_UK_2019.pdf [Πρόσβαση 15 Απριλίου 2020]

- European Commission (2019). Digital Government Factsheet 2019- Estonia. Brussels: National Interoperability Framework Observatory. Διαθέσιμο στο: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Estonia_2019.pdf [Πρόσβαση 15 Απριλίου 2020]
- European Data Portal (2017). Open Data Maturity in Europe 2017. Διαθέσιμο στο: <https://www.europeandataportal.eu/en/highlights/open-data-maturity-europe-2017> [Πρόσβαση 16 Απριλίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Government Factsheet 2019- Greece. Brussels: National Interoperability Framework Observatory. Διαθέσιμο στο: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Greece_2019.pdf [Πρόσβαση 16 Απριλίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Government Factsheet 2019- Sweden. Brussels: National Interoperability Framework Observatory. Διαθέσιμο στο: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Sweden_2019.pdf [Πρόσβαση 17 Απριλίου 2020]
- European Commission (2019). Digital Government Factsheet 2019- Sweden. Brussels: National Interoperability Framework Observatory. Διαθέσιμο στο: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Finland_2019.pdf [Πρόσβαση 17 Απριλίου 2020]
- Spirakis, G. & Spiraki, Ch. (2008) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ. 46. 56-70. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/283215558_Elektronike_Diakybernese_E-Government_Epharmoges_Ophele_kai_Kindynoi [Πρόσβαση 1 Ιουνίου 2020]
- Dawes, S. S., Pardo, T. A., & Cresswell, A. M. (2004) Designing electronic government information access programs: A holistic approach. Government Information Quarterly, 21(1), 3–23. Διαθέσιμο στο: <https://core.ac.uk/download/pdf/189327455.pdf> [Πρόσβαση 1 Ιουνίου 2020]

- Finger, M., Misuraca, G., & Rossel, P. (2006) Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5) [Πρόσβαση 1 Ιουνίου 2020]
- Lambert, D. M., Copper, M. C. (2000) Issues in supply chain management. Industrial Marketing Management; 29: 65-83. Διαθέσιμο στο: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0019850199001133> [Πρόσβαση 1 Ιουνίου 2020]
- UN - United Nations (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York, NY: United Nations. Διαθέσιμο στο: [https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2002%20Benchmarking%20E-government_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20\(2002\).pdf](https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/E-Library%20Archives/2002%20Benchmarking%20E-government_A%20Global%20Perspective%20-%20Assessing%20the%20UN%20Member%20States%20(2002).pdf) [Πρόσβαση 1 Ιουνίου 2020]
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης (2018- 2019). Πολίτες και Επιχειρήσεις. Διαθέσιμο στο: <https://www.gsis.gr/polites-epiheiriseis> [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- ΑΑΔΕ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2017). Αποστολή & αρμοδιότητες. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/menoy/aade/apostoli-armodiotites> [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- ΑΑΔΕ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2017). Χρηστικοί Οδηγοί. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/menoy/hristikoi-odigoι> [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- ΑΑΔΕ Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (2017). Λογότυπο Αρχής. Διαθέσιμο στο: <https://www.aade.gr/menoy/aade/logotypo-arhis> [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- Ermis (δεν υπάρχει ημερομηνία). Σχετικά με την πύλη ermis. Διαθέσιμο στο: <http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/aboutErmis> [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- Ermis (δεν υπάρχει ημερομηνία). Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες ermis. Διαθέσιμο στο: http://www.ermis.gov.gr/portal/page/portal/ermis/elServices?p_type=2 [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- Διαύγεια (2014). Τι είναι η Διαύγεια. Διαθέσιμο στο: <https://diavgeia.gov.gr/info> [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]
- Ελληνική Δημοκρατία. Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. (2011) Ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των αυτοδιοικητικών οργάνων και των εποπτευόμενων φορέων

τους στο διαδίκτυο “Πρόγραμμα Διαύγεια”. Αθήνα: Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΑΔΑ: 4ΑΡΙΚ-6). Διαθέσιμο στο: https://diavgeia.gov.gr/legislationdocs/%CE%9D%CE%9F%CE%9C%CE%9F%CE%98%CE%95%CE%A3%CE%99%CE%91/%CE%95%CE%93%CE%9A%CE%A5%CE%9A%CE%9B%CE%99%CE%9F%CE%99/2016_2011.pdf [Πρόσβαση 11 Ιουνίου 2020]

- Ελληνική Δημοκρατία. Υπουργείο Ανάπτυξης και Επενδύσεων. Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος, (2020) Τι είναι το Γενικό Εμπορικό Μητρώο (Γ.Ε.ΜΗ.). Διαθέσιμο στο: http://www.businessportal.gr/Page/display_page/41 [Πρόσβαση 12 Ιουνίου 2020]
- AVS (2012). Έρευνα Ικανοποίησης Πελατών. Διαθέσιμο στο: http://www.av.s.gr/home.php?p=services_view&id=11 [Πρόσβαση 12 Ιουνίου 2020]
- Pranomastis (2012). Το σύστημα SERVQUAL. Διαθέσιμο στο: http://paronomastis.blogspot.com/2012/01/blog-post_20.html [Πρόσβαση 12 Ιουνίου 2020]
- Manufacturing Terms (δεν υπάρχει ημερομηνία). SERVQUAL. Διαθέσιμο στο: <https://www.manufacturingterms.com/Greek/SERVQUAL.html> [Πρόσβαση 12 Ιουνίου 2020]
- Juurikas K.. (2015) ‘Usage of Estonian public e-Services amongst young people’. HAAGA- HELIA. University of Applied Sciences. Διαθέσιμο στο: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/98236/Usage%20of%20Estonian%20public%20e-Services%20amongst%20young.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Πρόσβαση 12 Ιουνίου 2020]
- Ελληνική Δημοκρατία. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (2019). Το όραμα και η Αποστολή μας. Διαθέσιμο στο: <https://www.ekdd.gr/%CF%84%CE%BF-%CE%B5%CE%BA%CE%B4%CE%B4%CE%B1/%CF%80%CE%BF%CE%B9%CE%BF%CE%B9-%CE%B5%CE%B9%CE%BC%CE%B1%CF%83%CF%84%CE%B5/%CF%84%CE%BF-%CF%8C%CF%81%CE%B1%CE%BC%CE%B1-%CE%BA%CE%B1%CE%B9-%CE%B7-%CE%B1%CF%80%CE%BF%CF%83%CF%84%CE%BF%CE%BB%CE%AE-%CE%BC%CE%B1%CF%82/> [Πρόσβαση 13 Ιουνίου 2020]
- Ελληνική Δημοκρατία. Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης (2019). Συχνές Ερωτήσεις. Διαθέσιμο στο: <https://www.ekdd.gr/%ce%b5%cf%80%ce%b9%ce%bc%cf%8c%cf%81%cf%86%cf>

<https://www.gov.gr/info/about-us> [Πρόσβαση 13 Ιουνίου 2020]

- Govgr (2020). Κατηγορίες Υπηρεσιών. Διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr/> [Πρόσβαση 13 Ιουνίου 2020]
- Govgr (2020). Σχετικά με το Gov.gr. Διαθέσιμο στο: <https://www.gov.gr/info/about-us> [Πρόσβαση 13 Ιουνίου 2020]

Εργασίες

- Κόκκαλης, Α. (2015). Θέμα Ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ. ΤΕΙ Κρήτης. Διαθέσιμο στο: <http://nefeli.lib.teicrete.gr/browse/sdo/bah/2015/KokkalisAthanasios/attached-document-1436425909-590377-16647/KokkalisAthanasios2015.pdf> [Πρόσβαση 3 Μαρτίου 2020]

Παράτημα Α: Ερωτηματολόγιο

Αγαπητέ κύριε/ κυρία

Η ικανοποίηση των πολιτών έχει πρωταρχική σημασία για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, που παρέχει το ΑΣΕΠ. Παρακαλούμε αφιερώστε λίγο χρόνο για την συμπλήρωση του παρακάτω ερωτηματολογίου. Η γνώμη σας είναι πολύτιμη για εμάς.

Το παρόν ερωτηματολόγιο είναι ανώνυμο και εμπιστευτικό. Τα αποτελέσματά του θα χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ.

Σας ευχαριστούμε για το χρόνο σας.

* Απαιτείται

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλο *
 - Άνδρας
 - Γυναίκα

2. Ηλικία *
 - κάτω των 18 ετών
 - 18- 24 ετών
 - 25- 34 ετών
 - 35- 44 ετών
 - 45- 54 ετών
 - 55- 64 ετών
 - άνω των 65 ετών

3. Οικογενειακή κατάσταση *
 - Παντρεμένος/η
 - Άγαμος/η
 - Διαζευγμένος/η
 - Χήρος/α
 - Άλλο:

4. Τόπος Διαμονής *
 - Ανατολική Μακεδονία και Θράκη

- Κεντρική Μακεδονία
- Δυτική Μακεδονία
- Ήπειρος
- Θεσσαλία
- Ιόνια Νησιά
- Δυτική Ελλάδα
- Στερεά Ελλάδα
- Αττική
- Πελοπόννησος
- Βόρειο Αιγαίο
- Νότιο Αιγαίο
- Κρήτη

5. Μορφωτικό Επίπεδο *

- Πρωτοβάθμια Εκπαίδευση (Δημοτικό)
- Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)
- Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ, ΤΕΙ)
- ΟΑΕΔ, ΙΕΚ
- Μεταπτυχιακός Τίτλος Σπουδών
- Διδακτορικός Τίτλος Σπουδών
- ΔΞ/ ΔΑ
- Άλλο:

6. Επάγγελμα *

- Φοιτητής
- Ιδιωτικός Υπάλληλος
- Αυτοαπασχολούμενος
- Δημόσιος Υπάλληλος
- Άνεργος
- Συνταξιούχος
- ΔΞ/ ΔΑ
- Άλλο:

Γενικά Στοιχεία

7. Κατά πόσο είστε ενημερωμένος/η για το ρόλο και το έργο του ΑΣΕΠ; *
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - Πάρα πολύ
8. Πόσες φορές επισκεφτήκατε ή επικοινωνήσατε με το ΑΣΕΠ τον τελευταίο χρόνο; *
- καμία
 - 1-2
 - 3-5
 - 5-10
 - πάνω από 10
9. Με ποιο τρόπο επικοινωνείτε συχνά με το ΑΣΕΠ; *
- Τηλεφωνική επικοινωνία (Τηλ: 213-1319100)
 - Μέσω email (`e n i m e r o s i @ a s e p . g r`)
 - Μέσω της φόρμας επικοινωνίας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ
 - Με φυσική παρουσία
10. Κατά πόσο είστε ενημερωμένος/η για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ; *
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - Πάρα πολύ

Στοιχεία Ικανοποίησης Πολιτών

11. Πόσο ικανοποιημένος/η νιώθετε από τη συνολική εμπειρία σας στην ιστοσελίδα του ΑΣΕΠ; *
- Καθόλου Ικανοποιημένος/η
 - Λίγο Ικανοποιημένος/η
 - Μέτρια Ικανοποιημένος/η
 - Πολύ Ικανοποιημένος/η

- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η
12. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε με την ευκολία πλοήγησης μέσα στην ιστοσελίδα; *
- Καθόλου Ικανοποιημένος/η
 - Λίγο Ικανοποιημένος/η
 - Μέτρια Ικανοποιημένος/η
 - Πολύ Ικανοποιημένος/η
 - Απόλυτα Ικανοποιημένος/η
13. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την πληροφόρηση που παρέχεται στην ιστοσελίδα; *
- Καθόλου Ικανοποιημένος/η
 - Λίγο Ικανοποιημένος/η
 - Μέτρια Ικανοποιημένος/η
 - Πολύ Ικανοποιημένος/η
 - Απόλυτα Ικανοποιημένος/η
14. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το σύνολο των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΑΣΕΠ; *
- Καθόλου Ικανοποιημένος/η
 - Λίγο Ικανοποιημένος/η
 - Μέτρια Ικανοποιημένος/η
 - Πολύ Ικανοποιημένος/η
 - Απόλυτα Ικανοποιημένος/η
15. Με ποιον τρόπο εγγραφήκατε στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΑΣΕΠ; *
- Εγγραφή μέσω της φόρμας του ΑΣΕΠ
 - Εγγραφή μέσω Γ.Γ.Π.Σ.
16. Συναντήσατε κάποιο πρόβλημα κατά την εγγραφή σας; *
- Ναι
 - Όχι

17. Αν συναντήσατε οποιοδήποτε πρόβλημα κατά την εγγραφή, μπορείτε να το αναφέρετε παρακάτω. *
18. Η καταχώρηση/ αλλαγή των στοιχείων σας στην ηλεκτρονική υπηρεσία Μητρώο σας φάνηκε εύκολη; *
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - Πάρα πολύ
19. Έχετε συμπληρώσει Νέα Αίτηση ηλεκτρονικά για κάποια προκήρυξη του ΑΣΕΠ; *
- Ναι
 - Όχι
20. Αν ναι, συναντήσατε κάποια δυσκολία κατά την συμπλήρωση της ηλεκτρονικής αίτησης;
21. Μετά την οριστικοποίηση της αίτησης σας, χρειάστηκε να αλλάξετε ή να συμπληρώσετε κάτι; *
- Ναι
 - Όχι
22. Αν ναι, ενοχληθήκατε διότι δεν υπήρχε η επιλογή της επεξεργασίας της αίτησης σας και έπρεπε να την ακυρώσετε και να υποβάλετε Νέα Αίτηση; *
- Ναι
 - Όχι
23. Καταγράψτε οποιοδήποτε πρόβλημα βιώσατε κάνοντας την ηλεκτρονική αίτηση και θεωρείτε ότι χρειάζεται βελτίωση. *

24. Γνωρίζατε εκ των προτέρων ότι για να είναι έγκυρη η ηλεκτρονική σας αίτηση, οφείλετε να καταβάλετε το χρηματικό ποσό των 3 ευρώ (e- παράβολο); *
- Ναι
 - Όχι
25. Έχετε συμπληρώσει Νέα Ένσταση ηλεκτρονικά για κάποια προκήρυξη του ΑΣΕΠ; *
- Ναι
 - Όχι
26. Αν ναι, συναντήσατε κάποια δυσκολία κατά την συμπλήρωση της ηλεκτρονικής σας ένστασης;
27. Γνωρίζατε εκ των προτέρων ότι για να είναι έγκυρη η ηλεκτρονική σας ένσταση, οφείλετε να καταβάλετε το χρηματικό ποσό των 20 ευρώ (e- παράβολο); *
- Ναι
 - Όχι
28. Μετά την οριστικοποίηση των αποτελεσμάτων για την εκάστοτε προκήρυξη, γνωρίζατε ότι έχετε τη δυνατότητα να υποβάλετε αίτηση θεραπείας ηλεκτρονικά; *
- Ναι
 - Όχι
29. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη δομή της ιστοσελίδας από τη δομή της ιστοσελίδας; *
- Καθόλου Ικανοποιημένος/η
 - Λίγο Ικανοποιημένος/η
 - Μέτρια Ικανοποιημένος/η
 - Πολύ Ικανοποιημένος/η
 - Απόλυτα Ικανοποιημένος/η
30. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την ταχύτητα εξυπηρέτησης που σας παρέχει η ιστοσελίδα; *
- Καθόλου Ικανοποιημένος/η

- Λίγο Ικανοποιημένος/η
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η
- Πολύ Ικανοποιημένος/η
- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η

31. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από το επίπεδο ασφαλείας των προσωπικών σας δεδομένων; *

- Καθόλου Ικανοποιημένος/η
- Λίγο Ικανοποιημένος/η
- Μέτρια Ικανοποιημένος/η
- Πολύ Ικανοποιημένος/η
- Απόλυτα Ικανοποιημένος/η

32. Θεωρείτε ότι η ιστοσελίδα καθοδηγείται από τις ανάγκες και τις προσδοκίες των πολιτών; *

33. Γενικά Σχόλια/ Παρατηρήσεις

Παράρτημα Β: Συντομογραφίες

- ΑΑΔΕ= Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΔΑ= Αριθμός Διαδικτυακής Ανάρτησης
ΑΜΚΑ= Αριθμός Μητρώου Κοινωνικής Ασφάλισης
ΑΣΕΠ= Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
ΓΕΜΗ= Γενικό Εμπορικό Μητρώο
ΕΚΔΔΑ= Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΣΠΑ= Εταιρικό Σύμφωνο για το Πλαίσιο Ανάπτυξης
ΙΝΕΠ= Ινστιτούτο Επιμόρφωσης
ΚΕΠ= Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
ΟΤΑ= Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ACSI= American Customer Satisfaction Index (= Αμερικανικός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών)
DESI= Digital Economy and Society Index (= Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας)
ECSI= European Customer Satisfaction Index (= Ευρωπαϊκός Δείκτης Ικανοποίησης Πελατών)
EDP= European Data Portal (= Ευρωπαϊκή Πύλη Δεδομένων)
EGDI= E-Government Development Index (= Δείκτης Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης)
G2C= Government to Citizen (= Κυβέρνηση σε Πολίτη)
G2B= Government to Business (= Κυβέρνηση σε Επιχείρηση)
G2E= Government to Employee (= Κυβέρνηση σε Υπάλληλο)
G2G= Government to Government (= Κυβέρνηση σε Κυβέρνηση)
HCI= Human Capital Index (= Δείκτης Ανθρώπινου Κεφαλαίου)
ODI= Open Data Index (= Δείκτης Ανοικτών Δεδομένων)
OSI= Online Service Index (= Δείκτης Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας)
SERVQUAL= Service Quality
ΤΠ= Telecommunication Infrastructure Index (= Δείκτης Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής)