

2020-05

$\mu^0 \ddot{A} \acute{A} \zeta \frac{1}{2} 1^0 \textcircled{R} \acute{1} \pm^0 \text{Å}^2 - \acute{A} \frac{1}{2} \cdot \tilde{A} \cdot$
 $\mu^0 \ddot{A} \acute{A} \zeta \frac{1}{2} \ddot{A} \pm \hat{A}^2 \mu \gg \ddot{A}^1 \tilde{A} \ddot{A} \zeta \acute{A} \zeta^{-} \cdot \tilde{A} \cdot \hat{A} \cdot$
 $\mu^1 \ddot{A} \zeta \text{Å} \acute{A}^3 - \pm \hat{A} \ddot{A} \cdot \hat{A} \text{''} \cdot \frac{1}{4} \grave{\text{I}} \tilde{A}^1$
 $\mu \acute{A}^{-} \acute{A} \ddot{A} \acute{E} \tilde{A} \cdot \hat{A} : \not\propto \acute{A} \zeta \text{Å} \acute{A}^3 \mu^{-} \zeta \cdot \acute{A}^3 \pm \hat{A}$

$\text{£}^3 \zeta \text{Å} \acute{A} \neg^0 \cdot , \cdot \gg - \frac{1}{2} \cdot$

$\acute{A} \grave{\text{I}}^3 \acute{A} \pm \frac{1}{4} \frac{1}{4} \pm \text{''} \cdot \frac{1}{4} \grave{\text{I}} \tilde{A}^1 \pm \hat{A} \text{''}^1 \zeta^{-0} \cdot \tilde{A} \cdot \hat{A} , \text{£} \zeta \zeta \gg \textcircled{R} \ddot{Y}^1 \zeta \frac{1}{2} \zeta \frac{1}{4} 1^0 \hat{\text{I}} \frac{1}{2} \cdot \acute{A}^1 \tilde{A} \ddot{A} \cdot \frac{1}{4} \hat{\text{I}} \frac{1}{2} \text{}^0 \pm 1 \text{''}^1 \zeta^{-0} \cdot$
 $\pm \frac{1}{2} \mu \acute{A}^1 \tilde{A} \tilde{A} \textcircled{R} \frac{1}{4} \text{}^1 \zeta \cdot \mu \neg \acute{A} \zeta \gg \text{}^1 \hat{A} \neg \text{Æ} \zeta \acute{A}$

<http://hdl.handle.net/11728/11610>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository

**ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΞ ΑΠΟΣΤΑΣΕΩΣ**

**«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως παράγοντας βελτιστοποίησης
της εν γένει λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό
επίπεδο-Μελέτη περίπτωσης: Υπουργείο Εργασίας»**

Διπλωματική εργασία της Ελένης Σγουράκη

Αθήνα, Μάιος 2020

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΣΤΗΝ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΤΙΤΛΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΔΙΑΤΡΙΒΗΣ

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως παράγοντας βελτιστοποίησης της εν γένει λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης σε εθνικό επίπεδο-Μελέτη περίπτωσης: Υπουργείο Εργασίας»

Διατριβή η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση εξ αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις

Διπλωματική εργασία της Ελένης Σγουράκη

Επιβλέπων καθηγητής : Νικήτας Σπύρος Κουτσούκης

Μάϊος 2020

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια, η ραγδαία ανάπτυξη του Web (Διαδικτύου-Παγκόσμιου Ιστού), έχει συμβάλλει στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου μπορεί να υπάρχει εύκολη πρόσβαση, διαμοιρασμός/ ανταλλαγή και δημοσίευση ενός τεράστιου όγκου δεδομένων-πληροφοριών. Στο ίδιο πλαίσιο η τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας (ICT-Information and Communication technology) έχει καταστεί ένας από τους κεντρικούς πυλώνες των σύγχρονων κοινωνιών, έχει συντελέσει στη μεταμόρφωση του ευρύτερου τρόπου ζωής, σκέψης και απόδοσης και διαδραματίζει κεντρικό ρόλο στην πολιτική, οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη των εθνών.

Κατά την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών, που αφορούν υπηρεσίες που απευθύνονται σε ένα μεγάλο αριθμό πολιτών, θεωρείται ότι υπάρχει γενικά μια ανάγκη υπερκάλυψης/ διόρθωσης των αστοχιών της αγοράς σε επίπεδο δικαιοσύνης και αποτελεσματικότητας, κάτι που μπορεί να δικαιολογεί την κρατική παρέμβαση στα πεδία της παραγωγής, των χρηματοοικονομικών και της ρύθμισης του κανονιστικού πλαισίου. Παράλληλα, η ανάπτυξη της τεχνολογίας πληροφοριών/ επικοινωνίας έχει καταστήσει αναγκαία και σημαντική την αναμόρφωση και τον εκμοντερνισμό της δημόσιας διοίκησης και της διακυβέρνησης, όχι μόνο για να εναρμονιστεί η δημόσια διακυβέρνηση με το σύγχρονο τρόπο/ περιβάλλον εργασίας, αλλά και για να γίνουν οι κυβερνήσεις πιο «ανοιχτές» στους οργανισμούς και τους πολίτες.

Στην παρούσα εργασία μελετήθηκε η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ενώ στα πλαίσια της μελέτης περίπτωσης επιλέχθηκε η επικέντρωση στο Υπουργείο Εργασίας και στο πληροφοριακό σύστημα Εργάνη. Η μέθοδος που εφαρμόστηκε ήταν η ποιοτική, ενώ τα πρωτογενή δεδομένα συγκεντρώθηκαν με τη μέθοδο της προσωπικής συνέντευξης σε 8 υπευθύνους του Υπουργείου. Το γενικό συμπέρασμα είναι το σύστημα έχει εφαρμοστεί με επιτυχία, αλλά υπάρχουν πολλά βήματα και ευκαιρίες βελτίωσης.

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας, Εργάνη

Abstract

In recent years, the rapid growth of the Web (Internet-World Wide Web) has helped create an environment where there can be easy access, sharing / sharing and publishing a huge amount of data-information. In the same context, information and communication technology (ICT-Information and Communication technology) has become one of the central pillars of modern societies, has contributed to the transformation of the wider way of life, thinking and performance and plays a central role in politics, economics and social development of nations.

In providing public services to a large number of citizens, there is generally a need to override market failures in terms of fairness and efficiency, which may justify government intervention in the fields of production. of finance and regulatory framework regulation. At the same time, the development of information / communication technology has made it necessary and important to reform and modernize public administration and governance, not only to harmonize public governance with the modern way / work environment, but also to make governments more "Open" to organizations and citizens.

In the present study, the concept of e-government was studied, while in the context of the case study, the focus was on the Ministry of Labor and the Ergani information system. The method used was qualitative, while the primary data were collected by the personal interview method in 8 Ministry officials. The general conclusion is that the system has been implemented successfully, but there are many steps and opportunities for improvement.

Key words: e-governance, Ministry of Labor, Ergani

Περιεχόμενα

_Τοc40039402

| | |
|---|----|
| Κεφάλαιο 1° Εισαγωγή | 7 |
| Κεφάλαιο 2° Βιβλιογραφική ανασκόπηση..... | 8 |
| Η μετατόπιση προς τα big data analytics και οι ευκαιρίες που παρουσιάζονται | 11 |
| Μοντέλα Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 13 |
| Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και οργανωσιακή κουλτούρα | 15 |
| Η ελληνική περίπτωση..... | 19 |
| Κεφάλαιο 3° Μεθοδολογία έρευνας..... | 23 |
| 3.1 Μέθοδος έρευνας | 23 |
| 3.2 Μελέτη περίπτωσης | 24 |
| Σκοπός και επί μέρους στόχοι..... | 25 |
| Βασικά ερευνητικά ερωτήματα..... | 26 |
| Κεφάλαιο 4° Αποτελέσματα έρευνας..... | 26 |
| 4.1 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 1 | 26 |
| 4.2 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 2 | 28 |
| 4.3 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 3 | 30 |
| 4.4 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 4..... | 31 |
| 4.5 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 5 | 34 |
| 4.6 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 6 | 36 |
| 4.7 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 7 | 36 |
| 4.8 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 8 | 38 |
| 4.9 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 9 | 39 |
| 4.10 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 10 | 41 |
| 4.11 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 11 | 42 |
| 4.12 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 12 | 43 |
| 4.13 Συγκεντρωτικές απαντήσεις συμμετεχόντων στην ερώτηση 13 | 45 |
| Συζήτηση αποτελεσμάτων | 46 |
| Κεφάλαιο 5° Συμπεράσματα-προτάσεις | 47 |
| 5.1 Συμπεράσματα | 47 |
| 5.2 Προτάσεις | 52 |
| 5.3 Περιορισμοί της έρευνας και προτάσεις για μελλοντικές έρευνες | 54 |
| Βιβλιογραφία | 55 |

Πίνακας Πινάκων

| | |
|--|----|
| Πίνακας 1 Ορισμοί της έννοιας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 9 |
| Πίνακας 2 Αναλυτικά οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 11 |
| Πίνακας 3 Στάδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 14 |
| Πίνακας 4. Στάδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης | 15 |
| Πίνακας 5. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 1 | 27 |
| Πίνακας 6. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 2 | 29 |
| Πίνακας 7. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 3 | 31 |
| Πίνακας 8. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 4 | 32 |
| Πίνακας 9. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 5 | 35 |
| Πίνακας 10. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 6 | 36 |
| Πίνακας 11. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 7 | 37 |
| Πίνακας 12. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 8 | 39 |
| Πίνακας 13. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 9 | 40 |
| Πίνακας 14. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 10 | 41 |
| Πίνακας 15. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 11 | 43 |
| Πίνακας 16. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 12 | 44 |
| Πίνακας 17. Απαντήσεις ερωτηθέντων στην ερώτηση 13 | 46 |

Πίνακας Εικόνων

| | |
|--|----|
| Εικόνα 1. Σημαντικότητα των big data, ανά κλάδο, 2018 | 13 |
| Εικόνα 2. Ποσοστό ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο, 2013..... | 20 |
| Εικόνα 3. Ποσοστό ηλεκτρονικών συναλλαγών με το Δημόσιο, 2009-2018 | 20 |
| Εικόνα 4. Ποσοστό οργανισμών που χρησιμοποιούν το διαδύκτιο για να έχουν πρόσβαση σε δεδομένα που αφορούν προδιαγραφές, 2013 | 20 |
| Εικόνα 5. Χρησιμοποίηση open data (big data) | 21 |
| Εικόνα 6. Βαθμολόγηση Ελλάδας σύμφωνα με το benchmark ηλεκτρονικής διακυβέρνησης..... | 22 |