

2020-05

bö — ' 1 μ Á μ í ½ · ã · ä · â ã · ¼ ± ã - ± â ä
 bö · » μ 0 ä á ç ½ 1 0 ® â ' 1 ± 0 å 2 - á ½ · ã · â
 bö ä · ½ ' · ¼ ì ã 1 ± ' 1 ç - 0 · ã · ¼ - ã ± ± ä
 bö μ ¾ - ä ± ã · ä é ½ ± à ì è μ é ½ ä é ½
 bö μ á 3 ± ¶ ç ¼ - ½ é ½ ã ä ± š · ä ç å " ®
 bö " å ä 1 0 ® â ' ç ± ê ± â

bö š ç 1 ä - ' · , ' 1 0 ± ä μ á - ½ ±

bö á ì 3 á ± ¼ ¼ ± " · ¼ ì ã 1 ± â " 1 ç - 0 · ã · â , £ ç ç » ® ÿ 1 0 ç ½ ç ¼ 1 0 í ½ · à 1 ä ä · ¼ í ½ 0 ± 1 " 1 ç - 0 ·

bö ± ½ μ à 1 ä ä ® ¼ 1 ç · μ - à ç » 1 â - æ ç å

<http://hdl.handle.net/11728/11597>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**«Η διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής
διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα
απο την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων
στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας.»**

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΟΙΤΙΔΗ

ΜΑΪΟΣ 2020

**ΣΧΟΛΗ ΔΗΜΟΣΙΑΣ
ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

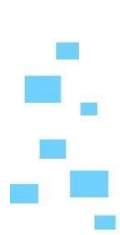
**«Η διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής
διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα
απο την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων
στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας.»**

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

ΑΙΚΑΤΕΡΙΝΑ ΚΟΙΤΙΔΗ

ΜΑΪΟΣ 2020

Πνευματικά



Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφου

δικαιώματα

Copyright © Αικατερίνα Κοιτίδη, 2020. Με επιφύλαξη παντός
δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της διατριβής από το Πανεπιστημίου Νεάπολις δεν υποδηλώνει απαραίτητως και
αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Πανεπιστημίου.

I. Ονοματεπώνυμο Φοιτήτριας: Αικατερίνα Κοιτίδη

Τίτλος Μεταπτυχιακής Διατριβής:

«Η διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα από την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας»

Η παρούσα Μεταπτυχιακή Διατριβή εκπονήθηκε στο πλαίσιο των σπουδών για την απόκτηση εξ' αποστάσεως μεταπτυχιακού τίτλου στο Πανεπιστήμιο Νεάπολις και εγκρίθηκε στις 15/05/2020 από τα μέλη της Εξεταστικής Επιτροπής.

Εξεταστική Επιτροπή:

Πρώτος επιβλέπων (Πανεπιστήμιο Νεάπολις Πάφος) Θεμιστοκλής Λαζαρίδης

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μεραμβλιωτάκης Γεώργιος

Μέλος Εξεταστικής Επιτροπής: Μασούρας Ανδρέας

I. ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

Η Κοιτίδη Αικατερίνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η Διερεύνηση της σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την δημόσια διοίκηση μέσα από την εξέταση των απόψεων των εργαζομένων στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας», αποτελεί προϊόν αυστηρά προσωπικής εργασίας και όλες οι πηγές που έχω χρησιμοποιήσει, έχουν δηλωθεί κατάλληλα στις βιβλιογραφικές παραπομπές και αναφορές. Τα σημεία όπου έχω χρησιμοποιήσει ιδέες, κείμενο ή/και πηγές άλλων συγγραφέων, αναφέρονται ευδιάκριτα στο κείμενο με την κατάλληλη παραπομπή και η σχετική αναφορά περιλαμβάνεται στο τμήμα των βιβλιογραφικών αναφορών με πλήρη περιγραφή.

Η Δηλούσα
Κοιτίδη Αικατερίνα

II. Περίληψη

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή ασχολείται με το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), μέσα από μία μελέτη περίπτωσης που πραγματοποιήθηκε με συμμετέχουσες τις εργαζόμενες στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σήμερα μία βασική πρακτική του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, η οποία έχει στόχο τη διευκόλυνση όλων των διαδικασιών του δημόσιου τομέα και την προώθηση της δημοκρατίας, μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Τα ΚΕΠ αποτελούν ένα από τους οργανισμούς που θεωρούνται πρωτοπόροι στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σήμερα. Στην έρευνα συμμετείχαν 9 γυναίκες που εργάζονται στα ΚΕΠ του Δήμου Δυτικής Αχαΐας. Μέσα από τις συνεντεύξεις που μας παραχώρησαν διαπιστώθηκε ότι η λειτουργία των ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα οφέλη είναι πολλά τόσο για τους πολίτες όσο και για τους εργαζόμενους. Ωστόσο, υπάρχουν στοιχεία που θα πρέπει να βελτιθούν και αφορούν στη γενικότερη προβληματική κατάσταση που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα.

Λέξεις-Κλειδιά: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ, νέες τεχνολογίες.

Abstract

The present postgraduate dissertation deals with the issue of e-government in the Citizens' Service Centers (KEP), through a case study conducted with the participation of the employees in the KEP of Western Achaia. E-government is now a key practice of the New Public Administration, which aims at facilitating all public sector processes and promoting democracy through the use of new technologies. KEP is one of the organizations considered as pioneers within the field of e-government today. The study involved 9 women working in the KEP of Western Achaia. Through the interviews that have been conducted, the great effectiveness in terms of e-government of the operation of KEP was established as well as the various benefits that it provides for both citizens and employees. However, there are things that need to be improved, which are related to the general problematic situation that prevails within the Greek public sector.

Key- words: e- government, Citizens' Service Centers, new public administration, new technology.

III. Πρόλογος (ευχαριστίες)

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί μία προσπάθεια ερευνητικής δράσης πάνω σε έναν κλάδο με τον οποίον ασχολούμαι επαγγελματικά. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σήμερα ένα θέμα το οποίο συζητείται όλο και περισσότερο στο δημόσιο τομέα και, μάλιστα, πλέον εφαρμόζεται σε πολλούς από τους οργανισμούς του. Ένας από τους οργανισμούς αυτούς είναι και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, που αποτελεί και τον χώρο εργασίας μου επί σειρά ετών. Μάλιστα, ο συγκεκριμένος οργανισμός θεωρείται από τους πιο πρωτοπόρους όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες να ενημερώνονται και να εξυπηρετούνται σχετικά με τις δημόσιες υποθέσεις τους μέσα από τη χρήση του διαδικτύου. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίον επέλεξα να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο ζήτημα κατά την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας.

Θα ήθελα, στο σημείο αυτό, να ευχαριστήσω όλους τους ανθρώπους που με στήριξαν με διάφορους τρόπους κατά την εκπόνηση της διπλωματικής μου εργασίας. Πρώτα από όλα, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την ψυχολογική τους στήριξη και την εμπιστοσύνη που μου έδειξαν. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή μου, Θεμιστοκλή Λαζαρίδη, τον οποίο συμβουλευτήκα για την επιλογή του θέματος και τον σχεδιασμό της έρευνας μου. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω και τις συναδέλφους μου, που δέχθηκαν με προθυμία να συμμετάσχουν στην έρευνα και να εκφράσουν τις απόψεις τους μέσα από τις συνεντεύξεις που πραγματοποιήθηκαν, παρά τη δύσκολη χρονική συγκυρία λόγω της πανδημίας και των ειδικών μέτρων προστασίας που έχουν επιβληθεί.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	1
Μέρος Α΄: Θεωρητικό πλαίσιο	4
Κεφάλαιο 1 : Ορισμοί βασικών εννοιών	4
1.1 Η έννοια της δημόσιας διοίκησης.....	4
1.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο μανάτζμεντ.....	9
1.3 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).....	13
Κεφάλαιο 2: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα	16
2.1 Νέες απαιτήσεις στο δημόσιο μανάτζμεντ.....	16
2.2 Στόχοι και οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα.....	19
2.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο ελληνικό δημόσιο.....	22
2.4 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ.....	24
Μέρος Β΄: Εμπειρική έρευνα	26
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογικό πλαίσιο	26
3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	26
3.2 Μεθοδολογία της έρευνας, συλλογή και ανάλυση δεδομένων.....	28
3.3 Δείγμα και ερευνητική διαδικασία.....	30
3.4 Ζητήματα δεοντολογίας και περιορισμοί.....	31
Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα	33
4.1 Παρουσίαση των αποτελεσμάτων.....	33
4.2 Ανάλυση των αποτελεσμάτων.....	43
Συμπεράσματα και προτάσεις για μελλοντική έρευνα	49
Βιβλιογραφία	54

Εισαγωγή

Αντικείμενο της παρούσας μεταπτυχιακής διατριβής αποτελεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα, όσον αφορά στην ελληνική πραγματικότητα. Πιο συγκεκριμένα, μετά από βιβλιογραφική ανασκόπηση του θέματος, επιχειρείται μία μελέτη περίπτωσης, ώστε να διερευνηθούν οι στάσεις και οι απόψεις των εργαζομένων στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών του Δήμου Δυτικής Αχαΐας σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το εξεταζόμενο θέμα θεωρούμε πως είναι ιδιαίτερα σημαντικό να διερευνηθεί, ώστε να αντληθούν χρήσιμες πληροφορίες και να εμπλουτιστεί η ήδη υπάρχουσα γνώση. Πιο συγκεκριμένα, το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση είναι ιδιαίτερα σημαντικό και επίκαιρο, καθώς εγείρει όλο και περισσότερο το ερευνητικό ενδιαφέρον παγκοσμίως. Σήμερα, η ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας γεννά μεγάλους προβληματισμούς για την αξιοποίηση της στο χώρο της διοίκησης, με σκοπό τη διευκόλυνση των διάφορων διαδικασιών, καθώς και την παροχή περισσότερο ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες (Αποστολάκης και συν., 2008).

Η δημόσια διοίκηση και οι υπηρεσίες της στην Ελλάδα, φαίνεται πως χρειάζονται αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμό, ώστε να αντιμετωπιστούν διάφορα χρόνια προβλήματα που παρατηρούνται. Έτσι, όλο και περισσότερο εκφράζεται το αίτημα της ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες, για την καλύτερη οργάνωση και λειτουργία τους μέσα από την αξιοποίηση της τεχνολογίας (Αποστολάκης και συν., 2008). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σήμερα εφαρμόζεται ευρέως στον δημόσιο τομέα, παρόλα αυτά, φαίνεται πως υπάρχουν ακόμη πολλά περιθώρια βελτίωσης και πολλές ενέργειες που θα πρέπει να γίνουν για την ολοκλήρωσή της.

Η παρούσα έρευνα αποτελεί μελέτη περίπτωσης των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών συγκεκριμένου Δήμου της χώρας, του Δήμου Δυτικής Αχαΐας, για τον οποίον δεν έχει διεξαχθεί αντίστοιχη έρευνα. Τα ΚΕΠ αποτελούν μία από τις σημαντικότερες δομές που λειτουργούν σήμερα στον δημόσιο τομέα, καθώς παρέχουν σημαντικές υπηρεσίες στους πολίτες, με ευκολία και αμεσότητα, αποτελώντας ένα είδος μεσάζοντα ανάμεσα στους πολίτες και το κράτος. Η ίδρυσή τους έγινε στις αρχές του 21^{ου} αιώνα, με βασικούς στόχους την ενημέρωση και πληροφόρηση των πολιτών, καθώς και την

παραλαβή αιτήσεων για την άμεση διεκπεραίωση των υποθέσεων που προκύπτουν ανάμεσα στους πολίτες και στο δημόσιο τομέα (Κόκκαλης, 2015).

Το γεγονός ότι τα ΚΕΠ υπάρχουν ώστε να εξυπηρετούνται καλύτερα οι πολίτες γεννά προβληματισμούς όσον αφορά την αποτελεσματικότητά τους, με άλλα λόγια το βαθμό στον οποίον επιτυγχάνουν το στόχο τους. Λόγω αυτών των προβληματισμών και λόγω της παραδοχής ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα μπορούσε να φανεί ιδιαίτερα χρήσιμη για τη συγκεκριμένη υπηρεσία, επιλέχθηκε αυτή προς θεωρητική και εμπειρική διερεύνηση.

Σκοπός της μελέτης είναι η διερεύνηση των απόψεων των εργαζομένων στο ελληνικό δημόσιο και, ιδιαίτερα, στα ΚΕΠ, ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με το βαθμό στον οποίον σήμερα έχει επιτευχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και με τα οφέλη που αυτή μπορεί να έχει για τους πολίτες και τους εργαζόμενους. Για την εξαγωγή συμπερασμάτων, αφού μελετάται η υπάρχουσα βιβλιογραφία, επιχειρείται μελέτη περίπτωσης με ποιοτική μεθοδολογία και τη διεξαγωγή συνεντεύξεων, ώστε να φωτιστούν διάφορες πτυχές του θέματος.

Η μελέτη αποτελείται από δύο μέρη, το πρώτο εκ των οποίων είναι θεωρητικό και το δεύτερο ερευνητικό. Στο πρώτο μέρος, αρχικά εξετάζονται βασικοί όροι που αξιοποιούνται στη μελέτη, ώστε να αποσαφηνιστούν εννοιολογικά και να διευκολύνεται η κατανόηση, αποφεύγοντας τις εννοιολογικές συγχύσεις. Στη συνέχεια, εξετάζονται θέματα που αφορούν στη δημόσια ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σε συνάρτηση με τις νέες συνθήκες και προκλήσεις που υπάρχουν στο δημόσιο μάνατζμεντ, κυρίως με εστίαση στην ελληνική πραγματικότητα, ενώ, ακόμη, εξετάζονται οι στόχοι και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες, τους εργαζόμενους και τον ίδιο τον κρατικό μηχανισμό. Επίσης, αναλύονται ζητήματα που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο ελληνικό δημόσιο και, ιδιαίτερα, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, έναν από τους σημαντικότερους οργανισμούς που λειτουργούν από την ίδρυσή τους προς την κατεύθυνση αυτή και θεωρείται πρότυπο και για άλλους οργανισμούς όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το δεύτερο μέρος της μελέτης περιλαμβάνει την εμπειρική έρευνα, που αποτελεί μελέτη περίπτωσης των ΚΕΠ συγκεκριμένου δήμου της χώρας. Αρχικά περιγράφεται το μεθοδολογικό πλαίσιο που υιοθετείται για τη διεξαγωγή της έρευνας

και, πιο συγκεκριμένα, οι στόχοι, τα ερευνητικά ερωτήματα, η μέθοδος και η διαδικασία που ακολουθείται, καθώς και τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Στη συνέχεια, παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά προέκυψαν από τις συνεντεύξεις των εργαζομένων που συμμετείχαν σε αυτή, μέσα από την ομαδοποίηση τους σε κατηγορίες με βάση τόσο τις ερωτήσεις της συνέντευξης όσο και τα ερευνητικά ερωτήματα. Τέλος, παρατίθενται συμπεράσματα και διατυπώνονται προτάσεις για μελλοντική διερεύνηση πάνω σε άλλες διαστάσεις που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Μέρος Α': Θεωρητικό πλαίσιο

Στο πρώτο μέρος της εν λόγω μελέτης, εξετάζονται σε θεωρητικό επίπεδο τα μελετώμενα θέματα όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο τομέα και, ειδικότερα, στην ελληνική πραγματικότητα, στην περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Για τη διερεύνηση αυτή, επιχειρείται βιβλιογραφική ανασκόπηση της ελληνικής και ξένης βιβλιογραφίας, πάνω στα θέματα αυτά.

Κεφάλαιο 1 : Ορισμοί βασικών εννοιών

Το πρώτο κεφάλαιο είναι εισαγωγικό και επιχειρεί εννοιολογικό προσδιορισμό των βασικών όρων- κλειδιών που θα χρησιμοποιηθούν και θα μελετηθούν στην παρούσα εργασία. Ο εννοιολογικός προσδιορισμός είναι σημαντικός για τη διευκρίνιση των εξεταζόμενων όρων, την καλύτερη κατανόηση του θέματος και την αποφυγή εννοιολογικών συγχύσεων. Οι όροι οι οποίοι αποσαφηνίζονται είναι η δημόσια διοίκηση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

1.1 Η έννοια της δημόσιας διοίκησης

Η διοίκηση των οργανισμών και των επιχειρήσεων προσελκύει εδώ και δεκαετίες το ερευνητικό ενδιαφέρον, καθώς αυτό επιτάσσουν οι ανάγκες κάθε εποχής και κάθε ανθρώπινης κοινωνίας. Σήμερα, η διοίκηση, η οποία αναφέρεται και ως μάνατζμεντ αποτελεί μία εξελιγμένη επιστήμη, η οποία περιλαμβάνει τόσο θεωρητικές προσεγγίσεις όσο και πρακτικές μεθόδους για την άσκηση και την εφαρμογή της. Κάποιες από τις θεωρητικές προσεγγίσεις που αφορούν στη διοίκηση των οργανισμών είναι οι εξής (Κουτούζης, 1999):

- Η κλασική προσέγγιση, η οποία αναπτύχθηκε στα μέσα του 20ού αιώνα και αποσκοπεί, σε γενικές γραμμές, στην επίτευξη του μεγαλύτερου δυνατού κέρδους, μέσα από την εφαρμογή συγκεκριμένων πολιτικών.
- Η συμπεριφορική προσέγγιση η οποία μελετά τις ανθρώπινες σχέσεις, ώστε να σχεδιάσει συγκεκριμένες πολιτικές και στρατηγικές για τη λειτουργία και τη διοίκηση των οργανισμών, δεδομένου ότι η λειτουργία αυτή επιτελείται από ανθρώπους.
- Η συστημική προσέγγιση, η οποία αντιμετωπίζει τους οργανισμούς σαν ολοκληρωμένα συστήματα, τα επιμέρους στοιχεία των οποίων αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, επιφέροντας και τα ανάλογα αποτελέσματα.

- Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΛ), η οποία περιλαμβάνει διάφορες νέες και περισσότερο καινοτόμες προσεγγίσεις όσον αφορά τη διοίκηση των σύγχρονων οργανισμών, με βασικό προσανατολισμό την παροχή των βέλτιστων υπηρεσιών στο κοινό.

Με βάση τις παραπάνω προσεγγίσεις, τα διοικητικά στελέχη των οργανισμών και των επιχειρήσεων ακολουθούν τις στρατηγικές και πολιτικές τους, ώστε να έχουν τα καλύτερα δυνατά αποτελέσματα. Κάποιες από τις βασικές λειτουργίες της διοίκησης είναι οι εξής (Κουτούζης, 1999):

- Ο προγραμματισμός/ σχεδιασμός
- Η οργάνωση
- Η διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού
- Η ηγεσία/ καθοδήγηση
- Η υποκίνηση
- Η λήψη αποφάσεων
- Η επικοινωνία
- Ο έλεγχος/ αξιολόγηση

Η δημόσια διοίκηση αποτελεί μέρος του κρατικού μηχανισμού μίας χώρας και αφορά σε διάφορα μέσα και διαδικασίες που αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου, με προϋπόθεση τη νομιμότητα. Η δημόσια διοίκηση περιλαμβάνεται στις αρμοδιότητες της εκτελεστικής εξουσίας και αφορά τόσο στην κεντρική κυβέρνηση όσο και σε άλλα διοικητικά όργανα (Ρωσσίδης, 2014; Πασσάς & Τσέκος, 2009).

Η δημόσια διοίκηση διακρίνεται σε κυριαρχική και συναλλακτική. Η πρώτη μορφή αφορά στην άσκηση της κρατικής εξουσίας, η οποία πηγάζει από την κρατική κυριαρχία. Η δεύτερη μορφή δημόσιας διοίκησης είναι η δραστηριότητα του κράτους στο πλαίσιο της ιδιωτικής οικονομίας και των διάφορων διαδικασιών της, με άλλα λόγια, η ρύθμιση της ιδιωτικής οικονομικής δραστηριότητας από το δημόσιο (Κριεμάδης, 2009; Κτιστάκη, 2009).

Η έννοια της δημόσιας διοίκησης είναι συνδεδεμένη με τη μέριμνα και τη διαχείριση δημοσίων υποθέσεων, δηλαδή υποθέσεων που αφορούν τον λαό. Η δημόσια διοίκηση πρέπει να διακρίνεται από την ιδιωτική, τόσο ως προς τα μέσα τα οποία

χρησιμοποιεί, όσο και ως προς τους στόχους που θέτει και διεκδικεί. Πιο συγκεκριμένα, η ιδιωτική διοίκηση εξυπηρετεί το ιδιωτικό συμφέρον και ιδιωτικούς καθαρά σκοπούς και μεταχειρίζεται τη συνδιαλλαγή, δηλαδή συμβατικές μεθόδους. Αντιθέτως, η δημόσια διοίκηση προσανατολίζεται στην εξυπηρέτηση δημόσιων αναγκών, την κάλυψη των αναγκών του γενικού συμφέροντος και, γενικότερα, του κοινωνικού συνόλου, ενώ για την εξυπηρέτηση των σκοπών και στόχων αυτών χρησιμοποιεί κυρίως δημόσια εξουσία και καταναγκασμό (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015).

Η δημόσια διοίκηση υπάγεται ιεραρχικά στην κυβέρνηση, η οποία την αξιοποιεί με σκοπό να εφαρμόζει τις πολιτικές της και τις αποφάσεις της. Τα μέλη της κυβέρνησης θέτουν τους στόχους της διοικητικής δράσης με βάση πολιτικούς σκοπούς και πολιτικές αξιολογήσεις, ενώ από τη δική τους πλευρά τα μέλη της δημόσιας διοίκησης υποχρεούνται να ασκούν τα καθήκοντά τους με αμεροληψία, ώστε να διασφαλίζεται η ίση μεταχείριση των πολιτών και να εξυπηρετείται το κοινό συμφέρον (Ακριβοπούλου & Ανθόπουλος, 2015).

Σήμερα, για την δημόσια διοίκηση, χρησιμοποιείται και ο όρος δημόσιο μάνατζμεντ, ο οποίος αρχικά χρησιμοποιήθηκε για τον ιδιωτικό τομέα και, πιο συγκεκριμένα, για την επιχειρησιακή δραστηριότητα. Το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ αρχίζει ως τάση να κερδίζει όλο και περισσότερο έδαφος, από τη δεκαετία του 1980 και εξής, ενώ σήμερα, εκφράζεται το αίτημα για υλοποίηση του και στη χώρα μας. Κάποιοι από τους στόχους του νέου δημόσιου μάνατζμεντ είναι η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και η αναδιάταξη των εργασιακών σχέσεων, για την αποτελεσματικότερη λειτουργία του δημόσιου τομέα και για την ορθολογική ρύθμιση των δαπανών. Τα επιθυμητά αποτελέσματα του δημόσιου μάνατζμεντ αφορούν στην αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα, την παραγωγικότητα και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών (Ρωσσίδης, 2014).

Κάποια από τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά του νέου δημόσιου μάνατζμεντ είναι τα εξής (Ρωσσίδης, 2014):

- Η αντικατάσταση των παραδοσιακών και συγκεντρωτικών ιεραρχικών δομών από αποκεντρωμένα διοικητικά περιβάλλοντα, ώστε οι αποφάσεις να λαμβάνονται πιο κοντά στο σημείο του ενδιαφέροντος.

- Η εστίαση στα αποτελέσματα μέσα από τη σχέση μεταξύ του κόστους και της ωφέλειας, με άλλα λόγια, η χρήση του ελάχιστου δυνατού κόστους για την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος.
- Η καθιέρωση στόχων παραγωγικότητας και η δημιουργία ανταγωνιστικού περιβάλλοντος μεταξύ των δημοσίων οργανισμών.
- Η εξωστρέφεια της δημόσιας διοίκησης, η οποία θα προσανατολίζεται στις ανάγκες των πολιτών και θα αποσκοπεί στη βελτίωση της παρεχόμενης ποιότητας υπηρεσιών.
- Η καθιέρωση και εφαρμογή νέων εννοιών που θα εξυπηρετούν τους νέους στόχους της διοίκησης.
- Η αξιοποίηση τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Η ανάπτυξη ανθρώπινου δυναμικού μέσα από τη συνεχή επιμόρφωση και κατάρτιση του και μέσα από την αξιολόγηση των ικανοτήτων του.
- Η διαδικασία ελέγχου της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας και η συνεχής αξιολόγηση τους.
- Η ενίσχυση του ορθού προγραμματισμού και της ευελιξίας των δημοσίων οργανισμών και επιχειρήσεων, με σκοπό την επίτευξη του καλύτερου δυνατού αποτελέσματος.

Το νέο δημόσιο μάνατζμεντ είναι μία νέα τάση, η οποία, σε μεγάλο βαθμό, είναι βασισμένη στις αρχές του ιδιωτικού μάνατζμεντ, αυτές που υιοθετούνται εδώ και δεκαετίες από τα διοικητικά στελέχη των διοικητικών επιχειρήσεων και των οργανισμών. Πρόκειται, άλλωστε, πλέον, για μία επιστήμη, η οποία ρυθμίζει όλες τις πτυχές της λειτουργίας των οργανισμών και των επιχειρήσεων, καθώς και τις σχέσεις οι οποίες αναπτύσσονται εντός αυτών, μεταξύ των μελών και στελεχών μεταξύ τους ή και με το εξωτερικό περιβάλλον (Κουτούζης, 1999).

Σήμερα, στο πλαίσιο του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, εκφράζεται και επιχειρείται όλο και περισσότερο η εκπλήρωση του αιτήματος για μία Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, στην οποία έγινε αναφορά και παραπάνω. Η τάση αυτή αποσκοπεί στη μεγιστοποίηση της παροχής ποιοτικών υπηρεσιών από τους οργανισμούς, ιδιωτικούς και δημόσιους και, για την επίτευξή της, σήμερα υπάρχουν πολλές στρατηγικές που ενδείκνυνται. Κάποιες από αυτές είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία

εξετάζεται παρακάτω, η κυβέρνηση μέσω στόχων, ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών και η διαχείριση της γνώσης. Οι στρατηγικές αυτές βασίζονται στην καινοτομία και, πιο συγκεκριμένα, στην αξιοποίηση της τεχνολογίας και του διανοητικού κεφαλαίου των οργανισμών, αλλά και στον ορθολογικό σχεδιασμό των στόχων και των διαδικασιών (Ρωσσίδης, 2014; Μποχώρης, 2015).

Συμπερασματικά, το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ αποτελεί μία προσπάθεια εκσυγχρονισμού και εξυγίανσης των οργανισμών του δημόσιου τομέα, ώστε οι λειτουργίες και οι υπηρεσίες που παρέχει να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της σύγχρονης πραγματικότητας, αλλά και στις ανάγκες του συνόλου των πολιτών. Ειδικά στην περίπτωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, είναι σημαντικό να εισαχθούν πολλές καινοτομίες και να υιοθετηθεί η προσέγγιση της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας, ώστε να μεταβληθούν οι απαρχαιωμένες δομές και να αντιμετωπιστούν προβλήματα που είναι διαχρονικά και δυσχεραίνουν κάθε διαδικασία.

1.2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο δημόσιο μανάτζμεντ

Παραπάνω, αναφέρθηκε ότι ένας από τους στόχους και από τα χαρακτηριστικά του νέου δημόσιου μανάτζμεντ είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Πρόκειται για έναν όρο σχετικά πρόσφατο που αποτελεί φυσικό επόμενο της ψηφιακής εποχής την οποία και διανύουμε και ο οποίος θα πρέπει να προσδιοριστεί, ώστε να κατανοηθεί η έννοια και τα χαρακτηριστικά του.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) αναφέρεται στον εκσυγχρονισμό του κράτους και της δημόσιας διοίκησης, με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), αποσκοπώντας στο ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται από το κράτος, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας. Μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η δημόσια διοίκηση θα μπορούσε να γίνει πιο αποτελεσματική και αποδοτική και να εξασφαλιστεί η ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου, αλλά και η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις κρατικές διαδικασίες (Υπουργείο Εσωτερικών, χ.χ.; Aichholzen, 2010).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί έναν καινοτόμο τρόπο διακυβέρνησης στη σύγχρονη πραγματικότητα, στην κοινωνία των πληροφοριών και της γνώσης. Η εφαρμογή της είναι δυνατόν να πραγματοποιείται σε όλα τα επίπεδα, σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό και παγκόσμιο. Με βάση αυτήν οργανώνονται σήμερα πολλές δημόσιες διαδικασίες και οργανισμοί που αποσκοπούν στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών στο κοινό (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Κάποιοι ορισμοί που χρησιμοποιούνται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση επικεντρώνονται στη χρήση του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής διαβούλευσης για την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών. Σύμφωνα με άλλον ορισμό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζει, όχι μόνο στην παροχή υπηρεσιών, αλλά και στην εφαρμογή καινοτόμων πολιτικών σε όλους τους μηχανισμούς και τις διαδικασίες του διοικητικού μηχανισμού του δημοσίου. Επίσης, μέσα από τον προσδιορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκύπτει το γεγονός του μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης και της εφαρμογής νέων μοντέλων (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Τέλος, ένας ακόμη ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ο οποίος θεωρείται πιο ολοκληρωμένος, είναι ότι πρόκειται για τη χρήση των ΤΠΕ στον

μηχανισμό της διακυβέρνησης μέσα από τη βελτίωση της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας και της υπευθυνότητας, στοιχείων δηλαδή που αποτελούν βασικές παραμέτρους του νέου δημόσιου μάνατζμεντ και που θα πρέπει πάντοτε να λαμβάνονται υπόψη (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Η επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί μέσα από συγκεκριμένα στάδια, τα οποία, με βάση μία πρώτη διάκριση είναι τα εξής (UN, 2002):

- Το στάδιο της έναρξης
- Το στάδιο της αύξησης
- Το στάδιο της διάδρασης
- Το στάδιο της συνδιαλλαγής
- Το στάδιο της ολοκλήρωσης.

Με βάση άλλη διάκριση, την οποία επισημαίνει ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ), τα στάδια της επίτευξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής (UN, 2002):

- Το άτυπο στάδιο
- Το διαδραστικό στάδιο
- Το συναλλακτικό στάδιο
- Το στάδιο της ολοκλήρωσης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σήμερα αναμφισβήτητα έναν τρόπο άσκησης του δημόσιου μάνατζμεντ, ο οποίος θεωρείται ιδιαίτερα αποτελεσματικός. Παρόλα αυτά, η αποτελεσματικότητα αυτή δεν είναι δεδομένη και, για τον λόγο αυτό, είναι σημαντικό να ελέγχεται με βάση συγκεκριμένα κριτήρια αξιολόγησης. Τα κριτήρια αυτά είναι τα εξής (Κιοσέ, 2011):

- Η δημοκρατικότητα: το κριτήριο αυτό αναφέρεται στη διασφάλιση της διαφάνειας των λειτουργιών μίας υπηρεσίας ή ενός οργανισμού του δημοσίου τομέα, καθώς και στην παροχή πρόσβασης στις λειτουργίες του όλων των πολιτών, ώστε να εξασφαλίζεται η ενημέρωση και η ενεργός συμμετοχή, που είναι στοιχεία σημαντικά για μία δημοκρατική κοινωνία.

- Η λειτουργικότητα: το εν λόγω κριτήριο αφορά στην ανταπόκριση των ηλεκτρονικών εφαρμογών στις εκάστοτε ανάγκες και στις λειτουργικές απαιτήσεις. Επίσης, οι υπηρεσίες οι οποίες παρέχονται θα πρέπει να είναι φιλικές προς τους χρήστες, ασφαλείς και ποιοτικές, ώστε το σύνολο των πολιτών να καλύπτεται και να είναι ευχαριστημένο από αυτές.
- Η αποτελεσματικότητα: το κριτήριο αυτό αφορά σε διάφορα στοιχεία, όπως είναι το εύρος, το περιεχόμενο και η ποιότητα όσον αφορά την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών υπηρεσιών σε διάφορα επίπεδα, όπως σε τοπικό, περιφερειακό, εθνικό ή διεθνές.

Τέλος, είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αν και προέρχεται ως τάση από το επιχειρησιακό μάνατζμεντ, σήμερα έχει εισαχθεί σε μεγάλο βαθμό στον τομέα του δημοσίου. Πιο συγκεκριμένα, προσφέρεται για όλες τις δημόσιες επιχειρήσεις που παρέχουν ποικίλες υπηρεσίες στους πολίτες, αλλά και για άλλα πεδία, όπως είναι η δημόσια υγεία και η εκπαίδευση, στα οποία θα μπορούσαν, μέσα από αυτή, να διευκολυνθούν πολλές διαδικασίες προς όφελος των πολιτών, αλλά και του ανθρώπινου δυναμικού (Καζάκου & Κουτρομάνος, 2016). Μάλιστα, το ελληνικό Υπουργείο Εσωτερικών, εδώ και χρόνια έχει θεσμοθετήσει προγράμματα για την ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οποία διέπονται από τις ακόλουθες αρχές (Υπουργείο Εσωτερικών, χ.χ.):

- Διαλειτουργικότητα, μία έννοια η οποία αναφέρεται στην επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών φορέων πάνω στη διευθέτηση διάφορων διαδικασιών μέσα από τη χρήση της τεχνολογίας.
- Συμμόρφωση ή αιτιολόγηση, με άλλα λόγια, η δέσμευση για την εξυπηρέτηση του κοινωνικού συνόλου και η συμμόρφωση με βάση τις αρχές του γενικού (δημόσιου) συμφέροντος.
- Ενοποίηση των αρμοδιοτήτων και των διαδικασιών των οργανισμών της δημόσιας διοίκησης για την καλύτερη και αμεσότερη λειτουργία τους.
- Εξοικονόμηση-μη επανάληψη, έννοιες που αναφέρονται στην εξοικονόμηση χρόνου και ενέργειας, μέσα από την άμεση διευθέτηση των διαδικασιών και την αποφυγή των χρονοβόρων και επαναλαμβανόμενων ενεργειών.

- Μοναδική καταχώριση δεδομένων για την εξοικονόμηση χρόνου και για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Εφικτότητα-βιωσιμότητα, μέσα από την υιοθέτηση πολιτικών που είναι ρεαλιστικές και εξασφαλίζουν τη βιωσιμότητα των οργανισμών.
- Διαφάνεια-ανάκτηση εμπιστοσύνης των πολιτών προς το κράτος, μέσα από την εξυγίανση του μηχανισμού και την καταπολέμηση της διαφθοράς.
- Προσβασιμότητα όλων των πολιτών στις δημόσιες πληροφορίες και αντικειμενική ενημέρωση τους πάνω σε όλα τα ζητήματα που τους αφορούν, στα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους απέναντι στο κράτος, στο νομικό πλαίσιο κ.ο.κ.
- Ασφάλεια-ιδιωτικότητα που εξασφαλίζεται κυρίως με την προστασία των προσωπικών δεδομένων, μέσα από την τήρηση των κανονισμών του GDPR¹.
- Συμμετοχή πολιτών στις διάφορες διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, στην άσκηση πολιτικών και στη λήψη αποφάσεων, μία αρχή που είναι ξεκάθαρα δημοκρατική.

¹ Το GDPR είναι ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Πιο συγκεκριμένα, πρόκειται για τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 27ης Απριλίου 2016 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών και την κατάργηση της οδηγίας 95/46/ΕΚ. Ο κανονισμός αυτός είναι σήμερα υποχρεωτικό να τηρείται από όλα τα κράτη- μέλη της Ε.Ε. και να εντάσσεται και στην εθνική νομοθεσία (https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/genikos-kanonismos-gia-tin-prostasia-dedomenon?lspt_context=gdpr). Στην Ελλάδα, ο εν λόγω κανονισμός και η τήρηση του αποτελεί αρμοδιότητα της Αρχής Προστασίας Δεδομένων προσωπικού Χαρακτήρα, σύμφωνα με την οποία η προστασία των προσωπικών δεδομένων και της ιδιωτικής ζωής αποτελεί θεμελιώδες ανθρώπινο δικαίωμα. Ο νόμος παρέχει ορισμένα δικαιώματα στα φυσικά πρόσωπα (τα υποκείμενα των δεδομένων) και θέτει συγκεκριμένες υποχρεώσεις σε όσους τηρούν και επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα (τους υπευθύνους επεξεργασίας) (<https://www.dpa.gr/>).

1.3 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) αποτελούν μία δημόσια υπηρεσία που λειτουργεί στη χώρα μας από το 2002 και έχει ποικίλες αρμοδιότητες όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες και, την εξυπηρέτηση των αναγκών τους. Πρόκειται για έναν θεσμό ο οποίος θεωρείται σήμερα ιδιαίτερα αποτελεσματικός, καθώς διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό τους πολίτες και τους απαλλάσσει από μεγάλο μέρος της γραφειοκρατικής διαδικασίας. Τα ΚΕΠ λειτουργούν σε κάθε δήμο της Ελλάδας, ενώ, ταυτόχρονα, διατηρούν επίσημη ιστοσελίδα για την ενημέρωση και τη διευκόλυνση των πολιτών (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>).

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών είναι μία υπηρεσία τύπου one stop shop, όπως ονομάζεται παγκοσμίως, και αφορά στην παροχή εξυπηρέτησης από μια και μόνο θέση εργασίας, αποσκοπώντας στη βελτίωση της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης και τη συνολική ποιοτική αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών. Η δραστηριότητα τους εστιάζει στη γρήγορη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών με τους δημόσιους φορείς. Μέσα από τα ΚΕΠ, οι πολίτες που έχουν να διεξάγουν συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα, δεν χρειάζεται να τρέχουν στις διάφορες υπηρεσίες και να ταλαιπωρούνται με πολλές και επαναλαμβανόμενες μετακινήσεις. Οι πολίτες παραλαμβάνουν επιτόπου τα αναγκαία έγγραφα ή ειδοποιούνται προκειμένου να παραλάβουν το πιστοποιητικό και τη βεβαίωση που έχουν αιτηθεί. Επιπλέον, τους δίνεται η δυνατότητα της αποστολής των πιστοποιητικών στο σπίτι μέσω ταχυδρομείου ή courier, ανάλογα με τις επιθυμίες τους (<https://ddachaias.gr/k-e-p-kentra-exypiretisis-politon/>).

Ιδιαίτερα κατατοπιστικός και χρήσιμος για την ενημέρωση των πολιτών είναι ο Οδηγός του Πολίτη, ένα εγχειρίδιο που κυκλοφορεί σε ηλεκτρονική μορφή από τα ΚΕΠ για την ενημέρωση σε διάφορα θέματα. Τα θέματα τα οποία περιλαμβάνει ο οδηγός είναι τα εξής (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>):

- Άνθρωποι, κοινότητες και διαβίωση
- Δημόσια τάξη και άμυνα
- Διεθνείς σχέσεις και Ευρωπαϊκή Ένωση
- Δικαιοσύνη, πολιτεία και δημόσια διοίκηση
- Εκπαίδευση και έρευνα

- Επιχειρηματικότητα και ανταγωνιστικότητα
- Εργασία, ασφάλιση και σύνταξη
- Μεταφορές, ταξίδια και τουρισμός
- Οικονομία και οικονομικά
- Περιβάλλον και φυσικοί πόροι
- Πληροφορία και επικοινωνία
- Πολεοδομία και κτηματολόγιο
- Πολιτισμός και ελεύθερος χρόνος
- Υγεία και κοινωνική μέριμνα.

Η σύσταση των ΚΕΠ έγινε το 2002 με βάση το άρθρο 31 του Νόμου 3013/2002, με σκοπό τη διαμεσολάβηση ανάμεσα στους πολίτες και το κράτος και την διευκόλυνση των δημόσιων υποθέσεων των πολιτών. Οι βασικές αρμοδιότητες τους είναι η ενημέρωση, η διεκπεραίωση υποθέσεων και η παροχή ποικίλων υπηρεσιών, σε πραγματικό και σε ψηφιακό περιβάλλον, δεδομένου ότι τα συγκεκριμένα κέντρα αξιοποιούν σε μεγάλο βαθμό το διαδίκτυο (Καραθανάση, 2017).

Εκτός από την ενημέρωση και την εξυπηρέτηση των πολιτών, η ηλεκτρονική πλατφόρμα των ΚΕΠ παρέχει στους πολίτες και δικαιώματα ενεργούς συμμετοχής στη δημόσια διοίκηση, μέσα από την υπηρεσία MyKep.Gov.gr. Η υπηρεσία αυτή μέσα από τρεις επιλογές, (Οι πολίτες ρωτούν, Οι πολίτες προτείνουν, Οι πολίτες αιτούνται) δίνει πληθώρα επιλογών και τρόπων συμμετοχής στους πολίτες, ενισχύοντας το αίτημα για την ηλεκτρονική δημοκρατία. (<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>).

Τα ΚΕΠ σήμερα έχουν πολλές αρμοδιότητες και παρέχουν πολυάριθμες υπηρεσίες στους πολίτες, οι σημαντικότερες από τις οποίες είναι οι εξής (<https://ddachaias.gr/k-e-p-kentra-exypiretisis-politon/>):

1. Θεώρηση του γνήσιου της υπογραφής (παρ. 1 άρθρου 11 ν.2690/99)
2. Επικύρωση φωτοαντιγράφων (παρ. 2 άρθρου 11 ν. 2690/99)
3. Χορήγηση παράβολων, υπεύθυνων δηλώσεων
4. Αιτήσεις για προκηρύξεις Α.Σ.Ε.Π.
5. Πιστοποιητικά και βεβαιώσεις για την έκδοση των οποίων απαιτείται απλή και σχετικά άμεση διαδικασία, όπως η φορολογική ενημερότητα, το πιστοποιητικό γέννησης, το πιστοποιητικό στρατιωτικής κατάστασης, το ποινικό μητρώο, οι

ληξιαρχικές πράξεις, πιστοποιητικά σπουδών Α.Ε.Ι., Τ.Ε.Ι. και Σχολών Εμπορικού Ναυτικού, άλλα πιστοποιητικά και βεβαιώσεις, θέματα που υπόκεινται στην αρμοδιότητα των υπουργείων, των δήμων και των περιφερειών, άδειες ασκήσεως επαγγέλματος, άδειες αλιείας και αγροτικής ενασχόλησης, θέματα που αφορούν στα ασφαλιστικά ταμεία και άλλες υπηρεσίες που προστίθενται συνεχώς.

Όπως μπορεί κανείς να διαπιστώσει, τα ΚΕΠ στην Ελλάδα αποτέλεσαν μία καινοτομία στη δημόσια διοίκηση, η οποία προσανατολίζεται στην υιοθέτηση των αρχών του νέου δημόσιου μάνατζμεντ και έχει, σε γενικές γραμμές, θετικά αποτελέσματα όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών. Μάλιστα, πρόκειται για έναν δημόσιο οργανισμό ο οποίος υιοθετεί τις αρχές και τα χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και θέτει νέες προκλήσεις στους ειδικούς του δημόσιου μάνατζμεντ.

Κεφάλαιο 2: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα

Το θέμα το οποίο έχει επιλεγεί προς διερεύνηση ανήκει γενικότερα στο αντικείμενο της δημόσιας διοίκησης και, ειδικότερα, στη διάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία σήμερα βρίσκεται στο κέντρο του ενδιαφέροντος της επιστημονικής κοινότητας παγκοσμίως. Έτσι, υπάρχουν σήμερα πολλές έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί με σκοπό τη διαφώτιση διάφορων πλευρών του θέματος αυτού.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα πεδίο το οποίο αφορά σε όλους τους τομείς και τους χώρους της δημόσιας διοίκησης, οι οποίοι είναι σημαντικό να εντάξουν στη λειτουργία τους τη ψηφιακή τεχνολογία, με σκοπό την απλούστευση των διαδικασιών και την παροχή ποιοτικότερων υπηρεσιών στους πολίτες. Για τον λόγο αυτό, κάθε χρόνο, συγκεντρώνονται στοιχεία σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον ελληνικό δημόσιο τομέα, ώστε να κατανοηθούν διάφορα ζητήματα που προκύπτουν, όπως τα οφέλη, οι καλές πρακτικές που υιοθετούνται, αλλά και τα προβλήματα που τυχόν παρουσιάζονται στον ορίζοντα. Σήμερα, έχουν γίνει μεγάλα βήματα στον τομέα αυτό, όσον αφορά την ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολυάριθμες δημόσιες υπηρεσίες (Βασιλάκης και συν., 2018).

2.1 Νέες απαιτήσεις στο δημόσιο μάνατζμεντ

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το δημόσιο μάνατζμεντ σήμερα αντιμετωπίζει νέες προκλήσεις, σε μία προσπάθεια εφαρμογής καινοτομιών, οι οποίες θα το καταστήσουν πιο αποτελεσματικό, αποδοτικό και ποιοτικό. Για τον λόγο αυτό, σήμερα υιοθετούνται οι αρχές του νέου δημόσιου μάνατζμεντ, οι οποίες αναλύθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο. Οι αρχές αυτές αντανακλούν τις απαιτήσεις της νέας εποχής και της σύγχρονης κοινωνίας, καθώς και την εκδήλωση του αιτήματος για την αντιμετώπιση των αδυναμιών και των δυσχερειών που παρουσιάζει διαχρονικά ο δημόσιος τομέας. Κάποιες από τις νέες συνθήκες που καθορίζουν τις αρχές του νέου δημόσιου μάνατζμεντ είναι οι εξής:

- Η παγκοσμιοποίηση
- Η ανάπτυξη και κυριαρχία της ψηφιακής τεχνολογίας και του διαδικτύου
- Ο όγκος των παρεχόμενων πληροφοριών
- Οι νέες οικονομικές συνθήκες σε παγκόσμιο επίπεδο
- Οι καινοτομίες στο χώρο της επικοινωνίας
- Οι τάσεις αποκέντρωσης των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα

- Η κρίση του δημόσιου τομέα και η κυριαρχία του ιδιωτικού

Σήμερα, οι απαιτήσεις των πολιτών είναι αυξημένες, με αποτέλεσμα να δημιουργείται δυσφορία όσον αφορά την απώλεια χρόνου κατά τη διεκπεραίωση δημόσιων υποθέσεων τους, αλλά και κατά την προσπάθεια πληροφόρησής τους για αυτές. Την ίδια στιγμή, ο αριθμός των πολιτών που εξοικειώνεται με το Διαδίκτυο γίνεται όλο και μεγαλύτερος. Έτσι, προέκυψε η ανάγκη δημιουργίας εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω δικτυακών τόπων, με σκοπό την ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Όσον αφορά την Ελλάδα, υπάρχει συγκεκριμένο νομικό πλαίσιο το οποίο σήμερα προσδιορίζει τη θεματολογία, τους φορείς και τις στρατηγικές που υιοθετούνται για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ωστόσο πολλά είναι και τα αδύνατα σημεία τα οποία θα πρέπει να αντιμετωπιστούν με αποτελεσματικότητα (Κουμιώτης, 2011).

Το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της αποτελεσματικότητας της στο δημόσιο τομέα αποτελεί αντικείμενο διερεύνησης και από τη διεθνή βιβλιογραφία, καθώς τα τελευταία χρόνια πολλές είναι οι έρευνες που διεξάγονται σε διάφορες χώρες του κόσμου. Ένα πολύ σημαντικό ζήτημα που απασχολεί τους ερευνητές είναι αυτό της επιλογής των αποτελεσματικότερων στρατηγικών όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Aichholzen, 2010). Επίσης, πολύ σημαντικό είναι και το γεγονός ότι οι περισσότεροι ερευνητές αντιμετωπίζουν την επιλογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως μία από τις σημαντικότερες λύσεις για την αντιμετώπιση της γραφειοκρατίας στον δημόσιο τομέα (Dunleavy & Margetts, 2000).

Το θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελεί μία πραγματικότητα τόσο στη χώρα μας όσο και παγκοσμίως, καθώς αυτή την επιβάλλουν τα χαρακτηριστικά και οι συνθήκες που επικρατούν στη σύγχρονη, παγκοσμιοποιημένη κοινωνία των πληροφοριών και της γνώσης. Η παγκοσμιοποίηση που έχει συντελεστεί κατά τις τελευταίες δεκαετίες έχει διαμορφώσει νέες συνθήκες σε όλους τους τομείς της ζωής, στον πολιτικό, τον οικονομικό, τον πολιτισμικό και τον επικοινωνιακό. Η οικονομία είναι πλέον παγκόσμια, καθώς ένας παγκόσμιος μηχανισμός επηρεάζει τις εθνικές οικονομίες, ενώ υπάρχουν ακόμη και πολλοί πολιτικοί θεσμοί οι οποίοι ξεπερνούν σε ισχύ και εμβέλεια τις κυβερνήσεις των κρατών (Rifkin, 2001).

Ακόμη, ο τομέας της επικοινωνίας έχει μπει σε μία άλλη εποχή, κατά την οποία υπερβαίνονται εμπόδια του χρόνου και της φυσικής απόστασης, ενώ η επικοινωνία γίνεται άμεσα και χωρίς κόστος. Η ηλεκτρονικά διαμεσολαβημένη επικοινωνία μέσω του διαδικτύου και των κοινωνικών δικτύων έχει διαμορφώσει νέου τύπου διαπροσωπικές σχέσεις (Rifkin, 2001). Επομένως, μία τέτοιου είδους επικοινωνία θα ήταν σημαντικό να πραγματοποιείται και μεταξύ των πολιτών και του κράτους, ώστε να διευκολύνονται πολλές υποχρεώσεις και υποθέσεις (UN, 2008; Zakareya & Irani, 2005). Έτσι, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία καινοτομία, όπως πρόκειται να αναλυθεί και παρακάτω, η οποία διευκολύνει την επικοινωνία εντός του κοινωνικού συνόλου.

2.2 Στόχοι και οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία νέα κατεύθυνση στον τομέα της δημόσιας διοίκησης, η οποία θεωρείται πως μπορεί να παρέχει πολλά και σημαντικά οφέλη τόσο στους πολίτες όσο και στο ίδιο το κράτος. Για να μπορέσει όμως να ολοκληρωθεί η διακυβέρνηση αυτή, είναι σημαντικό να τεθούν στόχοι, οι οποίοι θα είναι ανάλογοι των επιθυμητών αποτελεσμάτων, αλλά και εφικτοί, όσον αφορά τις συνθήκες που επικρατούν σε κάθε κοινωνία, τις δυνατότητες και τα εμπόδια τα οποία συναντώνται. Επομένως, πολύ σημαντική είναι η αξιολόγηση της κατάστασης η οποία είναι δυνατόν να πραγματοποιηθεί με διάφορους τρόπους.

Ένας από τους τρόπους με τους οποίους σήμερα γίνεται η αξιολόγηση της κατάστασης στην οποία βρίσκεται ένας οργανισμός ή μία επιχείρηση τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα είναι η ανάλυση SWOT. Πρόκειται για μία μορφή αξιολόγησης που υιοθετείται στο χώρο του μάνατζμεντ των επιχειρήσεων και αποσκοπεί στον εντοπισμό και την επισήμανση των θετικών και των αρνητικών στοιχείων, είτε αυτών που αφορούν στο εσωτερικό μίας επιχείρησης είτε στους εξωτερικούς παράγοντες οι οποίοι μπορούν να την επηρεάσουν σε μία δεδομένη χρονική στιγμή. Όσον αφορά το εσωτερικό του οργανισμού, αναζητούνται οι δυνατότητες που έχει, αλλά και οι αδυναμίες του, ενώ όσον αφορά τους εξωτερικούς παράγοντες, επισημαίνονται οι ευκαιρίες και οι κίνδυνοι (Μπουρσανίδης, 2010; Charnov & Montana, 2000).

Ακόμη μία στρατηγική για την αξιολόγηση της κατάστασης στην οποία βρίσκεται ένας οργανισμός και των ενεργειών που θα πρέπει να γίνουν για τη βελτίωση της λειτουργίας του είναι η ανάλυση PEST. Πρόκειται για ένα εργαλείο που χρησιμοποιείται κυρίως στο ιδιωτικό μάνατζμεντ και αφορά στην εκτίμηση και την περιγραφή του πολιτικού, οικονομικού, κοινωνικού και τεχνολογικού περιβάλλοντος ενός οργανισμού, ώστε να ληφθούν οι κατάλληλες αποφάσεις. Τόσο η ανάλυση SWOT όσο και η ανάλυση PEST θα πρέπει σήμερα να υιοθετούνται και στον χώρο του δημοσίου μάνατζμεντ, ώστε να λαμβάνονται αποφάσεις και να υιοθετούνται στρατηγικές, μάλιστα πρόκειται για εργαλεία τα οποία θα μπορούσαν να ευνοήσουν σε μεγάλο βαθμό την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Μπουρσανίδης, 2010; Charnov & Montana, 2000).

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να είναι πολλά τόσο για τους πολίτες όσο και για τον ίδιο τον κρατικό μηχανισμό. Όσον αφορά στους πολίτες, κάποια από τα οφέλη είναι τα εξής (Καλογήρου και συν., 2015; Zareietal., 2008):

- Εξοικονόμηση πολύτιμου χρόνου
- Δυνατότητα διεκπεραίωσης δημόσιων υποθέσεων από τον προσωπικό χώρο, χωρίς την ανάγκη να παρευρεθούν σε κάποια δημόσια υπηρεσία
- Μείωση της δυσαρέσκειας που δημιουργείται στους πολίτες εξαιτίας της γραφειοκρατίας και της κακής οργάνωσης των δημόσιων υπηρεσιών.
- Δυνατότητα καλύτερης και άμεσης ενημέρωσης.
- Ενεργός συμμετοχή μέσα από την απεριόριστη προσβασιμότητα.

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όμως είναι πολλά και για το κράτος. Κάποια από αυτά που θα μπορούσαν να αναφερθούν είναι τα εξής (Καλογήρου και συν., 2015; Dunleavy & Margetts, 2000):

- Μείωση των γραφειοκρατικών διαδικασιών
- Αποσυμφόρηση των δημόσιων υπηρεσιών
- Πιο ουσιαστική αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέσεις και αρμοδιότητες που είναι πραγματικά χρήσιμο και ωφέλιμο.
- Μείωση των δαπανών του κράτους και εξορθολογισμός του κρατικού μηχανισμού.
- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας των δημόσιων οργανισμών
- Ενίσχυση της διαφάνειας των διαδικασιών

Σήμερα, η ελληνική Πολιτεία θέτει τους δικούς της στόχους όσον αφορά την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι στόχοι διακρίνονται σε τρεις μεγάλες κατηγορίες, τον εκσυγχρονισμό του κρατικού μηχανισμού και της δημόσιας διοίκησης, την επανασύνδεση των πολιτών με το κράτος και τη διοίκηση και τον συντονισμό οριζόντιων πολιτικών Τεχνολογιών της Πληροφορίας και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ²) στη δημόσια διοίκηση (Υπουργείο Εσωτερικών, χ.χ.).

² Με τον όρο ΤΠΕ, εννοούμε την τεχνολογία των πληροφοριών και της επικοινωνίας, που αναφέρεται στη νέα ψηφιακή τεχνολογία, η οποία βασίζεται στην αναβάθμιση των πληροφοριών και της

Οι στόχοι που αφορούν στον εκσυγχρονισμό του κράτους είναι η απλούστευση των διαδικασιών με τη βοήθεια της τεχνολογίας, η ηλεκτρονική διαχείριση των διαδικασιών μέσα από την ψηφιοποίηση των εγγράφων και η ενιαία διαχείριση των δημόσιων πόρων. Όσον αφορά την επανασύνδεση των πολιτών με το κράτος, επιχειρείται η ενιαία διαχείριση της σχέσης του κράτους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, η δημιουργία ενιαίου σημείου πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες, η αυθεντικοποίηση των πολιτών, η ενίσχυση της συμμετοχικής δημοκρατίας και η ψηφιακή ένταξη και ο ψηφιακός γραμματισμός. Τέλος, όσον αφορά την τελευταία κατηγορία στόχων, επιχειρείται η διασύνδεση βασικών μητρώων της δημόσιας διοίκησης και η ανοικτή διάθεση των δημοσίων πληροφοριών (Υπουργείο Εσωτερικών, χ.χ.).

ηλεκτρονικά διαμεσολαβημένης επικοινωνίας. Οι ΤΠΕ σήμερα αποτελούν τη βάση πολλών διαδικασιών, ενώ ακόμη, η διδασκαλία τους έχει εισαχθεί και στα σχολεία, τόσο στην Πρωτοβάθμια όσο και στη Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση, με σκοπό τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό των μελλοντικών πολιτών, ώστε να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις της νέας εποχής, των πληροφοριών και της γνώσης.

2.3 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο ελληνικό δημόσιο

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει, στη χώρα μας, αρχίσει να εφαρμόζεται, ωστόσο, αντιμετωπίζονται μεγάλες προκλήσεις ως προς την ολοκλήρωση και την αποτελεσματικότητά της, δεδομένου ότι τα προβλήματα είναι πολλά. Ένα από τα σημαντικότερα από αυτά είναι η γενικότερη κρίση που διέρχεται ο δημόσιος τομέας, ειδικά κατά την τελευταία δεκαετία, κατά την οποία η χώρα ταλανίζεται από τις συνέπειες της οικονομικής κρίσης. Η κρίση αυτή δυσχεραίνει τη λειτουργία των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς τις καθιστά αδύναμες να ανταποκριθούν στις σύγχρονες ανάγκες. Κάποια από τα προβλήματα τα οποία αντιμετωπίζουν αφορούν στην έλλειψη οικονομικών πόρων και την ανεπάρκεια των υποδομών, καθώς και στην έλλειψη ορθολογικού σχεδιασμού και οργάνωσης (Καρακατσούλης, 2014).

Ένα ακόμη πρόβλημα το οποίο παρατηρείται στον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα αφορά στη διαιώνιση παθογενών στοιχείων, όπως είναι ο συγκεντρωτισμός, η γραφειοκρατία, οι πελατειακές σχέσεις και η αναξιοκρατία. Τα στοιχεία αυτά έμμεσα εμποδίζουν την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς αποτελούν τροχοπέδη στην εφαρμογή καινοτομιών και πρωτοβουλιών. Το ελληνικό δημόσιο μάλιστα, στην πραγματικότητα, χρειάζεται ριζικές αλλαγές από την εξέλιξη του, ώστε να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα αυτά και να πνεύσει νέος αέρας αποτελεσματικής διοίκησης (Καρακατσούλης, 2004; Ρωσσίδης, 2014).

Παρά τα πολλά και μακροχρόνια προβλήματα που αντιμετωπίζει όμως το ελληνικό δημόσιο, στην πραγματικότητα, έχουν γίνει σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλοί δημόσιοι οργανισμοί, όπως τα ΚΕΠ, στα οποία αναφερόμαστε στην επόμενη ενότητα, έχουν πλέον υπόσταση στο διαδίκτυο και είναι σε θέση να παρέχουν ενημέρωση και άλλες υπηρεσίες στους πολίτες, με αμεσότητα και ευκολία, με τη χρήση κλειδαριθμών και κωδικών. Ένας από αυτούς τους ιστοχώρους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το TaxisNet, μέσα από το οποίο οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, να υποβάλλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις, να λαμβάνουν πιστοποιητικά της εφορίας κ.ο.κ.

Άλλα παραδείγματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα είναι το www.opengov.gr για την ανοικτή διακυβέρνηση, καθώς και το πρόγραμμα Διαύγεια,

το οποίο ενημερώνει τους πολίτες σχετικά με τα διοικητικά και νομικά όργανα. Η ενεργοποίηση των μέσων αυτών αποτελεί ένα πολύ σημαντικό βήμα για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως βέβαια και η ίδρυση νέου θεσμού, του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης (<https://mindigital.gr/>) (Βασιλλάκης και συν., 2018).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα έχει ήδη ξεκινήσει να διαγράφει μεγάλα επιτεύγματα, ενώ οι πολίτες όλο και περισσότερο εξοικειώνονται με αυτή και διευκολύνουν την πραγματοποίηση των υποχρεώσεων τους. Ωστόσο, είναι σημαντικό να υπάρξει σωστός σχεδιασμός, ώστε αυτό να γίνει καθολικά και όχι αποσπασματικά, ώστε να υπάρξουν τα μέγιστα δυνατά οφέλη.

2.4 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ

Ένας από τους πρώτους φορείς του ελληνικού δημοσίου που βασίστηκε στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία μάλιστα ιδρύθηκαν με ακριβώς το σκοπό της διευκόλυνσης της ζωής και της δραστηριότητας των πολιτών. Πρόκειται για έναν θεσμό που δεν αποτελεί καθαρά ελληνικό φαινόμενο, καθώς η ιδέα της διαμεσολάβησης ανάμεσα στο κράτος και τους πολίτες εφαρμόζεται σε πολλές χώρες.

Όσον αφορά τα ΚΕΠ, αυτά αποτελούν μία από τις σημαντικότερες δημόσιες υπηρεσίες σήμερα και, για τον λόγο αυτό, πολλές είναι οι έρευνες που εστιάζουν στη λειτουργία τους, αλλά και στην ικανοποίηση των πολιτών από αυτή. Η Φαρμάκη (2016) διερεύνησε τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία παρέχουν οι δημόσιες υπηρεσίες και, ειδικότερα, τα ΚΕΠ, για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Σκοπός της έρευνας ήταν η διερεύνηση του βαθμού στον οποίον είναι ευχαριστημένοι οι πολίτες από τα ΚΕΠ, ως προς την αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων. Για την εξαγωγή συμπερασμάτων, χρησιμοποιήθηκαν οι απόψεις των πολιτών που εξυπηρετούνται στα ΚΕΠ, οι οποίοι είναι σε μεγάλο βαθμό ευχαριστημένοι από τις υπηρεσίες, ωστόσο, εντοπίζονται και κάποια μειονεκτήματα (Φαρμάκη, 2016).

Η Καραθανάση (2017) διερεύνησε τον ρόλο των ΚΕΠ όσον αφορά την εξυπηρέτηση των πολιτών σήμερα, με σκοπό την παρουσίαση του τρόπου οργάνωσης στην ελληνική δημόσια διοίκηση σήμερα, μέσα από νέες πρακτικές και θεσμούς. Σύμφωνα με την έρευνά της, οι δομές των ΚΕΠ, όπως και των Ενιαίων Κέντρων Εξυπηρέτησης (ΕΚΕ), αποτελούν χαρακτηριστικά παραδείγματα της πραγματοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και, για τον λόγο αυτό, θα μπορούσαν να αποτελέσουν πρότυπα για την εφαρμογή παρόμοιων τακτικών και σε άλλους δημόσιους οργανισμούς, με σκοπό τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και υπηρεσίες (Καραθανάση, 2017).

Την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πεδίο των ΚΕΠ διερεύνησε και η Στεργίου (2014), δεδομένου του αυξημένου, τα τελευταία χρόνια ενδιαφέροντος για την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις υπηρεσίες και τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Ο θεσμός των ΚΕΠ, από την ίδρυσή του, φάνηκε πολλά υποσχόμενος όσον αφορά την εφαρμογή των πρακτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και

την ανανέωση του δημόσιου τομέα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, στην οποία το δείγμα που συμμετείχε ήταν πολίτες που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ, γενικά υπάρχει μεγάλη ικανοποίηση όσον αφορά τις υπηρεσίες που παρέχουν τα συγκεκριμένα κέντρα, ωστόσο, φαίνεται πως υπάρχουν και περιθώρια βελτίωσης. Συμπερασματικά, ο θεσμός των ΚΕΠ είναι σήμερα γενικώς αποδεκτός από το ελληνικό κοινό, κάτι που είναι ένα ιδιαίτερα αισιόδοξο στοιχείο όσον αφορά τις παρεχόμενες υπηρεσίες στον ελληνικό δημόσιο τομέα (Στεργίου, 2014).

Γενικώς, υπάρχουν έρευνες στην Ελλάδα που ασχολούνται με την υφιστάμενη κατάσταση όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αλλά και με τη λειτουργία των ΚΕΠ και των οφελών της. Ωστόσο, είναι σημαντικό να μελετηθεί το θέμα αυτό εις βάθος, ώστε να αντληθούν ακόμη περισσότερες πληροφορίες, οι οποίες θα μπορούσαν να οδηγήσουν στη βελτίωση της κατάστασης και στην λήψη περαιτέρω μέτρων, όχι μόνο για τη βελτίωση της λειτουργίας των ΚΕΠ, αλλά και για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε όλους τους χώρους και τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα.

Μέρος Β': Εμπειρική έρευνα

Στο μέρος αυτό της εργασίας, παρουσιάζεται το μεθοδολογικό πλαίσιο της έρευνας που διεξήχθη, της μελέτης περίπτωσης των ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας, καθώς και τα αποτελέσματα, τα οποία, στη συνέχεια, αναλύονται με βάση το περιεχόμενό τους. Σκοπός μας είναι η σύνδεση των αποτελεσμάτων με εκείνα της ήδη υπάρχουσας βιβλιογραφίας, η εξαγωγή συμπερασμάτων, καθώς και η διατύπωση προτάσεων για μελλοντική έρευνα.

Ο Δήμος Δυτικής Αχαΐας αποτελεί συνένωση τεσσάρων δήμων που πραγματοποιήθηκε με το σχέδιο Καλλικράτης. Οι δήμοι οι οποίοι συνενώθηκαν είναι οι δήμοι Δύμης, Μόβρης, Λαρίσου και Ωλενίας και βρίσκονται στις έδρες Κάτω Αχαΐα, Σαγείκα, Λάππα και Λουσικά. Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών που λειτουργούν στον δήμο αυτό είναι τα ακόλουθα (<https://ddachaias.gr/k-e-p-kentra-exypiretisis-politon/>):

- ΚΕΠ Δημοτικής Ενότητας Δύμης
- ΚΕΠ Δημοτικής Ενότητας Μόβρης
- ΚΕΠ Δημοτικής Ενότητας Λαρίσου
- ΚΕΠ Δημοτικής Ενότητας Ωλενίας

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογικό πλαίσιο

Η παρουσίαση του μεθοδολογικού πλαισίου είναι απαραίτητη για την κατανόηση του σκοπού της έρευνας και των ερωτημάτων στα οποία αυτή επιχειρεί να απαντήσει, αλλά και για την αποσαφήνιση των μεθόδων και των διαδικασιών που ακολουθήθηκαν κατά τη διεξαγωγή της.

3.1 Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι η ανάδειξη της σημασίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες και, ειδικότερα, στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, μέσα από τη μελέτη των στάσεων και των απόψεων των ίδιων των εργαζομένων σε αυτά. Η διατύπωση του ερευνητικού σκοπού μίας μελέτης είναι σημαντική, ώστε να δοθεί η γενική κατεύθυνση την οποία πρόκειται να ακολουθήσουν οι ερευνητές για τη διεξαγωγή της έρευνας τους (Cresswell, 2011).

Εκτός από τη διατύπωση του ερευνητικού σκοπού, του κύριου σκοπού της εργασίας, είναι σημαντικό να επισημανθούν και επιμέρους στόχοι οι οποίοι θα πρέπει να επιτευχθούν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας και οι οποίοι πρόκειται να διαμορφώσουν συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα, τα οποία θα πρέπει να απαντηθούν μέσα από τα δεδομένα που θα συλλεχθούν και θα αναλυθούν (Ισαρη & Πουρκός, 2015).

Οι επιμέρους στόχοι που επιδιώκουμε να επιτευχθούν μέσα από την προτεινόμενη έρευνα είναι οι εξής:

- Η διασαφήνιση των στάσεων των εργαζομένων στα ΚΕΠ απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
- Η ανάδειξη των οφελών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, μέσα από τη μελέτη των στάσεων και των απόψεων των εργαζομένων.
- Η ανάδειξη των αδυναμιών που υπάρχουν σήμερα σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ, μέσα από τη μελέτη των στάσεων και των απόψεων των εργαζομένων.
- Η ανάδειξη των τρόπων με τους οποίους θα μπορούσε να βελτιωθεί η παρούσα κατάσταση όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέσα από τη μελέτη των στάσεων και των απόψεων των εργαζομένων.

Το επόμενο στάδιο κατά τον σχεδιασμό μίας έρευνας περιλαμβάνει τη διατύπωση των ερευνητικών ερωτημάτων, ήτοι των ερωτημάτων εκείνων, στα οποία θα πρέπει να δοθούν απαντήσεις μέσα από τη διεξαγωγή της. Τα ερευνητικά ερωτήματα αντιστοιχούν στους επιμέρους στόχους της έρευνας, ενώ ακόμη, θα πρέπει να εξυπηρετούν και τον κύριο ερευνητικό σκοπό που έχει διατυπωθεί. Επίσης, θέτουν όρια στις κατευθύνσεις που μπορεί να ακολουθήσει μία έρευνα, ώστε να μελετηθούν συγκεκριμένες διαστάσεις (Cresswell, 2011; Ισαρη & Πουρκός, 2015).

Τα ερευνητικά ερωτήματα στα οποία φιλοδοξούμε να απαντήσουμε μέσα από τη μελέτη την οποία διεξάγουμε είναι τα εξής:

- Ποια είναι η γενικότερη στάση και αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με τους εργαζομένους στα ΚΕΠ;
- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποιες οι αδυναμίες οι οποίες εντοπίζονται από τους εργαζομένους στα ΚΕΠ όσον αφορά το πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο χώρο εργασίας τους;
- Ποιοι τρόποι και ποιες στρατηγικές προτείνονται από τους ίδιους τους εργαζομένους στα ΚΕΠ με σκοπό τη βελτίωση της κατάστασης στις δημόσιες υπηρεσίες σε σχέση με το αίτημα της ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Τα παραπάνω ερωτήματα θεωρούμε ότι μπορούν να απαντηθούν μέσα από τη μελέτη των στάσεων και των απόψεων των εργαζομένων στα ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας, μάλιστα, ότι μπορεί να παρέχουν σημαντικές πληροφορίες όσον αφορά βασικές πλευρές του ζητήματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.2 Μεθοδολογία της έρευνας, συλλογή και ανάλυση δεδομένων

Η εν λόγω μελέτη αποτελεί μία εμπειρική έρευνα και πιο συγκεκριμένα, μία μελέτη περίπτωσης, η οποία εξετάζει τις στάσεις και τις απόψεις εργαζομένων στα ΚΕΠ σε συγκεκριμένη περιοχή, αυτή της Δυτικής Αχαΐας. Η μελέτη περίπτωσης ενδείκνυται σε περιπτώσεις κατά τις οποίες το ενδιαφέρον εστιάζεται σε μία συγκεκριμένη κατάσταση. Η περίπτωση είναι σκόπιμη, με χωροχρονικά όρια και δική της ταυτότητα, ενώ, τις περισσότερες φορές, αναφέρεται σε ανθρώπους, ομάδες, προγράμματα, εκπαιδευτικά ιδρύματα και οργανισμούς (Robson, 2007).

Η προσέγγιση η οποία επιλέχθηκε για τη διεξαγωγή της προτεινόμενης έρευνας είναι η ποιοτική. Η ποιοτική έρευνα προϋποθέτει ότι ο ερευνητής βασίζεται στις απόψεις των συμμετεχόντων όπως εκείνοι τις εκθέτουν, καθώς και στην παρατήρηση των στάσεων τους. Αυτό μπορεί να γίνει πράξη μέσα από γενικά ερωτήματα με μεγάλη ευρύτητα απαντήσεων, που τίθενται στους συμμετέχοντες, ενώ τα δεδομένα τα οποία συλλέγονται δεν είναι αριθμητικά, αλλά συνήθως λεκτικά, καθώς αποτελούνται από προφορικό ή γραπτό λόγο (Creswell, 2011). Η ποιοτική έρευνα αποσκοπεί κατά κύριο λόγο στη λεπτομερή ανάλυση του συλλεγόμενου υλικού, με σκοπό την ανακάλυψη του

υποκειμενικού νοήματος του και την κατανόηση των στάσεων και των απόψεων καθενός από τους συμμετέχοντες (Ντάβου, 2007).

Για τη συλλογή των δεδομένων της συγκεκριμένης έρευνας προτιμήθηκε να χρησιμοποιηθεί η ημιδομημένη συνέντευξη, με ερωτήσεις ανοιχτού και κλειστού τύπου. Η ημιδομημένη συνέντευξη διαθέτει πολλά πλεονεκτήματα, καθώς είναι ιδιαίτερα ευέλικτη, ενώ ταυτόχρονα ακολουθεί συγκεκριμένη πορεία συζήτησης, μέσα από τη χρήση του λεγόμενου οδηγού συνέντευξης, ενός προσχεδίου των ερωτήσεων που θα πρέπει να τεθούν, οι οποίες όμως μπορεί να έχουν κάποια ευελιξία (Χρηστάκης, 2010). Γενικότερα, η συνέντευξη αποτελεί το δημοφιλέστερο ερευνητικό εργαλείο για την διεξαγωγή ποιοτικών ερευνών, σε αντίθεση με τις ποσοτικές στις οποίες ενδείκνυται το ερωτηματολόγιο με κλειστού τύπου ερωτήσεις (Creswell, 2011). Οι ερωτήσεις τις οποίες περιλαμβάνει ο οδηγός συνέντευξης είναι οι εξής:

1. Ποια είναι η στάση σας απέναντι στην καινοτομία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση;
2. Ποια είναι η κατάσταση που επικρατεί σήμερα στα ΚΕΠ όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
3. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που μπορεί να παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ όσον αφορά τους πολίτες;
4. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που μπορεί να παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ όσον αφορά τους εργαζόμενους;
5. Ποιες είναι οι αδυναμίες που αντιμετωπίζει η ελληνική δημόσια διοίκηση όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;
6. Ποιες στρατηγικές προτείνετε όσον αφορά τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική πραγματικότητα;
7. Κατά πόσον είναι σήμερα εφικτή η βελτίωση της κατάστασης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;
8. Θα μπορούσε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να συμβάλλει στον δημοκρατικό τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης; Αν ναι, αναφέρετε τους λόγους (ενημέρωση των

πολιτών, ενεργός συμμετοχή των πολιτών, πρόσβαση στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, διαφάνεια, άλλο).

Για την ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων με τη διεξαγωγή των συνεντεύξεων, χρησιμοποιήθηκε η ανάλυση περιεχομένου, η οποία προτιμάται στην ποιοτική έρευνα. Η ανάλυση περιεχομένου είναι μία αποτελεσματική μέθοδος έρευνας στο χώρο των κοινωνικών επιστημών, καθώς αποσκοπεί στην περιγραφή του περιεχομένου των μηνυμάτων του γραπτού και του προφορικού λόγου, με σκοπό την ερμηνεία τους (Ισαρη & Πουρκός, 2015).

Για την ανάλυση περιεχομένου, στην συγκεκριμένη περίπτωση, προτείνουμε τη μορφή της θεματικής ανάλυσης, η οποία εστιάζει σε έννοιες, νοήματα ή θέματα τα οποία ανακαλούνται αναφορικά με το εξεταζόμενο ζήτημα. Μέσα από αυτή, είναι δυνατόν να συγκεντρωθούν πληροφορίες σχετικά με το εξεταζόμενο θέμα, καθώς και με τον τρόπο με τον οποίο αυτό γίνεται αντιληπτό από συγκεκριμένες ομάδες ατόμων. Έπειτα, επιλέγονται και οργανώνονται ορθολογικά οι κατηγορίες οι οποίες συμπυκνώνουν την ουσία ενός κειμένου, ενώ το περιεχόμενο διακρίνεται σε ενότητες προς ανάλυση (Ισαρη & Πουρκός, 2015).

3.3 Δείγμα και ερευνητική διαδικασία

Ο πληθυσμός από τον οποίον προέρχονται οι συμμετέχοντες στην παρούσα έρευνα είναι οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ. Πιο συγκεκριμένα, το δείγμα το οποίο συμμετείχε στις συνεντεύξεις αποτελείται από 9 εργαζομένους στα ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας, που όλες είναι γυναίκες. Οι εργαζόμενες προσεγγίστηκαν από την ερευνήτρια και τους ζητήθηκε η συμμετοχή τους στην έρευνα, αφού πρώτα ενημερώθηκαν για το εξεταζόμενο θέμα και το σκοπό διεξαγωγής της. Οι συνεντεύξεις έγιναν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail) και όχι διά ζώσης, εξαιτίας της κατάστασης έκτακτης ανάγκης που επικρατεί τους τελευταίους μήνες λόγω της πανδημίας του κορωνοϊού. Η διεξαγωγή των συνεντεύξεων πραγματοποιήθηκε κατά το διάστημα Μαρτίου-Απριλίου 2020.

Παρόλο που, όπως προβλέπεται και από τους κανόνες της επιστημονικής δεοντολογίας, εξασφαλίστηκε η ανωνυμία των συμμετεχόντων, ωστόσο, είναι σημαντικό να παρατεθούν κάποια δημογραφικά στοιχεία που μπορεί να φανούν χρήσιμα στην έρευνα. Τα στοιχεία αυτά παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Συμμετέχοντες	Φύλο	Ηλικία	Χρόνια υπηρεσίας	Μορφωτικό επίπεδο	Ιδιότητα
1	Γυναίκα	45-54	18	ΑΕΙ	Υπάλληλος
2	Γυναίκα	45-54	15	ΑΕΙ	Υπάλληλος
3	Γυναίκα	35-44	18	ΑΕΙ	Προϊσταμένη
4	Γυναίκα	45-54	25	Μεταπτυχιακός τίτλος	Διευθύντρια
5	Γυναίκα	35-44	16	ΤΕΙ	Υπάλληλος
6	Γυναίκα	35-44	16	ΤΕΙ	Υπάλληλος
7	Γυναίκα	45-54	15	ΤΕΙ	Υπάλληλος
8	Γυναίκα	45-54	16	ΑΕΙ	Προϊσταμένη
9	Γυναίκα	54-65	27	ΑΕΙ	Υπάλληλος

3.4 Ζητήματα δεοντολογίας και περιορισμοί

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί το γεγονός της τήρησης συγκεκριμένων κανόνων δεοντολογίας κατά τη διεξαγωγή της έρευνας που προτείνεται. Η τήρηση των κανόνων αυτών είναι καθοριστικής σημασίας για διάφορους λόγους, όπως η προστασία των προσωπικών δεδομένων των συμμετεχόντων, καθώς και η εξασφάλιση μεγαλύτερου βαθμού αξιοπιστίας και εγκυρότητας εκ μέρους του ερευνητή.

Καταρχάς, δεσμευόμαστε για την εξασφάλιση της ανωνυμίας των συμμετεχόντων, καθώς και για την χρήση της έρευνας μόνο για τους σκοπούς για τον οποίους εκείνοι έχουν ενημερωθεί και όχι για άλλους σκοπούς. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένοι, ώστε να δώσουν ή όχι τη συγκατάθεσή τους για τη συμμετοχή τους στην έρευνα. Για τον λόγο αυτό, τους ζητήθηκε να συμπληρώσουν έντυπο συναίνεσης για τη συμμετοχή τους και τη χρήση των απαντήσεων τους για ερευνητικούς, ακαδημαϊκούς σκοπούς.

Ένα ακόμη δεοντολογικό ζήτημα αφορά στην εξασφάλιση της αξιοπιστίας και της εγκυρότητας της έρευνας, η οποία, όπως και οι περισσότερες έρευνες, είναι φυσικό

να υποβάλλεται σε ορισμένους περιορισμούς. Ο σημαντικότερος από αυτούς είναι το γεγονός ότι τα αποτελέσματα που προέκυψαν δεν θα ήταν αντικειμενικό να γενικευτούν για όλα τα ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα, δεδομένου ότι το δείγμα, εκτός από μικρό σε αριθμό, δεν μπορεί να είναι αντιπροσωπευτικό, καθώς προέρχεται από μία μόνο περιοχή, ενώ περιοριστικός είναι και ο παράγοντας του φύλου, δεδομένου ότι το δείγμα μας αποτελείται μόνο από γυναίκες. Ακόμη, δεδομένου ότι μελετώνται στάσεις και απόψεις, στην ποιοτική έρευνα, υπάρχει πάντοτε ο κίνδυνος της παρερμηνείας ή της υποκειμενικότητας του ερευνητή όσον αφορά την ανάλυση των δεδομένων (Creswell, 2011; Robson, 2007). Ωστόσο, ως ερευνητές, για να είναι έγκυρη και αξιόπιστη η έρευνα, επιχειρήσαμε την παρουσίαση των αποτελεσμάτων με κριτήριο την αντικειμενικότητα και τον σχολιασμό τους με βάση ορθολογικές αρχές.

Κεφάλαιο 4: Αποτελέσματα

Μετά την περιγραφή του μεθοδολογικού πλαισίου, είναι σημαντικό να παρουσιαστούν και να αναλυθούν τα αποτελέσματα που προέκυψαν μέσα από τις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων, πραγματοποιείται με βάση τις ερωτήσεις του οδηγού συνέντευξης, ενώ παρατίθενται και συγκεκριμένα αυτούσια αποσπάσματα από τις απαντήσεις των εργαζομένων στα ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας, όπως και πίνακες στους οποίους συνοψίζονται σχηματικά οι απαντήσεις. Στη συνέχεια, επιχειρείται θεματική ανάλυση περιεχομένου, με ομαδοποίηση των απαντήσεων, με βάση τα ερωτήματα της έρευνας, ώστε αυτά να απαντηθούν επαρκώς και να εξαχθούν συμπεράσματα.

4.1 Παρουσίαση των αποτελεσμάτων

1. Στάση των εργαζομένων απέναντι στην καινοτομία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες στην έρευνα φαίνεται να διατηρούν θετική στάση απέναντι στην καινοτομία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς χαρακτήρισαν τη διαδικασία αυτή ως ένα θετικό στοιχείο για τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Πιο συγκεκριμένα, οι απαντήσεις των συμμετεχόντων συνοψίζονται στον εξής πίνακα:

Συμμετέχοντες	Θετική στάση	Αρνητική στάση	Αμφιλεγόμενη στάση	Δεν γνωρίζω/δεν απαντώ
1	+			
2	+			
3	+			
4			+	
5	+			
6	+			
7			+	
8	+			
9				+

Κάποια παραδείγματα θετικής στάσης απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αναδεικνύονται μέσα από τα παρακάτω αποσπάσματα:

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί μία πολύ σημαντική καινοτομία, η οποία είναι αποκόρημα της σύγχρονης εποχής. Ο δημόσιος τομέας πρέπει να αναβαθμιστεί και να εκσυγχρονιστεί, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες και το διαδίκτυο, κάτι που μπορεί να βοηθήσει τους πάντες, υπαλλήλους, κοινό και διοικούντες.»

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σήμερα είναι απαραίτητη στον δημόσιο τομέα. Μπορεί να λύσει πολλά από τα προβλήματα που υπάρχουν και να διευκολύνει ένα σωρό διαδικασίες, οι οποίες μπορεί να είναι απλές, αλλά, με την κακή οργάνωση απαιτούσαν πολύ χρόνο και ταλαιπωρία. Αυτό δυσαρεστούσε και το κοινό και τους υπαλλήλους, ενώ τώρα, μπορεί να επιτευχθεί ένα γενικότερο θετικό κλίμα. Αρκεί να εφαρμοστεί σωστά.»

Από την άλλη πλευρά, υπήρξαν και απαντήσεις που δεν έδειχναν τόσο ξεκάθαρα θετική στάση απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι οποίες παρατίθεται παρακάτω:

«Θεωρητικά, πρόκειται για μία πολύ θετική καινοτομία, το θέμα όμως είναι πώς ακριβώς εφαρμόζεται, ειδικά στο ελληνικό δημόσιο, όπου υπάρχει τόση γραφειοκρατία, αλλά και κακή οργάνωση. Επίσης, δεν ξέρω κατά πόσον επηρεάζει την εφαρμογή της η οικονομική κρίση.»

«Θα μπορούσα να διατηρώ θετική στάση, εφόσον δεν με προβλημάτιζαν κάποια πράγματα πάνω στον τρόπο εφαρμογής της, τουλάχιστον στην ελληνική πραγματικότητα. Γενικώς, βλέπουμε ότι διαχρονικά όλες οι καινοτομίες που εισάγονται, τελικά εφαρμόζονται αποσπασματικά, χωρίς οργάνωση και χωρίς ορθολογικό σχεδιασμό. Αυτό θα μπορούσε να είναι πολύ σημαντικό εμπόδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και να αναιρέσει τα οφέλη που αυτή μπορεί να έχει.»

2. Περιγραφή της κατάστασης που επικρατεί σήμερα στα ΚΕΠ όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι εργαζόμενοι στα ΚΕΠ κλήθηκαν να περιγράψουν την κατάσταση που επικρατεί στην υπηρεσία στην οποία εργάζονται όσον αφορά την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κάποιοι από αυτούς, έδειξαν σχετική αμηχανία σχετικά με την απάντησή τους, ενώ άλλοι ήταν περισσότερο κατατοπιστικοί. Σε γενικές γραμμές, πάντως, τα σημαντικότερα στοιχεία τα οποία αντλήθηκαν σχετικά με την κατάσταση αυτή είναι η καινοτομία του συγκεκριμένου οργανισμού και η εξέλιξη του ως προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με άλλους δημόσιους οργανισμούς, καθώς και τα εμπόδια που συναντώνται εξαιτίας μίας γενικότερης έλλειψης ευελιξίας στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Ενδεικτικά, παρατίθενται κάποιες από τις απαντήσεις που δόθηκαν:

«Σίγουρα τα ΚΕΠ είναι από τις πρώτες υπηρεσίες που αξιοποίησαν σε τόσο ευρύ φάσμα την ψηφιακή τεχνολογία για τη λειτουργία τους και για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Σε σχέση με άλλες δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς, τα ΚΕΠ βρίσκονται σε καλύτερο επίπεδο επίτευξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι αυτή έχει ολοκληρωθεί.»

«Αν ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα μπορούσε να εξυγιανθεί, τα ΚΕΠ θα ήταν από τους πρώτους οργανισμούς που θα μπορούσαν να ολοκληρώσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δεδομένων των μεγάλων δυνατοτήτων που διαφαίνονται και των πολλών καινοτομιών που έχουν εισάγει. Η γενικότερη κατάσταση είναι σίγουρα ένας ανασταλτικός παράγοντας, ενώ ένας ακόμη λόγος θα μπορούσε να είναι και η μη εξοικείωση μέρους του πληθυσμού με την τεχνολογία, κυρίως των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων.»

3. Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ όσον αφορά τους πολίτες

Οι συμμετέχουσες στην έρευνα εξέθεσαν τις απόψεις τους σχετικά με τα πλεονεκτήματα τα οποία παρουσιάζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσον αφορά τους ίδιους του πολίτες που εξυπηρετούνται από τον εν λόγω οργανισμό. Σε γενικές γραμμές, αναφέρθηκαν διάφορα πλεονεκτήματα τα οποία παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα, με βάση τον αριθμό των απαντήσεων:

Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους πολίτες	Αριθμός απαντήσεων
---	--------------------

Καλύτερη και επαρκέστερη ενημέρωση	8
Εξοικονόμηση χρόνου	8
Παροχή ποιοτικών υπηρεσιών	7
Μείωση δυσαρέσκειας	5
Δημοκρατικές διαδικασίες	3

Κάποιες ενδεικτικές απαντήσεις όσον αφορά τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν για τους πολίτες, σύμφωνα με τις συνεντεύξεις είναι οι εξής:

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πολλά πλεονεκτήματα πρωτίστως για το κοινό, αφού, με αυτή διευκολύνονται όλες οι διαδικασίες που παλαιότερα ήταν ιδιαίτερα χρονοβόρες και απαιτούσαν την φυσική παρουσία των πολιτών σε συγκεκριμένο δημόσιο οργανισμό. Έτσι, οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι, ενώ έχουν και την δυνατότητα να ενημερώνονται καλύτερα για τις δημόσιες υποθέσεις που τους αφορούν.

Γενικώς, όλα γίνονται πιο εύκολα μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση».

«Οι πολίτες εννοούνται σε μεγάλο βαθμό από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κάποια από τα θετικά είναι η ενημέρωση και η μείωση του χρόνου που απαιτείται για την εξυπηρέτησή τους, η οποία είναι καλύτερη και τους ικανοποιεί σε μεγαλύτερο βαθμό. Μάλιστα, τους δίνεται η συμμετοχή να συμμετέχουν πιο ενεργά και να έχουν πρόσβαση σε διάφορες υπηρεσίες από τον προσωπικό τους χώρο.»

4. Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ όσον αφορά τους εργαζόμενους

Οι συμμετέχουσες στην έρευνα εξέθεσαν τις απόψεις τους σχετικά με τα πλεονεκτήματα τα οποία παρουσιάζει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση όσον αφορά τους εργαζόμενους και τα στελέχη του συγκεκριμένου οργανισμού. Σε γενικές γραμμές, αναφέρθηκαν διάφορα πλεονεκτήματα τα οποία παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα, με βάση τον αριθμό των απαντήσεων:

Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους εργαζόμενους και τα στελέχη	Αριθμός απαντήσεων
---	--------------------

Διευκόλυνση των διαδικασιών	9
Εξοικονόμηση χρόνου	8
Επαγγελματική ικανοποίηση	5
Καλύτερη επικοινωνία με το κοινό	5
Καλύτερη συνεργασία μεταξύ των μελών του ανθρώπινου δυναμικού	2

Κάποιες ενδεικτικές απαντήσεις όσον αφορά τα πλεονεκτήματα που έχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση για το ανθρώπινο δυναμικό των δημόσιων οργανισμών είναι οι ακόλουθες:

«Γενικώς, πιστεύω ότι πιο πολλά είναι τα θετικά για τους πολίτες, όμως υπάρχουν και στοιχεία που βοηθούν κι εμάς, τους υπαλλήλους και τα στελέχη της διοίκησης. Η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ μας διευκολύνεται πολύ, ενώ δεν αναλωνόμαστε σε διαδικασίες που είναι στην πραγματικότητα ανώφελες και ψυχοφθόρες. Είμαστε πιο ήρεμοι και αυτό βοηθάει και εμάς και τη σχέση μας με τους πολίτες που εξυπηρετούμε.»

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να βοηθήσει τη δουλειά μας, η οποία γίνεται πιο γρήγορα και ορθολογικά. Αυτό μπορεί να συμβάλει στη διαμόρφωση ενός θετικού κλίματος στον χώρο εργασίας και να βελτιώσει τις κοινωνικές μας σχέσεις και τη διάθεσή μας. Επίσης, μπορεί να συντελέσει στην αύξηση της επαγγελματικής ικανοποίησης των δημοσίων υπαλλήλων, η οποία σήμερα θεωρώ πως είναι εξαιρετικά περιορισμένη.»

5. Αδυναμίες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Στη συνέχεια των συνεντεύξεων, ζητήθηκε από τις συμμετέχουσες να επισημάνουν τυχόν αδυναμίες που παρατηρούν στη δημόσια διοίκηση και, ειδικότερα, στον συγκεκριμένο οργανισμό, όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Η μελέτη των αδυναμιών σε συνδυασμό με εκείνη των πλεονεκτημάτων, είναι σημαντική για τη διαμόρφωση μίας ολοκληρωμένης εικόνας πάνω στο εξεταζόμενο θέμα. Οι αδυναμίες οι οποίες επισημάνθηκαν από τις εργαζόμενες με βάση τον αριθμό των απαντήσεων:

Αδυναμίες της ελληνικής δημόσιας διοίκησης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση	Αριθμός απαντήσεων
Έλλειψη οργάνωσης	9
Ανεπαρκής επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού	7
Έλλειψη οικονομικών πόρων και υποδομών	6
Γραφειοκρατία της δημόσιας διοίκησης	6
Ανεπαρκής εξοικείωση του κοινού	2

Ενδεικτικά, παρατίθενται κάποιες από τις απαντήσεις των εργαζομένων που αφορούν στις αδυναμίες που παρατηρούνται ως προς την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

«Υπάρχουν, βέβαια, αδυναμίες, οι οποίες είναι φυσικά επακόλουθα της γενικότερης κακής οργάνωσης των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα, παρόλο που στη συγκεκριμένη περίπτωση, αυτές είναι λιγότερες και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προχωρήσει σε μεγαλύτερο βαθμό. Άλλες αδυναμίες είναι η γενικότερη γραφειοκρατία που συναντάται και δυσχεραίνει τη λειτουργία του δημοσίου, αλλά και οι επιπτώσεις της οικονομικής κρίσης στα οικονομικά του δημοσίου τομέα.»

«Οι αδυναμίες είναι αρκετές. Πιστεύω ότι πολύ σημαντική είναι η έλλειψη κατάρτισης και η άγνοια, αυτό αφορά και στους εργαζομένους, που θα πρέπει αν επιμορφώνονται καταλλήλως, κάτι που σήμερα συμβαίνει αποσπασματικά στο ελληνικό δημόσιο, όσο και το ίδιο το κοινό, το οποίο, ειδικά στις μεγαλύτερες ηλικίες, δεν είναι πολύ εξοικειωμένο με την ψηφιακή τεχνολογία και αδυνατεί να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.»

6. Προτεινόμενες στρατηγικές όσον αφορά τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική πραγματικότητα

Έχοντας μία συγκεκριμένη εμπειρία και κάποια χρόνια υπηρεσίας στον συγκεκριμένο οργανισμό, οι γυναίκες που συμμετείχαν στην έρευνα, θα μπορούσαν να είναι σε θέση να προτείνουν συγκεκριμένες στρατηγικές για την αντιμετώπιση των

αδυναμιών που αναφέρθηκαν παραπάνω και για τη βελτίωση των διαδικασιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο στα ΚΕΠ όσο και σε άλλους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Οι στρατηγικές αυτές που προτείνονται μπορεί να φανούν ιδιαίτερα χρήσιμες, δεδομένου ότι το ανθρώπινο δυναμικό ενός οργανισμού είναι σε θέση να κατανοεί τα προβλήματα και να γνωρίζει τη λύση τους. Οι στρατηγικές οι οποίες αναφέρθηκαν από τις συμμετέχουσες παρατίθενται στον παρακάτω πίνακα, ανάλογα με τον αριθμό των απαντήσεων:

Προτεινόμενες στρατηγικές για τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση	Αριθμός απαντήσεων
Βελτίωση των υποδομών και του τεχνικού εξοπλισμού	7
Επιμόρφωση των εργαζομένων	7
Οργανωτικές μεταρρυθμίσεις	7
Ενημέρωση του κοινού	2
Δημοκρατία και διαφάνεια	2

Κάποιες από τις απαντήσεις που δόθηκαν πάνω στο συγκεκριμένο ερώτημα είναι οι ακόλουθες:

«Φυσικά και υπάρχουν ενέργειες μέσα από τις οποίες θα μπορούσαν να βελτιωθούν τα πράγματα και να αντιμετωπιστούν τα εμπόδια τα οποία συναντούμε. Πολύ σημαντικό είναι η Πολιτεία να χρηματοδοτήσει τους δημόσιους οργανισμούς, ώστε να βελτιώσουν τις υποδομές και τον τεχνολογικό τους εξοπλισμό, που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, θα πρέπει να χρηματοδοτηθούν προγράμματα για την επιμόρφωση των υπαλλήλων και των διοικητικών στελεχών. Τέλος, πρέπει να γίνει ριζική αναμόρφωση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας του δημόσιου τομέα, καθώς ο παρόν τρόπος δυσχεραίνει πολλαπλώς τις περισσότερες διαδικασίες.»

«Η δομή και η οργάνωση της δημόσιας διοίκησης θα πρέπει, κατά τη γνώμη μου, να μεταρρυθμιστεί ριζικά, καθώς τα προβλήματα είναι πολλά και μακροχρόνια. Πέρα από την αναμόρφωση του δημόσιου τομέα όμως, θα πρέπει να υιοθετηθούν και πολιτικές που θα δίνουν έμφαση στη γνώση κι αυτό αφορά όχι μόνο στο ανθρώπινο δυναμικό, το

οποίο θα πρέπει να είναι πλήρως καταρτισμένο, αλλά και στο κοινό, στο σύνολο των πολιτών, πολλοί από τους οποίους μπορεί να μην γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία για να εξυπηρετηθούν στις δημόσιες υποθέσεις τους.»

7. Δυνατότητες βελτίωσης της κατάστασης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Σε γενικές γραμμές, οι εργαζόμενοι οι οποίοι συμμετείχαν στην έρευνα θεωρούν πως υπάρχουν δυνατότητες βελτίωσης, βλέποντας την κατάσταση που επικρατεί σήμερα στην υπηρεσία όπου εργάζονται, αλλά και τις νέες τεχνολογικές εξελίξεις του δημόσιου μάνατζμεντ. Από την άλλη πλευρά, κάποιιοι που δεν θέλησαν να απαντήσουν με βεβαιότητα έδειξαν πως δίνουν μεγάλη βάση στις αδυναμίες που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας όσον αφορά τις καινοτομίες. Οι απαντήσεις των συμμετεχόντων συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα, ενώ, στη συνέχεια, παρατίθενται ενδεικτικά αποσπάσματα:

Συμμετέχοντες	Ναι	Όχι	Δεν γνωρίζω/ Δεν απαντώ
1	+		
2	+		
3	+		
4			+
5	+		
6	+		
7			+
8	+		
9			+

Μία ενδεικτική απάντηση για την αισιόδοξη στάση των συμμετεχουσών όσον αφορά τη δυνατότητα βελτιώσεων όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εξής:

«Οι δυνατότητες που υπάρχουν είναι πολλές, καθώς σήμερα η τεχνολογία κυριαρχεί σε όλους τους τομείς της ζωής. Έτσι, υπάρχουν πολλές προοπτικές για τη βελτίωση της κατάστασης, ειδικά σήμερα που ο τομέας του μάνατζμεντ έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό. Οι προοπτικές αυτές θα πρέπει να αξιοποιηθούν εποικοδομητικά και ορθολογικά και κυρίως, με κριτήριο το κοινό συμφέρον, την ωφέλεια του κοινωνικού συνόλου.»

Αν και οι περισσότερες απαντήσεις ήταν θετικές, όπως αυτή που παρατέθηκε παραπάνω, ωστόσο υπήρξαν και κάποια άτομα που εξέφρασαν τις αμφιβολίες τους όσον αφορά στον οποίους θα μπορούσαν να πραγματοποιηθούν ουσιαστικές αλλαγές προς το καλύτερο, ώστε να ολοκληρωθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ελληνική δημόσια διοίκηση. Μία από αυτές είναι η ακόλουθη:

«Πραγματικά, δεν είμαι και τόσο σίγουρη. Σίγουρα υπάρχουν τρόποι βελτίωσης, ωστόσο, αμφιβάλλων κατά πόσον θα μπορούσαν να εφαρμοστούν, δεδομένης της παρούσας κατάστασης, των προβλημάτων που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας στην οργάνωση και λειτουργία του, αλλά και στη γενικότερη νοοτροπία που επικρατεί στον χώρο αυτό. Ελπίζω πάντως πως οι νέες απαιτήσεις της εποχής θα οδηγήσουν τους αρμόδιους προς τη σωστή κατεύθυνση, για να γίνουν οι αλλαγές που είναι απαραίτητες.»

8. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και δημοκρατικός τρόπος λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Λόγοι

Τέλος, ζητήθηκε από τις συμμετέχουσες να συνδέσουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη δημοκρατία, δηλαδή να αναφερθούν στον βαθμό που η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ευνοεί τον δημοκρατικό τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Σε περίπτωση που συμφωνούσαν με την εν λόγω εκδοχή, θα έπρεπε να εκθέσουν και τους λόγους για τους οποίους αυτό είναι μία πραγματικότητα. Οι περισσότερες απαντήσεις ήταν θετικές, ενώ μία μόνο ήταν ουδέτερη, καθώς εξέφρασε αμφιβολίες. Ο παρακάτω πίνακας παρουσιάζει τους λόγους για τους οποίους, σύμφωνα με τις συμμετέχουσες, ανάλογα με τον αριθμό των απαντήσεων:

Λόγοι για τους οποίους είναι δημοκρατική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση	Αριθμός απαντήσεων
---	--------------------

Ενημέρωση των πολιτών	9
Ενεργός συμμετοχή των πολιτών	6
Πρόσβαση στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης	5
Διαφάνεια	2
Άλλο	1

Ακολουθούν κάποιες από τις απαντήσεις των συμμετεχουσών, μία που δείχνει θετική στάση όσον αφορά τη σχέση μεταξύ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της δημοκρατίας, και μία που μαρτυρά ουδέτερη στάση, καθώς εκφράζονται αμφιβολίες και προβληματισμοί:

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρητικά είναι βασισμένη σε δημοκρατικές αξίες, καθώς ευνοεί τα δικαιώματα του κοινωνικού συνόλου για ενημέρωση, διαφάνεια, πρόσβαση και ενεργό συμμετοχή. Ως έναν βαθμό, αυτό συμβαίνει και στην εφαρμογή της. Θεωρώ ότι ο θεσμός των ΚΕΠ επιτυγχάνει σε μεγάλο βαθμό την διατήρηση των δημοκρατικών αξιών στην ελληνική κοινωνία, περισσότερο μάλιστα σε σχέση με άλλους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Αυτό το οφείλει σε μεγάλο βαθμό στο γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προχωρήσει σε ένα αρκετά υψηλό επίπεδο.»

«Δεν ξέρω κατά πόσον οι δύο αυτοί όροι συνδέονται μεταξύ τους, τουλάχιστον σε ό, τι αφορά τη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα. Από τη μία πλευρά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι καλή για την ενημέρωση και την ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών, κάτι που κάνει γενικώς καλό στο κοινωνικό σύνολο, ενώ, από την άλλη πλευρά, η κυριαρχία της ψηφιακής τεχνολογίας μπορεί αν εγκυμονεί κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Επίσης, σε μία κοινωνία όπου η δημοκρατία διέρχεται τέτοια κρίση, όπως συμβαίνει σήμερα στην Ελλάδα, δεν θεωρώ πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση από μόνο της μπορεί να εξυπηρετήσει τη δημοκρατία.»

4.2 Ανάλυση των αποτελεσμάτων

Στην προηγούμενη ενότητα παρουσιάστηκαν οι απαντήσεις των ερωτηθέντων σχετικά με τα θέματα που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση και, κυρίως, στον οργανισμό των ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας. Οι συμμετέχουσες στην έρευνα εξέθεσαν τις απόψεις τους, οι οποίες συνοψίστηκαν σε πίνακες, ενώ ακόμη, παρατέθηκαν ενδεικτικά αποσπάσματα. Στην παρούσα ενότητα, επιχειρείται θεματική ανάλυση περιεχομένου για την επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων, των στοιχείων που αντλήθηκαν από τις συνεντεύξεις, με σκοπό να δοθούν οι απαιτούμενες απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία έχουν τεθεί και να εξαχθούν όσο το δυνατόν περισσότερα και ασφαλέστερα συμπεράσματα που θα μπορούσαν να προσφέρουν νέα γνώση.

Ένα πρώτο στοιχείο το οποίο θα πρέπει να σχολιάσουμε όσον αφορά τις απαντήσεις που δόθηκαν είναι ότι μεταξύ τους δεν παρουσιάζουν μεγάλες αποκλίσεις όσον αφορά τις στάσεις και τις απόψεις πάνω στα ζητήματα που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Σε γενικές γραμμές, η στάση των εργαζομένων απέναντι στη συγκεκριμένη καινοτομία είναι θετική, ενώ θεωρούν ότι τα πράγματα είναι ιδιαίτερα ευνοϊκά στον συγκεκριμένο οργανισμό, κάτι που είναι καλό και για τους πολίτες και για τους εργαζομένους. Οι αμφιβολίες και οι προβληματισμοί που εκφράστηκαν αφορούν στη γενικότερη λειτουργία του δημόσιου τομέα και στα προβλήματα τα οποία αυτός αντιμετωπίζει, τα οποία επηρεάζουν, όπως είναι φυσικό τόσο τη γενικότερη εφαρμογή και ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όσο και την ομαλή και αποτελεσματική λειτουργία του συγκεκριμένου οργανισμού, ως τμήματος ενός συνόλου.

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων γίνεται με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα τα οποία έχουν τεθεί:

1. Ποια είναι η γενικότερη στάση και αντιμετώπιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, σύμφωνα με τους εργαζομένους στα ΚΕΠ;

Συνοπτικά, θα μπορούσε να υποστηρίξει κανείς ότι όλες οι συμμετέχουσες διατηρούν γενικώς θετική στάση απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα, ακόμη κι αν εκφράζονται κάποιες αμφιβολίες και προβληματισμοί. Μάλιστα, η στάση τους απέναντι στον τρόπο λειτουργίας των ΚΕΠ όσον αφορά την

ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ακόμη πιο θετική, καθώς παρατηρούν ότι πρόκειται για έναν από τους λίγους οργανισμούς που έχουν επιτύχει να φθάσουν σε υψηλό επίπεδο προόδου ως προς την καινοτομία αυτή.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί, σε γενικές γραμμές, μία από τις καλές πρακτικές του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ και οι περισσότεροι μελετητές την αντιμετωπίζουν θετικά. Μάλιστα, ίδια φαίνεται να είναι και η αντιμετώπιση των συμμετεχόντων σε σχετικές έρευνες που πραγματοποιούνται κατά καιρούς, τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό (Zakareya,&Irani, 2005; Σπυράκης & Σπυράκη, 2008). Τα οφέλη της και οι μεγάλες δυνατότητες της αποτελούν στοιχεία που καθιστούν την πρακτική αυτή ιδιαίτερα δημοφιλή για όλους, είτε εμπλέκονται με αυτή ως πολίτες, είτε ως εργαζόμενοι είτε ως διοικητικά στελέχη (Καραθανάση, 2017; Στεργίου, 2014).

Ειδικότερα, όσον αφορά τα ΚΕΠ, μία από τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα που έχει επιτύχει σε μεγάλο βαθμό την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, φαίνεται πως και άλλες έρευνες που έχουν διεξαχθεί δείχνουν παρόμοια κατάσταση, ήτοι μία γενικότερα θετική στάση απέναντι στα οφέλη που έχουν οι υπηρεσίες που παρέχουν λόγω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Κόκαλης, 2015; Καραθανάση, 2017). Μάλιστα, η συγκεκριμένη υπηρεσία τείνει να είναι αντάξια προς άλλες παρόμοιες υπηρεσίες της Ε.Ε. , που λειτουργούν σε χώρες όπου η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα έχει ολοκληρωθεί (Κιοσέ, 2011).

Η θετική στάση απέναντι στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί, επομένως, ένα γεγονός το οποίο πλέον θα μπορούσε να γενικευτεί, δεδομένου ότι δεν υπάρχουν αντιφατικά στοιχεία από την μέχρι τώρα ερευνητική δραστηριότητα. Το ίδιο συμβαίνει και όσον αφορά ειδικότερα στον συγκεκριμένο οργανισμό που εξετάστηκε στην παρούσα μελέτη. Θα πρέπει, ωστόσο, στο σημείο αυτό, να αναφερθούμε και σε ορισμένες αμφιβολίες οι οποίες εκφράστηκαν, οι οποίες όμως δεν φανερώνουν αρνητική στάση ούτε γενικώς απέναντι στην πρακτική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά ούτε και στον τρόπο με τον οποίον αυτή εφαρμόζεται στα ΚΕΠ. Οι αμφιβολίες αυτές έχουν την αφετηρία τους στον γενικότερο τρόπο λειτουργίας του δημόσιου τομέα και στα προβλήματα που αυτός αντιμετωπίζει εξαιτίας διαχρονικών δυσλειτουργιών. Έτσι, οι δυσλειτουργίες αυτές, όπως είναι φυσικό, δυσχεραίνουν ως έναν βαθμό και την εισαγωγή και ολοκλήρωση των καινοτόμων και αποτελεσματικών αυτών πρακτικών. Η δυσλειτουργία του δημόσιου τομέα στην Ελλάδα αποτελεί μία

γενική παραδοχή και περιγράφεται και από την σχετική βιβλιογραφία (Καρκατσούλης, 2004; 2014; Βασιλάκης και συν., 2018).

2. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποιες οι αδυναμίες οι οποίες εντοπίζονται από τους εργαζομένους στα ΚΕΠ όσον αφορά το πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο χώρο εργασίας τους;

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ παρουσιάζει συγκεκριμένα πλεονεκτήματα, τα οποία μάλιστα αφορούν την ικανοποίηση τόσο των πολιτών που εξυπηρετούνται από αυτά όσο και των ίδιων των εργαζομένων και των διοικητικών στελεχών. Παρόλα αυτά, παρατηρούνται και συγκεκριμένες αδυναμίες τις οποίες επισήμαναν οι εργαζόμενες στα ΚΕΠ, με βάση τις δικές τους εμπειρίες και απόψεις.

Οι εργαζόμενες που συμμετείχαν στην έρευνα εξέθεσαν τις απόψεις τους όσον αφορά τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο για τους πολίτες όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό των δημοσίων οργανισμών. Τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα για τους πολίτες, σύμφωνα με τις δικές τους απόψεις, είναι η καλύτερη ενημέρωση τους πάνω σε ζητήματα που τους αφορούν, η εξοικονόμηση χρόνου, καθώς αυτοί εξυπηρετούνται άμεσα μέσα από το διαδίκτυο και η ποιότητα των υπηρεσιών. Ως πλεονέκτημα αναφέρθηκε και η μείωση της δυσαρέσκειας των πολιτών, ενός φαινομένου που είναι ιδιαίτερα συχνό στον δημόσιο τομέα. Η μείωση αυτή της δυσαρέσκειας συνδέεται, όπως είναι φυσικό, και με τα παραπάνω πλεονεκτήματα. Τέλος, ως όφελος για τους πολίτες αναφέρθηκε και η έννοια της δημοκρατίας, δεδομένου ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ευνοήσει τις δημοκρατικές διαδικασίες, μέσα από την ενημέρωση, την δυνατότητα πρόσβασης και ενεργού συμμετοχής των πολιτών στη δημόσια διοίκηση (Σπυράκης & Σπυράκη, 2008; UN, 2008).

Τα πλεονεκτήματα όμως της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν σταματούν εδώ, καθώς αυτή, εκτός από τους πολίτες, ευνοεί και τους ίδιους τους εργαζομένους και τα διοικητικά στελέχη, ήτοι το ανθρώπινο δυναμικό των δημοσίων οργανισμών. Τα σημαντικότερα οφέλη για το ανθρώπινο δυναμικό τα οποία επισημάνθηκαν είναι το γεγονός ότι διευκολύνονται διάφορες διαδικασίες, με αποτέλεσμα να εξοικονομείται χρόνος και να αποφεύγεται η ματαιοπονία. Το γεγονός αυτό, με τη σειρά του, ευνοεί και τη διαμόρφωση θετικού κλίματος και τη δημιουργία της αίσθησης της

επαγγελματικής ικανοποίησης των εργαζομένων, κάτι που τους καθιστά περισσότερο παραγωγικούς. Επίσης, πολύ σημαντικά είναι τα οφέλη που παρατηρούνται στον τομέα της κοινωνικής, της διαπροσωπικής τους αλληλεπίδρασης, καθώς, από τη μία πλευρά, βελτιώνεται η επικοινωνία και η σχέση τους με τους πολίτες και, από την άλλη πλευρά, αναβαθμίζεται και η μεταξύ τους συνεργασία. Παρόμοια πλεονεκτήματα προκύπτουν και από άλλες συναφείς έρευνες (Κουμιώτης, 2011).

Παρά τα πολλά πλεονεκτήματα, εντοπίστηκαν ωστόσο και συγκεκριμένες αδυναμίες όσον αφορά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον ελληνικό δημόσιο τομέα και, πιο συγκεκριμένα, στα ΚΕΠ, τον οργανισμό στον οποίον εργάζονται οι συμμετέχουσες στην έρευνα. Οι σημαντικότερες αδυναμίες οι οποίες επισημάνθηκαν ήταν η γενικότερη έλλειψη οργάνωσης που χαρακτηρίζει τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα και δυσχεραίνει όλες τις διαδικασίες και τις λειτουργίες του, η ανεπαρκής επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού και η έλλειψη οικονομικών πόρων και υποδομών. Τα στοιχεία αυτά αποτελούν διαχρονικά προβλήματα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης, ενώ σήμερα, σε μία κατάσταση οικονομικής κρίσης, είναι ακόμη πιο έντονα, ειδικά όσον αφορά τα προγράμματα επιμόρφωσης και την απόκτηση πόρων και υποδομών (Καρακατσούλης, 2014; Ρωσσίδης, 2014). Άλλα στοιχεία που αναφέρθηκαν ως αδυναμίες ήταν η γραφειοκρατία, ένα πρόβλημα που πλήττει εδώ και δεκαετίες τον δημόσιο τομέα, αλλά και η ελλιπής εξοικείωση των μεγαλύτερων σε ηλικία πολιτών με την τεχνολογία, ώστε να μπορούν να την αξιοποιήσουν για την εξυπηρέτηση τους.

Για να συνοψίσουμε τα στοιχεία όσον αφορά το δεύτερο αυτό ερευνητικό ερώτημα, τα πλεονεκτήματα της διακυβέρνησης, σύμφωνα με τις απαντήσεις των συμμετεχόντων είναι πολλά και σημαντικά, τόσο για τους πολίτες, οι οποίοι εξυπηρετούνται καλύτερα, όσο και για το ανθρώπινο δυναμικό, το οποίο μπορεί να γίνεται πιο παραγωγικό και επαγγελματικά ικανοποιημένο. Οι αδυναμίες οι οποίες συναντώνται οφείλονται σε διαχρονικά προβλήματα του δημόσιου τομέα, τα οποία δημιουργούν ποικίλα εμπόδια στην εφαρμογή και την ολοκλήρωσή της.

3. Ποιοι τρόποι και ποιες στρατηγικές προτείνονται από τους ίδιους τους εργαζομένους στα ΚΕΠ με σκοπό τη βελτίωση της κατάστασης στις δημόσιες υπηρεσίες σε σχέση με το αίτημα της ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

Σήμερα, προβάλλεται ως αναγκαία η αντιμετώπιση των αδυναμιών και η υπέρβαση των εμποδίων όσον αφορά την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση. Σε γενικές γραμμές, η στάση των εργαζομένων που συμμετείχαν στην παρούσα έρευνα ήταν θετική ως προς το ότι πράγματι, υπάρχουν τρόποι αντιμετώπισης των προβλημάτων και βελτίωσης της κατάστασης. Μάλιστα, κάποιες απαντήσεις υπέδειξαν και συγκεκριμένες στρατηγικές και πολιτικές που θα έπρεπε να υιοθετηθούν.

Όσον αφορά το αν μπορεί να βελτιωθεί η κατάσταση στην ελληνική δημόσια διοίκηση, ώστε να ξεπεραστούν τα εμπόδια και να ολοκληρωθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η γενικότερη στάση των εργαζομένων ήταν θετική, άλλοτε ξεκάθαρα και άλλοτε με κάποιες επιφυλάξεις. Οι επιφυλάξεις αυτές οφείλονται για μία ακόμη φορά στη δυσπιστία που υπάρχει λόγω της δυσλειτουργίας του ελληνικού δημόσιου τομέα, εξαιτίας των προβλημάτων που αναλύθηκαν παραπάνω. Πάντως, το βέβαιο είναι ότι διαφαίνονται συγκεκριμένες προοπτικές, με την προϋπόθεση, βέβαια, ότι θα υιοθετηθούν οι κατάλληλες πολιτικές και θα εφαρμοστούν οι ανάλογες στρατηγικές.

Οι σημαντικότερες στρατηγικές οι οποίες προτάθηκαν από τους συμμετέχοντες όσον αφορά την αντιμετώπιση των προβλημάτων για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η βελτίωση των υποδομών και του τεχνικού εξοπλισμού, στοιχείων απαραίτητων για τη συστηματική αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στις διάφορες διαδικασίες, η επιμόρφωση και κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού, ώστε να υπάρχει η απαραίτητη τεχνογνωσία, καθώς και η πραγματοποίηση ριζικών αλλαγών στον τρόπο οργάνωσης του δημόσιου τομέα, ώστε να είναι πιο ευέλικτος και λειτουργικός. Άλλη μία στρατηγική που αναφέρθηκε είναι η ενημέρωση των πολιτών, ώστε αυτοί να εξοικειώνονται με τη χρήση των νέων τεχνολογιών για την εξυπηρέτησή τους, ενώ τέλος, επισημάνθηκε και η ανάγκη για την υιοθέτηση δημοκρατικών διαδικασιών και την εξασφάλιση της διαφάνειας των διαδικασιών στον τομέα του δημοσίου.

Τέλος, θα πρέπει να επισημανθεί ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες συνδέουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τη δημοκρατία στη δημόσια διοίκηση, καθώς αυτή μπορεί να εξασφαλίσει την αντικειμενική ενημέρωση του κοινού για τον τρόπο λειτουργίας του κράτους και για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις καθενός. Εκτός από την ενημέρωση, άλλα στοιχεία που μαρτυρούν τη δημοκρατική διάσταση της

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η δυνατότητα πρόσβασης όλων των πολιτών στις διάφορες υπηρεσίες, κάτι που πράγματι συμβαίνει στην περίπτωση των ΚΕΠ, να εξυπηρετούνται από αυτές ηλεκτρονικά, αλλά και να συμμετέχουν ενεργά σε διάφορες διαδικασίες, μέσα από την έκφραση των απόψεων και των αιτημάτων τους. Το αίτημα για την ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί σήμερα ένα θέμα το οποίο μελετάται σε μεγάλο βαθμό από τη διεθνή βιβλιογραφία, ενώ οι περισσότεροι μελετητές παραδέχονται πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί έναν βασικό τρόπο επίτευξής της (Marchewka, 2006; Σπυράκης & Σπυράκη, 2008).

Παρόλα αυτά, την ίδια στιγμή εκφράστηκαν και ορισμένες επιφυλάξεις που αφορούν στον τρόπο χρήσης των νέων πρακτικών, δεδομένου ότι η κυριαρχία της ψηφιακής τεχνολογίας θα μπορούσε να κρύβει κινδύνους, όπως η παραβίαση των προσωπικών δεδομένων, ειδικά σε μία εποχή όπως η σημερινή, κατά την οποία η δημοκρατία διέρχεται κρίση. Άλλωστε, για να είναι δημοκρατική μία πρακτική, θα πρέπει να το περιβάλλον εντός του οποίου εφαρμόζεται να είναι δημοκρατικό, με άλλα λόγια, να υιοθετεί τις αρχές της ισότητας, της προσβασιμότητας, της προστασίας των προσωπικών δεδομένων, της αντικειμενικής ενημέρωσης, της διαφάνειας των διαδικασιών και της μέριμνας για το κοινωνικό σύνολο.

Συμπεράσματα και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή διερεύνησε το ζήτημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), μέσα από μία μελέτη περίπτωσης που πραγματοποιήθηκε με συμμετέχουσες τις εργαζόμενες στα ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας, οι οποίες εξέφρασαν τις απόψεις τους και στη στάση τους πάνω στο συγκεκριμένο ζήτημα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί σήμερα μία βασική πρακτική του Νέου Δημόσιου Μάνατζμεντ, η οποία έχει στόχο τη διευκόλυνση όλων των διαδικασιών του δημόσιου τομέα και την προώθηση της δημοκρατίας, μέσα από την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Πρόκειται για μία πρακτική η οποία ξεκίνησε από το ιδιωτικό μάνατζμεντ και επεκτάθηκε και στον δημόσιο τομέα, καθώς διαπιστώθηκε ότι θα μπορούσε να διευκολύνει σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία του, αλλά και να λύσει προβλήματα από τα οποία εκείνος πλήττεται εδώ και πολλές δεκαετίες. Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλά και αφορούν τόσο στους πολίτες και στους εργαζομένους όσο και γενικότερα, στον κρατικό μηχανισμό στο σύνολό του. Κάποια από αυτά αφορούν στην εξοικονόμηση χρόνου, την απλούστευση των διαδικασιών και τη μείωση της δυσαρέσκειας που υπάρχει εξαιτίας της γραφειοκρατίας.

Τα ΚΕΠ αποτελούν έναν από τους οργανισμούς που θεωρούνται πρωτοπόροι στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σήμερα. Ιδρύθηκαν στις αρχές του 21^{ου} αιώνα και εγκαινίασαν μία νέα εποχή για τη δημόσια διοίκηση, όντας ένας οργανισμός πολλά υποσχόμενος όσον αφορά την απλούστευση των διαδικασιών, την ενημέρωση και την προώθηση των δημοκρατικών διαδικασιών. Σήμερα, στα ΚΕΠ εξυπηρετούνται εκατομμύρια πολίτες για όλες σχεδόν τις δημόσιες υποθέσεις τους και, μέσα από αυτά, έρχονται σε επαφή με την Πολιτεία και τους θεσμούς της. Σήμερα γίνονται πολυάριθμες έρευνες που αφορούν στην αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχουν τα ΚΕΠ, με συμμετέχοντες είτε εργαζόμενους σε αυτά είτε πολίτες που εξυπηρετούνται από αυτά.

Εκτός από τη βιβλιογραφική μελέτη των θεμάτων που αφορούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, διεξάχθηκε και εμπειρική έρευνα με βάση την ποιοτική μεθοδολογία και με τη χρήση του εργαλείου της συνέντευξης, ώστε να διερευνηθούν οι στάσεις και οι απόψεις των συμμετεχόντων. Η ποιοτική έρευνα θεωρήθηκε η

καταλληλότερη μέθοδος, καθώς τα δεδομένα τα οποία συγκεντρώθηκαν αποτελούν υποκειμενικές απόψεις που δεν είναι αριθμητικά μετρήσιμες.

Στην έρευνα συμμετείχαν 9 γυναίκες που εργάζονται στα ΚΕΠ Δυτικής Αχαΐας. Μέσα από τις συνεντεύξεις που μας παραχώρησαν διαπιστώθηκε ότι η λειτουργία των ΚΕΠ είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τα οφέλη είναι πολλά τόσο για τους πολίτες όσο και για τους εργαζόμενους. Ωστόσο, υπάρχουν πράγματα που θα πρέπει να βελτιωθούν και αφορούν στη γενικότερη προβληματική κατάσταση που αντιμετωπίζει ο δημόσιος τομέας στην Ελλάδα. Η έρευνα που διεξήχθη εξέταζε, πιο συγκεκριμένα, τη γενικότερη στάση των εργαζομένων απέναντι στη λειτουργία των ΚΕΠ όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες που παρατηρούνται στη λειτουργία τους σε σχέση με το ίδιο θέμα, καθώς και τους τρόπους με τους οποίους θα μπορούσε να βελτιωθεί η κατάσταση και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να προχωρήσει στην ολοκλήρωσή της.

Όσον αφορά το πρώτο ερευνητικό ερώτημα, που αναφέρεται στη στάση απέναντι στην ηλεκτρονικής διακυβέρνηση στον δημόσιο τομέα και, ειδικότερα, στον οργανισμό των ΚΕΠ, φαίνεται πως γενικότερα η στάση αυτή είναι θετική. Οι εργαζόμενοι είναι σε θέση να βιώσουν από κοντά τον τρόπο με τον οποίον επιτυγχάνεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα οφέλη και τις αδυναμίες και, προφανώς, αυτό που διαπιστώνουν είναι ότι γενικώς τα βήματα που έχουν γίνει είναι θετικά και έχει σε μεγάλο βαθμό επιτευχθεί η συγκεκριμένη καινοτομία στον οργανισμό στον οποίον εργάζονται.

Για το δεύτερο ερώτημα, οι εργαζόμενες που συμμετείχαν στην έρευνα εξέθεσαν τις απόψεις τους όσον αφορά τα πλεονεκτήματα που έχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο για τους πολίτες όσο και για τους εργαζόμενους. Τα πλεονεκτήματα αυτά είναι πολλά και, όσον αφορά τους πολίτες, αφορούν στην καλύτερη και γρηγορότερη εξυπηρέτηση τους, η οποία τους οδηγεί και σε μεγαλύτερη ικανοποίηση και εμπιστοσύνη προς τον δημόσιο τομέα. Ωστόσο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωφελεί και τους εργαζόμενους, καθώς καθιστά ευκολότερη και ορθολογικότερη τη δουλειά τους, τους παρέχει επαγγελματική ικανοποίηση, με αποτέλεσμα να είναι πιο παραγωγικοί και να επικοινωνούν καλύτερα μεταξύ τους και με τους πολίτες που εξυπηρετούν.

Παρόλα αυτά, δεν λείπουν και οι αδυναμίες που συναντώνται όσον αφορά την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα ΚΕΠ. Οι αδυναμίες αυτές αφορούν σε μεγάλο βαθμό τα διαχρονικά προβλήματα που αντιμετωπίζει η δημόσια διοίκηση, όπως η έλλειψη εξοπλισμού, υποδομών και, γενικότερα οικονομικών πόρων, αλλά και η ελλιπής επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού. Άλλες αδυναμίες αφορούν στην κακοδιαχείριση και την έλλειψη διαφάνειας, αλλά και στη μειωμένη εξοικείωση του κοινού, ιδίως των μεγαλύτερων ηλικιακών ομάδων, με την τεχνολογία.

Σε γενικές γραμμές, οι συμμετέχουσες στην παρούσα έρευνα, παραδέχτηκαν ότι υπάρχουν τρόποι βελτίωσης της κατάστασης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ και, γενικότερα, σε όλους τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Οι τρόποι αυτοί είναι συνδεδεμένοι με την επίλυση των προβλημάτων που εντοπίστηκαν. Έτσι, προτάθηκε η βελτίωση των υποδομών, ο ανασχεδιασμός των οργανωτικών και λειτουργικών διαδικασιών, η επιμόρφωση του προσωπικού, η ενημέρωση του κοινού και η ενίσχυση των δημοκρατιών διαδικασιών. Βέβαια, θα πρέπει να επισημανθεί ότι δεν ήταν όλες οι απαντήσεις αισιόδοξες καθώς εκφράστηκαν αμφιβολίες σε σχέση με το κατά πόσον πρόκειται να γίνουν βήματα προς την κατεύθυνση αυτή.

Αμφιβολίες εκφράστηκαν και για τον βαθμό στον οποίον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προωθήσει τη δημοκρατία, παρόλο που γενικώς ήταν παραδεκτό ότι αυτόν το σκοπό θα πρέπει να εξυπηρετεί. Οι αμφιβολίες αυτές αφορούν στη γενικότερη κρίση την οποία διέρχεται η δημοκρατία σήμερα στη χώρα μας και παγκοσμίως, αλλά και στο θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων για το οποίο γεννά προβληματισμούς η ανάπτυξη της ψηφιακής τεχνολογίας.

Η έρευνα η οποία πραγματοποιήθηκε προσέφερε σημαντικές πληροφορίες στην ήδη υπάρχουσα γνώση, καθώς φωτίστηκαν πλευρές μέσα από τη σκοπιά των εργαζομένων, όπως οι ίδιοι τις βιώνουν μέσα από τη δουλειά τους στον συγκεκριμένο οργανισμό. Η κατάσταση όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι γενικώς θετική, παρόλο που εντοπίζονται και μελανά σημεία. Πάντως, είναι σημαντικό να διεξαχθούν ακόμη περισσότερες έρευνες πάνω στις διάφορες διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς είναι ένα θέμα σύνθετο και πολυδιάστατο.

Οι έρευνες που θα πρέπει να διεξαχθούν θα πρέπει να εξετάζουν τις απόψεις τόσο των εργαζομένων, όπως συνέβη στη συγκεκριμένη περίπτωση, όσο και των

πολιτών, ενώ είναι σημαντικό να εξετάζονται περιπτώσεις διαφορετικών δημόσιων οργανισμών, σε τοπικό, περιφερειακό και εθνικό επίπεδο, ακόμη και συγκριτικά, ώστε να συγκεντρώνονται πληροφορίες σχετικά με τον βαθμό στον οποίον έχει, σε κάθε περίπτωση προχωρήσει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κάποιες από τις διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που θα ήταν σημαντικό να διερευνηθούν είναι οι ακόλουθες:

- Η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται στο κοινωνικό σύνολο μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Η ενημέρωση των πολιτών και ο βαθμός στον οποίον η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει συμβάλει σε αυτή
- Η επαγγελματική ικανοποίηση των εργαζομένων με βάση τα νέα εργασιακά δεδομένα που προκύπτουν μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- Ο βαθμός και ο τρόπος με τον οποίον η οικονομική κρίση επηρεάζει την ολοκλήρωση και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και παγκοσμίως.

Ένα σημαντικό ζήτημα το οποίο προσεγγίστηκε ακροθιγώς στην παρούσα εργασία και το οποίο είναι σημαντικό να διερευνηθεί σε βάθος σε μελλοντικό χρόνο αφορά στη σχέση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με τη δημοκρατία. Το δημοκρατικό πολίτευμα σήμερα υπονομεύεται από διάφορους παράγοντες, γεγονός που γεννά μεγάλους προβληματισμούς όσον αφορά τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού και του δημόσιου τομέα. Η δημοκρατία θα πρέπει να μελετηθεί στις διάφορες δομές και διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης, ώστε να εξαχθούν συμπεράσματα σχετικά με τον βαθμό στον οποίο το κράτος λειτουργεί δημοκρατικά και με τους παράγοντες που υπονομεύουν τη δημοκρατία.

Η διεξαγωγή μελλοντικών ερευνών για τα ζητήματα που αναφέρθηκαν παραπάνω είναι σημαντική, όχι μόνο για την κατανόηση διάφορων διαστάσεων του θέματος, αλλά και για την πρακτική συνεισφορά της έρευνας στη βελτίωση της κατάστασης. Τα προβλήματα και τα κενά που παρατηρούνται είναι δυνατόν να αντιμετωπιστούν μέσα από τη γνώση, αλλά και να ανακαλυφθούν νέα δεδομένα που θα μπορούσαν να βελτιώσουν τη λειτουργία του δημόσιου τομέα.

Κλείνοντας, είναι σημαντικό να τονίσουμε ότι το Νέο Δημόσιο Μάνατζμεντ σήμερα θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις ανάγκες της εποχής, μίας εποχής που χαρακτηρίζεται ψηφιακή και, για τον λόγο αυτό, δεν θα πρέπει να νοούνται διαδικασίες χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι νέες τεχνολογίες, οι οποίες είναι πλέον απαραίτητες για τη λειτουργία του κράτους. Για τον λόγο αυτό, είναι πολύ σημαντική η επιμόρφωση του ανθρώπινου δυναμικού, εργαζομένων και διοικητικών στελεχών προς την κατεύθυνση αυτή, ώστε να είναι σε θέση να εκπληρώσουν το έργο τους, αλλά και η κατάρτιση του κοινού, των πολιτών που εξυπηρετούνται από τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα, ώστε να είναι σε θέση να χρησιμοποιήσουν και να απολαύσουν τα προνόμια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Βιβλιογραφία

Aichholzen, G. (2010). *Scenarios of e- government in 2010 and implications for strategy design*, Vienne: Institute of Technology Assessment.

Ακριβοπούλου, Χ. & Ανθόπουλος, Χ. (2015). *Εισαγωγή στο διοικητικό δίκαιο*, Αθήνα: Κάλλιπος.

Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε. & Χάλαρης, Ι. (2008). *Ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση. Οργάνωση, τεχνολογία και εφαρμογές*, Αθήνα: Παπαζήσης.

Βασιλάκης, Β. Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). *Παραρτήματα. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα*, Αθήνα: Διανέοσις. Οργανισμός Έρευνας και Ανάλυσης.

Charnov H.B. & Montanta, P. (2000). *Μάνατζμεντ*, μτφρ. Κατσαντώνη, Σ., Αθήνα: Κλειδάριθμος.

Creswell, J. (2008). *Η Έρευνα στην Εκπαίδευση. Σχεδιασμός, Διεξαγωγή, και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής Έρευνας*, (μτφρ. Ν. Κουβαράκου), Αθήνα: έλλην.

Dunleavy, P. & Margetts, H. (2000). The advent of digital government. Public bureaucracies and the state in the internet age, *Annual Conference of American Organization of Politic Sciences*, Washington.

Ίσαρη, Φ. & Πουρκός, Μ. (2015). *Ποιοτική μεθοδολογία έρευνας*, Αθήνα: Κάλλιπος.

Καζάκου, Μ. & Κουτρομάνος, Γ. (2016). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη διοίκηση της εκπαίδευσης. Διερεύνηση των παραγόντων που επηρεάζουν την πρόθεση χρήσης από τα στελέχη της εκπαίδευσης, *Εκπαίδευση, Διά Βίου Μάθηση, Έρευνα και Τεχνολογική Ανάπτυξη, Καινοτομία και Οικονομία*, 1: 204-215.

Καλογήρου, Γ., Παναγιωτόπουλος, Π., Τσακανίκας, Α. & Σιώκας, Ε., (2015). *Κοινωνία της πληροφορίας και οικονομία της γνώσης*, Αθήνα: Κάλλιπος.

Καραθανάση, Α. (2017). *Εξυπηρέτηση του πολίτη. Υπηρεσίες μίας στάσης. Ο ρόλος των ΚΕΠ*, Διπλωματική Εργασία, Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Καρακατσούλης, Π. (2014). *Διοικητική παθολογία και διοικητική μεταρρύθμιση*, <https://www.hba.gr/5Ekdosis/UplPDFs/sylltomos14/589-606%20Karkatsoulis%202014.pdf>.

Καρακατσούλης, Π. (2004). *Το κράτος σε μετάβαση: από τη "διοικητική μεταρρύθμιση" και το "νέο δημόσιο μανάτζμεντ" στη "διακυβέρνηση"*. Αθήνα: εκδ. Ι. Σιδέρης.

Κέφης, Β. (1998). *Το μανάτζμεντ των δημόσιων επιχειρήσεων και οργανισμών: συστηματική προσέγγιση των επιδράσεων του στην ανάπτυξη της ελληνικής οικονομίας*. Αθήνα: Interbooks.

Κιοσέ, Ε. (2011). *Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και στην Ελλάδα. Οι επιδόσεις των χωρών*. Διπλωματική Διατριβή. Θεσσαλονίκη: Πανεπιστήμιο Μακεδονίας.

Κόκκαλης, Α. (2015). *Ικανοποίηση των πολιτών του Ηρακλείου από τα ΚΕΠ*, Ηράκλειο: ΤΕΙ Κρήτης.

Κουμιώτης, Α.Τ. (2011). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα*, Διπλωματική Διατριβή, Πειραιάς: Πανεπιστήμιο Πειραιώς.

Κουτούζης, Μ. (1999). *Γενικές αρχές μανάτζμεντ, τουριστική νομοθεσία και οργάνωση εργοδοτικών και συλλογικών φορέων, τ. Α', Γενικές αρχές μανάτζμεντ*, Πάτρα: ΕΑΠ.

Κριεμάδης, Α. (2009). *Αρχές και πρότυπα μανάτζμεντ για τη δημόσια διοίκηση και τους μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς*. Αθήνα: Νομική Βιβλιοθήκη.

Κτιστάκη, Σ. (2009) *Εισαγωγή στη Διοικητική Επιστήμη*. Αθήνα: Παπαζήση.

Λαδή, Σ., & Νταλάκου, Β. (2016). *Ανάλυση Δημόσιας Πολιτικής*. Αθήνα: Παπαζήση.

Μακρυδημήτρης, Α., & Πραβίτα, Μ. (2012). *Προσεγγίσεις στη θεωρία των οργανώσεων*. Αθήνα: εκδ. Σάκκουλα.

March, J. G. & Olsen, J. P. (2006). Elaborating the —new institutionalism. *The Oxford Handbook of Political Institutions*, 3-20.

Marchewka, J. T. (2006). *Information technology project management: providing measurable organizational value*, Wiley.

- Μπιτσάνη Ε., Μαυρέας Κ., Σωτηρόπουλος Δ., & Τσέκος Θ. (2018). *Διοίκηση, κοινωνία, υγεία και οι επιπτώσεις της κρίσης*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Μπουρσανίδης, Χ. (2010). *Ανάπτυξη δεικτών και κριτηρίων αξιολόγησης για την εφαρμογή της τεχνικής του BSC στα πλαίσια του ΠΕ2*, Αθήνα.
- Μποχώρης, Γ. (2015). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας*. Αθήνα: Αυτοέκδοση.
- Ντάβου, Μ. (2007). «Εισαγωγή: Περί μεθόδου στην επιστημονική έρευνα», στο L.BChristensen, *Η Πειραματική Μέθοδος στην Επιστημονική Έρευνα*, μτφρ. Α. Γιαννακουλόπουλος, Ν. Παπασταύρου, Αθήνα: Παπαζήσης.
- Πασσάς, Α., & Τσέκος, Θ. (2009). *Εθνική Διοίκηση και Ευρωπαϊκή Ολοκλήρωση*. Αθήνα: Παπαζήση.
- Rifkin, B. (2001). *Η νέα εποχή της πρόσβασης*, μτφρ. Μ.Α. Αλαβάνου, Αθήνα: Λιβάνη.
- Robson, C., (2007). *Η έρευνα του πραγματικού κόσμου*, μτφρ. Β.Π. Νταλάκου & Κ. Βασιλικού, Αθήνα: Gutenberg.
- Ρωσσίδης, Ι. (2014). *Εφαρμογές του Επιχειρησιακού Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση*. Αθήνα: Σταμούλη.
- Σπυράκης, Γ. & Σπυράκη, Σ (2008). Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e- Government). Εφαρμογές, οφέλη και κίνδυνοι, *Διοικητική Ενημέρωση*, σ σ. 56-70.
- Στεργίου, Ε. (2014). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)*, Διπλωματική Διατριβή, Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου.
- Φαρμάκη, Γ. (2016). *Πληροφοριακά συστήματα για την εξυπηρέτηση των πολιτών: Μελέτη περίπτωσης στα ΚΕΠ*. Διπλωματική Διατριβή, Αγρίνιο: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- UN (2002). *Benchmarking E-government: A Global Perspective*. New York, NY: United Nations.
- UN (2003). *World public sector report: UN Global E-government Survey*. United Nations. New York.

UN (2005). *World public sector report: Global E-government Readiness, from E-Government to E- Inclusion*. United Nations. New York.

UN (2008) *World public sector report: Un E-Government survey, From E-Government To Connected Governance*. United Nations. New York.

Υπουργείο Εσωτερικών (χ.χ.). *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*, http://minadmin.yypes.gr/?page_id=12126.

Χρηστάκης, Ν., (2010). *Το πρόσωπο και οι άλλοι. Θέματα επικοινωνίας και κοινωνικής ψυχολογίας*, Αθήνα: εκδ. Παπαζήση.

Zakareya, E. &Irani, Z. (2005) E-government adoption: Architecture and barriers. . *Business Process Management Journal*, 11, 589-611.

Zarei, B., Ghapanchi, A. & Sattary, B. (2008) Toward national e-government development models for developing countries: A nine-stage model. *International Information and Library Review*, 40, 199-207.

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep>.

<http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/kep/citizenguide>.

<https://ddachaias.gr/k-e-p-kentra-exypiretisis-politon/>.

https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/genikos-kanonismos-gia-tin-prostasia-dedomenon?lspt_context=gdpr.

<https://www.dpa.gr/>.

Παράρτημα

1. Ποια είναι η στάση σας απέναντι στην καινοτομία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική δημόσια διοίκηση;

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σήμερα είναι απαραίτητη στον δημόσιο τομέα. Μπορεί να λύσει πολλά από τα προβλήματα που υπάρχουν και να διευκολύνει ένα σωρό διαδικασίες, οι οποίες μπορεί να είναι απλές, αλλά, με την κακή οργάνωση απαιτούσαν πολύ χρόνο και ταλαιπωρία. Αυτό δυσαρεστούσε και το κοινό και τους υπαλλήλους, ενώ τώρα, μπορεί να επιτευχθεί ένα γενικότερο θετικό κλίμα. Αρκεί να εφαρμοστεί σωστά.»

2. Ποια είναι η κατάσταση που επικρατεί σήμερα στα ΚΕΠ όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

«Σίγουρα τα ΚΕΠ είναι από τις πρώτες υπηρεσίες που αξιοποίησαν σε τόσο ευρύ φάσμα την ψηφιακή τεχνολογία για τη λειτουργία τους και για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Σε σχέση με άλλες δημόσιες επιχειρήσεις και οργανισμούς, τα ΚΕΠ βρίσκονται σε καλύτερο επίπεδο επίτευξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι αυτή έχει ολοκληρωθεί.»

3. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που μπορεί να παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ όσον αφορά τους πολίτες;

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει πολλά πλεονεκτήματα πρωτίστως για το κοινό, αφού, με αυτή διευκολύνονται όλες οι διαδικασίες που παλαιότερα ήταν ιδιαίτερα χρονοβόρες και απαιτούσαν την φυσική παρουσία των πολιτών σε συγκεκριμένο δημόσιο οργανισμό. Έτσι, οι πολίτες είναι ευχαριστημένοι, ενώ έχουν και την δυνατότητα να ενημερώνονται καλύτερα για τις δημόσιες υποθέσεις που τους αφορούν. Γενικώς, όλα γίνονται πιο εύκολα μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.»

4. Ποια είναι τα πλεονεκτήματα που μπορεί να παρέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα ΚΕΠ όσον αφορά τους εργαζόμενους;

«Γενικώς, πιστεύω ότι πιο πολλά είναι τα θετικά για τους πολίτες, όμως υπάρχουν και στοιχεία που βοηθούν κι εμάς, τους υπαλλήλους και τα στελέχη της διοίκησης. Η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ μας διευκολύνεται πολύ, ενώ δεν αναλωνόμαστε

σε διαδικασίες που είναι στην πραγματικότητα ανώφελες και ψυχοφθόρες. Είμαστε πιο ήρεμοι και αυτό βοηθάει και εμάς και τη σχέση μας με τους πολίτες που εξυπηρετούμε.»

5. Ποιες είναι οι αδυναμίες που αντιμετωπίζει η ελληνική δημόσια διοίκηση όσον αφορά την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;

«Οι αδυναμίες είναι αρκετές. Πιστεύω ότι πολύ σημαντική είναι η έλλειψη κατάρτισης και η άγνοια, αυτό αφορά και στους εργαζομένους, που θα πρέπει αν επιμορφώνονται καταλλήλως, κάτι που σήμερα συμβαίνει αποσπασματικά στο ελληνικό δημόσιο, όσο και το ίδιο το κοινό, το οποίο, ειδικά στις μεγαλύτερες ηλικίες, δεν είναι πολύ εξοικειωμένο με την ψηφιακή τεχνολογία και αδυνατεί να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του δημοσίου.»

6. Ποιες στρατηγικές προτείνετε όσον αφορά τη βελτίωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην ελληνική πραγματικότητα;

«Φυσικά και υπάρχουν ενέργειες μέσα από τις οποίες θα μπορούσαν να βελτιωθούν τα πράγματα και να αντιμετωπιστούν τα εμπόδια τα οποία συναντούμε. Πολύ σημαντικό είναι η Πολιτεία να χρηματοδοτήσει τους δημόσιους οργανισμούς, ώστε να βελτιώσουν τις υποδομές και τον τεχνολογικό τους εξοπλισμό, που είναι απαραίτητος για την ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επίσης, θα πρέπει να χρηματοδοτηθούν προγράμματα για την επιμόρφωση των υπαλλήλων και των διοικητικών στελεχών. Τέλος, πρέπει να γίνει ριζική αναμόρφωση του τρόπου οργάνωσης και λειτουργίας του δημόσιου τομέα, καθώς ο παρόν τρόπος δυσχεραίνει πολλαπλώς τις περισσότερες διαδικασίες.»

7. Κατά πόσον είναι σήμερα εφικτή η βελτίωση της κατάστασης όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;

«Οι δυνατότητες που υπάρχουν είναι πολλές, καθώς σήμερα η τεχνολογία κυριαρχεί σε όλους τους τομείς της ζωής. Έτσι, υπάρχουν πολλές προοπτικές για τη βελτίωση της κατάστασης, ειδικά σήμερα που ο τομέας του μανάτζμεντ έχει αναπτυχθεί σε μεγάλο βαθμό. Οι προοπτικές αυτές θα πρέπει να αξιοποιηθούν εποικοδομητικά και ορθολογικά και κυρίως, με κριτήριο το κοινό συμφέρον, την ωφέλεια του κοινωνικού συνόλου.»

8. Θα μπορούσε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση να συμβάλλει στον δημοκρατικό τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης; Αν ναι, αναφέρετε τους λόγους (ενημέρωση των πολιτών, ενεργός συμμετοχή των πολιτών, πρόσβαση στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, διαφάνεια, άλλο).

«Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρητικά είναι βασισμένη σε δημοκρατικές αξίες, καθώς ευνοεί τα δικαιώματα του κοινωνικού συνόλου για ενημέρωση, διαφάνεια, πρόσβαση και ενεργό συμμετοχή. Ως έναν βαθμό, αυτό συμβαίνει και στην εφαρμογή της. Θεωρώ ότι ο θεσμός των ΚΕΠ επιτυγχάνει σε μεγάλο βαθμό την διατήρηση των δημοκρατικών αξιών στην ελληνική κοινωνία, περισσότερο μάλιστα σε σχέση με άλλους οργανισμούς του δημόσιου τομέα. Αυτό το οφείλει σε μεγάλο βαθμό στο γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει προχωρήσει σε ένα αρκετά υψηλό επίπεδο.»