

2024-01

þÿ — ± ¾ ¹ ¿ À ¿ ¯ · Ñ · Ä · Å Ä µ Ç ½ · Ä ® Å  
þÿ ½ ¿ · ¼ ¿ Ñ Í ½ · Å Ñ Ä · ½ µ » » · ½ ¹ ⁰ ®

þÿ £ ¿ Å » Ä ¬ ½ · , ÿ Å Á ± ½ ¯ ±

þÿ œ µ Ä ± Ä Ä Å Ç ¹ ± ⁰ Ì Á Ì³ Á ± ¼ ¼ ± " · ¼ Ì Ñ ¹ ± " ¹ ¿ ¯ · Ñ · , £ Ç ¿ » ® ÿ ¹ ⁰ ¿ ½ ¿ ¼ ¹ ⁰ Î ½ · Ä ¹ Ñ Ä · ¼  
þÿ " ¹ ¿ ¯ · Ñ · Å , ± ½ µ Ä ¹ Ñ Ñ ® ¼ ¹ ¿ · µ ¬ Ä ¿ » ¹ Å ¬ Æ ¿

---

<http://hdl.handle.net/11728/12691>

Downloaded from HEPHAESTUS Repository, Neapolis University institutional repository



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Δημόσια Διοίκηση**

**Η αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης στην**

**ελληνική δημόσια διοίκηση**

**Ουρανία Σουλτάνη**

**Ιανουάριος, 2024**



**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ, ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΤΜΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα στη Δημόσια Διοίκηση**

**Η αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης στην  
ελληνική δημόσια διοίκηση**

**Διπλωματική Εργασία η οποία υποβλήθηκε προς απόκτηση  
μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση στο  
Πανεπιστήμιο Νεάπολις**

**Ουρανία Σουλτάνη**

**Ιανουάριος, 2024**

## **Πνευματικά δικαιώματα**

Copyright © Ουρανία Σουλτάνη, 2023

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

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

## **Υπεύθυνη Δήλωση**

Η Ουρανία Σουλτάνη, γνωρίζοντας τις συνέπειες της λογοκλοπής, δηλώνω υπεύθυνα ότι η παρούσα εργασία με τίτλο «Η αξιοποίηση της τεχνητής νοημοσύνης στην ελληνική δημόσια διοίκηση», 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

Ουρανία Σουλτάνη

### **Ευχαριστίες**

Η παρούσα διπλωματική εργασία αποτελεί την ανταμοιβή της προσωπικής προσπάθειας αλλά ταυτόχρονα ένα μεγάλο ευχαριστώ σε όσους μου πρόσφεραν ηθική και πνευματική υποστήριξη. Για το λόγο αυτό θέλω να τους εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου για τη βοήθειά τους.

Πρώτα από όλα θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντά μου, Χαράλαμπο Χρυσομαλλίδη, ο οποίος μου έδειξε εμπιστοσύνη, με καθοδήγησε στις ερευνητικές μου αναζητήσεις και με στήριξε καθ' όλη τη διάρκεια της ερευνητικής μου προσπάθειας. Επιπρόσθετα, θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερος τα μέλη της τριμελούς επιτροπής Ιωάννη Ρωσσίδη και Σάββα Χατζηχριστοφή για την υποστήριξη που μου παρείχαν. Πολλές ευχαριστίες, οφείλω, στον Υφυπουργό Ψηφιακής Διακυβέρνησης Κωνσταντίνο Κυρανάκη για την αποκλειστική συνέντευξη που μου παραχώρησε.

Τέλος το πιο μεγάλο ευχαριστώ ανήκει στα μέλη της οικογένειας μου και κυρίως στην μονάκριβη κόρη μου καθώς υπήρξαν συμπαραστάτες καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

## **ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ**

Περίληψη .....	7
Abstract .....	8
Εισαγωγή .....	9
Σκοπός και περιεχόμενα .....	10
Ερευνητικά ερωτήματα .....	10
Δομή εργασίας .....	10
Κεφάλαιο 1 - Εννοιολόγηση, θεωρητικό πλαίσιο και ιστορική εξέλιξη.....	12
1.1 Εννοιολόγηση της Τεχνητής Νοημοσύνης (TN).....	12
1.2 Θεωρητικό πλαίσιο: Διοίκηση Μέσω Στόχων (ΔΜΣ).....	16

1.3 Ιστορική εξέλιξη της τεχνητής νοημοσύνης στη δημόσια διοίκηση.....	18
Κεφάλαιο 2 - Η εφαρμογή της τεχνητής νοημοσύνης στην δημόσια διοίκηση, προκλήσεις και απειλές .....	21
2.1 Δημόσια διοίκηση και τεχνητή νοημοσύνη.....	21
2.1.1 Βελτίωση αποδοτικότητας και απόδοσης του εργατικού δυναμικού .....	21
2.1.2 Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών.....	22
2.1.3 Αποδοτικότητα πόρων .....	23
2.1.4 Ανάλυση και διαχείριση δεδομένων .....	24
2.1.5 Αυτοματοποίηση εργασιών .....	25
2.1.6 Λήψη αποφάσεων και προγνωστική ανάλυση .....	26
2.1.7 Προσωποποιημένες υπηρεσίες του πολίτη .....	28
2.2 Αρνητικές συνέπειες λόγω της χρήσης τεχνητής νοημοσύνης και τρόποι αντιμετώπισης .....	29
2.2.1 Ανησυχίες σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια των δεδομένων και αντιμετώπιση .....	29
2.2.2 Αλγοριθμική μεροληψία και δικαιοσύνη- Αντιμετώπιση .....	31
2.2.3 Άρνηση της χρήσης ΤΝ στη δημόσια διοίκηση.....	32
2.2.4 Αλγοριθμική μεροληψία και δικαιοσύνη .....	34
Κεφάλαιο 3 - Διεθνείς πρακτικές.....	35
3.1 Διεθνείς πρακτικές και εφαρμογές .....	35
Κεφάλαιο 4 – Πρωτοβουλίες και πρακτικές εφαρμογές της ΤΝ στην ελληνική δημόσια διοίκηση .....	39
4.1 Πρωτοβουλίες της ελληνικής κυβέρνησης .....	42
4.2 Πρακτικές εφαρμογές στην ελληνική δημόσια διοίκηση .....	42
Συμπεράσματα και προτάσεις .....	46
Βιβλιογραφία .....	49

## Περίληψη

Η ενσωμάτωση και εφαρμογή της Τεχνητής Νοημοσύνης (TN) στους τομείς της δημόσιας διοίκησης παγκοσμίως δημιουργεί μια καίρια και ριζική αλλαγή. Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει την χρησιμότητα της εφαρμογής της TN στην δημόσια διοίκηση και κυρίως στην Ελλάδα στο σύστημα μέσω στόχων. Μελετά τον τρόπο και τους τομείς εφαρμογής της από τη διαχείριση δεδομένων έως τις εξατομικευμένες υπηρεσίες προς τους πολίτες και επισημαίνει τις δυνατότητες μετασχηματισμού που προσφέρει. Ωστόσο η χρήση της TN στις δημόσιες υπηρεσίες, εγείρει ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής των πολιτών και των προσωπικών δεδομένων. Επισημαίνει την ανάγκη αντιμετώπισης των επιπτώσεων καθώς και την περαιτέρω προστασία του πολίτη από τους κρατικούς φορείς. Η ανάγκη ορθής εφαρμογής της TN στη δημόσια διοίκηση επαληθεύεται από τις απόψεις και θέσεις του Υφυπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης κατά τη προσωπική συνέντευξη που μου παραχωρήθηκε.

**Λέξεις κλειδιά:** Τεχνητή Νοημοσύνη, Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Διαχείριση Δεδομένων, Ψηφιακός Μετασχηματισμός, Ηθικές Επιπτώσεις, Καινοτομία στον Δημόσιο Τομέα.



## **Abstract**

The integration of Artificial Intelligence (AI) into public administration sectors worldwide is creating a crucial and radical change. The purpose of this study is to highlight the utility of AI application in public administration, particularly in Greece. It examines the methods and areas of application, from data management to personalized services for citizens, emphasizing the transformative possibilities it offers. However, the use of AI in public services raises concerns about the protection of citizens' privacy and personal data. It underscores the need to address the implications and further protect citizens from governmental entities. The necessity for the correct implementation of AI in public administration is validated by the opinions and positions of the Deputy Minister of Digital Governance, as expressed in the personal interview granted to me.

### **Keywords:**

Artificial Intelligence, Greek Public Administration, Data Management, Algorithmic Bias, Digital Transformation, Ethical Implications, Participatory Governance, Public Sector Innovation.