



Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος
Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων
Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών στη Δημόσια Διοίκηση
(MBA)

***Ανάπτυξη ενός μεθοδολογικού πλαισίου αξιολόγησης των
διαδικτυακών τόπων των Οργανισμών Τοπικής
Αυτοδιοίκησης. Πιλοτική εφαρμογή στην Περιφερειακή
Ενότητα Πιερίας***

Η εργασία (Thesis) υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων για
την απόκτηση

Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

Πέτρος Μαυρίδης

A.M.: 402

Επιβλέπων Καθηγητής : Αηδόνης Δημήτριος

Κατερίνη,
Φεβρουάριος 2023

«ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ ΚΑΙ ΑΝΑΛΗΨΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ»

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

ΠΕΤΡΟΣ ΜΑΥΡΙΔΗΣ

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή):

Ημερομηνία: Φεβρουαρίου 2023

Περιεχόμενα

Περίληψη.....	5
Abstract.....	6
Συντμήσεις	8
Εισαγωγή	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	13
1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- σημασιολογική προσέγγιση.....	13
1.2 Ανοιχτά Κυβερνητικά Δεδομένα (OGD) – Μεταδεδομένα	15
1.3 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	16
1.4 Η Στρατηγική και οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	17
1.5 Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση.....	19
1.6 Πολίτες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	20
1.7 Η πρόοδος της Ελλάδας σε σχέση με τα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς την ψηφιοποίηση	21
1.8 Παθογένειες και Θετικά Βήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	24
Κεφάλαιο 2^ο : Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων - Η εφαρμογή του στους ΟΤΑ Α΄ Βαθμού	26
2.1 Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη σύγχρονη Ελλάδα	26
2.2 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	27
2.3 Οι Διαδικτυακοί Τόποι ως εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των ΟΤΑ.....	27
2.4. Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	28
2.4.1 Γενικές Αρχές του πλαισίου	29
2.4.2 Κατηγοριοποίηση κανόνων, προτύπων και προδιαγραφών	29
2.4.3 Συνοπτική παρουσίαση του Πλαισίου Πιστοποίησης των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.....	30
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία έρευνας	32
3.1. Σκοπός και σημασία της έρευνας	32
3.2. Συλλογή δεδομένων.....	32
3.3. Μεθοδολογία επιλογής κριτηρίων	33
3.4. Μεθοδολογία ανάλυσης δεδομένων.....	34
3.5. Δείγμα	35
3.6. Περιορισμοί.....	35
Κεφάλαιο 4ο: Παρουσίαση αποτελεσμάτων	36
Κεφάλαιο 5ο: Συζήτηση- Συμπεράσματα	49
5.1. Συμπερασματικές διαπιστώσεις και Συζήτηση.....	49
5.2. Προτάσεις για βελτίωση και περαιτέρω έρευνες.....	50
Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία	52

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία	52
Νομολογία.....	53
Ηλεκτρονικές Πηγές.....	54

Περίληψη

Παρά τις προσπάθειες που καταβάλλεται για την ομοιογένεια σχετικά με το περιεχόμενο, την παρουσίαση, τη δόμηση και την παροχή υπηρεσιών δια της θεσμοθέτησης κανόνων και προτύπων αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων των δημόσιων φορέων μέσω του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠΔΔΤ), μέχρι σήμερα δεν έχει επιτευχθεί πλήρης συμμόρφωση αυτών με τους θεσμοθετημένους κανόνες. Η αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων των τριών (3) οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας και ο βαθμός συμμόρφωσής τους με το πλαίσιο πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων, αποτέλεσαν τον σκοπό της παρούσας εργασίας. Το μεθοδολογικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την επίτευξη του σκοπού της παρούσας έρευνας ήταν ένα σύνολο κανόνων, τριάντα πέντε (35) τον αριθμό, που κάλυψαν τις επτά (7) από τις οκτώ (8) κατηγορίες του πλαισίου πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων. Επιπροσθέτως καταβλήθηκε προσπάθεια αξιολόγησης και ανάδειξης των ποιοτικών χαρακτηριστικών των υπό έρευνα διαδικτυακών τόπων των δήμων του Νομού Πιερίας. Αναλύοντας τα δεδομένα της αξιολόγησης, διαπιστώθηκε η «ικανοποιητική συμμόρφωση» των διαδικτυακών τόπων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας, με τους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως παρά τις δυνατότητες τις οποίες παρέχουν οι νέες τεχνολογίες στις μέρες μας, αυτές δεν τυγχάνουν πλήρους εφαρμογής από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού. Η μη ορθολογική χρήση αυτών έχει ως αποτέλεσμα την έλλειψη παροχής ολοκληρωμένων και ποιοτικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από την παρούσα θα μπορούσαν να αποτελέσουν αφορμή για λήψη αποφάσεων από τα ανώτερα στελέχη των υπό έρευνα Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης που έχουν αποφαντικό χαρακτήρα, ώστε μέσω των στόχων που θα θέσουν και του εντοπισμό των κατάλληλων εναλλακτικών λύσεων, να επιτύχουν τη βελτίωση των ποσοστών συμμόρφωσης, των διαδικτυακών τόπων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Λέξεις Κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονικές υπηρεσίες, Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημοσίων Διαδικτυακών Τόπων, πολίτες.

Abstract

Despite the efforts made for homogeneity in terms of content, presentation, structure and service delivery through the institutionalization of rules and standards for evaluating the websites of public entities through the Public Websites Certification Framework (PPSFT), to date there has been no achieve full compliance with the established rules. The evaluation of the websites of the three (3) local self-government organizations of the first degree of the Regional Unit of Pieria and their degree of compliance with the certification framework of public websites, formed the purpose of this work. The methodological tool used to achieve the purpose of this research was a set of rules, thirty-five (35) in number, covering seven (7) of the eight (8) categories of the public website certification framework. In addition, an effort was made to evaluate and highlight the qualitative characteristics of the websites under investigation of the municipalities of the Prefecture of Pieria. Analyzing the data of the evaluation, it was found that the websites of the first grade Local Government Organizations of the Regional Unit of Pieria are in "satisfactory compliance" with the selected rules of the certification framework for public websites. The results of the research showed that despite the possibilities provided by the new technologies nowadays, they are not fully implemented by the Local Self-Governing Organizations. The non-rational use of these results in the lack of provision of comprehensive and quality services to citizens. The conclusions drawn from this could be an occasion for decision-making by the senior executives of the Local Government Organizations under investigation that have a decision-making nature, so that through the goals they will set and the identification of suitable alternatives, they can achieve the improvement of compliance rates, of the websites of the Local Government Organizations of the first degree of the Pieria Regional Unit and the upgrading of the services provided to the citizens.

Key words: e-Government, E-services, Public Website Certification Framework, citizens.

Γράφημα 1 - Αποτελέσματα αξιολόγησης ΠΠΔΤ - Δήμου Κατερίνης.....	37
Γράφημα 2 - Αποτελέσματα αξιολόγησης ΠΠΔΤ - Δήμου Δίου - Ολύμπου.....	38
Γράφημα 3 - Αποτελέσματα αξιολόγησης ΠΠΔΤ - Δήμου Πύδνας - Κολινδρού.....	39
Γράφημα 4 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων.....	40
Γράφημα 5 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα ονοματοδοσίας.....	40
Γράφημα 6 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - Αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων.....	41
Γράφημα 7 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων.....	41
Γράφημα 8 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	42
Γράφημα 9 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων.....	42
Γράφημα 10 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - νομικά θέματα.....	43
Γράφημα 11 - Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων της Π.Ε. Πιερίας.....	44
Γράφημα 12 - Αποτελέσματα γενικής συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων της Π.Ε. Πιερίας.....	45
Γράφημα 13 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ονοματοδοσία.....	45
Γράφημα 14 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ονοματοδοσία.....	46
Γράφημα 15 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Αρχές αξιολόγησης των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.....	46
Γράφημα 16 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων.....	47
Γράφημα 17 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	47
Γράφημα 18 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Δικαιώματα και εγγραφή χρηστών.....	48
Γράφημα 19 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Νομικά θέματα.....	48

Συντμήσεις

Digital Economy and Society Index	DESI
E-Government Development Index	EGDI
Human Capital Index	HCI
Telecommunications Infrastructure Index	TII
Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος	ΔΔΤ
Κανόνες Υποχρεωτικοί	ΚΥ
Κανόνες Προαιρετικοί	ΚΠ
Κανόνες υπό Μελέτη	ΚΜ
Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης	ΟΤΑ
Περιφερειακή Ενότητα	Π.Ε.
Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών	ΠΔ&ΥΗΣ
Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων	ΠΠ-ΔΔΤ
Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης	ΠΨΑ
Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών	ΤΠΕ
Υπουργική Απόφαση	ΥΑΠ

Αφιερώνεται στη μητέρα μου...

Ευχαριστίες

Μέσα από τις λίγες αυτές γραμμές, Θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους όσους συνέβαλαν στην επίτευξη ενός ακόμη στόχου μου, μέσω της ολοκλήρωσης των σπουδών μου.

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον εποπτεύοντα καθηγητή μου, κ. Αηδώνη Δημήτριο, χωρίς τη δική του στήριξη και συνεχή καθοδήγηση δεν θα ήταν εύκολη η ολοκλήρωση της παρούσας μελέτης.

Μέσα από την καρδιά μου, ευχαριστώ τους συμφοιτητές μου, που υπήρξαν δίπλα μου και δεν με άφησαν να νοιώσω μόνος στην προσπάθειά μου.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ για την οικογένειά μου που επέδειξε υπομονή και υπήρξε ενθαρρυντική στο να συνεχίσω, ακόμη και σε αυτούς που σήμερα δεν βρίσκονται αναμεσά μας.

Εισαγωγή

Από την αυγή του πολιτισμού, οι άνθρωποι καταφεύγουν σε άλλους για την παροχή υπηρεσιών. Αυτές οι υπηρεσίες ποικίλλουν από την πιο παραδοσιακή τους μορφή έως τις σύγχρονες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Με την έλευση και τη μαζική διάδοση του Διαδικτύου, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξάνεται σε όλο τον κόσμο. Η προσβασιμότητα αυτού του τύπου υπηρεσιών αυξάνεται, σε επίπεδο τεχνικό και οικονομικό, και ο αντίκτυπος και η διάδοσή τους φθάνει σε μια ολοένα και πιο διαφοροποιημένη και απαιτητική παγκόσμια αγορά (Sá, Rocha & Cota, 2014).

Η σχέση που δημιουργείται μεταξύ των χρηστών διαδικτυακών υπηρεσιών και των παρόχων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πρέπει να είναι θετική και αμοιβαία. Η πίστη μεταξύ των πελατών ηλεκτρονικών υπηρεσιών και των παρόχων τους θα πρέπει επίσης να διασφαλίζεται από την άποψη της ποιότητας των υπηρεσιών, όπως απαιτούνταν προηγουμένως στη σχέση μεταξύ των πελατών και των παραδοσιακών παρόχων υπηρεσιών (Sá, Rocha & Cota, 2014).

Για την επίτευξη των ανωτέρω θεσμοθετήθηκε στη χώρα το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που σκοπό του έχει την καθιέρωση προτύπων, επιχειρησιακών και τεχνολογικών, που πρέπει να ακολουθεί ο κάθε φορέας της Δημόσιας Διοίκησης ο οποίος παρέχει ή προτίθεται να παρέχει ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους συναλλασσόμενους με αυτούς είτε φορείς, είτε επιχειρήσεις αλλά και πολίτες. Περιλαμβάνει δε, τρία (3) επιμέρους πλαίσια που το καθένα από αυτά αναφέρεται σε συγκεκριμένα θέματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)
- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ) και
- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ) (Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., 2008), τμήμα του οποίου αποτέλεσε αντικείμενο της παρούσας έρευνας.

Κατά την θεωρητική ανάπτυξη της εργασίας προτάθηκε ένα μέρος όπου αναπτύσσεται αφενός η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, των ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων και μεταδεδομένων, οι τύποι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η στρατηγική και οι στόχοι της, αφετέρου η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση και η σχέση των πολιτών με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έμφαση δίνεται στην πρόοδο της Ελλάδας συγκρινόμενη με

τα άλλα κράτη - μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς την ψηφιοποίηση και τέλος γίνεται αναφορά στις παθογένειες και τα θετικά βήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μας. Εκτενής αναφορά γίνεται στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη σύγχρονη Ελλάδα και η σχέση τους με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αναλύονται οι διαδικτυακοί τόποι ως εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης, παρουσιάζεται το πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αναφορά στις γενικές αρχές του πλαισίου, την κατηγοριοποίηση των κανόνων που το απαρτίζουν καθώς και των προτύπων και προδιαγραφών και ακολουθεί μια συνοπτική παρουσίαση του πλαισίου πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών χώρων.

Γίνεται αναφορά στον σκοπό και τη σημασία της έρευνας, προσδιορίζεται η δεξαμενή συλλογής των δεδομένων, παρουσιάζεται η μεθοδολογία επιλογής κριτηρίων και ανάλυσης δεδομένων και τέλος γίνεται αναφορά στο δείγμα και τους περιορισμούς της έρευνας.

Ακολουθήσαν τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από την έρευνα, η καταγραφή και ο σχολιασμός τους. Τα αποτελέσματα της εργασίας συνοψίζονται στα συμπεράσματα, ακολουθούν προτάσεις για βελτίωση και περαιτέρω έρευνες, με τα οποία και περατώνεται η παρούσα έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση- σημασιολογική προσέγγιση

Σύμφωνα με τους Saylam & Yildiz (2019), ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι Norris & Lloyd (2006), οι Heeks & Bailur (2007) και Yildiz (2016), ορίζουν τόσο την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών σε διάφορους ενδιαφερόμενους φορείς (διοικητική διάσταση) όσο και την προώθηση της διαφάνειας, της λογοδοσίας και της συμμετοχής στις κυβερνητικές δραστηριότητες (πολιτική διάσταση) με τη βοήθεια τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας πολύ ενεργός και διαφοροποιημένος τομέας έρευνας. Ένας λόγος για αυτήν την πολυπλοκότητα είναι η ταχεία αλλαγή και στις δύο τεχνολογίες και στις συγκεκριμένες εφαρμογές τους στις κυβερνητικές υποθέσεις. Ένας άλλος λόγος είναι η πολυεπιστημονική φύση του πεδίου. Η πολυπλοκότητα των μελετών για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυξάνεται περαιτέρω από την αυξανόμενη ικανότητα και την επιθυμία των πολιτών να διαδραματίσουν πιο ενεργό ρόλο στις κυβερνητικές υποθέσεις την τελευταία δεκαετία λόγω της πανταχού παρούσας χρήσης νέων τεχνολογιών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των κινητών τηλεφώνων και των πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης από πολίτες σε όλο τον κόσμο. Αυτές οι νέες τεχνολογίες παρέχουν ολοένα και περισσότερο μοναδικά και καινοτόμα μέσα στους πολίτες ώστε να οργανωθούν για παραγωγή αξίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς συμβάλλουν άμεσα στην «λύση κοινωνικών προβλημάτων και στην παραγωγή δημόσιων οφελών» σε αυτό που σύμφωνα με τους Saylam & Yildiz (2019), ο Meijer (2012a) αποκαλεί «Do It Yourself». Η μετάβαση από ένα διοικητικό κράτος σε ένα κράτος υπηρεσίας και οι αυξανόμενες εφαρμογές της αρχής και των πρακτικών καλής διακυβέρνησης στο σχεδιασμό και την εφαρμογή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βοήθησαν επίσης στο να είναι οι πολίτες πιο ενεργοί. Ως αποτέλεσμα, ειδικά από τις αρχές της προηγούμενης δεκαετίας, οι πολίτες έχουν γίνει λιγότερο παθητικοί αποδέκτες πληροφοριών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και περισσότερο ενεργοί αναζητητές και ακόμη και συμπαραγωγοί (Saylam & Yildiz, 2019).

Δεδομένου ότι οι πολίτες σε όλο τον κόσμο περιμένουν είκοσι τέσσερις ώρες ημερησίως, επτά ημέρες εβδομαδιαίως, διαθεσιμότητα στις εμπορικές τους αλληλεπιδράσεις, είναι φυσικό να περιμένουν το ίδιο από την κυβέρνησή τους. Ενώ αυτό είναι αποτελεσματικό και πρόσφορο, υπάρχουν ορισμένοι που δεν αποδέχονται αυτήν την αλλαγή λόγω ανησυχιών σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια (Evans, & Yen, 2006).

Οι κυβερνητικές υπηρεσίες και οι διαδικασίες θεωρούνται συνήθως αναποτελεσματικές επειδή έχουν λίγα κίνητρα για να ανταποκριθούν στις προσδοκίες των πολιτών και οι πολίτες δεν έχουν εναλλακτικό πάροχο για κρατικές υπηρεσίες. Η αύξηση της τεχνολογίας και της επικοινωνίας έχει αλλάξει ορισμένες από αυτές τις συμπεριφορές εκ μέρους των κυβερνήσεων. Μια πιο διαφωτισμένη άποψη έχει αρχίσει στις τάξεις της κυβέρνησης να αντιμετωπίζουν τον πολίτη σαν καταναλωτή όπου η ικανοποίηση από τις συναλλαγές είναι σημαντική. Αυτή η αλλαγή στάσης είναι στην πραγματικότητα πιο αποτελεσματική για την κυβέρνηση, καθώς και για τον πολίτη, καθώς επιτρέπει στην κυβέρνηση να ασχολείται με τον πολίτη μία φορά αντί για πολλές φορές και επιτρέπει στην κυβέρνηση να επεξεργάζεται πληροφορίες πιο αποτελεσματικά και να συλλέγει δεδομένα ενώ το κάνει. Ένα σημαντικό υποπροϊόν αυτής της αποτελεσματικής συναλλαγής είναι η ικανοποίηση πελάτη/πολίτη (Evans, & Yen, 2006).

Καθώς αυξάνεται το εύρος των κυβερνητικών αρμοδιοτήτων, αυξάνεται και το κόστος του, αυξάνοντας τη φορολογική επιβάρυνση του πολίτη. Σε ένα περιβάλλον που απαιτεί από τους εργαζόμενους να παρέχουν αποτελέσματα επτά ημέρες την εβδομάδα, είκοσι τέσσερις ώρες την ημέρα, οι πολίτες θέλουν μια κυβέρνηση που τους παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες στην ίδια βάση. Προηγουμένως, η κυβέρνηση μπορούσε να τεθεί στη διάθεση των πολιτών κατά τη διάρκεια της παραδοσιακής σαράνταωρης εβδομάδας εργασίας, αλλά αυτό δεν είναι πλέον αποδεκτό. Οι ίδιοι οι πολίτες πρέπει να είναι στη δουλειά και να μην θέλουν να πάρουν χρόνο από τη δουλειά τους για να περιμένουν σε μεγάλες αναποτελεσματικές ουρές για να λάβουν κρατικές υπηρεσίες. Προκειμένου να παραδοθεί οικονομικά αποτελεσματικά ο αυξανόμενος αριθμός υπηρεσιών, απαιτείται από την κυβέρνηση να παρέχει, οι υπηρεσίες πρέπει να αυξηθούν ενώ το κόστος πρέπει να μειωθεί. Μία από τις μεγαλύτερες ευκαιρίες προς επίτευξη τούτου είναι η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της παροχής αυτών των υπηρεσιών στον πολίτη. Δεδομένου ότι το 60 τοις εκατό όλων των σημερινών χρηστών του Διαδικτύου αλληλεπιδρούν με κυβερνητικούς ιστότοπους. Αυτός είναι ένας λογικός τρόπος μείωσης του κόστους. Η εξοικονόμηση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί χωρίς σχεδόν κανένα κόστος για την εκπαίδευση του πολίτη, καθώς τόσοι πολλοί πολίτες είναι ήδη ικανοί στο Διαδίκτυο και έχουν παράσχει τον εξοπλισμό στο σπίτι τους χωρίς κόστος για την κυβέρνηση (Evans, & Yen, 2006).

Είναι σημαντικό να εξεταστεί επίσης το παγκόσμιο εύρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η σχετική ανάπτυξη αυτών των τεχνολογιών σε διάφορες χώρες θα έχει σημαντικό αντίκτυπο στην ικανότητα αυτών των κυβερνήσεων να λειτουργούν καλά. Ορισμένες χώρες έχουν χρησιμοποιήσει τις τεχνολογικές και εκπαιδευτικές τους

ικανότητες για να δημιουργήσουν δομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ενώ οι πολίτες άλλων χωρών που διαθέτουν τους ίδιους πόρους δεν εμπιστεύονται τις δομές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και επομένως η ανάπτυξη ήταν πιο αργή. Άλλες αναπτυσσόμενες χώρες δημιουργούν τη βάση τεχνολογίας, επικοινωνίας και εκπαίδευσης τους και θα κινηθούν προς ένα σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Evans, & Yen, 2006).

1.2 Ανοιχτά Κυβερνητικά Δεδομένα (OGD) – Μεταδεδομένα

Τα ανοιχτά δεδομένα έχουν γίνει ένας τυπικός τρόπος παροχής δημόσιας πρόσβασης σε δεδομένα στο διαδίκτυο. Ειδικότερα, οι κυβερνήσεις και οι διάφοροι δημόσιοι φορείς έχουν υιοθετήσει τα ανοιχτά δεδομένα ως κοινό τρόπο παροχής των δεδομένων τους για δωρεάν επαναχρησιμοποίηση. Η δημοσίευση ανοιχτών κυβερνητικών δεδομένων (OGD) έχει πολλά οφέλη, συμπεριλαμβανομένης της διαφάνειας ή της οικονομικής ανάπτυξης. Ωστόσο, εξακολουθούν να υπάρχουν πολλά εμπόδια που εμποδίζουν διάφορες πρωτοβουλίες OGD να φτάσουν στο έπακρο δυναμικό. Μία από τις προκλήσεις είναι η δυνατότητα εύρεσης ή ανακάλυψης του OGD που σημαίνει ότι οι υποψήφιοι καταναλωτές πρέπει να μπορούν ανακαλύπτουν δεδομένα σχετικά με τις ανάγκες τους ώστε να μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν (Křemen & Nečaský, 2019).

Για να μπορέσουν οι καταναλωτές να ανακαλύψουν σύνολα δεδομένων σε ένα μέρος, οι κυβερνήσεις σε εθνικό και τοπικό επίπεδο διαχειρίζονται τα OGD καταλόγους που καταγράφουν μεταδεδομένα σχετικά με δημοσιευμένα σύνολα δεδομένων. Ωστόσο, τα περιγραφικά μεταδεδομένα που παρέχονται από τους τρέχοντες καταλόγους OGD είναι απλώς απλά ζεύγη κλειδιών-τιμών που περιγράφουν βασικά χαρακτηριστικά κάθε δημοσιευμένου συνόλου δεδομένων (π.χ. τον τίτλο και την περιγραφή του, λέξεις-κλειδιά ή ετικέτες, εκδότης, ημερομηνία δημοσίευσης ή όρους χρήσης). Τέτοια μεταδεδομένα επιτρέπουν μόνο την ανακάλυψη βασικών δεδομένων βάσει πλήρους αναζήτησης κειμένου σε εγγραφές μεταδεδομένων ή πολυεπίπεδο φιλτράρισμα (Křemen & Nečaský, 2019).

Οι κυβερνητικές πολιτικές που επικεντρώνονται στα Ανοιχτά Κυβερνητικά Δεδομένα (OGD) συχνά στοχεύουν στην τόνωση της παροχής δημόσιων, διαλειτουργικών δεδομένων προς οποιονδήποτε χρήστη, συμπεριλαμβανομένων των λαϊκών πολιτών, μέσω διαδικτυακών πυλών. Ωστόσο, αυτές οι πύλες OGD έχουν αναπτυχθεί κυρίως για έμπειρους χρήστες. Αυτό εμποδίζει την υλοποίηση κρίσιμων αξιών όπως η διαφάνεια, ενδυνάμωση και ισότητα πρόσβασης (Simonofski, Zuiderwijk & Hammedi, 2022).

Για να διασφαλιστεί ένα ορισμένο επίπεδο χρηστικότητα δεδομένων, χρειάζονται μεταδεδομένα που είναι πληροφορίες σχετικά με τα Ανοικτά Κυβερνητικά Δεδομένα (OGD). Για αυτόν τον λόγο, οι διαχειριστές των Ανοικτών Κυβερνητικών Δεδομένων (OGD) παρέχουν οδηγίες δημοσίευσης μεταδεδομένων για να ζητήσουν, μεταξύ άλλων, να υπάρχει πάντα συγκεκριμένο πεδίο μεταδεδομένων (πληρότητα) και να τηρούνται οι κανόνες επικύρωσης πεδίου, όταν παρέχονται (ύπαρξη συνέπειας). Η έλλειψη συμμόρφωσης των μεταδεδομένων των Ανοικτών Κυβερνητικών Δεδομένων (OGD) με τις κατευθυντήριες γραμμές δημοσίευσης σε πύλες χωρών, αποτελεί κακό έλεγχο ποιότητας μεταδεδομένων και θα μειώσει δραστικά την αποτελεσματική χρήση/επαναχρησιμοποίηση των δεδομένων και θα διατηρήσει τα αναμενόμενα οφέλη από την πραγματοποίηση (Šlibar & Mu, 2022).

1.3 Τύποι Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) έχουν φέρει επανάσταση στις διαδικασίες, τις λειτουργίες και τις δομές του δημόσιου τομέα τόσο στις ανεπτυγμένες χώρες όσο και στις αναπτυσσόμενες. Η εφαρμογή των ΤΠΕ στην κυβέρνηση θεωρείται μια οικονομικά αποδοτική λύση που βελτιώνει την επικοινωνία μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών και των μελών τους παρέχοντας πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες στο διαδίκτυο. Οι περισσότερες κρατικές υπηρεσίες δημιουργούνται πλέον ηλεκτρονικά, που κυμαίνονται από την καταχώριση και ανανέωση άδειας, την κατάθεση φόρων και την πληρωμή έως την ηλεκτρονική ψηφοφορία. Ως αποτέλεσμα, οι κυβερνήσεις σε διάφορες χώρες έχουν εφαρμόσει ευεργετικές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (ηλεκτρονική διακυβέρνηση εν συντομία) και άλλες ακολουθούν το παράδειγμά τους, για να επιτρέψουν την πρόσβαση των πολιτών στις υπηρεσίες και τις πληροφορίες διά του Διαδικτύου (Alshibly & Chiong, 2014).

Σε γενικές γραμμές, υπάρχουν τρεις τύποι συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G), η Κυβέρνηση προς Πολίτη (G2C) και η Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (G2B). Κυβερνητικά έντυπα και υπηρεσίες, πληροφορίες δημόσιας πολιτικής, ευκαιρίες απασχόλησης και επιχειρήσεων, ψηφοφορία, φορολογική δήλωση, εγγραφή ή ανανέωση άδειας, πληρωμές προστίμων και ούτω καθεξής εμπίπτουν στην κατηγορία των υπηρεσιών G2C. Έχει γίνει μια μετατόπιση της εστίασης στη δημιουργία μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με περισσότερο επίκεντρο τον πολίτη, η οποία παρέχει υπηρεσίες σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών και προσφέρει μεγαλύτερη προσβασιμότητα. Ωστόσο, αυτή η προσπάθεια δεν μπορεί να διασφαλιστεί

έως ότου οι πολίτες αγκαλιάσουν και χρησιμοποιήσουν πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κατά συνέπεια, οι ανάγκες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των πολιτών έχουν γίνει ένα από τα πρωταρχικά μελήματα των υπευθύνων λήψης αποφάσεων της κυβέρνησης (Alshibly & Chiong, 2014).

Η επιτυχής εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την ικανότητα ανάπτυξης υπηρεσιών που ταιριάζουν στους στόχους και στις απαιτήσεις των πολιτών και των ενδιαφερομένων. Ωστόσο, περιορισμένες προηγούμενες ερευνητικές μελέτες έχουν διερευνήσει την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη σκοπιά που βασίζεται στον πολίτη. Συγκεκριμένα, οι ανάγκες των πολιτών ή τα αντιληπτά καθαρά οφέλη δεν έχουν ληφθεί επαρκώς υπόψη, αφήνοντας ένα ξεκάθαρο κενό μεταξύ του σχεδιασμού και της πραγματικότητας στην παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για αυτό το σκοπό, η έννοια της ενδυνάμωσης του «πελάτη» (δηλαδή του πολίτη) είναι επιτακτική για την κατανόηση του πώς οι πολίτες εκτιμούν τις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν και ποια χαρακτηριστικά των συστημάτων και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επηρεάζουν τις αντιλήψεις τους. Σύμφωνα με τους Alshibly & Chiong (2014), οι Hunter & Garnefeld (2008), όρισαν την ενδυνάμωση του πελάτη ως μια θετική υποκειμενική κατάσταση που προκαλείται από το αίσθημα αυξημένου ελέγχου στην παραγωγή των επιθυμητών αποτελεσμάτων και την πρόληψη ανεπιθύμητων αποτελεσμάτων σε σχέση με υπάρχοντα ή προηγούμενα συστήματα. (Alshibly & Chiong, 2014).

1.4 Η Στρατηγική και οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πρόσφατα, έχουν διεξαχθεί πολλές μελέτες σχετικά με τους παράγοντες και τις στρατηγικές που επηρεάζουν την επιτυχή εφαρμογή των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παγκοσμίως. Η πλειοψηφία αυτών των μελετών στερούνται σαφούς σχεδίου για την επιλογή στρατηγικών και τον καθορισμό των προτεραιοτήτων τους για την εφαρμογή τους και, συνεπώς, τη διασφάλιση της επιτυχίας τέτοιων προγραμμάτων (Elsheikh, Alqasrawi & Azzeh, 2020).

Στις μέρες μας ο τρόπος αντιμετώπισης από τις κυβερνήσεις του κόσμου των πελατών τους είναι μάρτυρας μιας άνευ προηγουμένου μεγάλης εξέλιξης, ειδικά υπό το φως των νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Αυτές οι υπηρεσίες, οι οποίες παρέχονται μέσω του Διαδικτύου, έχουν προκαλέσει μεγάλο και γρήγορο μετασχηματισμό στο έργο των κυβερνήσεων, καθώς και αύξησαν το επίπεδο των προσδοκιών των πελατών για την απόκτηση των καλύτερων υπηρεσιών που τους παρέχονται (Elsheikh, Alqasrawi & Azzeh, 2020).

Ωστόσο, το πρόβλημα δεν είναι η έλλειψη θεωρητικών μελετών στη βιβλιογραφία σχετικά με την εφαρμογή πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε αυτές τις χώρες, αλλά το πρόβλημα είναι τα αποτελέσματα αυτών των μελετών, που δεν βασίζονται σε μια βαθιά ανάλυση του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος παράγοντες αυτών των πλαισίων μέσω της λεγόμενης ανάλυσης SWOT). (Elsheikh, Alqasrawi & Azzeah, 2020).

Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας αποτέλεσε ένα παράθυρο ευκαιρίας για τις τοπικές κυβερνήσεις να αυξήσουν τις πρωτοβουλίες και τα μέσα συμμετοχής των πολιτών και για την αλληλεπίδραση με την κοινωνία. Η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση των δήμων με τους πολίτες μπορεί να διαφέρει ανάλογα με τον δήμο (Tejedo-Romero, Araujo, Tejada & Ramírez, 2021).

Οι κυβερνήσεις βασίζονται ολοένα και περισσότερο στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για να συνεργαστούν με τους πολίτες. Το Διαδίκτυο και οι ΤΠΕ έχουν ανοίξει μια ευκαιρία στις τοπικές κυβερνήσεις να αυξήσουν τις πρωτοβουλίες και τα εργαλεία συμμετοχής και την αλληλεπίδραση των πολιτών τους με την κοινωνία. Παρέχουν ισχυρά εργαλεία για τη διάχυση της δημόσιας πληροφόρησης και για τη χρήση της δια-δραστικής επικοινωνίας με τους πολίτες προκειμένου να μοιραστούν αξίες και απόψεις μεταξύ των παραγόντων που εμπλέκονται στη συμμετοχική διαδικασία με τους δήμους. Και οι δύο συμβάλλουν στη βελτίωση της δημοτικής διαφάνειας και στην αναζωογόνηση της τοπικής δημοκρατίας ανοίγοντας έναν νέο χώρο για πολιτική επικοινωνία και συμμετοχή. Ουσιαστικά βελτιώνεται η αλληλεπίδραση τοπικής αυτοδιοίκησης και κοινωνίας (Tejedo-Romero, Araujo, Tejada & Ramírez, 2021).

Η ανάγκη να έρθουν οι τοπικές οντότητες πιο κοντά στους πολίτες, ως ένας τρόπος προώθησης σχέσεων εμπιστοσύνης που ενθαρρύνουν τη συμμετοχή, υπήρξε σταθερή στην τοπική πολιτική ζωή. Η συμμετοχή του πολίτη αναφέρεται σε κάθε εθελοντική δράση πολιτών που στοχεύει στον επηρεασμό της λήψης αποφάσεων του κοινού και της διαχείρισης των συλλογικών υποθέσεων. Υπό αυτή την έννοια, η συμμετοχή των πολιτών μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσε να γίνει κατανοητή ως συμμετοχή σε εκείνες τις δημόσιες υποθέσεις που επηρεάζουν την κοινωνία μέσω μέτρων που περιλαμβάνουν επιγραμμική επικοινωνία, διαβούλευση ή συζήτηση βελτίωσης της αλληλεπίδρασης των πολιτών και την κοινωνία (Tejedo-Romero, Araujo, Tejada & Ramírez, 2021).

Η τοπική πολιτική-διοικητική ατζέντα στοχεύει, μέσω των μηχανισμών που διατίθενται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να προωθήσει τη διαφάνεια και τη συμμετοχή ως θεμελιώδεις αξίες για την αλληλεπίδραση μεταξύ δήμων και πολιτών. Έτσι, οι δήμοι έχουν προωθήσει τη συμμετοχή των πολιτών με πρωτοβουλίες μέσω των ιστοσελίδων τους,

χρησιμοποιώντας τους ως αποθετήριο πληροφοριών και ως διαδραστικά κανάλια (Tejedo-Romero, Araujo, Tejada & Ramírez, 2021).

1.5 Η ανάπτυξη των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση.

Στις αρχές του 21ου αιώνα, οι ανεπτυγμένες και αναπτυσσόμενες χώρες, δια των κυβερνήσεών τους, αναγνωρίζοντας την επιτυχία, την ανάπτυξη και την ώθηση που προσφέρει το Διαδίκτυο στον ιδιωτικό τομέα, διαπίστωσαν πως η χρήση και η εφαρμογή του στη δημόσια διοίκηση θα έδινε μια αξιοσημείωτη και δίχως προηγούμενο προστιθέμενη αξία των οργανωτικών διαδικασιών, ενώ ταυτόχρονα θα μπορούσε να αναδιατάξει το ισχύων λειτουργικό σύστημα, που δυσλειτουργεί, με γραφειοκρατικά εμπόδια και σπατάλη πόρων (Delitheou, Maraki & Trasanidis, 2019).

Φαίνεται ότι η πλήρης ανάπτυξη των ΤΠΕ και η καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι εύκολο να επιτευχθεί σε όλους τους ΟΤΑ και αντίστοιχα η επίτευξη καλύτερης ποιότητας ζωής των πολιτών. Με τη χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παρέχονται υπηρεσίες με μειωμένο κόστος και γραφειοκρατία από πλευράς δημόσιας διοίκησης, που εστιάζουν στον πολίτη. Για τις μεταρρυθμίσεις απαιτούνται στρατηγικοί στόχοι, υποστήριξη από την πολιτεία και διαρθρωτικές αλλαγές με κύρια την οργάνωση και διαχείριση των πληροφοριών, τη διαλειτουργικότητα για τη δημιουργία ενός πλαισίου ασφαλείας πληροφοριών κοινά αποδεκτού, καθώς και τη θεσμοθέτηση ταυτοποίησης του χρήστη (Delitheou, Maraki & Trasanidis, 2019).

Επιπλέον, προκειμένου να μπορέσουν οι τοπικές αρχές να φτάσουν σε ένα ικανοποιητικό επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης των υπηρεσιών των πολιτών, η σημασία της δημιουργίας καινοτομιών είναι καταλυτικός παράγοντας. Και για να πετύχουν την πρόδο τους και τη βιωσιμότητα σε ένα σύγχρονο μεταβαλλόμενο κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον και στις συνεχώς νέες τεχνολογίες που αποτελούν απαραίτητη προϋπόθεση απαραίτητη είναι η «αλλαγή», με κινητήριο μοχλό την ετοιμότητα. Με την ύπαρξη ετοιμότητας, οι οργανισμοί κινούνται με σιγουριά προς την επιτυχία. Η διοίκηση της τοπικής αυτοδιοίκησης στις τιθέμενες προκλήσεις των διαφόρων τομέων της τοπικής αυτοδιοίκησης, θα πρέπει ετοιμάσει τους υπαλλήλους της (Delitheou, Maraki & Trasanidis, 2019).

Οι τοπικές αρχές αναπτύσσουν ολοένα και περισσότερο πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής συμμετοχής (e-participation), προσδοκώντας από τον πολίτη την εμπλοκή σε υποθέσεις της τοπικής κοινωνίας. Οι τοπικές κυβερνήσεις της χώρας έχουν προβεί σε σημαντικές

μικρές έως μεσαίες αλλαγές, προκειμένου να εμπλέξουν ηλεκτρονικά τους πολίτες και τις τοπικές κοινωνίες. Είναι ανεπαρκώς ανεπτυγμένη η ενσωμάτωση με προηγμένες ψηφιακές τεχνολογίες των δήμων. Οι ελληνικοί δήμοι εξετάζουν το ενδεχόμενο ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών, καθώς και λήψη αποφάσεων με ηλεκτρονικές διαδικασίες, προς εξάλειψη εκείνων των εμποδίων που παρεμποδίζουν τη συμμετοχή στην τοπική αυτοδιοίκηση των πολιτών. Επιπλέον, ο COVID-19 τόνισε την ανάγκη ενίσχυσης της συμμετοχής ηλεκτρονικά και του συντονισμού των υπευθύνων χάραξης πολιτικής μέσω προηγμένων ψηφιακών τεχνολογιών (Kostoroulou, Ntaliani & Ntalianis, n.d.).

1.6 Πολίτες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η πολιτεία προκειμένου να αντιμετωπίσει την πανδημία COVID-19 και τις συνέπειές της, έλαβε μία σειρά από μέτρα τα οποία κατέδειξαν τη σημαντικότητα της αξιοποίησης των ψηφιακών δεξιοτήτων, των πόρων, των δικτύων και της συνδεσιμότητας. Η εμπιστοσύνη του πολίτη καθώς αισθάνθηκε ασφαλής χρησιμοποιώντας ψηφιακές υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, αναπτύχθηκε. Αυξήθηκε το επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη, απελευθερώθηκαν πόροι της δημόσιας διοίκησης ώστε να υπάρξει αξιοποίηση πόρων σε άλλους τομείς και παράλληλα δόθηκε λύση στην έκδοση εγγράφων. Επιπλέον μέσω του gov.gr, την Ενιαία Ψηφιακή Πύλη της Δημόσιας Διοίκησης, εκπέμπετε μια νέα αντίληψη της δημόσιας διοίκησης, στην οποία ανταποκρίθηκαν οι πολίτες, καθώς και οι επιχειρήσεις. Η ψηφιακή διακυβέρνηση παρουσιάζει έναν ολοκληρωμένο σχεδιασμό, με έντονη πολιτο-κεντρική προσέγγιση. Αξιοσημείωτη είναι η ανταπόκριση των πολιτών στις πρωτοβουλίες αυτές οι οποίες συμβάλλουν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς επίσης και η υψηλή προσαρμοστικότητα των πολιτών στο περιβάλλον των ψηφιακών υπηρεσιών το οποίο έχει δημιουργηθεί. Ανάλογη προσαρμοστικότητα επέδειξαν και πλήθος φορέων, οι οποίοι αποτελούν παράδειγμα προς μίμηση για άλλους φορείς (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021).

Οι αλλαγές αυτές που επιτεύχθηκαν στην περίοδο του πρώτου κύματος της πανδημίας, παρέχοντας ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες και πιο ειδικά η γρήγορη ανταπόκριση της Πολιτείας, είχε ως αποτέλεσμα την σημαντική αύξηση της εμπιστοσύνης του πολίτη προς το κράτος. Η αύξηση αυτή της εμπιστοσύνης προέκυψε επειδή φάνηκε ότι το ίδιο το κράτος έδειξε μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στον πολίτη, μέσω της υιοθέτησης απλούστερων διαδικασιών. Η αύξηση της εμπιστοσύνης του πολίτη, η οποία είναι θετική εξέλιξη, προς το κράτος, βάζει μια σημαντική πρόκληση παροχής λύσεων και συνεχούς

ανάπτυξης οι οποίες αναβαθμίζουν το παρεχόμενο επίπεδο προς τους πολίτες. Έτσι, οι προσδοκίες των πολιτών, πως αυτοί οι ρυθμοί βελτίωσης θα διατηρηθούν σε βάθος χρόνου, έχουν αυξηθεί. Κάποιες από αυτές ίσως δεν είναι ρεαλιστικές προσθέτοντας περιττή πίεση και σε κάποιες περιπτώσεις εμφανίζεται υπεραπλούστευση ή υποτίμηση των δυσκολιών. Το γεγονός αυτό είναι μια ακόμη πρόκληση σε ότι αφορά την προβολή των προτεραιοτήτων του κράτους και της ανάπτυξης που γίνεται στις ψηφιακές αλλαγές προς το κοινό ώστε να μην διαταραχθεί η εμπιστοσύνη μεταξύ κράτους και πολιτών, η οποία θε έχει συνέπειες στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην χώρα μακροπρόθεσμα. Περαιτέρω, η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών οποιασδήποτε κλίμακας θα πρέπει να εντάσσεται στο πλαίσιο του ενιαίου σχεδιασμού. Για το λόγο αυτό προτείνεται ο προσανατολισμός στην επιλογή υπηρεσιών σύμφωνα με τις συμφωνίες-πλαίσιο, και όχι προμήθειες ετοιμοπαράδοτων προϊόντων, έχοντας σαν γνώμονα την εφαρμογή ανοικτών πλατφόρμων και τις αρχές για ανάπτυξη ευέλικτου λογισμικού, όπως και τα πρότυπα δεδομένων και των διεπαφών (Σπινέλλης, Μιχαλόπουλος, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2021).

1.7 Η πρόοδος της Ελλάδας σε σχέση με τα κράτη της Ευρωπαϊκής Ένωσης ως προς την ψηφιοποίηση

Ο δείκτης DESI καταγράφοντας την πρόοδο ως προς την ψηφιοποίησή των κρατών - μελών της Ε.Ε., δείχνει τα τελευταία έτη την Ελλάδα συγκρινόμενη με άλλα κράτη - μέλη της Ε.Ε. να μην σημειώνει μεγάλη πρόοδο. Από τον Νοέμβριο του έτους 2016, η χώρα έχει Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής, Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης, επίσης έχει Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική (2016 - 2021) και Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση (2017-2019), όπου συμπεριλαμβάνονται και κατευθυντήριες γραμμές ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης¹.

Παρά την πρόοδο που σημείωσε η χώρα σχετικά με το ανθρώπινο κεφάλαιο, οι επιδόσεις της συγκρινόμενες με τον μέσο όρο των υπόλοιπων κρατών - μελών της Ε.Ε. είναι πιο χαμηλές. Κατά το έτος 2017, μόλις το 67% του πληθυσμού της Ελλάδας έκανε τακτική χρήση του διαδικτύου, υπήρξαν από τα πιο χαμηλά ανάμεσα στις ευρωπαϊκές χώρες όπου σημείωναν Μ.Ο. 81 %. Ο Ελληνικός πληθυσμός που έχει βασικό επίπεδο ψηφιακών δεξιοτήτων βρίσκεται στάσιμο με ποσοστό 46 % έτσι η χώρα βρίσκεται αρκετά

¹ https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/el-desi_2018-country-profile-lang_4AA59C97-CC3B-7C25-9CE4F07248577AD8_52343.pdf

κάτω του μέσου όρου της Ε.Ε (57 %). Συνεχίζει να κατέχει το πιο χαμηλό ποσοστό ειδικών ΤΠΕ (1,4 %) στην Ε.Ε, διατηρώντας σταθερά τα ποσοστά τα τελευταία χρόνια².

Στην χώρα, οι δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες συνεχίζουν να είναι ένας από τους δυσκολότερους τομείς της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. Παρόλο που υπάρχει πρόοδος, κατατάσσεται στην εικοστή όγδοη θέση ανάμεσα στα 28 κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης και οι επιδόσεις της είναι πολύ χαμηλές σε σχέση με το μέσο όρο της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν χαμηλό ποσοστό (38%) συγκρινόμενο με αυτό του μέσου όρου των χρηστών της Ε.Ε. (58%). Η Εθνική Στρατηγική για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση 2017-2019 περιλαμβάνει μέτρα για την ανάπτυξη δημόσιου ηλεκτρονικού τομέα και την έξυπνη διοίκηση. Η εθνική αυτή στρατηγική η οποία περιλαμβάνει την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων των ανθρώπινων πόρων των δημόσιων υπηρεσιών και τη χρήση των ΤΠΕ για σκοπούς διοικητικών και δημόσιων υπηρεσιών, δημοσιεύτηκε τον Ιούλιο του 2017 από το Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης. Τον Σεπτέμβριο του ίδιου έτους, το Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής εκπόνησε το σύστημα προσδιορισμού της ταυτότητας, δρομολογώντας το έργο για το ψηφιακό σύστημα διαχείρισης εγγράφων και ροής εργασιών, ενσωματώνοντας τις εξ αποστάσεως ψηφιακές υπογραφές των χρηστών στο μέλλον, διασφαλίζοντας έτσι τις ασφαλείς, έγκυρες και νόμιμες ψηφιακές συναλλαγές³.

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παραμένουν ένας πιο απαιτητικός τομέας για την ψηφιακή οικονομία και κοινωνία. Οι επιδόσεις της χώρας στις δημόσιες ψηφιακές υπηρεσίες και τις δεξιότητες βελτιώνονται συμβάλλοντας περαιτέρω στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας. Σχετικά με τη συνδεσιμότητα, η στροφή προς τις γρήγορα ευρυζωνικά δίκτυα είναι αργή σε σύγκριση με άλλες. Το θετικό είναι ότι η αύξηση της 4G κάλυψης στη χώρα (88%) και βρίσκεται πλησίον του μέσου όρου της Ε.Ε (91%). Οι Έλληνες χρησιμοποιούν ενεργά τις υπηρεσίες του διαδικτύου αλλά οι εξελιγμένες ψηφιακές τεχνολογίες παραμένουν σε χαμηλά επίπεδα. Η Ελλάδα σημειώνει πρόοδο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση όμως οι επιδόσεις της βρίσκονται πολύ κάτω από τον μέσο όρο, κατατάσσοντάς την στην 28η θέση μεταξύ των 28 χωρών-μελών της Ε.Ε.. Οι ενεργοί χρήστες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που υποβάλλουν έντυπα ηλεκτρονικά είναι 38%, όταν ο μέσος όρος είναι 58% στην Ε.Ε.. Εξετάζοντας το έτος 2017 την προσφορά των διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών, η χώρα σημειώνει κάποια πρόοδο, με βαθμολογία

² https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/el-desi_2018-country-profile-lang_4AA59C97-CC3B-7C25-9CE4F07248577AD8_52343.pdf

³ https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/el-desi_2018-country-profile-lang_4AA59C97-CC3B-7C25-9CE4F07248577AD8_52343.pdf

14/100 για προσυμπληρωμένες φόρμες σε σύγκριση με το 5/100 που είχε το 2016, όμως εξακολουθεί να είναι πολύ κάτω από το 53/100 που αποτελεί τον μέσο όρο της Ε.Ε, καταλαμβάνοντας την προτελευταία θέση (Kostoroulou, Ntaliani & Ntalianis, n.d.).

Η υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ενεργός ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών μπορεί να επηρεάζονται από τις κυρίαρχες κοινωνικοοικονομικές ανισότητες. Οι παράγοντες κοινωνικού αποκλεισμού μπορεί να επηρεάσουν τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι σημαντικότεροι από αυτούς, οι οποίοι επηρεάζουν την απόφαση για χρήση υπηρεσιών που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το μορφωτικό επίπεδο, η ηλικία και η ιθαγένεια. Το κράτος θα πρέπει να εφαρμόσει πολιτικές, προκειμένου να αντιμετωπιστεί αυτό το ψηφιακό χάσμα, εστιάζοντας στις ευάλωτες κοινωνικές υποομάδες, όπως τα άτομα με χαμηλή μόρφωση και μεγαλύτεροι άνθρωποι (Gounopoulos, Kazanidis & Trasanidis, 2020).

Υπάρχουν λοιπόν πολλά εμπόδια στην υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως: ψηφιακός διχασμός, η έλλειψη συμμετοχής των πολιτών, η έλλειψη νομικών βάσεων, η έλλειψη μέτρησης και αξιολόγησης και η έλλειψη εμπιστοσύνης και διαφάνειας. Το ψηφιακό χάσμα μπορεί να είναι από τα πιο σημαντικά εμπόδια. Ο ισχυρισμός αυτός επιβεβαιώνεται από τα αποτελέσματα διαφόρων ερευνών. Το ψηφιακό χάσμα ως μια πολυδιάστατη κατασκευή, μπορεί να έχει αντίκτυπο στην υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα τελευταία χρόνια, οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και οι ερευνητές έχουν επικεντρώσει το ενδιαφέρον τους να γεφυρώσουν το ψηφιακό χάσμα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Gounopoulos, Kazanidis & Trasanidis, 2020).

Η Ευρώπη έχει την υψηλότερη μέση τιμή EGDI (E-Government Development Index) (0,8602), καθώς και την υψηλότερη μέση τιμή HCI (Human Capital Index) και TII (Telecommunications Infrastructure Index) τιμές (0,9030 και 0,8648, αντίστοιχα). Βρίσκεται στην κορυφή των παγκόσμιων charts από την ίδρυση της Έρευνας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και έχει την πιο ομοιογενή ανάπτυξη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι 35 από τις 43 χώρες της Ευρώπης οι οποίες έλαβαν μέρος στην έρευνα, βρίσκονται στην πολύ υψηλή ομάδα EGDI, ενώ οκτώ από αυτές (Δανία, Εσθονία, Φινλανδία, Σουηδία, Ηνωμένο Βασίλειο, Κάτω Χώρες, Ισλανδία και Μάλτα) είναι στην πιο υψηλή κατηγορία της αξιολόγησης (VH) (very high) και συμπεριλαμβάνονται παγκοσμίως στους ηγέτες που αφορούν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 2022, η Σερβία και η Ουκρανία μετακινήθηκαν για πρώτη φορά από την υψηλή στην πολύ υψηλή ομάδα EGDI.

Οκτώ χώρες στην Ευρώπη ανήκουν στην ομάδα υψηλών EGDl και έχουν μέση τιμή EGDl 0,70054.

Προκειμένου να καταστεί αποτελεσματική η ψηφιακή στρατηγική στην εφαρμογή της, είναι απαραίτητη η αδιάληπτη παρακολούθηση της εφαρμογής των ενεργειών και των έργων που περιλαμβάνει η ψηφιακή στρατηγική της χώρας. Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης σε συνεργασία με το αρμόδιο υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης παρακολουθούν την υλοποίηση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού για την εύρεση των όποιων προβλημάτων ή προκλήσεων και ευκαιριών⁵.

1.8 Παθογένειες και Θετικά Βήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Παρότι διατέθηκαν σημαντικά κονδύλια από τις αρχές της περασμένης δεκαετίας για την υλοποίηση έργων και δράσεων σχετικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη Δημόσια Διοίκηση και δεδομένης της αναγνώρισης της αναγκαιότητας αυτής, δεν υπήρξε η αναμενόμενη αποτελεσματικότητα από αυτές τις δράσεις. Η Ελλάδα στο σύνολο των δεικτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως και στους δείκτες άλλων οργανισμών (διεθνών), υστερεί σημαντικά, όσο αναφορά θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης (Σπινέλης, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2018).

Η χώρα μεταξύ των χωρών ανά τον κόσμο, βρίσκεται σε χαμηλή θέση κατάταξης, στους δείκτες αξιολόγησης της ψηφιακής ωριμότητας διεθνώς. Βρίσκεται, στην προ τελευταία (27η) θέση σε σύνολο είκοσι οκτώ κρατών - μελών της Ε.Ε. το 2020 στον Δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (Digital Economy and Society Index, DESI), και στον Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (E-Government Development Index, EGDl) κατατάσσεται στην 42η μεταξύ των 193 κρατών που έλαβαν χώρα στην έρευνα, κατέχοντας και πάλι την προ τελευταία (27η) θέση ανάμεσα στις είκοσι οκτώ (28) χώρες της Ε.Ε. ⁶.

Η σταθερή συνεργασία μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα είναι σημαντική για τη επιτυχία της προσπάθειας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επειδή κανείς οργανισμός δεν μπορεί να πετύχει την επάρκεια και τεχνογνωσία που χρειάζεται ώστε να επιτύχει την κάλυψη των αναγκών του, μία κρίσιμη και καλή πρακτική, είναι η εφαρμογή, τόσο στον

⁴ <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf>

⁵ [Βίβλος Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 \(digitalstrategy.gov.gr\)](#)

⁶ [digitalstrategy.pdf \(opengov.gr\)](#)

δημόσιο τομέα όσο και στον ιδιωτικό, υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από εταιρείες εξειδικευμένες του κλάδου των ΤΠΕ, σε διεθνές επίπεδο (Σπινέλης, Βασιλάκης, Πουλούδη, & Τσούμα, 2018).

Τα τελευταία δύο χρόνια η Ελλάδα έχει χρησιμοποιήσει ευέλικτες λύσεις ΤΠΕ για τη μείωση του G2C (κυβέρνηση προς πολίτη) γραφειοκρατία κυρίως στις προκαταρκτικές συναλλαγές. Οι απλές αλλά πολύ αποτελεσματικές διαδικτυακές εφαρμογές έχουν ψηφιοποιηθεί, Υπηρεσίες G2C που παλαιότερα ζητούσαν φυσική παρουσία, απόδειξη γνησιότητας, υποβολή εγγράφων, one-step έγκριση κ.λπ. Είναι δίκαιο να πούμε ότι η εποχή του covid-19 επιτάχυνε τις e-Gov (ηλεκτρονική / ψηφιακή διακυβέρνηση) λύσεις που στοχεύουν στην προσφορά επείγουσας βοήθειας σε πολίτες και επιχειρήσεις, όπως το εμβόλιο για τον Covid-19, τη χορήγηση κρατικής ενίσχυσης για τον Covid-19, τη χορήγηση κρατικής ενίσχυσης ΕΣΠΑ, τη χορήγηση κρατικής ενίσχυσης λόγω έκτακτων φυσικών φαινομένων, τις ηλεκτρονικές ιατρικές συνταγές, τα ηλεκτρονικά πιστοποιητικά κ.λπ. Τέτοιες εφαρμογές δεν ανασχεδιάζουν σε βάθος τις γραφειοκρατικές διαδικασίες του δημόσιου τομέα, ούτε εστιάζουν σε υπηρεσίες με πολλαπλά στάδια έγκρισης και εκτεταμένη οργανωτική διαλειτουργικότητα. Ωστόσο, η ψηφιακή παράκαμψη της γραφειοκρατίας φαίνεται αποτελεσματική προς το παρόν. Επιπλέον, έχει καλή υποδοχή από τους πολίτες. Παρά την πρόσφατη επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χώρα παραδοσιακά δεν έχει μια σε βάθος χρόνου στρατηγική που να αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-Gov), που να αναθεωρείται κάθε 2 με 3 έτη. Οι στρατηγικές e-Gov συνήθως συντάσσουν λίστες έργων ΤΠΕ, αντί συντονισμένες μεταρρυθμίσεις. Ο ανασχεδιασμός της διαδικασίας σχεδιάστηκε και εκτελείται ανεπαρκώς, ενώ οι νόμοι και οι κανόνες συχνά περιορίζουν τις συναλλαγές χωρίς χαρτί. Παρά τα με επιτυχία βήματα που έγιναν προσφάτως με την ψηφιοποίηση κατά την περίοδο του Covid-19, η δημόσια διοίκηση συνεχίζει να παρέχει ακριβές και χρονοβόρες υπηρεσίες με μικρή διαφάνεια (Spinellis, Pouloudi, Xirogiannis & Makantasi, 2022).

Κεφάλαιο 2^ο : Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων - Η εφαρμογή του στους ΟΤΑ Α΄ Βαθμού

2.1 Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης στη σύγχρονη Ελλάδα

Οι Δήμοι και οι Περιφέρειες της χώρας αποτελούν τον πρώτο και δεύτερο βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης αντίστοιχα και έχουν διοικητική και οικονομική αυτοτέλεια, ως έκφραση δε της λαϊκής κυριαρχίας αποτελούν θεμελιώδη θεσμό του δημόσιου βίου των Ελλήνων, όπως αυτό το κατοχυρώνουν οι διατάξεις του άρθρου 102 του Συντάγματος (ΦΕΚ 211 Α΄ /24-12-2019) και του Ευρωπαϊκού Χάρτη Τοπικής Αυτονομίας που κυρώθηκε με το Ν. 1850/1989 (ΦΕΚ 114 Α΄ /10-05-1989) **Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας.**

Οι Αποκεντρωμένες Διοικήσεις της χώρας συγκροτούνται ως ενιαίες μονάδες για τις αποκεντρωμένες υπηρεσίες του κράτους και σύμφωνα με το άρθρο 101 του Συντάγματος της Ελλάδας (ΦΕΚ 144 τ. Α΄ /24-12-2019), ασκώντας γενική αποφασιστική αρμοδιότητα στις κρατικές υποθέσεις της περιφέρειάς τους.

Με τον Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 τ. Α΄ /7-6-2010), Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης, συνιστώνται τριακόσιοι τριάντα δύο (332) δήμοι στους πενήντα ένα (51) νομούς της χώρας και δεκατρείς (13) περιφέρειες, είναι κατά τόπο αυτοδιοικούμενα νομικά πρόσωπα δημοσίου δικαίου (ΝΠΔΔ) και αποτελούν τον Α΄ και Β΄ βαθμό τοπικής αυτοδιοίκησης αντίστοιχα.

Με το άρθρο 2 του Ν. 4555/2018 (ΦΕΚ 133 Α΄ /19-7-2018) προστέθηκε άρθρο 2Α στον Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α΄ /7-6-2010), σύμφωνα με το οποίο, γίνεται διάκριση των δήμων της χώρας βάση, πληθυσμού, ιδιαίτερων γεωμορφολογικών χαρακτηριστικών, βασικών χαρακτηριστικών οικονομικής δραστηριότητας, μεγέθους της αστικοποίησης, το εάν εντάσσονται ή όχι σε μητροπολιτικά πολεοδομικά συγκροτήματα καθώς και της θέσης αυτών στη διοικητική κατανομή της χώρας. Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ βαθμού της χώρας, χωρίζονται στις παρακάτω κατηγορίες:

- Δήμοι Μητροπολιτικών Κέντρων.
- Μεγάλοι Ηπειρωτικοί Δήμοι και Δήμοι Πρωτεύουσες Νομών.
- Μεσαίοι Ηπειρωτικοί Δήμοι.
- Μικροί Ηπειρωτικοί και Μικροί Ορεινοί Δήμοι.
- Μεγάλοι και Μεσαίοι Νησιωτικοί Δήμοι.
- Μικροί Νησιωτικοί Δήμοι.

2.2 Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Τις τελευταίες δεκαετίες, δημόσιοι οργανισμοί έχουν αναλάβει διεργασίες ψηφιακού μετασχηματισμού ως αποτέλεσμα της εξωτερικής πίεσης που προκύπτει από την τεχνολογική αλλαγή στον τομέα του περιβάλλοντος, τις απαιτήσεις από ιδιωτικούς οργανισμούς σε δημόσιους οργανισμούς προκειμένου να αλλάξουν, και τα αιτήματα των πολιτών που περιμένουν από τους δημόσιους οργανισμούς να προσαρμοστούν στις τεχνολογικές αλλαγές που βιώνουν στη ζωή και την εργασία τους (Gasco-Hernandez, Nasi & Hiedemann, 2022).

Γενικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον δημόσιο τομέα είναι κατανοητός ως η συνεχής διαδικασία χρήσης της τεχνολογίας από δημόσιους οργανισμούς για να βελτιώσει την παροχή υπηρεσιών, καθιστώντας την, πιο αποτελεσματική και προσβάσιμη στους πολίτες (αλλαγή οργανωτικών διαδικασιών, δομής και κουλτούρας) και να αυξήσει τη δημιουργία αξίας, επιτρέποντας τη συμπαραγωγή και προσελκύοντας τους πολίτες και τα ενδιαφερόμενα μέρη (Gasco-Hernandez, Nasi & Hiedemann, 2022).

2.3 Οι Διαδικτυακοί Τόποι ως εργαλείο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης των ΟΤΑ

Οι πιο σημαντικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης συμβαίνουν σε τοπικό επίπεδο. Αυτές οι σχέσεις θα μπορούσαν να γίνουν πιο στενές και συχνότερες με τη χρήση πληροφοριών και τεχνολογιών επικοινωνίας (ΤΠΕ). Στην πραγματικότητα, οι ιστότοποι θα μπορούσαν να θεωρηθούν όχι μόνο ως κανάλια παροχής κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών, αλλά και ως ισχυρά εργαλεία για την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων μεταξύ διαφορετικών κοινωνικών παραγόντων και κυβερνητικών φορέων και να καταστεί δυνατή η συμμετοχή σε συλλογικές αποφάσεις καταβάλλοντας προσπάθειες για σημαντικές δημόσιες υποθέσεις. Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης και άλλα εργαλεία του Web 2.0 θα μπορούσαν να προβλέπουν νέα ηλεκτρονικά κανάλια για αυτές τις αλληλεπιδράσεις μέσω της ένταξής τους σε πύλες τοπικής αυτοδιοίκησης. Παρόλα αυτά η πρόοδος προς τη συμμετοχή των πολιτών είναι αργή στις τοπικές κυβερνήσεις και υπάρχουν πολύ λίγες προσπάθειες για αύξηση της αλληλεπίδρασης, της συμμετοχής και της συνεργασίας στις πύλες τους. (Sandoval-Almazan & Gil-Garcia, 2012).

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων των ΟΤΑ της επικράτειας και σε εφαρμογή της υπ' αριθμ. 74896/30-12-2010 (με ΑΔΑ: 41ΙΚΚ-Χ5) εγκυκλίου 59 του Υπουργείου Εσωτερικών,

Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκύπτει η Υποχρέωση κάθε δήμου να διαθέτει ιστοσελίδα.

Η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση των δήμων με τους πολίτες μπορεί να είναι διαφορετική ανάλογα με τον δήμο. Ορισμένες μελέτες αναφέρονται, μεταξύ άλλων, στη σημασία του μεγέθους του δήμου (μέγεθος πληθυσμού) για να δικαιολογήσουν τις υπάρχουσες διαφορές μεταξύ των δήμων. Υπάρχουν δήμοι που παρουσιάζουν μικρότερη ανάπτυξη στη χρήση διαδικτυακών πρωτοβουλιών, προσφέροντας μόνο πληροφορίες μέσω της ιστοσελίδας τους. Άλλοι δήμοι εφαρμόζουν πιο προηγμένες διαδικτυακές πρωτοβουλίες προκειμένου να συμμετάσχουν οι πολίτες και να αλληλοεπιδράσουν με την κοινωνία, όπως επικοινωνία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, γραφεία παραπόνων, διαδικασίες συζήτησης χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικές συσκευές όπως φόρουμ, συνομιλίες, ιστολόγια, wikis, κοινωνικά δίκτυα (Tejedo-Romero, Araujo, Tejada & Ramírez, 2021).

2.4. Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελείται από κανόνες, πρότυπα, προδιαγραφές και διαδικασίες που εφαρμόζονται στα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατά τη διαδικασία σχεδιασμού, ανάπτυξης, συντήρησης και την λειτουργίας, όπως αναφέρεται και στο πλαίσιο σχετικά με:

α) «Το σχεδιασμό, ανάπτυξη, συντήρηση και λειτουργία των διαδικτυακών τόπων και πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης». β) «Την ανάπτυξη και παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς του Δημοσίου τομέα». γ) «Τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας σε οργανωτικό, σημασιολογικό και τεχνολογικό επίπεδο, για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου τομέα». δ) «Την εγγραφή, ταυτοποίηση και ηλεκτρονική αναγνώριση πολιτών και επιχειρήσεων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δημοσίου τομέα». ε) «Τη διαχείριση του Μητρώου για την καταχώριση των παρεχόμενων υπηρεσιών από φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (Μητρώο Διαλειτουργικότητας)»⁷.

⁷ Αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989/10.04.2012 Απόφαση Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 1301 Β'/12.04.2012). Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2.4.1 Γενικές Αρχές του πλαισίου

Οι Διαδικτυακοί Τόποι των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης σύμφωνα με το πλαίσιο και την αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989/12 (ΦΕΚ 1301 Β/12-4-2012), Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απόφαση Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ακολουθούν τις παρακάτω θεμελιώδεις αρχές:

- Αρχή της ισότητας και της ισονομίας: Δεν πρέπει να τίθενται περιορισμοί πρόσβασης στις πληροφορίες και στις παρεχόμενες υπηρεσίες των διαδικτυακών τόπων της δημοσίας διοίκησης εξασφαλίζοντας με αυτό τον τρόπο την τεχνολογικά ανεξάρτητη πρόσβαση στην πληροφορία, την κάλυψη των αναγκών ειδικών ομάδων και την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων.

- Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας: Να υπάρχει πληρότητα στις παρεχόμενες πληροφορίες και υπηρεσίες, να είναι ορθές και επίκαιρες.

- Αρχή της εμπιστοσύνης: Εφαρμογή κατάλληλων μηχανισμών ασφάλειας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών και των επισκεπτών του διαδικτυακού τόπου δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο μία σχέση έμπιστη.

- Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων: Το όφελος από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και αυτό της επαναχρησιμοποίησης των πληροφοριών και των υπηρεσιών του Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου πρέπει να δικαιολογεί το ύψος της επένδυσης.

- Αρχή της ανοιχτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας: Η δημόσια πληροφορία πρέπει να διατίθεται χωρίς περιορισμούς (τεχνικούς, οργανωτικούς, νομικούς), να είναι σε μηχαναγνώσιμη μορφή, να περιέχει μετα-δεδομένα, να μπορεί κάποιος να τη βρει, να υπάρχουν ανοιχτές κυβερνητικές άδειες με περιορισμό των όρων χρήσης και επιπλέον όταν υπάρχουν σύνολα δεδομένων, να διατίθενται σε σταθερά σημεία.

2.4.2 Κατηγοριοποίηση κανόνων, προτύπων και προδιαγραφών

Σύμφωνα με την Αριθ. ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989/12 (ΦΕΚ 1301 Β/12-4-2012) : Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απόφαση Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάρχουν οι:

- Κανόνες Υποχρεωτικοί (ΚΥ), έτσι ορίζονται οι κανόνες που είναι επιβεβλημένη η συμμόρφωση των φορέων με τις προδιαγραφές που τίθενται.
- Κανόνες Προαιρετικοί (ΚΠ), είναι οι κανόνες που τίθενται και δίνουν την δυνατότητα της μη συμμόρφωσης με τις προδιαγραφές μόνο εφόσον αυτό τεκμηριώνεται επαρκώς και σε εξαιρετικές περιπτώσεις. Σε κάθε άλλη περίπτωση είναι υποχρεωτική η συμμόρφωση με αυτούς τους κανόνες.
- Κανόνες υπό Διαμόρφωση/Μελέτη (ΚΜ) και είναι οι κανόνες που υπάρχουν οι προδιαγραφές τους, βρίσκονται υπό επεξεργασία και ίσος να υιοθετηθούν σε επόμενη έκδοσή του πλαισίου.

Επίσης, οι συνώνυμες φράσεις :

«ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ», «ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ», «ΑΠΑΙΤΕΙΤΑΙ ΝΑ», «ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ», «ΔΕΝ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ», επιβάλλουν ή απαγορεύουν προδιαγραφές και αφορούν σε Πρότυπα ή Κανόνες Υποχρεωτικούς (ΠΥ/ΚΥ). Όταν τη φράση «ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ» ακολουθεί η λέξη «αποφεύγεται» τότε επιτρέπεται μικρός αριθμός ή εύρος παρεκκλίσεων και οι τυχόν παρεκκλίσεις πρέπει να δικαιολογούνται.

Οι συνώνυμες φράσεις :

«ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ», «ΔΕΝ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ», «ΣΥΝΙΣΤΑΤΑΙ ΝΑ», «ΔΥΝΑΤΑΙ ΝΑ», «ΠΡΟΑΙΡΕΤΙΚΑ», αφορούν σε Πρότυπα ή Κανόνες Προαιρετικούς (ΠΠ/ΚΠ)

και οι φράση «ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ ΝΑ», ενημερώνει για προδιαγραφές που είναι υπό διαμόρφωση /Μελέτη (ΠΜ/ΚΜ) και ίσος να συμπεριληφθούν σε επόμενη έκδοση του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις υποχρεωτικές ή τις προαιρετικές.

2.4.3 Συνοπτική παρουσίαση του Πλαισίου Πιστοποίησης των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Στο παράρτημα (I) του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989/12 (ΦΕΚ 1301 Β/12-4-2012) : Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Απόφαση Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, υπάρχουν Κανόνες και Πρότυπα που αφορούν, τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη και την λειτουργία των διαδικτυακών τόπων της Δημόσιας Διοίκησης και συγκεκριμένα:

α) Στο οργανωτικό σχήμα της διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες, με πέντε (5) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.1 έως ΚΥ.5) και έναν (1) κανόνα προαιρετικό (ΚΠ.1).

β) Στην ονοματοδοσία του διαδικτυακού τόπου, με πενήντα πέντε (55) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.6 έως ΚΥ.60), τέσσερις (4) κανόνες υπό μελέτη (ΚΜ.1 έως ΚΜ.4) και τριάντα ένα (31) κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ.2 έως ΚΠ.32).

γ) Τις Ηλεκτρονικές υπηρεσίες και Διαλειτουργικότητα, με είκοσι δύο (22) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.61 έως ΚΥ.82), τρεις (3) κανόνες υπό μελέτη (ΚΜ.5 έως ΚΜ.7) και εννέα (9) κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ.33 έως ΚΠ.41).

δ) Την Αξιολόγηση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, με δύο (2) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.83 έως ΚΥ.84), ένα (1) κανόνα υπό μελέτη (ΚΜ.8) και τέσσερις (4) κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ.42 έως ΚΠ.45).

ε) Τα Θέματα ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, με είκοσι (20) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.85 έως ΚΥ.104) και οκτώ (8) κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ.46 έως ΚΠ.53).

στ) Τους Χρήστες Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, με τρεις (3) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.105 έως ΚΥ.107).

ζ) Τα Νομικά θέματα, με τρεις (3) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.108 έως ΚΥ.110) και δύο (2) κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ.54 έως ΚΠ.55).

η) Τη Διάδοση Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, με έναν (1) κανόνα υποχρεωτικό (ΚΥ.111), δύο (2) κανόνες υπό μελέτη (ΚΜ.9 έως ΚΜ.10) και τέσσερις (4) κανόνες προαιρετικούς (ΚΠ.56 έως ΚΠ.59).

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία έρευνας

3.1. Σκοπός και σημασία της έρευνας

Με την παρούσα εργασία γίνεται μία διερεύνηση στο κατά πόσο οι διαδικτυακοί τόποι (sites) των τριών (3) Δήμων του Νομού Πιερίας, Δήμος Δίου - Ολύμπου, Δήμος Πύδνας - Κολινδρού και Δήμος Κατερίνης, εφαρμόζουν το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ταυτόχρονα, με την παρούσα εργασία εξετάζεται η συμβατότητα των διαδικτυακών τόπων των ανωτέρω Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης Α΄ Βαθμού της Π.Ε. Πιερίας, με το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εστιάζοντας στα βασικά χαρακτηριστικά των ιστοτόπων αυτών δίνοντας ιδιαίτερη έμφαση στην ποιότητα τους και των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, επιδιώκοντας να το επιτύχει με μία προσπάθεια που γίνεται ώστε να διαπιστωθεί εάν υπάρχουν ή όχι τα βασικά κριτήρια του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ). Περαιτέρω, η παρούσα επιδιώκει την εφαρμογή μιας ανάλυσης δεδομένων πολλαπλών κριτηρίων, ώστε να είναι εφικτή η μελλοντική αξιοποίησή τους από πιθανή διερεύνηση του θέματος σε μεταγενέστερο χρόνο.

Σε ότι αφορά τη σημασία της παρούσας έρευνας και στη συμβολή της στην περαιτέρω βελτίωση και αξιοποίηση των παρεχόμενων υπηρεσιών των δημόσιων διαδικτυακών τόπων, έγκειται στην αναφορά και επισήμανση οδηγιών και κανόνων που σχετίζονται, με τον στρατηγικό σχεδιασμό, τις βασικές αρχές και τις αντίστοιχες πολιτικές για την επίτευξη της συνεχούς ανάπτυξης και λειτουργίας τους.

3.2. Συλλογή δεδομένων

Προκειμένου να επιτευχθεί ο σκοπός της παρούσας στο βαθμό συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων (sites) των τριών (3) Δήμων του Νομού Πιερίας και συγκεκριμένα:

- ο Δήμος Δίου - Ολύμπου, που έχει έδρα το Λιτόχωρο
- ο Δήμος Πύδνας - Κολινδρού που εδρεύει στο Αιγίνιο και έχει ιστορική έδρα τον Κολινδρό και
- ο Δήμος Κατερίνης, όπου η έδρα του είναι η Κατερίνη,

εφαρμόζουν το Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έγινε συλλογή των δεδομένων με επισκέψεις στους διαδικτυακούς τόπους των ανωτέρω Δήμων οι οποίοι και διερευνήθηκαν σε τρία διακριτά στάδια.

Κατά το πρώτο στάδιο έγινε επιλογή των κανόνων βάση των οποίων διεξήχθη η έρευνα.

Πιο αναλυτικά, επιλέχθηκαν:

- τριάντα (30) κανόνες υποχρεωτικοί (ΚΥ.) από σύνολο εκατό έντεκα (111),
- τέσσερις (4) κανόνες προαιρετικοί (ΚΠ.) από σύνολο πενήντα εννέα (59),
- ένας (1) κανόνας υπό μελέτη (ΚΜ.) από σύνολο δέκα (10),

που περιλαμβάνονται στο ΠΠΔΔΤ.

Συνολικά επιλέχθηκαν τριάντα πέντε (35) κανόνες σε σύνολο κανόνων εκατό ογδόντα (180) οι οποίοι κάλυψαν τις επτά (7) κατηγορίες από το σύνολο των κατηγοριών του Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Κατά το δεύτερο στάδιο καταρτίστηκε ένα εργαλείο, έχοντας υπόψη τους διαδικτυακούς τόπους των τριών (3) Δήμων του Νομού Πιερίας, έχοντας πάντα κατά νου τις παρεχόμενες υπηρεσίες, τις αρμοδιότητες των ΟΤΑ Α΄ βαθμού όπως αυτές προκύπτουν εφαρμόζοντας τη νομοθεσία και την διάρθρωση των υπηρεσιών των υπό διερεύνηση δήμων, βάσει του οποίου επετεύχθη η αξιολόγηση των δημόσιων διαδικτυακών τόπων, εντός των πλαισίων της ανάλυσης που ακολούθησε (πολυκριτηριακή).

Κατά το τρίτο και τελευταίο στάδιο εφαρμόστηκε πιλοτικά το εργαλείο αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων (sites) των Δήμων του Νομού Πιερίας, μετά από καθημερινές «επισκέψεις» στους επίσημους διαδικτυακούς τόπους από 21-01-2023 ως 04-02-2023, με τον υπολογισμό του μέσου όρου συμμόρφωσης τους, βάση της συνολικής βαθμολογίας εκάστου υπό διερεύνηση διαδικτυακού τόπου, με τους κανόνες και τα πρότυπα που τίθενται στο Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων.

Οι «επισκέψεις» στους υπό έρευνα διαδικτυακούς τόπους (sites) των Δήμων πραγματοποιήθηκαν μέσω της μηχανής αναζήτησης των προγραμμάτων περιήγησης, Firefox, Google Chrome, Opera και Microsoft edge.

3.3. Μεθοδολογία επιλογής κριτηρίων

Για την αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων, από το σύνολο των κανόνων και προτύπων του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, επιλέχθηκαν κανόνες που χρησιμοποιήθηκαν σε προηγούμενη ερευνητική εργασία, με παρόμοιο αντικείμενο, που διεξήχθη και αφορά τους ΟΤΑ α΄ βαθμού στην Περιφερειακή Ενότητα

Σερρών από την κα. Ντίκογλου, (2022) και παρατίθεται σε παράρτημα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α) που ακολουθεί.

Επιλέχθηκαν κανόνες που κρίθηκαν πως έχουν συνάφεια κατά το δυνατό, με τα κριτήρια που λαμβάνουν υπόψη τα πρότυπα αξιολόγησης των Nielsen (1994) και Ζωγόπουλου (2011), προκειμένου να καταγραφούν τα ποιοτικά χαρακτηριστικά των υπό έρευνα διαδικτυακών τόπων των δήμων, και αφού λήφθηκε υπόψη ο Ν. 3852/2010, (ΦΕΚ 87 τ. Α΄/7-6-2010), Νέα αρχιτεκτονική της αυτοδιοίκησης και της αποκεντρωμένης αιοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης, όπως και η εγκύκλιος 59 με αρ. πρωτ. 74896/30-12-2010 Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΑΔΑ: 4ΠΙΚΚ-Χ5). Επιπλέον, επιλέχθηκαν κανόνες κατανοητοί, που δίνουν τη δυνατότητα σε χρήστες που δεν διαθέτουν εξειδικευμένες γνώσεις, να τους αξιολογούν (Ντίκογλου, 2022).

Το μεθοδολογικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα αυτή για την αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων των δήμων του Νομού Πιερίας, είναι η πολυκριτηριακή ανάλυση, MCDM (Multi, Criteria, Decision, Making). Οι βαθμοί βαρύτητας των κανόνων που επιλέχθηκαν για την διεξαγωγή της παρούσας έρευνας, είναι οι ίδιοι βαθμοί βαρύτητας που χρησιμοποιήθηκαν κατά τη διεξαγωγή της έρευνας που πραγματοποίησε η κα. Ντίκογλου, (2022) και παρατίθεται σε παράρτημα (ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β), για την αξιολόγηση των διαδικτυακών τόπων των ΟΤΑ α΄ βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Σερρών, αφού έλαβε υπόψη και την σημαντικότητα αυτών στην λειτουργία των δημόσιων διαδικτυακών τόπων. (Ντίκογλου, 2022).

3.4. Μεθοδολογία ανάλυσης δεδομένων

Κατά το τελευταίο στάδιο της έρευνας όπου και πραγματοποιήθηκαν οι «επισκέψεις» του ερευνητή στους επίσημους διαδικτυακούς τόπους (sites) των τριών (3) δήμων της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας, έγινε η βαθμολόγηση των επιλεγέντων κανόνων με χρήση της πενταβάθμιας κλίμακας (Likert) περί συμμόρφωσης ή μη των διαδικτυακών τόπων στους επιλεγέντες κανόνες, ως εξής:

- «1» μη συμμόρφωση
- «2» ελλιπής συμμόρφωση
- «3» μερική συμμόρφωση
- «4» ικανοποιητική συμμόρφωση
- «5» πλήρης συμμόρφωση.

Η σημαντικότητα των κριτηρίων λήφθηκε υπόψη στην έρευνα κατά την διάρκεια της αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων των ΟΤΑ της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας.

Με αυτό τον τρόπο εξήχθησαν τα ποσοστά συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων των ΟΤΑ της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας ως προς τους κανόνες που θεσπίστηκαν μέσω του Πλαισίου Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, συνολικά, του κάθε ενός ξεχωριστά αλλά και η συμμόρφωση αυτών στις επιμέρους κατηγορίες που επιλέχθηκαν να ερευνηθούν με την παρούσα.

Δεν αποτέλεσαν αντικείμενο της παρούσας έρευνας κανόνες και πρότυπα σχετικά με το οργανωτικό σχήμα της διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες, με πέντε (5) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.1 έως ΚΥ.5) και έναν (1) κανόνα προαιρετικό (ΚΠ.1) διότι κάτι τέτοιο δεν θα μπορούσε να αξιολογηθεί με μια εξ αποστάσεως παρατήρηση. Πιθανόν μια έρευνα στο μέλλον, με διαφορετική μέθοδο αξιολόγησης θα μπορούσε να εντάξει τους κανόνες που σχετίζονται με το οργανωτικό σχήμα της διαχείρισης του διαδικτυακού τόπου, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες.

3.5. Δείγμα

Οι διαδικτυακοί τόποι των ΟΤΑ Α΄ βαθμού του Νομού Πιερίας στο σύνολο τους, ήτοι: α) του Δήμου Δίου - Ολύμπου, β) του Δήμου Πύδνας - Κολινδρού και γ) του Δήμου Κατερίνης, αποτελούν το συνολικό δείγμα εφαρμογής της παρούσας πιλοτικής έρευνας.

3.6. Περιορισμοί

Το γεγονός ότι δεν κατέστη δυνατό, από τον τρόπο συλλογής των δεδομένων, να συμπεριληφθούν και να αποτελέσουν μέρος της παρούσας έρευνας, η αξιολόγηση των κανόνων και πρότυπων που σχετίζονται με το οργανωτικό σχήμα της διαχείρισης του ιστότοπου, τους ρόλους και τις αρμοδιότητες, με πέντε (5) κανόνες υποχρεωτικούς (ΚΥ.1 έως ΚΥ.5) και έναν (1) κανόνα προαιρετικό (ΚΠ.1), αποτελεί σημαντικό περιορισμό της παρούσας έρευνας.

Κεφάλαιο 4ο: Παρουσίαση αποτελεσμάτων

Αντικείμενο της παρούσας ερευνητικής εργασίας αποτέλεσαν οι διαδικτυακοί τόποι των τριών (3) Δήμων της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας, της Περιφέρειας Κεντρικής Μακεδονίας. Εξετάστηκαν και αναλύθηκαν ξεχωριστά ο καθένας ώστε να διαπιστωθεί ο βαθμός συμμόρφωσή τους με τους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων στο σύνολό τους αλλά και για κάθε ομάδα κανόνων ξεχωριστά.

Έγινε σύγκριση μεταξύ των τριών (3) διαδικτυακών τόπων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας, σε ότι αφορά:

- τη γενική συμμόρφωση αυτών με το πλαίσιο πιστοποίησης των δημόσιων διαδικτυακών τόπων αλλά και
- τη συμμόρφωση αυτών για την κάθε ομάδα κριτηρίων

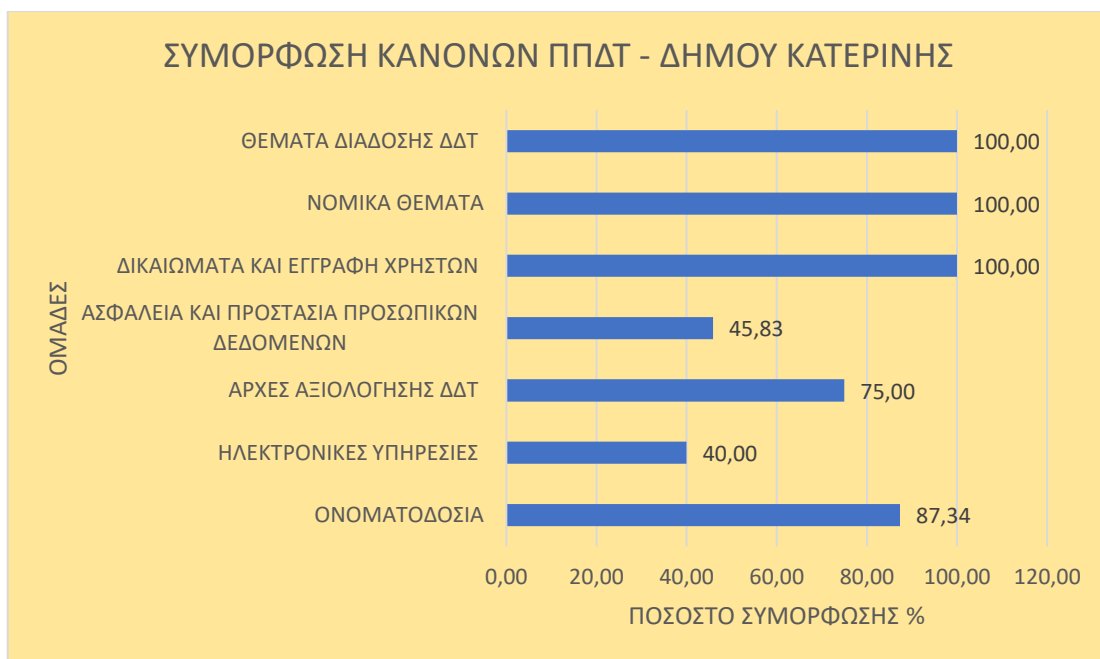
Για την κάθε ομάδα κριτηρίων καταγράφεται το πλήθος των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και ο βαθμός συμμόρφωσης αυτών με το πλαίσιο πιστοποίησης δημοσίου διαδικτυακό χώρων.

Η βαθμολόγηση πλήρωσης των επιλεγέντων κριτηρίων - κανόνων του πλαισίου πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων ήταν σχετική.

Αρχικά εξετάστηκε ο γενικός μέσος όρος βαθμολογίας των διαδικτυακών τόπων των ΟΤΑ Α΄ βαθμού του Νομού Πιερίας, ο οποίος ήταν 4,19 με άριστα το 5, το οποίο μεταφράζεται σε «ικανοποιητική συμμόρφωσή» τους με τους επιλεγέντες κανόνες και κατ' επέκταση με το πλαίσιο πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων.

Ακολούθησε η ποσοστιαία κατηγοριοποίηση των υπό αξιολόγηση διαδικτυακών τόπων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού της Περιφερειακής ενότητας Πιερίας.

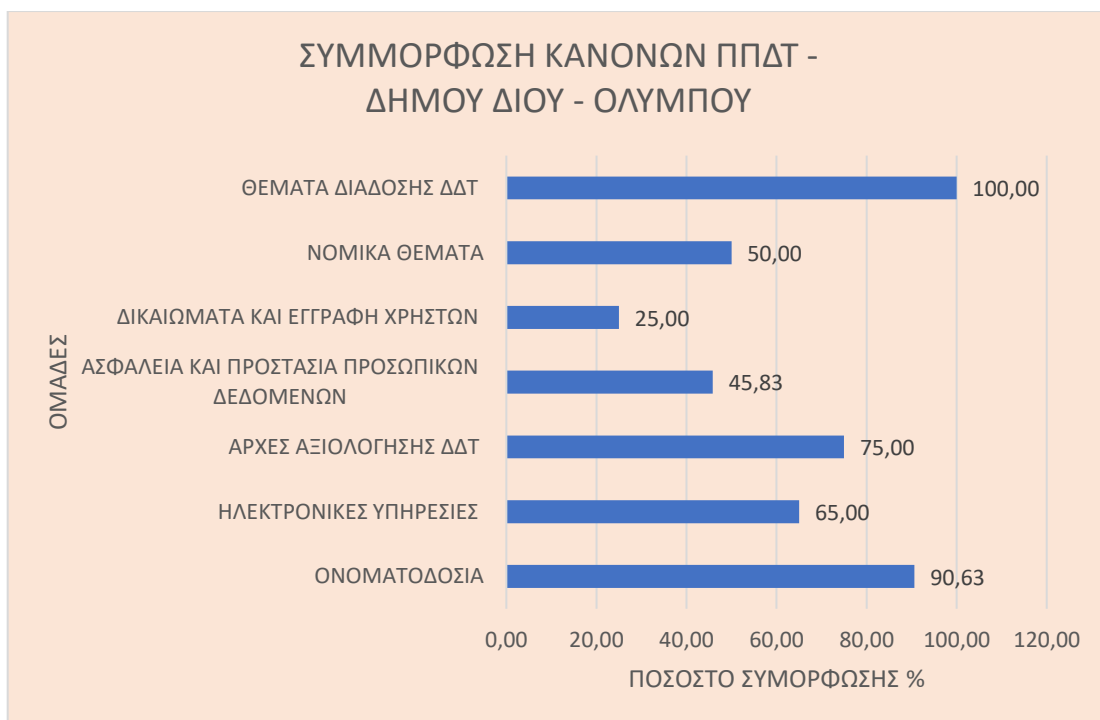
Στα γραφήματα που ακολουθούν απεικονίζονται τα ανωτέρω αναφερόμενα και ακολουθεί η καταγραφή και ο σχολιασμός τους.



Γράφημα 1 - Αποτελέσματα αξιολόγησης ΠΠΔΤ - Δήμου Κατερίνης

Ο διαδικτυακός τόπος του δήμου Κατερίνης, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του οποίου παρουσιάζονται στο γράφημα 1, έχει επιτύχει

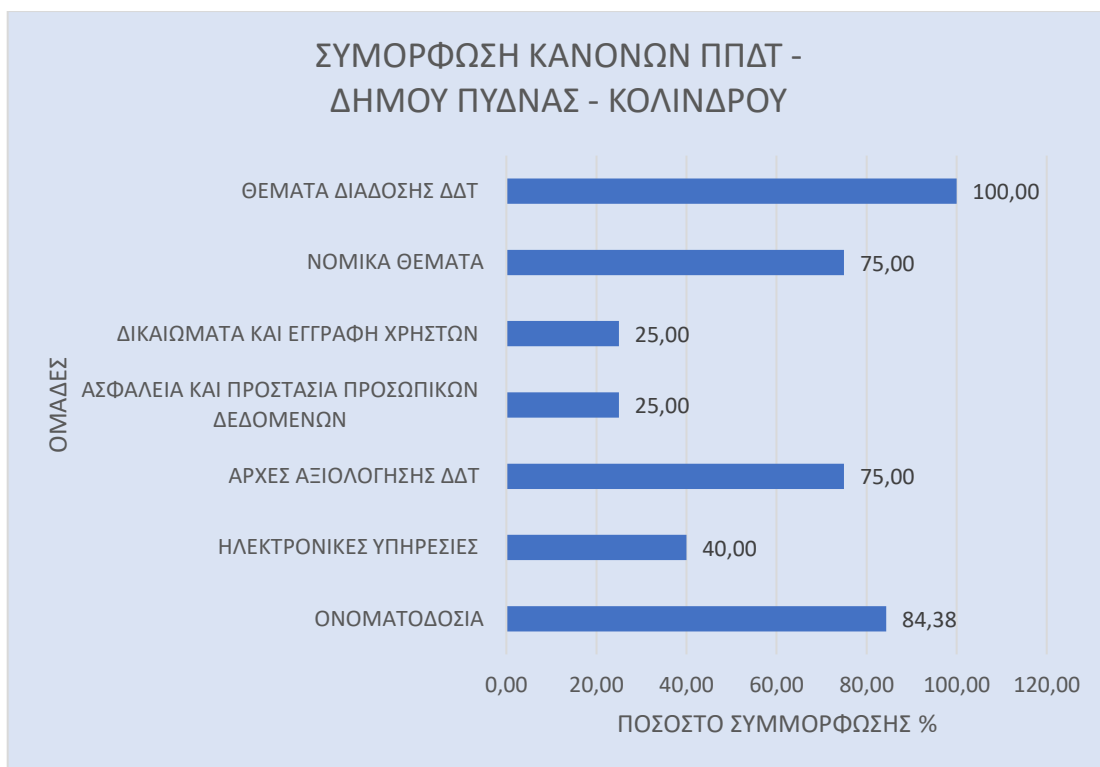
- «πλήρη συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) τα θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων
 - β) τα νομικά θέματα καθώς και
 - γ) τα δικαιώματα και εγγραφή χρηστών
- «ικανοποιητική συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) την ονοματοδοσία και
 - β) τις αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- «ελλιπής συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και
 - β) την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων.



Γράφημα 2 - Αποτελέσματα αξιολόγησης ΠΠΔΤ - Δήμου Δίου - Ολύμπου

Αντίστοιχα ο διαδικτυακός τόπος του δήμου Δίου - Ολύμπου, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του οποίου παρουσιάζονται στο γράφημα 2, έχει επιτύχει

- «πλήρη συμμόρφωση» στην ομάδα που αφορά τα θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- «ικανοποιητική συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) την ονοματοδοσία και
 - β) τις αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- «μερική συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) τα νομικά θέματα καθώς και
 - β) τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και
- «ελλιπής συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) τα δικαιώματα και εγγραφή χρηστών και
 - β) την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων.



Γράφημα 3 - Αποτελέσματα αξιολόγησης ΠΠΔΤ - Δήμου Πύδνας - Κορινδρού

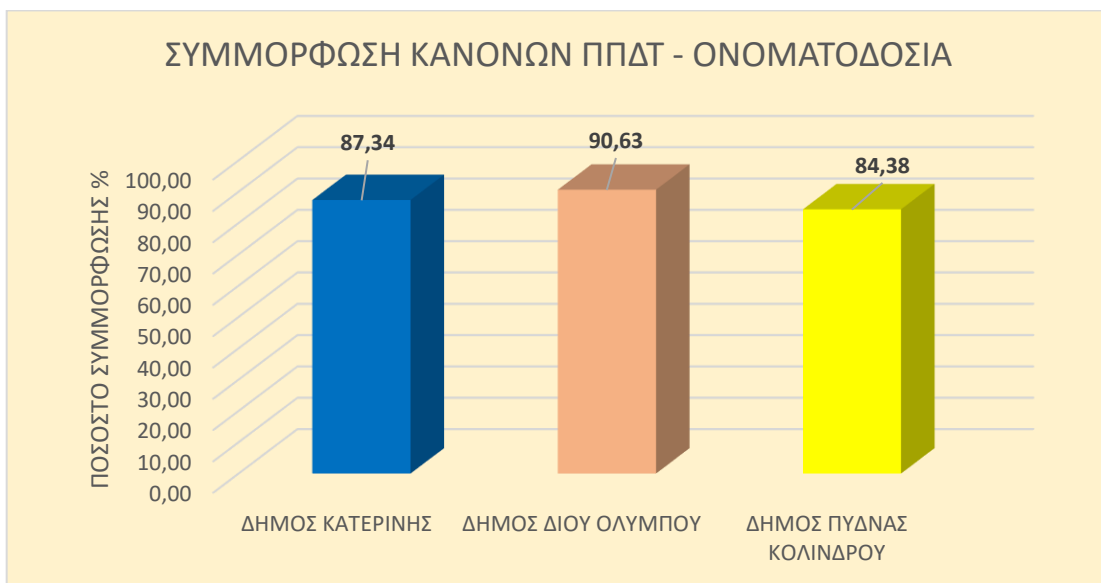
Ο διαδικτυακός τόπος του δήμου Πύδνας - Κορινδρού, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης του οποίου παρουσιάζονται στο γράφημα 3, έχει επιτύχει

- «πλήρη συμμόρφωση» στην ομάδα που αφορά τα θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων
- «ικανοποιητική συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) την ονοματοδοσία
 - β) τις αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων και
 - γ) τα νομικά θέματα
- «ελλιπής συμμόρφωση» στις ομάδες που αφορούν:
 - α) τα δικαιώματα και εγγραφή χρηστών και
 - β) την ασφάλεια και προστασία των προσωπικών δεδομένων και
 - β) τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.



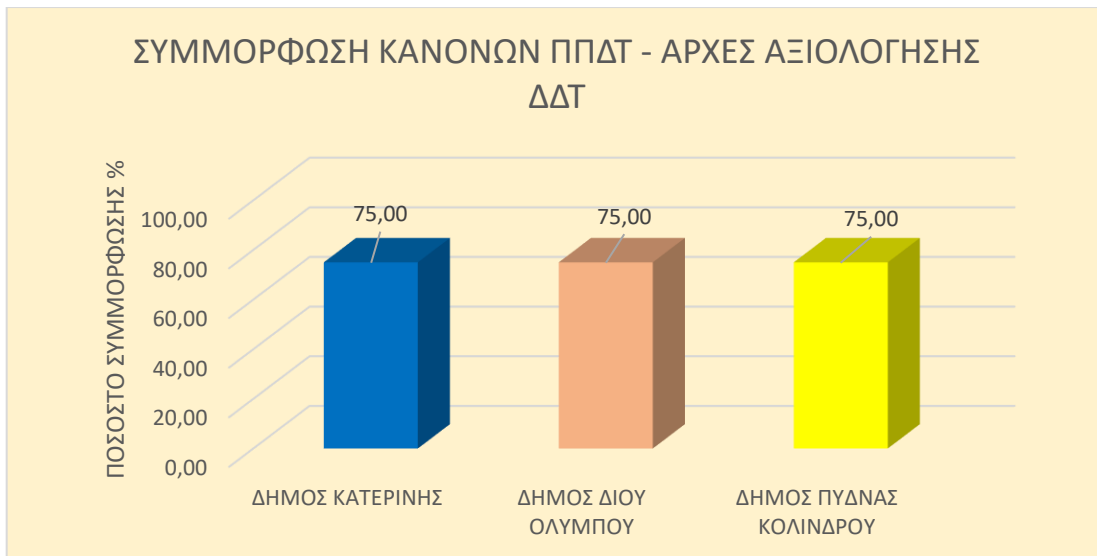
Γράφημα 4 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων

Στην κατηγορία του αφορά σε θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων και των τριών (3) δήμων παρατηρείτε «πλήρης συμμόρφωση» αυτών στους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης (γράφημα 4).



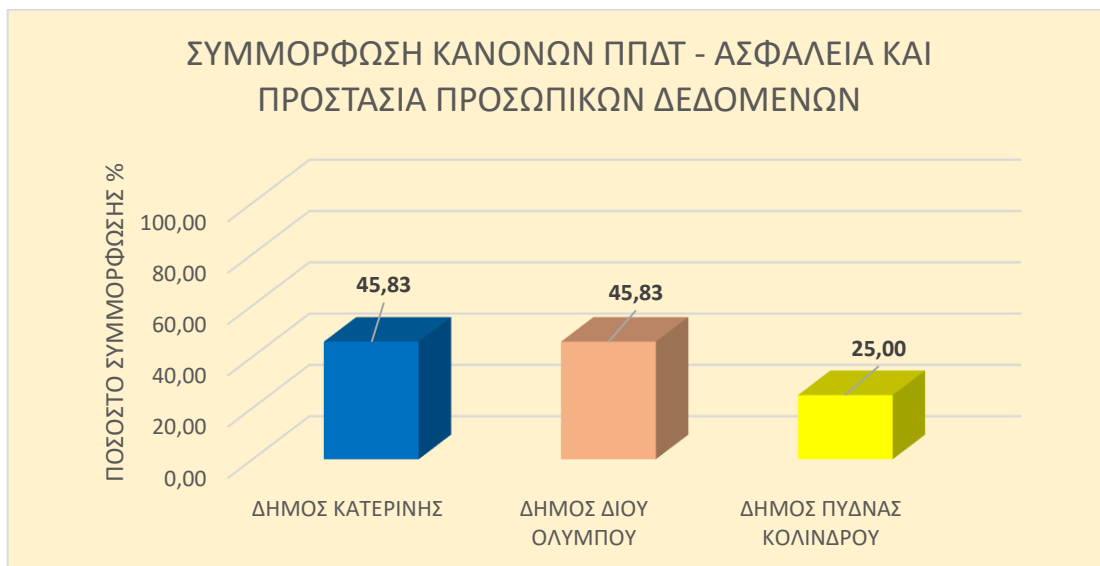
Γράφημα 5 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα ονοματοδοσίας

Παρατηρώντας το γράφημα 5 διαπιστώνουμε πως και οι τρεις (3) διαδικτυακοί τόποι αξιολογήθηκαν με «ικανοποιητική συμμόρφωση» προς τους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης σε θέματα ονοματοδοσίας.



Γράφημα 6 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - Αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων

Επίσης στο γράφημα 6 διαπιστώνουμε παρατηρώντας το, πως και πάλι και οι τρεις (3) διαδικτυακοί τόποι αξιολογήθηκαν με «ικανοποιητική συμμόρφωση» προς τους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης σε θέματα που αφορούν τις Αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων.



Γράφημα 7 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων

Αντίθετα, δεν συμβαίνει το ίδιο στην ομάδα που αναφέρετε σε θέματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων, όπου και οι τρεις (3) δήμοι έχουν αξιολογηθεί με «ελλιπή συμμόρφωση» όπως διαπιστώνει κανείς από το γράφημα 7.



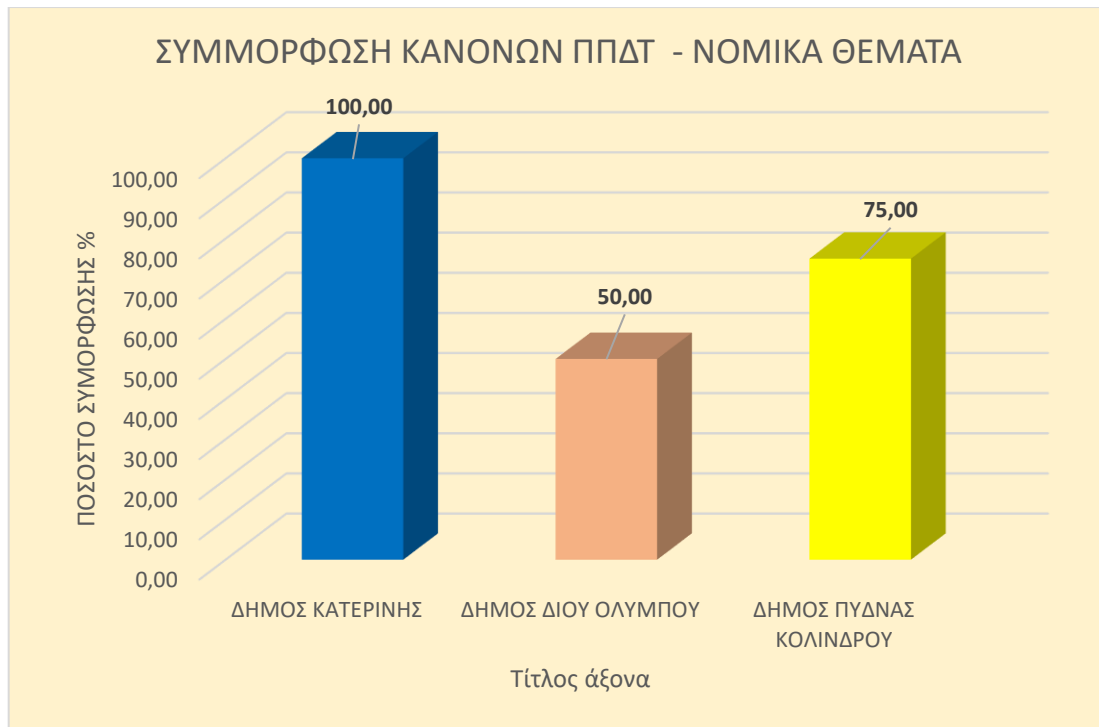
Γράφημα 8 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Στο γράφημα 8 παρατηρούμε ότι ο δήμος Δίου - Ολύμπου παρουσιάζει «μερική συμμόρφωση» ενώ για τους υπόλοιπους δύο δήμους η συμμόρφωση είναι ελλιπής.



Γράφημα 9 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - θέματα διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων

Στα θέματα που αφορούν τα δικαιώματα και εγγραφή των χρηστών, παρατηρείτε πλήρης συμμόρφωση του δήμου Κατερίνης με τους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου σε αντίθεση με τους λοιπούς δήμους οι οποίοι παρουσιάζουν ελλιπή συμμόρφωση (γράφημα 9).



Γράφημα 10 - Αποτελέσματα αξιολόγησης των Δήμων - νομικά θέματα

Ανομοιομορφία παρατηρούμε στην συμμόρφωση των διαδικτυακών τόπων των τριών (3) δήμων σε ότι αφορά τη συμμόρφωσή τους στην ομάδα κριτηρίων που σχετίζονται με τα νομικά θέματα (γράφημα 10).

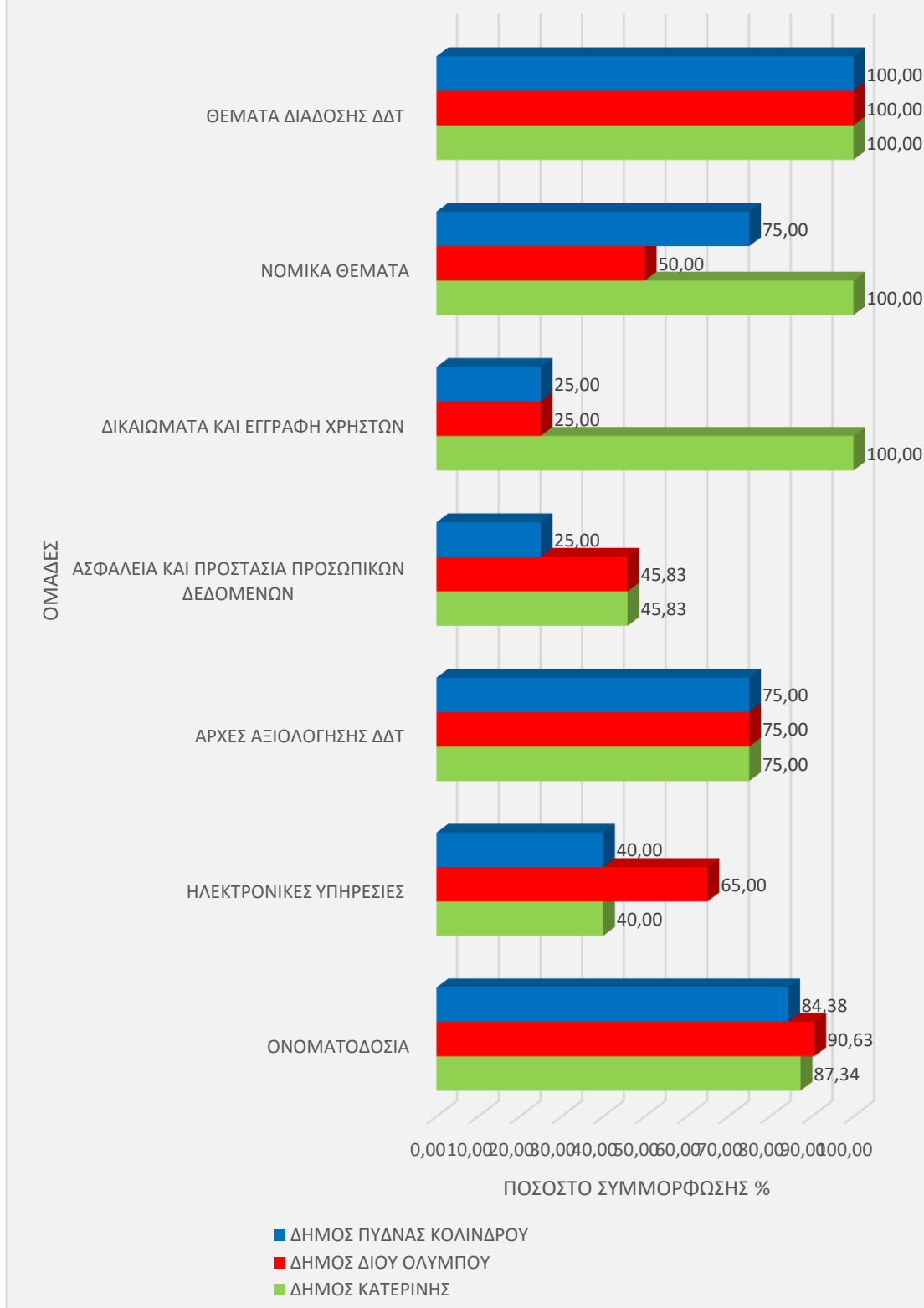
Στο γράφημα 11 που έπεται απεικονίζονται τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων των τριών δήμων της Π.Ε. Πιερίας συγκεντρωτικά ανά κατηγορία ώστε να είναι άμεσα συγκρίσιμα.

Παρατηρούμε ότι δεν διαπιστώνονται μεγάλες διαφοροποιήσεις του μητροπολιτικού δήμου της Π.Ε. Πιερίας (Δήμος Κατερίνης) σε σχέση με τους περιφερειακούς δήμους (Πίδνας - Κολινδρού και Δίου - Ολύμπου) στις ομάδες που αφορούν σε θέματα, διάδοσης δημόσιων διαδικτυακών τόπων, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, τις αρχές αξιολόγησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων και ονοματοδοσίας.

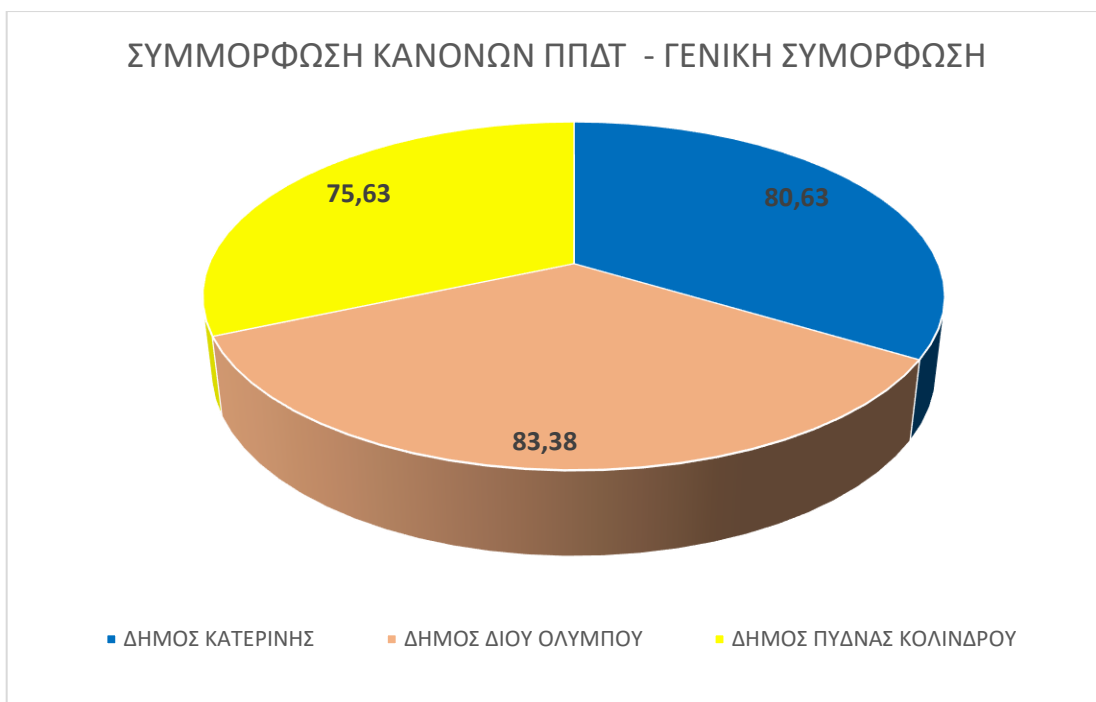
Μικρή διαφοροποίηση παρατηρείται μεταξύ των διαδικτυακών τόπων των δήμων στις ομάδες που αφορούν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και σε νομικά θέματα.

Στις ομάδες που αφορούν σε θέματα που έχουν συνάφεια με τα δικαιώματα και εγγραφή χρηστών υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση του μητροπολιτικού δήμου όπου υπάρχει πλήρης συμμόρφωση σε αντίθεση με τους περιφερειακούς δήμους.

ΣΥΜΟΡΦΩΣΗ ΚΑΝΟΝΩΝ ΠΠΔΤ - ΔΗΜΩΝ Π.Ε ΠΙΕΡΙΑΣ

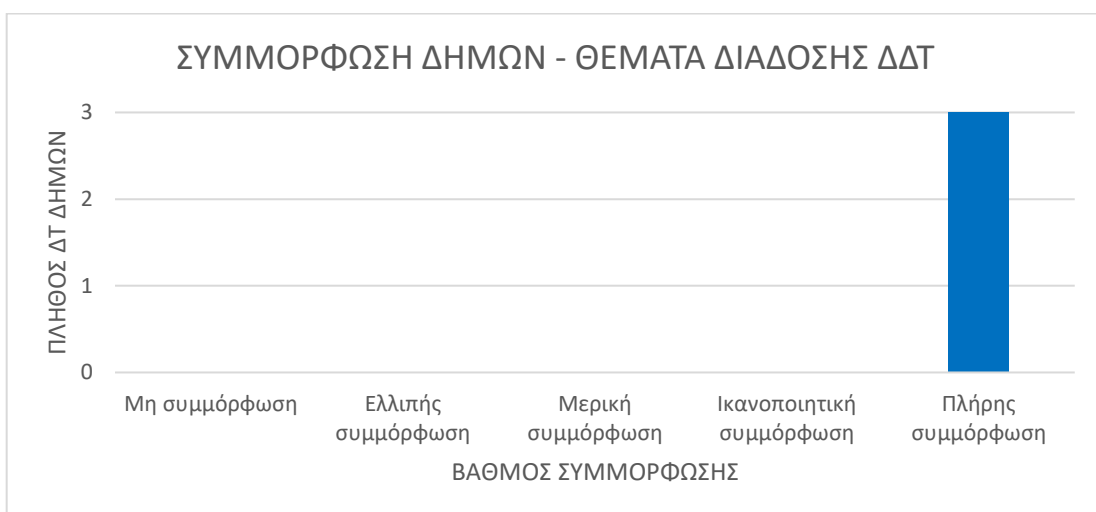


Γράφημα 11 - Συγκεντρωτικά Αποτελέσματα συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων της Π.Ε. Πιερίας



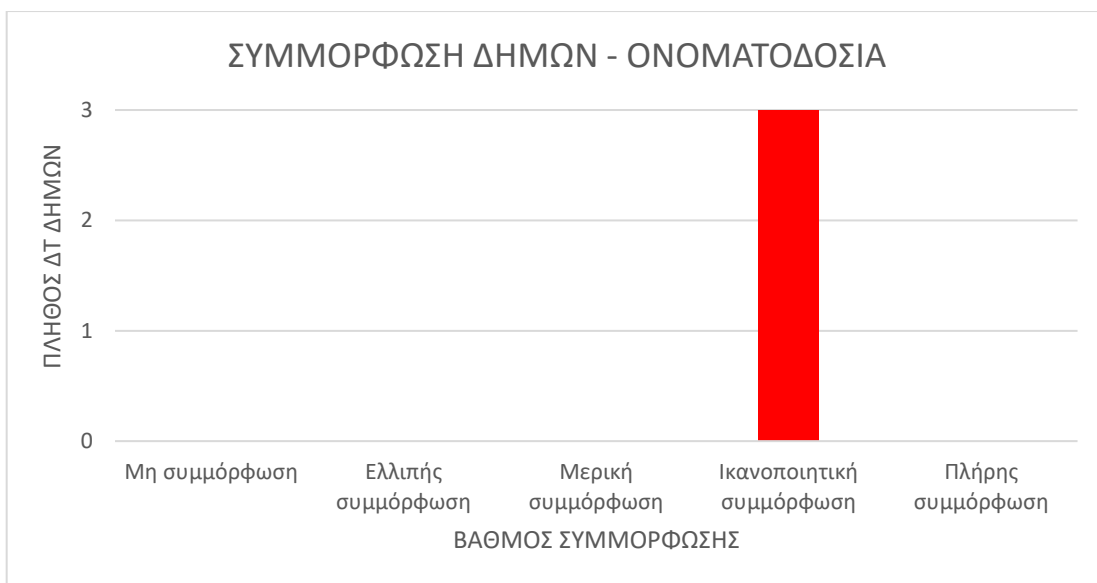
Γράφημα 12 - Αποτελέσματα γενικής συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων των Δήμων της Π.Ε. Περίας

Στο γράφημα 12 απεικονίζονται τα γενικά αποτελέσματα της αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων των τριών (3) δήμων της Περιφερειακής Ενότητας Περίας, από το οποίο διαπιστώνουμε πως προκύπτει «ικανοποιητική συμμόρφωση» τους με τους κανόνες που επιλέχθηκαν του πλαισίου πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων.



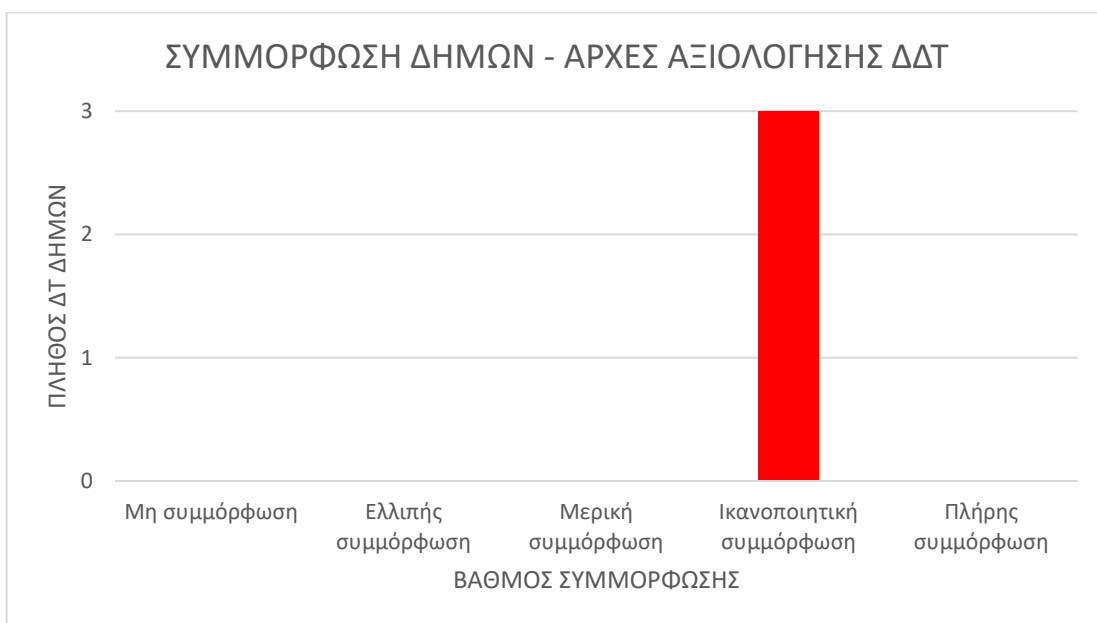
Γράφημα 13 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ονοματοδοσία

Παρατηρείται «πλήρης συμμόρφωση» και των τριών (3) ΔΤ των δήμων της Π.Ε. Περίας σε θέματα διάδοσης των διαδικτυακών τόπων (γράφημα 13).



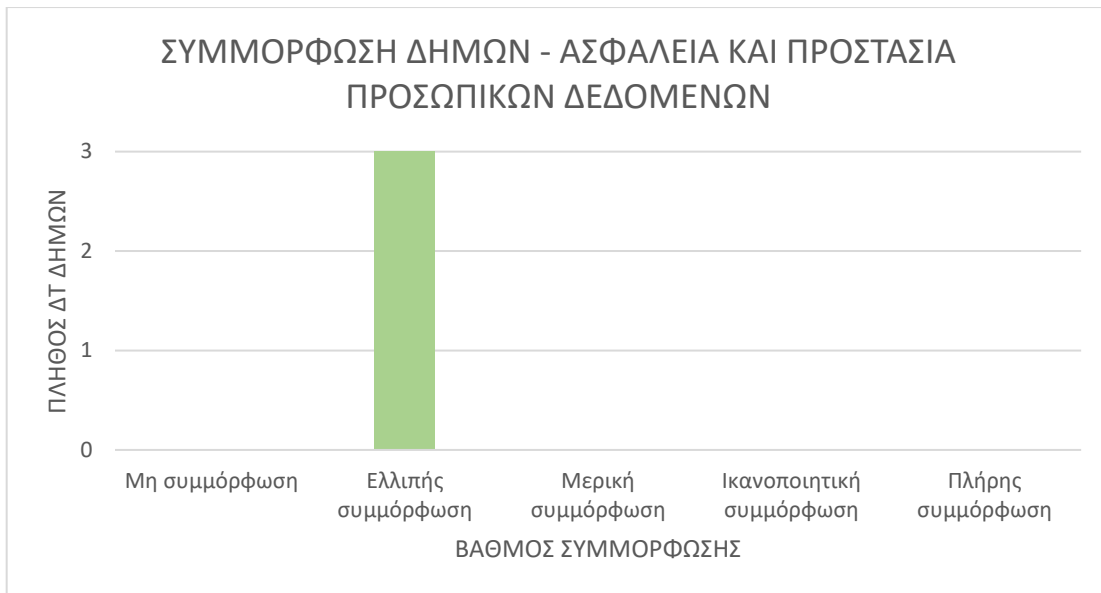
Γράφημα 14 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ονοματοδοσία

Ως ικανοποιητική αξιολογείται η συμμόρφωση και των τριών (3) ΔΤ των δήμων της Π.Ε. Πιερίας σε θέματα ονοματοδοσίας των διαδικτυακών τόπων (γράφημα 14).



Γράφημα 15 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Αρχές αξιολόγησης των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων

Ικανοποιητική αξιολογείται και η συμμόρφωση των τριών (3) ΔΤ των δήμων της Π.Ε. Πιερίας σε θέματα που αφορούν τις αρχές αξιολόγησης των δημόσιων διαδικτυακών τόπων (γράφημα 15).



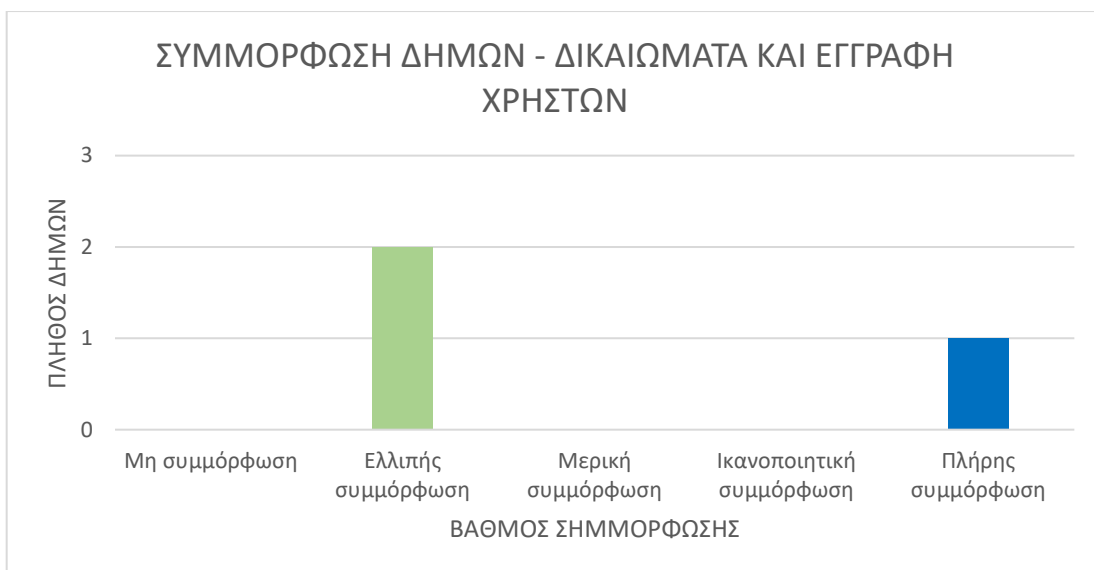
Γράφημα 16 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ασφάλεια και προστασία προσωπικών δεδομένων.

Στο σύνολο των ΔΤ των ΟΤΑ της Π.Ε. Πιερίας παρατηρείται ελλιπής συμμόρφωση σε θέματα που σχετίζονται με την ασφάλεια και την προστασία των προσωπικών δεδομένων (γράφημα 16).



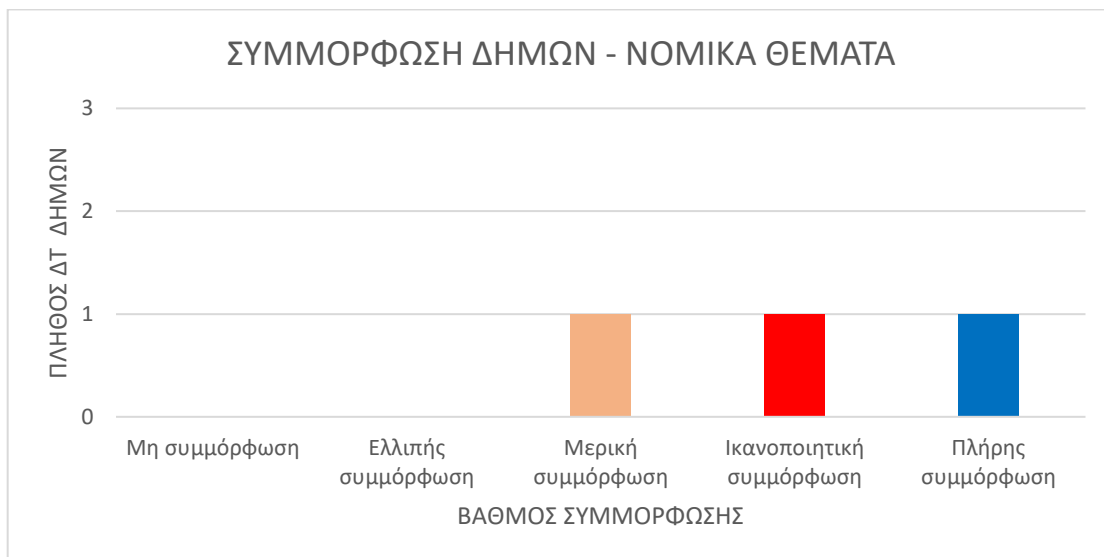
Γράφημα 17 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Από το γράφημα 17 προκύπτει ότι δύο εκ των τριών ΔΤ των δήμων της Π.Ε. Πιερίας παρουσιάζουν ελλιπή συμμόρφωση και μόλις ένας εκ των τριών παρουσιάζει μερική συμμόρφωση σε θέματα που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.



Γράφημα 18 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Δικαιώματα και εγγραφή χρηστών

Ελλιπής είναι η συμμόρφωση των δύο ΔΤ των δήμων της Π.Ε. Πιερίας όπως φαίνεται στο γράφημα 18 και πλήρης η συμμόρφωση του ενός, σε θέματα της ομάδας που αφορά τα δικαιώματα και την εγγραφή χρηστών.



Γράφημα 19 - Βαθμός συμμόρφωσης των ΔΤ των Δήμων - Νομικά θέματα

Στην ομάδα που αφορά τα νομικά θέματα παρατηρείται πλήρης συμμόρφωση ενός εκ των τριών (3) διαδικτυακών τόπων με τους επιλεγέντες κανόνες του πλαισίου, ικανοποιητική συμμόρφωση του δεύτερου και μερική συμμόρφωση του τρίτου (γράφημα 19).

Κεφάλαιο 5ο: Συζήτηση- Συμπεράσματα

5.1. Συμπερασματικές διαπιστώσεις και Συζήτηση

Σύμφωνα με τους Muthu @ Chelliah, Thurasamy, Alzahrani, Alfarradj & Alalwan (2016), οι Walker et al., (2002), αναφέρουν πως η πρόοδος της τεχνολογίας επέφερε επανάσταση στον τρόπο που οι επιχειρήσεις και οι υπηρεσίες διεξάγονται προς όφελος των πελατών και των οργανισμών γενικότερα. Η χρήση τεχνολογίας για να επιτρέψει ή να διευκολύνει την παροχή υπηρεσιών έχει τη δυνατότητα να ωφελήσει τους πελάτες και τους παρόχους υπηρεσιών. Η τεχνολογία μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τον οργανισμό για να επιτρέψει ταχύτερη ανταπόκριση σε ερωτήματα και προβλήματα πελατών, να επιφέρει μείωση του κόστους εργασίας, να αυξήσει την εσωτερική αποδοτικότητα και παραγωγικότητα και να αποκτήσει διακριτικά και διαφοροποιητικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα.

Μέσα από την ιστοσελίδα του ο κάθε δήμος έχει την δυνατότητα να προβάλει τις δράσεις του και να ενημερώνει τους επισκέπτες του παρέχοντάς τους κάθε δυνατή πληροφορία για θέματα που αφορούν κυρίως την τοπική κοινωνία. Μπορεί να επικεντρώνεται σε συγκεκριμένες δράσεις, υπηρεσίες, παρεχόμενα προϊόντα, εκδηλώσεις ακόμη και πρωτοβουλίες, με σκοπό να βελτιώσει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και την πληροφόρηση των επισκεπτών, διευκολύνοντάς τους με αυτόν τον τρόπο στην αντιμετώπιση των καθημερινών αναγκών τους ακόμη και των οικονομικών συναλλαγών τους με τις υπηρεσίες των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης. Επιπλέον μέσα από τους διαδικτυακούς τόπους των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης επιδιώκεται η ενεργή συμμετοχή των επισκεπτών και μέσω άτυπων δημοψηφισμάτων και ψηφοφοριών σε ζητήματα που αφορούν την τοπική κοινωνία.

Σε αυτή τη βάση, έγινε μία προσπάθεια αξιολόγησης, με την παρούσα, των διαδικτυακών τόπων των τριών οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας. Συγκεκριμένα μέσω της πολυκριτηριακής ανάλυσης, η οποία εφαρμόστηκε για την εξαγωγή των αποτελεσμάτων της αξιολόγησης των υπό έρευνα με την παρούσα διαδικτυακών τόπων, έγινε μία προσέγγιση των ποιοτικών χαρακτηριστικών τα οποία κατεγράφησαν και αναλύθηκαν. Επιπλέον εξετάστηκε η σύγκληση της εφαρμογής των κανόνων του πλαισίου πιστοποίησης των διαδικτυακών τόπων από τους διαδικτυακούς τόπους των δήμων του νομού Πιερίας και ο βαθμός συμμόρφωσής τους με αυτούς.

Από την παρούσα προέκυψε «ικανοποιητική συμμόρφωση» των υπό έρευνα διαδικτυακών τόπων προς τους επιλεγέντες κανόνες. Στις μέρες μας όμως, η εφαρμογή

των νέων τεχνολογιών παρέχει δυνατότητες οι οποίες δεν τυγχάνουν πλήρους εφαρμογής από τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης α' βαθμού.

Δεν υπήρξαν σημαντικές διαφοροποιήσεις μεταξύ των τριών δήμων σε ότι αφορά τη συμμόρφωσή τους με τους κανόνες οι οποίοι επιλέχθηκαν του πλαισίου πιστοποίησης των δημοσίων διαδικτυακών τόπων, στις ομάδες που αφορούν σε θέματα διάδοσης δημοσίων διαδικτυακών τόπων, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων, τις αρχές αξιολόγησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων και ονοματοδοσίας. Στις ομάδες που αφορούν στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και σε νομικά θέματα παρατηρείται μικρή διαφοροποίηση ενώ στις ομάδες που αφορούν σε θέματα που σχετίζονται με τα δικαιώματα και εγγραφή χρηστών υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση μεταξύ των διαδικτυακών τόπων των δήμων που αποτέλεσαν αντικείμενο της παρούσας.

5.2. Προτάσεις για βελτίωση και περαιτέρω έρευνες

Προσπαθώντας κανείς να παρακολουθήσει τον τρόπο με τον οποίο εξελίσσονται οι διαδικτυακοί τόποι των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης α' βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας, θα μπορούσε μελλοντικά να εφαρμόσει την ίδια μέθοδο αξιολόγησης χρησιμοποιώντας μάλιστα τους ίδιους κανόνες του πλαισίου αξιολόγησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων και με τα ίδια βάρη που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα για την βαθμολόγησή τους, ώστε να εξάγει άμεσα συμπεράσματα για τον βαθμό συμμόρφωσης και να γίνει άμεση σύγκριση των αποτελεσμάτων με αυτά της παρούσας έρευνας. Χρήσιμο θα ήταν να το γνωρίζουμε αυτό προκειμένου να καταλάβουμε αν η πάροδος του χρόνου επιφέρει αύξηση των ποσοστών συμμόρφωσης ή όχι.

Επίσης μελλοντική έρευνα η οποία θα μπορούσε να έχει ως ερευνητικό εργαλείο δομημένο ερωτηματολόγιο το οποίο θα απευθύνεται σε χρήστες (πολίτες) αλλά και σε χειριστές (υπαλλήλους) των διαδικτυακών τόπων θα μπορούσε να εξάγει συμπεράσματα για τον βαθμό συμμόρφωσης των διαδικτυακών τόπων των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης α' βαθμού της Περιφερειακής Ενότητας Πιερίας και αν αυτός σχετίζεται με την εμπειρία των χρηστών του διαδικτυακού τόπου και από τις απαιτήσεις των πολιτών που συναλλάσσονται με τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων οι οποίες αυξάνονται.

Μία έρευνα η οποία θα μπορούσε να λάβει χώρα μέσω προσωπικών συνεντεύξεων με στελέχη που απαρτίζουν τις οργανικές εκείνες μονάδες των ΟΤΑ α' βαθμού οι οποίοι έχουν την ευθύνη του σχεδιασμού, της ανάπτυξης και της υποστήριξης των διαδικτυακών

τόπων θα βοηθούσε ώστε να εξάγουμε συμπεράσματα για το πώς οι ίδιοι οι χειριστές των δήμων του νομού Πιερίας αντιλαμβάνονται τον ρόλο τους, γνωρίζουν τις υποχρεώσεις τους και συμβάλουν στην αύξηση του βαθμού συμμόρφωσης του διαδικτυακού τόπου του οποίου έχουν την ευθύνη λειτουργίας και εναρμόνισης με τους κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης δημόσιων διαδικτυακών τόπων, με τις ενέργειές τους.

Προκειμένου να επιτευχθεί η βελτίωση των ποσοστών συμμόρφωσης ή ακόμη και η πλήρης συμμόρφωση των διαδικτυακών τόπων των ΟΤΑ με τους κανόνες του πλαισίου πιστοποίησης δημοσίων διαδικτυακών τόπων, θα πρέπει να τεθούν στόχοι από τα ανώτερα στελέχη των υπό έρευνα οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης που έχουν αποφαντικό χαρακτήρα. Οι ίδιοι οι στόχοι κατά την επεξεργασία τους θα βοηθήσουν στον εντοπισμό των εναλλακτικών λύσεων, οι οποίες θα πρέπει απαραίτητα να είναι εφαρμόσιμες και να μην έχουν ουτοπικό χαρακτήρα, ώστε να επέλθει το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα.

Βιβλιογραφικές αναφορές

Ελληνόγλωσση Βιβλιογραφία

- [1] Κοινωνία της πληροφορίας Α.Ε. (2008). «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας», Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων, PLANET - ΕΠΙΣΕΥ - ΑΤΣ. <http://www.ermis.gov.gr/portal/pls/portal/docs/211041.PDF> (πρόσβαση 07-02-2023).
- [2] Ντίκογλου, Σ. (2022). Ανάπτυξη ενός μεθοδολογικού πλαισίου αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Πιλοτική εφαρμογή στην Περιφερειακή Ενότητα Σερρών. (Διπλωματική εργασία).
- [3] Σπινέλης, Δ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2018). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα. https://portnet.gr/attachments/article/13657/parartimata_e-government_diaNEOsis.pdf (πρόσβαση 25-08-2022).
- [4] Σπινέλλης, Δ., Μικαλόπουλος, Μ., Βασιλάκης, Ν., Πουλούδη, Ν. & Τσούμα, Ν. (2021). Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα στη μετα-κορωνοϊό εποχή. https://www.dianeosis.org/wp-content/uploads/2021/09/e-gov_policy-paper.pdf (πρόσβαση 30-08-2022).

Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία

- [1] Alshibly, H. & Chiong, R. (2014). Customer empowerment: Does it influence electronic government success? A citizen-centric perspective.
- [2] Costopoulou, C., Ntaliani, M., & Ntalianis, F., (n.d). Evolution of e-participation in Greek local government. <https://content.iospress.com/download/information-polity/ip190174?id=information-polity%2Fip190174> (πρόσβαση 27-08-2022).
- [3] Delitheou, V., Maraki, M. & Trasanidis, C. (2019). The E-Government in Local Governance and Its Contribution to the Regional Development: A Comparative Study. *International Relations and Diplomacy*, September, Vol. 7, No. 09, 394-406. <http://davidpublisher.com/Public/uploads/Contribute/5d8d83f0b626d.pdf> (πρόσβαση 22-08-2022).
- [4] Elsheikh, Y., Alqasrawi, Y. & Azzeh, M. (2020). On obtaining a stable vote ranking methodology for implementing e-government strategies.
- [5] Evans, D. & Yen, D. C. (2006). E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development.
- [6] Gasco-Hernandez, M., Nasi, G. & Hiedemann, A. M. (2022). The role of organizational capacity to foster digital transformation in local governments: The case of three European smart cities.
- [7] Gounopoulos, E., Kazanidis, I. & Kontogiannis, S. (2020). The Impact of the Digital Divide on the Adoption of e-Government in Greece. https://www.researchgate.net/publication/338566697_The_Impact_of_the_Digital_Divide_on_the_Adoption_of_e-Government_in_Greece (πρόσβαση 15-09-2022).

- [8] Křemen, P. & Nečaský, M. (2018). Improving discoverability of open government data with rich metadata descriptions using semantic government vocabulary, pp. 1-20, Journal of Web Semantics.
- [9] Muthu @ Chelliah, P. P., Thurasamy, R., Alzahrani, A. I., Alfarraj, O. & Alalwan, N. (2015). E-Government service delivery by a local government agency: The case of E-Licensing.
- [10] Sá, F., Rocha, Á. & Cota, M. P. (2014). From the quality of traditional services to the quality of local e-Government online services: A literature review.
- [11] Sandoval-Almazan, R. & Ramon Gil-Garcia, J. (2012). Are government internet portals evolving towards more interaction, participation, and collaboration? Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities.
- [12] Saylam, A. & Yıldız, M. (2019). Conceptualizing citizen-to-citizen (C2C) interactions within the E-government domain.
- [13] Simonofski, A., Zuiderwijk, A. & Hammedi, W. (2022). Tailoring open government data portals for lay citizens: A gamification theory approach, International Journal of Information Management, Article 102511.
- [14] Šlibar, B. & Mu, E. (2022). OGD metadata country portal publishing guidelines compliance: A multi-case study search for completeness and consistency, Government Information Quarterly, Article 101756.
- [15] Spinellis, D., Pouloudi, A., Xirogiannis, G. & Makantasi, E. (2022). Intelligent modeling of e-Government initiatives in Greece. <https://www.lse.ac.uk/Hellenic-Observatory/Assets/Documents/Publications/GreeSE-Papers/GreeSE-168.pdf> (πρόσβαση 20-01-23).
- [16] Tejedo-Romero, F., Araujo, J. F. F. E., Tejada, Á. & Ramírez, Y. (2021). E-government mechanisms to enhance the participation of citizens and society: Exploratory analysis through the dimension of municipalities.
- [17] Department of Economic and Social Affairs. (UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2022). The Future of Digital Government. <https://desapublications.un.org/sites/default/files/publications/2022-09/Web%20version%20E-Government%202022.pdf> (πρόσβαση 14-01-2023).

Νομολογία

- [18] Ν. 1850/1989 (ΦΕΚ 114 Α΄ /10-05-1989). Κύρωση του Ευρωπαϊκού Χάρτη της Τοπικής Αυτονομίας.
- [19] Ν. 3852/2010 (ΦΕΚ 87 Α/7-6-2010). Νέα Αρχιτεκτονική της Αυτοδιοίκησης και της Αποκεντρωμένης Διοίκησης - Πρόγραμμα Καλλικράτης.
- [20] Ν. 4555/2018 (ΦΕΚ 133 Α/19-7-2018). Μεταρρύθμιση του θεσμικού πλαισίου της Τοπικής Αυτοδιοίκησης - Εμβάθυνση της Δημοκρατίας - Ενίσχυση της Συμμετοχής - Βελτίωση της οικονομικής και αναπτυξιακής λειτουργίας των Ο.Τ.Α. [Πρόγραμμα «ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ Ι»] -Ρυθμίσεις για τον εκσυγχρονισμό του πλαισίου οργάνωσης και λειτουργίας των ΦΟΔΣΑ - Ρυθμίσεις για την αποτελεσματικότερη, ταχύτερη και ενιαία άσκηση των αρμοδιοτήτων σχετικά με την απονομή ιθαγένειας και την πολιτογράφηση - Λοιπές διατάξεις αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών και άλλες διατάξεις.
- [21] Σύνταγμα της Ελλάδας (ΦΕΚ 211 Α΄ /24-12-2019).

- [22] Αριθμ. ΥΑΠ/Φ.40.4/1/989/10-04-2012 Απόφαση Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΦΕΚ 1301 Β΄/12-04-2012). Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- [23] Η εγκύκλιος 59 με αριθμ. Πρωτ. 74896/30-12-2010 (με ΑΔΑ: 4ΙΙΚΚ-Χ5) του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ηλεκτρονικές Πηγές

- [24] Δείκτης Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας (DESI), 2018. Έκθεση χώρας για την Ελλάδα.
https://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/el-desi_2018-country-profile-lang_4AA59C97-CC3B-7C25-9CE4F07248577AD8_52343.pdf (πρόσβαση 22-01-2023).
- [25] Βίβλος ψηφιακού μετασχηματισμού. (2021).
<http://www.opengov.gr/digitalandbrief/wp-content/uploads/downloads/2020/12/digitalstrategy.pdf> (πρόσβαση 20-01-2023).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α

ΕΠΙΛΕΓΕΝΤΕΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΚΑΙ ΠΡΟΤΥΠΑ ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗΣ ΤΩΝ ΔΔΤ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ
ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ
[ΚΥ.7] Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (Α-Z, α-z, 0-9), π.χ. www.name.gr.
[ΚΥ.10] Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο σχέδιο ‘Καποδίστριας’. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα Α του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.
[ΚΥ.11] Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως ‘νέο’, ‘παλαιό’, ‘μικρό’, ‘μεγάλο’, ‘άγιος’ σε οποιοδήποτε γένος, το συνθετικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρείται στο όνομα χώρου που αιτείται ο φορέας. Το συνθετικό ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαχωρίζεται από το υπόλοιπο όνομα με κάποιον ειδικό χαρακτήρα (π.χ. ‘-’, ‘_’).
[ΚΜ.2] Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων: ‘reg’ (ή ‘περ’ για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες · ‘pref’ (ή ‘νομ’ για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις · ‘city’ (ή ‘δήμος’ για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α’ Βαθμού
[ΚΥ.13] Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr).

[ΚΥ.14] Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.
[ΚΥ.16] Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο.
[ΚΠ.10] Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif».
[ΚΥ.17] Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.
[ΚΥ.19] Τα εικονίδια ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας (floating text) είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης, στην περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ή επιλέγεται να μην εμφανιστεί μία εικόνα από το φυλλομετρητή. Η χρήση της λεκτικής περιγραφής μιας εικόνας από -αυτόματα- συστήματα αφήγησης του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε χρήστες με προβλήματα όρασης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις σχετικές Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού.
[ΚΥ.21] Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται.
[ΚΥ.22] Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ <ul style="list-style-type: none"> • είναι απλό και κατανοητό • έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη • χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας • μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη • αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις • απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό
[ΚΥ.24] Η οριζόντια κύλιση στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.

[ΚΥ.29] Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:

- το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα
- ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα
- ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα

Εναλλακτικά με το τελευταίο σημείο, τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα μπορεί να εμφανίζονται σε σχετική σελίδα «Επικοινωνία», η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του ΔΔΤ.

[ΚΥ.31] Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.

[ΚΥ.32] Κάθε Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει:

- το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα
- οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα
- σύντομη παρουσίαση του φορέα
- πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκηση του φορέα
- νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του
- πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους
- νέα - ανακοινώσεις

[ΚΥ.36] Οι συγγραφείς ('ιδιοκτήτες') περιεχομένου του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι:

- το περιεχόμενο είναι ορθό, επίκαιρο και εξυπηρετεί τους στόχους για τους οποίους αναπτύχθηκε
- το περιεχόμενο είναι προσαρμοσμένο στο ύψος που καθορίζεται για τον ιστοχώρο
- τα σημεία επαφής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο) που περιλαμβάνονται σε αυτό ισχύουν
- το περιεχόμενο αρχειοθετείται στα σημεία που ορίζονται από τις διαδικασίες

<ul style="list-style-type: none"> • το περιεχόμενο ανταποκρίνεται σε όλα τα εκδοτικά πρότυπα που έχει καθορίσει ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών
[ΚΥ.44] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του.
[ΚΥ.45] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.
[ΚΥ.47] Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δεύτερη γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.
[ΚΥ.48] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.
[ΚΥ.53] Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «υπό κατασκευή». Σε περίπτωση που μία σελίδα είναι «υπό κατασκευή» (under construction), το γεγονός αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται εξαρχής και ο σχετικός σύνδεσμος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανενεργός.
[ΚΥ.56] Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα.
[ΚΠ.29] Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας.
[ΚΥ.58] Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5).
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

[ΚΥ.61] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων τουλάχιστον 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία:

- ονομασία της υπηρεσίας
- διαδικασία εξυπηρέτησης
- εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης
- δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος
- έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης
- εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης
- κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται)

[ΚΥ.62] Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.

[ΚΥ.80] Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.

ΑΡΧΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ

[ΚΠ.42] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

[ΚΥ.86] Για θέματα εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολιτικές ασφάλειας που ακολουθούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.

[ΚΥ.88] Η πρόσβαση ενός πολίτη, επιχείρησης, φορέα κλπ. στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης.
[ΚΠ.47] Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΩΝ
[ΚΥ.106] Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ
[ΚΥ.108] Σε περίπτωση που η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα περιλαμβάνει τη χρήση προσωπικών δεδομένων του αιτούντος, ο ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει τις πολιτικές που εφαρμόζει ο φορέας για τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων. Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και τις κατευθύνσεις της Αρχής Προστασίας Δεομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.
ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΔΔΤ
[ΚΥ.111] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β

ΕΠΙΛΕΓΕΝΤΕΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ ΜΕ ΒΑΘΜΟ ΒΑΡΥΤΗΤΑΣ

ΚΡΙΤΗΡΙΑ	ΒΑΘΜΟΣ ΒΑΡΥΤΗΤΑ
ΟΝΟΜΑΤΟΔΟΣΙΑ	
[ΚΥ.7] Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαθέτουν τουλάχιστον ένα όνομα χώρου με αλφαριθμητικούς χαρακτήρες του λατινικού αλφαβήτου (Α-Z, α-z, 0-9), π.χ. www.name.gr.	2
[ΚΥ.10] Οι Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αιτούνται ονόματα χώρου, τα οποία είναι σύμφωνα με την επίσημη ονομασία τους που περιλαμβάνεται στο σχέδιο 'Καποδίστριας'. Τα ονόματα χώρου των ΟΤΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ονομαστική πτώση στην πεζή άτονη μορφή τους (για ονόματα στην ελληνική γλώσσα) και στην αντίστοιχη μορφή με λατινικούς χαρακτήρες, σύμφωνα με τους κανόνες αντιστοίχισης που ορίζονται στο Παράρτημα Λ του Κανονισμού της ΕΕΤΤ.	3
[ΚΥ.11] Εάν η επίσημη ονομασία ενός φορέα της Δημόσιας Διοίκησης, ιδιαίτερα στην περίπτωση των ΟΤΑ, περιλαμβάνει κάποιο συνθετικό όπως 'νέο', 'παλαιό', 'μικρό', 'μεγάλο', 'άγιος' σε οποιοδήποτε γένος, το συνθετικό αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διατηρείται στο όνομα χώρου που αιτείται ο φορέας. Το συνθετικό ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διαχωρίζεται από το υπόλοιπο όνομα με κάποιον ειδικό χαρακτήρα (π.χ. '-', '_').	2
[ΚΜ.2] Για τα ονόματα χώρου άλλων κατηγοριών φορέων, εκτός Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών, ΜΕΛΕΤΑΤΑΙ η χρήση των παρακάτω συνθετικών που φανερώνουν τη φύση των φορέων: 'reg' (ή 'περ' για το ελληνικό όνομα) για τις Περιφέρειες 'pref' (ή 'νομ' για το ελληνικό όνομα) για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις 'city' (ή 'δήμος' για το ελληνικό όνομα) για τους ΟΤΑ Α' Βαθμού	2
[ΚΥ.13] Τα ονόματα χώρου των δημόσιων διαδικτυακών τόπων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι από 3 έως 60 χαρακτήρες (χωρίς να συμπεριλαμβάνεται η κατάληξη.gr).	3
[ΚΥ.14] Τα χρώματα και οι χρωματικοί συνδυασμοί που χρησιμοποιούνται για την παρουσίαση του περιεχομένου και το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.	4
[ΚΥ.16] Το περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ απεικονίζεται με σκούρο χρώμα γραμμάτων ενώ το υπόβαθρο (φόντο) των ιστοσελίδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανοιχτόχρωμο.	3

[ΚΠ.10] Για την παρουσίαση του περιεχομένου ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ η χρήση ευρέως διαδομένων γραμματοσειρών της οικογένειας «sans serif».	1
[ΚΥ.17] Τα εικονίδια που χρησιμοποιούνται σε ένα ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ίδια και να συμπεριφέρονται ενιαία σε όλες τις σελίδες του ΔΔΤ.	2
[ΚΥ.19] Τα εικονίδια ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ συνοδεύονται από λεκτική περιγραφή, η οποία θα χρησιμοποιείται είτε ως επιπρόσθετος τρόπος περιγραφής της εικόνας (floating text) είτε ως εναλλακτικός τρόπος παρουσίασης, στην περίπτωση που δεν είναι εφικτό να ή επιλέγεται να μην εμφανιστεί μία εικόνα από το φυλλομετρητή. Η χρήση της λεκτικής περιγραφής μιας εικόνας από -αυτόματα- συστήματα αφήγησης του περιεχομένου ενός ΔΔΤ σε χρήστες με προβλήματα όρασης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ακολουθεί τις σχετικές Οδηγίες για την Προσβασιμότητα του Περιεχομένου του Ιστού.	2
[ΚΥ.21] Η ονομασία των συνδέσμων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι αντιπροσωπευτική του περιεχομένου στο οποίο οδηγεί ο σύνδεσμος. Γενικές ονομασίες όπως «Κάντε click εδώ» ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγονται.	2,5
[ΚΥ.22] Το περιεχόμενο κάθε ιστοσελίδας ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ <ul style="list-style-type: none"> • είναι απλό και κατανοητό • έχει ως στόχο την εξυπηρέτηση των αναγκών του επισκέπτη • χρησιμοποιεί απλές εκφράσεις της ελληνικής γλώσσας • μην περιλαμβάνει ορθογραφικά, γραμματικά ή συντακτικά λάθη • αποτελείται από μικρές σε μέγεθος προτάσεις • απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο αναγνωστικό κοινό 	6
[ΚΥ.24] Η οριζόντια κύλιση στο περιεχόμενο ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αποφεύγεται.	3
[ΚΥ.29] Η αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> • το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα • ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος στο ΔΔΤ του φορέα • ταχυδρομική διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων και τηλεομοιοτυπίας, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του φορέα Εναλλακτικά με το τελευταίο σημείο, τα στοιχεία επικοινωνίας του φορέα μπορεί να εμφανίζονται σε σχετική σελίδα «Επικοινωνία», η οποία ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι προσβάσιμη από εμφανές σημείο της αρχικής σελίδας του ΔΔΤ.	5
[ΚΥ.31] Ο επισκέπτης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ έχει τη δυνατότητα μετάβασης στην αρχική σελίδα ενός ΔΔΤ από οποιαδήποτε ιστοσελίδα του ΔΔΤ.	4
[ΚΥ.32] Κάθε Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει: <ul style="list-style-type: none"> • το λογότυπο και την πλήρη επίσημη επωνυμία του φορέα • οργανόγραμμα των υπηρεσιών του φορέα • σύντομη παρουσίαση του φορέα 	5

<ul style="list-style-type: none"> • πληροφορίες για την ηγεσία/ διοίκηση του φορέα • νομοθεσία που διέπει τη λειτουργία του φορέα και την άσκηση των αρμοδιοτήτων του • πληροφορίες για τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και τον τρόπο παροχής τους • νέα - ανακοινώσεις 	
<p>[ΚΥ.36] Οι συγγραφείς ('ιδιοκτήτες') περιεχομένου του φορέα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ διασφαλίζουν ότι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • το περιεχόμενο είναι ορθό, επίκαιρο και εξυπηρετεί τους στόχους για τους οποίους αναπτύχθηκε • το περιεχόμενο είναι προσαρμοσμένο στο ύψος που καθορίζεται για τον ιστοχώρο • τα σημεία επαφής (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τηλέφωνο) που περιλαμβάνονται σε αυτό ισχύουν • το περιεχόμενο αρχειοθετείται στα σημεία που ορίζονται από τις διαδικασίες • το περιεχόμενο ανταποκρίνεται σε όλα τα εκδοτικά πρότυπα που έχει καθορίσει ο Υπεύθυνος Περιεχομένου και Υπηρεσιών 	4
<p>[ΚΥ.44] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ελέγχεται για ορθογραφικά και συντακτικά λάθη, ανακρίβειες και ασάφειες πριν τη δημοσίευσή του.</p>	3
<p>[ΚΥ.45] Το περιεχόμενο που παρουσιάζεται στο ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αντικατοπτρίζει την ισχύουσα κατάσταση του θέματος στο οποίο αναφέρεται.</p>	4
<p>[ΚΥ.47] Όλο το περιεχόμενο του Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι στην ελληνική γλώσσα. Αν απαιτείται να προστεθεί και ένα τμήμα του περιεχομένου σε κάποια δεύτερη γλώσσα αυτή θα ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι η αγγλική.</p>	4
<p>[ΚΥ.48] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ενσωματώνουν στους ΔΔΤ τους μηχανή αναζήτησης στο περιεχόμενο των ΔΔΤ.</p>	2
<p>[ΚΥ.53] Καμία ιστοσελίδα ενός δημόσιου διαδικτυακού τόπου ΔΕΝ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει μηνύματα του τύπου «υπό κατασκευή». Σε περίπτωση που μία σελίδα είναι «υπό κατασκευή» (under construction), το γεγονός αυτό ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται εξαρχής και ο σχετικός σύνδεσμος ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι ανενεργός.</p>	2
<p>[ΚΥ.56] Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ περιλαμβάνει διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και ηλεκτρονικές φόρμες, μέσω των οποίων οι επισκέπτες του τόπου θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνήσουν με το φορέα υποβάλλοντας ερωτήσεις για διάφορα θέματα του φορέα.</p>	2,5
<p>[ΚΠ.29] Ο ΔΔΤ ενός φορέα της δημόσιας διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ περιλαμβάνει πληροφορίες για τη διαδικασία και τους τρόπους υποβολής παραπόνων σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας.</p>	2
<p>[ΚΥ.58] Το περιεχόμενο κάθε Δημόσιου Διαδικτυακού Τόπου ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναπτύσσεται με τέτοιο τρόπο ώστε να μην απαιτείται η χρήση συγκεκριμένου φυλλομετρητή Ιστού για την πρόσβαση σε αυτό. Κάθε ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ είναι</p>	3

προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5).	
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	
[ΚΥ.61] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων τουλάχιστον 1 και 2, μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, για το σύνολο των συναλλαγών τους με πολίτες και επιχειρήσεις. Για κάθε υπηρεσία αυτών των επιπέδων ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ παρέχονται τα εξής στοιχεία: <ul style="list-style-type: none"> • ονομασία της υπηρεσίας • διαδικασία εξυπηρέτησης • εναλλακτικοί τρόποι εξυπηρέτησης • δικαιολογητικά που πρέπει να καταθέσει ο ενδιαφερόμενος • έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης και οδηγίες συμπλήρωσης • εκτιμώμενος χρόνος εξυπηρέτησης • κόστος συναλλαγής (εάν υφίσταται) 	5
[ΚΥ.62] Τα έντυπα σχετικά με τη διαδικασία εξυπηρέτησης που δημοσιεύονται στους ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μπορούν να αποθηκεύονται τοπικά (download), να συμπληρώνονται με λογισμικό επεξεργασίας κειμένου και να εκτυπώνονται.	3
[ΚΥ.80] Εάν ένας φορέας της δημόσιας διοίκησης παρουσιάζει στο διαδικτυακό του τόπο περιεχόμενο που συγκεντρώνει ή αντλεί από άλλους διαδικτυακούς τόπους ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει σαφώς την πηγή παροχής του περιεχομένου. Ειδικά στην περίπτωση της συγκέντρωσης και παρουσίασης περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους, εκτός από την πηγή, ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρεται και η ημερομηνία και ώρα συγκέντρωσης (άντλησης) του περιεχομένου από την πηγή του.	2
ΑΡΧΕΣ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΔΔΤ	
[ΚΠ.42] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ δίνουν στους χρήστες του διαδικτυακού τους τόπου τη δυνατότητα να αξιολογούν την ποιότητα των παρεχόμενων επιχειρησιακών πληροφοριών.	2
ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	
[ΚΥ.86] Για θέματα εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης χρηστών σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολιτικές ασφάλειας που ακολουθούν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιούν τις απαιτήσεις του Πλαισίου Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης.	3
[ΚΥ.88] Η πρόσβαση ενός πολίτη, επιχείρησης, φορέα κλπ. στο περιεχόμενο και τις υπηρεσίες ενός ΔΔΤ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ επιτρέπεται μόνο στο τμήμα εκείνο της πληροφορίας ή των υπηρεσιών στο οποίο έχει δικαίωμα πρόσβασης.	2
[ΚΠ.47] Για την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία και υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2 ενός ΔΔΤ ΠΡΟΤΕΙΝΕΤΑΙ ΝΑ μην απαιτείται η ταυτοποίηση των χρηστών, εκτός εάν συντρέχουν ειδικοί λόγοι.	1
ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΚΑΙ ΕΓΓΡΑΦΗ ΧΡΗΣΤΩΝ	

[ΚΥ.106] Οι φορείς ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ καθορίσουν και να δημοσιεύσουν στους ΔΔΤ τη διαδικασία εγγραφής των χρηστών στις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.	1
ΝΟΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ	
[ΚΥ.108] Σε περίπτωση που η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω του διαδικτυακού τόπου ενός φορέα περιλαμβάνει τη χρήση προσωπικών δεδομένων του αιτούντος, ο ΔΔΤ ΘΑ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ αναφέρει τις πολιτικές που εφαρμόζει ο φορέας για τη συλλογή, χρήση, αποθήκευση και προστασία προσωπικών δεδομένων. Ο φορέας ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ικανοποιεί τις απαιτήσεις του Ν. 2472/1997, όπως ισχύει, και τις κατευθύνσεις της Αρχής Προστασίας Δεομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.	3
ΘΕΜΑΤΑ ΔΙΑΔΟΣΗΣ ΔΔΤ	
[ΚΥ.111] Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ μεριμνούν για την εγγραφή του Διαδικτυακού Τόπου σε μηχανές αναζήτησης και καταλόγους διαδικτυακών τόπων.	2
Σύνολο:	100