



Ερευνητική Ομάδα για την Τεχνολογική, Οικονομική και Στρατηγική
Ανάλυση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (INFOSTRAG)

Εργαστήριο Βιομηχανικής και Ενεργειακής Οικονομίας (ΕΒΕΟ)

<http://infostrag.gr/>

Οι προκλήσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και η θέση της Ελλάδας

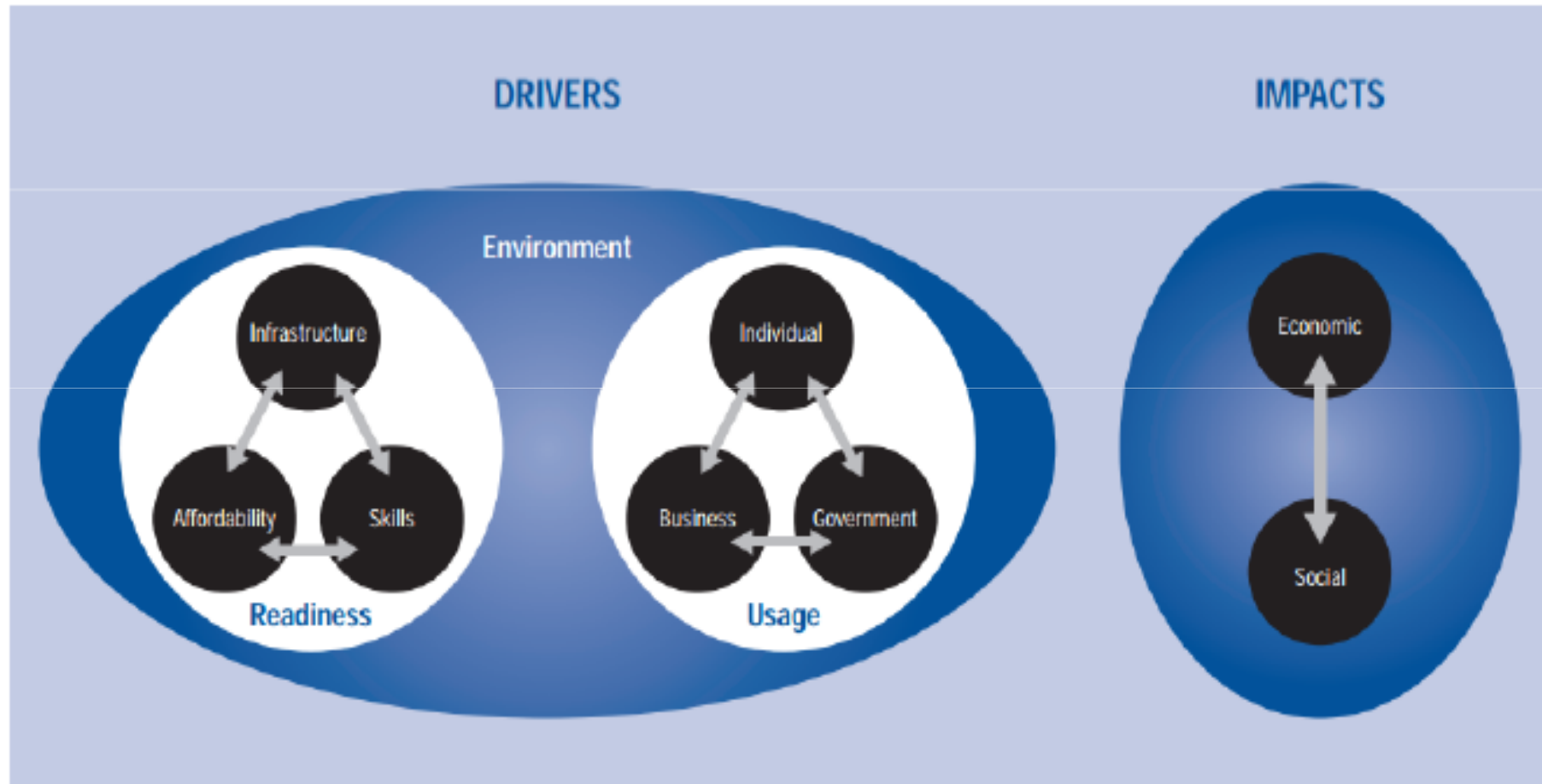
Σεμινάρια Ερμούπολης 2013

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Υπ. Διδάκτωρ ΕΜΠ

Δείκτης Δικτυακής Ετοιμότητας [(Network Readiness Index (WEF))]

- Ο δείκτης δικτυακής ετοιμότητας του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ αναφέρεται στη διάδοση και στην **ικανότητα χρήσης** των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Συγκεκριμένα εξετάζεται κατά πόσο αξιοποιούνται από τους **πολίτες**, τις **επιχειρήσεις** και την **κυβέρνηση** προς όφελος της **ανάπτυξης και της ανταγωνιστικότητας** μιας χώρας.
- Η ανάλυση των στοιχείων δίνει μια γενική βαθμολογία αλλά και επιμέρους βαθμολογίες σε 4 ξεχωριστούς τομείς: **Ευρύτερο Περιβάλλον** (πολιτικό και θεσμικό περιβάλλον, επιχειρηματικό και καινοτομικό περιβάλλον), **Ετοιμότητα** (υποδομές και ψηφιακό περιεχόμενο, οικονομική αντοχή για τη χρήση/affordability, δεξιότητες), **Χρήση** (από τους ιδιώτες, τις επιχειρήσεις και την κυβέρνηση) και **Επιπτώσεις** (οικονομικές και κοινωνικές).

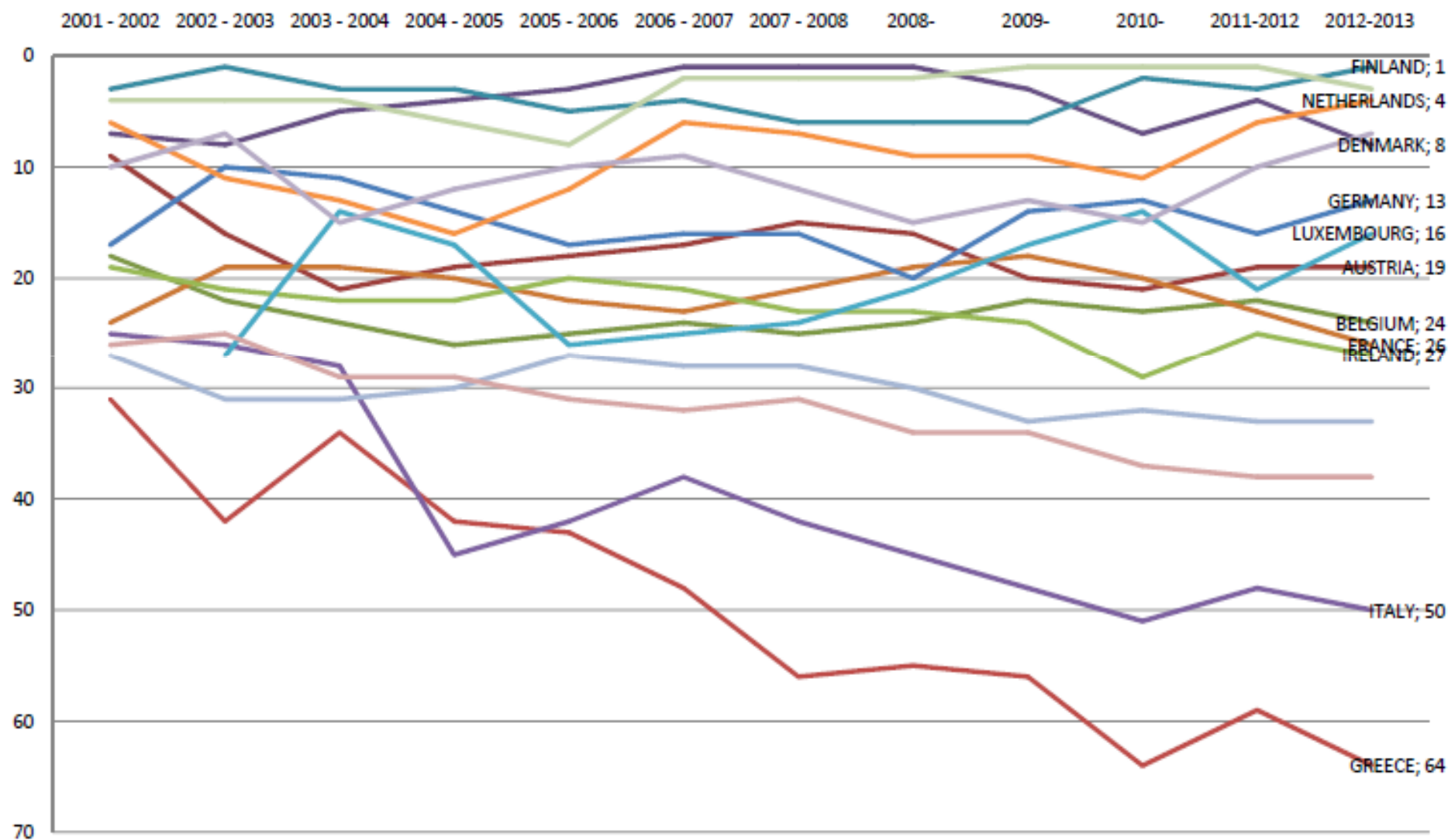
Οι συνιστώσες του Δείκτη NRI



The NRI 2001-2013 (EU)

Country	2001 - 2002	2002 - 2003	2003 - 2004	2004 - 2005	2005 - 2006	2006 - 2007	2007 - 2008	2008 - 2009	2009 - 2010	2010 - 2011	2011 - 2012	2012 - 2013
AUSTRIA	9	16	21	19	18	17	15	16	20	21	19	19
BELGIUM	18	22	24	26	25	24	25	24	22	23	22	24
DENMARK	7	8	5	4	3	1	1	1	3	7	4	8
FINLAND	3	1	3	3	5	4	6	6	6	2	3	1
FRANCE	24	19	19	20	22	23	21	19	18	20	23	26
GERMANY	17	10	11	14	17	16	16	20	14	13	16	13
GREECE	31	42	34	42	43	48	56	55	56	64	59	64
IRELAND	19	21	22	22	20	21	23	23	24	29	25	27
ITALY	25	26	28	45	42	38	42	45	48	51	48	50
LUXEMBOURG		27	14	17	26	25	24	21	17	14	21	16
NETHERLANDS	6	11	13	16	12	6	7	9	9	11	6	4
PORTUGAL	27	31	31	30	27	28	28	30	33	32	33	33
SPAIN	26	25	29	29	31	32	31	34	34	37	38	38
SWEDEN	4	4	4	6	8	2	2	2	1	1	1	3
UNITED KINGDOM	10	7	15	12	10	9	12	15	13	15	10	7

The NRI 2001-2013 (EU)



2012 – 2013 rank

Rank	Country/Economy	Score	2012 rank (out of 142)	Rank	Country/Economy	Score	2012 rank (out of 142)	Rank	Country/Economy	Score	2012 rank (out of 142)
1	Finland	5.98	3	26	France	5.06	23	51	Croatia	4.17	45
2	Singapore	5.96	2	27	Ireland	5.05	25	52	Uruguay	4.16	44
3	Sweden	5.91	1	28	Malta	4.90	26	53	Costa Rica	4.15	58
4	Netherlands	5.81	6	29	Bahrain	4.83	27	54	Russian Federation	4.13	56
5	Norway	5.66	7	30	Malaysia	4.82	29	55	Mauritius	4.12	53
6	Switzerland	5.66	5	31	Saudi Arabia	4.82	34	56	Azerbaijan	4.11	81
7	United Kingdom	5.64	10	32	Lithuania	4.72	31	57	Brunei Darussalam	4.11	54
8	Denmark	5.58	4	33	Portugal	4.67	33	58	China	4.03	51
9	United States	5.57	8	34	Chile	4.59	39	59	Mongolia	4.01	83
10	Taiwan, China	5.47	11	35	Cyprus	4.59	32	60	Brazil	3.97	65
11	Korea, Rep.	5.46	12	36	Puerto Rico	4.55	36	61	Slovak Republic	3.95	64
12	Canada	5.44	9	37	Slovenia	4.53	37	62	Kuwait	3.94	62
13	Germany	5.43	16	38	Spain	4.51	38	63	Mexico	3.93	76
14	Hong Kong SAR	5.40	13	39	Barbados	4.49	35	64	Greece	3.93	59
15	Israel	5.39	20	40	Oman	4.48	40	65	Georgia	3.93	88
16	Luxembourg	5.37	21	41	Latvia	4.43	41	66	Colombia	3.91	73
17	Iceland	5.31	15	42	Czech Republic	4.38	42	67	Macedonia, FYR	3.89	66
18	Australia	5.26	17	43	Kazakhstan	4.32	55	68	India	3.88	89
19	Austria	5.25	19	44	Hungary	4.29	43	69	Sri Lanka	3.88	71
20	New Zealand	5.25	14	45	Turkey	4.22	52	70	South Africa	3.87	72
21	Japan	5.24	18	46	Panama	4.22	57	71	Bulgaria	3.87	70
22	Estonia	5.12	24	47	Jordan	4.20	47	72	Trinidad and Tobago	3.87	60
23	Qatar	5.10	28	48	Montenegro	4.20	46				
24	Belgium	5.10	22	49	Poland	4.19	49				
25	United Arab Emirates	5.07	30	50	Italy	4.18	49				

Οι επιδόσεις της Ελλάδας



eGovernment Development Index (EGDI)

- Ο Δείκτης EGDI των **Ηνωμένων Εθνών (UN)** είναι ένας σύνθετος δείκτης που μετράει τη βούληση και ικανότητα-επάρκεια κάθε χώρας να χρησιμοποιεί τις ΤΠΕ για να παρέχει δημόσιες υπηρεσίες.
- Βασίζεται σε μια περιεκτική επισκόπηση (survey) μιας σειράς σχετικών παραμέτρων.

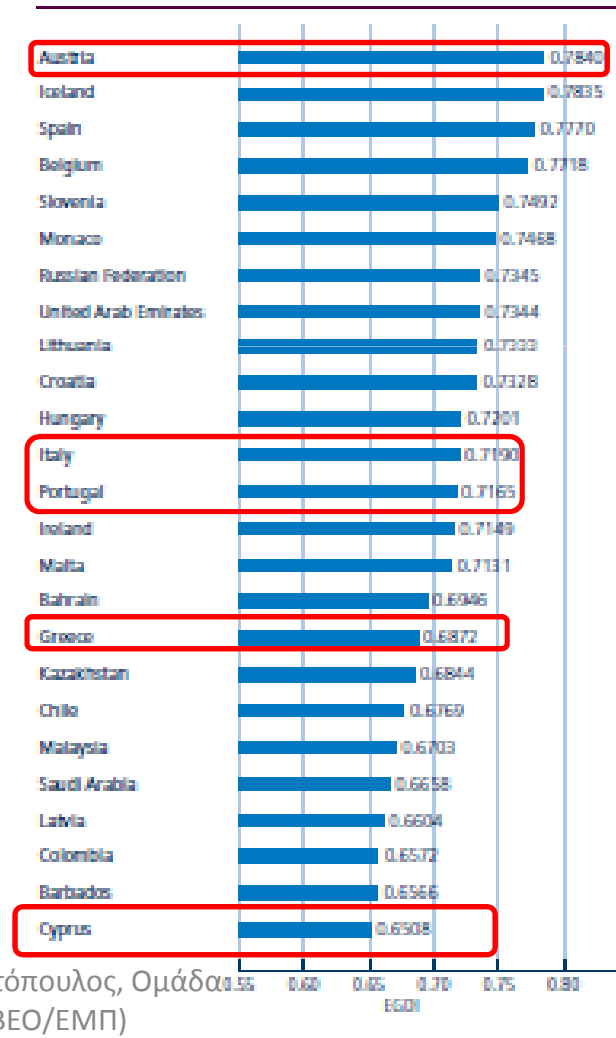
$$\begin{aligned} \text{EGDI} = & (1/3 * \text{online service index}) \\ & + \\ & (1/3 * \text{telecommunication index}) \\ & + \\ & (1/3 * \text{human capital index}) \end{aligned}$$

eGovernment Development Index

Table 1.1 World e-government development leaders 2012

Rank	Country	E-government development index
1	Republic of Korea	0.9283
2	Netherlands	0.9125
3	United Kingdom	0.8960
4	Denmark	0.8889
5	United States	0.8687
6	France	0.8635
7	Sweden	0.8599
8	Norway	0.8593
9	Finland	0.8505
10	Singapore	0.8474
11	Canada	0.8430
12	Australia	0.8390
13	New Zealand	0.8381
14	Liechtenstein	0.8264
15	Switzerland	0.8134
16	Israel	0.8100
17	Germany	0.8079
18	Japan	0.8019
19	Luxembourg	0.8014
20	Estonia	0.7987

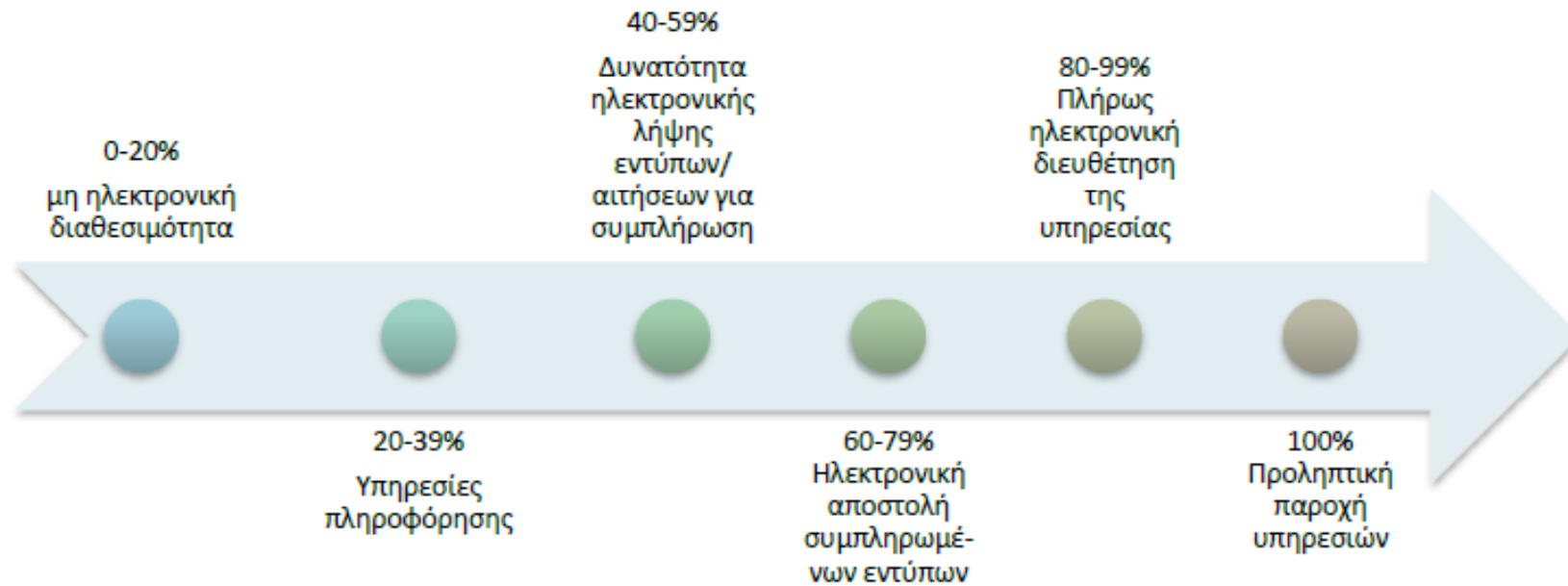
Figure 1.1 Emerging leaders in e-government development



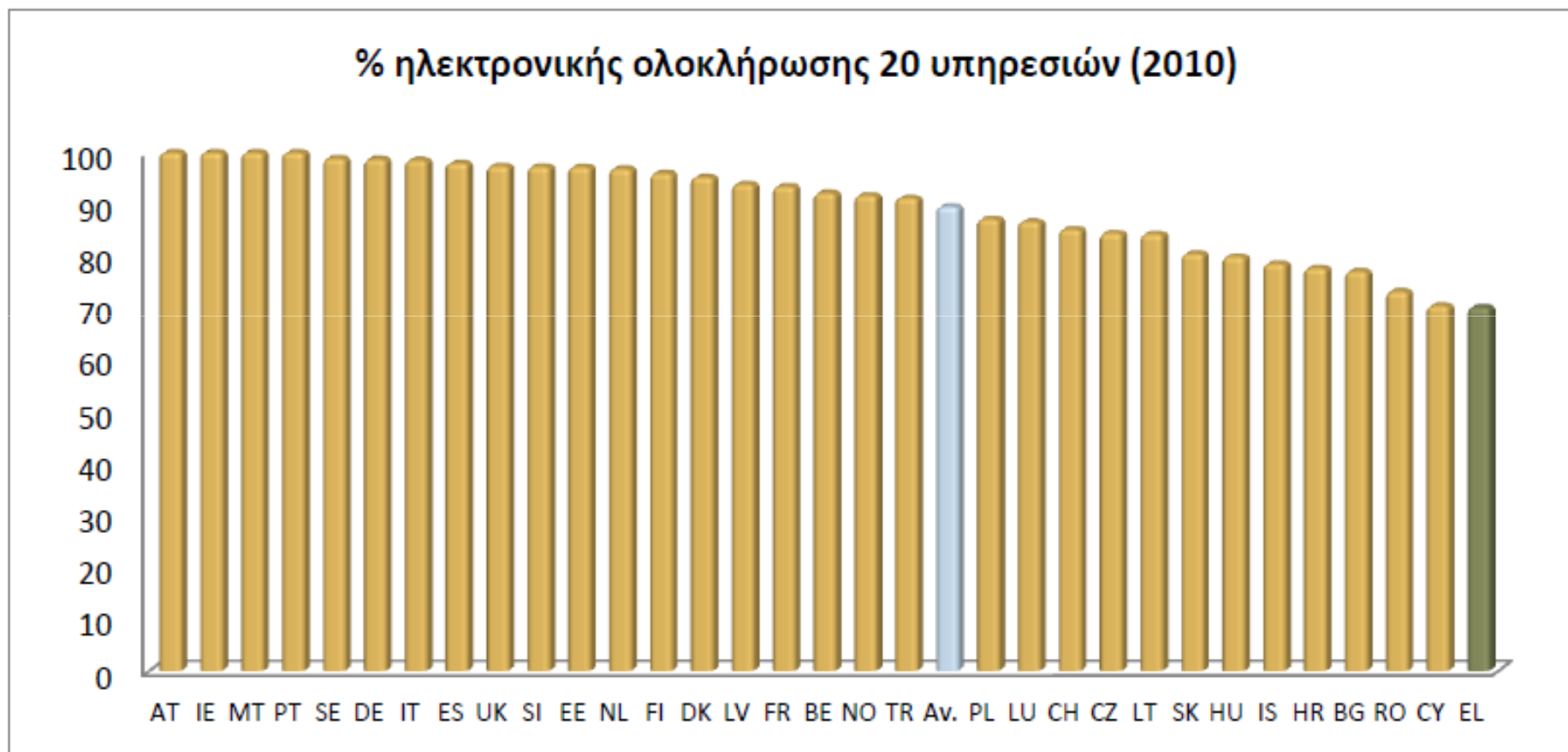
eGovernment Development Index

	EGDI	Online Service	Telecomm. infrastructure	Human Capital
Greece	0,6872	0,5752	0,5531	0,9332
Rank	37 (2010: 41)	49	42	13

5 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Ολοκλήρωσης Υπηρεσιών (ΕΕ)



Ηλεκτρονική Ολοκλήρωση Υπηρεσιών: ΕΕ+



Πηγή: EC (2010)

Ηλεκτρονική Ολοκλήρωση Υπηρεσιών: Ελλάδα

% ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	ΕΛΛΑΔΑ (2010)	ΕΕ27 (2010)
Υπηρεσίες προς Πολίτες	65%	87%
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	78%	94%
Σύνολο 20 υπηρεσιών	70%	90%

Πηγή: EC (2010)

Ελλάδα

Υπηρεσίες προς Πολίτες

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5	5	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Εύρεση εργασίας	4	4	100%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (Επίδομα Ανεργίας/ Οικογενειακό Επίδομα/ Επίδομα σπουδών/ Ιατρικά κόστη)	2,25*	5	45%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)/ Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ)/ Υπουργείο Υγείας
Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο 40% και άδεια οδήγησης 60%)	2,5*	5	50%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)/ Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δήλωση Αυτοκινήτου	n/a**	4	-	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Οικοδομική άδεια	2	4	50%	e- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ (Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) και το Υπουργείο Εσωτερικών (συναρμοδιότητα))
Δήλωση προς την αστυνομία	1	3	33%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία
Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	4	5	80%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	3	4	75%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	2	4	50%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4	4	100%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	2	4	50%	Υπουργείο Υγείας

12/7/20
Ερμούπε

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Ομάδα
INFOSTRAG (ΕΒΕΟ/ΕΜΠ)

Ελλάδα

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4	4	100%	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Σύσταση επιχείρησης	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	4	5	80%	Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)
Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Περιβαλλοντικές άδειες	2	5	40%	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δημόσιες Προμήθειες	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)

Ελλάδα

Υπηρεσίες Δήμων

- **Διαδικτυακός Τόπος:** Το 100% των Καλλικρατικών Δήμων διαθέτει και το 79% τον ενημερώνει συστηματικά.
- **Ενημέρωση/Διαβούλευση:**
 - Σε μεγάλο βαθμό πληροφόρηση για το δήμο, ανάρτηση αποφάσεων Δ.Σ. και οικονομικών απολογισμών, ενημέρωση για τοπικά νέα.
 - Σε μέτριο βαθμό αποδοχή παραπόνων/προτάσεων δημοτών
 - Σε μικρό βαθμό διερεύνηση των απόψεών τους μέσω φόρουμ/ψηφοφοριών.

Ελλάδα

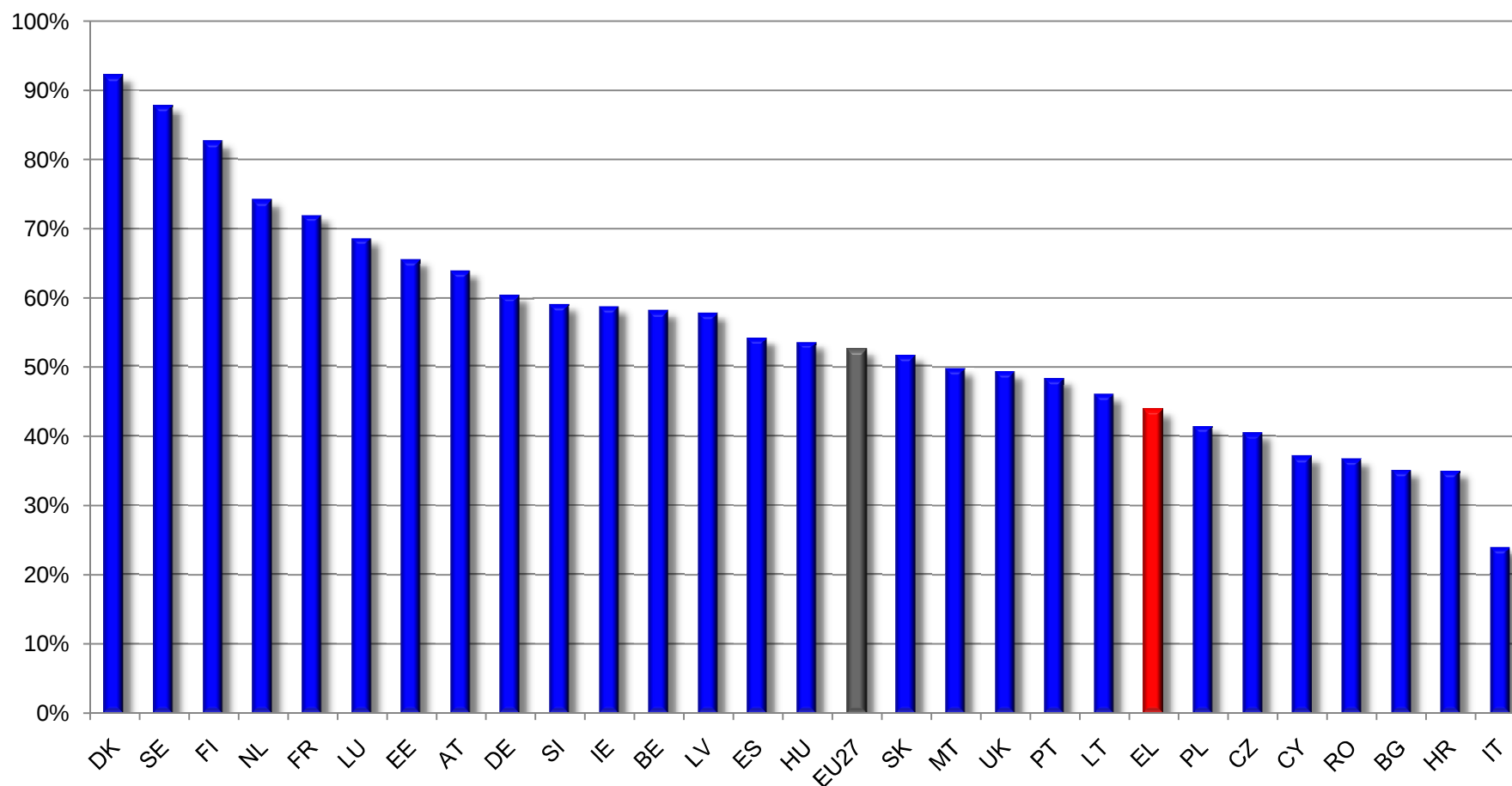
Υπηρεσίες Δήμων

– Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες:

- Περίπου οι μισοί δεν τις παρέχουν καθόλου ηλεκτρονικά.
- Από τους υπόλοιπους οι περισσότεροι είναι στο επίπεδο της απλής πληροφόρησης (για δικαιολογητικά κτλ.). *(επίπεδο 1 & 2)*
- Το 53% των μεγάλων και το 30% των μεσαίων δήμων δίνουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικών αιτημάτων για πιστοποιητικά/βεβαιώσεις. *(επίπεδο 3)*
- Το 21% των μεγάλων και το 9% των μεσαίων δήμων δίνουν τη δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών μέσω e-banking. *(επίπεδο 4)*
- Η χρήση από πολίτες/επιχειρήσεις υπηρεσιών επιπέδων 3 & 4 είναι πολύ μικρή.

– Δημοσίευση προκηρύξεων στον ιστοχώρο: Στη μεγάλη πλειοψηφία των Δήμων πραγματοποιείται συστηματικά.

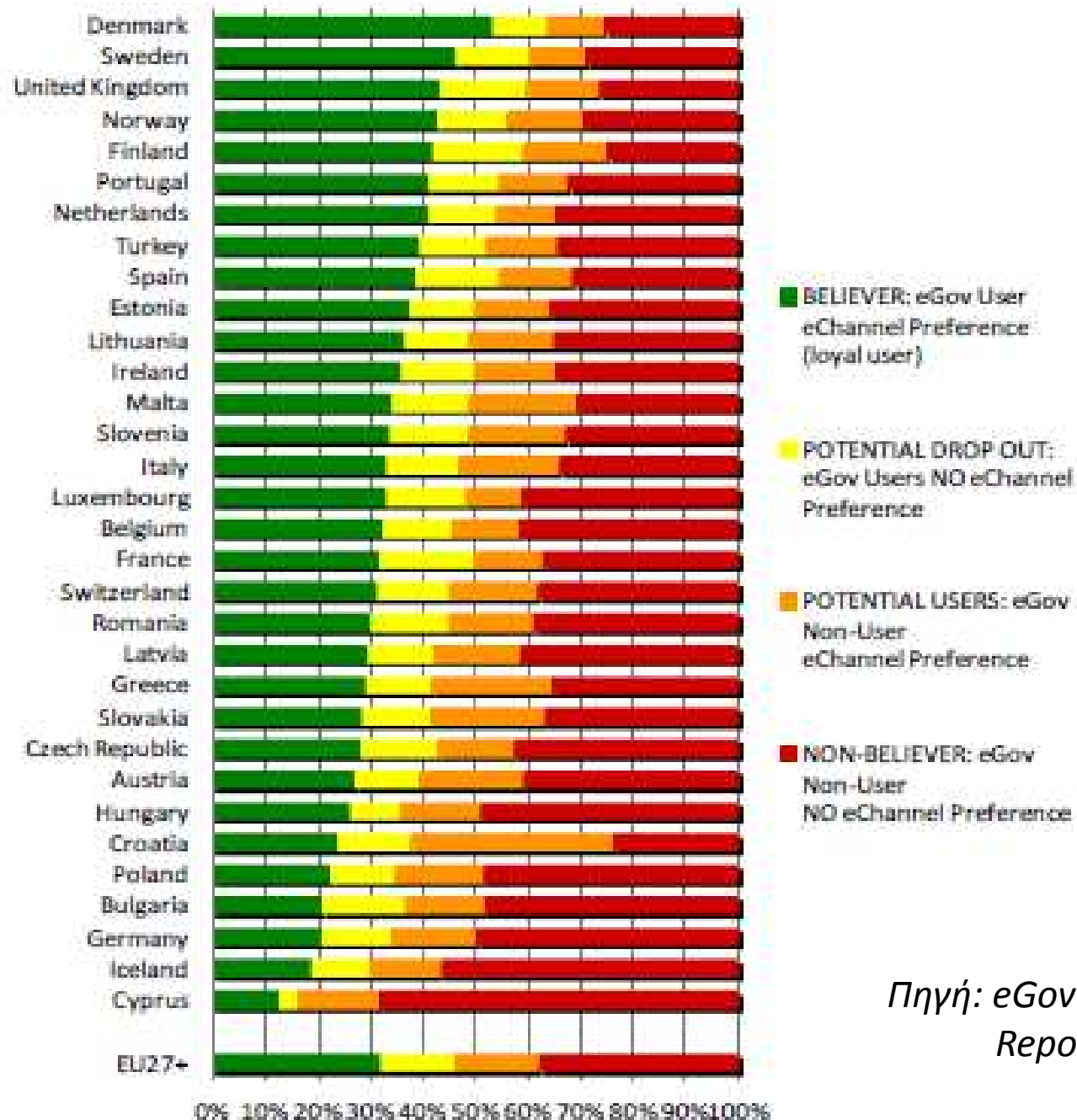
Electronic interaction of citizens* with public authorities (2012)



Source: Eurostat

*Citizens aged between 25 and 54

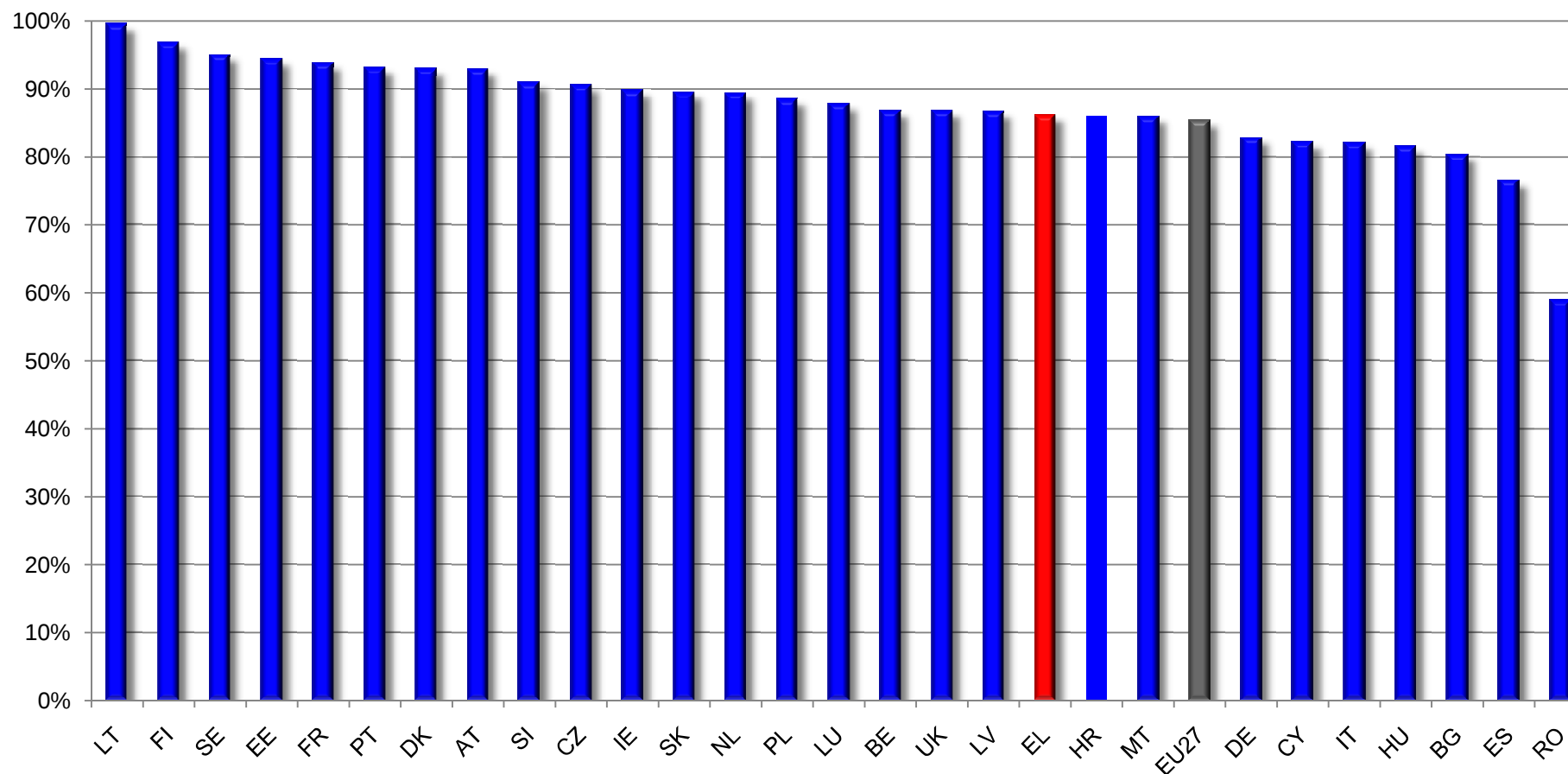
eGovernment USE



Πηγή: eGov Benchmark
Report 2012 (EC)

Take-up of eGovernment by SMEs (2012)

While most large enterprises already use eGovernment services the take-up by SMEs is slow



Source: Eurostat

12/7/2013, Σεμινάριο
Ερμούπολης

Παναγιώτης Παναγιωτόπουλος, Ομάδα
INFOSTRAG (ΕΒΕΟ/ΕΜΠ)

EU eGov Benchmark Report 2012

- Three key messages:
 - 1) An increasing challenge to meet the ever-growing **citizens' expectations** for simple, easily accessible and **user-centric services**. Emphasis on “life-event” services (cross-agency and cross-border).
 - 2) Governments are not fully reaping the **potential benefits** of eGovernment and the **investments** in ICT for public service provision are inefficient (e.g. the expected cost savings are not realized).
 - 3) **Transformation** is needed to accomplish a new generation of eGovernment services focusing their design primarily on an **‘outside-in’** approach. Flexible and fully **interoperable organizations** and systems are required.

EU eGov Benchmark Report 2012

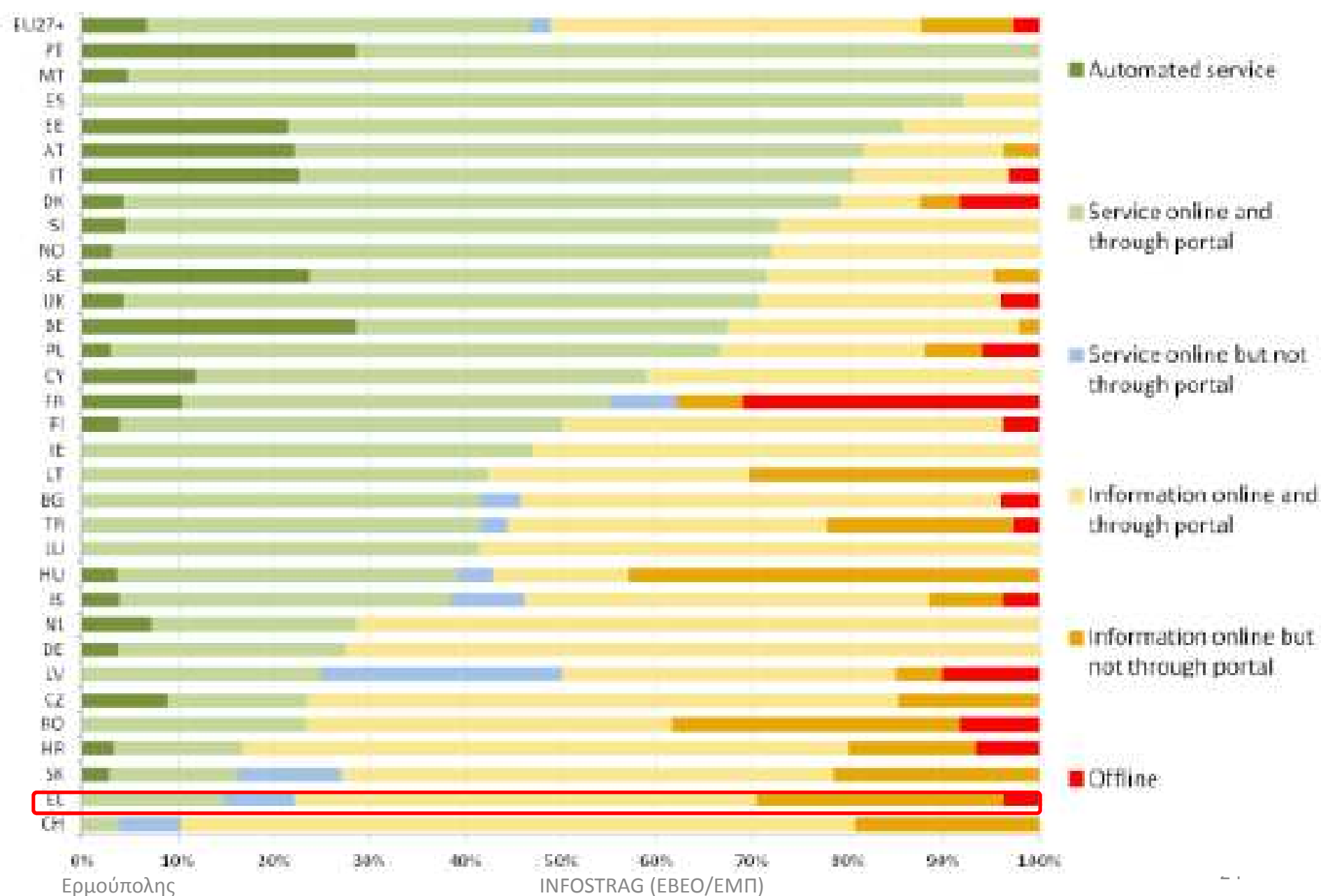
- Μέτρηση ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης τριών “life-event” services:
 - 1) Ίδρυση και αρχική λειτουργία επιχείρησης
 - 2) Απώλεια εργασίας και εύρεση νέας
 - 3) Φοίτηση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση

Life-event Service

Ίδρυση και αρχική λειτουργία επιχείρησης



Figure 3.18: Maturity of the Life Event of 'Starting up a business and early trading activities' (per country)



Life-event Service

Απώλεια εργασίας & εύρεση νέας

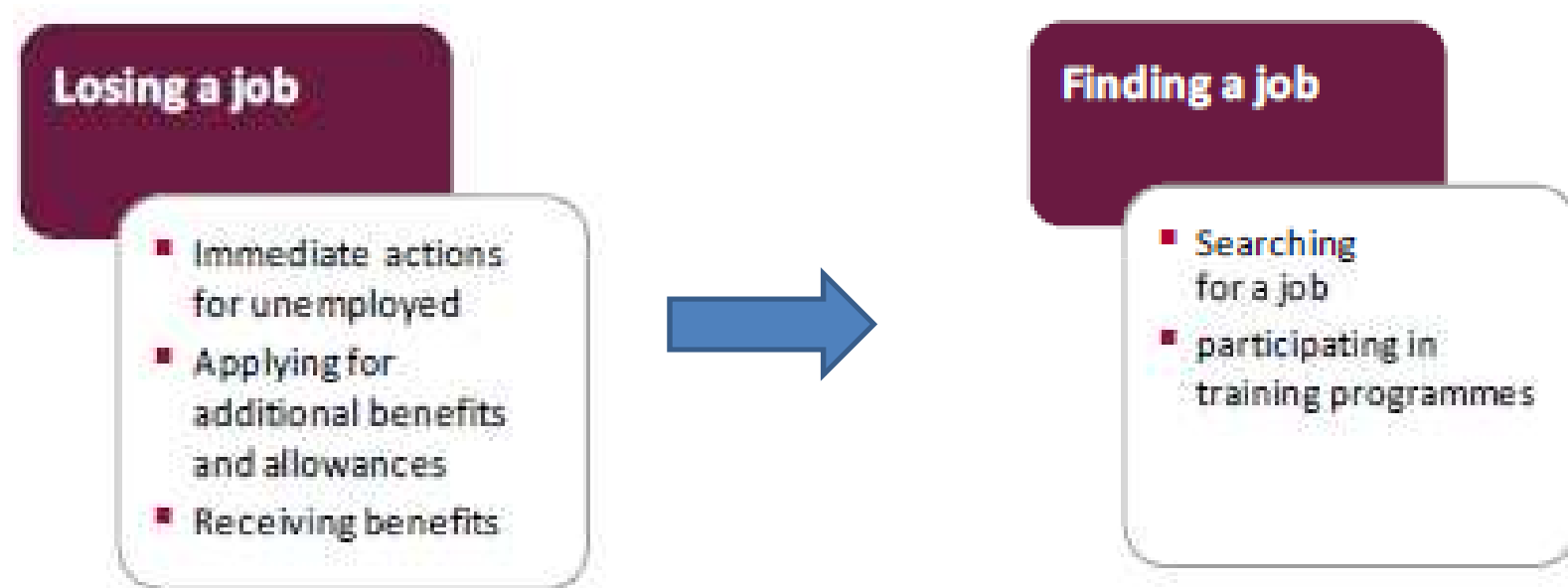
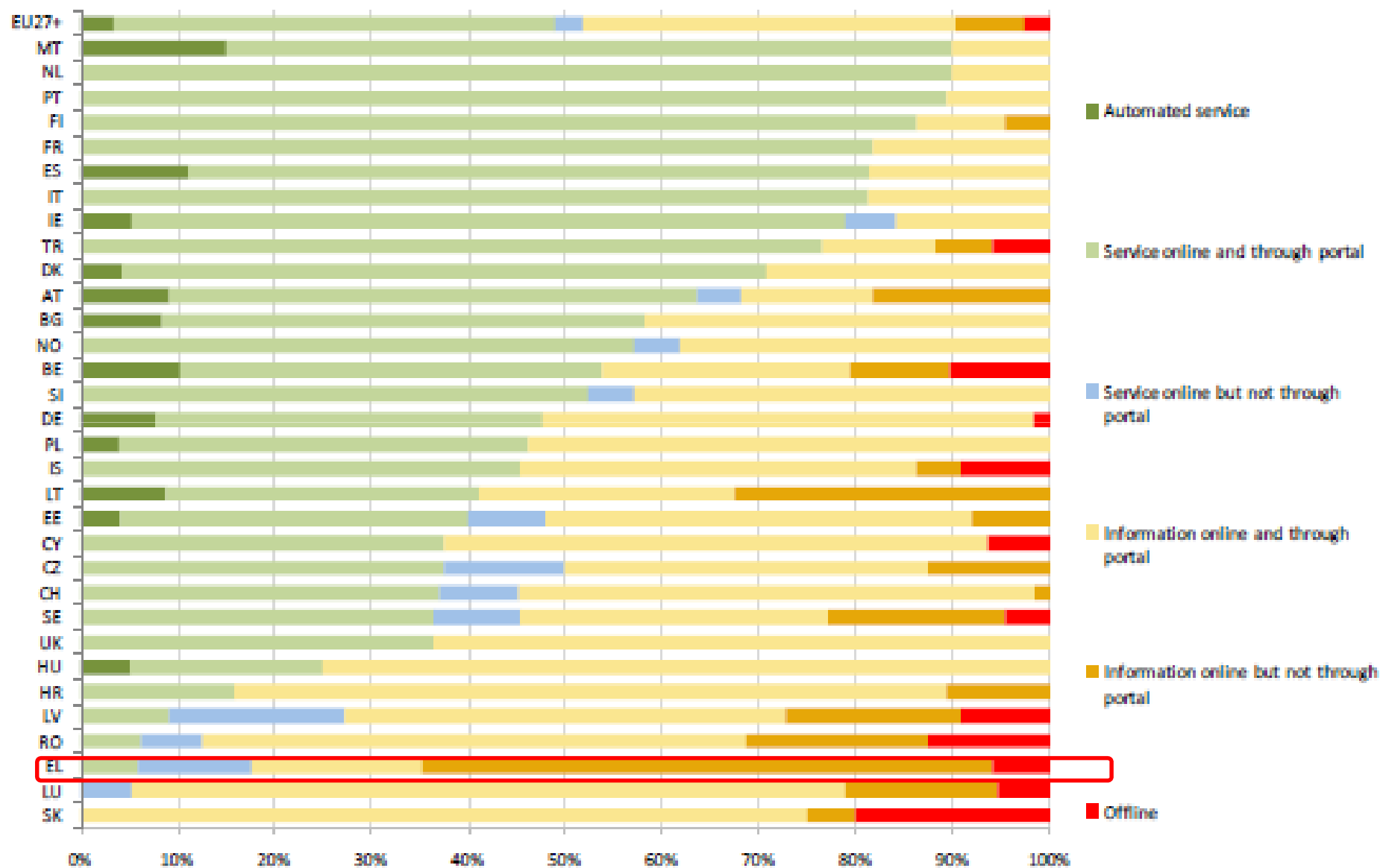


Figure 3.21: Maturity of the Life Event of 'Losing and Finding a Job' (per country)

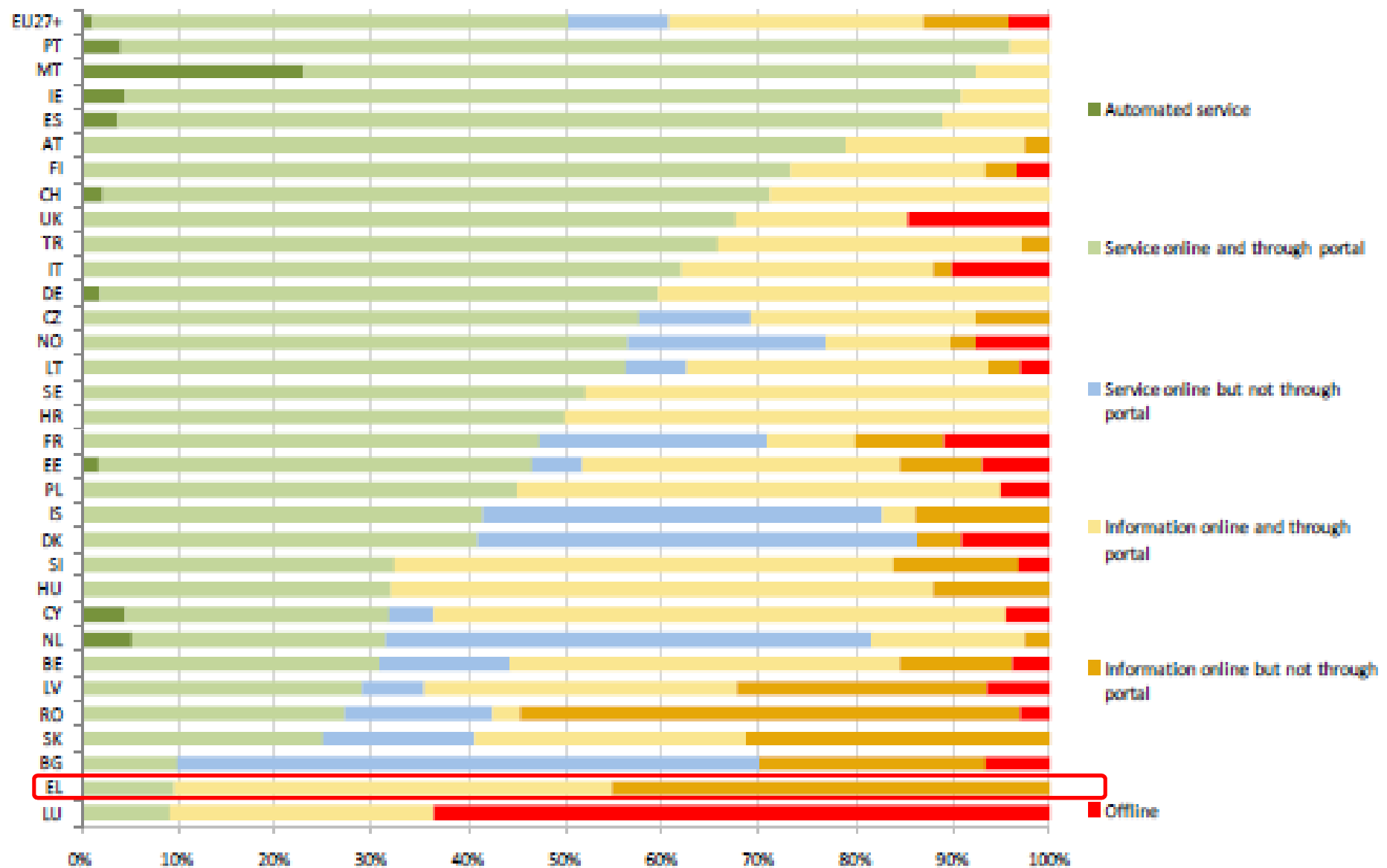


Life-event Service

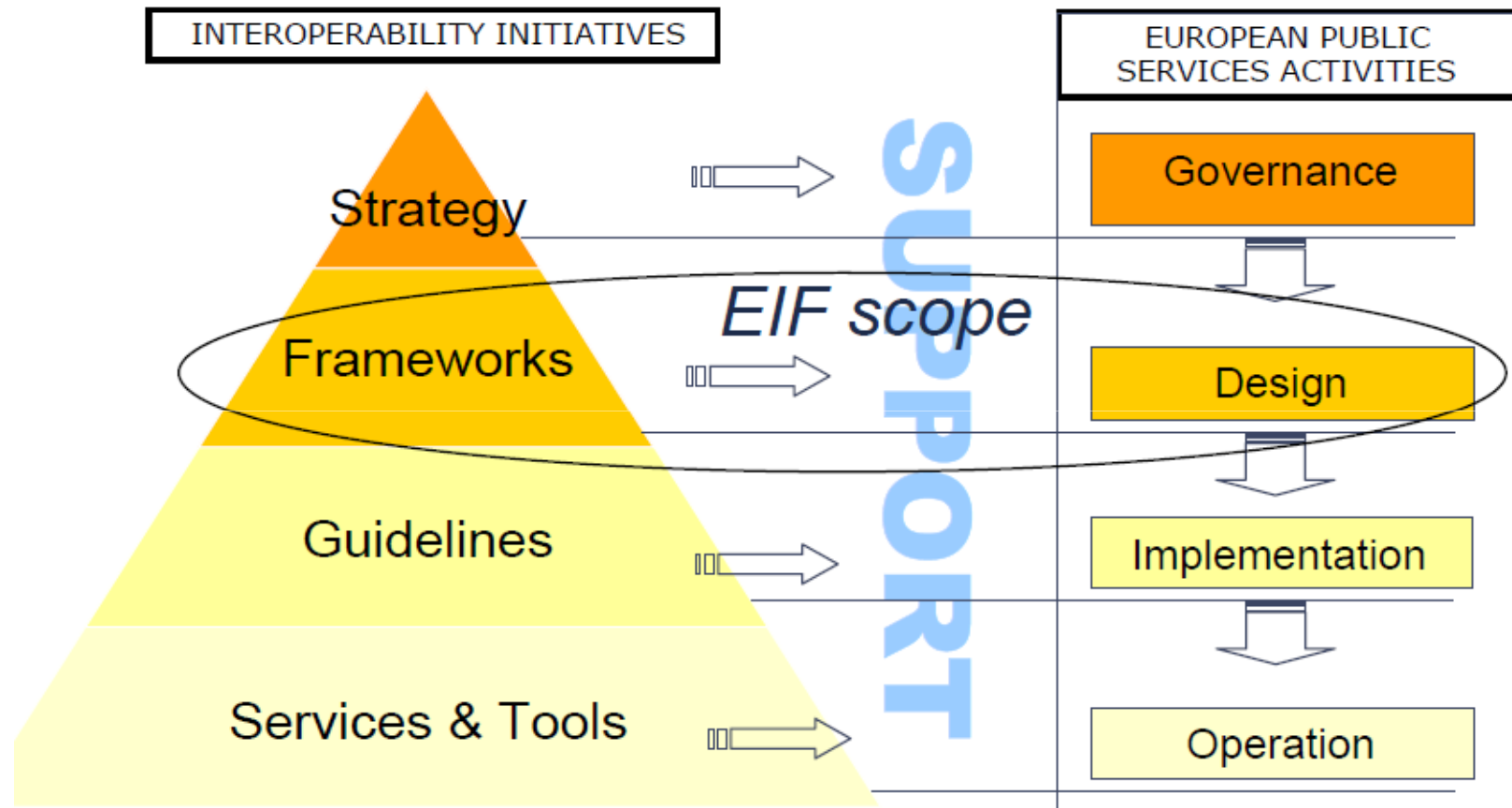
Φοίτηση στην τριτοβάθμια εκπαίδευση



Figure 3.24: Maturity of the Life Event of 'Studying' (per country)



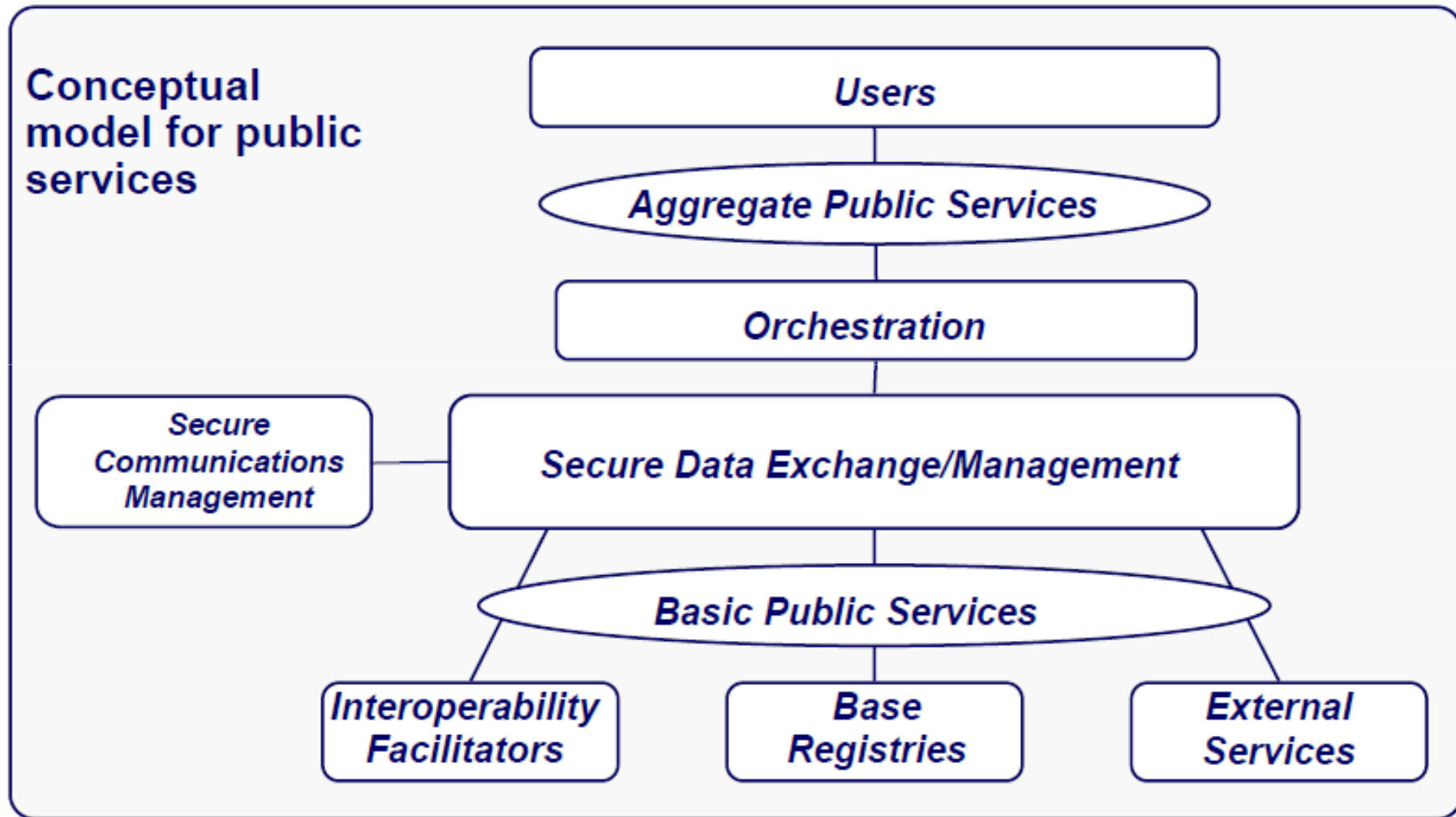
European Interoperability Initiatives



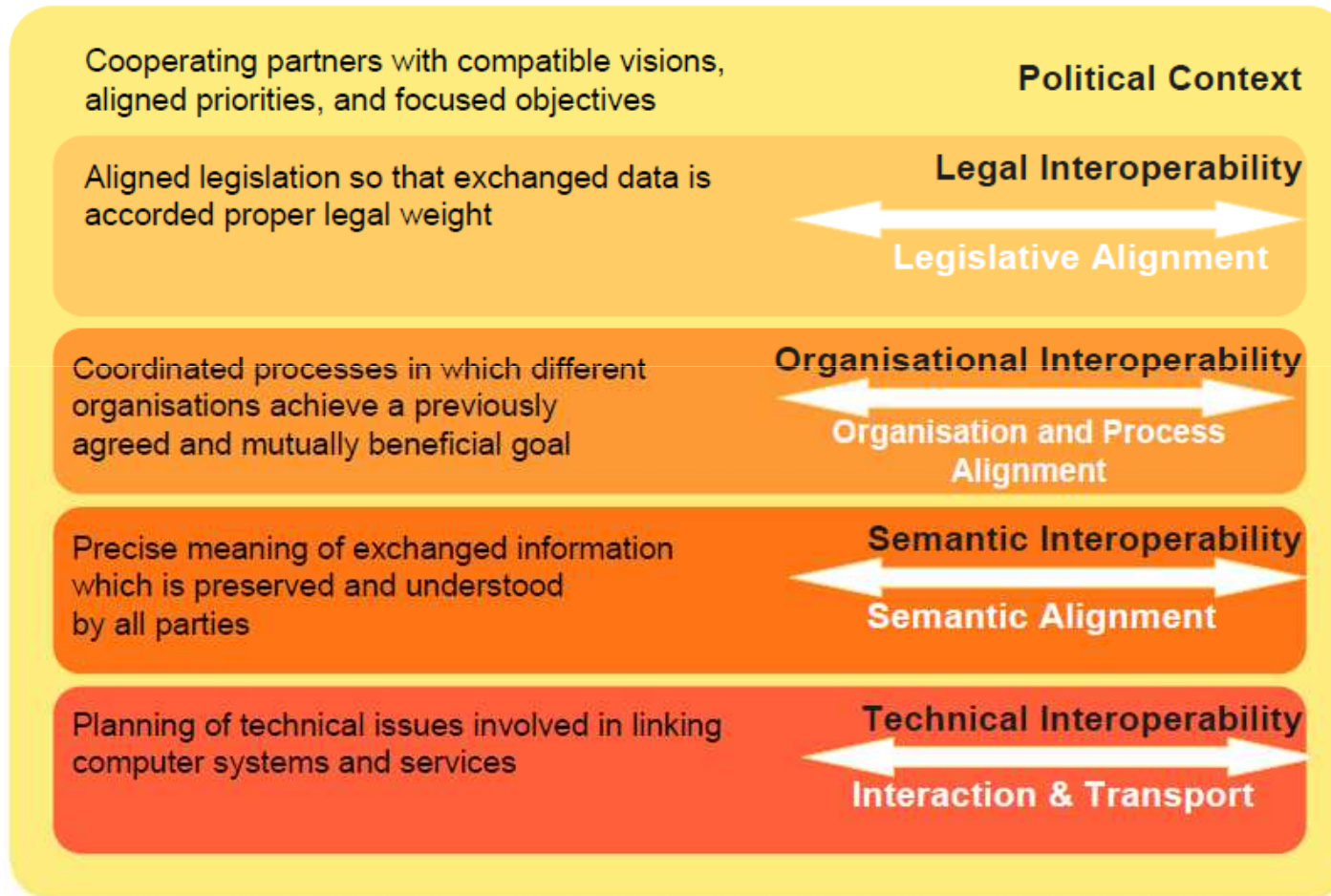
Interoperability initiatives supporting activities to establish European public services

Figure 1-1

The conceptual model for public services (EIF)



Interoperability Levels (EIF)



A proposed eGovernment Interoperability Model

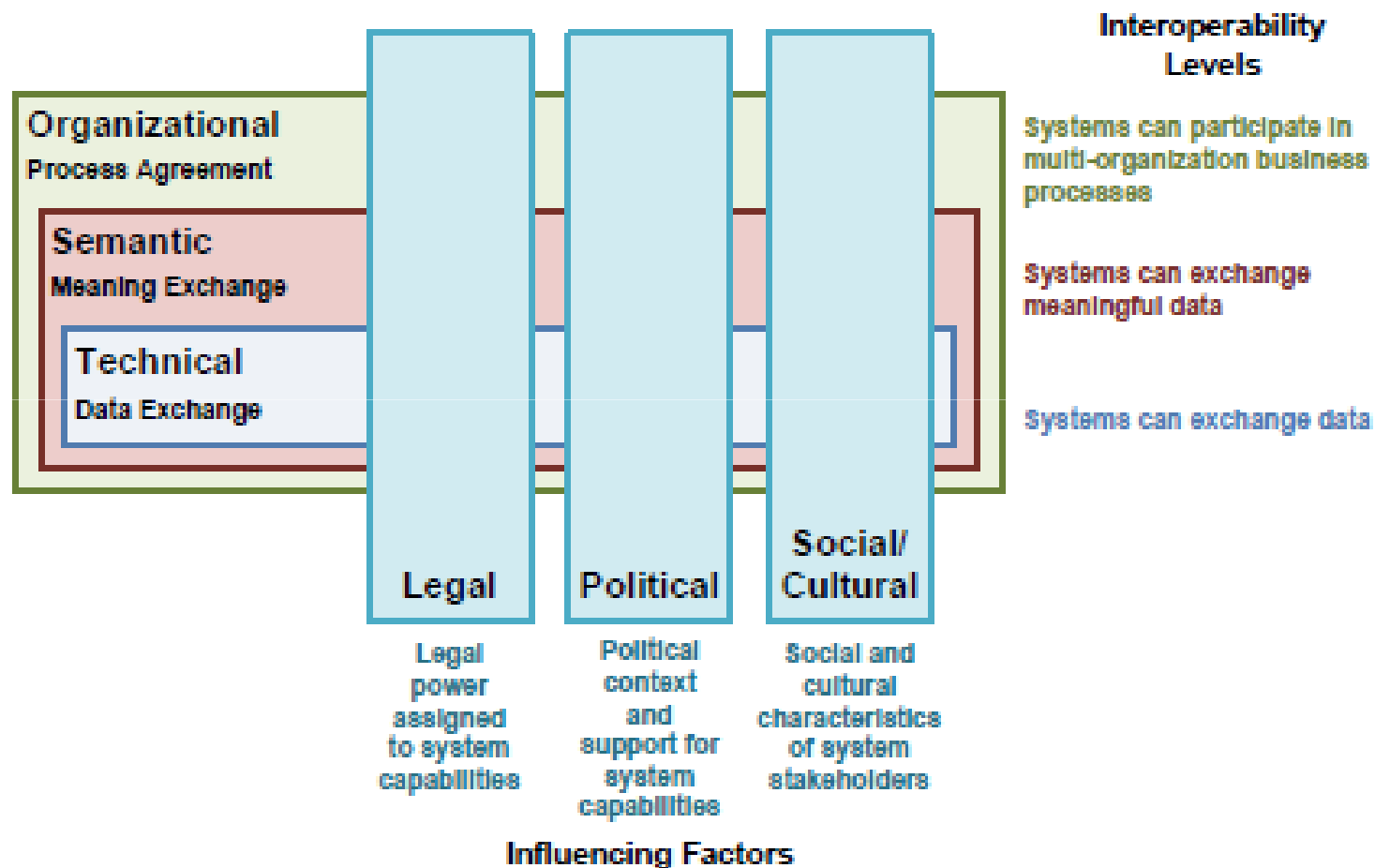


Figure 2: e-Government Interoperability Model Πηγή: Software Engineering Institute (2012)