



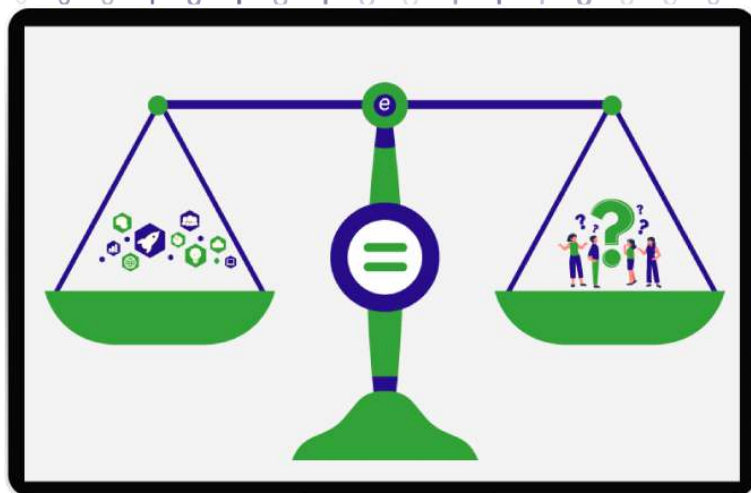
Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.



Proj. No: 2021-1-IT02-KA220-ADU-000035139

Βιώσιμοι Στόχοι για την Ψηφιακή Εκπαίδευση



Βασικοί συγγραφείς και συντάκτες:

Polygonal - www.polygonal.ngo

Rosanna Moroni, M.A. International Relations - Project manager assistant

Marco De Cave, M.Sc. Peace and Development - Senior project manager

Κεντρικοί συνεισφέροντες:

DomSpain - www.domspain.es

Wisamar - www.wisamar.de

Jan Müller

P-consulting - www.p-consulting.gr

Charitini-Maria Skoulidi, Panagiotis Anastasopoulos, Michalis Ntallas

Eurosucces consulting - www.eurosc.eu

George Giorgakis, Stella Sotiriou

University of Aveiro - www.ua.pt

Marlene Amorim, Bárbara Carvalho, Raquel Castro Madureira, Mário Rodrigues, Marta Dias, Cláudia Silva

Επιμέλεια γραφικών και επεξεργασία

P-consulting - www.p-consulting.gr



Οικολογική σκέψη!

Σκεφτείτε πριν εκτυπώσετε οποιοδήποτε υλικό διάδοσης, αν αυτό είναι απαραίτητο. Σε περίπτωση που κάτι πρέπει να εκτυπωθεί, αξίζει να σκεφτείτε πού θα το εκτυπώσετε (π.χ. τοπικό τυπογραφείο, φιλικό προς το περιβάλλον ηλεκτρονικό τυπογραφείο κ.λπ.), σε τι είδους χαρτί (π.χ. ανακυκλωμένο χαρτί, χαρτί από γρασίδι, άλλες εναλλακτικές λύσεις στο συνηθισμένο λευκό χαρτί) και με τι είδους χρώματα.

Ας προστατεύσουμε το περιβάλλον μας!

Περιεχόμενα

1. Ψηφιακό χάσμα στην Ευρώπη	4
1.1. Ψηφιακός αλφαριθμητισμός	4
1.1.1 Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός των εκπαιδευτικών	6
1.2. Επίπεδα του ψηφιακού χάσματος	8
1.3. Επίδραση του Covid-19 στην ψηφιοποίηση	11
1.4. Στρατηγική της ΕΕ	12
2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση	15
2.1 Οι πολίτες και το ψηφιακό χάσμα	15
2.1.1 Κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	16
3. Εκπαίδευση ενηλίκων & εκπαίδευση με βάση το πλαίσιο	19
4. Γενικές τάσεις που εντοπίστηκαν από την έρευνα γραφείου και πεδίου	21
4.1 Επισκόπηση της ΕΕ	21
4.1 Κύπρος	24
4.1.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου	26
4.2 Γερμανία	28
4.2.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου	28
4.3 Ισπανία	29
4.3.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου	31
4.4 Ελλάδα	33
4.4.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου	34
4.5 Ιταλία	36
4.5.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου	36
4.6 Πορτογαλία	37
4.6.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου	38
5. Πλαίσιο ικανοτήτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	41
6. Μεθοδολογία	51
7. Αναφορές	53
Παράρτημα I	56
1. Κύπρος	56
2. Γερμανία	63
3. Ισπανία	68
4. Ελλάδα	80
5. Ιταλία	89
6. Πορτογαλία	108
Παράρτημα II	124
Σύνθεση της έρευνας πεδίου για τους πολίτες	Σφάλμα! Δεν έχει οριστεί σελιδοδείκτης.
Σύνθεση της έρευνας πεδίου για τους εκπαιδευτές ενηλίκων	124



1. Το Ψηφιακό χάσμα στην Ευρώπη

Υπάρχει ένα αντίβαρο: αν σβήσω την οθόνη για να ξεκουράσω λίγο τα μάτια μου, η πρόοδός μου χάνεται, και θα πρέπει να βγω και να περιμένω στην ουρά. Αυτό είναι πρόβλημα! Συμμετέχω από την Ιταλία

Η εξάπλωση του Διαδικτύου έφερε επανάσταση στην έννοια της επικοινωνίας και των εγκαταστάσεων σε παγκόσμιο επίπεδο. Ωστόσο, το διαδίκτυο είναι ένα ψηφιακό εργαλείο και η ψηφιοποίηση της επικοινωνίας και των υπηρεσιών επηρεάζει αρκετές δραστηριότητες και πτυχές της πραγματικής ζωής (Van Deursen & Helsper, 2015- McElroy, 2021). Πράγματι, το διαδίκτυο και η τεχνολογία της πληροφορίας έχουν μεταμορφώσει πολλές πτυχές της καθημερινής ζωής, όπως η υγεία, η εκπαίδευση, ο ελεύθερος χρόνος και η εργασία (McElroy, 2021- Cortina-Pérez et al., 2014).

Ως κοινωνικό φαινόμενο, η χρήση του Διαδικτύου έχει δημιουργήσει ανισότητες στην κοινωνία, ανοίγοντας ένα χάσμα μεταξύ αυτών που είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες του, και αυτών που διστάζουν. Αυτή η διαφορά στη χρήση και την εφαρμογή δημιουργεί το φαινόμενο του ψηφιακού χάσματος, το οποίο ορίζεται ως ανισότητες στην πρόσβαση στις ΤΠΕ, στη χρήση και στα οφέλη από αυτές, ανάλογα με τους πόρους, τα κίνητρα και τις διαθέσιμες δεξιότητες (Fang et al., 2019). Ως εκ τούτου, η έννοια του ψηφιακού χάσματος περιλαμβάνει εμμέσως και την έννοια του ψηφιακού αποκλεισμού: "Καθώς το διαδίκτυο ενσωματώνεται όλο και περισσότερο στην καθημερινή ζωή, οι άνθρωποι που δεν το χρησιμοποιούν, είναι πιο πιθανότερο να βρεθούν σε δυσμενέστερη και μειονεκτική θέση" (McDonough, 2016).

1.1. Ψηφιακός αλφαριθμητισμός

Για την καλύτερη κατανόηση της έννοιας του ψηφιακού χάσματος, είναι χρήσιμο να αναλύσουμε την έννοια του ψηφιακού αλφαριθμητισμού. Η UNESCO (2018) ορίζει τον ψηφιακό αλφαριθμητισμό ως:

"Η ικανότητα πρόσβασης, διαχείρισης, κατανόησης, ενσωμάτωσης, επικοινωνίας, αξιολόγησης και δημιουργίας πληροφοριών με ασφάλεια και καταλληλότητα μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών για την απασχόληση, την αξιοπρεπή εργασία και την επιχειρηματικότητα. Περιλαμβάνει ικανότητες που αναφέρονται ποικιλοτρόπως ως υπολογιστικός αλφαριθμητισμός, αλφαριθμητισμός ΤΠΕ, πληροφοριακός αλφαριθμητισμός και αλφαριθμητισμός στα μέσα ενημέρωσης". (p. 132)

Λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό, ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός έχει συμπεριληφθεί στο σύνολο των οκτώ βασικών ικανοτήτων που είναι απαραίτητες για να απολαμβάνουμε τη ζωή στο έπακρο κατά τον εικοστό πρώτο αιώνα: τα άτομα μπορούν να εργάζονται πιο παραγωγικά, να πραγματοποιούν αγορές από την άνεση του σπιτιού τους, να έχουν πρόσβαση σε οποιαδήποτε γνώση ή πληροφορία, να αλληλεπιδρούν άμεσα με ανθρώπους οπουδήποτε στον κόσμο κ.ο.κ. Μπορούν να ζήσουν καλύτερη, μεγαλύτερη, ασφαλέστερη και πιο ευτυχισμένη ζωή χάρη στην τεχνολογία. Η γνώση της αποτελεσματικής χρήσης της τεχνολογίας είναι απαραίτητη στον σημερινό σύγχρονο κόσμο- ως εκ τούτου, έχει καταστεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη συμμετοχή σε κοινωνικά ενεργή συμπεριφορά (Pawlicka et al., 2022).

Σύμφωνα με την εξειδίκευση στη χρήση ψηφιακών εργαλείων (ITU, 2022), είναι δυνατόν να εντοπιστούν 5 επίπεδα αυτονομίας στην ψηφιακή επάρκεια:

- Επίπεδο 1. **Προχωρημένος ψηφιακός χρήστης:** κωδικοποίηση, ανάπτυξη λογισμικού και εφαρμογών, διαχείριση δικτύων, μηχανική μάθηση, ανάλυση μεγάλων δεδομένων, κυβερνοασφάλεια και τεχνολογία blockchain,
- Επίπεδο 2. **Ανεξάρτητος ψηφιακός χρήστης:** αναζήτηση στο διαδίκτυο, ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές, αγορές κ.λπ.)
- Επίπεδο 3. **Ψηφιακός χρήστης μεσαίου επιπέδου:** σχεδιασμός ψηφιακών πολυμέσων, ψηφιακό μάρκετινγκ και διαχείριση κοινωνικών μέσων ενημέρωσης
- Επίπεδο 4. **Βασικός ψηφιακός χρήστης:** ομαδική εργασία, ηγεσία, διαπραγμάτευση, διαχείριση πελατειακών σχέσεων,
- Επίπεδο 5. **Ψηφιακός επιχειρηματίας:** διαδικτυακή έρευνα αγοράς, διαδικτυακή ανάλυση, επιχειρηματική ανάλυση.

Five levels of autonomy in digital proficiency



Συνεπώς, η ψηφιακή επάρκεια απαιτεί συγκεκριμένες δεξιότητες που δεν είναι ευρέως διαδεδομένες. Τα άτομα με τα φτωχότερα επίπεδα ψηφιακού αλφαριθμητισμού - τα οποία μπορεί να αντιμετωπίζουν ήδη κάποιους τύπους αποκλεισμού - έχουν γίνει η πιο ευάλωτη ομάδα, και η ασφάλεια και η ιδιωτική τους ζωή μπορεί πλέον να τεθεί σε κίνδυνο από διάφορους επικίνδυνους κυβερνο-παράγοντες (Pawlicka et al., 2022). Η πιο ευάλωτη ομάδα τείνει να είναι οι παλαιότερες γενιές: βρίσκονται σε πιο μειονεκτική θέση λόγω χαμηλού ή ελλιπούς υπολογιστικού αλφαριθμητισμού, τεχνοφοβίας, έλλειψης αντιλαμβανόμενης χρησιμότητας και φυσικών και γνωστικών ελλειμμάτων. Αυτό οδηγεί στην εισαγωγή των ηλικιωμένων στις χαμηλότερες διαβαθμίσεις του ψηφιακού αποκλεισμού, ιδίως στους δύο πιο ψηφιοποιημένους τομείς, δηλαδή στον χώρο εργασίας και στις υπηρεσίες υγείας (McDonough, 2016).

1.1.1 Ο ψηφιακός αλφαριθμητισμός των εκπαιδευτικών

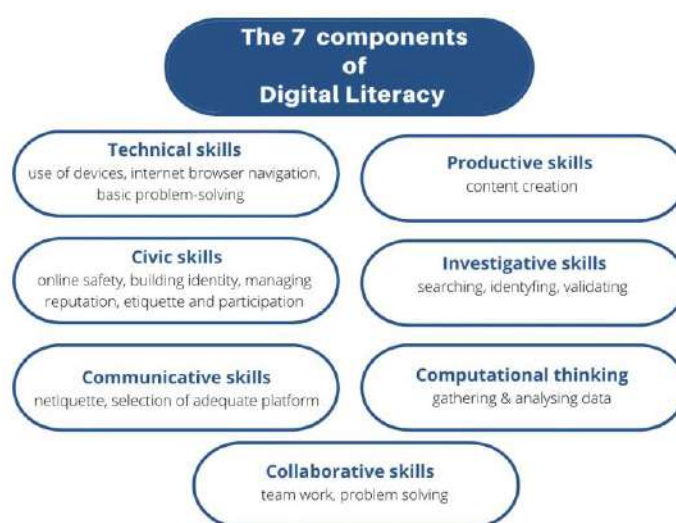
Οι εκπαιδευτικοί είναι συνήθως οι πάροχοι του αλφαριθμητισμού. Ωστόσο, στο πλαίσιο της έννοιας του ψηφιακού γραμματισμού, η εκπαιδευτική τάση δεν είναι πάντα γραμμική: δεν προσαρμόζονται όλοι οι εκπαιδευτικοί στις αλλαγές που σχετίζονται με την εμφάνιση της τεχνολογίας και την εφαρμογή της στο εκπαιδευτικό σύστημα. Ας υποθέσουμε ότι η παραδοσιακή διδασκαλία βασίζεται σε μια διαδικασία από πάνω προς τα κάτω, στην οποία ο εκπαιδευτικός είναι ο παραδίδων τη γνώση στην εποχή της πληροφορίας. Στην περίπτωση αυτή, οι εκπαιδευτικοί - οι οποίοι ορίζονται ως ψηφιακοί μετανάστες λόγω της βιολογικής τους ηλικίας - έχουν μικρότερη ικανότητα χρήσης της τεχνολογίας σε σχέση με τους μαθητές, οι οποίοι θεωρούνται γηγενείς της τεχνολογίας (Labbas & El Shaban, 2013).

Αυτό το χάσμα γενεών δημιουργεί φόβο σε πολλούς εκπαιδευτικούς, οι οποίοι δεν μπορούν να ανταποκριθούν στις προκλήσεις της ψηφιακής αλλαγής. Πράγματι, η αλλαγή

στην ψηφιακή εποχή απαιτεί προσαρμοστικότητα σε ένα νέο σύστημα που βασίζεται σε ψηφιακά εργαλεία: δεδομένης της εμφάνισης του ψηφιακού αλφαριθμητισμού, ο ρόλος των εκπαιδευτικών μετατοπίζεται από πάροχο γνώσεων σε διευκολυντές γνώσεων (Labbas & El Shaban, 2013).

Η διδασκαλία ψηφιακών δεξιοτήτων είναι ζωτικής σημασίας για την εξάλειψη του φόβου του ψηφιακού αλφαριθμητισμού(ή αναλφαριθμητισμού), δεδομένου ότι οι δάσκαλοι και οι εκπαιδευτικοί είναι υπεύθυνοι για την ενσωμάτωση ψηφιακών εργαλείων στο πρόγραμμα σπουδών και τη διδακτική τους μεθοδολογία. Ωστόσο, οι δάσκαλοι και οι εκπαιδευτικοί πρέπει επίσης να εκπαιδευτούν: από την άποψη αυτή, πολλοί εκπαιδευτικοί αισθάνονται ανεπαρκείς και ανεπαρκώς εξοπλισμένοι για να ανταποκριθούν στη ζήτηση της ψηφιοποίησης (Cortina-Pérez et al., 2014).

Ο ψηφιακός αναλφαριθμητισμός είναι ακόμη πιο κρίσιμος στο πλαίσιο της εκπαίδευσης ενηλίκων. Παρόλο που οι άνθρωποι περνούν σημαντικό χρόνο χρησιμοποιώντας ψηφιακά εργαλεία, όπως smartphones, tablets και φορητούς υπολογιστές, είναι λιγότερο ενημερωμένοι σχετικά με την ασφαλή και αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών διαδικτύου. Οι ενήλικες συχνά αποκτούν αυτές τις ικανότητες μέσω αυτών των πλατφορμών και της έκθεσης σε καλά πρότυπα διαδικτυακής συμπεριφοράς. Οι άνθρωποι μπορούν να μάθουν αυτές τις ικανότητες και να αναπτύξουν τις απαραίτητες γνώσεις χρησιμοποιώντας άμεση διδασκαλία, καθοδήγηση και εποπτευόμενη πρακτική (Mann, 2022). Ωστόσο, ποιες ψηφιακές ικανότητες απαιτούνται για τους ενήλικες μαθητές και τους εκπαιδευτές ενηλίκων ώστε να είναι ανταγωνιστικοί στην καθημερινή ζωή, στην εκπαίδευση και στην αγορά εργασίας; Μια μελέτη που διεξήχθη από το Υπουργείο Εργασίας του Maryland (Harries, 2020) όρισε επτά τομείς που μπορούν να καθοδηγήσουν την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων από τους ενήλικες:



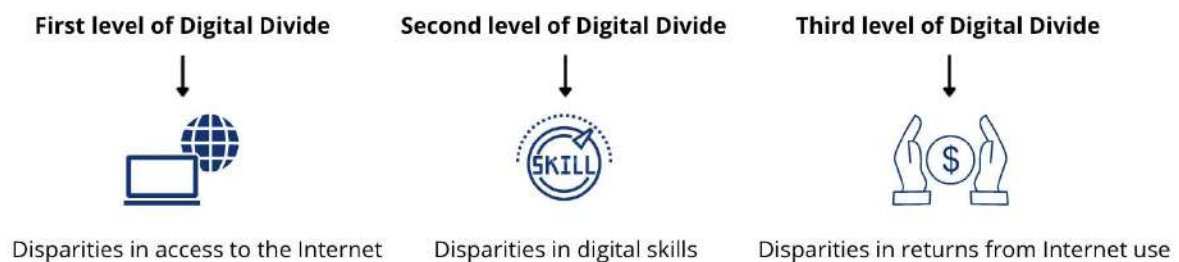
1.2. Τα Επίπεδα του ψηφιακού χάσματος

“Μου αρέσει να χρησιμοποιώ ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ε τόσο βολικό”. Συμμετέχων από την Πορτογαλία

Το ψηφιακό χάσμα έχει τρία βασικά επίπεδα ανάλυσης:

1. **Το πρώτο επίπεδο του ψηφιακού χάσματος αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο:** η αρχική στρατηγική για την αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος ήταν μια άχαρη ανάλυση της άνισης πρόσβασης στο Διαδίκτυο, η οποία θεωρήθηκε ως ένας δυαδικός διαχωρισμός μεταξύ εκείνων που ήταν συνδεδεμένοι στο Διαδίκτυο και εκείνων που δεν ήταν (Scheerder et al., 2017).
2. **Το δεύτερο επίπεδο του ψηφιακού χάσματος περιγράφει τις ανισότητες στις ψηφιακές δεξιότητες:** το χάσμα δεξιοτήτων υποδηλώνει τις διαφορές μεταξύ ομάδων ανθρώπων όσον αφορά τις δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική χρήση του Διαδικτύου. Η απλή πρόσβαση στην τεχνολογία δεν παρέχει αυτομάτως όλα τα οφέλη της ίδιας της τεχνολογίας. Από αυτή την άποψη, η συντριπτική πλειοψηφία του πληθυσμού στις δυτικές χώρες έχει πρόσβαση στο Διαδίκτυο, αλλά δεν έχουν όλοι οι άνθρωποι τις ίδιες δεξιότητες στη χρήση ψηφιακών συσκευών και εργαλείων (Scheerder et al., 2017). Το δεύτερο ψηφιακό χάσμα διευρύνει την ίδια την έννοια της πρόσβασης, η οποία συνήθως ταυτίζεται με τη φυσική πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτό, ο Van Dijk (2008) έχει διαφοροποιήσει τέσσερις τύπους πρόσβασης: ο πρώτος είναι η πρόσβαση με κίνητρα, ο δεύτερος είναι η υλική πρόσβαση, η οποία περιλαμβάνει τη φυσική πρόσβαση, ο τρίτος είναι η πρόσβαση μέσω δεξιοτήτων, η οποία νοείται ως ένα σύνολο "ψηφιακών δεξιοτήτων" που απαιτούνται για την εργασία με την ψηφιακή τεχνολογία, και ο τελευταίος τύπος πρόσβασης στη χρήση.
3. **Το τρίτο επίπεδο του ψηφιακού χάσματος αφορά τις ανισότητες στις αποδόσεις από τη χρήση του Διαδικτύου:** δίνει έμφαση στον τρόπο με τον οποίο η χρήση και η πρόσβαση στο Διαδίκτυο έχει θετικό ή αρνητικό αντίκτυπο στα κοινωνικά και πολιτιστικά οφέλη ή μειονεκτήματα- τα χάσματα τρίτου επιπέδου αναφέρονται, επομένως, στις διαφορές στην ικανότητα των ανθρώπων να μεταφέρουν την πρόσβαση και τη χρήση του Διαδικτύου σε θετικά αποτελέσματα εκτός σύνδεσης, αναδεικνύοντας τη σύνδεση μεταξύ κοινωνικοοικονομικών και ψηφιακών ανισοτήτων (Van Deursen & Helsper, 2015- Ragnedda, 2019).

Η πρόσβαση σε ψηφιακά εργαλεία και υπηρεσίες και η ορθή χρήση τους συνδέεται άμεσα με την πρόσβαση στην πληροφορία: η ικανότητα πλοήγησης στο διαδίκτυο και αναζήτησης σημαντικών πληροφοριών, ο χειρισμός κοινωνικών και επαγγελματικών καταστάσεων στο διαδίκτυο, η επιλογή υλικού, η επίγνωση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι ΤΠΕ, η αυτοπροάσπιση και η ενίσχυση του κοινωνικού και πολιτιστικού κεφαλαίου αποτελούν παραδείγματα ψηφιακών ικανοτήτων (Ragnedda, 2019). Έτσι, η πρόσβαση στο διαδίκτυο καθορίζει την ικανότητα κάποιου να αποκτά πληροφορίες και τεχνογνωσία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν τόσο διαδικτυακά όσο και εκτός διαδικτύου, θέτοντας σε μειονεκτική θέση όσους δεν είναι σε θέση να το κάνουν αυτό.



Η έννοια του ψηφιακού χάσματος βασίζεται σε σύνθετες κοινωνικές προκλήσεις που περιλαμβάνουν την οικονομική, πολιτική, πολιτιστική και κοινωνική διάσταση. Ως αποτέλεσμα αυτής της διαίρεσης, οι κοινωνικές τάξεις που ήδη βρίσκονται σε μειονεκτική θέση, περιθωριοποιούνται ακόμη περισσότερο. Οι κύριες κοινωνικές διαφορές είναι το φύλο, η επικράτεια, η κοινωνικοοικονομική κατάσταση και η ηλικία.

Το ηλικιακό ψηφιακό χάσμα. Πολλοί μεσήλικες και ηλικιωμένοι θεωρούν την υιοθέτηση και χρήση των ΤΠΕ τρομακτική, με μικρή ή καθόλου προστιθέμενη αξία. Αντίθετα, προτιμούν τους συμβατικούς τρόπους επικοινωνίας, όπως η πρόσωπο με πρόσωπο επαφή και η ανάγνωση φυσικών αντιτύπων βιβλίων και εφημερίδων (Fang, 2019). Τέτοιες κριτικές μπορεί να αποθαρρύνουν τους ανθρώπους και να επηρεάσουν το ενδιαφέρον και την επιθυμία τους να μάθουν, και στην συνέχεια να αναπτύξουν τεχνολογικό αλφαριθμητισμό (Fang, 2019). Παρά το γεγονός ότι η ηλικία είναι ένα από τα κύρια στοιχεία του ψηφιακού χάσματος, "οι καινοτόμες τεχνολογικές λύσεις διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στον εμπλουτισμό της ποιότητας ζωής, της υγείας και της ανεξαρτησίας των ηλικιωμένων ατόμων" (Fang, 2019, e1), ιδίως στο ευρωπαϊκό πλαίσιο όπου υπάρχει αυξανόμενη γήρανση του πληθυσμού.

Το ψηφιακό χάσμα με βάση το φύλο. Εκτός από το ηλικιακό ψηφιακό χάσμα, υπάρχει και το ψηφιακό χάσμα λόγω φύλου. Για τις γυναίκες που είναι μεγαλύτερες σε ηλικία, λιγότερο μορφωμένες, φτωχότερες ή που ζουν σε αγροτικές ή υπανάπτυκτες χώρες, το ψηφιακό

χάσμα λόγω φύλου είναι πολύ πιο σημαντικό (OECD, 2018, στο Perifanou, 2020). Το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των δύο φύλων αποτελεί πρόβλημα όχι μόνο στις υπανάπτυκτες χώρες, αλλά και στην ΕΕ: Στην ΕΕ, το 78% των γυναικών (σε σύγκριση με το 80% των ανδρών) χρησιμοποιεί τακτικά το Διαδίκτυο, ενώ το 31% των γυναικών (σε σύγκριση με το 36% των ανδρών) διαθέτει "πάνω από τις βασικές ψηφιακές ικανότητες" (πιο συγκεκριμένα, 71% για τις δεξιότητες πληροφόρησης, 67% για τις δεξιότητες επικοινωνίας, 56% για τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και 39% για τις δεξιότητες λογισμικού) (Δείκτης Ισότητας των Φύλων, 2020).

Το εδαφικό ψηφιακό χάσμα. Η πρόσβαση στα ψηφιακά μέσα έχει εδαφική διάσταση που καθορίζει ένα εδαφικό χάσμα όχι μόνο μεταξύ των χωρών αλλά και στο εσωτερικό τους, μεταξύ αστικών και αγροτικών περιοχών. Με μια πρώτη ματιά, το ψηφιακό χάσμα με βάση την επικράτεια αντιπροσωπεύεται από το τεχνολογικό χάσμα μεταξύ των χωρών του λεγόμενου παγκόσμιου Νότου και του παγκόσμιου Βορρά. Και ενώ τα οικονομικά ανεπτυγμένα κράτη έχουν δημόσιες πολιτικές που δίνουν προσοχή στην ψηφιοποίηση όσον αφορά την εκπαίδευση και την πρόσβαση, τα οικονομικά λιγότερο ανεπτυγμένα κράτη έχουν άλλες προτεραιότητες και δεν διαθέτουν επαρκείς πόρους για να επενδύσουν στην τεχνολογία (Caradaică, 2020). Όσον αφορά το εδαφικό χάσμα, οι αγροτικές κοινότητες απαιτούν περισσότερη και καλύτερη ψηφιακή συνδεσιμότητα όσον αφορά το εδαφικό χάσμα για να αντισταθμίσουν την απομόνωσή τους. Ωστόσο, η πραγματικότητα είναι ότι οι κοινότητες αυτές είναι γενικά όλο και λιγότερο συνδεδεμένες με τεχνολογίες και, ως εκ τούτου, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις τους είναι λιγότερο ψηφιακά ενσωματωμένες (Esteban-Navarro et al., 2020, σ. 3). Επιπλέον, δεδομένου ότι οι άνθρωποι που ζουν σε αγροτικές περιοχές τείνουν να είναι κατά μέσο όρο μεγαλύτεροι σε ηλικία, ο γεωγραφικός διαχωρισμός είναι άρρηκτα συνδεδεμένος με το ηλικιακό χάσμα. Οι κυβερνήσεις πρέπει να αντιμετωπίσουν αυτό το ζήτημα για να διορθώσουν τις ανισορροπίες, να προωθήσουν την ενεργή συμπεριφορά και να σταματήσουν τη διαρροή ταλέντων από εξειδικευμένα άτομα που μετακινούνται σε αστικές περιοχές, συχνά εκτός της χώρας (Esteban-Navarro et al., 2020).

Το κοινωνικό ψηφιακό χάσμα. Υπάρχει ένα κοινωνικό χάσμα μεταξύ των ατόμων που έχουν πρόσβαση στην τεχνολογία. Σε κοινωνικό επίπεδο, τα εμπόδια στη χρήση των ΤΠΕ μπορεί να συνδέονται με προσωπικές πεποιθήσεις, ζητήματα αυτοαποτελεσματικότητας και οικονομικούς παράγοντες, οι οποίοι εμποδίζουν πολλά άτομα να αγοράσουν υπολογιστές, φορητούς υπολογιστές, κινητά τηλέφωνα ή ακόμη και συνδρομές στο Διαδίκτυο (Fang, 2019).

Η παρούσα μελέτη αποσκοπεί στην ανάλυση του δεύτερου και του τρίτου επιπέδου του ψηφιακού χάσματος - όσον αφορά την εκπαίδευση ενηλίκων - και στην κατανόηση των πλαισίων που επηρεάζουν τους ενήλικες και τους εκπαιδευτές ενηλίκων στην Ευρώπη, σχετικά με την υιοθέτηση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Για τον σκοπό αυτό,

συμπεριλάβαμε περισσότερους από 120 ενήλικες και 60 εκπαιδευτές ενηλίκων από την Ιταλία, την Κύπρο, την Ελλάδα, τη Γερμανία, την Ισπανία και την Πορτογαλία.

1.3. Επιπτώσεις του Covid-19 στην ψηφιοποίηση

Το ξέσπασμα της πανδημίας Covid-19 το 2020 σηματοδότησε μια καμπή στην ψηφιοποίηση. Η απαίτηση για μέτρα κοινωνικής αποστασιοποίησης προώθησε την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της κοινωνικής υπερ-συνδεσιμότητας, της τηλεργασίας και του ηλεκτρονικού εμπορίου (Esteban-Navarro et al., 2020). Πολλά αυστηρά μέτρα, όπως τα λουκέτα και ο υποχρεωτικός κοινωνικός διαχωρισμός, εφαρμόστηκαν για να αποτραπεί η εξάπλωση του ιού. Αυτό ανάγκασε τις εταιρείες, τα σχολεία και πολλούς άλλους οργανισμούς να αρχίσουν να εργάζονται διαδικτυακά, αξιοποιώντας παράλληλα το διαδίκτυο και τις ηλεκτρονικές τεχνολογίες (Pawlicka et al., 2022).

Η πανδημία Covid-19 αύξησε την κοινωνική απομόνωση μεταξύ των ηλικιωμένων (Nash, n.d.): Η πανδημία συνοδεύτηκε από μία έκρηξη ψηφιακών υπηρεσιών, αυξάνοντας την εξάπλωση της τηλεϊατρικής, της παράδοσης τροφίμων και ειδών παντοπωλείου και των ευκαιριών ηλεκτρονικής ενασχόλησης.

Κατά συνέπεια, η αλληλεπίδραση με τις ΤΠΕ κατέστη αναγκαία για τους πολίτες προκειμένου να λαμβάνουν βασικές υπηρεσίες όπως η υγειονομική περίθαλψη και η εκπαίδευση (Esteban-Navarro et al., 2020) καθώς και για την συμμετοχή τους στα κοινά, σε τοπικό και εθνικό επίπεδο (Ellena, 2021). Ωστόσο, οι υπηρεσίες αυτές απαιτούν ένα επίπεδο ψηφιοποίησης που τις καθιστά προσβάσιμες μόνο σε όσους έχουν ήδη πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθιστώντας τις περίπλοκες και μερικές φορές απρόσιτες σε άτομα που δεν είναι εξοικειωμένα με τις νέες τεχνολογίες (Nash, n.d.). Αυτή η ψηφιακή μετάβαση αυξάνει το ψηφιακό χάσμα, ωφελώντας τους πλουσιότερους, τους πιο μορφωμένους και τους εθνοτικά επικρατέστερους (Ellena, 2021).

Η ζωτική αναγκαιότητα των ψηφιακών εργαλείων, ιδίως στους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης και της εκπαίδευσης, αύξησε το ψηφιακό χάσμα και, κατά συνέπεια, τον κοινωνικό αποκλεισμό του πιο ευάλωτου τμήματος της κοινωνίας όσον αφορά την πολιτική, κοινωνική και οικονομική συμμετοχή (Esteban-Navarro et al., 2020). Η ανάγκη κοινωνικής αποστασιοποίησης που επιβλήθηκε λόγω της πανδημίας Covid-19 οδήγησε στην ανάπτυξη της επείγουσας εξ αποστάσεως εκπαίδευσης- ωστόσο, αυτή η προσέγγιση του ψηφιακού σχολείου επιδείνωσε τα υφιστάμενα ψηφιακά χάσματα και ανέδειξε την έλλειψη επαρκούς ψηφιακής κατάρτισης για εκπαιδευτικούς και μαθητές (Portillo, 2020). Λόγω αυτού η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καθιέρωσε το 'Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Ψηφιακών Ικανοτήτων για Εκπαιδευτικούς' (DigCompEdu), το οποίο ορίζει τις κατευθυντήριες γραμμές

ψηφιακού αλφαριθμητισμού, σχετικά με όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης. Η ανάγκη για την τηλεματική εκπαίδευση επέβαλε την εφαρμογή των προτύπων που περιγράφονται από το DigCompEdu, φέρνοντας στο φως τα κενά που υπάρχουν μεταξύ των εκπαιδευτικών, καθώς και την ανάγκη ανάπτυξης ορισμένων βασικών πτυχών του πλαισίου, ξεκινώντας από τις τυπικές δεξιότητες ψηφιακής επικοινωνίας, όπως η ικανότητα χρήσης πλατφορμών συνομιλίας, η περιήγηση σε φόρουμ, η χρήση εργαλείων τηλεδιάσκεψης και προγραμμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (Portillo et al., 2020).

Η πανδημία ανάγκασε επίσης τις κυβερνήσεις και τις τοπικές διοικήσεις να αλλάξουν τη στρατηγική ψηφιοποίησής τους- η ανάγκη αντικατάστασης των παραδοσιακών εργαλείων που συνεπάγονται φυσική επαφή με ψηφιακά εργαλεία, έφερε μαζί της την ανάγκη προσέγγισης και συμμετοχής εκείνου του τμήματος του πληθυσμού που συνήθως αποκλείεται ή περιθωριοποιείται από τις ψηφιακές υπηρεσίες: μία από τις λύσεις που υιοθετήθηκαν ήταν η συνδυασμένη χρήση παραδοσιακών εργαλείων επικοινωνίας, όπως οι τηλεφωνικές κλήσεις, και πιο προηγμένων ψηφιακών εργαλείων, όπως οι διαδικτυακές πλατφόρμες (Ellena, 2021).

1.4. Στρατηγική της ΕΕ

Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο αποτελεί κρίσιμη προϋπόθεση της παγκόσμιας πολιτικής του Διαδικτύου. Παρά τις διαφορές μεταξύ των κρατών μελών της ΕΕ και τις διαφορές μεταξύ των πληθυσμιακών ομάδων εντός της ΕΕ, η ΕΕ προτείνει διάφορες στρατηγικές για την επιδίωξη της ηλεκτρονικής ένταξης.:

Η ψηφιακή δεκαετία της Ευρώπης. Μέχρι το 2030, η Ευρώπη θα έχει υποστεί ψηφιακή επανάσταση, σύμφωνα με το όραμα και τις προοπτικές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Για να καθοδηγήσει την ΕΕ στην ψηφιακή της δεκαετία, η Επιτροπή πρότεινε μια ψηφιακή πυξίδα που περιστρέφεται γύρω από τα τέσσερα βασικά σημεία της οικονομίας, των υποδομών, της διακυβέρνησης και των δεξιοτήτων που σχετίζονται με τις ΤΠΕ.



Skills

ICT Specialists: 20 million + gender convergence

Basic Digital Skills: min 80% of population



Secure and sustainable digital infrastructures

Connectivity: Gigabit for everyone, 5G everywhere

Cutting edge Semiconductors: double EU share in global production

Data - Edge & Cloud: 10,000 climate-neutral highly secure edge nodes

Computing: first computer with quantum acceleration



Digital transformation of businesses

Tech up-take: 75% of EU companies using Cloud/AI/Big Data

Innovators: grow scale-ups & finance to double EU Unicorns

Late adopters: more than 90% of SMEs reach at least a basic level of digital intensity



Digitalisation of public services

Key Public Services: 100% online

e-Health: 100% of citizens having access to medical records

Digital Identity: 80% of citizens using digital ID

Ενιαία ψηφιακή αγορά της ΕΕ. Η δημιουργία μιας Ευρώπης κατάλληλης για την ψηφιακή εποχή είναι ένας από τους έξι πολιτικούς στόχους της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, με σκοπό να δώσει στους ανθρώπους τη δυνατότητα να χρησιμοποιούν την τεχνολογία σε μια εποχή που το διαδίκτυο και οι ψηφιακές τεχνολογίες φέρνουν επανάσταση στον κόσμο μας. Οι τρεις πυλώνες που στηρίζουν τη στρατηγική της ΕΕ για την ψηφιακή ενιαία αγορά είναι οι εξής:

1. Πρόσβαση: καλύτερη πρόσβαση των καταναλωτών και των επιχειρήσεων σε ψηφιακά αγαθά και υπηρεσίες σε ολόκληρη την Ευρώπη.
2. Περιβάλλον: δημιουργία των κατάλληλων συνθηκών και ισότιμων όρων ανταγωνισμού για την άνθηση των ψηφιακών δικτύων και των καινοτόμων υπηρεσιών.
3. Οικονομία και κοινωνία: μεγιστοποίηση του αναπτυξιακού δυναμικού της ψηφιακής οικονομίας.

Σχέδιο δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση (2021-2027). Η ΕΕ ανανέωσε την πολιτική της δέσμευση για την ψηφιοποίηση μέσω του σχεδίου δράσης για την ψηφιακή εκπαίδευση (2021-2027). Η στρατηγική σκοπεύει να βοηθήσει τα κράτη μέλη να μετασχηματίσουν τα συστήματα εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ψηφιακή εποχή, καθορίζοντας ένα κοινό όραμα για ψηφιακή εκπαίδευση υψηλής ποιότητας, χωρίς αποκλεισμούς, και προσβάσιμη σε όλη την Ευρώπη.

Για να αντιμετωπιστούν οι προκλήσεις και οι δυσκολίες της πανδημίας Covid-19 και να δοθούν δυνατότητες στην κοινότητα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης - τόσο στους εκπαιδευτικούς όσο και στους μαθητές, στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, στους μελετητές και στους ερευνητές σε εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο επίπεδο, το σχέδιο δράσης καλεί σε περισσότερη ευρωπαϊκή συνεργασία για την ψηφιακή εκπαίδευση.

Οι δύο κύριες προτεραιότητες του σχεδίου δράσης είναι οι εξής:

1. Η προώθηση της ανάπτυξης ενός οικοσυστήματος ψηφιακής εκπαίδευσης υψηλής απόδοσης.
2. Ενίσχυση των ψηφιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων για τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2016-2020. Το σχέδιο αποσκοπούσε στον εκσυγχρονισμό της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης με την ανάπτυξη μιας πλατφόρμας ηλεκτρονικής δικαιοσύνης, για τη διασύνδεση όλων των μητρώων επιχειρήσεων και πτωχεύσεων, την ανάπτυξη μιας διασυννοριακής ηλεκτρονικής υπηρεσίας υγείας, καθώς και την επιτάχυνση της μετάβασης στις ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις. Οι προτεραιότητες του σχεδίου δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι οι εξής:

- εκσυγχρονισμός των δημόσιων διοικήσεων με τη χρήση βασικών ψηφιακών εργαλείων,
- να καταστεί δυνατή η κινητικότητα των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω της διασυννοριακής διαλειτουργικότητας,
- διευκόλυνση της ψηφιακής αλληλεπίδρασης μεταξύ δημόσιων διοικήσεων και πολιτών ή επιχειρήσεων για δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

**"Προτιμώ να μην το χρησιμοποιώ γιατί δεν ξέρω πού είναι τ
πληροφορίες και ποιος τις λαμβάνει". Συμμετέχων από την Ισπανία**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα σημαντικό κίνημα εκσυγχρονισμού που χρησιμοποιεί την τεχνολογία πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας και της λογοδοσίας στη δημόσια διοίκηση (Ardielli & Halásková, 2015). Μετά την πανδημία του Covid-19, η κοινωνική απόσταση και η αυτοαπομόνωση κυριαρχούν στην καθημερινή ζωή, στην κοινωνική και οικονομική πρόοδο και στην αποτελεσματική λειτουργία της κρατικής διοίκησης- η κατάσταση αυτή επιβάλλει σιωπηρά τη βελτίωση της ποιότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η οποία πρέπει να είναι διαθέσιμη σε όλους τους πολίτες (Hodzic, 2021). Από την άποψη αυτή, αν και η επιδημία COVID-19 προκάλεσε αναταραχή, πυροδότησε επίσης δημιουργικότητα και ανθεκτικότητα, επιταχύνοντας την ψηφιοποίηση της οικονομίας και της κοινωνίας της ΕΕ, συμπεριλαμβανομένης της παροχής δημόσιων υπηρεσιών (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2021).

eGovernment Benchmark 2021 Key Figures for the EU27+ Countries



81% of the services are online



61% of the government portals show whether personal data was consulted



64% of the services accept eID login



43% of the services are online for cross-border users

2.1 Οι πολίτες και το ψηφιακό χάσμα

Η εισαγωγή των ψηφιακών τεχνολογιών στις κυβερνητικές και άλλες υπηρεσίες έχει μεταμορφώσει σημαντικά τον τρόπο με τον οποίο οι ενήλικες στην Ευρώπη αλληλεπιδρούν με τις δημόσιες διοικήσεις και τον τρόπο με τον οποίο εκμεταλλεύονται τις νέες

δυνατότητες πληρωμής, κατανάλωσης προϊόντων ψυχαγωγίας, ή προσέγγισης άλλων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να οριστεί ως η παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών σε οποιοδήποτε πρόσωπο μέσω της χρήσης του Διαδικτύου και άλλων ψηφιακών μέσων, και με αυτόν τον τρόπο, βελτιώνοντας τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες, ή να συμμετέχουν σε σημαντικότερο βαθμό στην κοινωνία.

Παρά τις σημαντικές δημόσιες επενδύσεις που αφιερώθηκαν στην ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα τελευταία δέκα χρόνια στις χώρες της ΕΕ, η χρήση της υπηρεσίας αυτής από τους πολίτες αυξήθηκε μόνο κατά 15%, γεγονός που αποτελεί πρόκληση για τις εθνικές κυβερνήσεις. Με άλλα λόγια, μόνο μια μειοψηφία ανθρώπων χρησιμοποιεί τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και η πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαφέρει μεταξύ των διαφόρων κοινωνικών ομάδων - ο πολίτης και οι δυνατότητες του ψηφιακού πολίτη έχουν σημασία. Οι πιο πρόσφατες έρευνες δείχνουν ότι ο τυπικός χρήστης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξακολουθεί να τείνει να είναι υψηλά μορφωμένος, νέος, αστός και άνδρας (Rodríguez-Hevia et al., 2019- Morotea et al., 2020).

Καθώς το 88% των ενηλίκων (25+) μπαίνει στο διαδίκτυο, ούτε το ήμισυ της ομάδας αυτής δεν αναφέρει ότι χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για να αλληλεπιδράσει με δημόσιες αρχές ή ηλεκτρονικές υπηρεσίες (EC, 2020). Έτσι, το ζήτημα δεν είναι πλέον το να έχει ή να μην έχει κανείς πρόσβαση στο Διαδίκτυο ή να έχει πρόσβαση στην τεχνολογία (τουλάχιστον στην Ευρωπαϊκή Ένωση). Πρόκειται για τα διαφορετικά επίπεδα δεξιοτήτων, εμπιστοσύνης, ικανοτήτων και στρατηγικών που διαθέτουν οι πολίτες όταν χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο.

Με άλλα λόγια, συζητάμε τον όρο ψηφιακό χάσμα. Ωστόσο, δεν πρόκειται πλέον για έναν όρο που υποδηλώνει το σημαντικό χάσμα στον πληθυσμό που έχει πρόσβαση στην ψηφιακή τεχνολογία, αλλά για τις στρατηγικές που εφαρμόζουν οι πολίτες. Η πρακτική χρήση των επιγραμμικών υπηρεσιών, των τεχνολογιών του Διαδικτύου και των δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να προσφέρει μια μεγάλη ποικιλία οφελών στους πολίτες της ΕΕ, ιδίως εξοικονόμηση χρημάτων, καλύτερο προσωπικό προγραμματισμό, αυξημένη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, παράκαμψη ουρών και πολλά άλλα.

Τι μπορούμε να κάνουμε για να βελτιώσουμε τις σχέσεις μας με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες; Πώς μπορούμε να ενισχύσουμε την εμπιστοσύνη των ενηλίκων στις υπηρεσίες που βασίζονται στο Διαδίκτυο; Αυτό θέλουμε να ανακαλύψουμε με το έργο Dig-Equal!

2.1.1 Κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την έρευνα που πραγματοποιήσαμε (βρείτε τα παραρτήματα και τις διάφορες πλατφόρμες), οι περισσότερες δημόσιες διοικήσεις έχουν αναπτύξει διάφορες διαδικτυακές λύσεις, τις οποίες αποφασίσαμε να ομαδοποιήσουμε στις ακόλουθες κατηγορίες:



e-education also known as e-learning involves the use of technology and digital tools to teach and learn. The application of technology to teaching enables new ways of teaching that make it interactive and very flexible in terms of space and time.



e-billing/e-payment. With e-billing, bills are sent electronically and consumer payments are handled online without the use of paper. Instead, e-payments are any financial transactions made using computers, cellphones, or tablets. They can be made using digital wallets, credit and debit cards, bank transfers, direct debits to mobile apps, or QR code-based payments. They are quick, secure, and practical when compared to traditional forms of payment.



e-leisure. The concept of e-leisure includes all platforms that allow online booking of leisure activities, such as airline tickets, stays, recreational activities and so on



e-health. The delivery of health services and information via the Internet and other similar technologies is referred to as "e-health," a developing topic at the nexus of medical informatics and public health



e-participation. Using ICTs to promote open, participatory governance and civic engagement is known as e-participation. In order to empower individual individuals and advance society as a whole, it seeks to increase access to information and public services while also fostering participation in policymaking. This will result in a better partnership between governments and citizens.



e-services/e-government literacy. It refers to the level of proficiency of users in accessing and using e-government platforms.

3. Εκπαίδευση ενηλίκων & εκπαίδευση βασισμένη στο πλαίσιο

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση; Πολύ υπομονή και μάθηση!

Συμμετέχων από την Ιταλία

Πολλοί ευρωπαίοι πολίτες αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις κατά τη συμμετοχή τους στην κοινωνία. Οι προκλήσεις αυτές μπορεί να σχετίζονται με την ηλικία, το φύλο, τις ατομικές ικανότητες ή τον τόπο διαμονής. Η συμμετοχή στην κοινωνία και η πλήρης άσκηση των δικαιωμάτων είναι ένα ευρύ θέμα και καλύπτει ποικίλα ζητήματα, όπως η λήψη αποφάσεων, η δια βίου μάθηση, η πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, τα δεδομένα και η ενεργός διαμόρφωση της ψηφιακής ταυτότητας του ατόμου. Τέτοια στοιχεία είναι αυτά που ορίζουν ένα "πλαίσιο". Το λεξικό της Οξφόρδης ορίζει το πλαίσιο ως "τις συνθήκες που συνθέτουν ένα γεγονός, μια δήλωση ή μια ιδέα και βάσει των οποίων μπορεί να γίνει πλήρως κατανοητό και να αξιολογηθεί". Το λεξικό Merriam-Webster ορίζει το πλαίσιο ως "τα μέρη ενός λόγου που περιβάλλουν μια λέξη ή ένα απόσπασμα και μπορούν να ρίξουν φως στο νόημά του- Το πλαίσιο αναφέρεται πλέον συνηθέστερα στο περιβάλλον ή το περιβάλλον μέσα στο οποίο υπάρχει κάτι (είτε λέξεις είτε γεγονότα)". **Το πλαίσιο είναι το υπόβαθρο που μας περιβάλλει και αυτό πρέπει να γνωρίζει η εκπαίδευση για να ξεδιπλώσει τις δυνατότητες και να ξεπεράσει τα εμπόδια.**

Έτσι, η εκπαίδευση δεν είναι συνώνυμη μόνο με τις τεράστιες γνώσεις και δεξιότητες, αλλά συνεπάγεται επίσης την περαιτέρω ανάπτυξη του ατόμου σε ένα δεδομένο περιβάλλον. Με αυτή την έννοια, η εκπαίδευση δεν είναι απλώς μια διεύρυνση των γνώσεων αλλά μια προκλητική διαδικασία που μπορεί να αλλάξει τις ατομικές και πολιτισμικές δομές. Για το λόγο αυτό, η εκπαίδευση ενηλίκων πρέπει να λαμβάνει υπόψη τα πλαίσια, τις δυσκολίες και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι ενήλικες και να τα ενσωματώνει στη διδακτική πρακτική τους.

Μια προσέγγιση βασισμένη στο εκάστοτε πλαίσιο, σημαίνει οι εκπαιδευτικοί να έχουν την αυτοπεποίθηση να προβληματιστούν δημιουργικά σχετικά με τη διδακτική τους πρακτική, καθώς αυτή ανταποκρίνεται στις ιδιαιτερότητες του πλαισίου διδασκαλίας τους. Μια εκπαίδευση βασισμένη στο εκάστοτε πλαίσιο είναι μια "θεωρία της πρακτικής που δημιουργείται από τον εκπαιδευτικό" (Kumaradivelu, 2001). Με αυτόν τον τρόπο, όταν αναφερόμαστε στην ψηφιακή εκπαίδευση που απευθύνεται σε ενήλικες, σημαίνει ότι οι τεχνολογίες δεν μπορούν να διδαχθούν με αφηρημένους όρους αλλά μέσω της πρακτικής.

Οι εκπαιδευτές ενηλίκων πρέπει να κατανοήσουν ότι η μάθηση μπορεί να λάβει χώρα σε πολλά περιβάλλοντα και να σχεδιάσουν προγράμματα που ενσωματώνουν εργαλεία, πλαίσιο και κοινωνικές αλληλεπιδράσεις με άλλους. Με αυτή την έννοια, η διδασκαλία της

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αφορά μόνο την εκμάθηση των τεχνικών βημάτων που οδηγούν ένα άτομο να είναι σίγουρο για το νόημα, τα τεχνικά χαρακτηριστικά και τα θέματα προσβασιμότητας. Αφορά επίσης την κοινότητα πρακτικής που αναπτύσσει κανείς γύρω από αυτήν, τις αλληλεπιδράσεις, την αμοιβαία γνώση και το βιοπορισμό που μπορούν να αποκτήσουν οι ενήλικες.

Για τα παραπάνω, μια προσέγγιση βασισμένη στο πλαίσιο της ψηφιακής εκπαίδευσης ενηλίκων σημαίνει να επιχειρηματολογούμε πάνω σε πραγματικές καταστάσεις σε ένα πλαίσιο βασισμένο στις εκάστοτε εκπαιδευτικές συνθήκες, όπου οι ενήλικες δεν θεωρούνται μόνο "δέκτες" εννοιών, στρατηγικών και γεγονότων. Αντίθετα, **οι ενήλικοι εκπαιδευόμενοι είναι ενεργοί πράττοντες και συμμετέχοντες στην τοπική κοινωνία και την ευρύτερη κοινότητα**. Επομένως, κατανοώντας τα πλαίσια και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν, μπορούμε να κάνουμε την ψηφιακή εκπαίδευση ένα ουσιαστικό εργαλείο χειραφέτησης, δουλεύοντας συγκεκριμένα πάνω στις υπηρεσίες και τις χρησιμότητες που χρειάζονται οι ενήλικες εκπαιδευόμενοι. Υπό αυτή την έννοια, τα συμφραζόμενα χρησιμοποιούνται ως σημείο εκκίνησης κατά τη διδασκαλία. Αυτή η προσέγγιση θα αποτελέσει μέρος του δεύτερου αποτελέσματος του έργου DigEqual, καθώς θα αναπτύξουμε ένα πρόγραμμα σπουδών το οποίο θα βασίζεται στις ανάγκες και την αυξανόμενη ευαισθητοποίηση των ενηλίκων και των εκπαιδευτών ενηλίκων, ότι δηλαδή η γνώση σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθίσταται πιο κρίσιμη από ποτέ.

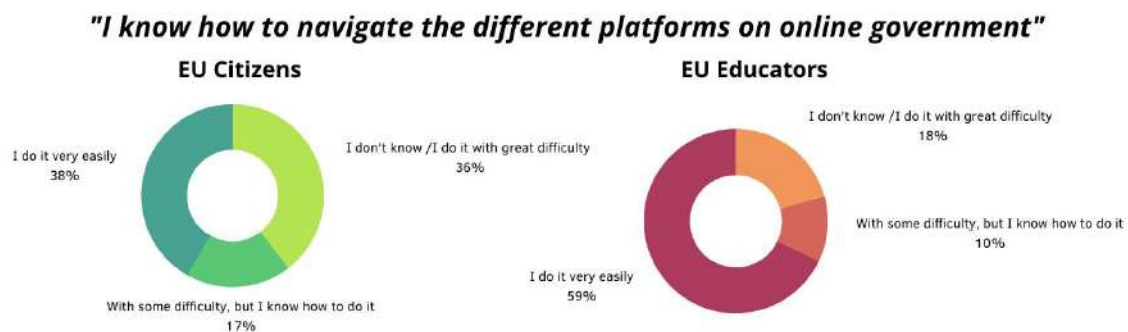
4. Γενική τάση που διαπιστώθηκε από την έρευνα δευτερογενών και πρωτογενών στοιχείων

Διευκολύνει την καθημερινή ζωή, καθώς δεν χρειάζεται να επισκεφθείτε τις υπηρεσίες στις φυσικές τους εγκαταστάσεις..

Συμμετέχων από την Ελλάδα

4.1 Επισκόπηση της ΕΕ

Ο δείκτης ψηφιακής οικονομίας και κοινωνίας (DESI) αναλύει την ψηφιακή ανάπτυξη στα κράτη μέλη της ΕΕ. Η μέτρηση του 2022 περιγράφει πώς κατά τη διάρκεια της πανδημίας Covid-19 τα κράτη μέλη προχώρησαν στις προσπάθειες ψηφιοποίησης, αλλά συνεχίζουν να αγωνίζονται να γεφυρώσουν το χάσμα ψηφιακών δεξιοτήτων (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2022α). Παρά το γεγονός ότι τα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ προσφέρουν πολλές βασικές κυβερνητικές υπηρεσίες στο διαδίκτυο, δεν μπορούν όλοι οι Ευρωπαίοι πολίτες να χρησιμοποιήσουν αυτά τα ψηφιακά εργαλεία.

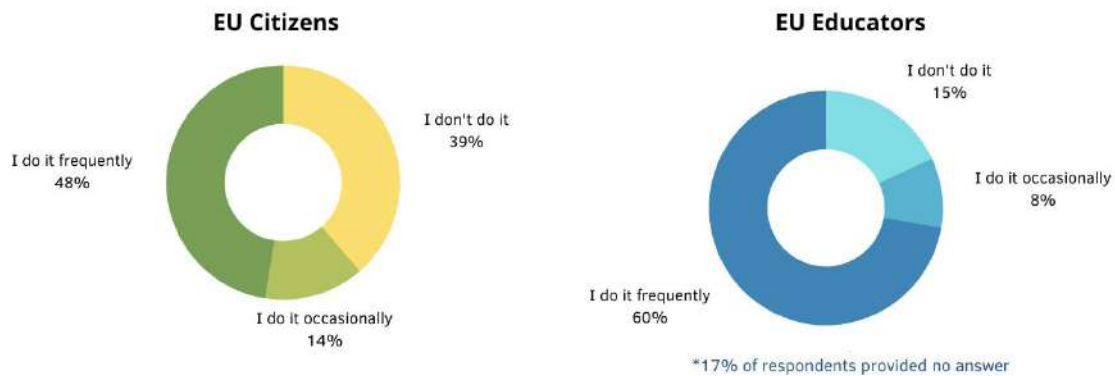


Από τα στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας που διεξήχθη από το έργο DigEqual, μπορεί να υποστηριχθεί ότι, **αν και ορισμένοι από τους ερωτηθέντες θεωρούν ότι η χρήση των εργαλείων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ταχύτερη, απλούστερη και πιο πρακτική σε σύγκριση με το παραδοσιακό σύστημα, η πλειονότητα θεωρεί ότι είναι πολύ περίπλοκη η χρήση τους.** Ο βαθμός δυσκολίας σχετίζεται κυρίως με την έλλειψη ψηφιακού αλφαριθμητισμού, καθώς και με χαμηλότερους βαθμούς εκπαίδευσης. Υπό αυτή την έννοια, οι ενήλικες με χαμηλότερη εκπαίδευση αντιμετωπίζουν υψηλότερα εμπόδια από άλλους με υψηλότερα πτυχία.

Πολλοί άνθρωποι αισθάνονται ανεπαρκείς στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ή ακόμη περισσότερο στη χρήση τεχνολογικών εργαλείων. Από την άποψη αυτή, οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να γίνουν πιο διαισθητικές.

Σε γενικές γραμμές, τα εργαλεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θεωρούνται χρήσιμα σε διαδικασίες της καθημερινής ζωής, όπως η πληρωμή λογαριασμών, η οποία συνήθως διαρκεί πολύ λόγω της αναμονής στα ταχυδρομεία. Επομένως, υπάρχει μια ευνοϊκή προσέγγιση στην ψηφιοποίηση. Ωστόσο, υπογραμμίζεται η ακαταλληλότητα αυτών των εργαλείων για όλες τις ομάδες γενεών: οι ψηφιακοί μετανάστες, άτομα ηλικίας 45+, αποκλείονται από αυτό το σύστημα παροχών λόγω χαμηλής ικανότητας να αξιοποιήσουν τις δυνατότητες των ψηφιακών εργαλείων. Υπό αυτή την έννοια, δεν υπάρχουν εργαλεία για τη γεφύρωση αυτού του χάσματος γενεών, το οποίο οδηγεί σε φόβο και αίσθημα ανεπάρκειας στην ανεξάρτητη χρήση των ψηφιακών εργαλείων.

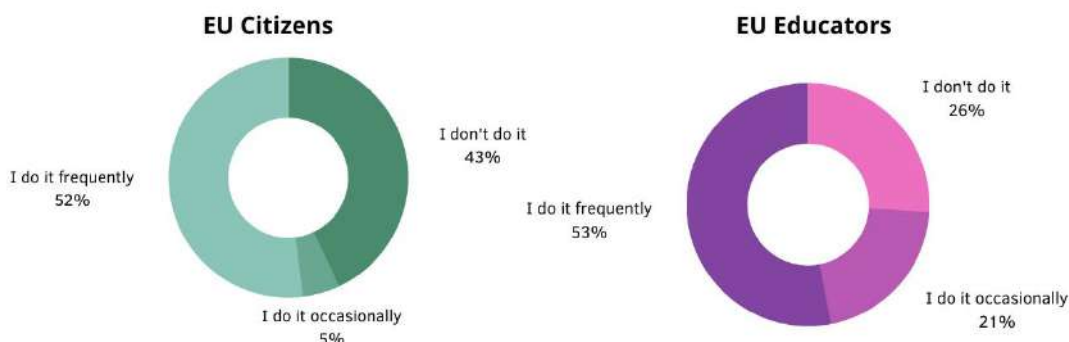
"I normally pay taxes or fines through the online platforms provided by the government"



Η έρευνα μεταξύ των ευρωπαίων πολιτών και των εκπαιδευτικών δείχνει ότι υπάρχει χάσμα μεταξύ των ερωτηθέντων. Περίπου οι μισοί από αυτούς χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τις επιγραμμικές υπηρεσίες στην καθημερινή τους ζωή, ενώ οι υπόλοιποι μισοί δεν τις χρησιμοποιούν λόγω έλλειψης ικανοτήτων στη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών ή επειδή τις θεωρούν χειρότερες από τις υπηρεσίες πρόσωπο με πρόσωπο.

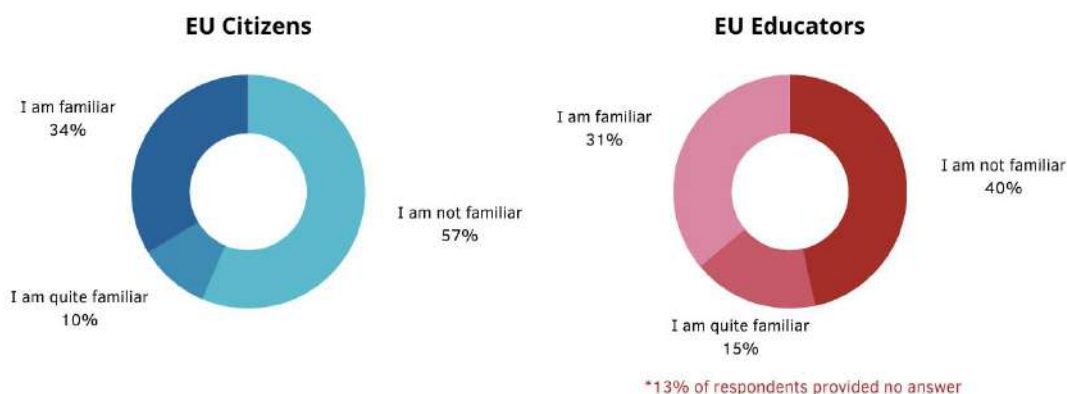
Όσον αφορά την πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες γνωρίζουν πώς να έχουν πρόσβαση σε διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Το ποσοστό είναι υψηλότερο στην περίπτωση των εκπαιδευτικών της ΕΕ: για παράδειγμα, το 69% των ερωτηθέντων γνωρίζει πώς να πλοηγηθεί στις διάφορες πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σύγκριση με το 38% των πολιτών της ΕΕ, και το 69% γνωρίζει πώς να ελέγχει τους φόρους ηλεκτρονικά σε σύγκριση με το 57% των πολιτών της ΕΕ.

"I normally look for free online courses to keep myself updated"



Όσον αφορά την ηλεκτρονική εκπαίδευση, το 19% των πολιτών της ΕΕ θεωρεί ότι οι διαδικτυακές πλατφόρμες δεν διαθέτουν κατάλληλο υλικό και περίπου το 35% θεωρεί ότι η πρόσβαση στο υλικό αυτό είναι δύσκολη. Τα ποσοστά αυτά μειώνονται στην περίπτωση των εκπαιδευτικών που χρησιμοποιούν συχνά ηλεκτρονικές εκπαιδευτικές πλατφόρμες (53%). Η ψυχαγωγία και τα φιλικά προς τον χρήστη εργαλεία εκτιμώνται περισσότερο. Η χρήση εργαλείων ηλεκτρονικών πληρωμών είναι σχετικά διαδεδομένη τόσο από τους πολίτες (48%) όσο και από τους εκπαιδευτικούς (60%), όπως και η χρήση διαδικτυακών πλατφορμών κρατήσεων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας: για παράδειγμα, το 75% των εκπαιδευτικών και το 72% των πολιτών κλείνουν διαδικτυακά ραντεβού με γιατρούς. Ωστόσο, τα περισσότερα προβλήματα παρουσιάστηκαν μεταξύ των ερωτηθέντων ενηλίκων με χαμηλότερες δεξιότητες (αυτοί που έχουν μόνο πρωτοβάθμια εκπαίδευση), όπου τα υποστηρικτικά συστήματα όπως η οικογένεια και η κοινότητα αναλαμβάνουν δράση.

"I am familiar with the concept of structured dialogue and online forums"



Ο τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που χρησιμοποιείται λιγότερο είναι η ηλεκτρονική συμμετοχικότητα. Η συμμετοχή στην πολιτική ζωή για τις μεγαλύτερες γενιές συνδέεται με τις έννοιες του δημόσιου χώρου, της επαφής και της ανταλλαγής.

Ως εκ τούτου, είναι πιο περίπλοκο να κατανοήσουμε τη δυναμική του διαδικτυακού ακτιβισμού και της συμμετοχής. Πράγματι, μόνο το 29% των πολιτών και το 23% των εκπαιδευτικών πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι εύκολη. Ένα τέτοιο στοιχείο θέτει μια συναρπαστική βάση για περαιτέρω έρευνα και διερεύνηση.

e-payment



52% of EU citizens find the online system of our local/regional government difficult to pay taxes



39% of EU citizens do not normally pay taxes or fines through the online platforms provided by the government

e-participation



57% of EU citizens do not know that they can contribute with their ideas to government actions



57% of EU citizens do not find simple to vote online for referendums/national elections

4.1 Κύπρος

Η Στρατηγική Ψηφιακής ή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Κυπριακής Δημοκρατίας εγκρίθηκε από το Υπουργικό Συμβούλιο στις 8 Φεβρουαρίου 2012 και εφαρμόζεται σε όλα τα υπουργεία, τα τμήματα και τις υπηρεσίες της Κυπριακής Κυβέρνησης (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ευρωπαϊκή Ένωση, 2018, 9 -11). Έκτοτε, η Ψηφιακή Στρατηγική αναδιαρθρώθηκε για την περίοδο 2020-2025, οι στόχοι αναθεωρήθηκαν και οι προσεγγίσεις άλλαξαν. Το σχέδιο στοχεύει σε μια ολιστική προσέγγιση για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας στην Κύπρο, εστιάζοντας στις τεχνικές, λειτουργικές και οργανωτικές πτυχές της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2019).

Η Κύπρος εξακολουθεί να μην διαθέτει ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική λόγω του χαμηλού ποσοστού υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προσφέρει στους πολίτες και της χαμηλής ζήτησης των πολιτών για υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Eurostat, 2020). Σύμφωνα με τα στοιχεία, το 67,8% των ενηλίκων δεν διαθέτει δεξιότητες και δεν είναι ενημερωμένο σχετικά με τη χρησιμότητα του Διαδικτύου. Το ίδιο ισχύει και για τις κυπριακές εταιρείες και επιχειρήσεις. Τα στοιχεία έδειξαν χαμηλό ποσοστό πρόσβασης, δεδομένου ότι το ηλεκτρονικό εμπόριο και οι ηλεκτρονικές συναλλαγές στην Κύπρο δεν είχαν αναπτυχθεί όσο σε άλλες χώρες - 17% είναι το σημερινό ποσοστό διείσδυσης. ([Eurostat, 2021](#)).

Κατά καιρούς γίνονται προσπάθειες και δράσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ωστόσο, όπως αποδεικνύεται από τις διάφορες μελέτες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Κύπρος δεν έχει μέχρι στιγμής πετύχει μια ολοκληρωμένη ψηφιακή στρατηγική, διότι δεν έχει ακόμη αξιοποιήσει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών σε τέτοιο βαθμό ώστε να αποκομίσει σημαντικά οφέλη για την οικονομία και την κοινωνία. Παρόλα αυτά, έχει υλοποιήσει διάφορες δράσεις που σχετίζονται με τις τεχνολογίες αυτές. Έχει επενδύσει στη βελτίωση των υποδομών της για την υποστήριξη του ψηφιακού μετασχηματισμού που της επιτρέπει να αξιοποιήσει το δυναμικό των τεχνολογιών αιχμής και των αναδυόμενων τεχνολογιών. Ορισμένα από αυτά τα σημαντικά εργαλεία είναι τα εξής:

- Σύστημα προγραμματισμού επιχειρησιακών πόρων (ERP),
- Πύλη του Τμήματος Κτηματολογίου και Χωρομετρίας (DLS),
- Πύλη ανοικτών δεδομένων της κυπριακής κυβέρνησης,
- Irodamos - Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του Τμήματος Πολεοδομίας και Οικισμού- Κυπριακή Κυβερνητική Πύλη,
- Σημείο ενιαίας εξυπηρέτησης (PSC) Κύπρου,
- Κυβερνητική ασφαλής πύλη (Ariadni),
- Πλατφόρμα για την ψηφιοποίηση όλων των συστημάτων επιχορήγησης,
- Εθνική διαδικτυακή πύλη για τα ανοικτά δεδομένα,
- Ηλεκτρονικό τιμολόγιο στην Κύπρο,
- Ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών κοινωνικής ασφάλισης (EESSI).

4.1.1 Αποτελέσματα της πρωτογενούς έρευνας

Από την έρευνα που διεξήχθη στην Κύπρο για το πρόγραμμα Dig-Equal, στην οποία συμμετείχαν 21 ενήλικες άνω των 40 ετών και 10 εκπαιδευτές ενηλίκων, προέκυψαν τα εξής:

Τα αποτελέσματα του **ερωτηματολογίου που αφορά ενήλικες άνω των 40 ετών** δείχνουν ότι η πλειοψηφία των Κυπρίων πολιτών θεωρεί περίπλοκη τη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς θεωρούν ότι οι κυβερνητικοί ιστότοποι είναι δύσχρηστοι, χωρίς προσβάσιμες πληροφορίες και χωρίς οδηγίες για συγκεκριμένες ενέργειες. Παράλληλα, το υπόλοιπο ποσοστό δεν αντιμετωπίζει σοβαρά προβλήματα στη χρήση τους. Αρκετοί συμμετέχοντες ανέφεραν ότι χρησιμοποιούν συχνά τις υπηρεσίες για ηλεκτρονικές πληρωμές ή ενημερώσεις. Αντίθετα, το υπόλοιπο ποσοστό ανέφερε ότι δεν χρησιμοποιεί τις υπηρεσίες επειδή προτιμά να πηγαίνει αυτοπροσώπως στον οργανισμό, ή απλά δεν γνωρίζει πώς να το κάνει λόγω της έλλειψης υποστήριξης και κατευθυντήριων γραμμών. Οι περισσότεροι ερωτηθέντες συμφώνησαν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διευκολύνει τη ζωή των πολιτών λόγω της εξοικονόμησης χρόνου και της αποφυγής ταλαιπωρίας.

Τα αποτελέσματα του **ερωτηματολογίου σχετικά με τους εκπαιδευτές ενηλίκων** δείχνουν ότι οι περισσότεροι εκπαιδευτές ενηλίκων γνωρίζουν πώς να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ωστόσο, δήλωσαν ότι η πρόσβαση στο ψηφιακό υλικό και η διαδικασία είναι αρκετά δύσκολη. Παρόλο που είναι εξοικειωμένοι με τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαδικτυακών πλατφορμών και ιστότοπων, τα πιο δύσκολα θέματα και πτυχές της καθημερινής ζωής που αντιμετωπίζουν είναι η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων, η λήψη βασικών πληροφοριών από υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η ψηφιακή πληρωμή λογαριασμών και φόρων, επειδή δεν υπάρχει αρκετή υποστήριξη και δεν υπάρχουν επαρκείς κατευθυντήριες γραμμές για τη χρήση αυτών των πλατφορμών.

Επιπλέον, οι περισσότεροι εκπαιδευτές ενηλίκων δήλωσαν ότι γνωρίζουν τις διάφορες πτυχές των ψηφιακών υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες και ότι μερικές φορές συζητούν θέματα σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην τάξη τους, ανάλογα με τις ανάγκες της ομάδας.

Αναφορές

European Commission, European Union (2018), *e-Government in Cyprus*, 9 - 11.
[https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/\\$FILE/2.eGovernment in Cyprus 2018.002.pdf](https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/DITS/dits.nsf/0/07422159d477f92cc2258557003bee51/$FILE/2.eGovernment%20in%20Cyprus%202018.002.pdf)

Department of Electronic Communications (2010), Digital Strategy of Cyprus, Deputy Ministry of Research, Innovation, and Digital Policy, 18 - 31.

[https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/\\$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf](https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/DEC/ws_dec.nsf/13759F2509EB4039C2258570003F8543/$file/02%CE%A8%CE%B7%CF%86%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%A3%CF%84%CF%81%CE%B1%CF%84%CE%B7%CE%B3%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CF%84%CE%B7%CF%82%20%CE%9A%CF%8D%CF%80%CF%81%CE%BF%CF%85_%CE%A0%CE%B1%CF%81%CE%AC%CF%81%CF%84%CE%B7%CE%BC%CE%B1%201.pdf)

European Commission (2019), *Digital Government Factsheet 2019 - Cyprus*, 6 - 23.

[https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital Government Factsheets Cyprus 2019 0.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital%20Government%20Factsheets%20Cyprus%202019%200.pdf)

4.2 Germany

To facilitate electronic communication with the administration, the Act on the Promotion of Electronic Administration (E-Government Act) came into force in August 2013. It enables the federal, state and local governments to offer simpler, more user-friendly and efficient electronic administrative services.

The Online Access Act was enacted on 14 August 2017. It obliges the Federal Government, the federal states and the municipalities to also offer their administrative services electronically via administrative portals by the end of 2022 and to link these with each other to form a portal network.

The development and implementation of e-government services in Germany are progressing only slowly and lag far behind developments in the economy and private life. Germany's use of digital administrative services remains at a medium level: 52 per cent of online users used such services within the last twelve months.

The satisfaction of citizens in Germany with the currently available online services of their city or municipality has dropped to 47% this year (year of survey = 2021). Large infrastructure projects of the administration, such as the public authority number 115 and the online ID card, do not reach the citizens. 35% of respondents in Germany with a valid ID card have activated the eID - but only 9% have used it so far.

Germany performs well and above the EU average in digital public services for businesses (with a score of 88 out of 100), according to the 2021 DESI report. However, many citizens are open to well-functioning digital interaction with public authorities and new technologies such as the identity card on the smartphone or the electronic patient file.

To summarise, even though digitalisation gained momentum during the pandemic, the Covid19-pandemic forced the state to improvise and introduce new digital solutions practically overnight; the digitisation process in Germany is taking its time. Germany is way behind other European countries of similar economic power. The reasons are plentiful, such as problems with the infrastructure, slow implementation of e-governance and the fear of new technologies among the German public. While it is essential to highlight the deficits, it is worth stating that the critical mass needed to accelerate change has been exceeded, and the current government set digitalisation as one of the main challenges the country needs to tackle.

4.2.1 Results of the field research

We asked 20 adults aged 40-65 and 10 adult educators questions about e-government and digitalisation. They were asked about topics such as the comprehensibility of government websites, availability and accessibility of e-tax services, online training, e-payment, e-health, e-participation and the challenges of e-government.

The citizens surveyed were in the age range of 40-65 years. About 60% have vocational and educational training, and about 40% have a university degree. Respondents had the least problems using online payment providers and making medical appointments via the internet. More than 50% said they use these services, although they needed to be better informed about the risks of using online payment providers.

The majority of government services are not available digitally. There is no online portal to own pensions, no local or regional e-payment systems, no medical results are made available online, and there are hardly any opportunities for digital participation. For the moments where there is an interaction between citizens and the state, the portals are criticised for being confusing because they contain too much information, use too complicated language and are unclear.

The survey of teachers, whom all have a university degree, revealed that the vast majority also have no problems dealing with various online payment providers and can submit their tax assessments online. In general, this group has fewer problems in dealing with digital services. Nevertheless, they complain that the vast majority of government services are not available digitally or online and that e-government, at best, ends in a fillable PDF document that must be printed out. The topic of e-government has yet to be explicitly addressed by any of the respondents in class. Only a few subtopics, such as the use of online payment providers, were discussed by some teachers on their responsibility. This is due, on the one hand, to the low prevalence of e-government services in Germany and, on the other hand, to the fact that the respondents need to become more familiar with the topic.

References

European Commission. (2021, November). Digital Economy and Society Index (DESI) 2021 - Germany. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-germany>
Initiative D21 e.V. (2021, October). eGovernment Monitor 2021. <https://initiated21.de/app/uploads/2021/10/egovernmentmonitor2021.pdf#page=8>

4.3 Spain

In Spain, there is a main e-government portal managed by the Government of Spain. Its objective is to develop technological implementation plans in the most influential areas of society. We have specific measures to digitise: the health system, the justice system, public employment services, inclusion, social security and migration, consular services, and pilot initiatives for security and agriculture.

The digital administration aims to disseminate shared services and other common services, infrastructures and other technological solutions that the SGAD, the General Secretariat of Digital Administration, makes available to all public administrations to help drive the development of digital administration and improve the services offered to citizens and businesses, or internally to public employees. SGAD is responsible for promoting and coordinating the State Administration to realise the approach contained in the Digital Transformation Plan of the State Administration according to laws n 39/2015 and 40/2015.

Some specific services are related to digital identity and electronic signatures, attention to citizens and businesses, electronic files, documents and archives:

- "Cl@ve": digital identification of citizens in public administrations
- "Cl@ve-signature": a common platform for cryptographic signature using centralised certificates
- PAG - General Access Point: citizens' digital gateway to electronic administrations.
- FACE: centralised entry point for electronic invoices by suppliers.
- InSide is a system for the management of electronic documents and records.
- Archive: final archiving of files and electronic documents.

These are some of the most relevant applications. However, a catalogue has been created with more than one hundred pages that compile all the services and tools offered by e-government for citizens and companies. According to the most recent data, in 2020, 68.7% of citizens aged 16-74 used government electronic services. The 25-34 age group used it the most, specifically more men than women. As for companies, we have data from 2019: 93.5% of them interacted with the electronic services offered.

4.3.1 Results of the field research

We conducted a study to investigate how e-government and online services are used by involving 21 adult citizens (40+) and 11 adult educators in our survey. Here is a summary of the results.

Citizens

General profile of respondents: slight preponderance of women (52%), most have high (38%) or VET (24%) educational attainment. Based on the responses, we interpret that there are various experiences with the different e-government online platforms. Citizens have become almost polarised in their knowledge of navigating these platforms. The areas in which they use online platforms most frequently are e-health and e-booking, predominantly by women.

The less-used areas are e-payment and e-training. However, most respondents are familiar with managing their taxes and dealing with their pensions online. Most citizens need to learn more about the possibilities of e-participation. In general, citizens have expressed dissatisfaction with e-government services primarily because of a need for knowledge about their offerings and capabilities and the complexity of these portals.

Adult educators

As for the general profile, women with university and master's degrees strongly predominate. Adult educators have been shown to use e-government more than citizens in general. Like most of the population, they make the most use of e-health and e-booking. They find e-training less useful and make almost no use of e-participation, although they know of its existence.

In general, they are aware of the online services and offerings of the public administration. However, they express dissatisfaction with the complexity of the e-government portals. Most respondents recognise that their learners have difficulties with e-government, but they need to address these issues in class.

References

Dataobsae.administracionelectronica.gob.es. 2022. *Data: Cuadro de Mando*. [online] Available at:
<https://dataobsae.administracionelectronica.gob.es/cmobsae3/dashboard/Dashboard.action>>

Administracionelectronica.gob.es. 2022. *PAe - Catálogo de servicios*. [online] Available at:
https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/Racionaliza_y_Comperte/catalogo-servicios-admon-digital.html>

4.4 Ελλάδα

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα λειτουργούν ήδη εδώ και μερικά χρόνια και όλο και περισσότεροι πολίτες τις έχουν υιοθετήσει. Παρόλα αυτά, υπάρχει πολύς δρόμος να διανύσουμε αν θέλουμε να καυχηθούμε ότι όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες έχουν γίνει ψηφιακές και παρέχονται χωρίς σοβαρά προβλήματα. Η Ελλάδα επικεντρώνεται στη δημιουργία υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως τον κύριο τρόπο αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων αρχών και των πολιτών/επιχειρήσεων, χωρίς να αποκλείει ταυτόχρονα τους πολίτες που υποφέρουν από τις επιπτώσεις του ψηφιακού χάσματος..

Ποσοστό χρήσης (ενήλικες & επιχειρήσεις):

Το **Gov.gr** φιλοξενεί σήμερα όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. 2 χρόνια μετά το άνοιγμά του στο κοινό, μετράει:

- 265.762.156 προβολές σελίδων
- 7.936.034 μοναδικοί πολίτες το έχουν χρησιμοποιήσει τουλάχιστον μία φορά
- 159.346.146 έγγραφα έχουν εκδοθεί
- Περισσότερες από 1.370 ψηφιακές υπηρεσίες επί του παρόντος

Κύρια υποδομή:

Η κύρια υποδομή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα ακολουθεί τους κανονισμούς της ΕΕ και διαχωρίζεται σε τρεις τομείς:

1. "Η κυβέρνηση προς τον πολίτη", η οποία περιγράφει όλες τις πτυχές της ψηφιακής σχέσης μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησής τους και τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που μπορούν να αξιοποιήσουν οι πολίτες. Επικεντρώνεται στο να καταστήσει τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες πιο προσιτές στους χρήστες, προσφέροντας υπηρεσίες για την πληρωμή φόρων, εφαρμογές προσωπικής τεκμηρίωσης, λήψη και μεταφόρτωση εγγράφων και γραφειοκρατίας και πολλά άλλα.
2. "Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις", η οποία αποτελείται από όλες τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται από τις δημόσιες αρχές και εστιάζουν στις επιχειρήσεις και τις ανάγκες τους. Περιλαμβάνει την πληρωμή φόρων και την ανανέωση αδειών, διαδικασίες που, όταν γίνονται ηλεκτρονικά, επιτρέπουν την καλύτερη διαχείριση χρόνου και χρημάτων για την επιχείρηση και τη δημιουργία ευκαιριών συνεργασίας μεταξύ κυβέρνησης και επιχειρήσεων.
3. "Κυβέρνηση προς κυβέρνηση". Περιγράφει την ψηφιακή ανταλλαγή δεδομένων, πληροφοριών και υπηρεσιών μεταξύ κυβερνητικών αρχών και κυβερνητικών υπηρεσιών διαφορετικών χωρών.

Δυνατά σημεία στην ψηφιοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης:

Τα κύρια δυνατά σημεία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι τα εξής:

1. Ευρεία πρόσβαση σε δεδομένα, υπηρεσίες και πληροφορίες
2. Εξοικονόμηση πόρων (χρόνος, χρήμα, χώρος)
3. Ταχύτητα ολοκλήρωσης των διαδικασιών
4. Προσβασιμότητα: οι χρήστες με ειδικές ανάγκες ή που ζουν μακριά από την αντίστοιχη δημόσια αρχή μπορούν πλέον να έχουν πρόσβαση στις κυβερνητικές υπηρεσίες από την άνεση του χώρου τους.
5. Ψηφιακό αντίγραφο ασφαλείας, ασφάλεια και προστασία της ιδιωτικής ζωής.

Σημαντικές μεταρρυθμίσεις:

Η ανάπτυξη και λειτουργία του gov.gr αποτελεί την πιο κρίσιμη μεταρρύθμιση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όσον αφορά την Ελλάδα. Ξεκίνησε το 2020, παρέχοντας 503 υπηρεσίες, και μέχρι σήμερα φιλοξενεί όλες τις διαθέσιμες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, συνολικά 1.398. Η ιστοσελίδα μετρά πλέον περισσότερες από 291.000.000 επισκέψεις.

4.4.1 Αποτελέσματα της έρευνας πεδίου

Τα ακόλουθα αποτελέσματα εξήχθησαν από την έρευνα πεδίου που διεξήχθη στην Ελλάδα στο πλαίσιο του έργου DigEqual σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες και οι εκπαιδευτές ενηλίκων αντιλαμβάνονται τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν σήμερα - συνολικά συμμετείχαν 20 πολίτες και 10 εκπαιδευτές.

Πολίτες

Μέσα από το δείγμα ενηλίκων που συμμετείχε, γίνεται κατανοητό ότι οι πολίτες δεν έχουν ακόμη αγκαλιάσει πλήρως τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αλλά κινούνται γρήγορα προς αυτή την κατεύθυνση. Το 85% των συμμετεχόντων είναι εξοικειωμένο με την ηλεκτρονική πληρωμή λογαριασμών και φόρων, ενώ ταυτόχρονα, το 80% από αυτούς μπορεί να στείλει ψηφιακά έγγραφα για επίσημους σκοπούς. Ένα ικανοποιητικό 85% χρησιμοποιεί ηλεκτρονικές πλατφόρμες για να πληρώσει για κρατήσεις εισιτηρίων, ενώ το 70% των συμμετεχόντων είναι ικανοί κατά την ανάκτηση βασικών πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το 74% των συμμετεχόντων σημείωσε ότι μπορεί να αναζητήσει εκπαιδευτικές πλατφόρμες και προγράμματα. Ωστόσο, μόνο το 35% από αυτούς είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές σημειώσεις ή τις διαδικασίες παρακολούθησης των αποφάσεων της τοπικής/περιφερειακής

κυβέρνησης. Παρόλο που φαίνεται ότι οι πολίτες αγκαλιάζουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα οφέλη τους, υπάρχει ακόμη πολύς δρόμος για να γίνουν δεύτερη φύση.

Εκπαιδευτικοί

Η έρευνα μάς προσφέρει πολύτιμες πληροφορίες για το θέμα. Οι εκπαιδευτικοί είναι εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τις λειτουργίες τους, ωστόσο έχουν προκύψει ορισμένα εμπόδια. Πιο αναλυτικά, το 30% των συμμετεχόντων δηλώνει ότι αντιμετωπίζει δυσκολίες στην ηλεκτρονική πληρωμή λογαριασμών και φόρων, το 20% δυσκολεύεται να διαχειριστεί ψηφιακά έγγραφα για επίσημες πράξεις και το 30% αισθάνεται άβολα με την ηλεκτρονική κράτηση εισιτηρίων και την πραγματοποίηση κρατήσεων. Κατά την ανάκτηση βασικών πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το εντυπωσιακό 60% των συμμετεχόντων αντιμετωπίζει δυσκολίες, ενώ το 50% χρειάζεται βοήθεια στην εύρεση ηλεκτρονικών πηγών για εκπαιδευτικά θέματα. Τελευταίο στη λίστα, το 40% των συμμετεχόντων εκπαιδευτικών δηλώνει ότι δεν είναι εξοικειωμένο με τις ηλεκτρονικές σημειώσεις ή τις διαδικασίες παρακολούθησης των αποφάσεων της τοπικής/περιφερειακής κυβέρνησης.

Η έρευνα πεδίου έδειξε ότι παρόλο που οι πολίτες και οι εκπαιδευτικοί έχουν αρχίσει να αγκαλιάζουν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν εμπιστεύονται πλήρως ή δεν κατανοούν όλα τα επίπεδα και τις πτυχές τους. Από τον καθημερινό ελεύθερο χρόνο έως τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υπάρχει πληθώρα εργαλείων που πρέπει να ανακαλυφθούν και να εφαρμοστούν σε διάφορες καταστάσεις.

Αναφορές

Tsourgiannhs, K., 2019, pp. 9-11, “*e-government in Greece and mapping of its webpages*”. Thessaloniki, Greece.

<http://ikee.lib.auth.gr/record/308183/files/%CE%A0%CF%84%CF%85%CF%87%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CE%B3%CE%B1%CF%83%CE%AF%CE%B1-%CE%9A%CF%89%CE%BD%CF%83%CF%84%CE%B1%CE%BD%CF%84%CE%AF%CE%BD%CE%BF%CF%82%20%CE%A4%CF%83%CE%BF%CF%8D%CF%81%CE%B3%CE%B9%CE%B1%CE%BD%CE%BD%CE%B7%CF%82.pdf>

“2 years of gov.gr” (2022). <https://www.gov.gr/updates/statistics/2yearsgov>

4.5 Italy

The OECD's Digital Government Index (DGI) assesses the comprehensiveness of digital government strategies and initiatives in OECD countries. According to the 2019 DGI, Italy was slightly above the average of OECD countries in e-government implementation, showing a big improvement compared to previous years.

The progress of digitisation is evidenced by the numbers related to internet usage by the population aged 55-74. In Italy, there is a strong generational gap. In 2021 only 66.2% of people aged 55 - 74 had access to the internet, which is well below the European (75.9%) and the OECD average (73.6%). The gap is even bigger if we take gender into account - 62.7% of the women in this cohort have access to the internet, compared to 70% of men. However, the gap is even wider when we consider education - only 49.6% of the people with little or no education have internet access. In contrast, the number increases to 81.5% for those with secondary education and 89.5% for those with higher education.

The Covid-19 pandemic has boosted the digitisation of public administration in Italy. By analysing Eurostat data (European Commission, 2021) on the percentage of individuals who use the internet to interact, obtain information, download official forms, and send completed forms to public authorities in Italy, it is possible to detect a significant improvement between 2019-2021, with an increase in digitisation of about 10%. For example, individuals using the internet to interact with public authorities was 19% in 2012, but it rose to 23% in 2019 and 34% in 2021, which is a jump of 11 percentage points in just 2 years. However, the figures remain below the European average of 58%.

4.5.1 Results of the field research

The following results were obtained from a study done in Italy for the Dig-Equal project, in which 21 persons over 45 years old and 12 adult educators participated:

The results of the survey of Italian adults (40+) are in line with the major problems of the digital divide in the European Union. Regarding access to e-government services, over half of the respondents considered themselves capable of using e-government platforms to check taxes and pension plans online. The most common practice is paying online. 67% of the respondents are familiar with online payment systems, describing them as easy to use (62%) and accessible without assistance (52%). Regarding e-health, most of the respondents find it easy to book appointments online (72%) and check results online (67%). However, respondents expressed reluctance about online training. While 52% use online platforms for training, 48% believe they lack quality content. Regarding e-participation, 57% believe it is difficult to vote online for referendums/national votes, and 57% are unfamiliar with the concepts of structured dialogue (all those participatory strategies to connect citizens, stakeholders and public authorities and online forums).

Among the most complicated everyday situations, respondents mentioned retrieving basic information on e-government services (20%), searching for valuable online resources to learn new things (22%) and searching online for local/regional government decisions (20%).

According to the results of the questionnaire, Italian adult educators (40+) are familiar with access to government services (58%). 67% of them have digital tools such as digital signatures. Unlike citizens, educators are more inclined to use e-education tools: 67% consider it reasonable, and 42% use online platforms for training. 75% are familiar with online booking services and payment methods, including paying taxes (58%) and booking medical appointments online (58%). Although educators are more familiar with digital products, e-participation remains the least used aspect of e-government services: only 8% find voting online easy, and 75% are unaware or unfamiliar with online dialogue tools (75%). In this regard, sending digital documents for official acts (42%) and finding good online resources to learn new things (42%) are considered the most complicated activities to accomplish.

The sample that responded to the questionnaire is representative. However, their answers are not absolute: according to the experiences of the respondents themselves, there are basic activities that are still difficult to use, such as accessing portals via digital identity, sending e-mails to the public administration, booking a visit from different specialists and adapting to easy and correctly used digital tools.

References

European Commission. (2021). *Digital Public Administration factsheet 2021. Italy*. https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/DPA_Factsheets_2021_Italy_vFINAL.pdf

OECD. (2021). *Percentage of individuals aged 55–74 using the Internet | Society Indicators*. OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/50>

OECD. (2019). *OECD Digital Government Index | Society Indicators*. OECD Going Digital Toolkit. <https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

4.6 Portugal

The e-Government Development Index (EGDI) (United Nations) analyses the state of e-government development in member states. The EGDI for Portugal is currently 0.8273,

ranking 38th in the world. As for the E-participation index, the index is 0.7273, 32nd out of 193 countries (2022 E-Government Index by the United Nations).

The OECD's Digital Government Index (DGI) analyses the implementation of initiatives and policies to digitise government services. Portugal is above the OECD average (2019 Digital Government Index by OECD).

At the beginning of 2022, the Internet penetration rate in Portugal was 85% of the total population. Between 2021 and 2022, Internet users in Portugal increased by 245,000. Thus, only 15% of the population remained offline at the beginning of 2022. The covid-19 pandemic had a positive effect on the increase in the number of Internet users, and this number is constantly increasing (*OECD Digital Government Index | Society Indicators, 2022*).

In terms of overall e-government maturity, user-centricity, transparency, Key Enablers and Cross-border Services dimension scores, Portugal is a leading country, with a score of 78%. The EU27+ average is 68% (eGovernment Benchmark 2022).

The age group that uses e-government services the least is between 55 and 74 years old. This is due to a lack of familiarity with the platforms and, at the same time, a lack of literacy on these topics.

In Portugal, almost all government services are currently available online, and a significant evolution has occurred in recent years due to investment in this area. Currently, it is possible to make payments to the government, consult pension schemes, check the results of medical exams performed through the National Health Service, and proceed with a divorce, among many other services available on online platforms.

4.6.1 Results of the field research

Adults

The study conducted in Portugal within the Dig-Equal project counts the answers of 24 adults over 45 years old. Of the 24 respondents, 16 are women, and 8 are men. Regarding academic qualifications, 50% of the respondents hold a master's degree or a PhD. 33% have a bachelor's degree, 13% have a high school diploma, and 4% have a middle school

diploma. Most of the answers from the Portuguese participants in this questionnaire show that they are quite familiar and comfortable with e-government platforms. When asked about the use of e-government platforms, the opinions were unanimous. Most participants know how to navigate different platforms, check taxes online, check pension schemes and finally, have a digital signature ready.

However, most of the respondents do feel uncomfortable using e-training platforms. 44% also say they believe that online platforms do not have suitable materials. Online payment services are well developed in Portugal, according to survey responses. 63% state that they are familiar with the different payment systems and consider the payment of taxes simple. A majority of the respondents say they are independent when using e-payment services.

58% of the participants say they easily navigate different online booking portals. Most participants also say they are autonomous in booking and paying for services online. In the area of e-Health, approximately 40% of respondents say they feel comfortable booking appointments online and are also able to view their medical results online.

Regarding e-participation, most participants stated that they do not know or do not feel comfortable sharing their ideas for government actions or are unfamiliar with online structured dialogue forums. Finally, one of the biggest difficulties reported by participants is the ability to follow the decisions of the local/regional government.

Educators

18 adult educators' responses are included in the survey that was conducted in Portugal as part of the Dig-Equal project. Twelve of the 18 responses are women, and six are men. Regarding academic qualifications, 50% of the respondents hold a master's degree or a PhD, and 50% have a bachelor's degree. All responses were similar to those from the survey of adults over 45.

Only the area of e-training and the area of e-participation stand out. Educators show a greater knowledge of the platforms available for e-training and where to get quality materials. Regarding e-participation, they show a greater knowledge of platforms for participation in government actions.

Similarly to the answers of citizens older than 45, adult educators also determine following the decisions of the local/regional government as the main challenge of e-government.

When asked to discuss e-government issues in class, about 60% of educators say they have already done so. And about 67% of adult educators say they are familiar with online services available to citizens.

References

OECD Digital Government Index | Society Indicators. (2022). Retrieved from:
<https://goingdigital.oecd.org/indicator/58>

United Nations. (n.d.). E-Government Development Index (EGDI). Retrieved from:
<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/About/Overview/-EGovernment-Development-Index>

Commission, E. (2019). *Digital Government Factsheet 2019 Portugal*. Retrieved from:
https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/Digital_Government_Factsheets_Portugal_2019_vFINAL.pdf

Government, P. (2022, 07). *Portugal Digital*. Retrieved from Portugal Digital:
<https://portugaldigital.gov.pt/en/>

5. Πλαίσιο ικανοτήτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σύμφωνα με την αξιολόγηση του πλαισίου και τα κύρια αποτελέσματα από της πρωτογενούς και δευτερογενούς έρευνας, αναπτύξαμε το ακόλουθο διερευνητικό πλαίσιο ως βάση για τους εκπαιδευτές ενηλίκων, σχετικά με την ανάπτυξη συμπληρωματικού υλικού στις τάξεις και την ανάπτυξη υλικού αυτοδύναμης μάθησης για ενήλικες. Αξιολογήσαμε τα δηλωθέντα κύρια ζητήματα και τα βασικά σημεία που προέκυψαν από τις διάφορες εθνικές μελέτες για να απεικονίσουμε ένα πλαίσιο EQF, κάνοντας διάκριση μεταξύ δεξιοτήτων, γνώσεων και αυτονομίας.

Κάθε τομέας εντοπίστηκε μέσω δευτερογενούς έρευνας και βάση αυτών, διερευνήσαμε τα κύρια εμπόδια και σενάρια που αντιμετωπίζουν οι ενήλικες (40-65 ετών). Με βάση τα αποτελέσματα (παράρτημα Ι), διαμορφώσαμε την περιγραφή των κύριων ομαδοποιήσεων της διδασκαλίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τους εκπαιδευτές ενηλίκων.

Περιοχή Ικανοτήτων	1. Ηλεκτρονικός Αλφαριθμητισμός
Δήλωση ικανότητας	<p>Διάκριση των κύριων στοιχείων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (έννοιες, στόχοι της πλατφόρμας, αλληλεπίδραση μεταξύ χρήστη και δημόσιας διοίκησης). Να καθορίσει τις κύριες λειτουργίες και χρησιμότητες μιας ψηφιακής ταυτότητας και το σύστημα προστασίας δεδομένων. Να είναι σε θέση να εφαρμόσουν μια απλή στρατηγική για την ανάπτυξη μιας ώριμης ψηφιακής ταυτότητας για την επίλυση απλών καθημερινών προβλημάτων. Να γνωρίζει τις κύριες πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της περιοχής του, τις λειτουργίες τους και τις προϋποθέσεις (ηλεκτρονική υπογραφή, ψηφιακή ταυτότητα, ψηφιακή υπογραφή κ.λπ.). Να είναι σε θέση να εφαρμόζει απλές στρατηγικές για τη χρήση τους. Να εκτιμήσει τα κύρια οφέλη της ψηφιακής ταυτότητας, να κατανοήσει τους σκοπούς και τα κύρια πλεονεκτήματα της ψηφιακής δημόσιας διοίκησης.</p>
Μαθησιακά Αποτελέσματα	
Γνώση	<p>1.1 Προσδιορισμός των κύριων στοιχείων της πρακτικής και των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την ψηφιακή δημόσια διοίκηση.</p> <p>1.2 Αναφορά των κύριων στοιχείων μιας ψηφιακής ταυτότητας, τις προϋποθέσεις, τις κύριες δράσεις, τις ευκαιρίες και τις απειλές.</p> <p>1.3 Αναγνώριση των κύριων ζητημάτων και γεγονότων γύρω από την ψηφιακή προσωπική ασφάλεια.</p> <p>1.4 Απαρίθμηση των κύριων πλατφορμών πρόσβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην περιοχή του (Περιφέρεια ή κράτος) και τις κύριες λειτουργίες τους.</p> <p>1.5 Αναγνώριση των κύριων πλεονεκτημάτων της πλήρους ικανότητας χρήσης της υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.</p>

Δεξιότητες	<p>1.6 Συμμόρφωση με τις βασικές τυπικές απαιτήσεις για την πρόσβαση σε υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</p> <p>1.7 Ανάπτυξη απλών στρατηγικών για την αλληλεπίδραση με τις κύριες πλατφόρμες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.</p> <p>1.8 Εκτέλεση απλών ενεργειών για τη διαχείριση των δικών τους δεδομένων και τη διατήρηση των δεδομένων πρόσβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.</p>
Αυτονομία	<p>1.9 Αυτονομία στην αντιμετώπιση των εμποδίων που αντιμετωπίζουν κατά την πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.</p> <p>1.10 Εκτίμηση των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και επικοινωνία αυτών με τον κοινωνικό τους περίγυρο.</p>

Περιοχή Ικανοτήτων	2. Ηλεκτρονικοί λογαριασμοί/πληρωμές
Δήλωση ικανότητας	<p>Απαρίθμηση των κύριων πλεονεκτημάτων των ηλεκτρονικών πληρωμών (ασφάλεια, διαλειτουργικότητα, διαφάνεια) για τις καθημερινές δραστηριότητες. Απαρίθμηση των κύριων πλεονεκτημάτων της διαφανούς φορολόγησης και τις κύριες πλατφόρμες που είναι χρήσιμες για τη φορολογική επανεξέταση, τόσο σε προσωπικό όσο και σε επιχειρηματικό επίπεδο (κατά περίπτωση).</p> <p>Διάκριση των κύριων στοιχείων των ψηφιακών πλατφορμών πληρωμών (Apple/Paypal/Google Pay κ.λπ.) και τη λειτουργία των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών. Απαρίθμηση των κύριων λειτουργιών των εφαρμογών, των κωδικών NFC και των κωδικών QR για την πληρωμή προστίμων/λογαριασμών. Ορισμός των κύριων προϋποθέσεων των κυριότερων δημόσιων πλατφορμών ηλεκτρονικών πληρωμών.</p> <p>Εφαρμογή μίας απλής στρατηγικής για την πληρωμή/επανεξέταση λογαριασμών και προστίμων ανάλογα με την πλατφόρμα (π.χ. αν πρέπει να πληρώσετε το ηλεκτρικό ρεύμα, να ενεργοποιήσετε μια συγκεκριμένη εφαρμογή για να δέχεται ηλεκτρονικές πληρωμές, να ενεργοποιήσετε την ηλεκτρονική τραπεζική για την έκδοση πληρωμών για λογαριασμούς, να επανεξετάσετε την κατάστασή σας σχετικά με τη φορολογική εισφορά, να ανακεφαλαιώσετε τις πληρωμές κ.λπ.) Για να εκτιμήσετε τα κύρια οφέλη από την</p>

εξοικονόμηση χρόνου και να έχετε μια επισκόπηση της φορολογικής σας κατάστασης.

Μαθησιακά Αποτελέσματα

<p>Γνώση</p>	<p>2.1 Καθορισμός των κύριων λειτουργιών των ηλεκτρονικών πληρωμών (πληρωμή φόρων, πληρωμή λογαριασμών, φορολογική αναθεώρηση, φορολογική καταγγελία)</p> <p>2.2 Αναφορά των κύριων πλεονεκτημάτων των ηλεκτρονικών πληρωμών (ασφάλεια, διαφάνεια κ.λπ.)</p> <p>2.3 Αναφορά των κύριων ψηφιακών πλατφορμών, των λειτουργιών των πιστωτικών και χρεωστικών καρτών, των NFC, και των κωδικών QR.</p> <p>2.4 Καθορισμός των κύριων προϋποθέσεων των κύριων δημόσιων πλατφορμών ηλεκτρονικών πληρωμών.</p> <p>2.5 Απαρίθμηση των κυριότερων εμποδίων στις ηλεκτρονικές πληρωμές και τους τρόπους υπέρβασής τους.</p>
<p>Δεξιότητες</p>	<p>2.6 Συμμόρφωση με τις βασικές τυπικές απαιτήσεις για την πρόσβαση στην ηλεκτρονική πλατφόρμα πληρωμών</p> <p>2.7 Ανάπτυξη απλών στρατηγικών για την επίλυση βασικών ενεργειών του περιβάλλοντός σας (π.χ. πώς να πληρώσετε ηλεκτρονικά ένα πρόστιμο, πώς να επανεξετάσετε τη φορολογική σας κατάσταση, πώς να ελέγξετε τις δημόσιες επιστροφές κ.λπ.).</p>
<p>Αυτονομία</p>	<p>2.8 Αυτονομία σχετικά με τα εμπόδια που παρουσιάζονται στις ηλεκτρονικές πληρωμές.</p> <p>2.9 Εκτίμηση των πλεονεκτημάτων διαφάνειας και των ηλεκτρονικών πληρωμών.</p>

Περιοχή Ικανοτήτων	3. Ηλεκτρονική Υγεία
Δήλωση ικανότητας	<p>Να απαριθμήσετε τα κύρια στοιχεία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής υγείας (τηλεϊατρική, ηλεκτρονικός φάκελος υγείας, ηλεκτρονική κράτηση, ψηφιακές συνταγές κ.λπ.) και τα κύρια πλεονεκτήματά τους. Να απαριθμήσει τις κύριες πλατφόρμες που είναι χρήσιμες για την εκτέλεση τέτοιων ενεργειών και τις προϋποθέσεις τους.</p> <p>Να είναι σε θέση να εφαρμόσουν μια απλή στρατηγική για κάθε συγκεκριμένη λειτουργία που είναι διαθέσιμη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας. Να εκτιμήσουν τα κύρια οφέλη της εξοικονόμησης χρόνου και της δυνατότητας παρακολούθησης της κατάστασης της υγείας τους.</p>
Μαθησιακά Αποτελέσματα	
Γνώση	<p>3.1 Αναφέρετε τις κύριες λειτουργίες της ηλεκτρονικής υγείας και τα πλεονεκτήματά της</p> <p>3.2 Να αναφέρετε τις κύριες πλατφόρμες που είναι επωφελείς για την εκτέλεση καθεμιάς από τις δράσεις</p> <p>3.3 Καθορίστε και αξιολογήστε τις κύριες προϋποθέσεις για την αλληλεπίδραση στις κύριες πλατφόρμες</p>
Δεξιότητες	<p>3.4 Να είναι σε θέση να εκτελεί απλές στρατηγικές για κάθε συγκεκριμένη λειτουργία που είναι διαθέσιμη στη χώρα/περιοχή του.</p> <p>3.5 Να είναι σε θέση να εκτελεί απλούς ελέγχους σχετικά με τις υγειονομικές εξετάσεις του.</p>
Αυτονομία	<p>3.6 Εκτιμούν την αυτονομία στην επικοινωνία με τους γιατρούς και στην ενημέρωση για τις δικές τους συνθήκες</p> <p>3.7 Εκτιμούν τη γνώση και τη δυνατότητα υποστήριξης των άλλων στις καθημερινές τους προκλήσεις στη διαχείριση της υγείας τους</p>

Περιοχή Ικανοτήτων	4. Ηλεκτρονική αναψυχή
Δήλωση ικανότητας	<p>Να απαριθμήσετε και να περιγράψετε τα κύρια πλεονεκτήματα των ηλεκτρονικών κρατήσεων και της ηλεκτρονικής αναζήτησης. Να απεικονίζονται τα κύρια σημεία της διαδικτυακής περιήγησης - απάτες, μη ασφαλείς ιστότοποι, ύποπτα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και κουμπιά προσβασιμότητας. Να απαριθμούν τις κύριες προϋποθέσεις για την ασφαλή κράτηση μέσω διαδικτύου (πύλες πληρωμών, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, διπλή επιβεβαίωση πληρωμών κ.λπ.) και να απεικονίζονται τις κύριες ενέργειες/επιλογές για τον τρόπο αντίδρασης σε περίπτωση διαδικτυακής απάτης. Να παραθέσετε τα κύρια σημεία ασφαλείας σε ταξίδια αναψυχής εκτός του συνηθισμένου σας περιβάλλοντος (δημόσιο wifi, κύριοι έλεγχοι για ασφαλείς διακοπές, ασφαλής σύνδεση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κ.λπ.)</p> <p>Εντοπίστε τις κύριες πλατφόρμες όπου μπορείτε να κλείσετε εισιτήρια (θέατρο, αεροπλάνα, λεωφορεία κ.λπ.) και τη λογική των ψηφιακών εισιτηρίων (δεν εκτυπώνονται και είναι φορητά). Να εκτιμήσετε τα στοιχεία μιας ενεργής και αφοσιωμένης ζωής χάρη στην απόλαυση του ελεύθερου χρόνου</p>
Μαθησιακά Αποτελέσματα	
Γνώση	<p>4.1 Εντοπίστε τα κύρια σημεία της διαδικτυακής περιήγησης και πώς να φτάσετε στα πιο χρήσιμα αποτελέσματα</p> <p>4.2 Εντοπίστε χορηγούμενο και μη χορηγούμενο περιεχόμενο, ασφαλείς και μη ασφαλείς ιστότοπους, ύποπτα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και απάτες</p> <p>4.3 Να αναφέρετε τις κύριες φάσεις για την ασφαλή πραγματοποίηση ηλεκτρονικών κρατήσεων (έλεγχος ασφάλειας ιστότοπων, εγγραφή λογαριασμού, επαλήθευση των αποδεκτών ψηφιακών πυλών, ηλεκτρονικές κριτικές, όροι και προϋποθέσεις που παρουσιάζονται κ.λπ.)</p> <p>4.4 Εντοπίστε τις κύριες διαδικτυακές πλατφόρμες όπου μπορείτε να κάνετε κρατήσεις εισιτηρίων</p> <p>4.5 Εντοπίστε τα κύρια στοιχεία προσβασιμότητας</p>

Δεξιότητες	<p>4.5 Εκτελέστε τις κύριες ενέργειες που πρέπει να γίνουν για να αποφύγετε τις κύριες απάτες</p> <p>4.6 Να είστε σε θέση να επιλέγετε και να συγκρίνετε προϊόντα/ εισιτήρια στις κύριες υπάρχουσες πλατφόρμες</p> <p>4.7 Να συγκρίνουν τις κύριες λειτουργίες των πλατφορμών και να επιλέγουν τις καταλληλότερες</p> <p>4.8 Να εγκαθιστάτε πρόσθετα στα προγράμματα περιήγησης για τη βελτίωση της προσβασιμότητας των δικτυακών τόπων</p>
Αυτονομία	<p>4.9 Να εκτιμούν τα στοιχεία μιας δραστήριας ζωής και να απολαμβάνουν να πηγαίνουν σε συναυλίες ή να κλείνουν μια πτήση με τους πιο κοντινούς γνωστούς και φίλους</p> <p>4.10 Να εκτιμούν την ικανότητα να εντοπίζουν ανεξάρτητα απάτες και απάτες</p>

Περιοχή αρμοδιοτήτων	5. Ηλεκτρονική συμμετοχή
Δήλωση ικανότητας	<p>Να εντοπίσουν, να καταγράψουν και να περιγράψουν τα κύρια στοιχεία της ηλεκτρονικής συμμετοχής και τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες μπορούν να επηρεάσουν τη λήψη αποφάσεων. Να γνωρίζουν την ύπαρξη της ψηφιακής διακυβέρνησης και τις κύριες πρακτικές σε τοπικό και περιφερειακό επίπεδο για την κοινή χρήση των τρεχόντων δεδομένων, των αποφάσεων και των δαπανών του προϋπολογισμού. Να απαριθμούν και να περιγράφουν τις κύριες προϋποθέσεις για την ηλεκτρονική συμμετοχή στις δημόσιες αποφάσεις. Να προσδιορίσουν τις κύριες δυσκολίες και τις κύριες στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους. Να μάθουν πώς να επικοινωνούν με τις δημόσιες διοικήσεις μέσω επίσημων διαύλων και πώς να παίρνουν άδειες για εκδηλώσεις και δραστηριότητες.</p>
Μαθησιακά Αποτελέσματα	
Γνώση	<p>5.1 Απαριθμήστε και περιγράψτε τα κύρια χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής συμμετοχής</p> <p>5.2 Να απαριθμήσετε και να περιγράψετε τα κύρια στοιχεία της ενεργού πολιτεϊότητας και γιατί η ψηφιακή ενεργητικότητα είναι σημαντική</p> <p>5.3 Εντοπίστε τους κύριους τρόπους ηλεκτρονικής συμμετοχής (π.χ. διαδικτυακά δημοψηφίσματα, διαδικτυακές ψηφοφορίες, φόρουμ κ.λπ.)</p> <p>5.4 Να καταγράψετε και να περιγράψετε τα κύρια στοιχεία της δημόσιας διακυβέρνησης (πού φυλάσσονται οι αποφάσεις του δήμου, πώς να ελέγξετε τις δημόσιες δαπάνες, πώς να μεταβείτε στο τμήμα διαφάνειας κ.λπ.) και τα κύρια εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι χρήστες</p>
Δεξιότητες	<p>5.5 Να είναι σε θέση να αναπτύσσουν απλές στρατηγικές για την αλληλεπίδραση με τη δημόσια διοίκηση σύμφωνα με τις διάφορες στρατηγικές</p>

	<p>5.6 Να είναι σε θέση να αναπτύσσουν στρατηγικές για τον έλεγχο των δημόσιων δαπανών και τη λήψη αποφάσεων σε τοπικό επίπεδο</p>
Αυτονομία	<p>5.7 Εκτιμούν την ικανότητα να ενημερώνουν τους ενδιαφερόμενους για τα προβλήματα και τα θέματα της κοινότητάς τους</p> <p>5.8 Να συνεργάζεται με άλλους για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις συνθήκες σε τοπικό επίπεδο</p>

Περιοχή Ικανοτήτων	6. Ηλεκτρονική εκπαίδευση
Δήλωση ικανότητας	<p>Να ανιχνεύσει και να καθορίσει τους κύριους τρόπους μάθησης στο διαδίκτυο (ζωντανή ροή, ασύγχρονη μάθηση, διαδικτυακά μάστερ, εκπαιδευτικές επιρροές, κανάλια στο YouTube κ.λπ.) για να ενθαρρύνει τους εκπαιδευόμενους να προσεγγίσουν την εκπαίδευση ως μια ευρύτερη και ευέλικτη έννοια. Να αυτοελέγξουν τους κύριους μαθησιακούς στόχους και τον τρόπο προσέγγισής τους μέσω της διαδικτυακής μάθησης.</p> <p>Να εντοπίσουν τα κύρια στοιχεία των διαδικτυακών πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης και των κύριων εργαλείων αναγνώρισης (ανοικτά σήματα, διαδικτυακά πιστοποιητικά, μικροπιστοποιητικά κ.λπ.). Να είναι σε θέση να αξιολογούν το καταλληλότερο υλικό και να εφαρμόζουν στρατηγικές για τη χρήση των σχετικών εργαλείων/στρατηγικών ηλεκτρονικής μάθησης. Να εκτιμήσουν την αξία της διαρκούς μάθησης και της συνεχούς αναβολής.</p>
Μαθησιακά Αποτελέσματα	
Γνώση	<p>6.1. Να απαριθμήσετε και να περιγράψετε τα κύρια εργαλεία και τους τρόπους μάθησης στο διαδίκτυο ((ζωντανή ροή, ασύγχρονη μάθηση, διαδικτυακοί δάσκαλοι, εκπαιδευτικοί</p>

	<p>παράγοντες επιρροής, κανάλια στο YouTube, μάθηση στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.)</p> <p>6.2 Να εξετάσετε τις κύριες υπάρχουσες πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης (ως επί το πλείστον δωρεάν) ή διαδικτυακές ακαδημίες για την εκμάθηση διαφόρων θεμάτων</p> <p>6.3 Να εντοπίσουν τα κύρια εμπόδια στη διαδικτυακή μάθηση (διαχείριση χρόνου, μέγεθος γραμματοσειράς κ.λπ.) και πώς να τα ξεπεράσουν</p> <p>6.4 Να γνωρίζει τις κύριες τεχνικές αυτοαξιολόγησης για να ελέγξει κανείς τις μαθησιακές του ανάγκες σύμφωνα με τους στόχους του</p> <p>6.5 Να γνωρίσετε και να αναγνωρίσετε τα κυριότερα τρέχοντα συστήματα απονομής βραβείων (ηλεκτρονικά πιστοποιητικά, ανοικτά σήματα, κοινωνική αναγνώριση κ.λπ.)</p>
Δεξιότητες	<p>6.6 Να είναι σε θέση να εφαρμόζει τα κύρια εργαλεία ανάλογα με τις μαθησιακές του ανάγκες</p> <p>6.7 Να είναι σε θέση να συνδεθεί στις κύριες τρέχουσες πλατφόρμες και να τις περιηγηθεί άψογα</p> <p>6.8 Να αναγνωρίζει και να εφαρμόζει τις κύριες τρέχουσες πιστοποιήσεις</p>
Αυτονομία	<p>6.9 Να εκτιμήσουν τη σημασία της ενημέρωσης για τα τρέχοντα θέματα μάθησης</p> <p>6.10 Να συμμετέχουν στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για μαθησιακούς σκοπούς</p> <p>6.11 Να αποκτήσουν τη νοοτροπία της δια βίου μάθησης</p>

6. Μεθοδολογία

Το πλαίσιο που αναπτύχθηκε αποτελεί τη βάση εργασίας για τους εκπαιδευτές ενηλίκων ως προς την ανάπτυξη των απαραίτητων παιδαγωγικών ικανοτήτων των κέντρων ενηλίκων/εκπαιδευτών για την αντιμετώπιση του δεύτερου και τρίτου επιπέδου του ψηφιακού χάσματος και για την ευαισθητοποίηση σχετικά με τη στρατηγική χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπό αυτή την έννοια, η ψηφιακή εκπαίδευση δεν είναι μόνο η εξοικείωση με κάτι συγκεκριμένο ή πώς να χρησιμοποιείς μια συγκεκριμένη πλατφόρμα. Πάνω απ' όλα, αφορά την κριτική σκέψη των ενηλίκων για την ανάπτυξη στρατηγικών που αποτελούν τη βάση των καθημερινών δράσεων.

Ως εκ τούτου, ο πραγματικός στόχος αυτού του πλαισίου ικανοτήτων είναι να ενσωματώσει τη μάθηση και την πρακτική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως τακτική απόδοση στην ψηφιακή εκπαίδευση ενηλίκων, ωθώντας τους ενήλικες να ασκήσουν τα δικαιώματά τους, να εκτιμήσουν την αυτονομία τους, και να δομήσουν τη βάση της ανεξαρτησίας.

Το πλαίσιο ικανοτήτων είναι επίσης ευέλικτο για τους εκπαιδευτές ενηλίκων, οι οποίοι μπορούν να μάθουν περισσότερα σχετικά με τα πρωταρχικά και τρέχοντα θέματα κάθε "σφαίρας δικαιωμάτων" της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και να βελτιώσουν τις ήδη υπάρχουσες γνώσεις τους, αναπτύσσοντας ad-hoc διαδραστικές δραστηριότητες για την εμπλοκή των ενηλίκων στη μάθηση σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Υπό αυτή την έννοια, πιστεύουμε ότι η έρευνα αυτή θέτει τις βάσεις για τα κέντρα ενηλίκων και τους εκπαιδευτές ενηλίκων να αναβαθμίσουν τις τρέχουσες πρακτικές τους γύρω από την ψηφιακή εκπαίδευση, καθώς και για να δημιουργήσουν συμπληρωματικό υλικό για τα μαθήματα βασικής εκπαίδευσης ψηφιακού γραμματισμού.

Στα περισσότερα εγχειρίδια ψηφιακής εκπαίδευσης, το DigComp αποτελεί τη βάση της μαθησιακής διαδικασίας. Ωστόσο, το κύριο σημείο που λείπει αφορά το πλαίσιο και τη σκόπιμη χρήση του μαθησιακού υλικού, **ώστε οι ενήλικες να γίνουν αυτόνομοι, και όχι απλοί εκτελεστές εργασιών.** Όπως απεικονίζεται από το DigComp, η ψηφιακή ικανότητα είναι ένας συνδυασμός γνώσεων, δεξιοτήτων και στάσεων σχετικά με τη χρήση της τεχνολογίας για την εκτέλεση εργασιών, την επίλυση προβλημάτων, την επικοινωνία, τη διαχείριση πληροφοριών, τη συνεργασία και τη δημιουργία και κοινή χρήση περιεχομένου αποτελεσματικά, κατάλληλα, με ασφάλεια, κριτικά, δημιουργικά, ανεξάρτητα και ηθικά.

Για να χρησιμοποιηθεί σωστά το πλαίσιο μας στη διδασκαλία, θα πρέπει να γίνει διάκριση μεταξύ των τεχνικών ικανοτήτων και των δεξιοτήτων ψηφιακού πλαισίου. Με άλλα λόγια, οι τεχνικές δεξιότητες θα μπορούσαν να οριστούν ως η ικανότητα των μαθητών να χρησιμοποιούν σωστά έναν λογαριασμό ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, έναν κωδικό πρόσβασης, να περιηγούνται με ασφάλεια στο Διαδίκτυο κ.ο.κ.. Ωστόσο, **οι δεξιότητες πλαισίου είναι εκείνες οι ψηφιακές δεξιότητες που αφορούν τη δημιουργία μιας στρατηγικής, την επίγνωση των διαφόρων θεμάτων και των εν εξελίξει συζητήσεων και**

την ικανότητα συνεργασίας με άλλους για την απόκτηση πληροφοριών (για παράδειγμα, να συνομιλούν σε μια υπηρεσία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να καθοδηγούνται για την επίλυση ενός συγκεκριμένου προβλήματος), τη σημασία του προβληματισμού σχετικά με τα τρέχοντα εμπόδια και την αλληλοϋποστήριξη για την υπέρβασή τους.

Είναι ζωτικής σημασίας να αναφερθεί ότι μια προοπτική βασισμένη στο πλαίσιο σημαίνει την ενσωμάτωση οποιουδήποτε τύπου εκπαίδευσης στις πραγματικές ανάγκες των ενηλίκων, καθώς και την παροχή της δυνατότητας να ξεπεράσουν τα εμπόδια και να θέσουν τη βάση για την άσκηση των ηλεκτρονικών τους δικαιωμάτων. Με άλλα λόγια, ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Ευρώπης δεν θα πρέπει να συγχέεται με μια καθαρά τεχνική δράση, αλλά να κατανοείται μάλλον ως μια κοινωνικοπολιτική δράση όπου οι άνθρωποι (σε οποιαδήποτε ηλικία) αποτελούν τον πυρήνα της.

Αυτό το πλαίσιο αναφέρεται στον στόχο βιώσιμης ανάπτυξης #4 (SDG4) της Ατζέντας 2030 των Ηνωμένων Εθνών για τη βιώσιμη ανάπτυξη. Ο ΣΒΑ4 είναι ο στόχος της εκπαίδευσης και αποσκοπεί στην "εξασφάλιση ποιοτικής εκπαίδευσης χωρίς αποκλεισμούς και ισότητα και στην προώθηση ευκαιριών δια βίου μάθησης για όλους". Ωστόσο, η ψηφιακή εκπαίδευση απουσιάζει από τις δηλώσεις που προτείνει ο ΟΗΕ. Ως εκ τούτου, ο τίτλος αυτού του αποτελέσματος απεικονίζει την αναγκαιότητα να δούμε την ψηφιακή μάθηση ως κάτι πολύ περισσότερο από την απλή απορρόφηση εργασιών και τις τεχνικές λεπτομέρειες, αλλά να καταστήσουμε τους ενήλικες ενημέρους για τις συνθήκες τους και τους λόγους για τους οποίους να είναι αυτόνομοι και συνειδητοποιημένοι πολίτες.

Με αυτόν τον τρόπο, **η ψηφιακή τεχνολογία θα πρέπει να θεωρείται αναπόσπαστο μέρος των τομέων της ιδιότητας του πολίτη των ενηλίκων και της δυνατότητας άσκησης δικαιωμάτων και πλήρους συμμετοχής στους τομείς που παρέχουν οι κυβερνήσεις.** Στην πραγματικότητα, ο ψηφιακός αποκλεισμός αποτελεί τη βάση για την εμβάθυνση του κοινωνικού χάσματος, καθώς κανείς δεν μπορεί να σχεδιάσει και να εκτελέσει ένα συγκεκριμένο σύνολο ενεργειών και να συμμετέχει στις κυβερνητικές διαδικασίες. Επιπλέον, το να μην μπορεί κανείς να δράσει σε διάφορους τομείς σημαίνει ότι αναθέτει τα πάντα σε ειδικούς, περιορίζοντας έτσι την αυτονομία του. Τουναντίον, η ψηφιακή εκπαίδευση θα πρέπει να ενδυναμώνει τους ανθρώπους να αντιμετωπίζουν τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν καθημερινά και να είναι υπεύθυνοι για τη ζωή τους.

7. Αναφορές

Ardielli, E., & Halásková, M. (2015). Assessment of E-government in EU countries. *Scientific papers of the University of Pardubice. Series D, Faculty of Economics and Administration*. 34/2015.

Caradaică, M. (2020). Digital Divide in the European Union. In A. Taranu (Ed.), *Politics and Knowledge: New Trends In Social Research* (pp. 99–106). Filodiritto Publisher.

Cortina-Pérez, B., Gallardo-Vigil, M. Á., Jiménez-Jiménez, M. Á., & Trujillo-Torres, J. M. (2014). Digital illiteracy: a challenge for 21st century teachers/El analfabetismo digital: un reto de los docentes del siglo XXI. *Cultura y Educación*, 26(2), 231-264.

EIGE. (2020). *Gender Equality Index | Digitalisation (2020)*. European Institute for Gender Equality. <https://eige.europa.eu/gender-equality-index/thematic-focus/digitalisation/country>

Ellena, S. (2021, November 23). *Digital divide hinders European citizens' voice in local matters*. Euractiv. <https://www.euractiv.com/section/participatory-democracy/news/digital-divide-hinders-european-citizens-voice-in-local-matters/>

Esteban-Navarro, M. A., et. al. (2020). The Rural Digital Divide in the Face of the COVID-19 Pandemic in Europe—Recommendations from a Scoping Review. *Informatics* 7(54), doi:10.3390/informatics7040054

European Commission. (n.d.-a). *DigCompEdu*. EU Science Hub. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/digcompedu_en

European Commission. (n.d.-b). *Digital Education Action Plan (2021–2027)*. European Education Area. <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan>

European Commission. (2021, October). *eGovernment Benchmark 2021. Executive Summary. Entering a New Digital Government Era*. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/library/egovernment-benchmark-2021>

European Commission. (2022a, July, 28). *Digital Economy and Society Index 2022: overall progress but digital skills, SMEs and 5G networks lag behind*. Retrieved September 8, 2022, from https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_22_4560

European Commission. (2022b, July 28). *eGovernment Action Plan*. Shaping Europe's Digital Future. Retrieved September 6, 2022, from <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/egovernment-action-plan>

EU4Digital. (2021, October 21). *EU Digital Single Market*. <https://eufordigital.eu/discover-eu/eu-digital-single-market/>

Fang, M. L. et al. (2019) Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice. *Gerontologist*, 59(1), pp. e1–e15 doi:10.1093/geront/gny037

Harries, J. (2020). *Seven Elements of Digital Literacy for Adult Learners*. EdTech Center @ World Education. <https://edtech.worlded.org/seven-elements-of-digital-literacy-for-adult-learners/>

Hodzic, S., Ravselj, D., & Alibegovic, D. J. (2021). E-Government Effectiveness and Efficiency in EU-28 and COVID-19. *Cent. Eur. Pub. Admin. Rev.*, 19, 159.

ITU. (2022). *Digital inclusion of youth*. International Telecommunication Union. <https://www.itu.int/en/mediacentre/backgrounders/Pages/digital-inclusion-of-youth.aspx>

Labbas, R., & El Shaban, A. (2013). Teacher Development in the Digital Age. *Teaching English with technology*, 13(3), 53-64.

Mann, R. B. (2022, May 13). *How to Support Digital Literacy in Adult Learners*. Digital Promise. Retrieved September 26, 2022, from <https://digitalpromise.org/2021/02/08/how-to-support-digital-literacy-in-adult-learners/>

McDonough, C. C. (2016). The effect of ageism on the digital divide among older adults. *J. Gerontol. Geriatr. Med*, 2(008).

McElroy, T. (2021, December 3). *Addressing The Digital Divide In Education: Technology And Internet Access For Students In Underserved Communities*. Forbes. <https://www.forbes.com/sites/forbestechcouncil/2021/12/03/addressing-the-digital-divide-in-education-technology-and-internet-access-for-students-in-underserved-communities/?sh=4d7803775cec>

Nash, S. (n.d.). *The Pandemic Has Accelerated The Need To Close The Digital Divide For Older Adults*. Stanford Center on Longevity. <https://longevity.stanford.edu/the-pandemic-has-accelerated-the-need-to-close-the-digital-divide-for-older-adults/>

Pawlicka, A., Tomaszewska, R., Krause, E. et al. (2022). Has the pandemic made us more digitally literate?. *J Ambient Intell Human Comput* <https://doi.org/10.1007/s12652-022-04371-1>

Perifanou, M. A., Economides, A. A. (2020). Gender Digital Divide in Europe. *International Journal of Business, Humanities and Technology* 10(4), pp. 7-14
https://ruomo.lib.uom.gr/bitstream/7000/910/1/PERIFANOU%20%26%20ECONOMIDES_Gender%20Digital%20Divide%20in%20Europe_IJBHT_2020.pdf

Portillo, J., Garay, U., Tejada, E., & Bilbao, N. (2020). Self-perception of the digital competence of educators during the COVID-19 pandemic: A cross-analysis of different educational stages. *Sustainability*, 12(23), 10128.

Ragnedda, M. (2019, May 20). Conceptualising the digital divide. *Mapping Digital Divide in Africa*, 27–44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zi72.6>

Reimagined, E. (2019, January 30). *How to Shift from Education as Content to Education as Context*. Education Reimagined. Retrieved September 6, 2022, from <https://education-reimagined.org/how-to-shift-from-education-as-content-to-education-as-context/>

Scheerder, A., Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second-and third-level digital divide. *Telematics and informatics*, 34(8), 1607-1624.

UNESCO (2018). A Global Framework of Reference on Digital Literacy Skills for Indicator 4.4.2. *UNESCO Institute for Statistics*.
<http://uis.unesco.org/sites/default/files/documents/ip51-global-framework-reference-digital-literacy-skills-2018-en.pdf>

Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In *Communication and information technologies annual*. Emerald Group Publishing Limited.

Van Dijk, J. A. G. M. (2008). The digital divide in Europe. *The handbook of Internet politics*.
https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf

Παράρτημα Ι

1. Κύπρος

Κατευθυντήριες γραμμές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή τις διαδικτυακές υπηρεσίες

Νόμος	Εθνική νομοθεσία σχετικά με την προσβασιμότητα των ιστότοπων και των εφαρμογών για κινητά των φορέων του δημόσιου τομέα (Ν.50(Ι)/05.04.2019)
Πεδίο εφαρμογής του νόμου	Εισάγει ένα ολοκληρωμένο σύστημα για την εφαρμογή και την παρακολούθηση των παρεμβάσεων εκείνων που θα διευκολύνουν την αλληλεπίδραση των ατόμων με αναπηρία με τους ιστότοπους και τις εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα των οργανισμών του δημόσιου τομέα. Ο νόμος, άμεσα και έμμεσα, επηρεάζει τους χρήστες των δημόσιων υπηρεσιών, φυσικά ή νομικά πρόσωπα, στο εσωτερικό ή στο εξωτερικό, συμπεριλαμβανομένων των ευάλωτων ομάδων πληθυσμού.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_050.pdf

Νόμος	Νόμος για την ηλεκτρονική υγεία 59(Ι)/2019.
Πεδίο εφαρμογής του νόμου	Καθιερώνει και ρυθμίζει την ηλεκτρονική υγεία ως το κατάλληλο, σύγχρονο μέσο για την προσφορά υπηρεσιών υγείας, αλλά και την ασφαλή αποθήκευση και διανομή, τη διαβαθμισμένη προσβασιμότητα και την επεξεργασία των πληροφοριών υγείας από όλους τους εμπλεκόμενους. Βασική αρχή είναι ότι ο πολίτης έχει την κυριότητα των δεδομένων υγείας του.

Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.cylaw.org/nomoi/arith/2019_1_059.pdf http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2019_1_59.html
---	--

Νόμος	Νόμος για το ηλεκτρονικό χρήμα 81(I)/2012
Πεδίο εφαρμογής του νόμου	Ρυθμίζει τα δικαιώματα έκδοσης ηλεκτρονικού χρήματος απευθείας από την Κυπριακή Δημοκρατία. Καθορίζει τις αρχές που ορίζονται για την έκδοση χρήματος. Επιπλέον, ρυθμίζει την αδειοδότηση και την εποπτεία των ιδρυμάτων που σχετίζονται με την έκδοση ηλεκτρονικού χρήματος.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2012_1_81.html

Νόμος	Νόμος περί Ηλεκτρονικού Εμπορίου 156(I)/2004
Πεδίο εφαρμογής του νόμου	Εξασφαλίζει την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ της Κυπριακής Δημοκρατίας και των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όσον αφορά την εγκατάσταση παρόχων υπηρεσιών, τις εμπορικές επικοινωνίες και τη σύναψη ηλεκτρονικών συμβάσεων. Οι υπηρεσίες που καλύπτονται από το νόμο περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις επιγραμμικές υπηρεσίες πληροφόρησης, την επιγραμμική διαφήμιση και την επιγραμμική πώληση προϊόντων και υπηρεσιών.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.cylaw.org/nomoi/indexes/2004_1_156.html

Νόμος	Right of Access to Public Sector Information Law 184(I)/2017
--------------	---

Πεδίο εφαρμογής του νόμου	Ο νόμος εγκρίθηκε και τέθηκε σε ισχύ το 2020 για την ενίσχυση της διαφάνειας στον δημόσιο τομέα. Ο νόμος έδωσε στους πολίτες το δικαίωμα να ζητούν και να λαμβάνουν πληροφορίες, υπό ορισμένες προϋποθέσεις, από τις δημόσιες αρχές. Επιπλέον, ο νόμος υποχρέωνε τις δημόσιες αρχές να δημοσιεύουν ορισμένες πληροφορίες στις ιστοσελίδες τους, ώστε να αποφεύγεται η υποβολή εντύπου αίτησης για πρόσβαση στις πληροφορίες αυτές.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.cylaw.org/nomoi/enop/non-ind/2017_1_184/index.html

Εθνικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
Όνομασία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Διαδικτυακή πύλη της Κυπριακής Δημοκρατίας
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Η Διαδικτυακή Πύλη της Κυπριακής Δημοκρατίας παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις κυβερνητικές διαδικασίες και τις συναλλαγές με τους πολίτες/επιχειρήσεις.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.cyprus.gov.cy/portal/portal.nsf/citizen_en?OpenForm&access=0&SectionId=citizen&CategoryId=none&SelectionId=home&print=0&lang=en

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
Όνομασία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Κυβερνητική Πύλη Αριάδνη

Κύριες λειτουργίες και χρήση	Η Κυβερνητική Πύλη (Αριάδνη) δίνει τη δυνατότητα σε ιδιώτες και οργανισμούς να χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες (ηλεκτρονικές υπηρεσίες) που διατίθενται από την Κυβέρνηση της Κύπρου μέσω του διαδικτύου.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	http://www.proceduresinfo.gov.cy/EL/Pages/default.aspx https://eforms.eservices.cyprus.gov.cy/

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> ● Ηλεκτρονική υγεία
Όνομασία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	ΓΕΣΥ - Γενικό Σύστημα Υγείας
Κύριες λειτουργίες και χρήση	<p>Το ΓΕΣΥ είναι ένα σύγχρονο, ανθρωποκεντρικό σύστημα υγείας με κύριο στόχο την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών υγείας στους δικαιούχους.</p> <p>Τα κύρια χαρακτηριστικά και οι βασικές αρχές του ΓΕΣΥ είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● η καθολική κάλυψη του πληθυσμού ● η ίση μεταχείριση όλων των δικαιούχων ● η παροχή ενός ολοκληρωμένου πακέτου υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης ● η ελεύθερη επιλογή του παρόχου υγειονομικής περίθαλψης από τον δικαιούχο ● η κοινωνική αλληλεγγύη
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.gesy.org.cy/launchpad.html

Περιφερειακές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> ● Ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
--	--

<p>Όνομασία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</p>	<p>Δήμος Λευκωσίας</p>
<p>Κύριες λειτουργίες και χρήση</p>	<p>Κύριοι στόχοι:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών με υπηρεσίες υψηλής ποιότητας ● Συνεχής βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών ● Κοινωνική προσφορά μέσω υπηρεσιών φροντίδας, υποστήριξης, απασχόλησης ● Προστασία του περιβάλλοντος με μέτρα και σχέδια που "χτυπούν" την κλιματική αλλαγή και προωθούν τη βιώσιμη αστική κινητικότητα ● Παροχή ποιοτικής ψυχαγωγίας μέσω της προώθησης του πολιτισμού και της δημιουργικότητας της τοπικής κοινωνίας ● Προώθηση της αειφόρου ανάπτυξης ● Ενίσχυση του κέντρου της πόλης ώστε να εξελιχθεί σε έναν ζωντανό πολυλειτουργικό πυρήνα ● Επένδυση σε υποδομές και δράσεις που υποστηρίζουν την επιχειρηματικότητα ● Αύξηση της προσβασιμότητας ● Αξιοποίηση και αναβάθμιση της τεχνολογίας για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πολιτών
<p>Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο</p>	<p>https://www.nicosia.org.cy/el-GR/home/</p>

<p>Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
---	--

Όνομασία της πλατφόρμας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	Δήμος Στροβόλου
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Κύριος στόχος είναι η δημιουργία συνθηκών ανάπτυξης για την κοινωνία, το αστικό περιβάλλον, τη δημόσια υγεία και τον πολιτισμό, μέσω της συνεχούς επένδυσης στο ανθρώπινο δυναμικό, της αξιοποίησης της τεχνογνωσίας, της τεχνολογίας, της ενεργού συμμετοχής των πολιτών και της ενίσχυσης του εθελοντισμού.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.strovolos.org.cy/en/

Άγγελοι ψηφιακού χάσματος

Όνομασία της πρωτοβουλίας	Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (DITS)
Σύντομη περιγραφή	Η DITS είναι ο αρμόδιος φορέας για την προώθηση και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα. Εφαρμόζει τη στρατηγική της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα προγράμματα και τα αντίστοιχα σχέδια δράσης της ΕΕ. Αναπτύσσει ηλεκτρονικές υπηρεσίες, λαμβάνοντας πάντα υπόψη τις ανάγκες, τη νοοτροπία και την κουλτούρα του κοινού. Ειδικότερα, η DITS είναι υπεύθυνη για την ανάπτυξη ή την προμήθεια συστημάτων σε επίπεδο κυβέρνησης στο πλαίσιο του "Μεσοπρόθεσμου Σχεδίου Μηχανοργάνωσης της Κυβέρνησης", καθώς και πολλών συστημάτων μικρής κλίμακας κατά παραγγελία για συγκεκριμένες υπηρεσιακές ανάγκες.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://dits.dmrid.gov.cy/dmrid/dits/dits.nsf/home/home?opendocument

Ονομασία της πρωτοβουλίας	Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών (PIO)
Σύντομη περιγραφή	Το Γραφείο Τύπου και Πληροφοριών είναι εκτελεστικό μέλος της Εθνικής Επιτροπής για την ψηφιοποίηση της πολιτιστικής κληρονομιάς, η οποία δημιουργήθηκε το 2017 με απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου. Κύριος στόχος είναι η πλήρης ανάπτυξη και αξιοποίηση όλων των διαθέσιμων πόρων προς την κατεύθυνση της ψηφιοποίησης της πολιτιστικής κληρονομιάς της Κύπρου.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.pio.gov.cy/en/

Ονομασία της πρωτοβουλίας	Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (DEC)
Σύντομη περιγραφή	Η απόφαση του Υπουργικού Συμβουλίου της 18ης Φεβρουαρίου 2009 όρισε το Τμήμα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ως εκτελεστικό τμήμα του Υπουργού Συγκοινωνιών και Έργων για την εποπτεία της εφαρμογής της εθνικής στρατηγικής για την κοινωνία της πληροφορίας (με τίτλο "Ψηφιακή Στρατηγική για την Κύπρο").
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://dec.dmrid.gov.cy/dmrid/dec/ws_dec.nsf/home_en/home_en?openform

2. Germany

Guidelines on e-government or online services

Law	E-Government Act
Scope of the law	In order to facilitate electronic communication with the administration, the Act on the Promotion of Electronic Administration (E-Government Act) came into force in August 2013. It enables the federal, state and local governments to offer more straightforward, more user-friendly and more efficient electronic administrative services.
Link to the government website	<ul style="list-style-type: none"> ● https://www.bmi.bund.de/DE/themen/moderne-verwaltung/e-government/e-government-gesetz/e-government-gesetz-node.html ● http://www.gesetze-im-internet.de/egovg/

Law	Act on Secure Digital Communication and Applications in the Health Care Sector (2015)
Scope of the law	It regulates the introduction of digital applications in the German health care system by gradually replacing previously paper-based processes with IT-supported procedures (so-called e-health). The aim is to improve patient care.
Link to the government website	<ul style="list-style-type: none"> ● https://www.bundesgesundheitsministerium.de/service/begriffe-von-a-z/e/e-health-gesetz.html ● https://www.bgbl.de/xaver/bgbl/start.xav#_bgbl_%2F%2F*%5B%40attr_id%3D%27bgbl115s2408.pdf%27%5D_1658224847303

Law	Payment Services Directive 2 (2018)
Scope of the law	<ul style="list-style-type: none"> ● to increase the security of payment transactions, ● strengthen consumer protection, ● promote innovation and ● increase competition in the market.
Link to the government website	https://www.bundesbank.de/en/tasks/payment-systems/psd2/psd2-775954

Law	The Internet platform of the Petitions Committee
Description	The Petitions Committee is the central point of contact at the German Bundestag for bringing concerns, needs and suggestions to the attention of parliament. One can submit petitions electronically via the internet platform using a web form. In addition, one can find out about the petitions published by the Committee on the platform, co-sign them electronically or discuss them in forums.
Link to the government website	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

National services on e-government

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Bundesportal
Main functions and usage	<ul style="list-style-type: none"> ● To provide centralised, convenient access to all federal, state and local government administrative services. ● Database for federal, state and local government administrative services

Link to the government website	https://verwaltung.bund.de/
--------------------------------	---

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	ELSTER
Main functions and usage	Elster (an acronym for Electronic Tax Return) is a project launched in 1996 by the German tax administrations of all states and the federal government to process tax returns and tax registrations via the Internet.
Link to the government website	https://www.elster.de/eportal/start

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation
Name of e-gov platform	Petitionen
Main functions and usage	One can submit petitions electronically via the internet platform using a web form. In addition, one can find out about the petitions published by the Committee on the platform, co-sign them electronically or discuss them in forums.
Link to the government website	https://epetitionen.bundestag.de/epet/startseite.nc.html

Regional e-government services

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
-----------------------------	---

Name of e-gov platform	Amt24
Main functions and usage	Amt24 is the central online service portal of the Saxon administrations, providing citizens and businesses with information on administrative procedures, forms and online services.
Link to the government website	https://amt24.sachsen.de

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation
Name of e-gov platform	Online– Petition
Main functions and usage	To send requests or complaints directly to the Saxonian Parliament.
Link to the government website	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation
Name of e-gov platform	State Office for School and Education
Main functions and usage	To provide information related to school and education topics.
Link to the government website	https://www.landtag.sachsen.de/de/mitgestalten/petition/onlinepetition.cshtml

Digital divide angles

Initiative	Digital for everyone
Short description	To promote digital participation in Germany.
Link to the government website	https://digitaltag.eu/initiative-digital-fuer-alle

3. Spain

Guidelines on e-government or online services

Law	Common Administrative Procedure and Legal Regime of Public Administrations
Scope of the law	<p>Law 39/2015 (1 October) and Law 40/2015, and on the Legal Regime of the Public Sector focuses on digital services, accessible, efficient, and reliable in order to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - develop more inclusive, efficient, personalised and quality digital public services for the entire citizenry; - elaborate public policies based on data and modernisation of data management; - transform the Spanish Public Administration into a more modern and "data-driven" where the information of citizens and public administrations is used efficiently to design public policies aligned with the social, economic, and territorial reality of Spain. <p>They also focus on democratising access to emerging technologies, such as common assets and infrastructures, that allow all public administrations to join the technological revolution that is assuming the emergence of new technological enablers such as Artificial Intelligence or data analysis technology.</p>
Link to the government website	<p>PAe - Plan de Digitalización de las AAPP (administracionelectronica.gob.es)</p>

Initiative	Plan España digital 2025
Scope of the law	“Plan España digital 2025” provides a set of measures, reforms and investments, articulated in ten strategic axes, with an impact on both the public and private sphere, aligned with digital policies marked by the European Commission for the future.
Link to the government website	https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/en/pae_Estrategias/pae_Leyes-39-y-40-2015.html?idioma=en

Initiative	Digital Agenda for Spain
Scope of the law	<p>In 2013, the Digital Agenda for Spain was approved as a government strategy to develop the economy and the digital society in our country. It aims to encourage the deployment of networks and services to ensure digital connectivity, improve e-government and digital public services, and promote digital inclusion and literacy training of new ICT professionals.</p> <p>Some more specific plans are:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Digital inclusion and employability plan to get the majority of the population to use the Internet and achieve the European objectives of digital inclusion to minimise the digital divide. - Plan of digital public services to continue promoting the digitisation of public services to achieve greater efficiency. - Plan to promote the development of natural language processing and machine translation in Spanish and co-official languages.

Link to the government website	https://avancedigital.mineco.gob.es/programas-avance-digital/agenda-digital/Paginas/agenda-digital-para-Espana.aspx
--------------------------------	---

National e-government services

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education
Name of e-gov platform	<i>Educa en digital (Educate in digital)</i>
Main functions and usage	<p>Due to the pandemic, the education sector has been one of the most affected. The fact that schools were closed caused many students to be vulnerable to continuing their learning due to the lack of resources to acquire devices or connectivity. This area needs more investment in digitisation to develop educational initiatives that can be adapted to the technological and social context we find.</p> <p>The Council of Ministers approved the signing of an agreement between the Ministry of Education and Vocational Training, the Ministry of Economic Affairs and Digital Transformation to launch the <i>Educa en Digital</i> programme to support the digital transformation of education in Spain.</p> <p>The programme is destined to equip educational centres with devices and connectivity. The schools will make it available to the most vulnerable students through loans and devices that facilitate digital education in person at school and from home.</p> <p>This programme also promotes the development of platforms that serve teachers, students, and all educational authorities involved in applying Artificial Intelligence. This will allow more effective monitoring of student progress and individual analysis.</p> <p>The students were not the only ones affected during the pandemic. Teachers have had to adapt to the new social context that requires specific digital skills and tools.</p>

	Therefore, the Ministry of Education and Vocational Training, through the National Institute of Educational Technologies and Teacher Training, has granted resources to teachers while also offering teacher-training courses to bring teachers' skills into line with education in a digital environment.
Link to the government website	https://red.es/es/iniciativas/educa-en-digital

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	Electronic invoicing is regulated by the Regulation governing invoice obligations, approved by Royal Decree 1619/2012 of 30 November.
Main functions and usage:	The Ministry of Economic Affairs and Digital Transformation has promoted the "e-invoice", which applies to all public administrations and aims to promote electronic invoicing and create the accounting register of invoices. This will allow for greater protection of the supplier, reducing late payment by the public sector, and better accounting control of unpaid invoices, contributing to better control of public expenditure and strengthening transparency.
Link to the government website	https://www.hacienda.gob.es/es-ES/Servicios/Paginas/Facturaelectronica.aspx

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Name of e-gov platform	Cultural Agenda
Main functions and usage	The Ministry of Culture has created a website where you can easily find the most notable events in various cultural fields. There are categories such as: children's and youth activities,

	cinema, dance, exhibitions, theatre, and museums, among many others.
Link to the government website	http://www.mcu.es/cultura20/web/guest/agenda/cultural/mcu

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-health
Name of e-gov platform	Electronic Headquarters of the Ministry of Health, Consumption and Social Welfare
Main functions and usage	<p>The Electronic Headquarters of the Ministry of Health, Consumer Affairs and Social Welfare is an electronic access point to different management services belonging to the Ministry that require identification or authentication by citizens. Authentication is done electronically, through a digital certificate, or through a secure verification code (CSV in Spanish). Both are digital tools.</p> <p>It consists of a series of services such as a proper electronic register, consultation of the list of procedures and means for formulating suggestions and complaints.</p>
Link to the government website	https://sede.mscbs.gob.es/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation
Name of e-gov platform	Transparency Portal

<p>Main functions and usage</p>	<p>The General Administration of the State has a Transparency Portal where citizens have open public participation for regulatory projects, both for prior public consultation, and the hearing and public information in the process of developing standards.</p> <p>There are two forms of participation:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prior public consultation. The aim is to obtain the views of citizens, organisations and associations before preparing a draft law. - Hearing and public information. Its purpose is to obtain the opinion of citizens with rights and legitimate interests affected by a legislative project already drafted, directly or through the organisations or associations representing them, and obtain any additional contributions from other persons or entities. <p>There are more than 20 ministries that authorise citizen participation and have electronic headquarters for it.</p>
<p>Link to the government website</p>	<p>https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia/Home/index/ParticipacionCiudadana/ParticipacionProyectosNormativos.html#</p>

Regional services on e-government

<p>Area of e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education
<p>Name of e-gov platform</p>	<p>“Miniops” - (IOC) Open Institute of Catalonia</p>

Main functions and usage	IOC (Open Institute of Catalonia), which is the distance institute of the Department of Education of the Generalitat of Catalonia, has promoted the "Miniops" project. It aims to provide lifelong learning to the adult population. Miniops are courses open to anyone who wants to use them as an element of their training. The themes are current, diverse and related to the intensive use of technology. They apply to daily life and are short-lasting, taking between 15 and 20 hours.
Link to the government website	https://miniops.ioc.cat/miniops.html

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	Electronic headquarters for payments and receipts (<i>Seu electrònica de Pagaments i Rebuts</i>)
main functions and usage	Depending on whether you are a citizen or a company, the city of Reus has created a personalised access to process invoices and receipts. Some of its services are payment of taxes (taxes, fees, fines), fractionation of debts, and payment of late fees.
Link to the government website	https://seu.reus.cat/seu/contingutPublic/mostrarContingut/13331

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Name of e-gov platform	"Gaudeix de Barcelona" (Enjoy Bcn)

Main functions and usage	In the "Office of Attention to the City", within the Virtual Office of Procedures, the city of Barcelona offers a collection of the most outstanding leisure activities of the city, as well as free passes or discounts in the main museums, parks and theatres. To access these benefits, the person must identify with the "IdCat Mòbil" in the virtual office, fill in a form and download the receipt.
Link to the government website	https://www.barcelona.cat/gaudirmes/ca

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-health
Name of e-gov platform	CatSalut "La Meva Salut" – Generalitat de Catalunya
Main functions and usage	<p>In the region of Catalonia, from the Health Department of the Generalitat, it has been developed a mobile application called La Meva Salut "My health".</p> <p>Anyone who is the holder of a physical health card can download the application and get registered on the platform. Once you are registered, you have access to your clinical history, which has been obtained during the visits to health centres of the Catalan health system.</p> <p>The main functions and services offered by the app are:</p> <ul style="list-style-type: none"> - information about assigned medical professionals; - diagnostics and personal clinical reports; - administered vaccines; - personal agenda with scheduled appointments and the possibility of requesting them, among many other related functions. <p>One of the most outstanding utilities is "e-consulting". It is a form of communication between health professionals and patients who do not require personal or urgent attention. During the Covid-19 pandemic, this application proved to be very beneficial for health workers as most hospitals were in a state of collapse. In this way, the app solved many queries in</p>

	a very short time, avoiding the unnecessary displacement of the population that did not need urgent attention.
Link to the government website	https://catsalut.gencat.cat/ca/serveis-sanitaris/la-meva-salut/app/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> e-participation
Name of e-gov platform	<i>Reus participa (Reus participates)</i>
Main functions and usage	By subscribing to the digital platform of participation of the city of Reus, you can inform yourself about active participatory processes, make proposals, share ideas in debates or comment, give support and vote proposals. This generated a community interested in improving and monitoring the quality of processes and the city. It is a space of reference to build an open, transparent, collaborative city with the protagonism of those who inhabit it.
Link to the government website	https://participa.reus.cat/pages/faq?locale=es

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> e-government literacy/services
Name of e-gov platform	<i>Espai d'Aprenentatge Digital (Digital Learning Space)</i>
Main functions and usage	The Digital Learning Space is a tool provided by the City of Reus to its citizens, which is aimed at deepening the

	<p>knowledge of citizens about the use of e-government. It offers guides and educational material for administrative procedures. Some of its uses are:</p> <p>IdCat Mòbil, a free system that allows you to identify and sign securely.</p> <p>Citizen folder: It is a personal space with all the administrative procedures of the person</p> <p>Electronic notifications: This tool sends notifications to inform the interested person about a resolution or administrative act that affects him.</p>
<p>Link to the government website</p>	<p>https://www.reus.cat/feselclic</p>

Digital divide angels

<p>Name of the initiative</p>	<p>“Cruz roja”</p>
<p>Short description</p>	<p>“Cruz roja” is a humanitarian institution, of a voluntary nature and of public interest, which carries out its activity under the protection of the Government of Spain.</p> <p>They fight the digital divide with programmes about acquiring digital skills, especially for older people and children. The strategy has begun with the adaptation of courses and actions to the online format, as well as the training of staff and the provision of more technological equipment.</p>

Link to the government website	https://www2.cruzroja.es/ca/web/ahora/brecha-digital
--------------------------------	---

Name of the initiative	Asociación «Somos Digital» (We are Digital Association)
Short description	Digital Association is an entity created in 2008. Being aware that not everyone has the capacity and the possibility to adapt to rapid technological changes, they provide the most vulnerable citizens with access to information and communication technologies performing this activity not for profit but as a service to the community.
Link to the government website	https://somos-digital.org/la-asociacion/

Name of the initiative	Asociación Española de Fundaciones (Spanish Association of Foundations)
-------------------------------	--

<p>Short description</p>	<p>The Spanish Association of Foundations has carried out a collaborative project to reduce the digital divide among the most disadvantaged students. The goal is that students who do not have resources to study online can do so if it is necessary to interrupt face-to-face classes due to the coronavirus.</p> <p>This chain of solidarity in the educational field was launched in full confinement when thousands of students had to stay at home, in many cases without access to electronic devices to follow their classes. Through this project, 28 of the foundations framed in the AEF and “Cruz Roja” were able to reach such students providing 7,336 tablets.</p>
<p>Link to the government website</p>	<p>https://www.fundaciones.org/es/sector-fundacional/transformacion-digital</p>

4. Ελλάδα

Κατευθυντήριες γραμμές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή τις διαδικτυακές υπηρεσίες

Ονομασία πρωτοβουλίας	της Gov.gr
Περιγραφή	<p>Το "Gov.gr" είναι η κύρια πύλη στην Ελλάδα μέσω της οποίας οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να αλληλεπιδρούν με τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν.</p> <p>Ξεκίνησε το 2020 και σήμερα φιλοξενεί περισσότερες από 1.390 ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες.</p>
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.gov.gr/

Ονομασία πρωτοβουλίας	της e-EFKA (Εθνικός Οργανισμός Κοινωνικών Ασφαλίσεων)
Περιγραφή	<p>Ο "e-EFKA" είναι ο κύριος φορέας κοινωνικής ασφάλισης στην Ελλάδα. Ο πυρήνας του αποτελείται από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες που σχετίζονται με την ασφάλιση και υπήρχαν στην Ελλάδα μέχρι την 1η Ιανουαρίου 2017.</p> <p>Οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στην πύλη και να αλληλεπιδρούν με όλες τις διαθέσιμες ψηφιακές υπηρεσίες που αφορούν την κοινωνική τους ασφάλιση.</p>
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.efka.gov.gr/el

Ονομασία πρωτοβουλίας	της Aade (Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων)
------------------------------	---

Περιγραφή	"Aade" είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Κύριος στόχος της είναι η συγκέντρωση των δημόσιων εσόδων (πληρωμές). Το ελληνικό κοινοβούλιο εποπτεύει τις δραστηριότητες και τις πρακτικές της. Οι χρήστες μπορούν να αναλάβουν οποιαδήποτε οικονομική υποχρέωση προς το κράτος, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της φορολογικής δήλωσης, των λογαριασμών, των τελών κυκλοφορίας και των τελών ταξινόμησης ή των προστίμων, μεταξύ άλλων. Η πύλη είναι διαθέσιμη τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.aade.gr/

Νόμος	"Ψηφιακή Διακυβέρνηση" (Ενσωμάτωση της Οδηγίας ΕΕ 2016/2102 στην ελληνική νομοθεσία) - Ηλεκτρονική Επικοινωνία (Ενσωμάτωση της Οδηγίας ΕΕ 2018/1972 στην ελληνική νομοθεσία περί Δικαιοσύνης)" 4727/2020
Περιγραφή	Ο νόμος 4727/2020 αποτελεί μια ομογενοποιημένη ρύθμιση για όλα τα θέματα που σχετίζονται με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και ιδίως αυτά που συνδέονται με την αξιοποίηση των Τεχνολογιών Συστημάτων Υπολογιστών και Επικοινωνιών. Ο νόμος θεσπίζει μια εθνική στρατηγική σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την ονομασία "Η Βίβλος του ψηφιακού μετασχηματισμού", η οποία θέτει τη βάση, τις αρχές και τους κανονισμούς σχετικά με τις αναφερόμενες υπηρεσίες και τις μεθοδολογίες τους
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.secdigital.gov.gr/wp-content/uploads/2020/09/secdigital-nomos-4727-2020.pdf

Εθνικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική εκπαίδευση
Ονομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	Open e-Class
Κύριες λειτουργίες και χρήση	<p>Η πλατφόρμα Open e-Class είναι ένα ολοκληρωμένο "σύστημα διαχείρισης μαθημάτων", το οποίο χρησιμοποιείται για την αποθήκευση και την παροχή εκπαιδευτικού περιεχομένου και υλικού. Προσφέρεται από το Ελληνικό Ακαδημαϊκό Δίκτυο (GUnet), υποστηρίζει και προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικής μάθησης.</p> <p>Το 'Open e-Class' επιτρέπει στους εκπαιδευτικούς να αναπτύσσουν και να οργανώνουν διαδικτυακά μαθήματα και εκπαιδευτικό υλικό, όπως κείμενα, έγγραφα, βίντεο, ήχο (διαλέξεις), διαφάνειες-παρουσιάσεις, εικόνες κ.λπ. Οι μαθητές μπορούν στη συνέχεια να έχουν πρόσβαση στο ανεβασμένο περιεχόμενο μέσω ενός μαθητικού καναλιού που διαθέτει η πλατφόρμα. Το "Open e-Class" σχεδιάστηκε ως μια πλατφόρμα ανοικτού κώδικα με πολυγλωσσική υποστήριξη, προσαρμοστικότητα στις τρέχουσες ή μελλοντικές απαιτήσεις και ένα εύχρηστο περιβάλλον μεταξύ των βασικών αρχών του.</p>
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.openeclass.org/

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονικοί λογαριασμοί/πληρωμές
Ονομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων (ΑΑΔΕ)

Κύριες λειτουργίες και χρήση	"Aade" είναι η Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων. Κύριος στόχος της είναι η συγκέντρωση των δημόσιων εσόδων (πληρωμές). Το ελληνικό κοινοβούλιο εποπτεύει τις δραστηριότητες και τις πρακτικές της. Οι χρήστες μπορούν να αναλάβουν οποιαδήποτε οικονομική υποχρέωση προς το κράτος, συμπεριλαμβανομένων των φόρων και της φορολογικής δήλωσης, των λογαριασμών, των τελών κυκλοφορίας και των τελών ταξινόμησης ή των προστίμων, μεταξύ άλλων. Η πύλη είναι διαθέσιμη τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.aade.gr/

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική αναψυχή
Όνομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	ERTFLIX
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Το ErtFlix είναι η διαδικτυακή πλατφόρμα streaming των ελληνικών τηλεοπτικών καναλιών εθνικής εμβέλειας. Διαθέτει ταινίες, σειρές και ντοκιμαντέρ, που δεν μεταδίδονται απευθείας από την τηλεόραση. Είναι δωρεάν για όλους τους χρήστες.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.ertflix.gr/

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική εκπαίδευση • Ηλεκτρονικοί λογαριασμοί/πληρωμές • Ηλεκτρονική αναψυχή • Ηλεκτρονική υγεία • Ηλεκτρονική συμμετοχή • Ηλεκτρονικές υπηρεσίες/αλφαριθμητισμός
--	--

Όνομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	e-gov.gr
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Το Gov.gr αποτελεί την κύρια πύλη ψηφιακών υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα, μέσω της οποίας οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση και να αλληλεπιδρούν με τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν. Μεταξύ των χιλιάδων διαθέσιμων υπηρεσιών, αρκετοί τομείς ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι διαθέσιμοι για τους χρήστες, όπως ραντεβού με γιατρούς, κρατήσεις, ψηφιακές συνταγές κ.λπ. Αποτελείται από περισσότερες από 1.390 ψηφιακές υπηρεσίες, καθιστώντας την πλατφόρμα έναν γίγαντα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.gov.gr/

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική συμμετοχή
Όνομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	ZEUS
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Το ZEUS είναι μια ψηφιακή πλατφόρμα για ηλεκτρονική ψηφοφορία. Χρησιμοποιεί ως εργαλείο για κάθε είδους εκλογές ή ψηφοφορίες. Από την προετοιμασία της διαδικασίας έως την ολοκλήρωσή της, όλα πραγματοποιούνται ψηφιακά.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://zeus.grnet.gr/zeus/

Περιφερειακές υπηρεσίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης
--	--

Όνομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	Διαχείριση της Αρχής και ηλεκτρονική διακυβέρνηση
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Οι αρμοδιότητες της "Διαχείρισης και Αρχής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης" είναι η μελέτη, ανάπτυξη, εγκατάσταση και υποστήριξη, μέσω μιας ολοκληρωμένης στρατηγικής, των συστημάτων πληροφορικής και των δικτύων επικοινωνίας της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας. Διασφαλίζει την τεχνική και οργανωτική αποτελεσματικότητα και συνεργασία των Μηχανογραφικών Συστημάτων της Περιφέρειας Δυτικής Ελλάδας με τα δίκτυα άλλων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και την ασφάλεια και ακεραιότητα των ψηφιακών δεδομένων που ανταλλάσσονται.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.pde.gov.gr/gr/perifereia/organotiki-domi/genikes-dieuthunseis/gdel/ddhd.html

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • Ηλεκτρονική συμμετοχή • Αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες <p style="text-align: right;">ηλεκτρονικής διακυβέρνησης</p>
Όνομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	Patrasmart City
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Μια ψηφιακή πλατφόρμα που βρίσκεται στα σκαριά, η "Patrasmart City", επικεντρώνεται στον μετασχηματισμό της πόλης της Πάτρας, αναπτύσσοντας την ψηφιακή της διάσταση. Η πλατφόρμα θα λειτουργεί σε 2 επίπεδα, με το 1ο να αφορά τους πολίτες και το 2ο τις δημόσιες αρχές. Από τη μία πλευρά, οι πολίτες θα μπορούν να ενημερώνονται ψηφιακά, για την τρέχουσα κυκλοφορία, τις θέσεις στάθμευσης και τα ζωντανά δρομολόγια των μέσων μαζικής μεταφοράς. Από την άλλη πλευρά, οι δημόσιες αρχές θα έχουν καλύτερη και πιο άμεση εικόνα, καθώς και πληθώρα πληροφοριών, για θέματα της πόλης, όπως η προστασία των κοντινών δασών, η εξοικονόμηση ενέργειας με ψηφιακά συστήματα που μετρούν και προσδιορίζουν τον φωτισμό της πόλης, και μεταξύ άλλων, ένα κεντρικό σύστημα ελέγχου

	μέσω του οποίου, θα είναι δυνατή η εξ αποστάσεως διαχείριση όλων των ψηφιακών υπηρεσιών του Δήμου.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.e-patras.gr/el/prohoroy-n-oi-diadikasies-apo-dimo-gia-ti-hrimatodotisi-toy-stratigikoy-planoy-patra-exypni-poli

Τομέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	<ul style="list-style-type: none"> • ηλεκτρονική εκπαίδευση • ηλεκτρονικός αλφαριθμητισμός/υπηρεσίες <p style="text-align: right;">κυβερνητικός</p>
Όνομασία της ηλεκτρονικής πλατφόρμας	Diogeneia
Κύριες λειτουργίες και χρήση	Μια ψηφιακή συλλογή, που εμπλουτίζει τη βιβλιοθήκη του Πανεπιστημίου Πατρών, η οποία συγκεντρώνει ιστορικές πληροφορίες με τη μορφή φωτογραφιών, βίντεο, εφημερίδων κ.λπ., όλες ψηφιοποιημένες. Η συλλογή προσφέρεται δωρεάν για όλους τους πολίτες.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://diogeneia.library.upatras.gr/

Άγγελοι ψηφιακού χάσματος

Όνομασία της πρωτοβουλίας	Gov.gr
Σύντομη περιγραφή	Το Gov.gr, η μεγαλύτερη πλατφόρμα διακυβέρνησης στην Ελλάδα, διαθέτει εφαρμογές για ψηφιακά προγράμματα κατάρτισης και εκπαίδευσης σε διάφορα θέματα. Αν και οι πρωτοβουλίες των προγραμμάτων δεν ανήκουν στο gov.gr, η πλατφόρμα επικεντρώνεται σε όλα τα διαθέσιμα προγράμματα και παρέχει πληροφορίες και καθοδήγηση στους ενδιαφερόμενους συμμετέχοντες. Τα ψηφιακά εκπαιδευτικά προγράμματα δρομολογούνται από οργανισμούς όπως η Microsoft, η Coursera, η Google κ.λπ.

Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.gov.gr/ipiresies/ekpaideuse/psephiakes-dexiotetes

Όνομασία πρωτοβουλίας	της	Εθνική Ψηφιακή Ακαδημία
Σύντομη περιγραφή		<p>Η Εθνική Ψηφιακή Ακαδημία είναι μια πρωτοβουλία του Υπουργείου Ψηφιακής Διακυβέρνησης, ως ένας τρόπος συγκέντρωσης και ανάπτυξης εκπαιδευτικού υλικού, που εστιάζει στην ενδυνάμωση των ψηφιακών δεξιοτήτων και ικανοτήτων των πολιτών.</p> <p>Μεταξύ άλλων, οι χρήστες θα βρουν μαθήματα ελεύθερης πρόσβασης, τα οποία θα βοηθήσουν όχι μόνο στην ανάπτυξη των ψηφιακών τους δεξιοτήτων αλλά και στη βελτίωση του επαγγελματικού τους προφίλ. Διατίθεται επίσης ένα εργαλείο αυτοαξιολόγησης, μέσω του οποίου οι χρήστες μπορούν να προσδιορίσουν το επίπεδο των ψηφιακών τους δεξιοτήτων.</p>
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο		https://nationaldigitalacademy.gov.gr/

Όνομασία πρωτοβουλίας	της	Ministry of Digital Government
Short description		<p>Στο πλαίσιο της εκστρατείας του για την προώθηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης διοργανώνει συχνά εκπαιδευτικά προγράμματα σχετικά με τις ψηφιακές δεξιότητες και ικανότητες, σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς, δημόσιους ή ιδιωτικούς. Το επίκεντρο των εν λόγω προγραμμάτων είναι η ενδυνάμωση των πολιτών σχετικά με τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών, καθιστώντας έτσι τη</p>

	διαδικασία προς την ψηφιακή διακυβέρνηση ευκολότερη, ταχύτερη και χωρίς αποκλεισμούς.
Σύνδεσμος προς τον κυβερνητικό ιστότοπο	https://www.nationalcoalition.gov.gr/neos-kyklos-ekpaideytikon-programma/ https://nationaldigitalacademy.gov.gr/ https://www.secdigital.gov.gr/project/dimioyrgia-platformas-gia-enischysi-ps/

5. Italy

Guidelines on e-government or online services

Law	Circular No. 1 of 9 September 2020 The Guideline on Technical Interoperability
Scope of the initiative	<p>Circular No. 1 of 9 September 2020 defines the Guideline on Technical Interoperability intending to identify the technologies and standards that public administrations (PA) must take into account when implementing their IT systems, in order to enable the IT coordination of data between administrations as well as between public service providers and private entities and the European Union. The Guideline on Technical Interoperability contributes to the definition of the PA Interoperability Model (ModI), in line with the new European Interoperability Framework (EIF) established by the European Commission in 2017.</p> <p>The Guideline on Technical Interoperability:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● defines the methods of integration between PAs, and between PAs citizens and businesses; ● identifies the technological choices that favour the development of solutions to facilitate the use of data and digital services ● promotes the adoption of the "API first" approach to guarantee other actors, public and private, accessibility and maximum interoperability of digital data and services; ● favours technological standards that satisfy the need to secure interactions between PAs and between PAs, citizens and businesses; ● favours interaction between PAs and between PAs, citizens and businesses, through a Contract-First approach
Link to the government website	https://trasparenza.agid.gov.it/moduli/downloadFile.php?file=oggetto_allegati/2025811451000_OCircolare+1-2020+Linea+di+indirizzo+interoperabilit%E0+tecnica.pdf

Law	2025 Italian Strategy for Technological Innovation and Digitalisation
Scope of the initiative	<p>The strategy describes a process of structural and radical transformation of Italy in terms of digital infrastructure, public administration services, and public-private collaboration in generating innovation.</p> <p>The innovation strategy outlines three main challenges in line with the UN Agenda 2030 SDGs:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. the digitisation of society in which citizens and businesses use efficient digital public administration services in a simple and systematic way. To this end, the strategy envisages the implementation of better digital infrastructures, the exploitation of data, the creation of digital skills, and the radical digitisation of the public sector, which will also boost the digital transformation of the private sector. 2. The country's innovation envisages structural changes to foster the design and application of new technologies in the Italian production fabric and the growth of technological sectors such as robotics, mobility of the future, artificial intelligence, cyber security. 3. The sustainable and ethical development of society proposes working towards ethical, inclusive, transparent and sustainable innovation that increases the well-being of society.
Link to the government website	https://docs.italia.it/italia/mid/piano-nazionale-innovazione-2025-docs/it/stabile/index.html

Initiative	2020-2022 Three-Year Plan for IT in Public Administration
Scope of the initiative	<p>The Three-Year Plan indicates the lines of action to promote the digital transformation of the public sector and the country.</p> <p>The strategic lines of the Plan aim to:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. promote the development of a digital society, in which services put citizens and businesses at the centre, through the digitalisation of the Public Administration, which is the engine of development for the entire country 2. promote sustainable, ethical and inclusive development, through innovation and digitalisation at the service of people, communities and territories, while respecting environmental sustainability 3. contribute to the spread of new digital technologies in the Italian productive fabric, encouraging standardisation, innovation and experimentation in the field of public services.
Link to the government website	https://pianotriennale-ict.italia.it/

Initiative	2019-2021 Fourth Open Government Partnership Action Plan
Scope of the initiative	<p>The action plan is a comprehensive strategy that will help achieve significant results in the field of transparency, civic participation, anti-corruption, simplification and public sector modernisation.</p> <p>It includes 10 main actions related to:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Open data; 2. Transparency; 3. Register of beneficial owners; 4. Support to participation; 5. Regulation of stakeholders; 6. Culture of open government;

	<p>7. Corruption prevention;</p> <p>8. Simplification, performance and equal opportunities;</p> <p>9. Digital services;</p> <p>10. Digital citizenship and skills;</p>
Link to the government website	<p>https://open.gov.it/wp-content/uploads/2019/09/Quarto Piano Azione Nazionale OGP Finale 06.2019-EN.pdf</p>

Law	Decree on Digital Simplification and Innovation (DL n. 76/2020)
Scope of the law	<p>Title III of the Decree Law on simplification measures for the support and dissemination of digital administration - which becomes operative with the adoption of Law No. 120/2020 - contains the regulatory provisions for speeding up the country's digital transformation process.</p> <p>Thus, the set of regulations aimed at redesigning digital governance, accelerating the process of digital citizenship and facilitating access to the digital services of the public administration, implementing the use of digital in administrative action, regulating public information assets, and promoting measures for innovation in order to overcome the digital divide becomes operational.</p>
Link to the government website	<p>https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2020/07/16/20G00096/sg</p>

Law	Digital Administration Code (D. lgs. 217/17)
Scope of the law	<p>The Digital Administration Code (CAD) contains the guidelines for the digital revolution of the PA. The CAD is a single text that brings together and organises the regulations concerning the computerisation of the Public Administration in its relations with citizens and businesses. Established by Legislative Decree No. 82 of 7 March 2005, it was</p>

	<p>subsequently amended and supplemented first by Legislative Decree No. 179 of 22 August 2016 and then by Legislative Decree No. 217 of 13 December 2017 to promote and make digital citizenship rights effective.</p> <p>The latest amendment provides for the rewording of many articles on computer documents and electronic signatures to be in line with the European Directive on electronic identification and trust services for electronic transactions in the internal market (and which repealed Directive 1999/93/EC).</p>
<p>Link to the government website</p>	<p>https://www.normattiva.it/uri-res/N2Ls?urn:nir:stato:decreto.legislativo:2005-03-07;82</p>

<p>Law</p>	<p>Digital transition Decree Law 22/2021</p>
<p>Scope of the law</p>	<p>Chapter IV refers to the provisions on digital transition, in order to promote, direct, and coordinate the Government's action in the areas of technological innovation, the implementation of the Italian and European digital agenda, the Italian strategy for ultra-broadband, the digitalisation of public administrations and enterprises, as well as the digital transformation, growth and transition of the country, in the public and private sectors, access to networked services, connectivity, tangible and intangible digital infrastructures, and the national public data strategy.' Furthermore, the Interministerial Committee for Digital Transition (CITD) is established at the Presidency of the Council of Ministers</p>
<p>Link to the government website</p>	<p>https://www.gazzettaufficiale.it/eli/id/2021/03/01/21G00028/sg</p>

National e-government services

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	SPID – Public System for Digital Identity
Short description	<p>SPID is the solution that allows Italian citizens to access all online services of the Public Administration with a single digital identity (username and password) that can be used from computers, tablets and smartphones.</p> <p>From the citizen's perspective, it is a free tool that allows access to all public (and even private) websites with a single set of credentials.</p> <p>From the service providers' perspective, it can guarantee secure and certified user identification, eliminate the need to manage customised registration/verification processes, thus reducing costs, provide qualified attributes (date/place of birth, gender, e-mail, telephone, etc.) and other attributes already populated by users, such as home address.</p>
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/spid/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	PagoPA
Short description	<p>pagoPA is the payment interface for the Public Administration. It's a platform that connects citizens with the Public Administration and the Payment Service Processors (PSP) in order to enable secure and simple payments.</p> <p>pagoPA allows citizens to choose the payment method among the available ones according to their needs and digital skills:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● credit card ● direct bank account charge

	<ul style="list-style-type: none"> ● postal account ● innovative payment methods available on the market
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/pagopa/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	IO
Short description	<p>IO is the app of the Italian Government that will allow all the citizens to use the national and local public services from their own smartphone in a simple, modern and secure way. It's an Open Source project that will grow daily, involving different entities and services.</p> <p>IO aims to facilitate the relationship between citizens and the Public Administration (PA) by creating a platform of reusable components capable of making digital services more effective and improving communication between citizens and the PA.</p> <p>In the app IO, it is possible to access the EU Digital Covid Certificate and the Carta Giovani Nazionale (National Youth Card)</p>
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/io/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education ● e-leisure
Name of e-gov platform	Carta Giovani Nazionale (National Youth Card)

Short description	<p>The Card belongs to the EYCA (European Youth Card Association) circuit. It is an initiative aimed at Italian and European citizens resident in Italy between the ages of 18 and 35 that allows them to obtain discounts and facilitations for access to goods and services of a cultural, sporting and wellness nature.</p> <p>The virtual card can be downloaded directly on IO and is valid online and throughout Italy and in the European countries belonging to the EYCA circuit.</p>
Link to the government website	https://io.italia.it/carta-giovani-nazionale/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	FatturaPA (E-Invoicing)
Short description	<p>The InvoicePA is an electronic invoice within the meaning of Article 21(1) of Presidential Decree 633/72. It is the only type of invoice accepted by public administrations that are required by law to use the Interchange System.</p> <p>The InvoicePA has the following characteristics</p> <ul style="list-style-type: none"> ● the content is represented, in an XML (eXtensible Markup Language) file, according to the InvoicePA format, which is the only one accepted by the Interchange System; ● the authenticity of the origin and the integrity of the contents are guaranteed by the qualified electronic signature of the person issuing and is linked to the presence of the unique identification code of the invoice recipient office listed in the Index of Public Administrations.
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/fatturapa/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Docs Italia
Short description	<p>Docs Italia is where public digital documents can be published and browsed. It offers public entities a secure and feature-complete platform for publishing documents, and citizens tools for searching and browsing documents that can be accessed from any device.</p> <p>Docs Italia simplifies the publishing process: documents use a version control system as a data source, encouraging collaborative editing and allowing the community to analyse and compare different versions.</p>
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/docs-italia/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Designers Italia
Short description	The Design System for the Italian Public Administration is the benchmark for the design of digital public services: templates, kits and guides to facilitate citizen-centred design processes
Link to the government website	https://designers.italia.it/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	dati.gov.it

Short description	Dati.gov.it is the national list of the open data of the Italian Public Administrations. It has been created to collect most of the open data displayed by the various administrations, both local and national, in a single portal.
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/datigov/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	CIE - Electronic Identity Card
Short description	<p>The Electronic Identity Card (CIE) version 3.0 is already distributed in more than 90% of the Italian territory to citizens who ask for a new identity card or renew an expired/lost one.</p> <p>The CIE is also a technology that enables new digital services for citizens that can also be used via smartphones and tablets, thanks to the NFC microchip as in the case of:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● low-security electronic passages, like the entrance to gyms, where the card can be simply brought close to a reader. ● High-security electronic passages, like the entrance to sports venues, where many people need to be identified securely and enter quickly. ● Public transportation, also coupled with a digital wallet for paying the ticket. ● Presence check at workplace. ● Hotel check-in, without the need for making copies of the document.
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/cie/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
-----------------------------	---

Name of e-gov platform	ANPR - National Registry of Resident Population
Short description	It is a single centralised registry containing up-to-date information on address, marital status, etc., simplifying all interactions with the public administration.
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/anpr/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education ● e-leisure
Name of e-gov platform	18app & Carta Docente
Short description	<p>18app and Carta Docente are two financial bonuses (500€) targeted at particular categories (18 years old people and school teachers) that can be spent in the accredited stores for buying goods and services.</p> <p>Users enter their SPID digital identity into a web application that allows them to create coupons (identified by an alphanumeric code and a QR code) of arbitrary amounts that can be later spent in the accredited stores, which can be either physical or online. At the payment stage, merchants verify that the supplied coupon is valid and subtract their value from the due amount. They will emit an invoice to the State in order to be reimbursed.</p>
Link to the government website	https://developers.italia.it/en/18app/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	e-Procurement Forum

Short description	<p>The e-Procurement Forum - established under the joint chairmanship of the Digital Italy Agency and the Ministry of Economy and Finance - has the task of creating a suitable space for the realisation of consultation, proposal and monitoring activities in the field of e-Procurement.</p> <p>The Forum - coordinated by the Digital Italy Agency - can be attended by representatives of public administrations, associations of economic operators, sector technology providers, universities and research institutes.</p> <p>The Forum is entrusted with the following activities:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● examining the new national and European e-Procurement regulations ● disseminating information on eProcurement issues through seminars, conferences, press articles, etc. ● identify and foster the exchange of experiences and best practices to facilitate the emergence of interoperable solutions ● monitor the evolution of the eProcurement market ● develop and deepen issues on eProcurement, also indicated by market operators and public administrations, through the activation of working groups
Link to the government website	https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/procurement/forum-procureme

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Appaltinnovativi.gov
Short description	<p>Appaltinnovativi.gov is the "Platform for innovation procurement" and performs the typical functions of a public Innovation procurement broker and has the following objectives:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● foster the emergence, qualification and aggregation of public demand for innovation; ● to spread knowledge and awareness of the ways and means to implement innovation projects and procurement;

	<ul style="list-style-type: none"> to involve the market as widely as possible, channelling it towards knowledge of innovative public demand and stimulating the proposal of the best possible solutions in a logic of open innovation; encourage the meeting between demand and supply of innovative solutions, stimulating effective collaboration between PA, businesses and research bodies, in line with the provisions of the Italian Digital Agenda.
Link to the government website	https://appaltinnovativi.gov.it/il-portale/v

Regional services on e-government

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> e-leisure
Name of e-gov platform	LAZIO YOUTH CARD
Short description	LAZIO YOUTH CARD is the Lazio Region's App that offers the 900,000 young people between the ages of 14 and 30 in Lazio discounts and major reductions on goods and services such as cinemas, museums and bookshops, as well as free access to many special initiatives and many opportunities. Moreover, thanks to the partnership with EYCA, the App offers advantages for travelling in Europe
Link to the government website	https://www.regione.lazio.it/youthcard
Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> e-health
Name of e-gov platform	Salute Lazio
Short description	The website Salute Lazio offers several digital services. First of all, it generates the Electronic Health Record (Fascicolo Sanitario Elettronico - FSE), which collects the medical history of an individual by making available the information and documents produced by the National Health System from doctors and health professionals, including from different structures (hospitals, family doctors and paediatricians, etc.) and private health facilities. It contains e.g. reports, discharge

	<p>letters, emergency room reports, prescriptions and all material describing individual clinical events</p> <p>It also allows to:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retrieving health services • Choosing a family doctor • Generating income exemptions
Link to the government website	https://www.salutelazio.it/
Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> • e-leisure
Name of e-gov platform	Dove Fare Sport
Short description	Where to Do Sport is a platform developed by the Italian National Olympic Committee (CONI) and available for the regions of Calabria, Friuli-Venezia Giulia, Molise, Tuscany and the Municipality of Rome that allows you to find sports centres nearby.
Link to the government website	https://dovefaresport.coni.it/
Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> • e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Digitale Comune
Short description	<p>Digitale Comune is the Emilia-Romagna Region project dedicated to the digital transformation of the online services of the municipalities of the entire regional territory. The objective is to accompany administrations in the innovation process and support citizens with reliable information and training so that digital is a common good and within everyone's reach.</p> <p>In addition to providing national services such as payment with PagoPa, it extends the network of services to the payment of school enrolments, and the payment of tickets</p>

	and also allows people to check document deadlines and make appointments in the respective offices online.
Link to the government website	https://digitale.regione.emilia-romagna.it/digitale-comune/in-evidenza/scadenza-carta-identita
Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Procedimenti
Short description	<p>"Procedimenti" is the new integrated information system of the Lombardy Region for the telematic management of administrative, authorisation and licensing procedures in various sectors.</p> <p>The system allows citizens and businesses to manage online procedures more easily and quickly, even from mobile devices.</p> <p>The new platform makes it possible to manage 34 different procedures in the following areas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Environment (e.g. the submission of applications for environmental authorisations) ● Building (e.g. the submission of applications for authorisation, elevation or seismic filing) ● Energy (e.g. Energy-related authorisations for installations such as renewable energy sources, geothermal probes) ● Trade (e.g. The issuing of Trading Cards for hawkers and the inclusion of applications for Festivals and Fairs in the Lombardy Region calendar) ● Productive Activities and Services ● Mobility (e.g. the submission of airport Certified Declaration of Start of Activity)

	In order to enter requests and transmit them (dossiers, notifications, filings, applications, etc.) it is necessary to have an email box, pec box and digital signature.
Link to the government website	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/Diritti-e-tutele/procedimentionline/procedimentionline
Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Open Innovation Lombardia
Short description	<p>Open Innovation Lombardia is a collaborative platform and website to propose a new policy model for regional innovation.</p> <p>Open Innovation is addressed to all actors of innovation processes in enterprises, universities and research centres, public administrations, civil society and all citizens who want to play an active role in research and innovation policies.</p> <p>The platform's objectives are:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● connection: to bring together the academic and industrial worlds and to foster networking between different professional figures. ● growth: to enhance the area's resources, know-how, human capital and social capital ● dissemination: stimulating the sharing of innovation in case studies and good practices ● knowledge: make known and take as an example the area's excellence in both the industrial and scientific research fields. <p>The platform is structured to offer tools for daily work and interaction to systemise skills and foster the development of projects, and tools for sharing, collaboration and support. It is a tool to create working groups, to inform and initiate discussions, and provide project management and document</p>

	management tools to support research and innovation projects.
Link to the government website	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/scuola-universita-e-ricerca/open-innovation/open-innovation/open-innovation
Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Name of e-gov platform	#SportinMontagna and the Sporty App
Short description	<p>The Lombardy Region has created two digital tools for the valorisation and promotion of mountain sport: the #SportinMontagna website and the Sporty App.</p> <p>Browsing the portal www.sportinmontagna.regione.lombardia.it you will be able to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● discover all the infrastructures and services for sports tourism in both summer and winter ● find out about the ski slopes in the various districts ● consult the entire trail network, with routes subdivided by type and difficulty ● view all the information also in 3D version to start imagining your holiday and discover the additional opportunities for recreation and relaxation that the area offers you <p>Sporty is the App connected to #SportinMontagna, it contains similar content but is designed to be your travelling companion, through the virtual assistant.</p>
Link to the government website	https://www.regione.lombardia.it/wps/portal/istituzionale/HP/DettaglioServizio/servizi-e-informazioni/Cittadini/turismo-sport-e-tempo-libero/Fare-sport/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty/portale-sportinmontagna-e-App-Sporty

--	--

Digital divide angels

Main existing networks/associations/informal groups/public bodies/online platforms that support the access to online services, the fight against digital divide, or that provide online training for e-government access	
Name of the initiative	Pane e Internet
Short description	<p>Pane e Internet is a project supported by the Emilia-Romagna Region as part of the Regional Digital Agenda to promote the development of digital skills and full access to the information society.</p> <p>The "digital citizen" is the central idea of the new regional planning, which refers to any citizen, regardless of age, who uses technology to obtain information, profit from online services, and take advantage of digital opportunities available in his or her area.</p> <p>To do this, the initiative continuously provides training for residents, digital facilitation services, and digital cultural events.</p>
Link to the government website	https://www.paneeinternet.it/public/index

Name of the initiative	Educazione digitale
Short description	Educazione Digitale is a training platform, exclusively dedicated to teachers, school managers and educators working in the school environment, which aims to provide free multimedia materials and resources for schools. The platform is a place for training, guidance, mentoring,

	comparison, support and extension of one's skills, in the perspective of a school based on learning rather than teaching.
Link to the government website	https://www.educazionedigitale.it/

Name of the initiative	Formez PA
Short description	Formez PA - Centre for Services, Assistance, Studies and Training for the Modernisation of Public Administration is an association recognised and financed by the Italian government. The promotion of innovation and digitalisation is among the areas of intervention of the projects managed by Formez PA.
Link to the government website	https://www.formez.it/

Name of the initiative	Competenze Digitali per la PA
Short description	The initiative intends to offer tailored training in the form of online learning in fundamental digital skills to public officials (non-IT professionals) starting with an organised and uniform survey of training requirements in order to boost engagement and motivation, performance, distribution, and quality of straightforward and quick online services for residents and enterprises.
Link to the government website	https://www.competenzedigitali.gov.it/

6. Portugal

Guidelines on e-government or online services

Law	Unique digital address and public service of electronic notification
Scope of the law	Decree-Law no. 93/2017, of 1 August, which created the unique digital address, established the public service of electronic notifications associated to the unique digital address. It regulated the sending and receiving of electronic notifications through the public service of electronic notifications associated with the digital single address, as a special regime
Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Law	TIC APP – Centre for Digital Competences of the Public Administration
Scope of the law	The Resolution of the Council of Ministers no. 22/2018, established the TicAPP or Public Administration Digital Competencies Centre as a specialised competence centre in the field of digital transformation of the Public Administration. It operates within the Administrative Modernisation Agency to support different government areas in the process of digital transformation.

Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23
--------------------------------	---

Law	Decree-Law on Digital Services
Scope of the law	The Decree-Law 74/2014, of 13 May, revised by Decree-Law no. 105/2017 of 29 August, established the rule of digital provision of public services by default. It enshrined assisted digital attendance as an indispensable complement via a Citizen Spot network, where those who cannot, will not, or do not know how to use digital tools can benefit from the support and guidance of a public servant/digital mediator: the objective is to give all citizens the possibility to access digital services.
Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Law	Decree-Law on Administrative Modernisation
Scope of the law	The Decree-Law no. 135/ 99, reviewed by the Decree-Law no. 73/2014, approved in May 2014, established important administrative modernisation measures, including the 'once only' principle, according to which the citizen must not be obliged to give the Public Administration the same document twice. The 'once only' principle leads to several standards, particularly relating to administrative communications.
Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Law	Decree-Law on the Zero Licensing
------------	---

Scope of the law	Decree-Law no. 48/2011 and Decree-Law nº10/2015. The Portuguese Zero Licensing programme is one of the most representative initiatives of the e-government agenda. Its main objective is to considerably simplify the licensing procedures necessary to carry out several economic activities by reducing red tape through an electronic point of single contact. One of the first objectives was achieved in April 2011, following the approval of Decree-Law no. 48/2011, which saw a significant reduction in the required licences. It was further strengthened with the approval of Decree-Law nº10/2015, which ruled the entire practice regarding food and beverage establishments and also trade and services establishments.
Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

Law	Decree-Law on the Responsible Industry Regime
Scope of the law	Also known as the Zero Licensing for industry, the Decree-Law no. 169/2012, which was approved in August 2012, regulates the practice of industrial activity. This Decree-Law was revoked by Decree-Law no. 73/2015, in May 2015.
Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc23

National e-government services

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Government Portal

Short description	The Government Portal is the institutional website of the Portuguese Government, providing information on matters such as the Government Program, the Government composition, diverse documentation (e.g., political communications) or ongoing public consultations, as well as generic information about Portugal.
Link to the government website	https://www.portugal.gov.pt/en/gc21

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> e-government literacy/services
Name of e-gov platform	ePortugal portal
Main functions and usage	<p>The ePortugal portal, launched in February 2019, is the main channel for accessing digital services of the public administration, adding in the same place all the services dedicated to citizens and companies and a directory of addresses, websites and mobile applications. The ePortugal portal is dynamic and adaptable for individual users, offering several customisation options and a reserved area that allows them to access different information regarding their relationship with the Public Administration.</p> <p>Likewise, the portal was developed with a focus on accessibility and usability, adapting to any type of device and presenting a simpler and clearer language. It also facilitates the interaction between citizens/companies and the State, providing innovative support mechanisms such as the chatbot SIGMA or the possibility of taking digital queue tickets for onsite public services through the Citizen Map. The Citizen Map, which provides geo-location and information for all Portuguese public services, is another relevant feature, available at mapa.eportugal.gov.pt (a standalone app will soon be launched)</p>
Link to the government website	https://eportugal.gov.pt/en/inicio

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Open Data Portal (Dados.gov)
Main functions and usage	<p>Following international practices in the area (e.g. the US or the UK Data.Gov projects), the Administrative Modernisation Agency is committed to the development of a wide and open platform containing all kinds of data from public bodies.</p> <p>The Dados.gov Portal makes available to citizens an extensive range of information from very diverse areas. The objective of this policy - keeping in mind the right of any citizen to consult public administration information - is to democratise that access by facilitating the means to obtain it.</p> <p>Dados.gov web-portal was relaunched in May 2018 as Dados.gov+, replacing its previous 2012 version. Developed under the SIMPLEX+ Programme, this new version was designed to conform to the best international practices in the field, and incorporate innovative solutions in terms of user experience, content structure, data integration and user licenses.</p> <p>Managed by AMA and available in open source, dados.gov was based on the French UDATA platform, which was developed by ETALAB, and already has more than 2030 datasets. It's free and open to all users that want to access data, but also to citizens and organisations that wish to make data of public interest available.</p> <p>All they need to do is register, receive their API key, and characterise the dataset to upload. Each dataset can have more than one associated resource and can be published in different and multiple formats, which is one of the features enabling data reuse.</p> <p>It's also possible to index datasets, by introducing an URL referring to the origin of the data, which is ideal for entities that already have the information available in their own platforms, like the partilha.justica.gov.pt, from the Justice Ministry, or the Lisboa Aberta portal, from the Lisbon city hall. In case the supplying entity already possesses its own data portal, the publishing process can also be made through data</p>

	harvest, thus collecting the data in a regular and automated way.
Link to the government website	https://dados.gov.pt/en/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation
Name of e-gov platform	OGP Portugal
Main functions and usage	<p>The OGP Portugal website was developed as part of the Portuguese participation in the Open Government Partnership, to centralize all information about the process and to foster public participation, collecting contributions from citizens and ensuring their feedback.</p> <p>This portal has been available since October 2018, and it is also highlighted in the "Transparency" area of the ePortugal portal, with the objective of promoting its dissemination and visibility.</p>
Link to the government website	https://ogp.eportugal.gov.pt/en/inicio

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment
Name of e-gov platform	Tax and Customs Authority Portal (portaldasfinancas.gov)
Main functions and usage	<p>The Ministry of Finance makes available to citizens and companies a web portal allowing for tax submission and fiscal situation consultation, among a wide range of digital services. Users can consult their tax files, statistics and conduct simulations. Advanced functionalities were recently integrated into the system allowing for enhanced usability, the most notable being the automated income tax</p>

	<p>declaration. Available since 2017 as a Simplex+ measure, this feature automatically prefills the citizen's income statement with all relevant data conforming to data protection regulations; the declaration receipts and the notification of the final tax calculation can be confirmed electronically. The portaldasfinancas.gov allows secure authentication via the Citizen Card and the Digital Mobile Key, and a complimentary app was made available in 2018 to facilitate the payment of taxes and the consultation of the citizen's fiscal status.</p>
<p>Link to the government website</p>	<p>https://www.portaldasfinancas.gov.pt/pt/home.action</p>

<p>Area of e-government</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● e-health
<p>Name of e-gov platform</p>	<p>National Health System</p>
<p>Main functions and usage</p>	<p>Available since 2016, this platform provides access to a wide range of information and services online, made available by the institutions that integrate the Portuguese National Health System and other institutions of the Ministry of Health.</p> <p>The portal allows, among other functions:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Consultation/download of diverse health indicators; ● Accessing geo-referenced information about health providers; ● Making online medical appointments and requesting renewal of medical prescriptions; ● Accessing didactic materials on Health Literacy. <p>The National Health System Portal includes the National Health System Transparency Portal, which centralises the data produced by the health care entities in a digital and accessible platform, so that this information can be analysed and reused without any restriction by the general population.</p>

Link to the government website	https://www.sns.gov.pt/
--------------------------------	---

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Social Security Portal - Direct Social Security
Main functions and usage	Via the Direct Social Security Portal, citizens can access their Social Security data and perform a wide range of services from submitting requests for unemployment benefits, child allowances, leaves to payments, while enjoying and having access to the information they need regarding their rights and duties in the social security domains. Authentication via Citizen Card (eID) is available and the platform presents lots of information already prefilled, based on back office automation and interconnection with other public organisations.
Link to the government website	https://app.seg-social.pt/sso/login?service=https%3A%2F%2Fapp.seg-social.pt%2Fptss%2Fcaslogin

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Justice portal
Main functions and usage	The Justica.gov.pt, launched by the Ministry of Justice in 2017, offers a wide catalogue of services related to the area of Justice, including courts, registries and notary, reintegration and prison services and industrial property. The platform congregates in a single website information about the judicial services in a clearer and more accessible language (all contents are written in 'plain Portuguese' and can be easily searched by using a simple interface). The platform represents a watershed moment in how the citizen and companies, and

	their agents, interact with the various services in the justice sector.
Link to the government website	https://justica.gov.pt/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Closer Justice (Justiça + Próxima)
Main functions and usage	<p>This portal fosters citizens' participation regarding ideas, initiatives and projects to improve justice in Portugal. It intends to be a participatory tool, also giving access to various information in the area of Justice.</p> <p>The Closer Justice programme hopes to increase transparency and trust in the justice institutions acting through four fundamental pillars: (i) enhancing efficiency and strengthening justice sector management through simplification and dematerialisation of procedures and the use of interoperable technologies; (ii) innovation, by modernising justice; (iii) proximity, pursuing the approach to citizens, by offering clear, transparent and accountable information; and (iv) humanisation, by valuing tangible and intangible resources.</p> <p>In this context, technology stands out as a pivotal tool for engaging stakeholders and promoting a 'digital by default' principle for courts and other justice stakeholders, with a comprehensive digitalisation and modernisation package consisting of more than 175 measures (new measures are continuously added to the plan) and a total budget of EUR 42 million.</p>
Link to the government website	https://justicamaisproxima.justica.gov.pt/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	CITIUS
Main functions and usage	The CITIUS service enables electronic submission of documents for use in court cases. Lawyers can present evidence and documents to the courts, check their distribution, look up cases and keep track of fees electronically. For civil cases and injunctions, most correspondence can be conducted electronically. Sets of copies and duplicates are no longer needed. The system is secure in that the use of personal, nontransferable electronic certificates is required.
Link to the government website	https://citius.tribunaisnet.mj.pt/habilus/myhabilus/login.aspx

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Electronic Yellow Book
Main functions and usage	The Electronic Yellow Book, launched as a Simplex+ initiative, allows everyone to leave a complaint, a suggestion, or write a compliment, regarding the public administration and its services, namely the digital ones.
Link to the government website	https://www.livroamarelo.gov.pt/en/homee

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education ● e-leisure ● e-participation ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Portal REA

Main functions and usage	Launched in December 2016, the State of the Environment portal (portal REA) contains online information about environmental indicators. Developed and managed by the Portuguese Environment Agency, this platform includes information and analysis for a wide range of end-users and is expected to serve as a reference for consultation on key indicators and environmental trends in Portugal. The REA portal aggregates a diverse number of indicators on the state of the environment, presented in 49 thematic sheets that are distributed in eight environmental domains: Economy and Environment, Energy and Climate, Transport, Air, Water, Soil and Biodiversity, Waste and Environmental Risks.
Link to the government website	https://rea.apambiente.pt/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-participation ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Platform Denunciar
Main functions and usage	Launched in 2018, Platform Denunciar was designed as an electronic desk for complaints. It is hosted by the General Inspectorate for the Agriculture, Sea, Environment and Spatial Planning.
Link to the government website	https://www.igamaot.gov.pt/balcao-eletronico/denunciar/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education ● e-leisure ● e-participation ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Platform CINERGIA

Main functions and usage	CINERGIA, Information Centre for Energy, is an online platform launched in December 2018 by the Portuguese Agency for Energy (ADENE) to disseminate an integrated vision of the energy sector from production to transport, storage and consumption, contributing to a better energy literacy by the civil society. The portal includes an electric mobility simulator and allows users to plan trips by calculating the carbon footprint associated with different modes of transportation. There is also an energetic map by district, and users can make quizzes to test their knowledge on the subject.
Link to the government website	https://www.cinergia.pt/pt/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Captaincy Online portal
Main functions and usage	<p>In September 2018, the Captaincy Online web-portal and its corresponding mobile app were launched. This platform, which resulted from a SIMPLEX+ project, offers information and online services to seafarers, ship-owners, companies and other users on maritime-related licences, registrations, applications and statements requests, professional diving, maritime courses and other National Maritime Authority (NMA) services, including services cost simulation and electronic payment.</p> <p>It constitutes a one-stop shop for NMA services, and allows automatic data sharing with other governmental entities. The application is also accessible through Automatic Terminals located at the 28 National Captaincies, located all over the Portuguese coastline and at the fishing auction houses.</p> <p>Additionally, an app is available for maritime police to conduct surveillance operations, allowing access to the application registered data on seafarers, divers, boats, etc.</p>

Link to the government website	https://capitaniaonline.amn.pt/COLWeb/
--------------------------------	---

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education ● e-leisure
Name of e-gov platform	National Defence Memory Institutions
Main functions and usage	<p>In January 2019, the National Defence Memory Institutions website (NDMI-w) became available. The NDMI-w resulted from a SIMPLEX+ project and provides centralised online access and a specialised search function for the main defence-related National Archives (6), Museums (10) and Libraries (23), located throughout the Portuguese territory. To date, the platform holds more than 630 000 entries, and documentation and cultural artefacts registry and digital scanning, both in 2D and 3D, is ongoing at all ‘memory institutions’.</p> <p>The aim of this platform is to:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Provide access to virtually all collections of the national defence-related historical and cultural heritage, through proper metadata identification and digital registration; ● Reinforce conservation mechanisms by leveraging the digitisation process of historical documentation and cultural artefacts; ● Provide scale at National Defence level and to be a reference within Public Administration; ● Creation of the National Defence Memory Institutions Network and beyond, as a means of share-to-gain.
Link to the government website	https://portalmemoria.defesa.gov.pt/#/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Entrepreneur's Desk
Main functions and usage	<p>The Entrepreneur's Desk, which is within the ePortugal Portal, is the Point of Single Contact to access digital services related to the exercise of economic activity. Services provided include the complete setting up of a business through the web site ('Online Business'), as well as the Business Electronic Dossier, where the different interactions of each business with the public administrations are gathered.</p> <p>These are easily and securely available to business partners or their representatives through identity authentication by advanced eSignature certificates. This procedure ensures full transparency on the status of the respective processes.</p> <p>The Entrepreneur's Desk also brings together information of interest for business activities related to the management, expansion and closure of enterprises, and provides information on opportunities for businesses.</p> <p>This platform registered 87 471 applications in 2018 (+6.2% vs 2017) and made available, by the end of the year, a total of 275 transactional services (+116.5%), 148 of which corresponded to new services added in 2018. In addition to this digital platform, there is also a national network of physical desks, the Business Spots and the Business Support Centres, which provide both face-to-face and digitally assisted services.</p>
Link to the government website	https://eportugal.gov.pt/en/inicio/espaco-empresa

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-bill/e-payment ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Simplified Business Information (IES)

Main functions and usage	<p>IES is the delivery of declarative obligations related to accounting, taxation and statistics via electronic means and in a completely dematerialised form. All information which businesses have to provide concerning their annual accounts is transmitted collectively and to a single entity. The IES submission has to be made through the Business portal, by choosing IES and filling in the form directly or by opening and sending the corresponding file previously formatted according to specifications laid down by law. It is then submitted electronically to the IES, and the automatically generated ATM reference has to be retained to allow the payment of the accountability submission registration. The registration for the accountability submission has to be paid within five working days.</p>
Link to the government website	<p>https://justica.gov.pt/Servicos/Entregar-declaracao-de-contas-anuais</p>

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-education ● e-participation ● e-government literacy/services
Name of e-gov platform	Access Unit Portal
Main functions and usage	<p>The overall purpose of the Access Unit Portal run by the Administrative Modernisation Agency is to promote the development, availability and dissemination of ICT accessibility rules and regulation to enable citizens with special needs to overcome their difficulties. To do so, it aims to minimise the digital barriers in content, software and hardware interfaces offered by the central government on the Internet.</p>
Link to the government website	<p>https://www.acessibilidade.gov.pt/quem-somos/</p>

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
-----------------------------	--

Name of e-gov platform	És Cultura 18
Main functions and usage	This portal was created within the operationalisation of the project Culture for All, which won, at the national level, the first Edition of the Portugal Participatory Budget. The project promoted free access to cultural events to young people aged 18, and was launched on 16 April 2018, at the National Museum of Ancient Art. It currently provides around 400 cultural offerings involving heritage, performing arts, visual arts, books and cinema, among other areas, in more than 70 public and private entities. Within the scope of state agencies and until March 2019, more than 3 300 young people adhered to this measure, which will continue beyond 2019.
Link to the government website	https://www.culturaportugal.gov.pt/

Area of e-government	<ul style="list-style-type: none"> ● e-leisure
Name of e-gov platform	LIVRAR
Main functions and usage	This initiative was also created within the operationalisation of the project “Culture for All”, the project winner at national level of the first edition of the Portugal Participatory Budget. It was launched on 13 December 2018, in the National Library of Portugal, with its main objective being the donation of books to libraries and the sharing of books among its users. LIVRAR is the movement created when a book travels from one point to another, sharing a little of each person who donates a book. By May 2019, it registered 1,363 private users, 31 libraries/entities, 661 registered books and 1 216 book requests. The platform will continue to operate after the end of the project that gave rise to it.
Link to the government website	https://livrar.pt/

Digital divide angels

Name of the initiative	DECO PROTESTE
Short description	<p>DECO PROTESTE, created in 1991, is the largest consumer protection organisation in Portugal. We are the only ones testing products, comparing quality and delivering the best results. Our action is based on vast technical, scientific and political work, allowing us to present and deliver real solutions to real problems. We intervene independently with public and private entities to defend their rights.</p> <p>In addition to independent laboratory tests, we provide the information service for legal advice, the online Complaint platform (where we bridge companies and consumers) and the DECO+ card benefits program. We are by your side in the various stages of the purchase process.</p>
Link to the government website	https://www.deco.proteste.pt/info/os-nossos-servicos/quem-somos-e-o-que-fazemos

Παράρτημα II

Σύνθεση της πρωτογενούς έρευνας για τους πολίτες

Link to the document

<https://docs.google.com/spreadsheets/d/13clk5kMu1dwadnUiJIQBc3C2BpaawFWm/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=truev>

Σύνθεση της πρωτογενούς έρευνας για τους εκπαιδευτές ενηλίκων

Link to the document https://docs.google.com/spreadsheets/d/10_UdXKSZlxZ88-hDWIAwZA7kRnoZniLr/edit?usp=sharing&oid=110110965798336125114&rtpof=true&sd=true