



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ, ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΨΗΦΙΑΚΟΥ
ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ

ΜΑΣΤΕΡ (MSC) ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Θέμα Εργασίας: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση της Δημόσιας Υπηρεσίας της Κύπρου και πώς αυτή επηρεάζεται από τον ρόλο των Δημόσιων Υπαλλήλων.

Όνομα Φοιτητή: Δημήτρης Τσιχριτζής

Α.Φ.Τ.: 19134

Επιβλέπον Καθηγητής: Γιώργος Κοκκινίδης

Περιεχόμενα

Περίληψη	3
Εισαγωγή	4
Βιβλιογραφική Ανασκόπηση:	6
• Εισαγωγή	6
• Ο Ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	6
• Συγκριτική Αξιολόγηση Ελλάδας και Κύπρου	6
• Ιστορική Εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης στην Κύπρο	7
• Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)	8
• Πλατφόρμα Gov.cy και Σύγχρονες Ψηφιακές Υπηρεσίες.....	9
• Παραδείγματα Ευρωπαϊκών Χωρών στην Ψηφιοποίηση	10
• Η Ψηφιοποίηση της Δημόσιας Υπηρεσίας στην Κύπρο	13
• Η Σημασία της Τεχνητής Νοημοσύνης (AI) στη Δημόσια Διοίκηση	15
• Δημόσιοι Υπάλληλοι και ψηφιοποίηση της Δημόσιας Υπηρεσίας.....	17
• Ερευνητικά ερωτήματα	21
• Μεθοδολογία.....	21
• Ανάλυση	25
➤ Ψηφιακή Μετάβαση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Δημόσια Υπηρεσία..	25
➤ Οργανωτικές Δομές, Συνθήκες Εργασίας και Επαγγελματική Ανάπτυξη.....	29
➤ Εξυπηρέτηση Πολιτών και βελτίωση των διαδικασιών στη Δημόσια Υπηρεσία	35
➤ Ανάλυση Ερευνητικών Ερωτημάτων.....	38
➤ Γενίκευση.....	41
• Συμπεράσματα.....	42
• Επίλογος.....	45
• Βιβλιογραφία	46
• Παραρτήματα	50
• Ερωτήσεις Συνεντεύξεων	50

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία εξετάζει την επίδραση της ψηφιοποίησης στη Δημόσια Υπηρεσία της Κυπριακής Δημοκρατίας, με έμφαση στον ρόλο και τη συμπεριφορά των δημόσιων υπαλλήλων κατά τη διαδικασία μετάβασης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μέσω συστηματικής βιβλιογραφικής ανασκόπησης και εμπειρικής έρευνας με ημι-δομημένες συνεντεύξεις, αναλύονται οι παράγοντες που επηρεάζουν την αποδοχή και την αποτελεσματικότητα των ψηφιακών εργαλείων από τους πολίτες, αλλά και τις οργανωτικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι υπάλληλοι. Η εργασία καταλήγει, ότι η επιτυχία της ψηφιοποίησης εξαρτάται όχι μόνο από την τεχνολογική υποδομή, αλλά κυρίως από την κατάλληλη εκπαίδευση, την ενεργό συμμετοχή και την ψυχολογική προσαρμογή των δημόσιων υπαλλήλων, αναδεικνύοντας τη σημασία του ανθρώπινου παράγοντα στον ψηφιακό μετασχηματισμό της δημόσιας υπηρεσίας.