

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ



ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ  
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ-ΟΛΙΚΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

"Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:  
Οι προεκτάσεις της στη σύγχρονη Κοινωνία της Πληροφορίας"

Της **ΓΕΡΜΑΝΟΥ Α. ΚΛΕΟΠΑΤΡΑΣ**  
(Απόφοιτη Εφαρμοσμένης Πληροφορικής Πανεπιστημίου Μακεδονίας)

*Πειραιάς, Ιούλιος 2006*

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΡΠΙΑ

*Στους γονείς μου*

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία πραγματεύεται την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τις προεκτάσεις της στη σύγχρονη Κοινωνία της Πληροφορίας.

Στο πρώτο κεφάλαιο της παρούσας εργασίας επιχειρείται μια εισαγωγή στο θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και μία σύντομη ανασκόπηση πως από την Νέα Οικονομία και τη βασική εφαρμογή της, δηλαδή το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, προέκυψαν τα νέα μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δημόσια Διοίκηση.

Το δεύτερο κεφάλαιο με τίτλο “*Νέα Οικονομία*” περιλαμβάνει μια συγκροτημένη και σαφή παρουσίαση της έννοιας της Νέας Οικονομίας και της μετάβασης από την Βιομηχανική Οικονομία στη Νέα Οικονομία. Επιπλέον παρουσιάζονται τα θέματα σχετικά με τις κύριες εφαρμογές της Νέας Οικονομίας με έμφαση στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Συγκεκριμένα, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μπορεί να αποτελέσει ένα πολύτιμο εργαλείο για το δημόσιο τομέα, η χρήση του οποίου μπορεί να προσδώσει πολλά σημαντικά οφέλη σε κάθε είδος και τύπο δημόσιας υπηρεσίας, οδηγώντας με αυτό τον τρόπο στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Στο τρίτο κεφάλαιο με τίτλο “*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Έννοια και Ορισμοί*” εισάγεται η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και δίνονται κάποιοι ορισμοί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, οι βασικοί στόχοι της καθώς και οι επιδράσεις της στην παραδοσιακή διακυβέρνηση.

Το τέταρτο κεφάλαιο με τίτλο “*Μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*” αφορά τα βήματα μετάβασης τα οποία θα πρέπει να είναι προσεκτικά και πολύ καλά σχεδιασμένα. Στο παρόν κεφάλαιο παρουσιάζονται οι έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και τα βήματα – φάσεις από τα οποία θα διέλθει μία χώρα ώστε να υλοποιήσει επιτυχώς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Μετά από την παρουσίαση των βημάτων μετάβασης από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ακολουθεί το πέμπτο κεφάλαιο με τίτλο “*Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*” στο οποίο παρουσιάζονται τα στάδια ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όπως τα προσέγγισαν ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (United Nations), η Deloitte και η Gartner Group. Ιδιαίτερη προσοχή προτείνεται να δοθεί στην υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία περιλαμβάνει πολλαπλά στάδια και φάσεις και είναι από την φύση της εξελικτική.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά περισσότερο στην αλλαγή της οργάνωσης και του τρόπου εργασίας των μέχρι τώρα λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Τα οφέλη που θα προκύψουν από την εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής

και Επικοινωνιών στην λειτουργία της δημόσιας διοίκησης εξαρτώνται από τον βαθμό ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και από το πόσο συμβατές είναι οι αλλαγές στην δημόσια διοίκηση μετά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών. Στο έκτο κεφάλαιο με τίτλο “*Οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*” παρουσιάζονται τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αφορούν τους άμεσα εμπλεκόμενους, δηλαδή τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, την ίδια την κυβέρνηση και τους λοιπούς δημόσιους φορείς καθώς και τους εργαζόμενους σε αυτούς.

Στη συνέχεια, στο έβδομο κεφάλαιο με τίτλο “*Η Ευρωπαϊκή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Παρόν και μέλλον*” εξετάζεται η παρούσα κατάσταση στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τις πιο πρόσφατες εμπειρικές έρευνες στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα εξετάζονται η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η επίδραση των πρωτοβουλιών eEurope στην δημόσια διοίκηση των ευρωπαϊκών χωρών και τέλος παρουσιάζεται το όραμα για το μέλλον.

Με έναυσμα την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και τις επιδράσεις της, στο όγδοο κεφάλαιο με τίτλο “*Ηλεκτρονική Δημοκρατία*” εξετάζεται η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε πολιτικό επίπεδο η οποία είναι τόσο έντονη ώστε έχουμε φθάσει σε σημείο να μιλούμε για εμφάνιση μιας νέας μορφής Δημοκρατίας, της λεγόμενης “*Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας*” ή διαφορετικά της Ψηφιακής Δημοκρατίας. Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζεται η έννοια της Ψηφιακής Δημοκρατίας οι στόχοι της, η εφικτότητα δημιουργίας ψηφιακών πόλεων με αναφορά στις ψηφιακές πόλεις Άμστερνταμ (DDS) και της γαλλικής επαρχίας Parthenay. Επίσης, γίνεται αναφορά στην ηλεκτρονική ψηφοφορία ως μέσο υλοποίησης και ενίσχυσης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Εντούτοις, η υποδομή που απαιτείται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες και σε όλους τους πολίτες. Μπορεί να υπάρχουν πάνω από 550 εκατ. χρήστες του διαδικτύου παγκοσμίως, αλλά οι τάσεις στον τομέα της χρήσης του διαδικτύου αντικατοπτρίζουν τις υπάρχουσες παγκόσμιες ανισότητες, ιδίως όσον αφορά το εισοδηματικό και μορφωτικό επίπεδο. Με το θέμα του ψηφιακού διαχωρισμού και του ψηφιακού χάσματος ασχολείται το ένατο κεφάλαιο με τίτλο “*Ψηφιακό Χάσμα – Ο ρόλος της τοπικής ανάπτυξης των Τεχνολογιών*” όπου παρουσιάζονται η έννοια του ψηφιακού χάσματος καθώς και η αιτία δημιουργίας του. Επίσης, προτείνονται βήματα και πολιτικές που θα πρέπει να υιοθετηθούν προκειμένου να γεφυρωθεί η διαφορά ανάμεσα στα μεγάλα αστικά κέντρα και την περιφέρεια.

Στο δέκατο κεφάλαιο με τίτλο “*Η Ελληνική πορεία μετάβασης στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση*” γίνεται αναφορά στην Ελληνική πραγματικότητα σχετικά με την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη χώρα μας, η συνολική ευθύνη

της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βαραίνει τους ώμους του Υπουργείου Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης. Το μεγαλύτερο μέρος των έργων e-government που πρέπει να υλοποιηθούν, χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται οι σημαντικότερες πρωτοβουλίες στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι οποίες αφορούν τη δημιουργία των προγραμμάτων *Ποιότητα για τον Πολίτη*, *Κοινωνία της Πληροφορίας* καθώς και των *ΚΕΠ* μέσω του προγράμματος *Αριάδνη*. Επίσης, σημαντικές είναι οι δράσεις οι σχετικές με τις προκηρύξεις των δυο μεγάλων έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης *Συζεύξις*, το *TAXISnet* καθώς και το *Πληροφοριακό Σύστημα του ΙΚΑ*.

Τέλος, στο κεφάλαιο “Επίλογος και Συμπεράσματα” επιχειρείται μια συγκεντρωτική αναφορά στο θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και η παρουσίαση συμπερασμάτων και προβληματισμών.

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	x
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ.....	xi
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	xii
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>1</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ.....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΕΝΝΟΙΑ - ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ) .....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗ ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ .....</b>	<b>9</b>
<i>2.3.1 Τα 10 θέματα της Νέας Οικονομίας που τη διαφοροποιούν από την παλιά.....</i>	<i>10</i>
<b>2.4 ΟΙ ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ .....</b>	<b>14</b>
<i>2.4.1 Ηλεκτρονικό Εμπόριο.....</i>	<i>14</i>
<i>2.4.2 Βασικές εξελίξεις σε τρεις βασικές κατηγορίες ηλεκτρονικών συναλλαγών.....</i>	<i>17</i>
<i>2.4.3 Τηλεεργασία.....</i>	<i>20</i>
<i>2.4.4 Τηλεκπαίδευση.....</i>	<i>21</i>
<i>2.4.5 Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση .....</i>	<i>22</i>
<b>2.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>26</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ (ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ).....</b>	<b>30</b>
<b>3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>30</b>
<b>3.2 ΟΡΙΣΜΟΙ.....</b>	<b>30</b>
<b>3.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....</b>	<b>32</b>
<b>3.4 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....</b>	<b>33</b>
<b>3.5 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ “ΚΑΛΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ” ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....</b>	<b>35</b>
<b>3.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>37</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>39</b>
<b>4.2 ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....</b>	<b>39</b>
<b>4.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ.....</b>	<b>40</b>

4.4	ΒΗΜΑΤΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	42
4.5	ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	48
4.6	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	61

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΤΑΔΙΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**  
64

5.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	64
5.2	ΜΕΛΕΤΗ United Nations (5 Στάδια Ανάπτυξης) .....	64
5.3	ΜΕΛΕΤΗ Gartner Group (4 Στάδια) .....	66
5.4	ΜΕΛΕΤΗ Deloitte (6 Στάδια) .....	68
5.5	ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ .....	70
5.6	ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΩΝ ΣΤΑΔΙΩΝ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	73
5.7	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	76

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....**79

6.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	79
6.2	ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ .....	79
6.3	ΟΦΕΛΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ .....	82
6.4	ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ .....	85
6.5	ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ .....	87
6.6	ΟΦΕΛΗ ΣΕ ΑΛΛΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ .....	89
6.7	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΟΦΕΛΩΝ-ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ.....	90
6.8	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	94

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝ.....**97

7.1	ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....	97
7.2	ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ eEUROPE .....	97
	7.2.1 Σχέδιο eEurope 2002 .....	98
	7.2.2 Σχέδιο eEurope 2005 .....	103
7.3	ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	105

<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ.....</b>	<b>109</b>
<b>8.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>109</b>
<b>8.2 ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ.....</b>	<b>109</b>
8.2.1 Από το παραδοσιακό μοντέλο διακυβέρνησης και δημοκρατίας στην “Ηλεκτρονική Δημοκρατία” .....	110
8.2.2 Τρέχουσες δραστηριότητες Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας .....	113
8.2.3 Συμμετοχή των Ηλεκτρονικών πολιτών.....	115
<b>8.3 ΣΚΟΠΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ.....</b>	<b>117</b>
<b>8.4 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΟΛΕΩΝ (γεφύρωση χάσματος μεταξύ πολιτών-πολιτικών) .....</b>	<b>118</b>
8.4.1 Στόχοι των ψηφιακών πόλεων .....	120
<b>8.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑ (E-Voting).....</b>	<b>123</b>
<b>8.6 ΝΟΜΙΚΟ – ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....</b>	<b>127</b>
<b>8.7 ΤΕΧΝΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ .....</b>	<b>128</b>
<b>8.8 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ .....</b>	<b>130</b>
<b>8.9 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ – ΚΙΝΔΥΝΟΙ.....</b>	<b>133</b>
<b>8.10 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>135</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ (Ο ρόλος της τοπικής ανάπτυξης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών).....</b>	<b>139</b>
<b>9.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>139</b>
<b>9.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ.....</b>	<b>140</b>
<b>9.3 Η ΓΕΝΝΗΣΗ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ .....</b>	<b>141</b>
<b>9.4 ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ .....</b>	<b>145</b>
9.4.1 Λύσεις στο πρόβλημα ευρυζωνικότητας.....	146
9.4.2 Δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή και τις κατάλληλες συνεργασίες .....	148
9.4.3 Υποκίνηση, ενίσχυση και δημιουργία ζήτησης για ευρυζωνική υποδομή και υπηρεσίες.....	149
<b>9.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....</b>	<b>151</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....</b>	<b>154</b>
<b>10.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ .....</b>	<b>154</b>
<b>10.2 Η ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ ΠΟΡΕΙΑ.....</b>	<b>155</b>
10.2.1 Το πρόγραμμα “Ποιότητα για τον Πολίτη” .....	155
10.2.2 Το πρόγραμμα “Πολιτεία” .....	156
10.2.3 Το πρόγραμμα “Αριάδνη” .....	157
10.2.4 Η ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων διοικητικής πληροφόρησης .....	158
<b>10.3 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ” .....</b>	<b>159</b>
<b>10.4 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΣΥΖΕΥΞΙΣ” .....</b>	<b>160</b>



<b>10.5</b>	<b>ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)</b> .....	<b>162</b>
<b>10.6</b>	<b>ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (ΤΑΧΙΣ)</b> .....	<b>165</b>
<b>10.7</b>	<b>ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΙΚΑ</b> .....	<b>167</b>
<b>10.8</b>	<b>ΆΛΛΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ</b> .....	<b>168</b>
	<i>10.8.1 Το Ευρωπαϊκό Ερευνητικό έργο eGOV</i> .....	<i>169</i>
	<i>10.8.2 Το Ευρωπαϊκό Ερευνητικό έργο ICTE-PAN</i> .....	<i>170</i>
<b>10.9</b>	<b>ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b> .....	<b>171</b>
 <b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΕΠΙΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ</b> .....		<b>175</b>
 <b>ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ</b> .....		<b>184</b>

*Θερμές ευχαριστίες οφείλω στην καθηγήτριά μου κ. Πέκκα-Οικονόμου Βικτωρία για τις κατευθύνσεις και τις πολλές εποικοδομητικές ιδέες της, καθώς και για την έκθυμη συμπαράστασή της και τις πολύτιμες υποδείξεις της κατά την εκπόνηση αυτής της εργασίας.*

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1: Είδη Ηλεκτρονικού Εμπορίου .....	17
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2: Παρουσίαση των βασικών διαστάσεων της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης.....	24
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διαγραμματικά .....	32
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1: Παραδοσιακό μοντέλο διακυβέρνησης .....	40
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2: Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	42
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3: Επίπεδα εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .....	50
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1: Απεικόνιση εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με την Gartner Group .....	68
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1: Εξοικονόμηση κόστους κατά τις φάσεις εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	82
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.1: Μέτρηση και ανάπτυξη επί τοις % των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών ανά χώρα. ....	100
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.2: Κατάταξη των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών .....	101
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.3: Επίπεδο χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (2002).....	102
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.1: Χάραξη και εφαρμογή πολιτικής (Μοντέλο Παραδοσιακής Δημοκρατίας) .....	111
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.2 : Μοντέλο Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.....	113
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9.1 : Ψηφιακό Χάσμα – Ο φαύλος κύκλος.....	144
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.1: Δικτυακός τόπος ΚΕΠ.....	165
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.2: Δικτυακός τόπος Υπουργείου Οικονομικών (TAXISnet).....	167
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.3: Δικτυακός τόπος ΙΚΑ.....	168

## ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1: Αρχές «καλής διακυβέρνησης» και η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην υλοποίηση αυτών.....	36
ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1 : Συγκριτική παρουσίαση σταδίων Ηλεκτρονικού Επιχειρείν.....	71
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1: Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	88

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

---

Παρατηρούμε καθημερινά πως ζούμε σε μία πολυτάραχη εποχή. Το εξωτερικό περιβάλλον μεταβάλλεται με ιδιαίτερα γρήγορους ρυθμούς. Για παράδειγμα νέες τεχνολογίες, νέα προϊόντα και υπηρεσίες, νέες επιχειρηματικές πρακτικές καθορίζουν πλέον την οικονομική και επιχειρηματική δραστηριότητα. Επίσης νέα εργασιακά πρότυπα, νέες καταναλωτικές συνήθειες, νέοι τρόποι διασκέδασης και επικοινωνίας μεταμορφώνουν τις κοινωνίες μας. Έτσι σήμερα, η βιομηχανική εποχή βαίνει προς το τέλος της. Διαμορφώνεται παγκόσμια μία "Νέα Οικονομία". Η γνώση, οι δεξιότητες, η τεχνολογία, η ευελιξία στην παραγωγή, η ανάδειξη νέων βιομηχανιών, προϊόντων και υπηρεσιών είναι οι βασικοί μοχλοί της ανάπτυξης. Η ανταγωνιστικότητα της σύγχρονης επιχείρησης σήμερα στηρίζεται ολοένα και περισσότερο στο βαθμό υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών και των νέων εργασιακών προτύπων, των νέων οργανωτικών δομών και καινοτομιών.

Η ανταγωνιστικότητα της σύγχρονης οικονομίας στο σύνολό της, αντικατοπτρίζεται στην ικανότητά της να παράγει πλούτο και νέες θέσεις εργασίας και εξαρτάται σήμερα ολοένα και περισσότερο από το πόσο αποτελεσματικά αναπτύσσει νέα προϊόντα και υπηρεσίες και ενσωματώνει τις νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας σε όλο τον παραγωγικό ιστό. Η Ελλάδα μπορεί και πρέπει να συμμετάσχει ισότιμα σε αυτήν τη νέα παγκόσμια οικονομία. Η Κοινωνία της Πληροφορίας, η ψηφιακή εποχή, είναι πλέον πραγματικότητα. Η επανάσταση της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών προσφέρουν τεράστιες δυνατότητες. Πιο συγκεκριμένα η νέα τεχνολογία περιορίζει τα μειονεκτήματα του μικρού μεγέθους και της απόστασης από τα κέντρα αποφάσεων και τις αγορές. Δίνεται συνεπώς η δυνατότητα σε μικρότερες χώρες, όπως η Ελλάδα, να συμμετάσχουν ισότιμα στο νέο διεθνή εμπορικό στίβο.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι ίσως το πιο χαρακτηριστικό δείγμα, η πιο χαρακτηριστική έκφανση της νέας οικονομίας που διαμορφώνεται. Με τη χρήση υπολογιστών και δικτυακών τεχνολογιών δίνεται πια η δυνατότητα να εκτελούνται ηλεκτρονικές συναλλαγές από επιχείρηση σε επιχείρηση, από επιχειρήσεις σε καταναλωτές ή από επιχειρήσεις και καταναλωτές με το κράτος. Με το ηλεκτρονικό εμπόριο, μία επιχείρηση μπορεί να αναζητήσει προμηθευτές πρώτων υλών, αλλά και πελάτες των προϊόντων της σε όλο τον κόσμο, εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη αγορά και καλύτερες τιμές. Μπορεί να ανταλλάσσει ηλεκτρονικά τιμολόγια και άλλα παραστατικά με τους συνεργάτες της, καθώς και να υποβάλλει ηλεκτρονικά διάφορα έντυπα σε δημόσιες υπηρεσίες.

Πέρα όμως από το να είναι απλώς ένας νέος τρόπος συναλλαγής, το ηλεκτρονικό εμπόριο, το Internet, οι νέες δικτυακές τεχνολογίες, μεταμορφώνουν τον τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης, της οικονομίας και όλης της κρατικής δομής. Κατά συνέπεια εγκαινιάζεται η εποχή του “ηλεκτρονικού επιχειρείν”. Το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business) είναι μια έννοια ευρύτερη από το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-Commerce). Πιο συγκεκριμένα, ενώ το ηλεκτρονικό εμπόριο επικεντρώνεται στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (αγοροπωλησίες online), το ηλεκτρονικό επιχειρείν αναφέρεται στην συνολική ηλεκτρονικοποίηση των λειτουργιών μιας επιχείρησης μέσω της χρήσης δικτύων. Οι τρεις βασικές κατηγορίες ηλεκτρονικών συναλλαγών είναι μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών, μεταξύ επιχειρήσεων και μεταξύ επιχειρήσεων και κράτους. Η τελευταία μορφή ηλεκτρονικών συναλλαγών έδωσε το έναυσμα να μεταφερθούμε από το ηλεκτρονικό επιχειρείν στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οι συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων και του δημόσιου φορέα αποτελεί τη μια πλευρά της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στην άλλη πλευρά ενσωματώνονται οι συναλλαγές μεταξύ δημόσιου φορέα και πολιτών δίνοντας τη δυνατότητα να μιλάμε για μια νέα μορφή δημοκρατίας, την ηλεκτρονική.

Η έννοια της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τόσο τη ροή πληροφοριών ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της δημόσιας διοίκησης, όσο και την παροχή πληροφοριών και κυρίως υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η εύκολη πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και υπηρεσίες αναμένεται να αλλάξει τον τρόπο που πολλοί πολίτες αντιμετωπίζουν τη δημόσια διοίκηση και την αποτελεσματικότητα της λειτουργίας της. Ολοένα και περισσότερες κυβερνήσεις υιοθετούν τεχνολογίες Internet για να μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους, να βελτιώσουν την παραγωγικότητα τους και να αυξήσουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες online. Μεταξύ των χωρών που διαθέτουν ανεπτυγμένες μορφές Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνονται ο Καναδάς, η Σιγκαπούρη, οι ΗΠΑ, η Φιλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο. Η Ευρωπαϊκή Ένωση είναι επίσης πολύ δραστήρια στην ανάπτυξη e-government στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope που περιλαμβάνει την ανάπτυξη βασικών υπηρεσιών όπως την online ψηφοφορία, τον τοπικό και περιφερειακό προγραμματισμό, τις αμφίδρομες ψηφιακές διοικητικές υπηρεσίες και τέλος, τις συναλλαγές του δημόσιου τομέα. Επίσης ιδιαίτερη σημασία στα προγράμματα της ΕΕ έχουν οι online υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης. Ωστόσο, υπάρχουν και εμπόδια για την εδραίωση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην καθημερινή ζωή.

Είναι γεγονός πως για να λειτουργήσει η νέα έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς τους πολίτες θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης κάθε πολίτη στο διαδίκτυο. Σήμερα, όλο και μεγαλύτερος αριθμός ανθρώπων ανά τον κόσμο χρησιμοποιεί το Internet ως ένα αναπόσπαστο τμήμα της καθημερινής του ζωής. Καθώς παρατηρείται μια συνεχώς αυξανόμενη χρήση του Ίντερνετ από τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα, είναι κριτικής σημασίας να διασφαλιστεί η δυνατότητα πρόσβασης στα οφέλη που προκύπτουν από τις νέες τεχνολογίες όλων των κοινωνικών ομάδων, ώστε να αποφευχθεί η δημιουργία ψηφιακού χάσματος. Ο όρος “ψηφιακό χάσμα” αναφέρεται στις ανισότητες πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας. Η ψηφιοποίηση της οικονομίας

και η κοινωνία παράγει διαφορές και χάσματα ανάμεσα σε άτομα, νοικοκυριά, επιχειρήσεις, γεωγραφικές περιοχές πλούσιες και φτωχές χώρες. Ο όρος “ψηφιακό χάσμα” αναφέρεται τόσο στη δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, όσο και στη χρήση του Internet για ένα μεγάλο εύρος δραστηριοτήτων.

Για να μπορέσει όμως το ηλεκτρονικό επιχειρείν σε πρώτη φάση και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε επόμενο στάδιο, να προωθηθεί στην Ελλάδα, χρειάζεται ένα σαφές συνεκτικό νομικό πλαίσιο, και ένα περιβάλλον που προωθεί τον ανταγωνισμό και διασφαλίζει τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές. Θα πρέπει να οικοδομηθούν μέτρα εμπιστοσύνης, με πρωτοβουλίες για την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα συναλλαγών και δεδομένων καθώς και μέτρα για την προστασία των καταναλωτών με σκοπό να διασφαλίζεται η διαφάνεια και οι υγιείς και δίκαιες συνθήκες ανταγωνισμού για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Το ηλεκτρονικό επιχειρείν, η ψηφιακή οικονομία, οι νέες ευκαιρίες και δυνατότητες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που ανοίγονται οδηγούν την Ελλάδα σε μία νέα κοινωνία. Σε αυτήν τη νέα κοινωνία, βασική πηγή πλούτου και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κάθε χώρας είναι το ανθρώπινο δυναμικό της. Η Νέα Οικονομία, η νέα κοινωνία απαιτεί γνώσεις και εξειδίκευση. Βασίζεται στο πνεύμα πρωτοβουλίας, την ευελιξία, τη δυνατότητα δημιουργικής προσαρμογής στις συνθήκες, που μεταβάλλονται ραγδαία. Κινητήρια δύναμη είναι οι δυνατότητες του κάθε εργαζόμενου, η φαντασία του, η εφευρετικότητά του. Η γνώση διαδραματίζει πια ζωτικό ρόλο στην αναμόρφωση και την οργάνωση της εργασίας. Δημιουργεί μια οικονομία βασισμένη στα επαγγελματικά προσόντα και την προσαρμοστικότητα, με βασικό χαρακτηριστικό την ανάγκη χειρισμού της πληροφορίας την κατάκτηση και ανανέωση της γνώσης με ανταγωνιστικούς ρυθμούς.

Αυτή η Κοινωνία της Πληροφορίας, η κοινωνία της γνώσης, θα πρέπει να είναι μία κοινωνία στην οποία όλοι θα μπορούν να συμμετέχουν ισότιμα. Σε αυτό το σημείο



θα πρέπει να δοθεί προσοχή ώστε να μην να οδηγηθούμε σε ανισότητες και στη δημιουργία μίας μορφής "ψηφιακού αναλφαριθμητισμού". Δηλαδή, θα πρέπει να αποτραπεί η διάκριση των πολιτών σε αυτούς που έχουν πρόσβαση στη γνώση και στην πληροφορία και σε πληροφοριακά πληβείους. Επίσης, θα πρέπει να αξιοποιηθούν στο έπακρο οι δυνατότητες που δίνουν οι νέες τεχνολογίες ώστε να εξασφαλίσουμε την ισότητα των ευκαιριών και το δικαίωμα του κάθε πολίτη να έχει πρόσβαση στην τεχνολογία, στα νέα μέσα και στις νέες ευκαιρίες που διαμορφώνονται. Επιπλέον, δεν θα έπρεπε να παραλείψουμε ότι το νέο περιβάλλον διαμορφώνει και μία νέα σχέση κράτους-πολίτη, αλλά και τη διαφύλαξη και ενίσχυση των δικαιωμάτων των πολιτών. Οι νέες δικτυακές τεχνολογίες μπορούν να έχουν σημαντικό ρόλο προς την επίτευξη του στόχου αυτού. Αποτελούν σημαντικό εργαλείο για τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση των σχέσεων κράτους και πολίτη, την προσφορά βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη, αλλά και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών.

Τέλος, για να αναπτυχθεί περαιτέρω η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην χώρα μας θα πρέπει να γίνει συνείδηση σε πολίτες και κρατικό μηχανισμό το πόσο αναγκαία είναι ώστε να δημιουργηθεί ένα σαφές όραμα και να τεθούν προτεραιότητες. Πολύ σημαντικό και προαπαιτούμενο είναι να υπάρχει κοινή πολιτική βούληση και συνεργασία όλων για τα θέματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κατόπιν, μέσα από μελέτες και σχεδιασμό είναι απαραίτητο να δούμε ποιες δομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ταιριάζουν περισσότερο στην ελληνική πραγματικότητα ώστε να επιλεγούν τα σωστά έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να γίνουν οι κατάλληλες επενδύσεις. Η σωστή διαχείριση αυτών των έργων και η μέτρηση της προόδου είναι απαραίτητες για την παρακολούθηση των έργων. Είναι επίσης σαφές, ότι σε αυτή την σημαντική προσπάθεια ο ιδιωτικός τομέας είναι ένας μεγάλος σύμμαχος με ισχυρή τεχνογνωσία, δυνατότητα συγχρηματοδότησης έργων, διεθνείς συνεργασίες και ισχυρό ανθρώπινο κεφάλαιο. Τα αποτελέσματα της σχέσης αυτής, μπορούν να μεγιστοποιηθούν αν αντιμετωπίσουμε το κάθε έργο

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όχι ως διελκυστίνδα μεταξύ δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, αλλά αναδεικνύοντας τα ισχυρά σημεία της κάθε πλευράς, και αξιοποιώντας τα από κοινού για την επίτευξη της μέγιστης δυνατής αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας.

Κατά συνέπεια προκύπτει πως η πορεία προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση είναι ένας μεγάλος και ιδιαίτερα σημαντικός στόχος. Ένας ευρύτερος στόχος προς επίτευξη αυξημένων επιπέδων αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα, που απαιτεί πολιτική βούληση, έξυπνες και γρήγορες λύσεις, τη συνεργασία ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, και ενδεχομένως τις αναγκαίες τομές. Παρά τις όποιες καθυστερήσεις που σημειώθηκαν στη χώρα μας τα τελευταία έτη, οι ευκαιρίες και οι δυνατότητες που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Ελληνική δημόσια διοίκηση είναι πολλές και σημαντικές.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ**

---

### **2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η Νέα Οικονομία έχει επιφέρει νέους τρόπους επικοινωνίας μεταξύ ιδιωτών και επιχειρήσεων, μεταξύ επιχειρήσεων καθώς και μεταξύ του κράτους και επιχειρήσεων ή κράτους και ιδιωτών. Αυτές οι νέες μορφές επικοινωνίας κυρίως βασίζονται στην αξιοποίηση και υιοθέτηση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Σε αυτή την ενότητα επιχειρείται μια συγκροτημένη και σαφής παρουσίαση της έννοιας της Νέας Οικονομίας και της μετάβασης από την Βιομηχανική Οικονομία στη Νέα Οικονομία. Επιπλέον παρουσιάζονται τα θέματα που διαφοροποιούν την προηγούμενη από την σύγχρονη κατάσταση καθώς και οι κύριες εφαρμογές της Νέας Οικονομίας με έμφαση στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Συγκεκριμένα, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μπορεί να αποτελέσει ένα πολύτιμο εργαλείο για το δημόσιο τομέα, η χρήση του οποίου μπορεί να προσδώσει πολλά σημαντικά οφέλη σε κάθε είδος και τύπο δημόσιας υπηρεσίας.

### **2.2 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ (ΕΝΝΟΙΑ - ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ)**

Αναφέρεται συχνά πως στις μέρες μας έχουμε περάσει από τη Βιομηχανική Εποχή στη Νέα Οικονομία, γι' αυτό είναι απαραίτητο να ορίσουμε τους σχετικούς όρους. Με τον όρο Νέα Οικονομία εννοούμε τους κλάδους Πληροφορικής και Επικοινωνιών καθώς και το σύνολο των επιδράσεων των προϊόντων και υπηρεσιών που παράγονται σε αυτούς τους κλάδους, ή γενικότερα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), σε όλους τους άλλους κλάδους και τις δραστηριότητες της οικονομίας. Η Νέα Οικονομία ή Ψηφιακή Οικονομία επομένως τόσο ως έννοια, αλλά και ως περιεχόμενο δεν περιορίζεται απλά και μόνο στην βιομηχανία των επικοινωνιών και των πληροφοριών, αλλά διαχέεται στο σύνολο της οικονομικής και παραγωγικής

δραστηριότητας. Το εύρος και η σημαντικότητα της διείσδυσης των ΤΠΕ αποτελεί και το σημαντικότερο χαρακτηριστικό τους. Η ενσωμάτωσή τους στις άλλες οικονομικές δραστηριότητες εντοπίζεται στην επίδρασή τους στις διάφορες λειτουργίες και διαδικασίες καθώς και στον τρόπο οργάνωσης των επιχειρήσεων. Η ευρύτερη επίπτωσή τους όσον αφορά τις άλλες κοινωνικές δραστηριότητες είναι επίσης καθοριστική: στην εκπαίδευση και κατάρτιση, στην εργασία, στην ψυχαγωγία, στις σχέσεις κράτους - πολίτη. Τα βασικά οικονομικά αποτελέσματα της νέας διείσδυσης, είναι η αυξημένη παραγωγικότητα, η τεράστια ταχύτητα με την οποία διεκπεραιώνονται πολλές παραγωγικές και συναλλακτικές διαδικασίες και η βελτίωση στην ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών.

Άλλο ένα βασικό χαρακτηριστικό της επίδρασης της Νέας Οικονομίας είναι η σημαντική αυξητική επίδραση που επιφέρει στις εισροές επιστημονικής ή εξειδικευμένης γνώσης στο σύνολο της παραγωγικής διαδικασίας. Έτσι πολλοί υποστηρίζουν ότι η Νέα Οικονομία είναι η οικονομία που στηρίζεται όλο και περισσότερο στη νόηση και όχι στη χειρωνακτική δύναμη και γι' αυτό αποκαλείται και οικονομία της Γνώσης. [Κατσουλάκος (2001)]

Τα κυριότερα χαρακτηριστικά της Νέας Οικονομίας συνοψίζονται στα παρακάτω:

Η Νέα Οικονομία στηρίζεται στη γνώση. Η τεχνολογική αλλαγή απαξιώνει με ταχύτατο βαθμό τις γνώσεις και τις δεξιότητες επιχειρηματιών και εργαζομένων.

Παρουσιάζεται η αναγκαιότητα δόμησης θεσμών δια βίου κατάρτισης.

- Η Νέα Οικονομία στηρίζεται στην ψηφιακή τεχνολογία των πληροφοριών και των επικοινωνιών.
- Η Νέα Οικονομία έχει ως βάση της το διαδίκτυο
- Απευθύνεται στην νέα παγκόσμια ψηφιακή αγορά σε πραγματικό χρόνο.
- Η Νέα Οικονομία καταργεί τους παραδοσιακούς μεσάζοντες.
- Η Νέα Οικονομία δημιουργεί νέους μεσάζοντες
- Η Νέα Οικονομία στηρίζεται στην καινοτομία και την αμεσότητα.

### 2.3 ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗ ΝΕΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η Νέα Οικονομία του 21<sup>ου</sup> αιώνα διαδέχθηκε την “παλιά” όπως λέγεται οικονομία του 20<sup>ου</sup> αιώνα η οποία χαρακτηριζόταν ως βιομηχανική. Συγκεκριμένα το κυρίαρχο οικονομικό μοντέλο του 20ου αιώνα περιλάμβανε τα παρακάτω χαρακτηριστικά:

- Τη γιγάντωση της βαριάς βιομηχανίας και την μαζική παραγωγή προϊόντων και αγαθών ευρείας κατανάλωσης.
- Την εκμηχάνιση και την εισαγωγή αυτοματισμών στην παραγωγική διαδικασία.
- Την ανάπτυξη τεχνικών διοίκησης ανθρώπινου δυναμικού.
- Την εμφάνιση νέων μεθόδων χρηματοδότησης των επενδύσεων
- Τη συνεχή αναδιαμόρφωση των συστημάτων παραγωγής

Είναι γεγονός πως η βιομηχανική και αργότερα η πρώιμη τεχνολογική επανάσταση δεν εφαρμόστηκε με τον ίδιο ρυθμό σε όλες τις χώρες. Το κριτήριο και ο βασικός παράγοντας για την συμμετοχή μιας χώρας στην βιομηχανική εποχή ήταν η ύπαρξη πλουτοπαραγωγικών πηγών σε συνδυασμό με τη δυνατότητα αξιοποίησής τους. Έτσι παρατηρείται συσσώρευση κεφαλαίου σε εθνικό επίπεδο. Το διεθνές εμπόριο αρχίζει να αναπτύσσεται και οι πρώτες πολυεθνικές επιχειρήσεις εμφανίζονται στην παγκόσμια αγορά. Σκοπός ήταν η διεθνοποίηση της επιχειρηματικής δράσης και η δημιουργία και ανάπτυξη του υπερεθνικού κεφαλαίου. Ως αποτέλεσμα προέκυψε η αναγκαιότητα για την δημιουργία υπερεθνικών οικονομικών και πολιτικών θεσμών και οργάνων ελέγχου. Μετέπειτα άρχισαν να εμφανίζονται τάσεις παγκοσμιοποίησης της οικονομίας. Η ανάπτυξη του τομέα της πληροφορικής και των επικοινωνιών παρουσίασε ραγδαία εξέλιξη, με αποτέλεσμα τη σύγκλισή τους. Κατά συνέπεια δημιουργήθηκε μια νέα τεχνολογική βάση που ως κύριο χαρακτηριστικό έχει την σύγκλιση της πληροφορικής των τηλεπικοινωνιών και του οπτικοακουστικού

τομέα. Ταυτόχρονα η χρήση των τεχνολογιών και των ηλεκτρονικών υπολογιστών εξαπλώνεται σε κάθε τομέα δραστηριότητας και το παγκόσμιο διαδίκτυο έκανε την παρουσία του. Στη συνέχεια νέες ευκαιρίες παρουσιάστηκαν και απελευθερώθηκαν οι δυνατότητες για επικοινωνία και ανάπτυξη. Καθώς πλησιάζαμε στον 21<sup>ο</sup> αιώνα μιλούσαμε για μια ψηφιακή ήπειρο η οποία χαρακτηρίζεται από ραγδαίες αλλαγές στις κοινωνικές, οικονομικές, πολιτισμικές και πολιτικές σχέσεις οι οποίες αποτελούν και το υπόβαθρο της Νέας Οικονομίας.

### **2.3.1 Τα 10 θέματα της Νέας Οικονομίας που τη διαφοροποιούν από την παλιά.**

#### **1. Γνώση**

Υπάρχει μια μετατόπιση από τη μυϊκή δύναμη προς την νοητική ικανότητα. Η γνώση αποτελεί πλέον ένα σημαντικό στοιχείο των προϊόντων και των υπηρεσιών. Το χάσμα μεταξύ παραγωγών και καταναλωτών μειώνεται. Η εργασία που ενσωματώνει γνώση αποτελεί τη βάση της δημιουργίας εισοδήματος και του κέρδους. Η γνώση προστίθεται από άκρη σε άκρη στην αλυσίδα αξίας. Οι τεχνολογίες γνώσης εξαπλώνονται. Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης και οι προκάτοχοί τους εξελίσσονται σε συστήματα γνώσης.

#### **2. Ψηφιοποίηση**

Η ανθρώπινη επικοινωνία, η παροχή υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης, η εκτέλεση προγραμμάτων δημόσιας υγείας, οι επιχειρησιακές συναλλαγές, η ανταλλαγή χρηματικών πόρων βασίζονται πλέον και υλοποιούνται με ψηφιακά και ηλεκτρονικά μέσα. Η εσωτερική επικοινωνία μετατοπίζεται από την αναλογική σε ψηφιακή. Επίσης παρατηρείται μετατόπιση από αναλογικές τεχνολογίες όπως η τηλεόραση, οι φωτοτυπικές μηχανές σε αντίστοιχες ψηφιακές.

### 3. Εικονικότητα

Οι φυσικές οντότητες μπορούν να γίνουν εικονικές, αλλάζοντας τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούσε η οικονομία μέχρι σήμερα, αλλά και τους τύπους των θεσμών και οργανισμών, τις σχέσεις μεταξύ τους, καθώς και την ίδια τη φύση της οικονομικής δραστηριότητας. Εμφανίζονται εικονικοί οργανισμοί και εικονικές εταιρείες. Η νοερή απεικόνιση δεδομένων, οι κινούμενες εικόνες με τη χρήση υπολογιστή και τα συστήματα εικονικής πραγματικότητας που παρέχουν κινήσιο-αισθητική ανάδραση αποτελούν βασικές εφαρμογές.

### 4. Διαδικτύωση

Η Νέα Οικονομία είναι μια διαδικτυωμένη οικονομία με βαθιές πλούσιες αλληλοσυνδέσεις μεταξύ και εν μέσω των οργανισμών και των θεσμών. Η νέα επιχείρηση είναι μια διαδικτυωμένη επιχείρηση. Ό,τι ήταν εφικτό στο παρελθόν μόνο μέσα από μονολιθικές ιεραρχίες γίνεται εφικτό χάρη στη νέα τεχνολογία που καθιστά δυνατή την ενεργό ένταξη ανεξάρτητων οργανικών τμημάτων σε ένα ολοκληρωμένο δίκτυο υπηρεσιών. Παρατηρείται δηλαδή μια μετατόπιση από κεντρικούς υπολογιστές σε δίκτυα υπολογιστών.

### 5. Απομεσολάβηση

Με τον όρο απομεσολάβηση εννοούμε την εξάλειψη των μεσαζόντων στην οικονομική δραστηριότητα συμπεριλαμβανόμενων των αντιπροσώπων, μεσιτών, χονδρεμπόρων, ορισμένων λιανέμπορων, οργανισμών μετάδοσης, δισκογραφικών εταιρειών και οποιουδήποτε αναπτύσσει δραστηριότητα μεταξύ παραγωγών και τελικών καταναλωτών. Παρατηρείται δηλαδή μία ακύρωση του ρόλου των μεσαίων στελεχών, των εσωτερικών μεσολαβητών, των μεσιτών ή οποιουδήποτε άλλου παράγοντα που δρα αντίθετα με το ρεύμα της νέας οικονομίας και μια μετατόπιση από πολυεπίπεδες, ιεραρχικές υπολογιστικές αρχιτεκτονικές σε νέα δικτυακά μοντέλα.

## 6. Καινοτομία

Η καινοτομία αποτελεί την κινητήριο δύναμη της οικονομικής δραστηριότητας και της επιχειρηματικής επιτυχίας. Αντί για τους παραδοσιακούς παράγοντες η ανθρώπινη φαντασία γίνεται η κύρια πηγή της δημιουργίας αξίας. Η καινοτομία είναι κινητήρια δύναμη για πετυχημένα προϊόντα, στρατηγικές marketing, τρόπους διοίκησης, οργανωτικές αλλαγές. Η εταιρική πληροφοριακή δομή παρέχει μια πλατφόρμα για καινοτομίες. Ταυτόχρονα, νέα εργαλεία εμπλουτίζουν την πληροφοριακή δομή με πολυμεσική πληροφόρηση και βάσεις γνώσης.

## 7. Μείωση Μεσαζόντων

Το χάσμα μεταξύ καταναλωτών και παραγωγών μειώνεται σε έναν αριθμό τομέων. Τώρα οι καταναλωτές είναι καταναλωτές πληροφοριών και τεχνολογίας. Δημιουργείται ένα νέο είδος μεσαζόντων πλέον, οι πληροφοριομεσάζοντες (infomediaries). Επιπλέον, η ανθρώπινη συνεργασία στο internet γίνεται μέρος των εταιρικών πολυμεσικών πόρων πληροφόρησης. Ανάπτυξη νέων εργαλείων λογισμικού, αντικειμενοστραφής προγραμματισμός, εταιρείες λογισμικού.

## 8. Άμεσότητα

Η Νέα Οικονομία είναι μια οικονομία άμεση. Το εμπόριο γίνεται ηλεκτρονικό την ίδια στιγμή που οι επιχειρησιακές συναλλαγές και επικοινωνίες εκφράζονται με την ταχύτητα του φωτός και όχι με την ταχύτητα του ταχυδρομείου. Η νέα επιχείρηση είναι μια επιχείρηση real time που προσαρμόζεται συνεχώς και άμεσα στις μεταβαλλόμενες συνθήκες του επιχειρηματικού περιβάλλοντος ενώ η κατάλληλη τεχνολογία εφαρμόζεται προκειμένου να αιχμαλωτίσει την online πληροφορία και να ανανεώσει τα στοιχεία των τραπεζών πληροφοριών σε πραγματικούς χρόνους.



## 9. Παγκοσμιοποίηση

Η γνώση δεν γνωρίζει σύνορα. Και επειδή η γνώση είναι ο βασικός πόρος, υπάρχει μόνο μια οικονομία, η Παγκόσμια Οικονομία. Η νέα επιχείρηση επιφέρει την ανεξαρτησία από πλευράς χρόνου και τόπου, επαναδιατυπώνει το χρόνο και τον τόπο για τους υπαλλήλους και τους μετόχους της. Η εργασία μπορεί να πραγματοποιηθεί από ποικίλους τόπους. Το παγκόσμιο επιχειρηματικό δίκτυο γίνεται η σπονδυλική στήλη της εταιρείας και το κύριο σύστημα υποστήριξης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων.

## 10. Εμφάνιση χάσματος

Στις σύγχρονες κοινωνίες εμφανίζονται μαζικές κοινωνικές αντικρούσεις. Παρατηρούνται νέες προσλήψεις υψηλόμισθων και απολύσεις μισθωτών με παρωχημένες και ακατάλληλες δεξιότητες. Κατά συνέπεια δημιουργούνται ολοένα και μεγαλύτερα χάσματα μεταξύ των κατεχόντων την νέα τεχνολογία και τη γνώση και των μη κατεχόντων. Βαθιές οργανωτικές αντιφάσεις εμφανίζονται. Υπάρχει αυξανόμενη σύγκρουση αντίθετων αρχιτεκτονικών των υπολογιστών, συναγωνιζόμενων προδιαγραφών, κληροδοτημένων συστημάτων ενάντια στο νέο τεχνολογικό μοντέλο.

Η παρατηρούμενη πορεία της μετάβασης από την Βιομηχανική Οικονομία στη Νέα Οικονομία συχνά ακολουθείται από διαφωνίες και εμπόδια τα οποία επιφέρουν σημαντικές επιπτώσεις σε κοινωνικό, οικονομικό και πολιτικό επίπεδο. Με τη σύγκρουση των δομών της παλιάς και της νέας οικονομίας προέκυψαν η αποβιομηχάνιση ολόκληρων περιοχών, η αποδιάρθρωση συμπληρωματικών οικονομικών και κοινωνικών δραστηριοτήτων, η απαξίωση εργασιακών ειδικοτήτων, γνώσεων και προσόντων. Οι επιχειρήσεις που έλαβαν τα μηνύματα των καιρών και προσάρμοσαν τις δομές αλλά και τις αντιλήψεις τους δείχνουν να κερδίζουν το στοίχημα της επιβίωσης, ενώ οι εργαζόμενοι καλούνται να αναβαθμίζουν συνεχώς τα γνωστικά τους προσόντα προκειμένου να παραμείνουν ανταγωνιστικοί. Τέλος το κράτος προσπαθεί να δομήσει το

απαραίτητο θεσμικό πλαίσιο προκειμένου να εντάξει με τον πλέον ομαλό τρόπο τις εντυπωσιακές αλλαγές στην καθημερινότητα των πολιτών. [Tapscott (2000)]

## 2.4 ΟΙ ΚΥΡΙΟΤΕΡΕΣ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΝΕΑΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

### 2.4.1 Ηλεκτρονικό Εμπόριο

Στο πρόσφατο παρελθόν οι συναλλαγές και οι αγορές των καταναλωτών και αντίστοιχα οι πωλήσεις των εμπόρων πραγματοποιούνται με καθαρά συμβατικά μέσα. Οι καταναλωτές προκειμένου να αγοράσουν το αγαθό ή την υπηρεσία που επιθυμούσαν, ήταν απαραίτητο να μεταβούν στην έδρα του προμηθευτή των αντίστοιχων αγαθών ή των υπηρεσιών. Ωστόσο στις μέρες μας, ο τρόπος διεξαγωγής των συναλλαγών έχει αλλάξει ριζικά. Ένας από τους νέους τρόπους εξυπηρέτησης των καταναλωτών είναι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο το οποίο αναπτύσσεται ραγδαία στο εξωτερικό αλλά και στην Ελλάδα με πιο αργούς όμως ρυθμούς.

Στη διεθνή βιβλιογραφία είναι γενικά παραδεκτό ότι δεν υπάρχει ομοφωνία ως προς τον ορισμό του Ηλεκτρονικού Εμπορίου και οι περισσότεροι από τους ορισμούς αναφέρονται στο εμπόριο με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Μπορούμε να πούμε πως το Ηλεκτρονικό Εμπόριο ορίζεται ως ένα σύνολο επιχειρηματικών στρατηγικών που είναι δυνατόν να υποστηρίξουν συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και συγκεκριμένες επιχειρηματικές πρακτικές, οι οποίες επιτρέπουν, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, τη διεκπεραίωση εμπορικών διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα. Στη συνέχεια παρουσιάζονται εναλλακτικοί ορισμοί του Ηλεκτρονικού Εμπορίου από διάφορα πεδία εφαρμογής του .

[Γεωργόπουλος, Νικολαράκος, Βαγγελάτος, Πανταζή (2001)]

- Από την πλευρά των “επικοινωνιών”, Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι η μεταφορά και παράδοση πληροφορίας, προϊόντων, υπηρεσιών, πληρωμών μέσω τηλεφωνικών γραμμών, δικτύων Η/Υ και άλλων μέσων.
- Από την πλευρά των “επιχειρηματικών διαδικασιών”, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι η εφαρμογή της τεχνολογίας για την αυτοματοποίηση των επιχειρηματικών συναλλαγών και της ροής εργασιών.
- Από την πλευρά των “υπηρεσιών”, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο είναι ένα εργαλείο το οποίο παρέχει στις επιχειρήσεις, τους καταναλωτές και τη διοίκηση τη δυνατότητα να μειώσουν το κόστος παροχής υπηρεσιών, βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα των αγαθών και αυξάνοντας την ταχύτητα παράδοσής τους.
- Από την “online” πλευρά, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο παρέχει τη δυνατότητα αγοράς και πώλησης προϊόντων και πληροφοριών μέσω του διαδικτύου ή άλλων online υπηρεσιών.

### Τύποι Ηλεκτρονικού Εμπορίου

Ανάλογα με το είδος των εμπορικών εταιρών που συμμετέχουν σε διαδικασίες Ηλεκτρονικού Εμπορίου μπορούμε να διακρίνουμε το Ηλεκτρονικό Εμπόριο σε τρία είδη: το ενδοεπιχειρησιακό, το διεπιχειρησιακό, καθώς και το Ηλεκτρονικό Εμπόριο πελάτη προς δημόσιο φορέα.

#### ➤ Ενδο-επιχειρησιακό Ηλεκτρονικό Εμπόριο ( Intra-organizational)

Σκοπός των εφαρμογών του ενδο-επιχειρησιακού Ηλεκτρονικού Εμπορίου είναι να βοηθήσει μια επιχείρηση να διατηρήσει τις σχέσεις εκείνες που είναι κρίσιμες στην παροχή προστιθέμενης αξίας στους πελάτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ολοκλήρωση διαφόρων εργασιών του οργανισμού.

Εφαρμογές του ενδο-επιχειρησιακού Ηλεκτρονικού Εμπορίου συναντάμε στους εξής τομείς:

- Στις επικοινωνίες ομάδων εργασίας, όπως e-mail, τηλεδιάσκεψη, ηλεκτρονικοί πίνακες ανακοινώσεων

- Στις ηλεκτρονικές εκδόσεις, για έκδοση online εγχειριδίων, προδιαγραφών προϊόντων και πρακτικά συμβουλίων, διευκολύνοντας την διάχυση πληροφοριών και κατά συνέπεια τη λήψη καλύτερων στρατηγικών και τακτικών αποφάσεων.
  - Στην παραγωγικότητα του δυναμικού πωλήσεων, η οποία αυξάνεται με τη βελτιωμένη ροή πληροφορίας μεταξύ παραγωγής και δυναμικού πωλήσεων και μεταξύ του δυναμικού πωλήσεων στα διάφορα τμήματα του οργανισμού
- Διεπιχειρησιακό Ηλεκτρονικό Εμπόριο ( Inter-organizational)

Το διεπιχειρησιακό Ηλεκτρονικό Εμπόριο έχει εφαρμογές σε όλους τους τομείς της επιχείρησης που συναλλάσσεται με άλλες επιχειρήσεις ή οργανισμούς όπως:

- Διαχείριση προμηθευτών
- Διαχείριση αποθεμάτων
- Διαχείριση δικτύου διανομής
- Διαχείριση πληρωμών/ διαπραγματικές υπηρεσίες

Διακρίνουμε δύο κατηγορίες του διεπιχειρησιακού Ηλεκτρονικού Εμπορίου:

- Επιχείρηση προς επιχείρηση (B2B: Business to Business), η οποία αφορά στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων.
- Επιχείρηση προς δημόσιους φορείς (B2G: Business to Government), η οποία αφορά στις συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών.

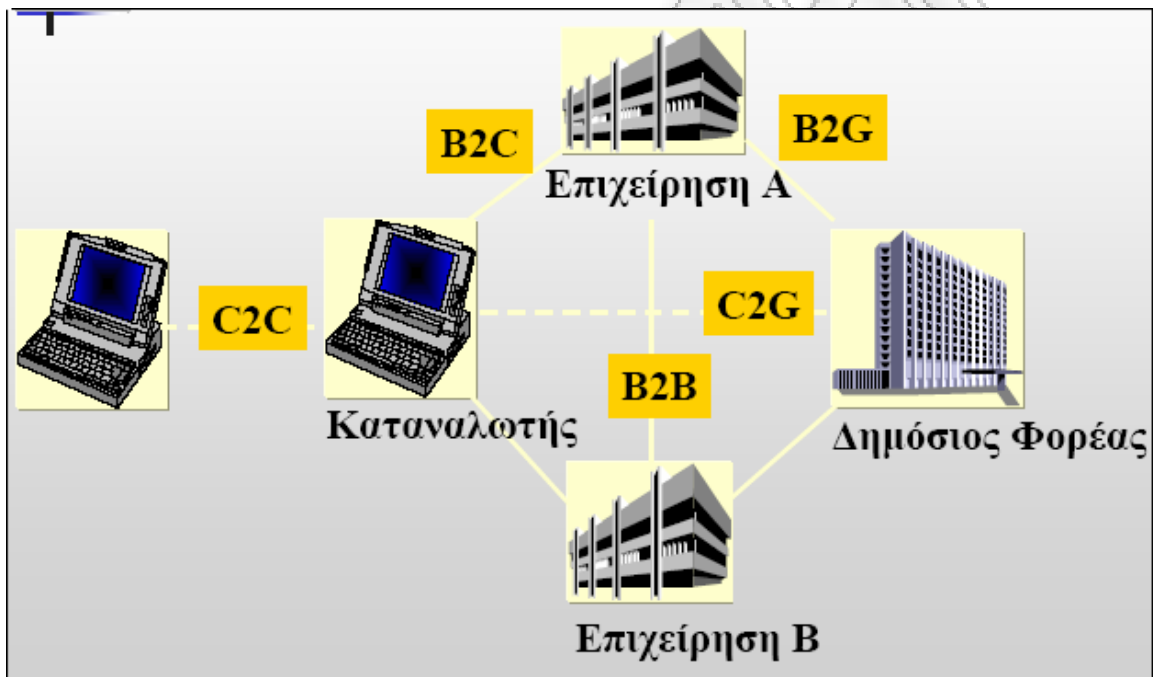
➤ Επιχείρηση προς Πελάτη και Πελάτης προς Δημόσιους φορείς

- Επιχείρηση προς Πελάτη (B2C: Business to Customer): Περιλαμβάνει εφαρμογές όπως η ηλεκτρονική λιανική πώληση οι οποίες γνωρίζουν ιδιαίτερη εξάπλωση λόγω του διαδικτύου ( για παράδειγμα εμπορικά κέντρα στο internet, αγορά προϊόντων και αναζήτηση πληροφοριών για τα

προϊόντα της επιχείρησης, home-banking, δηλαδή παραδοσιακές τραπεζικές υπηρεσίες που διεκπεραιώνονται από το σπίτι με τη βοήθεια των καναλιών του Ηλεκτρονικού Εμπορίου).

- Καταναλωτής ή πολίτης προς Δημόσιους φορείς (C2G: *Customer or Citizen to government*): (πληρωμές για κοινωνική πρόνοια, επιστροφές φόρων κ.λ.π.)

Τα παραπάνω είδη του ηλεκτρονικού εμπορίου απεικονίζονται στο παρακάτω διάγραμμα.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.1:** Είδη Ηλεκτρονικού Εμπορίου

(Πηγή: Κοτζανικολάου Π., 2004)

#### 2.4.2 Βασικές εξελίξεις σε τρεις βασικές κατηγορίες ηλεκτρονικών συναλλαγών

- Business to Business (B2B): ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ των επιχειρήσεων

Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές B2B αποτελούν την κινητήρια δύναμη στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, διότι οι επιχειρήσεις επιδιώκουν την

μείωση του κόστους των συναλλαγών εφαρμόζοντας τεχνολογίες αιχμής στην επικοινωνία. Οι ηλεκτρονικές συναλλαγές B2B πραγματοποιούνται μέσω του EDI (Electronic Data Interchange systems) κατά το μεγαλύτερο μέρος τους, ή μέσω του Internet.

Εκτιμάται ότι με το σύστημα EDI το πρόγραμμα αγορών κοστίζει περίπου \$150/ώρα, ενώ οι νέες εφαρμογές μέσω Internet θα μειώσουν το κόστος αυτό σε \$1/ώρα. Μια μέση παραγγελία B2C είναι ύψους \$75, ενώ μια μέση παραγγελία B2B φτάνει τα \$75.000. Η αξία των συναλλαγών B2B το 2000 προσέγγισε τα \$450 δισεκ., ενώ το 2004 τα \$3 τρισεκ., παρουσιάζοντας σημαντικές γεωγραφικές διαφοροποιήσεις. Το μερίδιο της Βόρειας Αμερικής στο σύνολο του παγκόσμιου B2B μειώθηκε στο 57% το 2004, από 70% το 2000, ενώ της Ευρώπης ανήλθε στο 29% το 2004, από 12% το 2000. Το 2004 τα μερίδια για τις περιοχές Ασίας-Ειρηνικού, Λατινικής Αμερικής και Μέσης Ανατολής/ Αφρικής έφτασαν το 11%, το 2% και το 1% αντίστοιχα. Το 32% των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στο B2B είναι κερδοφόρες, ενώ για επιχειρήσεις που λειτουργούν πάνω από 3 χρόνια το ποσοστό αυτό φτάνει στο 46%. Εντούτοις, μόνο το ένα τρίτο των B2B ιστοσελίδων είναι σχεδιασμένες για να δέχεται παραγγελίες on-line. Τα υπόλοιπα δύο τρίτα είναι σχεδιασμένα για να υποστηρίζουν και να προωθούν σχέσεις με τους πελάτες χωρίς να απαιτείται η on-line παρουσία τους.

- Business to Consumer (B2C): ηλεκτρονικές συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους καταναλωτές

Η αγορά B2C έχει αρχίσει να διαμορφώνεται και θα απαιτηθεί αρκετός χρόνος για να φτάσει σε ένα ορισμένο επίπεδο ωριμότητας. Ακόμα και στις ΗΠΑ όπου ο βαθμός διείσδυσης του Internet είναι υψηλός (πάνω από 50% το 2000), ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού δεν έχει πραγματοποιήσει ακόμα μια ηλεκτρονική συναλλαγή. Κατά το τέταρτο τρίμηνο του 2000 η αξία του B2C στις ΗΠΑ μόλις ξεπέρασε το 1% του συνόλου των λιανικών πωλήσεων, ενώ το πρώτο τρίμηνο του 2001 το σύνολο των πωλήσεων B2C έφτασε τα \$7 δισεκ.

Παρόλα αυτά, η προοπτική της αγοράς αυτής αναγνωρίζεται από πολλές εταιρείες, οι οποίες συνεχίζουν να επενδύουν σε υποδομές ηλεκτρονικού εμπορίου. Οι επενδύσεις σε εφαρμογές ηλεκτρονικού εμπορίου από αμερικάνικες εταιρείες αναμένεται θα τριπλασιαστούν στο διάστημα μεταξύ 2000 και 2003, από \$240 δισεκ. σε \$610 δισεκ.

Παρά το γεγονός όμως ότι πολλές εταιρείες που δραστηριοποιούνται στο χώρο του B2C παρουσίαζαν προβλήματα κερδοφορίας, εκτιμάται ότι σήμερα ένα 20% των επιχειρήσεων παγκοσμίως έχουν λειτουργικά κέρδη, ενώ οι πρώτες επιχειρήσεις του κλάδου εμφανίζουν μέσο επίπεδο λειτουργικού κέρδους που φτάνει το 18%. Οι επιχειρήσεις με ισχυρή παρουσία στο χώρο του λιανικού εμπορίου επιτυγχάνουν καλύτερες επιδόσεις - όταν αποκτήσουν online παρουσία - από επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται απευθείας στο χώρο των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Οι 5 χώρες με τις υψηλότερες επιδόσεις στο B2C είναι οι ΗΠΑ με 33% του πληθυσμού να ψωνίζει online, ενώ ακολουθούν η Γερμανία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Κορέα και η Νορβηγία. Η Ευρώπη υστερεί σε σχέση με τις ΗΠΑ, και μόνο 1 στους 5 χρήστες Internet κάνουν αγορές online.

- Business to Government (B2G): ηλεκτρονικές συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος

Στη διάρκεια του 2000 το B2G αναδείχθηκε ως η επόμενη μεγάλη αγορά online, αν και έως σήμερα δεν έχει αναπτυχθεί με τους αναμενόμενους ρυθμούς. Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών διαγωνισμών, προμηθειών, εισπράξεων και πληρωμών του δημοσίου συμβάλλει σημαντικά στην εξοικονόμηση χρόνου, χρήματος, καθώς και ανθρωποωρών, ενώ μπορεί να μειώσει σημαντικά τις γραφειοκρατικές διαδικασίες. Στην ΕΕ προβλέπεται ότι το 25% των συνολικών προμηθειών των κρατών μελών θα γίνεται online το 2006.

[Καρούνος, Γουσίου (2001)]

### 2.4.3 Τηλεεργασία

Ο όρος “τηλεεργασία” αφορά οποιοδήποτε τύπο εργασίας περιλαμβάνει ηλεκτρονική επεξεργασία πληροφοριών και χρησιμοποιεί έναν τηλεπικοινωνιακό σύνδεσμο με έναν απομακρυσμένο εργοδότη ή πελάτη για την ανάθεση και παράδοση της εργασίας. Πρόκειται λοιπόν για εργασία η οποία διεκπεραιώνεται από απόσταση με τη χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και διανέμεται μέσω δικτύων υπολογιστών και κυρίως μέσω του διαδικτύου. Η έννοια της εργασίας στις σύγχρονες κοινωνίες μπορεί να γίνει κατανοητή με τον προσδιορισμό της στα πλαίσια δύο βασικών παραμέτρων: της αμοιβής για την εκτέλεση της εργασίας και τον χώρο απασχόλησης.

Σύμφωνα με τα παραπάνω γίνεται εμφανές ότι η εργασία δεν ταυτίζεται απόλυτα με το χώρο απασχόλησης και επομένως μπορεί να διατυπωθεί ο ορισμός της τηλεεργασίας ως: “η μορφή εργασίας, όπου το παρεχόμενο έργο προσφέρεται από απόσταση με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών”. Αναλυτικότερα και δίνοντας έμφαση στις πολλαπλές διαστάσεις της νέας αυτή μορφής εργασίας, η τηλεεργασία μπορεί να προσδιοριστεί ως:

- Μία μορφή οργανωτικής αλλαγής των διαδικασιών λειτουργίας των επιχειρήσεων και οργανισμών, η οποία εμπεριέχεται στις διαδικασίες εξέλιξής τους (αλλαγή ως προς την οργάνωση της εργασίας από το παραδοσιακό γραφείο / χώρο δουλειάς που παρέχεται από τον εργοδότη σε δομές που περιλαμβάνουν την εργασία από απομακρυσμένη τοποθεσία μέσω σύγχρονων τεχνολογικών μέσων).
- Ένα νέο μέσο για την ικανοποίηση ανθρώπινων αναγκών των εργαζομένων με τη δυνατότητα επιλογής από τον εργαζόμενο διαφορετικών τύπων συμβάσεων εργασίας.
- Ένα νέο τρόπο ζωής εφόσον η τηλεεργασία είναι δυνατόν να προσφέρει ευκαιρίες για ένα αυτόνομο και ευέλικτο συνδυασμό εργασίας και



προσωπικής ζωής του ανθρώπου λόγω της επιλογής και εναλλακτικής χρήσης του χρόνου από τον ίδιο τον εργαζόμενο.

[Tapscott (2000)]

#### 2.4.4 Τηλεεκπαίδευση

Η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση μπορεί να ορισθεί ως μια προγραμματισμένη εμπειρία διδασκαλίας/μάθησης η οποία χρησιμοποιεί πληθώρα νέων τεχνολογιών (βίντεο, τηλεπικοινωνίες, ηλεκτρονικούς υπολογιστές, κλπ.) για να προσομοιώσει την εκπαιδευτική διαδικασία από απόσταση. Περιλαμβάνει εκπαιδευτικές δραστηριότητες οι οποίες επιτρέπουν στους συμμετέχοντες να επιλέξουν το χρόνο, τον τόπο και το ρυθμό μάθησης που ικανοποιεί τις προσωπικές τους ανάγκες και απαιτήσεις. Για αυτόν ακριβώς τον λόγο η εξ' αποστάσεως εκπαίδευση μπορεί να εφαρμοστεί με επιτυχία σε ομάδες επαγγελματιών οι οποίοι ήδη βρίσκονται μέσα στην παραγωγική διαδικασία αλλά χρειάζονται επιπλέον κατάρτιση για να προλαβαίνουν τις εξελίξεις. Αλλά και για τους ίδιους επιχειρηματίες είναι σημαντικό να επιταχύνουν την περαιτέρω αξιοποίηση του υπάρχοντος ανθρωπίνου δυναμικού έτσι ώστε να μειώσουν το κόστος νέων προσλήψεων.

Υπάρχουν πολλές μορφές εκπαίδευσης από απόσταση. Ορισμένες μορφές εκπαίδευσης επιτυγχάνουν την προσομοίωση της διδασκαλίας στην τάξη, ενώ άλλες μορφές υποστηρίζουν την ανεξάρτητη μορφή μάθησης που κατευθύνεται από τον εκπαιδευόμενο. Η μορφή ανεξάρτητης μάθησης με ασύγχρονη επικοινωνία εφαρμόζεται στα περισσότερα συστήματα εκπαίδευσης από απόσταση. Ένας από τους σημαντικούς στόχους της ανοιχτής και εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι να παρέχει δυνατότητα πρόσβασης σε όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης σε άτομα που δεν μπορούν με άλλους τρόπους να συμμετέχουν σε αυτά, λόγω του τόπου κατοικίας ή λόγω άλλων ειδικών καταστάσεων (π.χ. εργασία). Τέλος, μέσω της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης είναι εφικτό να

μεταδοθούν μαθήματα σε απομακρυσμένες γεωγραφικές περιοχές στις οποίες δεν είναι εύκολο να μεταβούν οι καθηγητές για να διδάξουν. Κατά συνέπεια, τα κυριότερα πλεονεκτήματα από την εφαρμογή της εξ αποστάσεως εκπαίδευσης μπορούν να συνοψιστούν στα πιο κάτω:

- Η άρση φυσικών εμποδίων, η κατάργηση γεωγραφικών συνόρων και η διασπορά στη διάδοση της γνώσης
- Οι προοπτικές ομοιόμορφης αντιμετώπισης της εκπαιδευτικής λειτουργίας στο σύνολο της επικράτειας δίνοντας ίσες ευκαιρίες σε όλους τους πολίτες, σε ό,τι αφορά στην απόσταση και στην επιλογή του χρόνου εκπαίδευσης και στο γνωστικό αντικείμενο
- Η συνεχιζόμενη κατάρτιση και εκπαίδευση για τη βελτίωση των ικανοτήτων των εκπαιδευομένων
- Η επιτάχυνση της διαδικασίας μεταφοράς γνώσης από τους εκπαιδευτές στους εκπαιδευόμενους
- Η άμεση διασύνδεση ατόμων και ομάδων με εξωτερικές πηγές γνώσεων (ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες, μουσεία κλπ.) και οι αυξημένες δυνατότητες συνεργασίας μεταξύ εκπαιδευομένων και εκπαιδευτών, οι οποίοι είναι γεωγραφικά διασπαρμένοι

[Tapscott (2000)]

#### **2.4.5 Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση**

Είναι αλήθεια ότι το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μπορεί να αποτελεί ένα πολύτιμο εργαλείο για το δημόσιο τομέα, η χρήση του οποίου όμως δεν μπορεί να προσδώσει τα ίδια οφέλη σε κάθε είδος και τύπο δημόσιας υπηρεσίας. Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μπορεί να επηρεάσει τη λειτουργία και τη δομή ενός δημόσιου οργανισμού, καθώς και να μεταβάλει τον τρόπο εργασίας και επίσης να επαναπροσδιορίσει το ρόλο των εργαζομένων. Έτσι, είναι απαραίτητο για τις

κυβερνήσεις, προτού δεσμεύσουν πόρους σε οποιαδήποτε προσπάθεια, να αξιολογήσουν προσεκτικά τα ακόλουθα:

- Σε ποιο βαθμό η χρήση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου μπορεί να βοηθήσει την κυβέρνηση να πετύχει καλύτερα τους στόχους της;
- Σε ποιους τομείς της δημόσιας λειτουργίας είναι προτιμότερο να χρησιμοποιηθούν τεχνολογίες και πρακτικές Ηλεκτρονικού Εμπορίου;
- Ποιος συνδυασμός τεχνολογιών μπορεί να επιφέρει τα καλύτερα αποτελέσματα με το μικρότερο δυνατό κόστος επένδυσης και το ελάχιστο κίνδυνο;
- Τι είδους και τι έκτασης οργανωτικές αλλαγές θα απαιτήσει η εφαρμογή του Ηλεκτρονικού Εμπορίου μέσα σε ένα δημόσιο οργανισμό;
- Πώς μπορεί το Ηλεκτρονικό Εμπόριο να μεταβάλλει τις σχέσεις του δημοσίου με τους επιχειρηματικούς της εταίρους;
- Πόσο θα τροποποιηθεί ο τρόπος εργασίας των υπαλλήλων του δημοσίου και τι ανακατατάξεις θα επιφέρει το Η.Ε. στη δομή και την ιεραρχία των δημοσίων οργανισμών καθώς επίσης και στις σχέσεις των εργαζομένων με το δημόσιο τομέα;

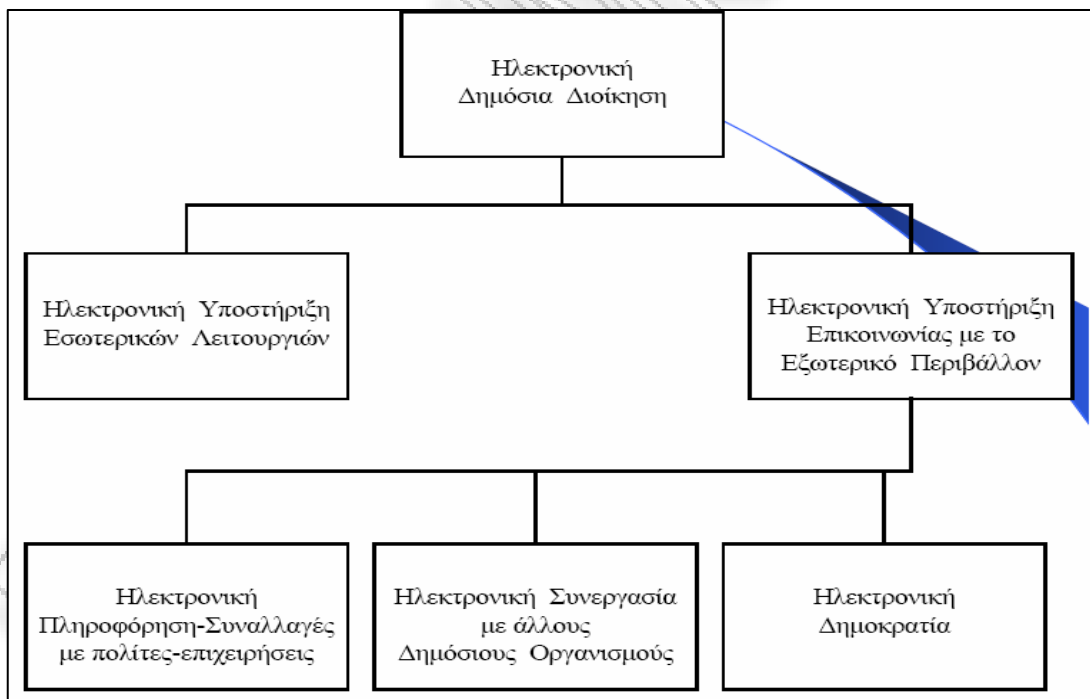
Αυτό που σίγουρα απαιτείται είναι το κράτος να μπορεί να αξιολογήσει σωστά τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που μπορεί να συνεπάγεται η υιοθέτηση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στους διάφορους δημόσιους τομείς, αλλά και να επιλέξει τη σωστή διαμόρφωση και υλοποίηση στρατηγικής που θα ακολουθήσει. Το όραμα μιας Αποτελεσματικής Δημόσιας Διοίκησης (Responsive Government) αφορά την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς το κοινό από μέρους των δημόσιων οργανισμών. Τα συστήματα Ηλεκτρονικού Εμπορίου που χρησιμοποιούνται από δημόσιους οργανισμούς βοηθούν στην αποδοτικότερη και αμεσότερη επαφή του δημοσίου με τους πολίτες και με άλλους οργανισμούς/ επιχειρήσεις. Η επαφή αυτή δημιουργεί νέες “διόδους πρόσβασης” των πολιτών στις δημόσιες πληροφοριακές υποδομές και παρέχει υπηρεσίες διασύνδεσης και σχήματα συνεργασίας με εταιρείες οι οποίες εκτελούν ολοκληρωμένους κύκλους συναλλαγών με το δημόσιο.

Για την αντιμετώπιση της παραπάνω κατάστασης το Ηλεκτρονικό Εμπόριο μπορεί να συμβάλει καθοριστικά, παρεμβαίνοντας δραστικά στις ακόλουθες κατευθύνσεις:

- Στον ανασχεδιασμό (re-engineering) των διοικητικών διαδικασιών στους δημόσιους οργανισμούς,
- Στην αποτελεσματική διαχείριση και εκμετάλλευση του μεγάλου όγκου πληροφοριών που συγκεντρώνουν οι δημόσιοι οργανισμοί και που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τους πολίτες,
- Στην υλοποίηση καταμερισμένης χρήσης πληροφοριών εντός των δημοσίων οργανισμών και για όλα τα ιεραρχικά τους επίπεδα

[Tapscott (2000)]

Οι βασικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης απεικονίζονται στο παρακάτω σχήμα.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 2.2:** Οι βασικές διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης

(Πηγή: Λουκής Ε., 2004)

Η εύκολη πρόσβαση σε δημόσια έγγραφα και υπηρεσίες θα αλλάξει τον τρόπο που πολλοί πολίτες αντιμετωπίζουν τη δημόσια διοίκηση και την αποτελεσματικότητα λειτουργίας της. Όλο και περισσότερες κυβερνήσεις υιοθετούν τεχνολογίες Internet για να μειώσουν το κόστος λειτουργίας τους, να βελτιώσουν την παραγωγικότητα τους και να αυξήσουν την προσβασιμότητα των πολιτών σε πληροφορίες και υπηρεσίες online. Μεταξύ των χωρών που διαθέτουν ανεπτυγμένες μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνονται ο Καναδάς, η Σιγκαπούρη, οι ΗΠΑ, η Φιλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο.

- Ο Καναδάς ιδιαίτερα στοχεύει να γίνει η πιο ηλεκτρονικά συνδεδεμένη χώρα έως το 2006, με κύριο βάρος στην ολοκλήρωση των διακυβερνητικών λειτουργιών και υπηρεσιών (αριθμός e-government projects: 160).
- Οι ΗΠΑ επέτυχαν την υλοποίηση της πλήρους ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης και ηλεκτρονικής υπογραφής για όλες τις υπηρεσίες του δημοσίου. Επίσης έχουν προχωρήσει σημαντικά στις ηλεκτρονικές συναλλαγές του δημόσιου τομέα (πληρωμές, φόροι). Ταυτόχρονα, σημαντικά βήματα έχουν επιτευχθεί ως προς την παροχή online εκπαίδευσης για όλα τα επίπεδα εκπαίδευσης (πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια και τριτοβάθμια).
- Η ΕΕ παρουσιάζει επίσης έντονη δραστηριότητα ως προς την ανάπτυξη υπηρεσιών e-government στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope που αφορά την υιοθέτηση βασικών υπηρεσιών όπως την online ψηφοφορία, σε τοπικό και περιφερειακό προγραμματισμό, τις αμφίδρομες ψηφιακές διοικητικές υπηρεσίες και συναλλαγές του δημόσιου τομέα. Επίσης ιδιαίτερη σημασία στα προγράμματα της ΕΕ έχουν οι online υπηρεσίες υγείας και εκπαίδευσης.

[Καρούνος , Γουσίου (2001)]

## 2.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και των Επικοινωνιών έχουν προκαλέσει μια πραγματική επανάσταση σε πολλούς τομείς της ανθρώπινης ζωής και εργασίας. Οι τεχνολογικές αλλαγές, αποτελούν ένα σημαντικό όπλο στα χέρια των επιχειρήσεων αλλά και των υπόλοιπων οργανισμών και φορέων κρατικών ή μη, δίνοντας τη δυνατότητα να αναπτυχθούν σε ένα περιβάλλον ανταγωνιστικό τόσο σε εθνικό όσο και διεθνές επίπεδο. Η μορφή της Νέας Οικονομίας διαμορφώνεται μέσα από την παγκόσμια διάδοση του διαδικτύου που ως συνέπεια είχε την ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου αλλά και την αλλαγή σε διάφορους τομείς με αποτέλεσμα την ανάπτυξη της τηλεεργασίας, της τηλεεκπαίδευσης, της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και διακυβέρνησης.

Το Ηλεκτρονικό Εμπόριο αφορά τη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για την σύναψη ή προώθηση συναλλαγών και επιχειρηματικών σχέσεων, είτε στις σχέσεις των επιχειρήσεων με τους προμηθευτές, στις εσωτερικές διαδικασίες, ή στις σχέσεις με τους πελάτες, το κράτος και διάφορους δημόσιους φορείς. Ως αποτέλεσμα υπάρχουν κάποιες κατηγοριοποιήσεις του Ηλεκτρονικού Εμπορίου λαμβάνοντας υπόψη με ποιον συναλλάσσεται η επιχείρηση.

Πιο συγκεκριμένα, έχουμε το B2B (Επιχείρηση προς Επιχείρηση) Ηλεκτρονικό Εμπόριο, το B2C (Επιχείρηση προς Πελάτη) Ηλεκτρονικό Εμπόριο και B2G (Επιχείρηση προς Δημόσιους φορείς) Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Όσον αφορά την B2B πλευρά του Ηλεκτρονικού Εμπορίου αφορά στην βέλτιστη χρήση και εκμετάλλευση από τις επιχειρήσεις του Internet και των ψηφιακών τεχνολογιών η οποία έχει ως αποτέλεσμα την ταχύτερη, λεπτομερέστερη και ακριβέστερη διάχυση της πληροφορίας μεταξύ των τμημάτων μιας επιχείρησης αλλά και ανάμεσα σε επιχειρήσεις. Η νέα αυτή δυνατότητα επιτρέπει τον μετασχηματισμό των επιχειρηματικών δομών και προσθέτει αξία σε οτιδήποτε αφορά την πληροφόρηση και την επικοινωνία στις επιχειρηματικές διαδικασίες.

Συνεχίζοντας με την B2C πλευρά του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, θα μπορούσαμε να πούμε πως αφορά στις αλλαγές των αγοραστικών συνηθειών των καταναλωτών ταυτόχρονα με ριζικές αλλαγές στον τρόπο προσέγγισης του λιανικού εμπορίου. Ωστόσο, η νέα ηλεκτρονική αγορά που δημιουργείται δεν θεωρείται ακόμα ώριμη αρκετά και ιδιαίτερα στην χώρα μας. Τέλος, όσον αφορά την B2G πλευρά, αφορά στις δυνατότητες που έχει σήμερα μια σύγχρονη επιχείρηση για συναλλαγές μέσω του Internet με μια σειρά από Δημόσιους Φορείς (π.χ ασφαλιστικοί φορείς, εφορία, άλλοι φορείς του ευρύτερου δημόσιου Τομέα).

Συνοψίζοντας, στα πλεονεκτήματά του Ηλεκτρονικού Εμπορίου συμπεριλαμβάνονται:

- Η εύκολη πρόσβαση στις υπηρεσίες από οποιοδήποτε χώρο σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
- Η δυνατότητα παρακολούθησης των επιλογών και των αιτημάτων των πελατών ηλεκτρονικά.
- Η δυνατότητα των επιχειρήσεων να αναλύουν/ αξιολογούν το ενδιαφέρον των πελατών για διάφορα προϊόντα και υπηρεσίες ταυτόχρονα με την λεπτομερή δυνατότητα πληροφόρησης για τις προτιμήσεις των πελατών.
- Οι μικρότεροι χρόνοι απόκρισης στην εφοδιαστική αλυσίδα.
- Η καλύτερη και πιο συντονισμένη συνεργασία με το κράτος και τους Δημόσιους Φορείς.
- Όσον αφορά τις επιχειρήσεις συγκεκριμένα πλεονεκτήματα προκύπτουν και περιλαμβάνουν: τη δυνατότητα παγκόσμιας παρουσίας, τη βελτιωμένη ανταγωνιστικότητα, τη δυνατότητα παροχής εξειδικευμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες, την ελαχιστοποίηση του κόστους παραγωγής, την καλύτερη διαχείριση της αλυσίδας αξίας.
- Όσον αφορά τους καταναλωτές τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η νέα μορφή του Ηλεκτρονικού Εμπορίου εντοπίζονται στις: αυξημένες δυνατότητες επιλογής προϊόντων και υπηρεσιών, στη λήψη εξειδικευμένων αγαθών, στην μείωση των τιμών, στην πρόσβαση σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες, στην άμεση κάλυψη αναγκών.

Επίσης, όσον αφορά το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, θα πρέπει να σημειωθεί πως η B2G πλευρά του ουσιαστικά αποτελεί υποσύνολο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και αποτέλεσε το έναυσμα για την χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Δημόσια Διοίκηση. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα προσφοράς κυβερνητικών υπηρεσιών προς τους πολίτες με μη παραδοσιακούς τρόπους που αξιοποιούν τη χρήση των νέων τεχνολογιών, όπως το διαδίκτυο και την τηλεφωνία. Σε ένα πρώτο επίπεδο ανάπτυξης, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιορίζεται στην απλή παροχή πληροφοριών μέσω του διαδικτύου με τελικό σκοπό τη δυνατότητα ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κράτους και πολίτη.

Για να γίνει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πραγματικότητα θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή αρχικά σε επίπεδο τεχνολογίας. Δηλαδή να επιλεγθούν οι κατάλληλες τεχνολογικές και τηλεπικοινωνιακές υποδομές ανάλογα με τις απαιτήσεις. Σε επόμενο στάδιο θα πρέπει να γίνει σωστή διαχείριση και λειτουργία της νέας υποδομής και να προβληθούν τα αναμενόμενα κοινωνικά οφέλη. Τέλος, τονίζεται ότι το επίκεντρο θα πρέπει να αποτελεί ο χρήστης και η προσπάθεια ενσωμάτωσης της νέας υποδομής στην καθημερινή ζωή των πολιτών.



ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Κατσουλάκος Γ., “Νέα Οικονομία, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονικό Εμπόριο”, Εκδόσεις Κέρκυρα (2001), σελ 27-39
- Tapscott, Don, “Η ψηφιακή οικονομία”, McGraw-Hill, Ελληνική Έκδοση, Leader Books, Αθήνα(2000), σελ 57-80
- Γεωργόπουλος Ν., Νικολαράκος Χ., Βαγγελάτος Ι., Πανταζή Μ. “Ηλεκτρονικό επιχειρείν –προγραμματισμός και σχεδίαση”, εκδόσεις Μπένου (2001), σελ.21-48
- <http://www.ionio.gr/~paratheodor/imerida/presentations/Kolyba.ppt>.  
(Κοτζανικολάου Π., Διάλεξη: Εισαγωγή στην Κοινωνία της Πληροφορίας – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πανεπιστήμιο Ιονίου, 2004)
- Καρούνος Θ, Γουσίου Λ, “Η χρήση του διαδικτύου και η πολιτική για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην Ελλάδα”, 2001, έρευνα e-business forum, σελ 6-20
- [http://www.geocities.com/mathima\\_na3/dialexh9a.ppt](http://www.geocities.com/mathima_na3/dialexh9a.ppt).  
(Λουκής Ε., Διάλεξη: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2004)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ – ΈΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ

---

### 3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια πολλοί ερευνητές έχουν ασχοληθεί με την επανάσταση της πληροφορικής και τις επιδράσεις της στην σύγχρονη κοινωνία στην οικονομία και τη διακυβέρνηση. Οι βλέπουν την αυξανόμενη χρήση των πληροφοριακών τεχνολογιών στην διακυβέρνηση σαν την πιο πρόσφατη εξέλιξη από μια σειρά μεγάλων αλλαγών που έχουν την έχουν τελευταία μεταλλάξει και ανανεώσει. Στην ενότητα αυτή δίνονται κάποιοι ορισμοί για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ο βασικός στόχος και οι επιδράσεις της στην παραδοσιακή διακυβέρνηση.

### 3.2 ΟΡΙΣΜΟΙ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Reschenthaler & Thompson (1997)) θα μπορούσε να οριστεί ως οι προσπάθειες των κυβερνήσεων να παρέχουν στους πολίτες τους εκείνες τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες που χρειάζονται χρησιμοποιώντας τις νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ). Πιο πρόσφατα, ο Luling (2001) ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως online παροχή υπηρεσιών του δημόσιου τομέα σε κάθε πολίτη ο οποίος έρχεται σε επαφή και αλληλεπιδρά με το κράτος με την χρήση του παγκόσμιου ιστού. Τελικά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τις σχέσεις κάθε πολίτη με το κράτος και τους δημόσιους οργανισμούς όπως αυτές θα διαμορφωθούν στο μέλλον στα πλαίσια των ηλεκτρονικών κοινοτήτων.

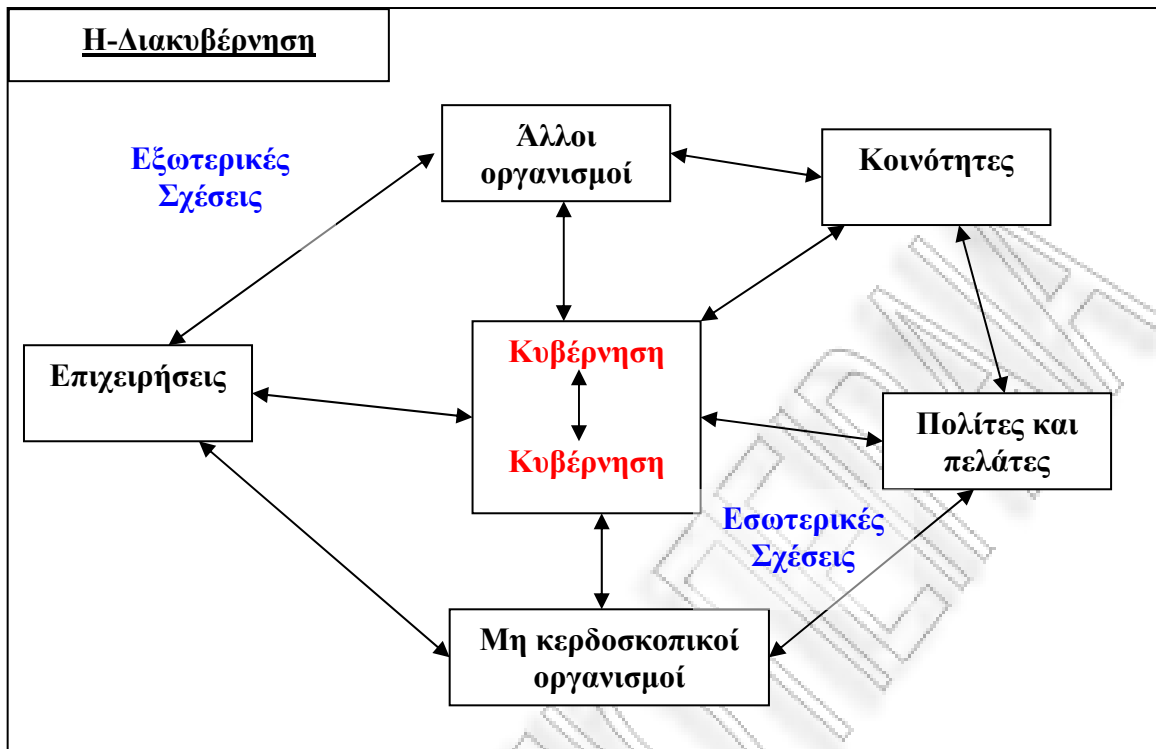
α) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Osborne & Gaebler (1992)) είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στον δημόσιο τομέα με σκοπό

- Τη βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών του δημοσίου τομέα.
- Τη βελτίωση της επικοινωνίας και των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πολίτες.
- Τη βελτίωση των σχέσεων μεταξύ οργανισμών του δημοσίου τομέα με άλλους οργανισμούς δημοσίου ή ιδιωτικού τομέα με μη κερδοσκοπικές επιχειρήσεις και με οργανισμούς άλλων κρατών.

β) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Burn & Robins (2003)) είναι ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και τη σύνδεση κυβερνητικών πληροφοριακών υποδομών ψηφιακά για την εξοικονόμηση πόρων και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις και η οποία μπορεί να διακριθεί στα ακόλουθα τέσσερα βασικά μοντέλα:

- *Κυβέρνηση-με-Κυβέρνηση (Government-to-Government)*: αφορά όλες εκείνες τις δραστηριότητες που θα βελτιώσουν και θα αναβαθμίσουν τις υπηρεσίες της κυβέρνησης.
- *Κυβέρνηση-με-Πολίτη (Government-to-Citizen)*: αφορά στις σχέσεις της κυβέρνησης με τους πολίτες. Ασχολείται κυρίως με θέματα νομοθεσίας και δημοκρατίας.
- *Κυβέρνηση-με-Επιχείρηση (Government-to-Business)*: αφορά στις σχέσεις της κυβέρνησης με τις επιχειρήσεις. Εντοπίζεται σε συνεργασίες, κοινές δραστηριότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο
- *Κυβέρνηση-με-Υπαλλήλους (Government-to-Employees)*: αφορά ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους Υπαλλήλους (π.χ. εταιρικές Πύλες)

Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιγράφεται στο ακόλουθο διάγραμμα.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.1:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διαγραμματικά  
(Πηγή: Κοτζανικολάου Π., 2004)

### 3.3 ΤΙ ΕΙΝΑΙ ΚΑΙ ΤΙ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Οι γνώμες και οι απόψεις σχετικά με την έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλές και συχνά διαφοροποιημένες. Παρακάτω επιχειρείται μια προσπάθεια διασαφήνισης κάποιων εννοιών.

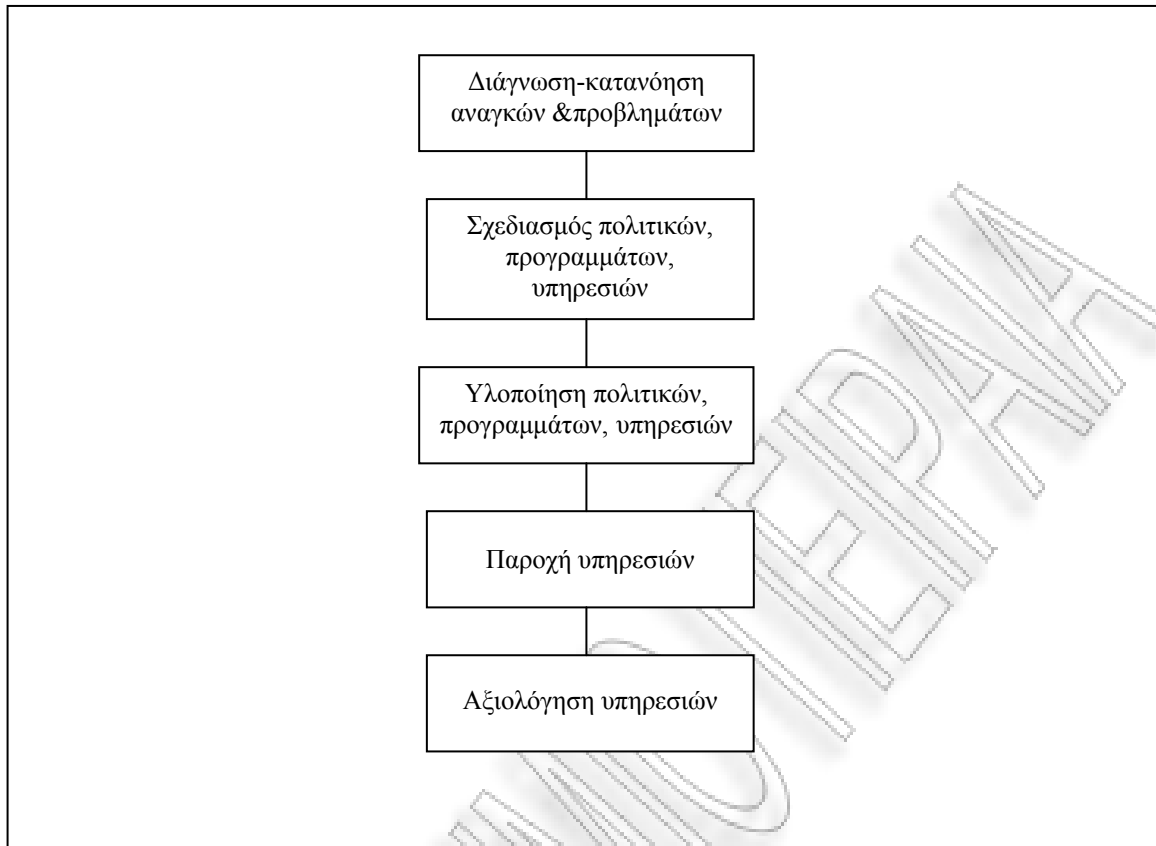
- ✓ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα πολιτικό και κοινωνικό όραμα που απαιτεί ολοκληρωμένο επιχειρησιακό σχεδιασμό. Δεν είναι τεχνοκρατικό πρόβλημα ή αλγεβρικό άθροισμα τεχνολογικών έργων υποδομής.
- ✓ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι μια διεπιστημονική προσέγγιση πολλών επιμέρους γνωστικών περιοχών. Δεν αποτελεί αντικείμενο

αποκλειστικά μιας και μόνο επιστήμης, κατά κύριο λόγο της πληροφορικής.

- ✓ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά το σύνολο των πολιτών χωρίς διακρίσεις ώστε να περιοριστεί το ψηφιακό χάσμα. Δεν αφορά ολίγους και μάλιστα υπό όρους προνομιακούς (οικονομικούς, κοινωνικούς, γεωγραφικούς κ.τ.λ.)
- ✓ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η ριζική αλλαγή του τρόπου σκέψης και των ενεργειών της ίδιας της διακυβέρνησης. Δεν είναι η απλή εφαρμογή της τεχνολογίας για να γίνει μια διακυβέρνηση καλύτερη και αποτελεσματικότερη.
- ✓ Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι θέμα στρατηγικών στοχεύσεων της ανώτερης ηγεσίας. Δεν είναι θέμα τακτικής σε επιμέρους τομείς.

### **3.4 ΟΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Ο βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Ηλεκτρονική υποστήριξη ολόκληρου του «κύκλου ζωής» των διαδικασιών, οργανωτικών δομών, δραστηριοτήτων και στόχων των δημόσιων οργανισμών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών, μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπισή τους, μέσω συνεργασίας πολλών δημόσιων οργανισμών και φορέων.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 3.2:** Φάσεις κύκλου ζωής των δημόσιων διαδικασιών

(Πηγή: Λουκής Ε., 2004)

Σε κάθε στάδιο η ηλεκτρονική υποστήριξη είναι απαραίτητη όπως επίσης και η διασύνδεση των σταδίων μεταξύ τους ώστε να υπάρχει συνεχής ανατροφοδότηση των προηγούμενων σταδίων. Στο επίκεντρο των διαδικασιών θα πρέπει πάντα να βρίσκεται ο πολίτης ο οποίος να μπορεί να αξιολογεί τις υπηρεσίες και να συμμετέχει ενεργητικά. Γι' αυτό και λέγεται πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στηρίζεται εξ' ολοκλήρου στον πολίτη, δηλαδή είναι citizen-oriented.

Συμπληρωματικά άλλοι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που απορρέουν από τον παραπάνω κύκλο ζωής είναι:

- η βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις
- η καλύτερη ποιότητα ζωής των πολιτών

- η υποστήριξη του εκπαιδευτικού συστήματος και της έρευνας ώστε να είναι προσαρμοσμένα στην ψηφιακή εποχή
- η δυναμική οικονομική ανάπτυξη
- η αύξηση της απασχόλησης
- η ανάδειξη του πολιτισμού με νέα μέσα
- η αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στα μέσα μαζικής επικοινωνίας.
- η ισότιμη συμμετοχή των περιφερειών στον παγκόσμιο χώρο
- η προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη και του καταναλωτή, η διαφύλαξη συνθηκών ανταγωνισμού, ο καλύτερος δημοκρατικός έλεγχος στην ψηφιακή εποχή

### **3.5 ΟΙ ΑΡΧΕΣ ΤΗΣ “ΚΑΛΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ” ΚΑΙ ΟΙ ΕΠΙΔΡΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Στον παρακάτω πίνακα παρουσιάζονται στην αριστερή στήλη κάποιες αρχές – χαρακτηριστικά που αφορούν μια «καλή διακυβέρνηση» και τα οποία αποτελούν τα απαραίτητα συστατικά για μια καλή και αποτελεσματική εφαρμογή αυτής. Παράλληλα στη δεξιά στήλη παρουσιάζονται οι τρόποι με τους οποίους θα μπορούσε να επιδράσει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ώστε να βοηθήσει να υλοποιηθούν καλύτερα και αποδοτικότερα τα συστατικά της «καλής διακυβέρνησης».

**ΠΙΝΑΚΑΣ 3.1:** Οι Αρχές «καλής διακυβέρνησης» και η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην υλοποίηση των αρχών αυτών

(Πηγή: Caracapilidis, Loukis, Dimopoulos, 2005)

Αρχές «καλής διακυβέρνησης»	Επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
➤ Συνοχή στον σχεδιασμό δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων.	➤ Επιτρέπει τον ευκολότερο συντονισμό πολιτικών μεταξύ των διαφόρων δημοσίων οργανισμών.
➤ Συμμετοχική δημοκρατία στην διαμόρφωση δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων.	➤ Ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση πολιτικών και προγραμμάτων.
➤ Αποτελεσματικότητα, αποδοτικότητα στην εφαρμογή & υλοποίηση δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων.	➤ Διευκολύνει τη συνεργασιακή και συντονισμένη εφαρμογή και υλοποίηση των δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων με έναν περισσότερο εύκολο, ταχύ και αποδοτικό τρόπο.
➤ Διαφάνεια και ανοιχτή πρόσβαση των πολιτών στην συνολική διαδικασία σχεδιασμού, διαμόρφωσης και εφαρμογής δημοσίων πολιτικών και προγραμμάτων.	➤ Παρέχει στους πολίτες την δυνατότητα πρόσβασης στις πληροφορίες του δημόσιου τομέα εύκολα και με ιδιαίτερα χαμηλό κόστος.

Οι αρχές της «καλής διακυβέρνησης» δεν μπορούν να μην ισχύουν και για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Οπότε συμπερασματικά μπορούμε να αναφέρουμε πως η συνολική στρατηγική του E-Government στηρίζεται στις εξής αρχές:

- ίσες ευκαιρίες και πρόσβαση για όλους
- δημιουργία περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την άνθιση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών
- διαφύλαξη των ατομικών ελευθεριών και της λειτουργίας των δημοκρατικών θεσμών



### 3.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Υπάρχει ένας μεγάλος και ολοένα αυξανόμενος αριθμός πολιτών που ενδιαφέρονται για την τεχνολογία, γεγονός που αυξάνει τη ζήτηση για υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφερόμαστε “στη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών”.

Ωστόσο, η υλοποίηση των στόχων της και η διείσδυσή της σε παγκόσμιο επίπεδο κρύβουν πολλά εμπόδια. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει πολλά στην κοινωνία αφού αξιοποιώντας την τεχνολογία, η δημόσια διοίκηση μπορεί να δώσει τη δυνατότητα σε κάθε πολίτη να συναλλάσσεται με το κράτος καλύτερα και αποδοτικότερα χωρίς ταλαιπωρία, απώλεια χρόνου και επίπονες διαδικασίες. Επιπλέον, με την αυτοματοποίηση των συστημάτων και των διαδικασιών η τεχνολογία βοηθά στην καταπολέμηση της διαφθοράς και μέσω της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης να διευκολύνεται η μετάβαση στην ηλεκτρονική δημοκρατία. Τέλος, για να επιτευχθούν τα παραπάνω σε ένα πλαίσιο αποτελεσματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι απαραίτητη η ενίσχυση της συνεργασίας δημόσιου και ιδιωτικού τομέα.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Reschenthaler G., Thompson B., “The Learning Organization Framework and the New Public Management, International perspectives on the new public management”, 1997, JAI Press, σελ. 297-327
- Luling D., “Taking it Online”, Journal of Government Financial Management, Summer2001, Vol. 50 Issue 2, p42
- Osborne D., Gaebler T., “Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the public sector”, Addison-Wesley Publ. Co., 1992
- Burn J., Robins G., “Moving towards e-government: a case study of organizational change processes”, Logistics Information Management, Vol. 16 Issue 1 2003
- <http://www.ionio.gr/~papatheodor/imerida/presentations/Kolyba.ppt>.  
(Κοτζανικολάου Π., Διάλεξη: Εισαγωγή στην Κοινωνία της Πληροφορίας – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πανεπιστήμιο Ιονίου, 2004)
- [http://www.geocities.com/mathima\\_na3/dialexh9a.ppt](http://www.geocities.com/mathima_na3/dialexh9a.ppt).  
(Λουκής Ε., Διάλεξη: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2004)
- Caracapilidis N., Loukis E., Dimopoulos S., “Computer-supported G2G collaboration for public policy and decision-making”, The Journal of Enterprise Information Management, Vol. 18 No. 5, 2005 pp. 602-624

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΜΕΤΑΒΑΣΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

---

### **4.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Την προσεχή δεκαετία ενδεχομένως το δίλημμα Κυβέρνηση ή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα αποτελέσει την κεντρική διαχωριστική γραμμή για τις βασικές πολιτικές δυνάμεις του μέλλοντος. Τα βήματα προς την μετάβαση θα πρέπει να είναι προσεκτικά και πολύ καλά σχεδιασμένα. Στην παρούσα ενότητα θα παρουσιαστούν οι έννοιες της παραδοσιακής κυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς και τα βήματα – φάσεις από τα οποία θα διέλθει μία χώρα ώστε να υλοποιήσει επιτυχώς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

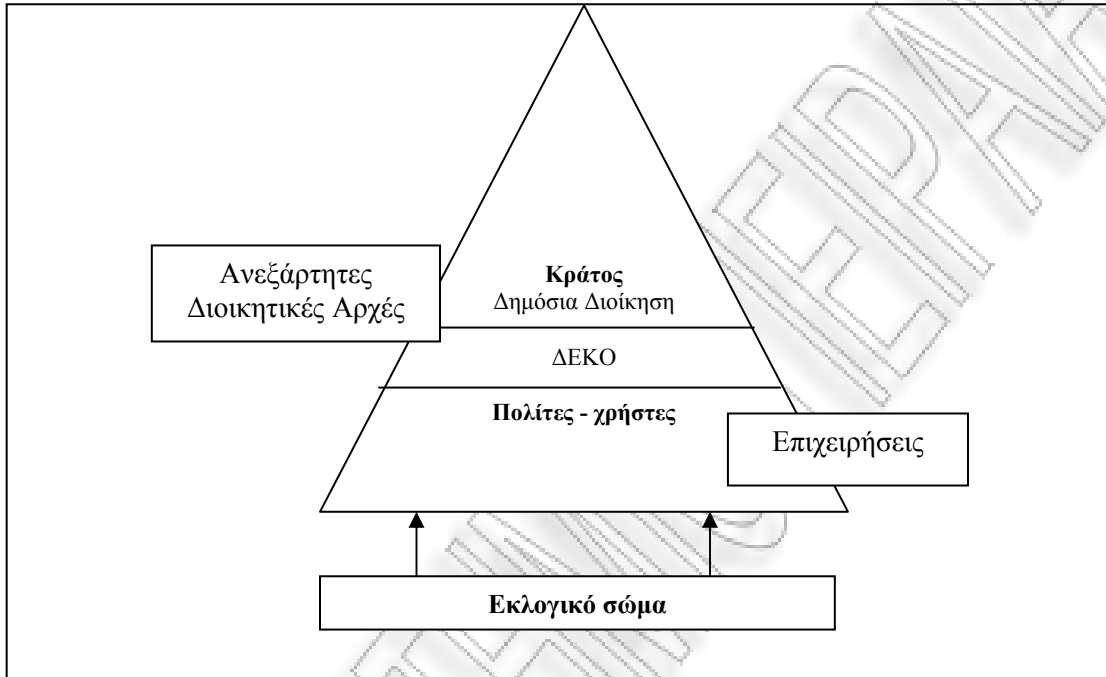
### **4.2 ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Σε αντίθεση με την παραδοσιακή έννοια της Κυβέρνησης / Δημόσιας Διοίκησης στην κλασική (Government) ή ηλεκτρονική της μορφή (e-Government), η Διακυβέρνηση έχει καθιερωθεί την τελευταία δεκαετία ως μία ευρύτερη έννοια που περιλαμβάνει μια νέα οπτική ενός μικρότερου, λιγότερο ιεραρχικού, φιλικού προς τον πολίτη κράτους που συνδιαλέγεται συνεχώς (και μερικές φορές συναποφασίζει) με τους πολίτες αλλά και με τον ιδιωτικό τομέα στα πλαίσια καθορισμένων, διαφανών ρυθμίσεων και αρχών. Συγκεκριμένα, η νέα σχέση του Κράτους με τους πολίτες αποτελεί το ειδοποιό χαρακτηριστικό της Διακυβέρνησης (Governance).

Παράλληλα, στην παραδοσιακή έννοια της κυβέρνησης σε μια αντιπροσωπευτική δημοκρατία σήμερα, που αναπαρίσταται γραφικά με μια πυραμίδα που στη βάση της βρίσκεται το εκλογικό σώμα και στην κορυφή η εκλεγμένη κυβέρνηση (βλ. Διάγραμμα 4.1) που εκπροσωπεί αποκλειστικά την νόμιμη έκφραση της οργανωμένης κοινωνίας, προστίθενται στην αλυσίδα των διαδικασιών της δημόσιας απόφασης και οι δύο άλλοι χώροι των σύγχρονων

κοινωνιών. Τους χώρους αυτούς κατέχουν οι επιχειρήσεις και οι ανεξάρτητες διοικητικές αρχές, χωρίς όμως να αμφισβητείται η πρωτοκαθεδρία της εκλεγμένης κυβέρνησης.

[<http://www.paremvassi.gr/DIAKIBERNISI.doc>]



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.1:** Παραδοσιακό μοντέλο διακυβέρνησης

### 4.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

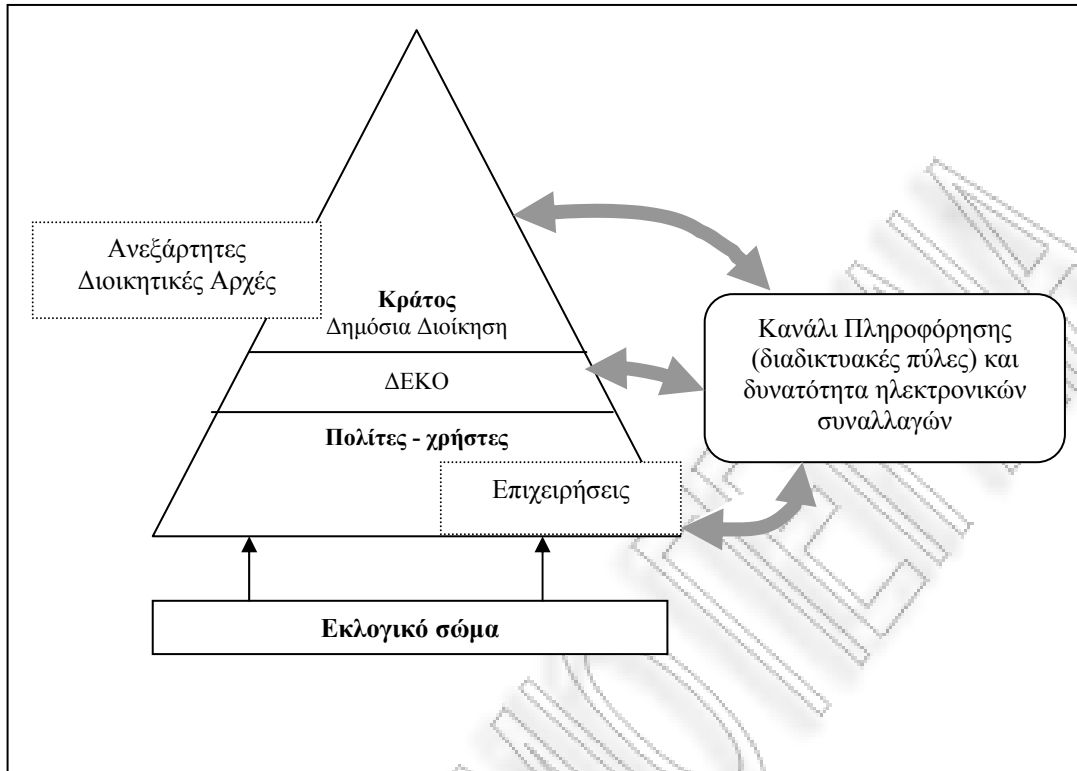
Πρόκειται για μια κεντρική τάση (trend) που αναπτύσσεται στο σύνολο των αναπτυγμένων χωρών – και σε ένα μικρό αριθμό αναπτυσσόμενων – ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του '90 και συνίσταται στη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από το κράτος και την Δημόσια Διοίκηση στις συναλλαγές με τους πολίτες. Στην ανάπτυξή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συνέβαλαν οι θεωρίες σχετικά με τη Νέα Δημόσια Διοίκηση (New Public Management) όπως για παράδειγμα του Osborn (Reinventing Government, 1992) στα πλαίσια της ανάγκης για ένα μικρότερο, πιο επιτελικό και περισσότερο «πελατοκεντρικό» κράτος. Η ραγδαία αναπτυσσόμενη

παγκοσμιοποιημένη και τεχνολογικά προηγμένη οικονομία σε συνδυασμό με τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών για καλύτερη διαχείριση του χρόνου τους και τακτοποίηση των σημαντικών γεγονότων της ζωής τους σχεδόν επέβαλλαν αυτήν την εξέλιξη.

Η εισαγωγή των ΤΠΕ στην καθημερινή και πολύπλοκη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης απαιτεί σημαντικές αλλαγές στον εσωτερικό τρόπο λειτουργίας και στην επαφή και αλληλεπίδραση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αυξάνοντας την αποδοτικότητα, τη διαφάνεια και μειώνοντας ενδεχομένως το κόστος λειτουργίας. Ωστόσο, η προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης / e-Government δεν προϋποθέτει από μόνη της καμία ριζική αλλαγή στην φιλοσοφία αντιμετώπισης του κράτους.

Το κράτος προσλαμβάνει μια ψηφιακή διάσταση αλλά παραμένει στη λογική του κυριαρχικού οργανισμού που αποφασίζει μόνο του σε εθνικό επίπεδο. Δεν προϋποθέτει δηλαδή μια ριζικά διαφορετική ιεραρχική σχέση του Κράτους με τον πολίτη σε όλα τα σημεία της αλυσίδας παραγωγής των δημοσίων πολιτικών εκτός από το τελευταίο σκέλος της παροχής τμημάτων της διοικητικής πληροφορίας και της δυνατότητας ηλεκτρονικών συναλλαγών στους πολίτες / πελάτες. Τα παραπάνω περιγράφονται και στο διάγραμμα 4.2, όπου σε σχέση με το διάγραμμα 4.1 του παραδοσιακού μοντέλου διακυβέρνησης, προστίθεται το κανάλι πληροφόρησης και ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και κρατικών διαδικασιών.

[Davison; Robert; Wagner C; Louis (2005)]



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.2:** Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

#### 4.4 ΒΗΜΑΤΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΠΑΡΑΔΟΣΙΑΚΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική πρέπει να βασίζεται σε κάποια βήματα και στόχους ώστε να είναι ομαλή και να λειτουργήσει αποτελεσματικά. Παρακάτω θα παρουσιαστούν τα 7 βήματα ορόσημα για την μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [Clift (2004)]

##### **ΒΗΜΑ 1: Ολοκλήρωση**

Ο αρχικός στόχος αυτή της φάσης είναι η ολοκλήρωση των διαδικασιών και των τεχνολογικών εφαρμογών. Οι πολίτες/πελάτες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν θα επισκέπτονται «ηλεκτρονικά» υπουργεία, δημόσιες υπηρεσίες και φορείς, αλλά κόμβους παροχής υπηρεσιών ή portals. Γι' αυτό το πρώτο βήμα που θέτει

ως στόχο την ολοκλήρωση είναι η δημιουργία αυτών των κόμβων παροχής υπηρεσιών ή διαδικτυακών πυλών (portals).

Ο επόμενος στόχος αφορά την ολοκλήρωση της τεχνολογικής υποδομής. Για να γίνει αυτό εφικτό, απαιτείται η ύπαρξη αρκετά ισχυρών προτύπων στα δίκτυα, στις βάσεις δεδομένων και στους servers ώστε να λειτουργήσει αποτελεσματικά ο κόμβος παροχής υπηρεσιών (portal). Πολύ σημαντικό είναι επίσης να οριστεί και ο βαθμός διαθεσιμότητας των υπηρεσιών. Για παράδειγμα οι περισσότερες επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο ηλεκτρονικό επιχειρείν στοχεύουν σε βαθμό διαθεσιμότητας των υπηρεσιών τους στο 99,9999%. Επιπλέον η διαθεσιμότητα πρέπει να υφίσταται 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα όλο το χρόνο και επιπλέον να μην παρουσιάζονται προβλήματα σε ώρες αιχμής, ώστε να έχουμε επιτυχημένη εφαρμογή. Όσον αφορά τη λειτουργία των portals και εκεί είναι απαιτούμενος ένας βαθμός διαθεσιμότητας μεγαλύτερος του 90%. Συμπερασματικά, σε αυτό το στάδιο η κυβέρνηση αρχίζει να μαθαίνει και να προσαρμόζεται στην ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις υπάρχουσες δομές και στην υλοποίηση των βασικών κόμβων παροχής υπηρεσιών.

## **ΒΗΜΑ 2: Οικονομική Ανάπτυξη**

Σε αυτό το στάδιο χρησιμοποιούμε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την οικονομική ανάπτυξη της χώρας. Σκοπός είναι η περαιτέρω ωρίμανση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασισμένη στην προηγούμενη εμπειρία του προηγούμενου βήματος με την εκμετάλλευση των δυνατοτήτων και των ευκαιριών που εμφανίστηκαν αλλά και η συνειδητοποίηση των απειλών και των αδυναμιών. Το μέγεθος της οικονομικής ανάπτυξης στην ψηφιακή εποχή εκτιμάται μέσω διαφόρων διαστάσεων, οι οποίες αναλύονται παρακάτω.

- Αναβάθμιση των μικρομεσαίων επιχειρήσεων και πρόσβαση στην τεχνολογική υποδομή: Ενώ στο παρελθόν η οικονομική ανάπτυξη βασιζόταν κυρίως στην ανάπτυξη των μεγάλων επιχειρήσεων, τελευταία το βάρος εντοπίζεται στην ανάπτυξη των μικρομεσαίων, οι οποίες

αποτελούν τις ταχύτερα αναπτυσσόμενες επιχειρήσεις παγκοσμίως. Το κλειδί για την δραστηριοποίηση αυτών των επιχειρήσεων στο e-business βρίσκεται στην απόκτηση του κατάλληλου εξοπλισμού και των κατάλληλων δεξιοτήτων. Η προώθηση μπορεί να γίνει μέσω των portals της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ώστε να καταφέρουν οι επιχειρήσεις να ξεφύγουν από τα τοπικά σύνορα και να αναπτυχθούν σε επίπεδο παγκόσμιο. Σε αυτό το στάδιο η προσέλκυση εγχώρια, επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας είναι ζητούμενο και μπορεί να συμβάλλει σημαντικά στην παροχή τεχνολογίας και γνώσης.

- Εκπαίδευση: Η εκπαίδευση των μελλοντικών ανταγωνιστικών στελεχών αποτελεί σημαντικό παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης και ταυτόχρονα δείγμα επιτυχίας. Το νέο επιχειρηματικό μοντέλο που προβάλλει το διαδίκτυο επιτρέπει και υποστηρίζει την τηλεεργασία και την τηλεεκπαίδευση. Προσοχή πρέπει να δοθεί στην προσέλκυση των νέων άρτια εκπαιδευμένων στελεχών που θα δημιουργηθούν.
- Αποτελεσματική διασύνδεση κυβέρνησης και επιχείρησης: Είναι γεγονός πως οι επιχειρήσεις συναλλάσσονται με την κυβέρνηση και τις δημόσιες υπηρεσίες πολύ πιο συχνά και σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό ετησίως από ότι οι πολίτες. Άμεση συνέπεια είναι πως οι επιχειρήσεις έχουν αυξημένα δικαιώματα και υποχρεώσεις. Χρειάζεται λοιπόν να εφαρμοστούν ειδικά κίνητρα ανάπτυξης γι' αυτές, ειδική φορολογική μεταχείριση, καλύτερη ποιότητα και ταχύτητα συναλλαγών με τους κρατικούς φορείς και απλοποιημένες διαδικασίες συναλλαγών.

### **ΒΗΜΑ 3: Ηλεκτρονική Δημοκρατία (e-Democracy)**

Σε μια επιτυχή μορφή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί το επόμενο βήμα ολοκλήρωσης. Η ολοκλήρωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί τον τελικό στόχο αυτής της φάσης. Για να γίνει αυτό εφικτό πρέπει να ακολουθηθούν τα δέκα παρακάτω στάδια.



1. Ανακοίνωση όλων των δημοσίων συσκέψεων και συναντήσεων με συστηματικό και αξιόπιστο τρόπο.
2. Ύπαρξη ενός καταλυτικού κυβερνητικού κουμπιού σε κάθε κυβερνητική ιστοσελίδα, με το πάτημα του οποίου θα παρουσιάζονται όλα τα τμήματα, οι κόμβοι και οι υπηρεσίες που προσφέρει η κυβέρνηση με τους αντίστοιχους συνδέσμους.
3. Ουσιαστική υλοποίηση της “Παροχής Υπηρεσιών Δημοκρατίας”. Με την βοήθεια κατάλληλων φορμών και ερωτηματολογίων στο διαδίκτυο ή δημοσκοπήσεων θα συλλέγονται τα δεδομένα και οι απόψεις που αφορούν διάφορα θέματα κάνοντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ακόμα πιο αποτελεσματική.
4. Αναβάθμιση των υπηρεσιών που λειτουργούν αποκλειστικά για τους πολίτες και όχι των εσωτερικών θεμάτων οργάνωσης των κυβερνητικών διαδικασιών.
5. Δημιουργία “Εικονικών Συνελεύσεων Επιτροπών” στο διαδίκτυο, οι οποίες θα μεταδίδονται σε πραγματικό χρόνο και θα μπορεί οποιοσδήποτε πολίτης να τις παρακολουθήσει.
6. Εκμετάλλευση της αλληλεπίδρασης και της διαδραστικότητας που προσφέρει το διαδίκτυο.
7. Παροχή συμπληρωματικών υπηρεσιών προς τους πολίτες όπως συμβουλευτικές και εκπαιδευτικές υπηρεσίες μέσα από σεμινάρια και σειρές μαθημάτων online που θα έχουν ως στόχο την εκπαίδευση σε θέματα δημόσιας πολιτικής, ενημέρωση για τις συναλλαγές με δημόσιες υπηρεσίες τη συζήτηση με ειδικούς. Σκοπός είναι η δυνατότητα να συμμετάσχουν οι πολίτες ενεργητικά από οπουδήποτε κι αν βρίσκονται (σπίτι, γραφείο, χώρος εργασίας, βιβλιοθήκες κ.ά).
8. Ανάπτυξη του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου για την ηλεκτρονική δημοκρατία.
9. Εκπαίδευση των μελών της κυβέρνησης στη χρήση του διαδικτύου.

10. Υιοθέτηση της πιο σύγχρονης τεχνολογίας και συνεχής αναβάθμισή της με σκοπό την ελεύθερη παροχή εφαρμογών, πληροφοριών, λογισμικού σε οποιονδήποτε την επιθυμεί ακόμα και σε άλλες κυβερνήσεις. Με τον τρόπο αυτό θα βελτιωθεί η υποδομή των επιχειρήσεων, θα αναβαθμιστούν οι εσωτερικές τους πληροφοριακές δομές και θα υιοθετηθούν οι βέλτιστες πρακτικές, με δεδομένη την εμπειρία που θα αποκτηθεί με μεταφορά και ανταλλαγή τεχνογνωσίας.

#### **ΒΗΜΑ 4: Ηλεκτρονικές Κοινότητες (e- Communities)**

Οι κοινότητες (communities) αποτελούν τους θεμέλιους λίθους της κοινωνίας. Μέσα σε αυτές οι άνθρωποι οργανώνονται σε ομάδες ανάλογα με τις ασχολίες τους, τα ενδιαφέροντά τους, τις ανάγκες τους και τις ιδέες τους. Όσον αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχουμε και εδώ το σχηματισμό αντίστοιχων κοινοτήτων που τις ονομάζουμε ηλεκτρονικές κοινότητες αφού υλοποιούνται με την βοήθεια των τεχνολογιών του internet και βασίζονται στην υποδομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η βασική διαφορά τους από τις κοινότητες είναι ότι οι ηλεκτρονικές κοινότητες δεν επηρεάζονται από τη γεωγραφική απόσταση των μελών τους.

Κατά συνέπεια οι ηλεκτρονικές κοινότητες αποτελούν το μέσο υλοποίησης του οράματος της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην ενδυνάμωση των πολιτών, των θεσμών και των περιοχών που διαμένουν, με στόχο την κοινωνική, οικονομική και πολιτισμική εξέλιξη. Επιπλέον, τα μέλη μιας ηλεκτρονικής κοινότητας μπορούν να επιτύχουν καλύτερη οργάνωση και επικοινωνία στα πλαίσια των ομάδων και μπορούν να συμμετέχουν και να συνεισφέρουν στην εύρεση απαντήσεων σε θεμελιώδη ερωτήματα και θέματα. Για να λειτουργήσουν αποτελεσματικά οι ηλεκτρονικές κοινότητες, απαιτείται πολύ καλή τεχνολογική υποδομή, προθυμία των χρηστών να συμμετάσχουν αλλά και καλός και σωστός συντονισμός της ομάδας.

## **ΒΗΜΑ 5: Ενωμένη Διακυβέρνηση**

Οι άμεσα συναλλασσόμενοι με την κυβέρνηση σήμερα είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και άλλες κυβερνήσεις. Τους συναλλασσόμενους αυτούς μπορούμε να τους θεωρήσουμε ως πελάτες της κυβέρνησης. Παράλληλα η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προσφέρει τη δυνατότητα και διακρατικών συνεργασιών με χαρακτήρα εμπορικό, οικονομικό, ανταλλαγής εμπειριών, υπηρεσιών κοινών διαδικασιών, γνώσεων καθώς και βέλτιστων πρακτικών. Με τον τρόπο αυτό επιτυγχάνεται ένα επίπεδο ολοκλήρωσης έξω από τα στενά πλαίσια της κυβέρνησης. Μέσω της διασύνδεσης αυτής, ισχυροποιούνται οι πολίτες και οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται σε καθεμία από τις χώρες που εδρεύουν οι συνεργαζόμενες ηλεκτρονικές κυβερνήσεις, αφού πλέον συναλλάσσονται με αγορές μεγαλύτερου φάσματος. Στην πράξη, η διαδικασία αυτή μπορεί να ξεκινήσει με την διασύνδεση διαφορετικών πόλεων μέσα σε μία χώρα και στη συνέχεια να περάσει σε μεγαλύτερο βαθμό ολοκλήρωσης που συνίσταται στη διασύνδεση των ηλεκτρονικών κυβερνήσεων.

## **ΒΗΜΑ 6: Η μετάλλαξη του πολιτικού περιβάλλοντος**

Στο στάδιο αυτό σχηματίζεται το κατάλληλο νομοθετικό πλαίσιο που θα διέπει και θα καθοδηγεί την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Συντάσσονται νέοι νόμοι και διατάξεις, που έχουν ως στόχο την μετάβαση στο πολιτικό περιβάλλον της ψηφιακής οικονομίας. Στη φάση αυτή κύριες συνιστώσες είναι η εκπαίδευση των πολιτικών προσώπων σε θέματα που σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με το διαδίκτυο όπως η φορολόγηση, οι ψηφιακές υπογραφές, η ασφάλεια, το ηλεκτρονικό εμπόριο, η προστασία του καταναλωτή, τα πνευματικά δικαιώματα και η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών. Επομένως χρειάζονται ειδικά σεμινάρια και εκπόνηση μελετών από έγκυρους οργανισμούς ταυτόχρονα με συζητήσεις και αναλύσεις των θεμάτων αυτών από έμπειρους συμβούλους. Συνεπώς ένα πολύ σημαντικό βήμα για την υιοθέτηση και αποδοχή του νέου κυβερνητικού μοντέλου είναι η δημιουργία κλίματος εμπιστοσύνης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις μέσα από την κατάλληλη νομοθετική δομή.

## ΒΗΜΑ 7: Η επόμενη γενιά του Internet

Για να υλοποιηθεί το νέο κυβερνητικό μοντέλο προϋποθέτει απαραίτητα την χρήση του παγκόσμιου ιστού, θέτοντας και συγκεκριμένες απαιτήσεις. Συνεπώς και το Internet μαζί με τις συνεπαγόμενες τεχνολογίες εξελίσσεται καθώς οι ανάγκες αλλάζουν και η επόμενη γενιά του Internet υπόσχεται πως θα παρέχει:

Ταχύτητα: Στην επόμενη δεκαετία προβλέπεται το εύρος ζώνης να αυξηθεί τουλάχιστον κατά 150 φορές.

Συνεχή Σύνδεση: Οι συνδέσεις PSTN που χρησιμοποιούνται ακόμα σήμερα θα αντικατασταθούν πλήρως από τις τεχνολογίες ISDN και DSL αλλά και τις μετεξελίξεις τους. Σύντομα θα είμαστε μόνιμα συνδεδεμένοι με το Internet μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή μας, του κινητού μας τηλεφώνου ακόμα και της τηλεόρασης.

Πρόσβαση από παντού: Θα δημιουργηθούν ηλεκτρονικά κιόσκια (e-kiosks) σε πολλά σημεία από όπου θα έχει την δυνατότητα ο καθένας να αναζητεί ό,τι πληροφορίες χρειάζεται από το διαδίκτυο.

Ευκολία στη χρήση: Το νέο Internet θα είναι ακόμα πιο εύκολο στη χρήση και δεν θα απαιτεί την παραμικρή γνώση τεχνολογίας από τους χρήστες με θετικές επιπτώσεις στο βαθμό χρήσης του, στο επίπεδο λειτουργικότητας του καθώς και στην επέκταση των εφαρμογών του διαδικτύου όπως η τηλεεκπαίδευση.

Νοημοσύνη: Έννοιες όπως η εξατομίκευση, η ακρίβεια στην ανάκτηση πληροφοριών, η διαχείριση γνώσης κ.ά προβλέπεται να γίνουν πραγματικότητα μέσω των νέων “έξυπνων” τεχνολογιών.

Ασφάλεια: Η προστασία των προσωπικών δεδομένων και της πνευματικής ιδιοκτησίας θα περιφρουρηθεί ακόμα περισσότερο.

### 4.5 ΕΠΙΠΕΔΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σήμερα, ολοένα και περισσότερες κυβερνήσεις βρίσκονται στη φάση μετάβασης από το παραδοσιακό μοντέλο διακυβέρνησης σε αυτό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Για να λειτουργήσει όμως με επιτυχία η Ηλεκτρονική

Διακυβέρνηση είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός. Ο σχεδιασμός μπορεί να γίνει σταδιακά σε επίπεδα τα οποία θα επιτρέψουν την απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από/προς το δημόσιο τομέα και θα δώσουν τη δυνατότητα στον πολίτη αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος. Παρακάτω θα παρουσιαστούν τα επίπεδα εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ξεκινώντας από το χαμηλότερο επίπεδο και συνεχίζοντας στο πιο πολύπλοκο. Τα επίπεδα εφαρμογής που θα παρουσιαστούν είναι 13 και αναφέρονται παρακάτω: [Τσακαλίδης, Μαρκέλλου, Παναγιωτάκη (2002)]

*Επίπεδο 0:* Εσωτερική Οργάνωση του φορέα

*Επίπεδο 1:* Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

*Επίπεδο 2:* BPR (Business Process Re-engineering)

*Επίπεδο 3:* Intranet

*Επίπεδο 4:* Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο

*Επίπεδο 5:* Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών

*Επίπεδο 6:* Κόμβοι Παροχής Υπηρεσιών (Portals)

*Επίπεδο 7:* Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών

*Επίπεδο 8:* Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη

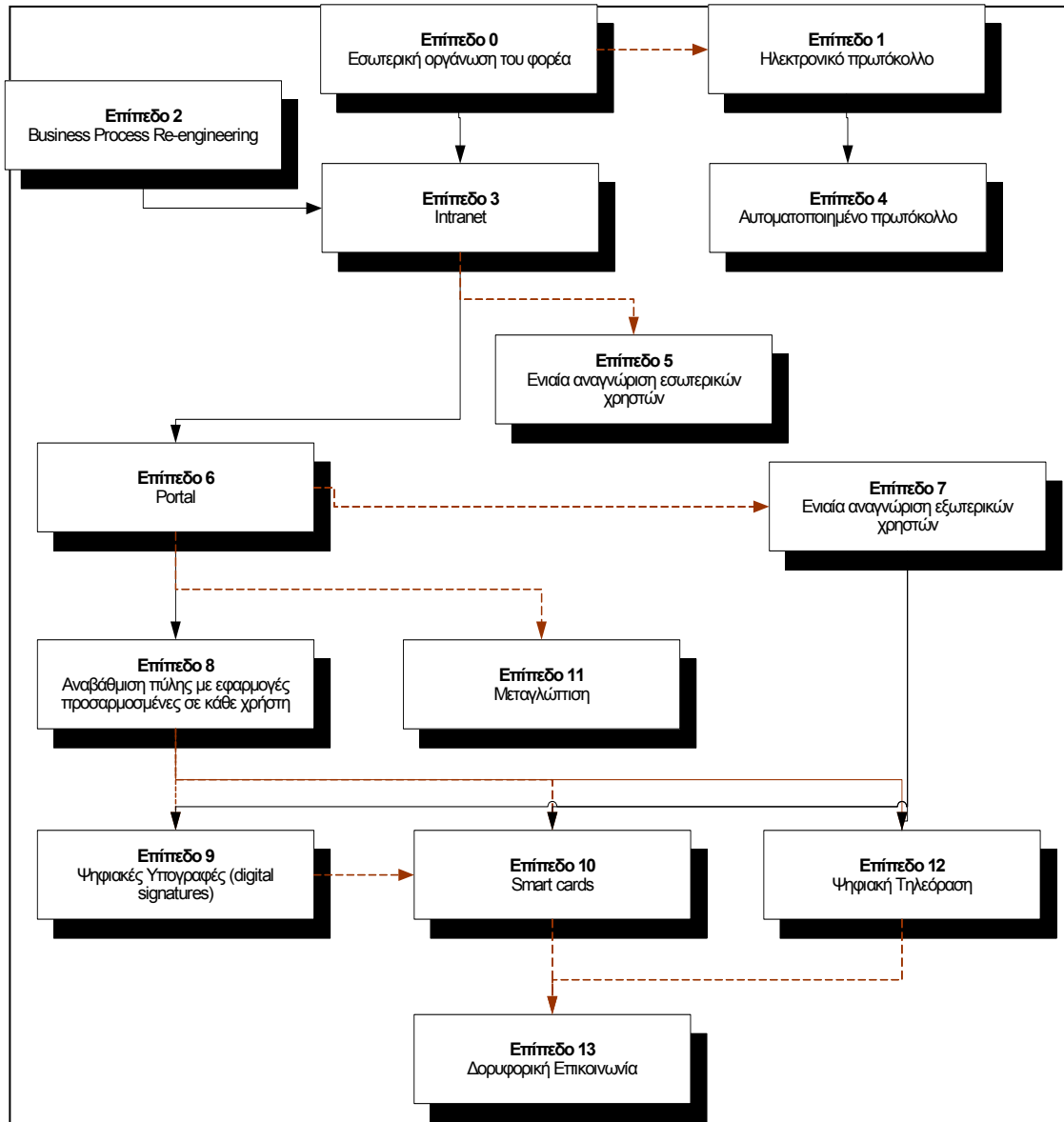
*Επίπεδο 9:* Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)

*Επίπεδο 10:* Smart Cards

*Επίπεδο 11:* Μεταγλώττιση

*Επίπεδο 12:* Ψηφιακή τηλεόραση

*Επίπεδο 13:* Δορυφορική επικοινωνία



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 4.3:** Επίπεδα εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης  
(Πηγή: TECHNICAL REPORT No. TR2002/05/01, “Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών )

Συνοπτικά αναφέρεται παρακάτω το περιεχόμενο του καθενός από τα 13 επίπεδα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

## **Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα**

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει αρχικά να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή. Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει ενέργειες όπως:

- Προμήθεια υλικού (Hardware) και λογισμικού (Software) για εφαρμογές γραφείου (π.χ. Ms Office).
- Δικτυακή διασύνδεση του υπάρχοντος και του νέου εξοπλισμού.

Η προμήθεια του απαραίτητου εξοπλισμού και η δικτυακή διασύνδεσή του αποτελούν βασική προϋπόθεση ώστε να μπορέσουν τα υπόλοιπα επίπεδα να υλοποιηθούν και τελικά να μπορέσει ο φορέας να υποστηρίξει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

## **Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο**

Το πέρασμα από το κλασικό πρωτόκολλο (το χειρόγραφο) στο ηλεκτρονικό. Η μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση στην ηλεκτρονική, κρίνεται απαραίτητη σε αυτό το επίπεδο και έχει ως αποτέλεσμα την ορθότερη και αποτελεσματικότερη μηχανοργάνωση των εγγράφων ενός φορέα. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/εξερχόμενων εγγράφων στον φορέα και η διακίνηση εγγράφων πλέον κρατείται ηλεκτρονικά τόσο για εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και για διευκόλυνση αναζήτησης και ανεύρεσης των εγγράφων. Στο επίπεδο αυτό, κάθε υπηρεσία του φορέα έχει δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρωνακτικά από τον χρήστη.

## **Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering**

Το επίπεδο αυτό σχετίζεται με τα ακόλουθα:

- Μελέτη ανασχεδιασμού της ροής εγγράφων και αλληλεξάρτησης εσωτερικών διαδικασιών και προετοιμασία όλων των διαδικασιών στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα για το επόμενο επίπεδο.
- Προδιαγραφές, σχεδιασμός και υλοποίηση εφαρμογών που χρειάζονται τροποποιήσεις.

Ειδικά σε αυτό το επίπεδο εμφανίζεται η διαφοροποίηση κάθε φορέα του δημοσίου ανάλογα με το είδος και το εύρος των εφαρμογών του. Για κάθε τέτοιο φορέα θα πρέπει μετά από ειδική μελέτη να δημιουργηθούν νέα επίπεδα εφαρμογών.

Για την μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, θα πρέπει να γίνει μια καταγραφή των διαδικασιών από οργανωτική πλευρά ώστε να σχεδιαστεί η ενοποίηση και η επικοινωνία τους στο σύνολο του δημόσιου φορέα. Παράλληλα, θα πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις.

### **Επίπεδο 3 – Intranet**

Στηρίζεται στο Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα– και στις υπάρχουσες υποδομές. Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω του διαδικτύου μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς να είναι εγκατεστημένες οι εφαρμογές αυτές στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας. Σε κάθε εφαρμογή που απαιτείται προσωπική πρόσβαση (login) με χρήση συνθηματικού (password), ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επιπέδου 3 (δυνατότητα πιστοποίησης ελέγχου πρόσβασης -authorization, authentication-). Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων, διαχείριση αρχείων και κοινός χώρος αποθήκευσης εγγράφων.



- Παρακολούθηση της διαθεσιμότητας των υπαλλήλων (calendar) και ανάθεση εργασιών (to do list).
- Διοργάνωση εσωτερικών συνεδριάσεων (έχοντας εικόνα για τη διαθεσιμότητα των υπαλλήλων αλλά και των πόρων π.χ. πότε και ποια αίθουσα συνεδριάσεων είναι ελεύθερη, κλπ.).
- Διεκπεραίωση οφειλών (εγγράφων).
- Βιβλιοθήκη διαθέσιμη online.
- Τηλεφωνικός κατάλογος υπαλλήλων.
- Νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις.
- Άλλες εφαρμογές απαραίτητες για την ολοκλήρωση καθημερινών εργασιών προσαρμοσμένες στις ανάγκες κάθε τμήματος και κάθε διεύθυνσης (π.χ. στις πολεοδομίες, διαχείριση οικοδομικών αδειών και έλεγχος αυθαιρέτων).

#### **Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο**

Σε όσες εφαρμογές απαιτείται, διατίθεται από το Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο – αριθμός πρωτοκόλλου αυτόματα χωρίς την προσωπική χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί την πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων που διαχειρίζεται συνολικά ο φορέας. Η δόμησή της θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών.

Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα πρέπει να γίνεται στις μονάδες της κεντρικής κλάσης, ενώ μέσω δικτύου θα γίνεται η παρακολούθηση με τη χρέωση κάθε εγγράφου σε συγκεκριμένη μονάδα, τομέα και άτομο της κεντρικής ή άλλης κλάσης. Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την

αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα, η οποία θα είναι ενιαία για το σύνολο των μονάδων κάθε κλάσης του φορέα. Η λίστα θα μπορεί να τροποποιηθεί και να συμπληρωθεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε χρειασθεί. Η εισαγωγή του αποστολέα θα πρέπει να γίνεται μία φορά στο σύστημα και η επιλογή του σε επόμενη καταχώρηση να γίνεται από λίστα αποστολέων.

Θα πρέπει να υπάρχει ο διαχωρισμός αν πρόκειται για εισερχόμενο ή εξερχόμενο έγγραφο. Επίσης χρειάζεται να διαχωρίζεται η πρωτοκόλληση εσωτερικής και εξωτερικής ως προς το φορέα διακίνησης εγγράφων. Ακόμη ο αριθμός πρωτοκόλλου θα προτείνεται από το λογισμικό, με αύξουσα σειρά και θα διασφαλίζεται ότι είναι μονοσήμαντος σε όλο το εύρος του φορέα. Καθώς οι μονάδες του φορέα έχουν πολλαπλή επικοινωνία με μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς κατά την υλοποίηση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου θα πρέπει να ληφθεί υπόψη η συμβατότητα και η συνεργασία με αντίστοιχο λογισμικό (π.χ. Δήμους, Νομαρχίες, Υπουργεία, Περιφέρειες), έχοντας ένα ειδικό πεδίο καταχώρησης του αριθμού πρωτοκόλλου που προέρχεται από τον εξωτερικό φορέα.

Η επικοινωνία μεταξύ των λειτουργικών μονάδων του λογισμικού θα πρέπει να πραγματοποιείται με ασφάλεια με τη χρήση κρυπτογράφησης. Χρειάζεται να υπάρχει δυνατότητα διαβάθμισης ασφάλειας κατά την επεξεργασία από το πρωτόκολλο και όπου επιθυμείται να κωδικοποιείται αντίστοιχα το εν λόγω έγγραφο.

### **Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών**

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και που αντιστοιχεί σε κάθε εσωτερικό χρήστη. Σήμερα στα διάφορα προγράμματα που χρησιμοποιούνται στις κυβερνητικές υπηρεσίες, κάθε υπάλληλος/χρήστης έχει διαφορετικό login/password για να χαρακτηρίζεται από τα προγράμματα ως μοναδικός και να είναι σε θέση να τα χρησιμοποιεί. Με το

Επίπεδο αυτό, θα αποδίδεται σε κάθε χρήστη μοναδικό ζεύγος login/password με το οποίο θα μπορεί να προσπελαύνει οποιοδήποτε πρόγραμμα χρησιμοποιείται εσωτερικά στις υπηρεσίες τους.

### **Επίπεδο 6 – Portal**

Δημιουργία “πύλης” (portal) προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται πιστοποίηση των στοιχείων του χρήστη για να συνδεθεί και να δει τις πληροφορίες. Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

- Ανακοινώσεις, νέα.
- Προκηρύξεις, διαγωνισμοί.
- Νόμοι, προεδρικά διατάγματα.
- Online βιβλιοθήκες με έγγραφα που δεν παρέχονται δωρεάν.
- Δελτία τύπου.
- Οδηγίες προς τον πολίτη για διεκπεραίωση κάποιας συναλλαγής.
- Δημοπρασίες.
- Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες και των εποπτευόμενων φορέων του.
- Συνδέσεις σε άλλα portals/sites Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα.
- Αναζήτηση πληροφοριών.
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό.
- Παροχή online βοήθειας πολιτών.
- Χάρτης του portal.

Με αυτό τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop). Επίσης, μπορούν να περιλαμβάνονται και πύλες που θα περιλαμβάνουν συγκεντρωτικά συνδέσεις (links) σε άλλες πύλες (σύνθετες πύλες - portals).

### **Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών**

Μελέτη, σχεδιασμός και υλοποίηση ενός login/password για όλες τις εφαρμογές που το απαιτούν και αντιστοιχεί σε κάθε εξωτερικό χρήστη. Αφορά εφαρμογές που είναι ήδη σε ηλεκτρονική μορφή και γινόταν χρήση τους με την προσωπική παρουσία του πολίτη στο συγκεκριμένο τμήμα/διεύθυνση και δεν αφορά εφαρμογές που θα υλοποιηθούν στα πλαίσια του Επιπέδου 8.

### **Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη**

Ενημέρωση και εμπλουτισμός της πύλης με εφαρμογές που απαιτούν από ασθενή έως πολύ ισχυρή πιστοποίηση της αυθεντικότητας των στοιχείων (authentication) εξωτερικών χρηστών. Σκοπός είναι η πύλη να παρέχει τη δυνατότητα σε διάφορες κατηγορίες χρηστών να προσπελαίνουν τις πληροφορίες και τις υπηρεσίες ανάλογα με τα δικαιώματα πρόσβασης που τους έχουν δοθεί. Οι χρήστες της πύλης μπορούν να ανήκουν στις ακόλουθες πολύ γενικές κατηγορίες:

- Πολίτες.
- Υπάλληλοι των Υπουργείων και άλλων δημόσιων φορέων.
- Υπάλληλοι οργανισμών.
- Διαχειριστές.

Η πύλη θα πρέπει να παρέχει ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που

χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login/password συνδεδεμένος στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να αποσυνδεθεί (logout). Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση, αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών, καθώς και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- Κρίσιμα στάδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος).
- Εξ αποστάσεως εκπαίδευση.
- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης».
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- Υποβολή παραπόνων.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης και Φ.Π.Α.

- Οικονομικές συναλλαγές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Online βιβλιοθήκες επί πληρωμή.
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων.
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.
- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (online και offline) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ).
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Αδιάλειπτη, ασφαλής και διαβαθμισμένη λειτουργία, με διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών τουλάχιστον 99,99%.
- Ανοιχτή αρχιτεκτονική ώστε να επεκτείνεται ανάλογα με την αύξηση των χρηστών και της κίνησης του κόμβου.
- Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου.

- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

### **Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)**

Σε αντίθεση με τα έγγραφα που ενσωματώνονται σε χαρτί, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις ή πλαστογραφίες. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Καθίσταται απαραίτητη όμως η νομιμοποίηση των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να μπορούν οι αιτήσεις, τα έγγραφα και οι συναλλαγές εν γένει που απαιτούσαν ως τώρα την υπογραφή του πολίτη, να καλύπτονται από την αποστολή των συγκεκριμένων εγγράφων από το μηχάνημα με ψηφιακή εφαρμογή.

Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα δύο κυρίως λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδιόχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η σύντμηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου. Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακής υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλείδωμα» και το «ξεκλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

### **Επίπεδο 10 – Smart cards**

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή πιστοποίησης της αυθεντικότητας των στοιχείων του χρήστη (authentication) για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί την πύλη (portal) και εμπεριέχει κρυπτογράφηση προσωπικών δεδομένων. Οι smart cards αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσόμενων. Οι κάρτες αυτές έχουν τη δυνατότητα του επαναπροσδιορισμού των στοιχείων που τηρούν στη μνήμη τους και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προηγμένες εφαρμογές. Σε αυτές αποθηκεύονται μοναδικά στοιχεία για τον ιδιοκτήτη τους τα οποία χρησιμεύουν στην πιστοποίησή του όπως μια αστυνομική ταυτότητα και στοιχεία που σχετίζονται με τις προηγμένες εφαρμογές διευκολύνοντας τη συναλλαγή των κατόχων smart cards με την Κυβέρνηση, αυτοματοποιώντας διαδικασίες που με το συμβατικό τρόπο διεκπεραιώσής τους θα απαιτούσαν πολύ περισσότερο χρόνο, γραφειοκρατία και ουρές στα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού, κλπ.

Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε φορέα προκύπτει ένα πλήθος εφαρμογών με smart cards, οι οποίες θα πρέπει και αυτές να ταξινομηθούν σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τη λειτουργική τους διάσταση.

### **Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση**

Η μετάφραση των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες κρίνεται απαραίτητη λόγω του αριθμού των μεταναστών στη χώρα μας και της ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όλες οι παραπάνω λειτουργίες θα πρέπει να είναι κατανοητές και προσπελάσιμες και από μη ελληνόφωνους κατοίκους καθώς η χώρα μας αποτελεί πόλο έλξης πολλών οικονομικών μεταναστών που στην προσπάθεια ανεύρεσης εργασίας χρειάζεται να διεκπεραιώσουν συναλλαγές με κυβερνητικές υπηρεσίες και οι συναλλαγές αυτές ως τώρα έχουν χαρακτηριστεί υπερβολικά χρονοβόρες και δύσκολες.



## Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση

Προσπέλαση της πύλης (portal) μέσω ψηφιακής τηλεόρασης. Το απώτερο στάδιο ηλεκτρονικής κυβέρνησης όπου ο πολίτης (Έλληνας ή μη) θα είναι σε θέση να προσπελαύνει τις υπηρεσίες αυτές μέσω της τηλεόρασής του όπως αλλάζει τα κανάλια ανάλογα με τις προτιμήσεις τηλεθέασής του, καθώς η τηλεόραση είναι ένα μέσο επικοινωνίας πιο προσιτό και γνώσιμο στο μέσο πολίτη.

## Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία

Ενημέρωση των κυβερνητικών στελεχών και ανταλλαγή απόψεων μέσω των δορυφορικών σημάτων (GPS). Το προηγμένο αυτό στάδιο αποτελεί τον τρόπο ενημέρωσης των κυβερνητικών στελεχών για ότι διαδραματίζεται στον ελλαδικό χώρο κατά τη διάρκεια των υποχρεώσεων τους εκτός Ελλάδας μέσω δορυφορικού σήματος. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα αποστολής σύντομων πληροφοριών στο portal για την ταχύτερη ενημέρωση των πολιτών καθώς και συνομιλίας τόσο μεταξύ των στελεχών αλλά και με τους πολίτες για καίρια κυβερνητικά θέματα.

## 4.6 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Οι κυβερνήσεις έχοντας ως αρωγό την πληροφορική και το διαδίκτυο προωθούν και υποστηρίζουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο αφού απαιτεί σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό, διαθεσιμότητα των υποδομών σε ευρεία κλίμακα αλλά και αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα κύρια εμπόδια της μετάβασης από την παραδοσιακή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι τεχνικά, αλλά κοινωνικά και πολιτισμικά. Το e-government πρέπει να

ακολουθείται από αλλαγές στην οργάνωση, τη φιλοσοφία και τη δομή των δημόσιων υπηρεσιών. Απαιτεί εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αντιμετώπιση πλήθους θεσμικών ζητημάτων και σημαντική διείσδυση του διαδικτύου. Όλα αυτά τα εμπόδια στην εξάπλωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να λυθούν άμεσα και η αρχή καλό θα ήταν να γίνει με την αντιμετώπιση της άγνοιας των πολιτών, που στην παρούσα φάση ελάχιστη γνώση έχουν γύρω από το τι σημαίνει Κοινωνία της Πληροφορίας και τι αλλαγές θα φέρει στην καθημερινότητά τους το e-government. Ωστόσο, ακολουθώντας σταδιακά μια σειρά από επίπεδα, η μετάβαση από την παραδοσιακή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να επιτύχει. Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να συνεισφέρουν ουσιαστικά προς αυτήν την κατεύθυνση αρκεί να υιοθετηθούν από το κράτος και τους πολίτες στα πλαίσια όμως μιας ευρύτερης αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα. Το αποτέλεσμα θα είναι να επιτραπεί η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από και προς το δημόσιο τομέα και να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Osborne D., Gaebler T., “Reinventing Government”, Reading, MA: Addison-Wesley (1992), p.51-60
- Davison M. Robert, Wagner C., Louis C.K, “From government to e-government: a transition model”, Information Technology & People, 2005, Vol. 18 Issue 3, p280-299
- Clift S., “E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward Information-Age Democracy”, 2004  
*διαθέσιμο: <http://www.publicus.net/articles/aunzedem.html>*
- Clift S., “Democracies online-Building Civic Life on the New Frontier”, 2004  
*διαθέσιμο: [www.e-democracy.org/do/library/build/](http://www.e-democracy.org/do/library/build/)*
- Τσακαλίδης Α., Μαρκέλλου Π., Παναγιωτάκη Α., “Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών – Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη”, TECHNICAL REPORT No. TR2002/05/01, 2002  
*διαθέσιμο: [http://www.cti.gr/images\\_gr/reports/TR\\_2002.05.10.doc](http://www.cti.gr/images_gr/reports/TR_2002.05.10.doc)*
- <http://www.paremvassi.gr/Photos/DIAKIBERNISI.doc>.  
(Τμήμα της εισήγησης στην Ομάδα Εργασίας «Διακυβέρνηση και e-Government» της Τεχνολογικής Προοπτικής Διερεύνησης – Ελλάδα 2021)

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΣΤΑΔΙΑ ΕΞΕΛΙΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

---

### 5.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν μπορεί να υλοποιηθεί σε ένα στάδιο, αλλά περιλαμβάνει πολλαπλά στάδια και φάσεις και είναι από την φύση της εξελικτική. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστούν τα στάδια ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όπως τα προσέγγισαν τρεις διαφορετικοί οργανισμοί εκπόνησης ερευνών. Αυτοί είναι: Ο Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (United Nations), η Deloitte και η Gartner Group. Επιπλέον θα παρουσιαστούν τα σημαντικότερα κριτήρια σχεδιασμού των σταδίων υποδομής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

### 5.2 ΜΕΛΕΤΗ United Nations (5 Στάδια Ανάπτυξης)

1. **Αναδύομενη παρουσία (Emerging presence)** : Μία χώρα δεσμεύεται να αναπτύξει διαδικασίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στο στάδιο αυτό παρατηρείται μια επίσημη αλλά περιορισμένη δικτυακή παρουσία από μερικούς ανεξάρτητους κυβερνητικούς οργανισμούς που παρέχουν στους χρήστες στατική πληροφόρηση. Αυτοί οι δικτυακοί τόποι συνήθως περιλαμβάνουν πληροφορίες επικοινωνίας όπως τηλέφωνα και διευθύνσεις και σε κάποιες περιπτώσεις παρατίθενται και ειδικές πληροφορίες όπως για παράδειγμα FAQ s (Frequently Asked Questions).
2. **Εμπλουτισμένη παρουσία (Enhanced presence)** : Η δικτυακή παρουσία μιας χώρας αρχίζει να επεκτείνεται καθώς ο αριθμός των δικτυακών τόπων αυξάνεται. Το περιεχόμενο τώρα περιλαμβάνει περισσότερη δυναμική και εξειδικευμένη πληροφόρηση η οποία ανανεώνεται συχνά (δημοσιεύσεις, ενημερωτικά δελτία). Επίσης περιλαμβάνονται σύνδεσμοι με άλλους κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους (links), καθώς και υπηρεσίες αναζήτησης

και η επικοινωνία είναι δυνατή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η κυβέρνηση μπορεί επίσης να διαθέτει επίσημη δικτυακή παρουσία που θα παρέχει συνδέσμους προς όλα τα υπουργεία και τους κυβερνητικούς οργανισμούς.

3. **Αλληλεπιδραστική παρουσία (Interactive presence)** : Η δικτυακή παρουσία μιας χώρας επεκτείνεται δυναμικά σε μεγάλο βαθμό παρέχοντας πρόσβαση σε πλήθος κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανισμών. Η επικοινωνία μεταξύ πολιτών και διαφόρων υπηρεσιών γίνεται πιο σύνθετη με μεγάλη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και δυνατότητα καταχώρησης σχολίων. Επιπλέον, υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων καθώς και η λήψη και η αποστολή αιτήσεων και πληροφοριών μέσα από ειδικές φόρμες. Σε αυτό το στάδιο το περιεχόμενο και οι πληροφορίες ανανεώνονται πολύ συχνά.
4. **Συναλλακτική παρουσία (Transactional presence)** : Σε αυτό το στάδιο παρέχονται ολοκληρωμένες και ασφαλείς συναλλαγές όπως π.χ απόκτηση βίζας, έκδοση διαβατηρίου, πιστοποιητικών γεννήσεως/ θανάτου κλπ. Ο χρήστης σε αυτό το στάδιο μπορεί να πληρώσει “online” για υπηρεσίες όπως φόροι, κλήσεις τροχαίας, τέλη κυκλοφορίας, λογαριασμοί ηλεκτρικού, νερού κλπ. Οι ψηφιακές υπογραφές αποτελούν τον τρόπο με τον οποίο διευκολύνονται οι συναλλαγές με την κυβέρνηση ενώ γίνεται ταυτόχρονα χρήση ασφαλών δικτυακών τόπων με χρήση password για την αναγνώριση των χρηστών.
5. **Πλήρως ολοκληρωμένη παρουσία (Seamless or Fully Integrated presence)** : Σε αυτό το στάδιο παρέχεται η δυνατότητα άμεσης πρόσβασης σε οποιαδήποτε υπηρεσία μέσα από ένα ενοποιημένο πακέτο υπηρεσιών που είναι ομαδοποιημένες ανάλογα με τις ανάγκες των χρηστών.

[Siau & Yuoan (2005)]

[[http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases\\_of\\_e-government.htm](http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases_of_e-government.htm)]

### 5.3 ΜΕΛΕΤΗ Gartner Group (4 Στάδια)

1. **Παρουσία (Presence)** : Σε αυτό το στάδιο ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οι κυβερνήσεις σπεύδουν να δημιουργήσουν έναν στοιχειώδη δικτυακό τόπο. Ο κύριος στόχος εδώ είναι η απλή ανάρτηση πληροφοριών όπως π.χ ταχυδρομικές διευθύνσεις οργανισμών, ώρες εξυπηρέτησης κοινού και ίσως και κάποια έγγραφα γενικότερου ενδιαφέροντος για το κοινό.
2. **Αλληλεπίδραση (Interaction)** : Αυτό το στάδιο χαρακτηρίζεται από δικτυακούς τόπους που παρέχουν δυνατότητα αναζήτησης, λήψη διαφόρων φορμών και εντύπων για αιτήσεις ενώ διαθέτουν συνδέσμους προς άλλους σχετικούς δικτυακούς τόπους καθώς και ηλεκτρονικές διευθύνσεις διαφόρων υπηρεσιών και οργανισμών. Το κοινό εδώ έχει πρόσβαση σε κρίσιμες “online” πληροφορίες και μπορεί να λαμβάνει διάφορες αιτήσεις και έγγραφα το οποίο πριν απαιτούσε επίσκεψη στα γραφεία της αντίστοιχης υπηρεσίας.
3. **Συναλλαγή (Transaction)** : Σε αυτό το στάδιο υπάρχει η δυνατότητα διενέργειας και ολοκλήρωσης εργασιών online. Κύριος στόχος είναι η ανάπτυξη “self-service” εφαρμογών για τους πολίτες όπως επίσης και η χρήση του διαδικτύου ως ένα συμπληρωματικό κανάλι διανομής. Χαρακτηριστικές υπηρεσίες που εμφανίζονται σε αυτό το στάδιο περιλαμβάνουν: υποβολή φορολογικών δηλώσεων, πληρωμή φόρων, ανανέωση άδειας οδήγησης, πληρωμή προστίμων, έκδοση αδειών κλπ. Επιπλέον, πολλές κυβερνήσεις δημοσιεύουν online προκηρύξεις και κανονισμούς διαφόρων δημοσίων διαγωνισμών. Επίσης πολλές κυβερνήσεις δημοσιεύουν προκηρύξεις για δημόσιους διαγωνισμούς προετοιμάζοντας σταδιακά τη μετάβαση στις ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement). Το στάδιο αυτό κυριαρχεί σήμερα στους περισσότερους οργανισμούς και αποτελεί παγκοσμίως το βασικό βραχυπρόθεσμο στόχο για τις περισσότερες κυβερνήσεις που αναπτύσσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στη φάση αυτή αναδεικνύονται οι δυνατότητες ανάπτυξης δια-υπηρεσιακών και ολοκληρωμένων εφαρμογών.

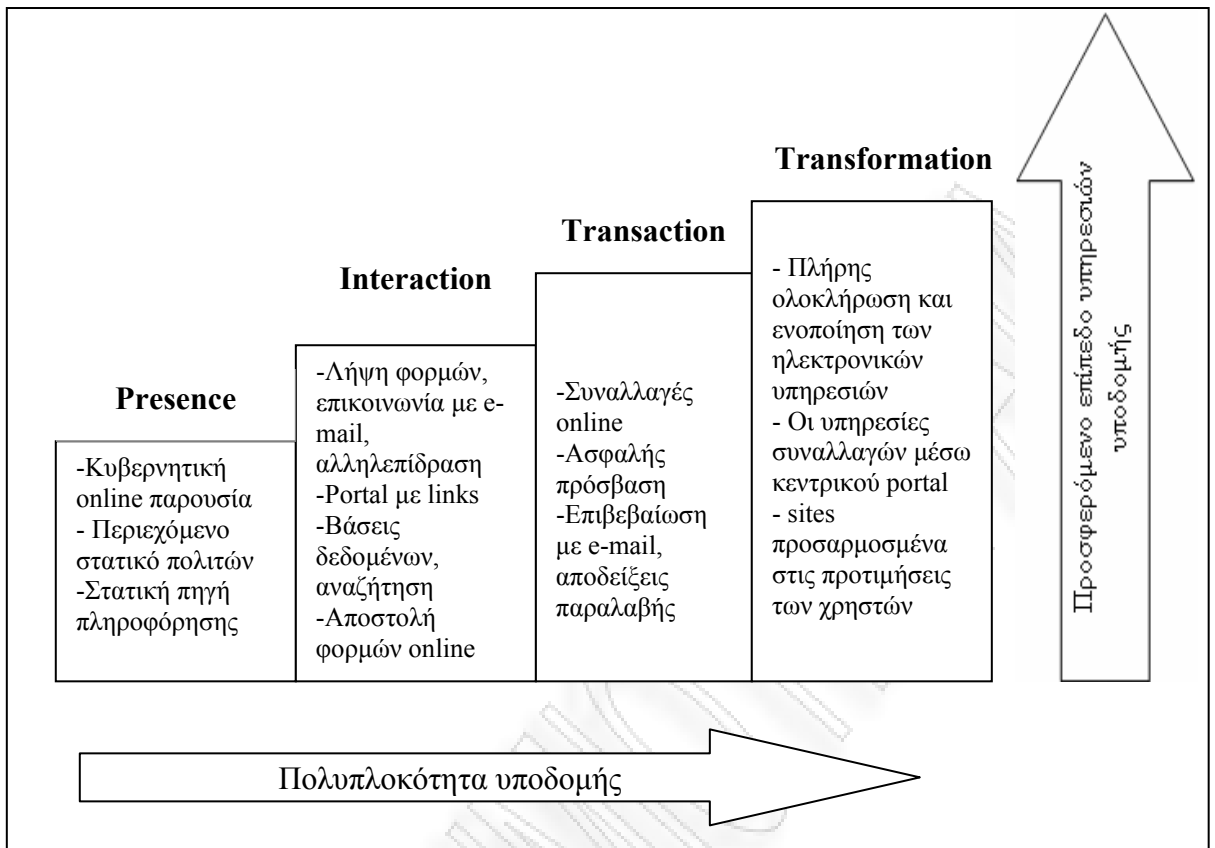
4. **Μετασχηματισμός (Transformation)** : Αυτό το στάδιο αποτελεί τον μακροπρόθεσμο στόχο όλων των κυβερνήσεων και φορέων που έχουν αναλάβει να υλοποιήσουν διαδικασίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Χαρακτηρίζεται από τον επαναπροσδιορισμό της διανομής των υπηρεσιών προς το κοινό παρέχοντας μια μοναδική πύλη επικοινωνίας με έναν κυβερνητικό οργανισμό που θα είναι πλήρως διαφανής προς όλους τους πολίτες. Αυτή η φάση στηρίζεται στη χρήση πληροφοριακών συστημάτων CRM (Customer Relationship Management) και εργαλείων που μεταμορφώνουν τις σχέσεις μεταξύ κυβέρνησης, επιχειρήσεων και πολιτών. Επιπλέον, δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να συμμετέχουν πιο άμεσα στις κυβερνητικές διαδικασίες (ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα και ηλεκτρονική ψηφοφορία). Χαρακτηριστικά παραδείγματα είναι οι προσαρμοσμένες στον πολίτη κυβερνητικές δικτυακές πύλες όπου όχι μόνο γίνεται η προώθηση της πληροφορίας αλλά παράλληλα δίνεται στους πολίτες η δυνατότητα να κάνουν αιτήσεις για έκδοση διαβατηρίων, να πληρώνουν φόρους να ανανεώνουν τις άδειες οδήγησης κλπ. Εδώ επίσης περιλαμβάνεται η ανάπτυξη εσωτερικών δικτύων για τη διασύνδεση εργαζομένων σε διαφορετικούς κυβερνητικούς οργανισμούς και φορείς όπως επίσης και ο σχεδιασμός και η ανάπτυξη εξωτερικών δικτύων που επιτρέπουν την ροή πληροφοριών και ενισχύουν την ομαδική λήψη αποφάσεων μεταξύ κυβέρνησης, επιχειρήσεων και πολιτών.

[Siau & Yuoan (2005)]

[[http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases\\_of\\_e-government.htm](http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases_of_e-government.htm)]

[DiMaio & Baum (2000)]

Τα στάδια που αναλύθηκαν παραπάνω σύμφωνα με την μελέτη της Gartner Group απεικονίζονται στο Διάγραμμα 5.1.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 5.1:** Απεικόνιση εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με την Gartner Group

(Πηγή: IBM, e-government infrastructure 2003)

#### 5.4 ΜΕΛΕΤΗ Deloitte (6 Στάδια)

1. **Δημοσίευση (Information publishing)** : Σε αυτό το στάδιο οι κυβερνήσεις παράγουν τεράστιους όγκους πληροφοριών μεγάλο μέρος των οποίων είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε πολίτες και επιχειρήσεις. Το διαδίκτυο και άλλες προηγμένες τεχνολογίες επικοινωνιών μπορούν να φέρουν την πληροφορία πιο γρήγορα και άμεσα στους πολίτες. Οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε αυτό το στάδιο ποικίλουν τόσο στο σχεδιασμό όσο και στο περιεχόμενο. Ωστόσο, τα αναπτυσσόμενα κράτη αρχίζουν τη διαδικασία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δημοσιεύοντας κυβερνητικές πληροφορίες στο διαδίκτυο όπως κανόνες και οδηγίες, έγγραφα και φόρμες. Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα να αποκτούν



κυβερνητικές πληροφορίες χωρίς να είναι απαραίτητο να πηγαίνουν σε δημόσιες υπηρεσίες και να αναγκάζονται να περιμένουν ή να καταφεύγουν σε δωροδοκίες. Αυτό αποτελεί αποφασιστικό βήμα για κράτη που χαρακτηρίζονται από υψηλό βαθμό γραφειοκρατίας. Οι δικτυακοί τόποι αυτής της φάσης αποτελούν την “αιχμή του δόρατος” της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αφού έχουν ως στόχο να διαδώσουν πληροφορίες σχετικές με την κυβέρνηση σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο κοινό.

2. **Αμφίδρομη Αλληλεπίδραση (Official two-way Interaction)** : Οι δικτυακοί τόποι του προηγούμενου σταδίου δημοσίευσης όσο πλούσιοι κι αν είναι σε περιεχόμενο αποτελούν απλά το 1<sup>ο</sup> στάδιο. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει την προοπτική να συνδέσει τους πολίτες με την διακυβέρνηση με το να τους εμπλέξει με τους πολιτικούς στη χάραξη πολιτικής σε όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης. Ενδυναμώνοντας την εμπλοκή των πολιτών συμβάλλει αποφασιστικά στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης του κοινού προς την κυβέρνηση. Η αλληλεπίδραση αυτή περιέχει αμφίδρομη επικοινωνία, ξεκινώντας με βασικές λειτουργίες όπως η δημοσίευση των ηλεκτρονικών διευθύνσεων διαφόρων δημόσιων οργανισμών και την παροχή φόρμών που επιτρέπουν στους πολίτες να στείλουν σχόλια σε θέματα νομοθετικά ή θέματα πολιτικής.
3. **Δημιουργία συγκεντρωτικών portals (multi – purpose portals)**: Σε αυτό το στάδιο οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν ένα ενοποιημένο portal που συγκεντρώνει όλες τις πληροφορίες σχετικά με την κυβέρνηση, υπουργεία και υπηρεσίες.
4. **Δημιουργία προσωποποιημένων portals (Portal personalization)**: Σε αυτό το στάδιο δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες/χρήστες να μορφοποιήσουν και να προσαρμόσουν το portal σύμφωνα με τις προσωπικές τους ανάγκες και επιθυμίες.

5. **Ομαδοποίηση κοινών υπηρεσιών (Clustering of common services):** Στο στάδιο αυτό οι κυβερνήσεις υποστηρίζουν και προάγουν τη συνεργασία μεταξύ των δημοσίων φορέων μειώνοντας τους μεσάζοντες (μεταξύ των διαδικασιών και λειτουργιών) έτσι ώστε να παρέχονται ενοποιημένες και ολοκληρωμένες πάντα υπηρεσίες.
6. **Πλήρης ενοποίηση και συναλλαγή (Full Integration and Enterprise Transaction) :** Σε αυτό το στάδιο οι κυβερνήσεις μπορούν να πάνε ένα βήμα παρακάτω δημιουργώντας δικτυακούς τόπους που επιτρέπουν στους χρήστες να διενεργούν συναλλαγές online πλήρως προσωποποιημένες, ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες του καθενός. Όπως ακριβώς ο ιδιωτικός τομέας στις αναπτυσσόμενες χώρες έχει αρχίσει να χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για να προσφέρει υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου, ο δημόσιος τομέας αναμένεται να κάνει το ίδιο με τις υπηρεσίες του. Καθοριστικοί παράγοντες αποτελούν εδώ οι πιθανές οικονομίες σε κόστος, η απόδοση ευθυνών με την τήρηση του ιστορικού αρχείου και η βελτίωση της παραγωγικότητας. Ένας δικτυακός τόπος αυτής της φάσης προσφέρει άμεση σύνδεση με τις κυβερνητικές υπηρεσίες όλο το εικοσιτετράωρο.

[Siau & Yuoan (2005)]

## 5.5 ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΤΡΙΩΝ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΕΩΝ

Μετά την παρουσίαση των τριών προσεγγίσεων για τα στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ακολουθεί ένας πίνακας συγκριτικής παρουσίασης τους.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 5.1 :** “Συγκριτική παρουσίαση σταδίων Ηλεκτρονικού Επιχειρείν”

Χαρακτηριστικά σταδίων	<b>United Nations</b>	<b>Gartner Group</b>	<b>Deloitte</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Επίσημη κυβερνητική online παρουσία</li> <li>✓ Περιεχόμενο στατικό /δεν ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών</li> <li>✓ Στατική πηγή πληροφόρησης</li> </ul>	Emerging	Presence	Information Publishing
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Τα κυβερνητικά sites αυξάνονται/ πληροφόρηση πιο δυναμική</li> <li>✓ Συχνή ανανέωση, λήψη εγγράφων και φορμών, δυνατότητα αναζήτησης και e-mail</li> </ul>	Enhanced		
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Λήψη φορμών, επικοινωνία με e-mail, αλληλεπίδραση μέσω του site</li> <li>✓ Portal με συνδέσμους σε σχετικά sites, εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων, αποστολή φορμών online</li> </ul>	Interactive	Interaction	Official 2-way Interaction Multi-purpose portals
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Οι χρήστες μπορούν να κάνουν συναλλαγές online</li> <li>✓ Ασφαλής πρόσβαση για online συναλλαγές, επιβεβαίωση με e-mail, αποδείξεις παραλαβής</li> </ul>	Transactional	Transaction	Portal personalization Clustering of common services
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Πλήρης ολοκλήρωση και ενοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών</li> <li>✓ Μέσω κεντρικού portal προσφέρονται όλες οι υπηρεσίες συναλλαγών/ sites προσαρμοσμένα στις προτιμήσεις των χρηστών</li> </ul>	Fully Integrated	Transformation	Full Integration and Enterprise Transaction

Ο παραπάνω πίνακας παρουσιάζει τις ομοιότητες καθώς και τις διαφορές ανάμεσα στις τρεις προσεγγίσεις. Καταρχάς και οι τρεις προσεγγίσεις χαρακτηρίζονται από όμοιες τάσεις εξέλιξης. Πιο συγκεκριμένα, έχουν ως έναρξη την παροχή τεράστιου όγκου πληροφοριών μεγάλο μέρος των οποίων είναι ιδιαίτερα χρήσιμο σε πολίτες και επιχειρήσεις, με την χρήση του

διαδικτύου. Το διαδίκτυο καθώς και άλλες προηγμένες τεχνολογίες επικοινωνιών μπορούν να φέρουν την πληροφορία πιο γρήγορα και άμεσα στους πολίτες. Επιπλέον τελικός σκοπός όλων των προσεγγίσεων είναι να επιτευχθεί η πλήρης ενοποίηση και συναλλαγή των πολιτών/πελατών με τους δημόσιους φορείς, μέσω δικτυακών τόπων που επιτρέπουν στους χρήστες να διενεργούν συναλλαγές online πλήρως προσωποποιημένες, ανάλογα με τις απαιτήσεις και τις ανάγκες τους.

Αυτή η εξελικτική πορεία υλοποιείται μέσα από διαδοχικά στάδια. Κάποια από τα στάδια περιέχουν όμοιες διαδικασίες, συγκρινόμενα με τα στάδια των άλλων προσεγγίσεων, χωρίς να είναι απαραίτητο να έχουν την ίδια ονομασία. Αυτό το φαινόμενο της υπερκάλυψης παρουσιάζεται και στις τρεις προσεγγίσεις.

Ωστόσο, οι τρεις προσεγγίσεις διαφέρουν και βασίζονται σε διαφορετική προοπτική. Για παράδειγμα, η προσέγγιση United Nations εστιάζει σε έναν δημόσιο τομέα πλήρως ηλεκτρονικό. Αυτή η προοπτική είναι ιδιαίτερα περιορισμένη, καθώς η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιέχει και αφορά πολλές περισσότερες εκφάνσεις περιλαμβάνοντας λειτουργίες όπως ο μετασχηματισμός των κυβερνητικών και δημόσιων διαδικασιών με τελικό στόχο την ενδυνάμωση της πολιτικής συμμετοχής.

Όσον αφορά την προσέγγιση του Gartner αποτελείται από τέσσερα καλά δομημένα και ξεκάθαρα στάδια. Ωστόσο, δεν ενσωματώνει την έννοια της πολιτικής συμμετοχής και δεν περιέχει βήματα για αλλαγή στην λήψη των αποφάσεων στη δημόσια διοίκηση.

Η προσέγγιση Deloitte των έξι σταδίων δίνει έμφαση σε μια πελατοκεντρική φιλοσοφία, όπου επίκεντρο είναι ο πολίτης/πελάτης και η παροχή υπηρεσιών προς τον πολίτη έχει εξελικτικό χαρακτήρα όσον αφορά τη σχέση του με το κράτος. Ωστόσο, παράλληλα με την βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα έπρεπε επιπλέον να είναι το μέσο για την

βελτίωση των εσωτερικών λειτουργιών του κράτους καθώς και να προάγει την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητα της δημόσιας διοίκησης.

Συμπερασματικά αυτό που δεν έχουνε συμπεριλάβει οι τρεις προσεγγίσεις είναι ο μακροπρόθεσμος στόχος για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (βλ. Κεφ.8) προσφέροντας εργαλεία και εφαρμογές όπως για παράδειγμα η δυνατότητα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, ηλεκτρονικών συζητήσεων καθώς και η διεξαγωγή online σφυγμομετρήσεων και ερευνών. Το όραμα αυτών των προσεγγίσεων αποτελεί η ενδυνάμωση της πολιτικής συμμετοχής, η μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών σε δημόσια θέματα και η διαφάνεια των διαδικασιών του κράτους. Παράλληλα, εάν επιτευχθούν τα παραπάνω δίνεται η δυνατότητα για βαθμιαία αλλαγή και στον τρόπο με τον οποίο διενεργείται η δημόσια λήψη των πολιτικών αποφάσεων.

## 5.6 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ ΤΩΝ ΣΤΑΔΙΩΝ ΥΠΟΔΟΜΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Για να είναι επιτυχής η ανάπτυξη πρωτοβουλιών και έργων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι απαραίτητο τα στάδια της υποδομής να ικανοποιούν τα εξής τρία κριτήρια: [Seifert (2003)], [IBM, e-government infrastructure 2003], [Gupta (2003)], [Al-adawi&Yousafzai&Pallister (2005)]

- *Ευκαμψία (Flexibility)* : να υποστηρίζουν άμεσα τις νέες εξελίξεις που αφορούν τα μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μέσω νέων και πιο λειτουργικών εφαρμογών αλλά και μέσω της ολοκλήρωσης των συστημάτων και των εφαρμογών (π.χ ενοποιημένοι κόμβοι)
- *Κλιμάκωση (Scalability)* : να μπορούν να διαχειριστούν απρόβλεπτες διακυμάνσεις στη ζήτηση χρήσης των υπηρεσιών από τους πολίτες και στο φόρτο των χρηστών.
- *Αξιοπιστία (Reliability)* : να διασφαλίζουν την ασφαλή πρόσβαση, τη συνεχή λειτουργία και τη διαθεσιμότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και

εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στους τελικούς χρήστες-πολίτες.

Ευκαμψία (Flexibility) : Η υιοθέτηση του ηλεκτρονικού επιχειρείν αλλά και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι διαδικασίες εξελικτικές. Οι επιχειρήσεις, ο δημόσιος αλλά και ο ιδιωτικός τομέας ξεκινούν με απλές εφαρμογές και τις εξελίσσουν σε πιο πολύπλοκες καθώς τα επιχειρησιακά μοντέλα ή τα μοντέλα διακυβέρνησης χρησιμοποιούν και ολοκληρώνονται όλο και περισσότερο μέσω του διαδικτύου. Για να είναι η υποδομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης επιτυχής μέσα στο συνεχές εξελικτικό πλαίσιο, είναι απαραίτητο να είναι εύκαμπτη. Γι' αυτό η υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν όσο το δυνατόν περισσότερα από τα παρακάτω χαρακτηριστικά.

- *Παγκόσμια δυνατότητα σύνδεσης μέσω χρήσης ανοιχτών προτύπων*: μέσα σε ένα περιβάλλον Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να επιτρέπουν σε πολίτες και επιχειρήσεις αλλά και κυβερνήσεις άλλων χωρών να έχουν πρόσβαση μέσω διαφόρων τεχνολογιών πρόσβασης και μέσω αλληλεπιδραστικών εφαρμογών. Για να είναι η επικοινωνία πιο εύκολη είναι κρίσιμης σημασίας να χρησιμοποιούνται ανοιχτά και κοινά πρότυπα όπως τα γνωστά (TCP/IP, SSL, XML).
- *Αντικειμενοστραφής προσέγγιση για ανάπτυξη διαδικασιών*: η γρήγορη ανάπτυξη εφαρμογών καθώς και η δυνατότητα επαναχρησιμοποίησης τμημάτων από υπάρχουσες εφαρμογές μπορεί να επιταχυνθεί δημιουργώντας τις νέες εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βάση διαδικασιών και συνδέσμων. Είτε στην περίπτωση της κατασκευής διαδικασιών εκ νέου είτε στην χρήση έτοιμων, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να χρησιμοποιούν εργαλεία ανάπτυξης εφαρμογών που επιτρέπουν σπονδυλωτή σχεδίαση διαδικασιών που θα ανταποκρίνονται ακριβώς στις απαιτούμενες ανάγκες.
- *Αντικειμενοστραφής προσέγγιση για σχεδιασμό της υποδομής*: η υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να εξελίσσεται καθώς θα αλλάζουν οι υπευθυνότητες, οι προτεραιότητες και οι ανάγκες της

κυβέρνησης. Υιοθετώντας ανοιχτά πρότυπα στην επιλογή των στοιχείων της υποδομής, τα στοιχεία αυτά μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ανεξάρτητα κομμάτια χωρίς να διακινδυνεύεται η διαλειτουργικότητα. Αυτή η προσέγγιση επιτρέπει στις κυβερνήσεις να εξελίσσουν την υποδομή σταδιακά, καθώς μπορούν να προσθέτουν σε αυτή λογισμικό και υλικό αναβαθμίζοντας τα υπάρχοντα συστήματα αλλά και να καταργούν κάποιες διαδικασίες όταν δεν χρειάζονται πια.

- *Ολοκλήρωση με εσωτερικές και εξωτερικές υπηρεσίες:* η διαλειτουργικότητα είναι ένας σημαντικός παράγοντας επιτυχίας στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ολοκληρώνοντας τις διαδικασίες ανάμεσα σε πολίτες, επιχειρήσεις, προμηθευτές και άλλες κυβερνήσεις, οι κυβερνήσεις μπορούν να επιτύχουν ένα πιο αποδοτικό και αποτελεσματικό μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η δυνατότητα ολοκλήρωσης είναι εφικτή χρησιμοποιώντας ανοιχτά πρότυπα βασισμένα σε ανεξάρτητες διαδικασίες-συνιστώσες της υποδομής, που επιτρέπουν τις υπάρχουσες διαδικασίες να λειτουργούν εξίσου καλά με τις νέες.

Ακολουθώντας μια αντικειμενοστραφή προσέγγιση στην ανάπτυξη διαδικασιών και εφαρμογών, παρέχοντας ολοκλήρωση μεταξύ διαφορετικών συστημάτων και εφαρμογών και δίνοντας τη δυνατότητα παγκόσμιας πρόσβασης στις εφαρμογές (μέσω ανοιχτών προτύπων), οι κυβερνήσεις θα επιτύχουν να δημιουργήσουν μια εύκαμπτη και ευέλικτη υποδομή που θα εξελίσσεται και θα ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις όλων των εμπλεκόμενων μερών.

Κλιμάκωση (Scalability) : μία από τις μεγαλύτερες προκλήσεις στην δημιουργία αξιόπιστης υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η πρόβλεψη της ζήτησης στην οποία πρέπει να ανταποκριθεί. Αυτό ισχύει περισσότερο για κυβερνήσεις που συναλλάσσονται άμεσα με τους πολίτες και άλλους εμπλεκόμενους. Ο αριθμός των χρηστών που μπορεί να έχει ταυτόχρονα πρόσβαση στα συστήματα, μαζί με τον φόρτο που θα προκαλέσουν μπορεί να

αποδειχτεί πολύ δύσκολο να προβλεφθεί. Εάν μια πρωτοβουλία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι επιτυχής, οι χρήστες θα αυξηθούν ραγδαία μέσα σε πολύ μικρό χρονικό διάστημα. Ακόμα και με σταθερό πλήθος χρηστών, η ζήτηση για μια κυβερνητική εφαρμογή μπορεί να έχει μεγάλες διακυμάνσεις κατά την διάρκεια μιας εβδομάδας ή ακόμα και μέσα στην ίδια μέρα.

Μια κλιμακωτή υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να είναι ικανή να χειρίζεται τον αυξανόμενο φόρτο καθώς και να διατηρεί ταυτόχρονα υψηλό επίπεδο διαθεσιμότητας και ικανοποιητικούς χρόνους απόκρισης, χωρίς να απαιτεί επιπλέον πόρους. Η κλιμάκωση είναι σημαντική διότι μπορεί να προσαρμόσει την ποσότητα των πόρων που απαιτούνται ανάλογα με το πλήθος των χρηστών χωρίς να υπάρχουν συνεχείς περίοδοι μη χρησιμοποιούμενης δυναμικότητας.

Αξιοπιστία (Reliability) : όταν συνδυαστεί η ευκαμψία με την κλιμάκωση τότε προκύπτει ένα τρίτο κριτήριο επιτυχίας, η αξιοπιστία. Η αξιοπιστία είναι ένα εξωτερικό χαρακτηριστικό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αυτό που οι χρήστες μπορούν να αντιληφθούν, να αναμένουν και να βασίζονται. Όταν η υποδομή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζει προβλήματα (αναξιόπιστη και μη διαθέσιμη εξαιτίας καθυστερήσεων ή προβλημάτων ασφάλειας), οι χρήστες το αντιλαμβάνονται εντελώς αρνητικά και δημιουργείται αρνητική εμπειρία η οποία μπορεί να απειλήσει κάθε πρωτοβουλία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Συνεπώς, ο μόνος τρόπος για να δημιουργηθεί αξιοπιστία είναι να επιτευχθεί σε πρώτο στάδιο ευκαμψία και κλιμάκωση.

## 5.7 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον δημόσιο τομέα στηρίζεται στην ανάπτυξη στρατηγικού σχεδιασμού, ο οποίος θα πρέπει να προωθεί συγκεκριμένους στόχους και να βασίζεται σε συγκεκριμένα στάδια ώστε να υπάρχει μια σταθερή και ομαλή εξέλιξη. Η τρέχουσα επιστημονική και



ερευνητική θεώρηση συγκλίνει στον καθορισμό τεσσάρων σταδίων εξέλιξης της διαδικασίας ανάπτυξης υπηρεσιών και εφαρμογών Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης. Αυτά είναι πρώτον, η παροχή πληροφοριών, δεύτερον, η αλληλεπίδραση, τρίτον, η διεξαγωγή συναλλαγών και τέταρτον, η ενσωμάτωση των εφαρμογών και της ψηφιακής κουλτούρας στον πυρήνα της διακυβέρνησης. Το καθένα από αυτά τα στάδια περιλαμβάνει στρατηγικές, οι οποίες αποσκοπούν αρχικά στην όσο το δυνατόν πληρέστερη ενημέρωση της κοινωνίας. Επιπλέον, αποσκοπούν στην ανάπτυξη διαδραστικών εφαρμογών που θα εξασφαλίζουν την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στη δημόσια σφαίρα, καθώς και στον επαναπροσδιορισμό της αντίληψης που διέπει το σύστημα οργάνωσης του δημόσιου τομέα παροχής υπηρεσιών και των μηχανισμών διακυβέρνησης.

Ο απώτερος στόχος μέσα από την υλοποίηση των επιμέρους σταδίων είναι η επίτευξη διαφάνειας, η καθολική παροχή υπηρεσιών και ο γενικότερος μετασχηματισμός του δημόσιου τομέα. Επιμέρους κρίσιμοι τομείς είναι η καθετοποίηση των υπηρεσιών και των μεθόδων μανάτζμεντ και η ανάπτυξη σύγχρονου, καλά μελετημένου online περιεχομένου. Η επίτευξη των στόχων αυτών θα κρίνει και την αποτελεσματικότητα του κράτους, τόσο σε επίπεδο εσωτερικής διοίκησης και οργάνωσης, όσο και σε ό,τι αφορά την παροχή υπηρεσιών προς τον τελικό χρήστη.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- **Siau K., Yuoaan L.**, “Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach”, Industrial Management & Data Systems, Vol. 105 Issue 4, 2005
- [http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases\\_of\\_e-government.htm](http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases_of_e-government.htm)  
(Organization of Asia Oceania E-business Marketplace Alliance/ Article: E-government from a User’s Perspective)
- **Baum, C. & DiMaio, A.** “Gartner’s Four Phases of E-Government Model”, 2000  
διαθέσιμο: [www.gartner3.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html](http://www.gartner3.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html)
- **IBM**, e-government infrastructure 2003, “Creating an infrastructure for e-government: enabling government innovation”, διαθέσιμο:  
<http://whitepapers.zdnet.co.uk/0,39025945,60118036p-39001108q,00.htm>
- **Seifert W. J.**, “A Primer on E-government: Sectors Stages, Opportunities and challenges of Online Governance”, Report for Congress, 2003
- **Gupta M. P., Jana D.**, “E-government evaluation: a framework and case study”, Government Information Quarterly, Volume 20, Issue 4, 2003, pages 365-387
- **Al-adawi Z., Yousafzai S., Pallister J.**, “Conceptual model of citizen adoption of e-government”, Second International Conference on Innovations in Information Technology, 2005  
διαθέσιμο:  
[http://www.it-innovations.ae/proceedings/articles/G\\_6\\_IIT05-Al-Adawi.pdf](http://www.it-innovations.ae/proceedings/articles/G_6_IIT05-Al-Adawi.pdf)

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

---

### **6.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά περισσότερο στην αλλαγή της οργάνωσης και του τρόπου εργασίας των μέχρι τώρα λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Τα οφέλη που θα προκύψουν από την εφαρμογή των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην λειτουργία της δημόσιας διοίκησης εξαρτώνται από τον βαθμό ωριμότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και από το πόσο συμβατές είναι οι αλλαγές στην δημόσια διοίκηση μετά την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών. Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστούν τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αφορούν τους άμεσα εμπλεκόμενους, δηλαδή τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, την ίδια την κυβέρνηση και τους λοιπούς δημόσιους φορείς καθώς και τους εργαζόμενους σε αυτούς.

Τα οφέλη που απορρέουν από την εφαρμογή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες είναι πολλαπλά και θα πρέπει να λαμβάνονται ως γνώμονας για την περαιτέρω ανάπτυξη της υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον θα πρέπει να δικαιολογούν τα σημαντικά ποσά που επενδύονται αλλά και την κατανάλωση χρόνου και ανθρώπινων πόρων ώστε να είναι επιτυχή και να λειτουργούν προς όφελος όλων των εμπλεκόμενων.

### **6.2 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ**

Η μετάβαση από ένα περιβάλλον παραδοσιακής διακυβέρνησης σε αυτό της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οδηγεί αρχικά σε μια σειρά από οφέλη σε λειτουργικό, διοικητικό και στρατηγικό επίπεδο. [Schware & Deane (2003)]

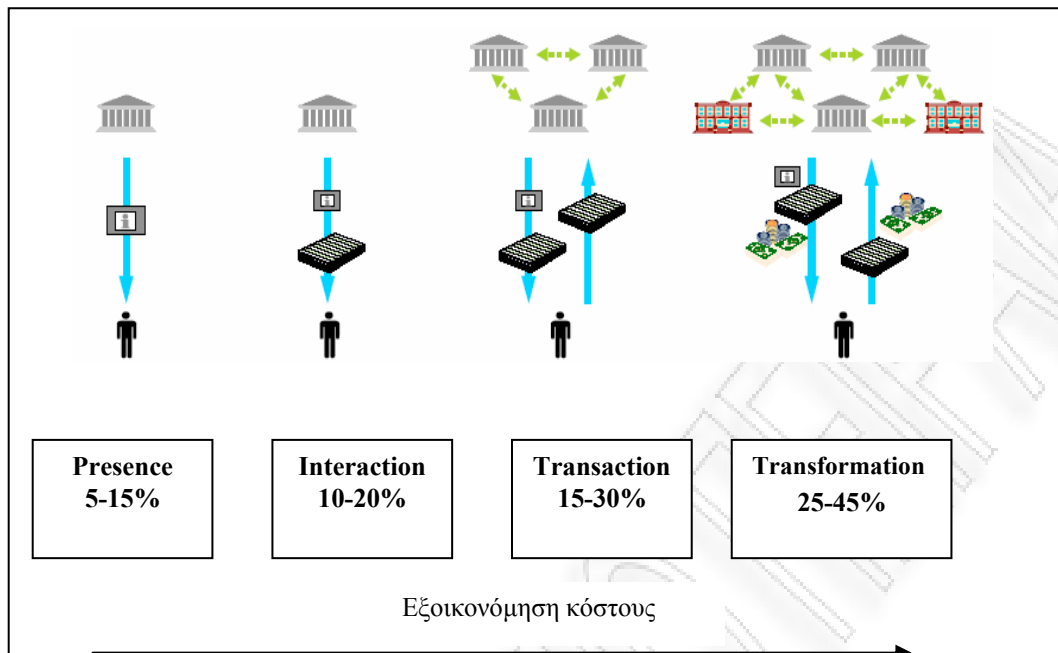
- **Σε Λειτουργικό επίπεδο** τα οφέλη αφορούν αποκλειστικά στη λειτουργία των διαδικασιών της κυβέρνησης και πως αυτές διεκπεραιώνονται. Κάποια από αυτά είναι:

- *Αναβάθμιση της εικόνας:* η κυβέρνηση αποκτά ένα νέο σύγχρονο πρόσωπο που πρεσβεύει όσα αυτή υπόσχεται, μέσω των έργων και των νέων ανασχεδιασμένων διαδικασιών.
  - *Βελτίωση στην πρόσβαση, στη χρήση και στην αξιοπιστία των πληροφοριών:* οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα είναι περισσότερο προσιτές, αποτελεσματικές και συνεπείς, και η λειτουργικότητά τους δεν θα εξαρτάται άμεσα από το γνωστικό επίπεδο των χρηστών.
  - *Αυτοματοποίηση διαδικασιών και ολοκλήρωση υπηρεσιών:* η ουσιαστική υλοποίηση στην πράξη της άμεσης παροχής σύνθετων υπηρεσιών για τις οποίες πριν θα έπρεπε να συνεργαστούν περισσότερες από μία κυβερνητικές υπηρεσίες.
- **Σε διοικητικό επίπεδο** τα οφέλη αφορούν την αναβάθμιση των εσωτερικών δομών της διαχείρισης των κυβερνητικών διαδικασιών. Κάποια από αυτά είναι:
    - *Μείωση κόστους:* δαπανών, προσωπικού προμηθειών
    - *Μείωση χρόνου ανάδρασης:* το ηλεκτρονικό κανάλι θα επιταχύνει τις διαδικασίες και θα παρέχει σε σύντομο χρόνο πληροφόρηση στην κυβέρνηση για τα προβλήματα που θα παρουσιάζονται.
    - *Υποστήριξη νέων συνεργασιών:* το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιτρέπει την υποστήριξη νέων συνεργασιών στις δημόσιες υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικές δημοπρασίες προμηθειών, ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ κρατών κ.ά.
  - **Σε στρατηγικό επίπεδο** τα οφέλη αφορούν την προσφορά στην κυβέρνηση στρατηγικών πλεονεκτημάτων συμπληρωματικά με αυτά της παραδοσιακής μορφής διακυβέρνησης. Κάποια από αυτά είναι:
    - *Βελτίωση της ανταπόκρισης προς τους πελάτες:* οι πελάτες μιας κυβέρνησης είναι οι πολίτες της χώρας, οι πολίτες άλλων χωρών, άλλες κυβερνήσεις με τις οποίες συναλλάσσεται καθώς και οι επιχειρήσεις.

Μέσω του νέου μοντέλου βελτιώνονται οι σχέσεις και η αποτελεσματικότητα των συναλλαγών μαζί τους.

- *Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών:* η ταχύτητα, η αξιοπιστία, η συνέπεια, η ευελιξία και ταυτόχρονα η τυποποίηση αυξάνουν την εμπιστοσύνη και την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τους πελάτες.
- *Βελτίωση συνεργασιών:* η υιοθέτηση ενός μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί μελλοντικά ανάγκη που θα προβάλλεται από άλλες κυβερνήσεις που ήδη θα το έχουν εφαρμόσει καθώς και από την πίεση των πολιτών οι οποίοι θα επιθυμούν ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών τους με το κράτος από οποιοδήποτε σημείο σε οποιαδήποτε χρονική στιγμή.
- **Σε οικονομικό επίπεδο** τα οφέλη αναφέρονται σε μειώσεις του κόστους που θα προκύψει από τον νέο τρόπο λειτουργίας των διαδικασιών .
  - *Μείωση στα κόστη* συναλλαγών, στα έξοδα προμηθειών αλλά και στις προμήθειες, ελάττωση χρήσης αναλώσιμων υλικών και μείωση κόστους αποθήκευσης και τήρησης εγγράφων, καλύτερη διαχείριση πόρων.

Σύμφωνα με το διάγραμμα 6.1 παρατηρούμε πως σε κάθε στάδιο εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάρχει μια σημαντική μείωση κόστους η οποία καθώς φτάνουμε στο τελικό στάδιο γίνεται ακόμα πιο αισθητή. Η μείωση κόστους σε κάθε στάδιο προϋποθέτει τη σωστή διεκπεραίωση των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 6.1:** Εξοικονόμηση κόστους κατά τις φάσεις εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

(Πηγή: Markellos G, “e - what it means for government”, PA Consulting group)

### 6.3 ΟΦΕΛΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΦΟΡΕΩΝ

Το νέο μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να παρέχει τρόπους που καθιστούν εφικτή τη συνεργασία μεταξύ της τοπικής κυβέρνησης και κυβερνήσεων του εξωτερικού. Παράλληλα παρέχονται πολλά πλεονεκτήματα και στους δημόσιους φορείς. Αν και θα πρέπει να ξεπεραστούν ακόμα αρκετά εμπόδια, τα οφέλη που θα προκύψουν από τη συνεργασία μεταξύ κυβερνήσεων και δημόσιων φορέων είναι πολύ σημαντικά. Κάποια παρουσιάζονται παρακάτω. [Schware & Deane (2003)], [Μπούζας (2004)], [Commission of the European Communities SEC (2003) 1038]

- Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων: οι δημόσιες υπηρεσίες παράγουν και αποθηκεύουν έναν τεράστιο όγκο δεδομένων. Σπάνια όμως

τα δεδομένα αυτά αναλύονται σε πραγματικό χρόνο και αξιοποιούνται από τα στελέχη της διοίκησης για μελλοντικό σχεδιασμό όπως γίνεται σε αντίθεση στον ιδιωτικό τομέα με την χρήση συστημάτων υποστήριξης λήψης αποφάσεων. Με την αξιοποίηση παρόμοιων λύσεων, κάθε μέλος της δημόσιας διοίκησης μπορεί να έχει σαφή εικόνα για το ποιες είναι οι ενέργειες για την ικανοποίηση των αναγκών της διοίκησης. Επιπλέον με αυτόν τον τρόπο η διοίκηση μπορεί να ανακαταείμει κονδύλια ή να κινητοποιηθεί καλύτερα για αντιμετώπιση απρόβλεπτων καταστάσεων χωρίς καθυστερήσεις και με μικρότερο κόστος.

- *Διαχείριση γνώσης*: η αποτελεσματική επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ στελεχών της διοίκησης για την παροχή μιας ολοκληρωμένης υπηρεσίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη μπορεί να παίξει αποφασιστικό ρόλο στον περιορισμό της γραφειοκρατίας και τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης. Για πολλά χρόνια οι δημόσιοι υπάλληλοι δεν είχαν ούτε κίνητρα, ούτε τα μέσα για να μοιραστούν την εμπειρία και τη γνώση με συναδέλφους τους. Σήμερα η τεχνολογία προσφέρει τις δυνατότητες για αποτελεσματική επικοινωνία σε όλα τα επίπεδα και για την ηλεκτρονική αποθήκευση δεδομένων και γνώσης. Η αξιοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των εφαρμογών συνεργασίας, η ανάπτυξη εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων και η χρήση συστημάτων για την διαχείριση των αρχείων και της ροής εργασίας βελτιστοποιούν τις διαδικασίες και ενθαρρύνουν την ομαδική εργασία.
- *Σχεδιασμός και διαχείριση επιχειρησιακών πόρων*: για την διοίκηση τα πάντα ξεκινούν από τον ετήσιο προϋπολογισμό, που είναι το κλειδί για την προώθηση όλων των στρατηγικών αποφάσεων. Η τεχνολογία πληροφορικής μπορεί να γεφυρώσει το χάσμα διαχείρισης μεταξύ των οικονομικών πόρων και του ανθρώπινου δυναμικού, παρέχοντας όλα τα στοιχεία που αφορούν στο κόστος προσωπικού σε πραγματικό χρόνο. Ανάλογα συστήματα σχεδιασμού και διαχείρισης επιχειρησιακών πόρων

λειτουργούν με μεγάλη επιτυχία στον ιδιωτικό τομέα εδώ και πολλά χρόνια. Τα ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα και η εξοικονόμηση πόρων από την καλύτερη διαχείριση είναι πλέον αποδεδειγμένα.

- *Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης*: η εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής σε λειτουργικές περιοχές της δημόσιας διοίκησης συνοδεύεται από την αναδιοργάνωση των συγκεκριμένων περιοχών και τον ανασχεδιασμό των επιχειρησιακών διαδικασιών τους. Έτσι μέρος των διαδικασιών καταργούνται, συγχωνεύονται ή εισάγονται νέες αυτοματοποιημένες διαδικασίες που επηρεάζουν θετικά το χρόνο διεκπεραίωσης ενός αιτήματος, το απασχολούμενο προσωπικό και τελικά το κόστος παροχής της υπηρεσίας.
- *Βελτίωση της αποδοτικότητας*: η αποδοτικότητα αφορά αφενός στη μείωση του λειτουργικού κόστους, του χρόνου διεκπεραίωσης και των απαιτούμενων ανθρώπινων πόρων για την παροχή της υπηρεσίας συγκριτικά με την συμβατική παροχή της, και αφετέρου με την συγκέντρωση της δημόσιας διοίκησης στην ουσία των καθηκόντων της και στη σωστή λήψη αποφάσεων.
- *Ευκολία παροχής της υπηρεσίας, ικανοποίηση των εργαζομένων, αύξηση της διαφάνειας*: η ανάπτυξη ολοκληρωμένων μηχανισμών παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών διευκολύνει την παροχή υπηρεσίας και βελτιώνει σημαντικά το εργασιακό περιβάλλον των δημοσίων φορέων ειδικά σε περιπτώσεις που εμπλέκονται περισσότερες της μιας υπηρεσίες. Επιπλέον ο ενοποιημένος τρόπος διαχείρισης των δημοσίων πληροφοριών αυξάνει τους μηχανισμούς ελέγχου του κράτους και την αντιμετώπιση της διαφθοράς και οικονομικών εγκλημάτων.
- *Αύξηση του κύρους των δημοσίων φορέων και της δημόσιας διοίκησης*: ο επαγγελματικός τρόπος εξυπηρέτησης των πολιτών (άμεσα, προσωποποιημένα, γρήγορα) και η βελτιωμένη ποιότητα των



παρεχόμενων υπηρεσιών αυξάνει το κύρος της δημόσιας διοίκησης και την εμπιστοσύνη των πολιτών και των επιχειρήσεων σε αυτή.

#### 6.4 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

Η αλλαγή της διάρθρωσης της δημόσιας διοίκησης συντελεί στην εξυπηρέτηση των πολιτών με ταχύτητα, ελαχιστοποίηση μετακινήσεων και βελτιωμένη ποιότητα παροχής υπηρεσιών. Αυτά επηρεάζουν την καθημερινή ζωή των πολιτών και τους προσφέρουν σημαντικά οφέλη. Ειδικότερα:

[Commission of the European Communities SEC (2003) 1038]

- *Βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών:* οι συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο δεν αποτελούν εμπόδιο στις καθημερινές δραστηριότητες τους καθώς μειώνονται αισθητά ο χρόνος διεκπεραίωσης υποθέσεων, η ανάγκη μετακινήσεων και η ασάφεια των απαιτούμενων ενεργειών που πρέπει να γίνουν για την διεξαγωγή συναλλαγών με το δημόσιο. Αποτέλεσμα αυτών είναι:

- ο Εξοικονόμηση χρόνου
- ο Αύξηση της αποδοτικότητας στους τομείς δραστηριοποίησής τους
- ο Μείωση άγχους και ταλαιπωρίας

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η επιτυχία που σημείωσε στη Μ.Βρετανία το ποιοτικό πρόγραμμα “Intelligent forms” το οποίο αντικατέστησε τις έντυπες μορφές που αποστέλλονταν σε τρία διαφορετικά τμήματα, με μια και μόνο ηλεκτρονική. Το συγκεκριμένο πρόγραμμα αφορά στην ενημέρωση των αρμοδίων υπηρεσιών σχετικά με την αυτοαπασχόληση. Σε διάστημα μιας εβδομάδας περίπου 7.000 πολίτες υπέβαλαν τη συγκεκριμένη ηλεκτρονική φόρμα, εξοικονομώντας σημαντικό χρόνο, αφού οι πληροφορίες που κατέθεταν παλαιότερα έπρεπε να αποσταλούν σε τρεις διαφορετικές υπηρεσίες.

Σύμφωνα με την έρευνα (*DMR Consulting, E-government benefits study, 2003*) που διεξήγε η Αυστραλία για τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, παρατίθενται κάποια στατιστικά που αφορούν την χρήση της υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες.

-Βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών: το 80% των πολιτών-χρηστών, χαρακτηρίζουν πως η νέα μορφή παροχής υπηρεσιών τους προσέφερε παρά πολύ σημαντικά οφέλη.

-Μείωση κόστους: 45% των χρηστών δήλωσαν πως εξοικονόμησαν χρήματα χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα ανέφεραν πως εξοικονόμησαν πάνω από 25\$ ανά ηλεκτρονική συναλλαγή.

-Κοινωνικά οφέλη: το 86% των χρηστών αισθάνθηκαν πως τα συνολικά οφέλη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν πολύ σημαντικά (36%) ή μέτρια(50%)

-το 80% των χρηστών παρατήρησαν σημαντική βελτίωση στην αναζήτηση και εύρεση πληροφορίας

-το 75% παρατήρησε βελτίωση στην ποιότητα διεκπεραίωσης των συναλλαγών

-το 68% των χρηστών παρατήρησε πως βελτιώθηκε σημαντικά η πρόσβαση στα κυβερνητικά αρχεία και τις πληροφορίες

-το 52% των χρηστών παρατήρησε αύξηση σε επιχειρηματικές ευκαιρίες

- *Ευκολία στη λήψη αποφάσεων*: η συνεχής πρόσβαση που επιτρέπει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε πληροφορίες και υπηρεσίες δημιουργεί τις κατάλληλες προϋποθέσεις για διαρκώς ενημερωμένους πολίτες, συμβάλλοντας έτσι θετικά στην ικανότητα τους για σωστή λήψη αποφάσεων και διεκπεραίωσης προσωπικών υποθέσεων.

## 6.5 ΟΦΕΛΗ ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εφαρμόστηκαν αρχικά στις συναλλαγές του δημοσίου με την κυβέρνηση και με διάφορους δημόσιους φορείς και διευκόλυναν κατά πολύ την λειτουργία τους (πχ. Ηλεκτρονική καταβολή φόρων, εισφορών, ΦΠΑ). Ειδικότερα:

[Commission of the European Communities SEC (2003) 1038]

- *Αύξηση της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων:* η αύξηση της αποδοτικότητας αναφέρεται αφενός στη μείωση του κόστους και στη μείωση του χρόνου που απαιτείται για την διεκπεραίωση συγκεκριμένων υποθέσεων και αφετέρου στη μείωση των λειτουργικών εξόδων που η ηλεκτρονικοποίηση των υπηρεσιών προσφέρει. Η μείωση αυτή του κόστους οφείλεται στη μείωση του προσωπικού που ασχολείται με τα θέματα που σχετίζονται με τα δημόσια (εισφορές εργαζομένων, καταβολή φόρων, κλπ.), στη μείωση χρόνου απασχόλησης για την ολοκλήρωση αυτών των εργασιών, και στη μείωση των άμεσων εξόδων όπως πχ το κόστος χαρτιού.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν εδώ τα πρώτα συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών που λειτουργούν ήδη στην Ελλάδα, με αποτελέσματα ιδιαίτερα ενθαρρυντικά. Σε μια περίπτωση, ο ΟΤΕ διενήργησε διαγωνισμό μέσω του συστήματος E-Procurement της CosmoOne για την προμήθεια φωτοτυπικού χαρτιού και ταχυδρομικών φακέλων. Το βασικότερο κέρδος που αποκόμισε από τη διαδικασία αυτή ήταν η σημαντική μείωση του κόστους: κατά 7% στο διαγωνισμό για το χαρτί και κατά 9,5% για τους φακέλους. Το ίδιο σύστημα έχει χρησιμοποιήσει επίσης η AlphaBank, η οποία διαπίστωσε σημαντική επιτάχυνση των απαιτούμενων διαδικασιών. Ο διαγωνισμός που διενήργησε η τράπεζα για την προμήθεια χαρτιού ολοκληρώθηκε μέσα σε δύο εβδομάδες και το κόστος μειώθηκε κατά 20%.

- *Ενίσχυση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων*: η δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης αιτημάτων που προσφέρει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλλει στην ανάπτυξη επιχειρησιακών πρωτοβουλιών και οικονομικών δραστηριοτήτων, προϋποθέσεις απαραίτητες για την ανάπτυξη εύρωστων οικονομιών.

Παρακάτω συνοψίζονται τα οφέλη που παρουσιάστηκαν από την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την κυβέρνηση, τους δημόσιους φορείς, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

**ΠΙΝΑΚΑΣ 6.1:** Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κυβέρνηση	Δημόσιοι φορείς	Πολίτες - Επιχειρήσεις
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Αναβάθμιση της εικόνας</li> <li>-Βελτίωση στην πρόσβαση, στη χρήση και στην αξιοπιστία των πληροφοριών</li> <li>-Αυτοματοποίηση διαδικασιών --</li> <li>Ολοκλήρωση υπηρεσιών</li> <li>-Μείωση κόστους</li> <li>-Μείωση χρόνου ανάδρασης</li> <li>-Υποστήριξη νέων συνεργασιών</li> <li>-Βελτίωση της ανταπόκρισης προς τους πελάτες</li> <li>-Αύξηση της ικανοποίησης των πελατών</li> <li>-Βελτίωση συνεργασιών</li> <li>-Μείωση στα κόστη συναλλαγών</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων</li> <li>-Διαχείριση γνώσης</li> <li>-Σχεδιασμός και διαχείριση επιχειρησιακών πόρων</li> <li>-Εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης</li> <li>-Βελτίωση της αποδοτικότητας</li> <li>-Ευκολία παροχής της υπηρεσίας, ικανοποίηση των εργαζομένων, αύξηση της διαφάνειας</li> <li>-Αύξηση του κύρους των δημόσιων φορέων και της δημόσιας διοίκησης</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών</li> <li>-Εξοικονόμηση χρόνου</li> <li>-Αύξηση της αποδοτικότητας στους τομείς δραστηριοποίησής τους</li> <li>-Μείωση άγχους και ταλαιπωρίας</li> <li>-Ευκολία στη λήψη αποφάσεων</li> <li>-Αύξηση της αποδοτικότητας των επιχειρήσεων</li> <li>-Ενίσχυση επιχειρηματικών δραστηριοτήτων</li> </ul>

## 6.6 ΟΦΕΛΗ ΣΕ ΑΛΛΟΥΣ ΤΟΜΕΙΣ

Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που παρουσιάστηκαν παραπάνω αναφέρονται στους άμεσα εμπλεκόμενους με τις υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που είναι η ίδια η κυβέρνηση και οι δημόσιοι φορείς, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις. Ωστόσο τα επιπλέον οφέλη μπορούν να παρατηρηθούν και σε άλλους τομείς όπως της υγείας, των μεταφορών, της άμυνας, της αγοράς εργασίας. [Μπούζας (2004)]

-*Υγεία*: Σήμερα στις περισσότερες υγειονομικές υπηρεσίες και νοσοκομεία, τα περισσότερα μηνύματα ανταλλάσσονται σε χαρτί, μέθοδος αργή και μη αποτελεσματική. Επίσης είναι πιθανό κάθε παράγοντας των υπηρεσιών υγείας να έχει το δικό του σύστημα πληροφορικής ή ακόμα και εντός του ίδιου οργανισμού να υπάρχουν διαφορετικά συστήματα. Μέσω ενός ολοκληρωμένου συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα ξεπεραστούν τα προβλήματα ασυμβατότητας των συστημάτων, δημιουργώντας μια ενιαία πλατφόρμα διαχείρισης δεδομένων όπου θα ενισχυθεί η συνεργασία μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων φορέων δηλαδή μεταξύ γιατρών, νοσοκομείων, ασφαλιστικών φορέων, φαρμακείων και κρατικών υπηρεσιών.

-*Μεταφορές και υποδομή*: Συνδυάζοντας τις υπηρεσίες μέσω Internet με την τεχνολογία Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφοριών, εκσυγχρονίζεται ο τρόπος με τον οποίο οι δημόσιοι οργανισμοί διαχειρίζονται τις μεταφορές και τις υπηρεσίες κοινής ωφέλειας. Τα κυκλοφοριακά προβλήματα μειώνονται με την ενσωμάτωση στοιχείων από πολλαπλές πηγές, συμπεριλαμβανομένων και των φωτεινών σηματοδοτών. Η παροχή των πληροφοριών αυτών μέσω Internet βοηθά τους πολίτες να σχεδιάσουν καλύτερα το ταξίδι τους. Οι επιβάτες μπορούν να συμβουλευτούν τους πίνακες δρομολογίων και να πραγματοποιούν κρατήσεις μέσω Internet. Ο αστικός σχεδιασμός διευκολύνεται όταν τα εσωτερικά δίκτυα παρέχουν πληροφορίες όπως χάρτες και κτηματολόγια.

-*Άμυνα*: Οι ένοπλες δυνάμεις έχουν την δυνατότητα να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία, τόσο σε διοικητικό όσο και σε επιχειρησιακό επίπεδο. Η χρήση συστημάτων υπολογιστών που εντοπίζουν με ακρίβεια την πληροφορία, συμβάλλοντας αποφασιστικά στην διαδικασία λήψης αποφάσεων εκμηδενίζει τις δυσλειτουργίες και στηρίζει την αξιοκρατία. Σε πολλές χώρες χρησιμοποιούνται τέτοιου είδους συστήματα, ενώ σε επιχειρησιακό επίπεδο τα συστήματα κρυπτογράφησης, οι τεχνολογίες των γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων και τα Συστήματα Προσδιορισμού γεωγραφικής Θέσης βελτιώνουν σημαντικά την αποτελεσματικότητα.

-*Αγορά Εργασίας*: Σε αρχικό στάδιο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει στην δημιουργία νέων θέσεων εργασίας με τη δημιουργία ενός ηλεκτρονικού σημείου επικοινωνίας για όλους τους παράγοντες της αγοράς εργασίας. Εκεί θα μπορούν οι εργοδότες να δημοσιεύουν τις αγγελίες τους και όσοι αναζητούν εργασία να δημοσιεύουν το βιογραφικό τους. Σε επόμενο στάδιο, η κυβέρνηση αντιμετωπίζει την ανεργία προσφέροντας μέσω του διαδικτύου μια ολοκληρωμένη εικόνα της τοπικής της εθνικής ή και της παγκόσμιας αγοράς εργασίας, συνενώνοντας τις βάσεις δεδομένων για την απασχόληση.

## **6.7 ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΕΠΗΡΕΑΖΟΥΝ ΤΗΝ ΠΡΑΓΜΑΤΟΠΟΙΗΣΗ ΟΦΕΛΩΝ-ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ**

Μετά από την υλοποίηση της υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναμένεται σε επόμενο στάδιο η εκδήλωση και συνειδητοποίηση των οφελών από τους πολίτες και τους άμεσα εμπλεκόμενους. Ωστόσο, πρέπει να δοθεί προσοχή σε κάποιους παράγοντες - προκλήσεις στην υλοποίηση της νέας υποδομής, που είναι δυνατόν να επηρεάσουν αρνητικά την αντίληψη και τη γνώμη των πολιτών για τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εφόσον η ποιότητα των υπηρεσιών που αντιλαμβάνεται ο χρήστης αποτελεί σημαντικό παράγοντα για την υιοθέτηση και την αποδοχή των υπηρεσιών αυτών.

Ορισμένοι από αυτούς τους παράγοντες στους οποίους θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη προσοχή αφορούν:

[Zakareya & Zahir (2005)], [OECD (2001)]

- *Την μέτρηση και τη διαχείριση των οφελών*: χωρίς ένα επίσημο σύστημα καταγραφής και μέτρησης της ικανοποίησης των χρηστών που θα παρέχει αποτελέσματα, μετρικές, συγκρίσεις και στοιχεία για την πορεία της εφαρμογής, μπορούν να υπάρξουν προβλήματα που διακινδυνεύουν την καλή εικόνα και την αντίληψη των πλεονεκτημάτων.
- *Τη δήλωση ξεκάθαρων και εφικτών στόχων-οφελών*: κατά την φάση που η κυβέρνηση και οι διάφοροι δημόσιοι φορείς εφαρμόζουν υποδομές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η ικανότητά τους να διατυπώνουν ρητά και ρεαλιστικά τους στόχους – οφέλη που θέλουν να πραγματοποιηθούν, αλλά και να τους επικοινωνούν αποτελεσματικά σε εσωτερικό και εξωτερικό επίπεδο, είναι καθοριστικής σημασίας για την επίτευξη των στόχων.
- *Την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συστημάτων*: η ασφάλεια αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες στην υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πολλά προβλήματα εμφανίζονται όταν οι δημόσιες αρχές δεν προστατεύουν επαρκώς τα δεδομένα και τα ηλεκτρονικά έγγραφα από πιθανές “επιθέσεις” στα ηλεκτρονικά της συστήματα. Η αδυναμία και ο κίνδυνος μπορεί να προέρχεται από ανεπαρκή προσοχή στις διάφορες δραστηριότητες όπως: στη διαχείριση των προγραμμάτων ασφαλείας, στους ελέγχους πρόσβασης σε πληροφορίες και δεδομένα, στην ανάπτυξη και χρήση του σωστού λογισμικού, στην ασάφεια των καθηκόντων των υπαλλήλων, στον έλεγχο των λειτουργικών συστημάτων, καθώς και στη συνεχή πρόσβαση στις υπηρεσίες. Για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και δραστηριότητες, η συνεχής πρόσβαση και διαθεσιμότητα αποτελεί κρίσιμο παράγοντα όχι

μόνο για τη σωστή διεκπεραίωση των συναλλαγών, αλλά και για να δημιουργηθεί μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης.

- *Την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών:* Αυτή προκύπτει ως συνέπεια των ασφαλών ηλεκτρονικών συστημάτων. Υπάρχουν προβληματισμοί για την χρήση των αποτυπωμάτων των χρηστών (cookies), η ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ διάφορων υπηρεσιών και η μη σωστή χρήση της πληροφορίας. Από μια έρευνα που διενήργησε το GAO (General Accounting Office) των ΗΠΑ, 23 στις 70 υπηρεσίες αντάλλαξαν προσωπικά δεδομένα και πληροφορίες μεταξύ τους και σε μερικές περιπτώσεις τα διέθεσαν και σε ιδιωτικούς οργανισμούς.
- *Τη διαχείριση της πρόσβασης των χρηστών:* Έχει παρατηρηθεί πως η δυνατότητα πρόσβασης και η ευχρηστία των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι πολύ σημαντικοί παράγοντες για την αντιλαμβανόμενη ποιότητα των υπηρεσιών αυτών από τους χρήστες. Συνεπώς ενώ η υποδομή μπορεί να έχει σχεδιαστεί για να λειτουργεί αποτελεσματικά, κάποια μικρά προβλήματα στην ταχύτητα πρόσβασης μπορούν να δημιουργήσουν πολύ αρνητική εντύπωση στον χρήστη.
- *Την ανισότητα στην πρόσβαση στην τεχνολογία:* Η δυνατότητα πρόσβασης όλων των πολιτών στην τεχνολογία αποτελεί κρίσιμη πρόκληση. Ιδιαίτερη σημασία δίνεται και στους πολίτες με ειδικές ανάγκες που χρειάζονται ακόμα πιο ειδική τεχνολογία. Το φαινόμενο αυτό χαρακτηρίζεται ως “ψηφιακός διαχωρισμός”. Σε αυτή την περίπτωση, όλοι οι πολίτες δεν έχουν την ίδια πρόσβαση στην τεχνολογία είτε λόγω οικονομικών προβλημάτων είτε επειδή δεν διαθέτουν τις απαραίτητες δεξιότητες. Μια πρώτη κίνηση ήταν η εισαγωγή υπολογιστών με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο σε πολλά σημεία όπως σχολεία, βιβλιοθήκες, δημόσιες υπηρεσίες, αλλά ακόμα απαιτείται σημαντική πρόοδος. Πολλοί παρατηρητές της κατάστασης τονίζουν και παρουσιάζουν το πρόβλημα πως οι περισσότερες από τις αρμοδιότητες και δράσεις ενός κοινωνικού



κράτους σήμερα αφορούν συναλλαγές με πολίτες που έχουν τις μικρότερες έως ελάχιστες πιθανότητες χρήσης των σύγχρονων τεχνολογιών, όπως οι ηλικιωμένοι, οι αδύναμοι οικονομικά, μετανάστες και πολίτες χαμηλού επιπέδου μόρφωσης. Παρόμοια, αυτό ισχύει και για τους πολίτες με ειδικές ανάγκες οι οποίοι χρειάζονται ειδικές μορφές τεχνολογίας που είναι πολύ δαπανηρή να αποκτηθεί (πχ. πολίτες με προβλήματα όρασης, ακοής, ή με κινητικές δυσκολίες). Επιπλέον χρειάζεται και ειδικός σχεδιασμός των εργαλείων για πολίτες με ειδικές ανάγκες αλλά και εύκολη προσβασιμότητα σε αυτές τις τεχνολογίες.

- *Την κυβερνητική χρηματοδότηση και διαχείριση της τεχνολογίας:* Αποτελεί σημαντικό παράγοντα-πρόκληση για την ανάπτυξη της υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Περιλαμβάνει θέματα όπως η πρόσληψη κατάλληλου προσωπικού που θα αναπτύξει τις τεχνολογίες πληροφορικής, η διατήρησή του και η ανανέωσή του, αλλά και η συνεργασία μεταξύ των διαφόρων τμημάτων και υπηρεσιών της κυβέρνησης για την ανάπτυξη ενός ενιαίου συστήματος. Ενώ η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρέχει την δυνατότητα για το υπάρχον κυβερνητικό προσωπικό να αναπτύξει νέες δεξιότητες, παρουσιάζεται το δίλημμα της προσέλκυσης νέου ειδικά καταρτισμένου προσωπικού στην πληροφορική. Η μη δυνατότητα διατήρησης αυτού του προσωπικού λόγω οικονομικών αδυναμιών αλλά και παροχής κάποιων ευκολιών εμποδίζει την κυβέρνηση να διαθέτει εξειδικευμένο μόνιμο προσωπικό και καταλήγει σε λύσεις μίσθωσης υπαλλήλων από ιδιωτικούς οργανισμούς πληροφορικής είτε σύναψης συμβάσεων περιορισμένου χρόνου. Όλη αυτή η διαδικασία επιδρά αρνητικά και προκαλεί καθυστερήσεις στην υλοποίηση των έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ή οδηγεί σε έργα με ασυμβατότητες λόγω των πολλών αλλαγών που γίνονται στο προσωπικό.
- *Τη δημόσια εμπιστοσύνη στις νέες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:* Είναι πολύ σημαντικό οι πολίτες-χρήστες των νέων υπηρεσιών να έχουν υψηλό επίπεδο εμπιστοσύνης στην ασφάλεια των συναλλαγών της

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Εάν επιτευχθεί αυτό, θα πρέπει να δοθεί προσοχή και στην λήψη ανεπιθύμητων μηνυμάτων (spam) στους ηλεκτρονικούς λογαριασμούς των πολιτών, όπως επίσης και στην ασφάλεια και τήρηση των προσωπικών τους δεδομένων.

## 6.8 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συγκεντρώνονται κυρίως στον δημόσιο τομέα, ο οποίος με τη χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, έχει τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

- ο *Δημόσιος τομέας ανοικτός που διέπεται από διαφάνεια*: Η νέα δημόσια διοίκηση θα είναι κατανοητή και υπόλογη απέναντι στους πολίτες καθώς και ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και στον έλεγχο.
- ο *Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων*. Ο δημόσιος τομέας θα έχει ως επίκεντρο τους χρήστες και θα απευθύνεται σε όλους, δηλαδή δεν θα αποκλείεται κανένας από τις υπηρεσίες που παρέχονται και θα γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα του πολίτη με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.
- ο *Παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων*. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Όσον αφορά τους πολίτες και την καθημερινότητά τους, έχει ήδη αποδειχθεί ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή τους. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες και έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και

πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις. Αυτό καθιστά τους δημόσιους φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Με αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία. Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης. Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων στη διαδικασία χάραξης της πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη δημοκρατική διαδικασία.

Τέλος, σημαντική πτυχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως προς τις υπηρεσίες στις επιχειρήσεις είναι ότι οι παραγωγικότερες και υψηλότερης ποιότητας παρεχόμενες υπηρεσίες από τις δημόσιες διοικήσεις επέφεραν επίσης αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας του ιδιωτικού τομέα. Αυτό προήλθε λόγω της μείωσης του κόστους της παρεχόμενης δημόσιας υπηρεσίας καθώς και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι), όπως και η μείωση των διοικητικών σφαλμάτων.

Εν συντομία, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Ταυτόχρονα, αποτελεί σημαντικό μέσο για τις επιχειρήσεις και τον ιδιωτικό τομέα ώστε να λειτουργεί αποδοτικότερα και πιο παραγωγικά. Ο τελικός αποδέκτης είναι ο πολίτης ο οποίος βιώνει ένα πιο λειτουργικό και αποτελεσματικό κράτος.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Schwarc R., Deane A., “Deploying e-government programs: the strategic importance of ‘I’ before ‘E’ ”, Info, v. 5, iss. 4 2003
- Markellos G, “e - what it means for government”, PA Consulting group, διαθέσιμο: <http://www.paconsulting.com>
- Μπούζας Κ., “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Διπλωματική εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αύγουστος 2004, σελ 25-30
- Commission of the European Communities, “The role of e-government for Europe’s future”, 2003, SEC (2003) 1038
- DMR Consulting, “E-government benefits study”, Commonwealth of Australia 2003, Διαθέσιμο: <http://www.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf>.
- Zakareya E., Zahir I., “E-government adoption: architecture and barriers”, Business Process Management Journal, Vol.11, No.5, 2005, pp 589-611
- OECD, “Managing the Risks of E-Government”, The Hidden Threats to E-Government – Avoiding large government IT failures PUMA Policy Brief, March 2001, διαθέσιμο: <http://www.aoema.org/E-Government/Managing%20the%20Risks%20of%20EGovernment.htm>

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΠΑΡΟΝ ΚΑΙ ΜΕΛΛΟΝ**

---

### **7.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η μετατόπιση του κέντρου βάρους, σε ευρωπαϊκή κλίμακα, προς την κοινωνία και την οικονομία της πληροφορίας οδήγησε σε μια διαφορετική σύλληψη του δημόσιου τομέα, εμπνευσμένη κυρίως από τις δυνατότητες των ψηφιακών τεχνολογιών. Γι' αυτό και η εφαρμογή πρακτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης δεν αποτελεί επιδίωξη των επιμέρους κρατών, αλλά αντιθέτως, μια συστηματική και πάγια προσπάθεια. Στο παρόν κεφάλαιο θα εξεταστεί η παρούσα κατάσταση στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών λαμβάνοντας υπόψη τις πιο πρόσφατες εμπειρικές έρευνες στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα εξετάζονται η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, η επίδραση των πρωτοβουλιών eEurope στην δημόσια διοίκηση των ευρωπαϊκών χωρών και τέλος παρουσιάζεται το όραμα για το μέλλον.

### **7.2 ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ eEUROPE**

Η πορεία προς την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και η ανάγκη για διοικητική αναμόρφωση γίνονται όλο και περισσότερο μέρος της πολιτικής ατζέντας των περισσότερων κρατών του ΟΟΣΑ (Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη), ενώ η ταχύτερη διάδοση του διαδικτύου έχει ως αποτέλεσμα την ολοένα αυξανόμενη παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών εκ μέρους των φορέων της πολιτείας προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει επίσης δώσει μεγάλη βαρύτητα στην άμεση υλοποίηση των οικονομικών και κοινωνικών στόχων που σχετίζονται με την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Με την στρατηγική της Λισσαβόνας που υιοθετήθηκε στις 23 και στις 24 Μαρτίου 2000, από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, καθορίστηκε ένας νέος στρατηγικός στόχος για την Ένωση προκειμένου να ενισχυθεί η απασχόληση, η οικονομική μεταρρύθμιση και η κοινωνική συνοχή στο πλαίσιο μιας οικονομίας βασισμένης στη γνώση. Σύμφωνα με την στρατηγική αυτή, η ΕΕ πρέπει να γίνει έως το 2010:

- η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης, ανά την υφήλιο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή.

Η στρατηγική βασίζεται σε 3 πυλώνες: την οικονομική και κοινωνική ανανέωση και την περιβαλλοντική διάσταση. Στόχος της είναι να εξασφαλισθεί ευνοϊκό περιβάλλον για τις ιδιωτικές επενδύσεις και για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, να δοθεί ώθηση στην παραγωγικότητα, να εκσυγχρονιστούν οι δημόσιες υπηρεσίες και να δοθεί σε όλους η δυνατότητα συμμετοχής στην παγκόσμια κοινωνία της πληροφορίας.

[[www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)]

### 7.2.1 Σχέδιο eEurope 2002

Το 2000 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ξεκίνησε την πρωτοβουλία **eEurope**, με κύριους στόχους:

- Κάθε πολίτης, σχολείο, επιχείρηση και διοικητικός φορέας να έχουν πρόσβαση στο Internet.
- Να "μορφωθεί ηλεκτρονικά" όλη η Ευρώπη, και να δημιουργηθεί η κατάλληλη επιχειρηματική κουλτούρα.
- Να διασφαλιστεί ότι η όλη διαδικασία δεν θα οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό συγκεκριμένων ομάδων και ότι θα ενισχυθεί η εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσα από την κοινωνική συνοχή.

Προκειμένου να επιτευχθούν οι παραπάνω στόχοι, η Επιτροπή πρότεινε 10 κύριους τομείς δράσης, ως μέρος του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002, ένα φιλόδοξο πλάνο στο οποίο θα συμμετείχαν από κοινού τα κράτη-μέλη, οι επιχειρήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης. Ένας από αυτούς τους τομείς δράσης ήταν να έχουν οι κυβερνήσεις online παρουσία, ώστε να διασφαλιστεί ότι οι πολίτες θα έχουν εύκολη πρόσβαση σε χρήσιμη πληροφορία, υπηρεσίες αλλά και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Παρόμοιες δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες (eServices) είναι σήμερα διαθέσιμες σε υπερ-εθνικό (π.χ. G8, ΟΟΣΑ), εθνικό και τοπικό επίπεδο σε όλα τα κράτη-μέλη. Ωστόσο, παρά τις παραπάνω πρωτοβουλίες, ο George Hall, Διευθυντής Επιχειρηματικών Υποθέσεων στο ICL, δεν διακρίνει "ενδείξεις ότι οι απαραίτητες αλλαγές στον τρόπο διοίκησης, ή σχετικές μελέτες ανάλυσης του κόστους, βρίσκονται υψηλά στην ατζέντα πολλών ευρωπαϊκών χωρών στην πορεία τους για την επίτευξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης". Ναι μεν, όλα τα κράτη-μέλη της ΕΕ έχουν πλέον παρουσία στο διαδίκτυο, "αλλά είναι βέβαιο ότι, εφόσον το κόστος και η παροχή των σχετικών υπηρεσιών δεν ιδωθούν ως επένδυση στο μέλλον, τότε η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα παραμείνει ένα μακρινό όραμα χωρίς πρακτική σημασία στην καθημερινότητα των Ευρωπαίων πολιτών και των επιχειρήσεων".

Όταν ξεκίνησε το Σχέδιο Δράσης eEurope 2002, είχε ιδωθεί ως μια ενέργεια για γρήγορο πέρασμα της Ευρώπης στο διαδίκτυο. Γενικότερα στέφθηκε με επιτυχία και συνέβαλε στο να είναι σήμερα online πολύ περισσότεροι άνθρωποι και περισσότερες επιχειρήσεις. Ωστόσο, έγιναν εμφανή και ορισμένα προβλήματα που σχετίζονταν με τη χρήση. Συγκεκριμένα:

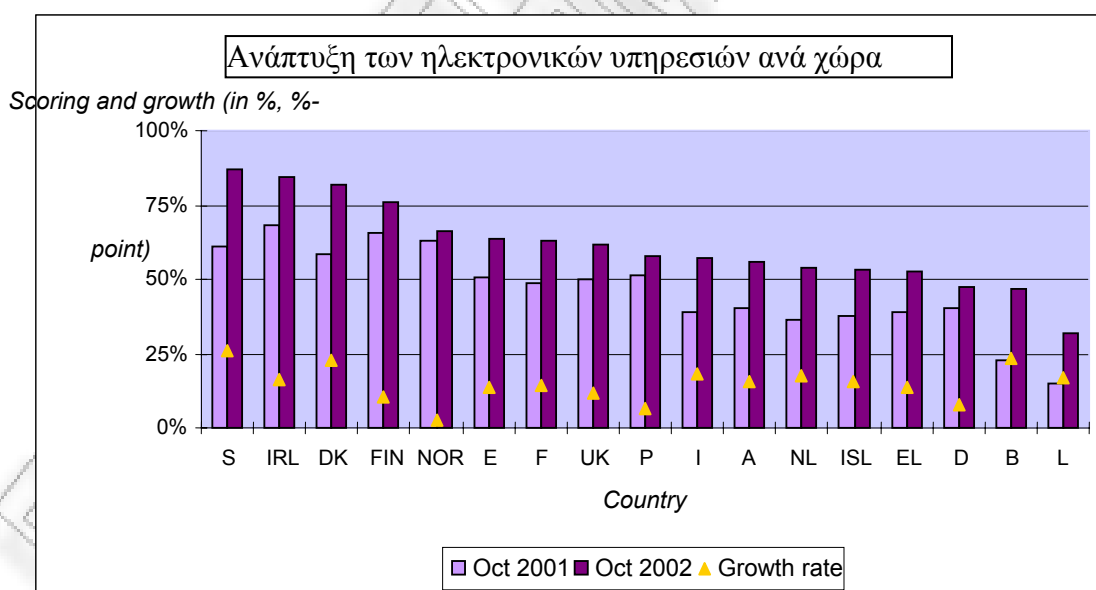
- Οι συνδέσεις ήταν πολύ αργές, κάτι που δεν βοηθούσε στην ανάπτυξη νέων υπηρεσιών και την επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Κάποια σχολεία μπορεί να ήταν συνδεδεμένα στο Internet, αλλά ο κυβερνοχώρος δεν είχε γίνει αναπόσπαστο μέρος της παιδαγωγικής διαδικασίας.

- Η online παρουσία των κυβερνήσεων είχε ακόμη πολύ δρόμο να διανύσει προτού φθάσει στο επίπεδο της πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Παρακάτω παρατίθενται κάποια διαγράμματα που αφορούν την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης.

Κωδικοί χωρών ΕΕ:

<b>A:</b> Austria	<b>I:</b> Italy
<b>L:</b> Luxembourg	<b>NL:</b> Netherlands
<b>NOR:</b> Norway	<b>P:</b> Portugal
<b>E:</b> Spain	<b>CH:</b> Switzerland
<b>S:</b> Sweden	<b>UK:</b> United Kingdom
<b>B:</b> Belgium	<b>DK:</b> Denmark
<b>FIN:</b> Finland	<b>F:</b> France
<b>D:</b> Germany	<b>EL:</b> Greece
<b>ISL:</b> Iceland	<b>IRL:</b> Ireland

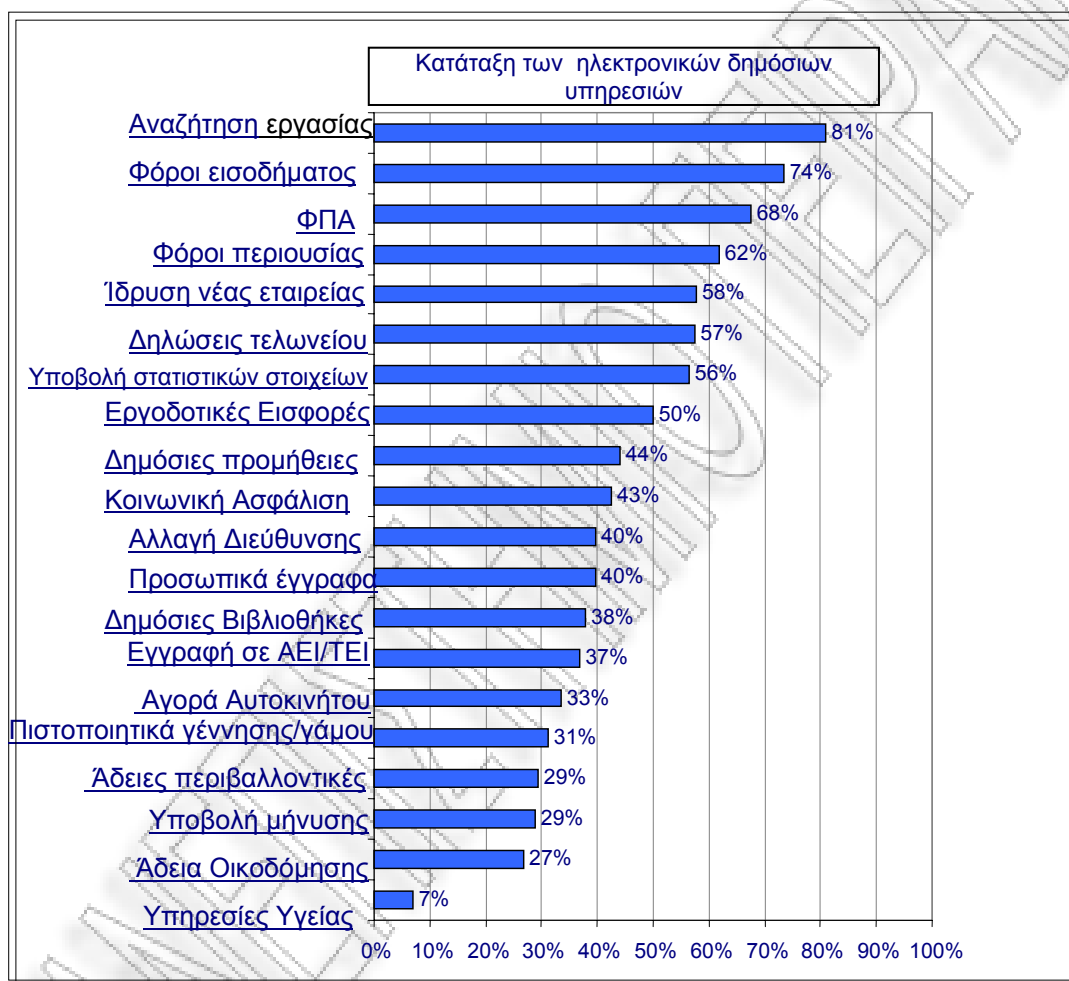


**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.1:** Μέτρηση και ανάπτυξη επί τοις % των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών ανά χώρα.

(Πηγή: European Commission, Summary Report 2002)



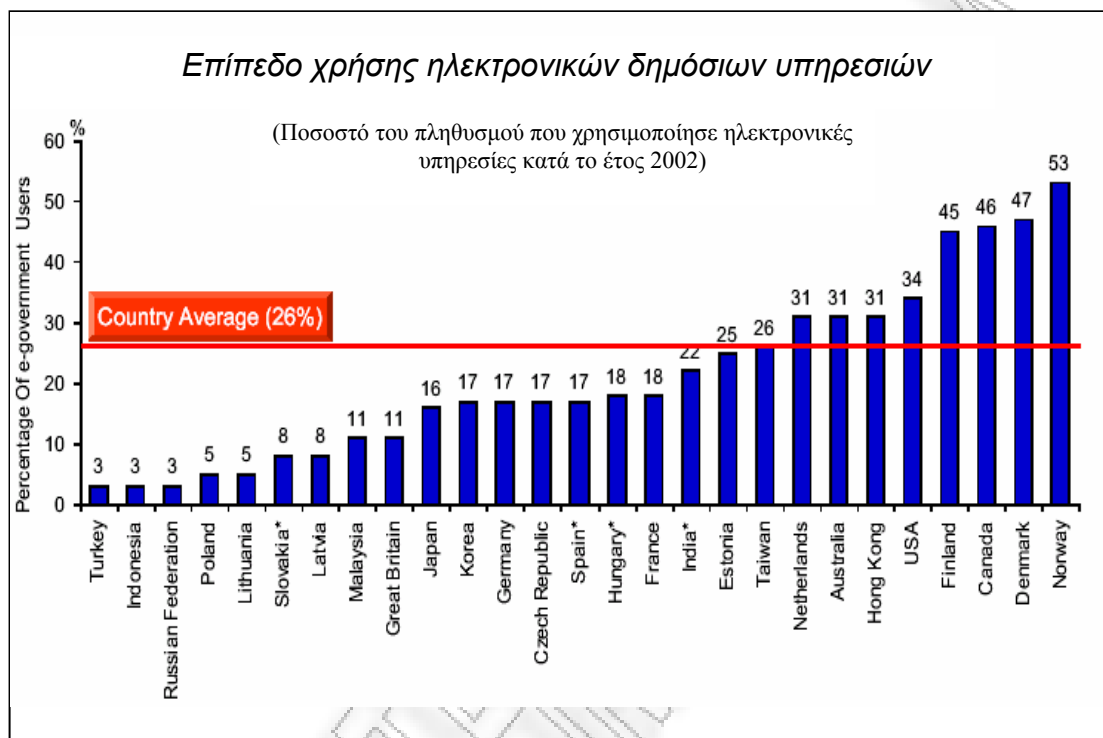
Με βάση το παραπάνω διάγραμμα παρατηρούμε μια κυριαρχία των βορειότερων και ιδιαίτερα των σκανδιναβικών χωρών στην εφαρμογή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και την ταχεία ανάπτυξη κάποιων χωρών όπως η Ιρλανδία, η Γαλλία και η Ισπανία. Όσον αφορά την Ελλάδα βρίσκεται ακόμα σε χαμηλό επίπεδο αλλά παρουσιάζει σημαντική ανάπτυξη.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.2:** Κατάταξη των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών  
(Πηγή: European Commission, Summary Report 2002)

Οι περισσότερες χώρες έχουν υλοποιήσει ένα κεντρικό σημείο-πύλη πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες (portal). Αυτές οι πύλες συγκεντρώνουν συνήθως τα διάφορα τμήματα και τις δημόσιες υπηρεσίες και παρέχουν αντίστοιχες συνδέσεις για καθένα από αυτά (links). Από το διάγραμμα 7.2 παρατηρούμε πως οι πιο συνήθεις υπηρεσίες που παρέχονται αφορούν την αναζήτηση

εργασίας και την πληρωμή φόρων, ενώ πιο χαμηλά στην κατάταξη είναι οι υπηρεσίες που αφορούν τον τομέα της υγείας.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 7.3:** Επίπεδο χρήσης ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών (2002)

(Πηγή: European Commission, Summary Report 2002)

Οι χρήστες υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παγκοσμίως και συγκεκριμένα το 64% των ενηλίκων χρηστών, εξέφρασαν ανησυχία όσον αφορά την ασφάλεια των συναλλαγών τους. Οι Ευρωπαϊκές χώρες με την μεγαλύτερη ανησυχία σε θέματα ασφάλειας είναι η Γερμανία (85%), η Γαλλία (84%) και η Δημοκρατία της Τσεχίας (72%). Αντίθετα οι χρήστες που δεν εκφράζουν ανησυχία και νιώθουν ασφαλείς είναι οι χρήστες των χωρών της Φινλανδίας (37%), Δανίας (31%) και Εσθονίας (27%).

Από το διάγραμμα 7.3 βλέπουμε πως οι πολίτες των Σκανδιναβικών χωρών διεκπεραιώνουν τις πιο πολλές ηλεκτρονικές συναλλαγές, γεγονός το οποίο ενδυναμώνεται και από το αίσθημα ασφάλειας με το οποίο διακατέχονται. Πιο

συγκεκριμένα η Νορβηγία κατατάσσεται πρώτη και ακολουθούν η Δανία και η Φινλανδία. [Αποστολάκης, Λουκής, Χάλαρης (2004)]

### 7.2.2 Σχέδιο eEurope 2005

Λόγω των προβλημάτων, τον Ιούνιο του 2002 υιοθετήθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης το Σχέδιο Δράσης **eEurope 2005**. Ο κύριος στόχος του νέου σχεδίου ήταν να τεθούν δύο ομάδες δράσεων που θα ενισχύουν η μία την άλλη:

1. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου, καλύπτοντας τόσο τις online δημόσιες υπηρεσίες όσο και το ηλεκτρονικό επιχειρείν, και
2. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υποδομών για ταχύτερες συνδέσεις και ασφαλέστερη πρόσβαση στο Internet.

Σε επίπεδο δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών οι βασικές δράσεις του eEurope 2005 είναι:

- Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση (e-Government): Περιλαμβάνει έκδοση πλαισίου διαλειτουργικότητας από την επιτροπή για την υποστήριξη της παροχής πανευρωπαϊκών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για πολίτες και επιχειρήσεις. Ηλεκτρονική διεξαγωγή σημαντικού μέρους των δημοσίων προμηθειών και συμβάσεων σε συνδυασμό με την εύκολη και χαμηλού κόστους πρόσβαση στο Internet για τους πολίτες.
- Ηλεκτρονική μάθηση (e-Learning): Εξασφάλιση πως όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια θα διαθέτουν πρόσβαση στο internet για εκπαιδευτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, μέσω ευρυζωνικής σύνδεσης. Υλοποίηση προγραμμάτων που θα αφορούν την ηλεκτρονική μάθηση. Δρομολόγηση

δράσεων για την επανεκπαίδευση-απόκτηση δεξιοτήτων που απαιτούνται για την νέα κοινωνία και οικονομία της γνώσης.

- Ηλεκτρονική Υγεία (e-Health): Οι ψηφιακές τεχνολογίες καθίστανται σημαντικότερες στη διαχείριση της υγείας τόσο σε επίπεδο μεμονωμένου γιατρού όσο και σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο, καθώς παρέχουν τη δυνατότητα μείωσης των διοικητικών δαπανών, της παροχής ιατρικής φροντίδας εξ' αποστάσεως, της αποφυγής περιττής επανάληψης ιατρικών εξετάσεων και της παροχής υψηλότερου επιπέδου υπηρεσιών υγείας. Ορισμένες από τις δράσεις στο χώρο της ηλεκτρονικής υγείας είναι: η ηλεκτρονική κάρτα υγείας, τα δίκτυα πληροφοριών υγείας, οι δικτυακές υπηρεσίες υγείας.
- Ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business) : Η ΕΕ θέσπισε μια σειρά οδηγιών με στόχο την ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης πολιτικής στο χώρο του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Μερικά από τα επιτεύγματα ήταν η καθιέρωση εσωτερικής αγοράς για τις υπηρεσίες της κοινωνίας της πληροφορίας, η προώθηση της αυτορρύθμισης στο πεδίο ηλεκτρονικής εμπιστοσύνης. Στόχο αποτελεί η αύξηση της παραγωγικότητας, η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων και η οικονομική μεγέθυνση μέσω επενδύσεων σε τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών, ανθρώπινων πόρων και νέων επιχειρηματικών μοντέλων, με παράλληλη εξασφάλιση της ιδιωτικής ζωής.

Το σχέδιο eEurope 2005 στηρίζεται σε μεγάλο βαθμό στην μεθοδολογία του αντίστοιχου του 2002, κυρίως ως προς την επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέτρων, την επανέναρξη προγραμμάτων υποστήριξης και τον καθορισμό σαφών στόχων προς επίτευξη. Με το σχέδιο του 2005 επιδιώκεται η δημιουργία θετικής ανάδρασης μεταξύ της αναβάθμισης της υποδομής και της ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Στο Σχέδιο τονίζεται επίσης ότι μέχρι το 2005 η Ευρώπη θα έπρεπε να διαθέτει:

- Σύγχρονες online δημόσιες υπηρεσίες (Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Τηλεκπαίδευσης και Τηλεϊατρικής)
- Δυναμικό επιχειρηματικό περιβάλλον
- Διευρυμένη διαθεσιμότητα γρήγορων συνδέσεων στο διαδίκτυο σε ανταγωνιστικές τιμές και υποδομές απόλυτης ασφάλειας συναλλαγών

Η μέχρι σήμερα εμπειρία δείχνει ότι έχει συντελεστεί σημαντική πρόοδος. Το Σχέδιο Δράσης του 2002 είχε στόχο να "φέρει" στο Internet κυβερνήσεις, πολίτες και επιχειρήσεις. Ο δεύτερος στόχος, που τέθηκε από το eEurope 2005, ήταν να διασφαλιστεί ότι οι υπηρεσίες που παρέχονται μέσω διαδικτύου όντως χρησιμοποιούνται. Ο δεύτερος αυτός στόχος προϋποθέτει την καλύτερη γνωριμία του κοινού με τις δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται μέσω διαδικτύου και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Αυτή είναι και η μεγαλύτερη πρόκληση της Ευρώπης σήμερα για την επίτευξη μιας πραγματικής και ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

[Αποστολάκης, Λουκής, Χάλαρης (2004)]

[European Commission, Survey 2004]

### 7.3 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα κύρια διδάγματα που εξάγονται από τις πρωτοβουλίες που είδαμε υπαγορεύουν την ανάγκη για:

- Όραμα και πραγματική δέσμευση από όσους εμπλέκονται
- Διοικητική δέσμευση για αναδιοργάνωση της υποδομής και επένδυσης στο ανθρώπινο κεφάλαιο
- Ξεκίνημα σε μικρή κλίμακα, από την εμπειρία των απλών χρηστών, και κατόπιν γρήγορη ανάπτυξη για την κάλυψη εξειδικευμένων αναγκών

Οι βασικές προϋποθέσεις αφορούν:

- Στη βελτιστοποίηση της διοικητικής λειτουργίας

- Στη μείωση του διαχειριστικού κόστους
- Στη μείωση των σφαλμάτων
- Στην αύξηση της αποδοτικότητας όλων των εμπλεκομένων
- Στη βελτίωση της διαδραστικότητας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Στην προστασία των δημόσιων πόρων από ηλεκτρονικές επιθέσεις
- Στην εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας (οι υπηρεσίες να λειτουργούν σε οποιαδήποτε πλατφόρμα) σε πανευρωπαϊκό επίπεδο
- Στην ανάπτυξη πολλών διαφορετικών καναλιών επικοινωνίας
- Στη δημιουργία πολλών Δημόσιων Σημείων Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Public Internet Access Points - PIAPs)

Η Ευρώπη χρειάζεται ένα καθαρό και φιλόδοξο όραμα, με πρακτική εφαρμοσιμότητα στην καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων. Για την υλοποίηση αυτού του οράματος θα πρέπει ωστόσο να τεθούν κάποιες αρχές. Το Ευρωπαϊκό eGovernment θα πρέπει μεταξύ άλλων να βασίζεται στα εξής:

- **Στο επίκεντρο βρίσκονται οι τελικοί χρήστες/η κοινωνία:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).
- **Επανασχεδιασμός της διοικητικής λειτουργίας:** Προκειμένου η διακυβέρνηση να γίνει αποτελεσματικότερη, ο ρόλος του εκσυγχρονισμού και της ανάπτυξης νέου ήθους είναι κρίσιμος.
- **Η τεχνολογία είναι μέσο, όχι αυτοσκοπός:** Η χρήση των ΤΠΕ αφορά στην υποστήριξη των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δηλ. στο να παρέχει η τεχνολογία τα απαραίτητα εργαλεία για την καλύτερη εξυπηρέτηση του κοινού, όχι στην υποκατάσταση του ανθρώπινου δυναμικού των δημόσιων υπηρεσιών και στη δημιουργία μιας απρόσωπης διακυβέρνησης.

- **Me-Government - Παροχή εξατομικευμένων κυβερνητικών υπηρεσιών:** Εφαρμογή διαδραστικών (interactive) μηχανισμών που θα επιτρέπουν την εξατομίκευση των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα αναγνωρίζουν π.χ. και θα εξυπηρετούν το χρήστη ακόμη κι αν αλλάξει χώρα διαμονής.
- **Διαθεσιμότητα οποτεδήποτε, από οπουδήποτε, για οποιαδήποτε υπηρεσία:** Πολυκάναλη πρόσβαση σε οποιαδήποτε ηλεκτρονική υπηρεσία από οποιαδήποτε συσκευή (επιτραπέζιο ή φορητό Η/Υ, PDA, κινητό τηλέφωνο κ.λπ.), από οποιοδήποτε σημείο (εντός και εκτός Ευρώπης).
- **Συνεργασία υψηλού επιπέδου και τεχνολογική ολοκλήρωση:** Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να καθοδηγείται αποκλειστικά από τις ανάγκες της κοινωνίας που υπηρετεί (τους πολίτες ως άτομα ή ομάδες πολιτών και τις επιχειρήσεις).

## ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1478&PHPSESSID=341d62d31dad75fc7848847debbd3f4c](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1478&PHPSESSID=341d62d31dad75fc7848847debbd3f4c)  
(Άρθρο: 'Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία πολιτών και επιχειρήσεων: Στόχοι και προκλήσεις στην ΕΕ')
- European Commission, DG Information Society, "Summary Report: Web-Based Survey on Electronic Public Services (results of the second measurement: April2002)
- Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., "Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση", Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης - Πρόγραμμα Πληροφορικής, 2004, σελ.120-147
- European Comission, eGovernment Unit, Information Society, "User Satisfaction and Usage Survey of e Government services", December 2004, διαθέσιμο:  
[http://europa.eu.int/information\\_society/activities/egovernment\\_research/doc/top\\_of\\_the\\_web\\_report\\_2004.pdf](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf).



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

---

### **8.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών σε συνδυασμό με την ανάπτυξη του διαδικτύου, είχε ως συνέπεια σημαντικές επιπτώσεις σε όλους τους τομείς της δημόσιας ζωής. Αυτή η τεχνολογική επανάσταση δεν θα μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστη την πολιτική ζωή των σύγχρονων κοινωνιών. Η επίδραση μάλιστα της Τεχνολογίας και πιο συγκεκριμένα, του διαδικτύου σε πολιτικό επίπεδο είναι τόσο έντονη ώστε έχουμε φθάσει σε σημείο να μιλούμε για εμφάνιση μιας νέας μορφής Δημοκρατίας, της λεγόμενης “Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας” ή διαφορετικά της Ψηφιακής Δημοκρατίας.

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστεί η έννοια της Ψηφιακής Δημοκρατίας οι στόχοι της, η εφικτότητα δημιουργίας ψηφιακών πόλεων με αναφορά στις ψηφιακές πόλεις Άμστερνταμ (DDS) και της γαλλικής επαρχίας Parthenay. Επίσης, γίνεται αναφορά στην ηλεκτρονική ψηφοφορία ως μέσο υλοποίησης και ενίσχυσης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

### **8.2 ΕΝΝΟΙΑ ΚΑΙ ΟΡΙΣΜΟΙ**

Σύμφωνα με τους Bellamy και Taylor (1998) μπορούμε να ορίσουμε την Ψηφιακή Δημοκρατία ως “Άμεση Ηλεκτρονική Δημοκρατία”, ενώ σύμφωνα με τον Steven Clift (2002), που θεωρείται ένας από τους “γκουρού” σε θέματα Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, “Η Ψηφιακή Δημοκρατία αποσκοπεί στο να θέσει τις βάσεις ενός συστήματος, το οποίο θα επιτρέπει μια πιο δραστήρια συμμετοχή των πολιτών στα κοινά”. Ο Steven Clift(2002) σπεύδει να απαντήσει σε όσους αντιμετωπίζουν με καχυποψία την ιδέα της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας τονίζοντας ότι η Ηλεκτρονική Δημοκρατία δεν είναι ένα μαγικό υποκατάστατο της παραδοσιακής δημοκρατίας, αλλά αποσκοπεί στην μείωση των αδυναμιών

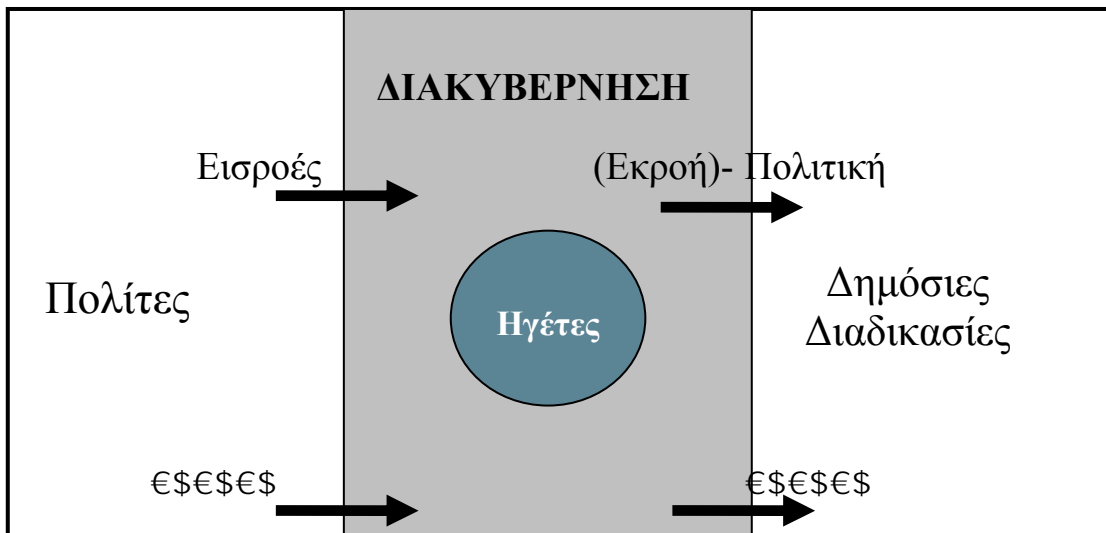
της αντιπροσωπευτικής Δημοκρατίας μέσω της χρήσης της Τεχνολογίας, της Πληροφορικής, των Τηλεπικοινωνιών και του Διαδικτύου.

Πιο αναλυτικά, η Ηλεκτρονική (ή Ψηφιακή) Δημοκρατία είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και των ηλεκτρονικών μέσων για την υποστήριξη της επικοινωνίας των πολιτών με την δημόσια διοίκηση (αμφίπλευρη πληροφόρηση) καθώς επίσης και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά μέσω :

- παροχής στους πολίτες εκτεταμένης ηλεκτρονικής πληροφόρησης σχετικά με τις αποφάσεις και τις ενέργειες των δημοσίων οργανισμών
- ηλεκτρονικών φορμών έκφρασης παραπόνων και απόψεων
- ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων για σημαντικά θέματα στις οποίες οι συμμετέχοντες μπορούν να εκφράσουν απόψεις για το υπό διαβούλευση θέμα, να διαβάσουν τις απόψεις που εκφράστηκαν από άλλους, να εκφράσουν επί αυτών θετικές/ αρνητικές απόψεις
- ηλεκτρονικών ψηφοφοριών

### **8.2.1 Από το παραδοσιακό μοντέλο δημοκρατίας στην “Ηλεκτρονική Δημοκρατία”**

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται μια συνολική εικόνα της άσκησης πολιτικής στα πλαίσια της Δημοκρατίας που συνενώνει τη χάραξη πολιτικής με την συμμετοχή των πολιτών και τις δημόσιες διαδικασίες.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.1:** Χάραξη και εφαρμογή πολιτικής (παραδοσιακή Δημοκρατία)

(Πηγή: Steven Clift, 2003)

Σε αυτό το μοντέλο της παραδοσιακής χάραξης πολιτικής έχουμε:

1. Οι πολίτες παρέχουν στην κυβέρνηση (κράτος) εισροές μέσω ψηφοφοριών και εκλογών αλλά και οικονομικούς πόρους μέσω της φορολογίας.
2. Η δύναμη της κυβέρνησης συγκεντρώνεται στους πολιτικούς ηγέτες οι οποίοι καθορίζουν τα πλαίσια άσκησης της πολιτικής και κατανέμουν τους πόρους ανάλογα με την πολιτική αυτή και την νομοθεσία του κράτους.
3. Μέσω της κυβέρνησης και άλλων δημοσίων φορέων και οργανισμών εφαρμόζονται οι κυβερνητικές διαδικασίες και παρέχονται στους πολίτες οι ανάλογες υπηρεσίες.

Ωστόσο, πολλές φορές κατά την διακυβέρνηση παρουσιάζονται γραφειοκρατικά εμπόδια τα οποία καθιστούν δύσκολο για τους πολιτικούς ηγέτες να αναγνωρίσουν τις ενδεχόμενες αλλαγές στις ανάγκες των πολιτών. Αυτό συμβαίνει διότι η συμμετοχή και οι εισροές των πολιτών προς το κράτος συνήθως σταματούν στην διαδικασία των εκλογών. Μετά από την εκλογική

διαδικασία και τον ορισμό της κυβέρνησης, ακολουθεί συνήθως μια αποσύνδεση των συνδετικών μερών που είναι οι πολίτες, οι πολιτικοί ηγέτες και οι κρατικές διαδικασίες-λειτουργίες και συνεπώς δυσχεραίνεται η επικοινωνία μεταξύ των μερών αυτών. Επομένως, στόχος των πολιτικών διαδικασιών είναι να ανταποκρίνονται άμεσα και εύκολα στις απαιτήσεις των πολιτών και στο συνεχώς μεταβαλλόμενο εξωτερικό περιβάλλον.

Είναι πλέον γενικώς αποδεκτό ότι η κοινωνία της πληροφορίας με βασικό μέσο το διαδίκτυο, έχει αλλάξει την μορφή της κοινωνίας και τον τρόπο με τον οποίο αυτή ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των πολιτών. Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα βοηθήσουν και αναμένεται να υποστηρίξουν τη δυνατότητα για περισσότερο ενεργή και αποτελεσματική συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία είναι ένας όρος που εγείρει μια σειρά από ερωτήματα: Πρόκειται για το επόμενο βήμα της επανάστασης της τεχνολογίας; Θα έχει ως αποτέλεσμα την δυνατότητα της άμεσης ψηφοφορίας για κάθε θέμα μέσω του διαδικτύου, ή μήπως πρόκειται για προσδοκίες στη σφαίρα της υπερβολής και του ανέφικτου;

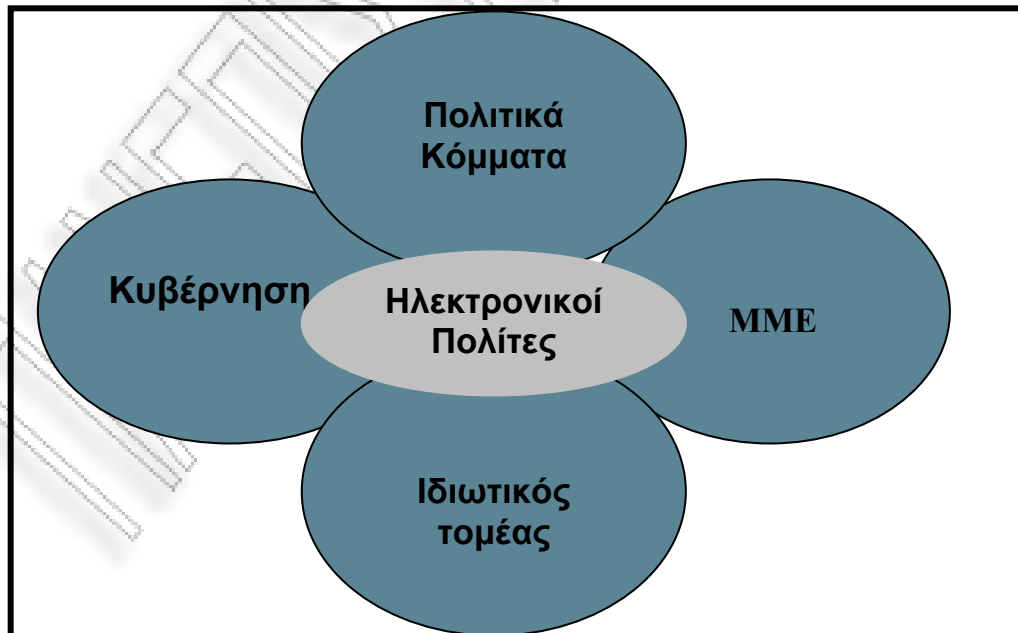
Σύμφωνα με τον Steven Clift (2003) η Ηλεκτρονική Δημοκρατία συμπεριλαμβάνει τη χρήση των τεχνολογιών ενημέρωσης και επικοινωνιών καθώς και των στρατηγικών από τους "δημοκρατικούς τομείς" στα πλαίσια των πολιτικών διαδικασιών σε επίπεδο κοινοτήτων, κρατών ή ακόμη και ευρύτερων περιοχών. Οι δημοκρατικοί τομείς περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Κυβέρνηση
- Εκλεγμένοι βουλευτές
- Μέσα μαζικής ενημέρωσης
- Πολιτικά κόμματα και ομάδες ενδιαφέροντος
- Δημόσιους οργανισμούς
- Παγκόσμιους κυβερνητικούς οργανισμούς
- Πολίτες/ ψηφοφόρους

### 8.2.2 Τρέχουσες δραστηριότητες Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Κάθε “δημοκρατικός τομέας” συνήθως χρησιμοποιεί τα νέα ηλεκτρονικά μέσα χωρίς να συγχρονίζεται με τους άλλους τομείς που συνήθως δεν είναι ενημερωμένοι για τα στάδια στα οποία βρίσκονται οι υπόλοιποι. Οι τομείς που βρίσκονται στη διαδικασία ενσωμάτωσης των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών ώστε να βελτιώσουν ή να προάγουν τις δημοκρατικές διαδικασίες αντιμετωπίζουν την Ηλεκτρονική Δημοκρατία ως μια πολλά υποσχόμενη υποδομή προς αυτόν το σκοπό. Συνεπώς είναι πολύ σημαντικό οι εμπειρίες και οι πρακτικές που εφαρμόζονται να ανταλλάσσονται μεταξύ των τομέων.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζεται το μοντέλο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ως σύνολο. Εάν το συνδυάσουμε με το παραδοσιακό μοντέλο άσκησης πολιτικής που παρουσιάστηκε παραπάνω, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία θα πρέπει να τοποθετηθεί σαν φίλτρο μεταξύ της εισροής των πολιτών και της κυβέρνησης.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 8.2 :** Μοντέλο Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

(Πηγή: Steven Clift, 2002)

Αναλύοντας το παραπάνω διάγραμμα, οι κυβερνήσεις παρέχουν εκτεταμένη πρόσβαση στην πληροφορία και αλληλεπιδρούν ηλεκτρονικά με τους πολίτες και τα πολιτικά κόμματα ενώ τα μέσα μαζικής ενημέρωσης παίζουν έναν πολύ κρίσιμο ρόλο στο να ενημερώνουν άμεσα τους πολίτες και ηλεκτρονικά. Στο συγκεκριμένο μοντέλο ο ιδιωτικός τομέας αναπαριστά την εμπορική συνδεσιμότητα της κυβέρνησης με εταιρείες παροχής λογισμικού και τεχνολογίας.

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία όμως δεν εξελίσσεται μέσα σε ένα στεγανό περιβάλλον αλληλεπιδρώντας μόνο με τους παραπάνω τομείς. Οι τεχνολογικές εξελίξεις και τα νέα ηλεκτρονικά μέσα που αναπτύσσονται συνεχώς υιοθετούνται και προσαρμόζονται στους πολιτικούς και κυβερνητικούς σκοπούς. Κατά συνέπεια δημιουργείται η ανάγκη υιοθέτησης των διαφόρων σύγχρονων μέσων, όπως του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, των ασύρματων δικτύων, από τον χώρο της τεχνολογίας του διαδικτύου καθώς και του ηλεκτρονικού εμπορίου για την άσκηση της πολιτικής εξουσίας στις σύγχρονες κοινωνίες.

Παρατηρώντας το παραπάνω μοντέλο, παρατηρούμε πως στο επίκεντρο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας βρίσκονται οι πολίτες. Σε πιο προηγμένες “ηλεκτρονικά” χώρες οι περισσότεροι πολίτες βιώνουν τη Δημοκρατία στην εποχή της πληροφορίας ως “ηλεκτρονικοί πολίτες”. Στις αναπτυσσόμενες χώρες, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία θεωρείται σημαντική αλλά υφίσταται μόνο ως προσδοκία προς υλοποίηση όταν θα δημιουργηθούν οι κατάλληλες συνθήκες. Στις περισσότερες σύγχρονες χώρες όμως, η επιρροή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ασκείται στην πλειονότητα των πολιτών μέσω των ΜΜΕ .

### 8.2.3 Συμμετοχή των Ηλεκτρονικών πολιτών

Η συμμετοχή των πολιτών είναι από τα πλέον σημαντικά ζητούμενα ενός δημοκρατικού συστήματος. Τα τελευταία χρόνια, στις περισσότερες σύγχρονες δημοκρατίες παρατηρείται ότι ο αριθμός των πολιτών που συμμετέχουν στην εκλογική διαδικασία ελαττώνεται κάθε χρόνο. Εξαιτίας του γεγονότος αυτού, αλλά και άλλων λόγων, υπάρχει αυξανόμενο ενδιαφέρον για την παροχή δυνατότητας συμμετοχής στις εκλογές μέσω του διαδικτύου. Πράγματι, οι εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας μέσω διαδικτύου θεωρούνται ότι διευκολύνουν την εκλογική διαδικασία για τον μέσο πολίτη, αυξάνοντας έτσι το ποσοστό συμμετοχής των πολιτών.

Σύμφωνα με αρκετούς ερευνητές η Ηλεκτρονική Δημοκρατία συνεπάγεται μεγαλύτερη και πιο ενεργή συμμετοχή των πολιτών στα κοινά μέσω της χρήσης του διαδικτύου, των ασύρματων επικοινωνιών και των άλλων σύγχρονων τεχνολογιών και ηλεκτρονικών μέσων. Επιπλέον, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία υποδηλώνει ένα διαφορετικό ρόλο για την κυβέρνηση και όσον αφορά τους πολίτες πιο άμεση και συμμετοχική ενασχόληση τους με τα δημόσια θέματα (π.χ μέσω ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων, ηλεκτρονικών ψηφοφοριών ).

Παράλληλα όμως υπάρχουν και αρκετοί που βλέπουν την πληροφοριακή επανάσταση ως ενυπάρχουσα δημοκρατική “διασπαστική τεχνολογία” που θα αλλάξει δραματικά την πολιτική προς το καλύτερο. Η άποψη αυτή φαίνεται να μην ισχύει καθώς οι υπάρχοντες πολιτικοί παράγοντες έχουν αποδείξει την ικανότητά τους να ενσωματώνουν τις νέες τεχνολογίες και τα ηλεκτρονικά μέσα στις ήδη υπάρχουσες δραστηριότητες και διαδικασίες προστατεύοντας έτσι τα συμφέροντά τους ώστε να μπορούν να επιβιώσουν στο νέο περιβάλλον.

Εξετάζοντας τη σύγχρονη βιβλιογραφία παρατηρείται ότι η νέα μορφή Δημοκρατίας δίνει πράγματι πολλές ευκαιρίες για καλύτερη και αμεσότερη συμμετοχή των πολιτών αλλά ταυτόχρονα εάν δεν δοθεί η κατάλληλη προσοχή

οι ευκαιρίες μπορούν να μετατραπούν σε κινδύνους. Κάποιοι προβληματισμοί για την συμμετοχή των πολιτών αναφέρονται παρακάτω:

- Κάθε δημοκρατία από την φύση της είναι συμμετοχική, όμως η ποιότητα της εξαρτάται από το βαθμό συμμετοχής των πολιτών.
- Η συμμετοχή προϋποθέτει μια ριζική αλλαγή κουλτούρας τόσο στη Διοίκηση όσο και στους νέους Ηλεκτρονικούς Πολίτες.
- Απαιτεί την ενεργοποίηση των πολιτών, της γειτονιάς, των κοινωνικών και πολιτικών οργανώσεων σε νέα σχήματα δράσης και αυτοδιαχείρισης, πέρα από τα κομματικά στεγανά και τις ταμπέλες των παραδοσιακών ιδεολογιών.
- Η συμμετοχή έχει νόημα εάν αποκτηθεί η κουλτούρα της συμμετοχής ως ώριμη ανάγκη, αλλιώς θα είναι ψευδεπίγραφη και επικοινωνιακή και οι Ηλεκτρονικοί πολίτες θα την απορρίψουν σύντομα.
- Η συμμετοχή θα πρέπει να κινητοποιήσει μέσα μας τον Ηλεκτρονικό πολίτη και όχι τον χρήστη, γιατί ο χρήστης χάνει το ενδιαφέρον και εγκαταλείπει γρήγορα.
- Η συμμετοχή δεν θα πρέπει να έχει ως στόχο τη συγκέντρωση ηλεκτρονικών ψήφων, αλλά να καταγράφει τάσεις και να τις λαμβάνει σοβαρά υπόψη.
- Η συμμετοχή θα έχει νόημα, όταν τα forum διαμορφωθούν ως καλά πρότυπα της αρχαίας αγοράς, όταν τα τοπικά δημοψηφίσματα εκφράζουν όλο και πιο συλλογικές αποφάσεις, όταν αρχικά καλυφθεί η έννοια της “αντιπροσωπευτικής” δημοκρατίας και στη συνέχεια επιτευχθεί η μετάβαση στη λήψη των αποφάσεων με την ενίσχυση κουλτούρας διαλόγου.

Στο μέλλον, η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας θα προέρχεται από τον αυξανόμενο ανταγωνισμό ανάμεσα στις διάφορες πολιτικές δυνάμεις που θα τον προκαλεί η περαιτέρω εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και επικοινωνιών. Θα βρισκόμαστε συνεχώς σε μια εξελικτική Ηλεκτρονική



Δημοκρατία. Σε αυτή την εξελικτική διαδικασία δεν έχουν ακόμα κατανοηθεί οι ρόλοι, τα ενδιαφέροντα και οι μελλοντικές βλέψεις των πολιτικών παραγόντων. Ωστόσο υπάρχει η δυνατότητα η εξελικτική αυτή πορεία να είναι για το καλό όλων.

Η ιδέα της ανάπτυξης μιας πλήρους Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας θεωρείται μάλλον μακρινή και από μερικούς αντιμετωπίζεται με επιφυλακτικότητα. Ωστόσο, πέρα των ιδεολογικών πεποιθήσεων που μπορεί να έχει κάποιος πάνω στο συγκεκριμένο θέμα, γεγονός παραμένει ότι, από τεχνικής άποψης οι σύγχρονες κοινωνίες δεν είναι ακόμη έτοιμες να υποστηρίξουν ένα τέτοιο εγχείρημα σε μαζικό-παγκόσμιο επίπεδο. Αντιθέτως, ξεκινώντας από το τοπικό επίπεδο, θα μπορούσαν να τεθούν σε λειτουργία εφαρμογές που μπορούν να συμβάλλουν στη συμμετοχή των πολιτών, να προσφέρουν στους πολίτες πρόσβαση σε χρήσιμες πληροφορίες που αφορούν την περιοχή τους, να φέρουν τους πολίτες και τις τοπικές επιχειρήσεις σε επαφή μεταξύ τους, να ωθήσουν την οικονομική ανάπτυξη και κοινωνική συνοχή και να εξετάσουν τις προοπτικές μιας Ψηφιακής Άμεσης Δημοκρατίας.

### 8.3 ΣΚΟΠΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

Η επένδυση των κυβερνήσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι πολύ σημαντική καθώς παρέχει πολλές διευκολύνσεις στους πολίτες και εξοικονομεί κόστος. Οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προάγουν ταυτόχρονα και την Δημοκρατία και την αποτελεσματική διακυβέρνηση. Κάποιοι από τους στόχους της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας είναι:

- Η σύνδεση πολιτών από διαφορετικές χώρες με διαφορετικές πεποιθήσεις και πολιτισμούς, (αλληλεπίδραση).
- Η δημιουργία χώρων όπου οι πολίτες μπορούν να ανταλλάσσουν απόψεις και ιδέες, να συγκροτούν συμμαχίες και να οργανώνουν δίκτυα, (ενοποίηση).

- Η καλλιέργεια της κοινωνίας των πολιτών εντός των κοινοτήτων, των χωρών και των περιφερειών, αλλά και σε διακοινοτικό, διασυνοριακό και διαπεριφερειακό επίπεδο, (συμμετοχή).
- Η παροχή δυνατοτήτων σε αυτούς που βρίσκονται στο περιθώριο της κοινωνίας, (καταπολέμηση των αποκλεισμών).
- Η καλλιέργεια και η διατήρηση της αντίδρασης και ανταπόκρισης της ηγεσίας στις ανάγκες της κοινωνίας (στη λογοδοσία).
- Η αύξηση της διαφάνειας στη διακυβέρνηση, (ανοικτές διαδικασίες).
- Αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην κυβέρνηση

Οι παραπάνω στόχοι θα μπορούσαν να υλοποιηθούν μέσω των παρακάτω λειτουργιών και διαδικασιών:

- Αναζήτηση πληροφοριών
- Εντοπισμός νομοθεσιών
- Εύρεση κυβερνητικών αντιπροσώπων (εκστρατείες πίεσης)
- Ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης)
- Online δημοσκοπήσεις
- Online έρευνες
- Μέθοδοι ηλεκτρονικής ψηφοφορίας
- Δυναμική παρακολούθηση ειδήσεων στο διαδίκτυο και τα media
- Online φόρουμ
- Ηλεκτρονικές αιτήσεις
- Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις

#### **8.4 ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΠΟΛΕΩΝ (γεφύρωση χάσματος μεταξύ πολιτών-πολιτικών)**

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία μπορεί να συμπεριλάβει ένα ευρύ φάσμα εφαρμογών, άλλοτε απλών και άλλοτε περισσότερο πολύπλοκων και φιλόδοξων. Τέτοιες εφαρμογές καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα από ηλεκτρονικές υπηρεσίες

πληροφόρησης του πολίτη, οι οποίες καθιστούν πιο διαφανή την κυβερνητική δράση, μέχρι τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών ψηφοφοριών, δημοψηφισμάτων και ηλεκτρονικών προεκλογικών εκστρατειών. Παράλληλα, η προοπτική της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, έδωσε το έναυσμα για την εφαρμογή διάφορων πιλοτικών προγραμμάτων με σκοπό να αφυπνίσουν τον πολίτη από την πολιτική απάθεια. Μέσα σε αυτές τις εφαρμογές συμπεριλαμβάνεται και η ιδέα των Ψηφιακών Πόλεων.

Σε κάθε περίπτωση, είναι εξαιρετικά ενδιαφέρον να παρατηρήσει κανείς τις προσπάθειες που έχουν γίνει προς την σύγκλιση των Νέων Τεχνολογιών με την πολιτική, ακόμη και αν αυτές οι προσπάθειες βρίσκονται σε πρώιμο στάδιο. Κάποιες από αυτές τις εφαρμογές αφορούν τις Ψηφιακές Πόλεις, που υπάρχουν ήδη σε διάφορες Ευρωπαϊκές χώρες. Στη συνέχεια, θα γίνει αναφορά στις Ψηφιακές Πόλεις του Άμστερνταμ και της γαλλικής επαρχίας Parthenay, θα παρουσιαστούν κάποια χαρακτηριστικά των πόλεων αυτών, και τέλος θα επισημανθούν οι διαφορές που παρουσιάζουν και καθιστούν την καθεμία ιδιαίτερη περίπτωση.

Η Ψηφιακή Πόλη πρόκειται για μια εικονική πόλη που συνήθως αναπαριστά μια αληθινή πόλη, όπως οι πόλεις Άμστερνταμ και Parthenay, οι οποίες και θα χρησιμοποιηθούν ως παραδείγματα. Πιο συγκεκριμένα, η Ψηφιακή Πόλη του Άμστερνταμ (DDS Amsterdam), που πρωτοστάτησε στη συγκεκριμένη προσπάθεια, είναι η πρώτη Ψηφιακή Πόλη της Ολλανδίας και αποτελεί την πρωτεύουσα των περίπου 70 Ολλανδικών ψηφιακών πόλεων που υπάρχουν σήμερα στο διαδίκτυο (<http://www.dds.nl>). Στην Ολλανδία, το πιλοτικό πρόγραμμα τέθηκε σε εφαρμογή το 1994 και έκτοτε αποτελεί πρότυπο και για τη δημιουργία και άλλων Ευρωπαϊκών Ψηφιακών Πόλεων. Οι ψηφιακές κοινότητες διαφέρουν και κάθε πόλη προσφέρει διαφορετικές υπηρεσίες. Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι χρήστες του Ίντερνετ παίρνουν πληροφορίες, συμμετέχουν σε συζητήσεις που αφορούν τα κοινά, ενώ σε άλλες κατασκευάζουν ακόμη και σπίτια μέσα στη αγαπημένη τους ψηφιακή πόλη.

Ο κυριότερος λόγος ύπαρξης του δικτύου Ψηφιακών Πόλεων DDS, στην Ολλανδία, εστιάζεται στη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ πολιτών και πολιτικών, ενώ στην ουσία γίνεται προσπάθεια να προταθεί ένα νέο μοντέλο συμμετοχής των πολιτών στην πολιτική ζωή της χώρας. Η Ψηφιακή Πόλη του Άμστερνταμ, συγκεκριμένα, αναπτύχθηκε σε ένα κλίμα απογοήτευσης. Στις τοπικές εκλογές του 1990, λιγότερα από τα δύο τρίτα των ψηφοφόρων και όχι περισσότεροι από 50% των κατοίκων του Άμστερνταμ ψήφισαν, ενώ η αποχή, ήταν κύριο χαρακτηριστικό και της επόμενης χρονιάς, όταν στις περιφερειακές εκλογές, μόνο το 43% των κατοίκων άσκησε το εκλογικό του δικαίωμα.

Παρόμοιοι λόγοι οδήγησαν στη γέννηση της Ψηφιακής Πόλης Parthenay, μιας πόλης που στην πραγματικότητα αριθμεί 180.000 κατοίκους και που βρίσκεται λίγο έξω από το Παρίσι. Και στην περίπτωση αυτή, στόχοι του προγράμματος, που ονομάστηκε ITN (<http://www.district-parthenay.fr>) και που τέθηκε σε εφαρμογή το 1996, ήταν η αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά καθώς και η προώθηση της οικονομικής δραστηριότητας αυτής της μικρής γαλλικής γεωργικής περιοχής.

#### 8.4.1 Στόχοι των ψηφιακών πόλεων

Σε γενικότερο πλαίσιο, η ιδέα των Ψηφιακών Πόλεων έθεσε πολλούς και διαφορετικούς στόχους μεταξύ των οποίων είναι και οι εξής: [Κατάρα (2005)]

- Παροχή πληροφοριών για την πραγματική πόλη που αντικατοπτρίζει η ψηφιακή έκδοσή της.
- Πληροφόρηση των πολιτών σχετικά με τα δικαιώματά τους.
- Υποστήριξη των πολιτών και των κοινωνικών οργανώσεων που επιθυμούν να προσφέρουν πληροφορίες μέσω του διαδικτύου.
- Αύξηση της συμμετοχής των πολιτών σε θέματα που αφορούν την πόλη τους ή την κοινότητά τους.
- Παρακίνηση για δημόσιο διάλογο ανάμεσα στους πολίτες.

- Προώθηση της κοινωνικής συνοχής.
- Γεφύρωση του χάσματος μεταξύ των πολιτών και των πολιτικών.
- Εξοικείωση των πολιτών με τις Νέες Τεχνολογίες.
- Οικονομική ανάπτυξη.
- Δημιουργία επαφών με άλλα διεθνή δίκτυα.
- Δημιουργία ενός πρώτου πειραματικού σταδίου Ψηφιακής Δημοκρατίας.

Σε αυτό το σημείο αξίζει να αναφερθούμε στην έρευνα που διεξήχθη από τους ερευνητές Peter Van den Besselaar, Melis και Beckers (2003) του πανεπιστημίου του Άμστερνταμ και που αναφέρεται στις Ψηφιακές Πόλεις, στην οργάνωση, το περιεχόμενο και τη χρήση τους. Πιο συγκεκριμένα η έρευνα παρατηρεί τις πόλεις του Άμστερνταμ και Parthenay και επισημαίνει ομοιότητες και διαφορές των δυο πιλοτικών εφαρμογών. Επίσης, οι συγγραφείς συμπεραίνουν ότι ενώ και στις δυο περιπτώσεις, οι Ψηφιακές Πόλεις πέτυχαν να αυξήσουν το διάλογο και την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών, αντιθέτως, ούτε στη μια ούτε στην άλλη περίπτωση αντιμετωπίστηκαν ως εργαλεία που προωθούν τη Δημοκρατία.

Παρά τις ομοιότητες τους όμως, οι δυο αυτές Ψηφιακές Πόλεις παρουσιάζουν και μια σειρά σημαντικών διαφορών που εντοπίζονται κυρίως στα εξής:

- *Προφίλ των χρηστών:* Η Ψηφιακή πόλη του Άμστερνταμ DDS, παρουσιάζει ένα πιο ομοιογενές προφίλ χρηστών, ενώ η ψηφιακή πόλη του Parthenay ITN, αντιπροσωπεύει τον πληθυσμό της αληθινής πόλης όσον αφορά το φύλο και την ηλικία. Αυτό συμβαίνει γιατί στην περίπτωση της Parthenay οι Τοπικές Αρχές προσπαθούν να ενθαρρύνουν τους κατοίκους να χρησιμοποιούν τα νέα μέσα, ανεξαρτήτως ηλικίας και κοινωνικής τάξεως. Αντίθετα, στην περίπτωση της DDS οι χρήστες παρεμβαίνουν μόνο ως δημιουργοί της προσωπικής τους ιστοσελίδας.
- *Τοπική-Διεθνής Διάσταση:* Η DDS παραμένει πιο διεθνές σε επίπεδο προφίλ χρηστών και περιεχομένου. Αντιθέτως, Η ITN χαρακτηρίζεται από έναν αυστηρά τοπικό χαρακτήρα τόσο σε επίπεδο χρηστών όσο και σε επίπεδο περιεχομένου.

- *Οργάνωση και Συντήρηση:* Η DDS είναι μη κερδοσκοπική οργάνωση που στηρίζεται οικονομικά σε διαφημίσεις και ανάληψη έργων σχεδιασμού ιστοσελίδων. Έτσι, δεν μπορεί να αλλάξει τις πολιτικές προτεραιότητες. Αντίθετα, η ITN χρηματοδοτείται από το δημόσιο και έχει το μονοπώλιο του τοπικού ηλεκτρονικού δικτύου για την περιοχή Parthenay. Αυτό καθιστά την συγκεκριμένη Ψηφιακή Πόλη ιδιαίτερα ευάλωτη σε πολιτικές προτεραιότητες τόσο σε εθνικό όσο και σε Ευρωπαϊκό επίπεδο.

Αξίζει να σημειωθεί ότι τα συγκεκριμένα πιλοτικά προγράμματα, σε όλες τις Ευρωπαϊκές πόλεις στις οποίες αναπτύχθηκαν, συνδέθηκαν άμεσα με την Τοπική Αυτοδιοίκηση, η οποία διαφαίνεται ότι θα αποτελέσει αφετηρία των οποιονδήποτε εφαρμογών μπορεί να επιδείξει η ιδέα της Ψηφιακής Δημοκρατίας. Στα πλαίσια της Ψηφιακής Δημοκρατίας οι τοπικές κοινωνίες κατέχουν τον καθοριστικό ρόλο, αφού είναι το πρώτο επίπεδο κοινωνικής δομής και οργάνωσης με το οποίο έρχεται καθημερινά ο πολίτης σε επαφή, τόσο σε επίπεδο υπηρεσιών όσο και σε επίπεδο κοινωνικοποίησής του. Αν δεχτούμε, λοιπόν, ότι η κοινότητα ή η πόλη στην οποία ζούμε αποτελεί την αφετηρία της κοινωνικής δραστηριότητας μας, τότε μπορούμε να δεχτούμε και το γεγονός ότι οι τοπικές κοινωνίες θα παίξουν πρωταγωνιστικό ρόλο και στη σύγκλιση των Νέων Τεχνολογιών με τους πολιτικούς θεσμούς. Άλλωστε οι ισχυρές πιέσεις που δέχεται η Τοπική Ανάπτυξη από την Παγκοσμιοποίηση της Οικονομίας καθιστούν όλο και πιο απαραίτητη την χρήση των Νέων Τεχνολογιών σε Τοπικό επίπεδο.

Από τις παραπάνω αναφερθείσες εφαρμογές, προκύπτει ότι οι Νέες Τεχνολογίες και συγκεκριμένα, το Ίντερνετ μπορούν να αυξήσουν την συμμετοχή των πολιτών στα κοινά, τουλάχιστον σε τοπικό επίπεδο, καθώς και να βελτιώσουν την μεταξύ τους επικοινωνία. Αυτά και μερικά άλλα στοιχεία όπως είναι η συμβολή στην οικονομική ανάπτυξη και η εξοικείωση με τη Νέα Τεχνολογία είναι μερικοί μόνο από τους στόχους που έχουν θέσει οι Ψηφιακές Πόλεις. Παρ' όλα αυτά, πρέπει να παρατηρήσουμε ότι όσο ευοίωνες και κι αν είναι τέτοιου

είδους εφαρμογές, δεν μπορούμε να μιλούμε ακόμη για την επικράτηση μιας Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

## 8.5 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑ (E-Voting)

Στην αρχαία Αθηναϊκή Δημοκρατία όλοι οι πολίτες μπορούσαν και όφειλαν να συμμετέχουν ενεργά στη διοίκηση και στη διακυβέρνηση της Πόλης. Το μοντέλο αυτό της άμεσης δημοκρατίας παύει όμως να είναι αποτελεσματικό όταν αυξάνεται το πλήθος των πολιτών, επιβάλλοντας έτσι τη μετάβαση στο σύγχρονο μοντέλο της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, στο οποίο η συμμετοχή του πολίτη στα κοινά επιτυγχάνεται μέσω αντιπροσώπων. Είναι, επομένως, αυτονόητο ότι η διαδικασία ανάδειξης των αντιπροσώπων των πολιτών αποτελεί ακρογωνιαίο λίθο της δημοκρατίας. Από την άλλη πλευρά, αν και η διαδικασία λήψης αποφάσεων στην αντιπροσωπευτική δημοκρατία έχει μεταφερθεί στους αντιπροσώπους, απευθείας προσφυγή στην κοινή γνώμη είναι, πολλές φορές, άκρως επιθυμητή ή και απαραίτητη.

Κατά συνέπεια, οι εκλογές, τα δημοψηφίσματα και οι δημοσκοπήσεις είναι, ταυτόχρονα, κρίσιμες λειτουργίες, αλλά και εργαλεία για τη σωστή λειτουργία μιας σύγχρονης δημοκρατίας. Ο ρόλος τους δεν περιορίζεται απλά στο να αποτελούν το μέσο μεταβίβασης της εξουσίας από τους πολίτες προς τους αντιπροσώπους τους, αλλά, επίσης, στο να διασφαλίζουν την εμπιστοσύνη των πολιτών στην κυβέρνηση και στη δημοκρατία. Βασική προϋπόθεση εκπλήρωσης του διττού αυτού ρόλου είναι ότι οι διαδικασίες αυτές λειτουργούν όπως πρέπει και όπως σχεδιάστηκαν να λειτουργούν.

Τα συστήματα ψηφοφορίας αποτελούσαν συνήθως αντικείμενο ενδιαφέροντος κυρίως των πολιτικών και των υπηρεσιακών στελεχών των επιφορτισμένων με την ευθύνη της διεξαγωγής των εκλογών. Ωστόσο, η περίπτωση της Φλόριντα (προεδρικές εκλογές ΗΠΑ 2000) προσέλκυσε το διεθνές ενδιαφέρον, ειδικά πάνω στον τρόπο με τον οποίο διεξάγονται οι εκλογές. Από τότε, οι δυνατότητες

και οι περιορισμοί των συστημάτων ηλεκτρονικής ψηφοφορίας έχουν έρθει στο κέντρο του ενδιαφέροντος. Τα συστήματα αυτά αποτελούν σήμερα, σε διάφορες χώρες, αντικείμενο ενδελεχούς ελέγχου και κριτικής αυτών που διαμορφώνουν πολιτικές, των κοινωνικών επιστημόνων, των πολιτικών επιστημόνων, των μηχανικών υπολογιστών και δικτύων, καθώς και των ομάδων ενεργών πολιτών. Τα κύρια ζητήματα που απασχολούν τη διεθνή κοινότητα είναι:

[Κάτσικας (2004)], [Carter & Schaurp (2005)]

- η ανάπτυξη συστημάτων ηλεκτρονικής ψηφοφορίας τα οποία θα είναι περισσότερο αξιόπιστα και φιλικότερα προς τον χρήστη
- η ανάπτυξη λιγότερο δαπανηρών συστημάτων ηλεκτρονικής ψηφοφορίας
- η θέσπιση ειδικών νομικών και συνταγματικών ρυθμίσεων που θα προστατεύουν τη διαδικασία της ψηφοφορίας αλλά και τα προσωπικά δεδομένα του πολίτη
- ο τρόπος με τον οποίο τα νέα συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας θα επιτύχουν την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στην εκλογική διαδικασία

Η γενικευμένη διείσδυση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη σύγχρονη καθημερινότητα έχει επηρεάσει άμεσα, σχεδόν όλους τους τομείς των ανθρώπινων δραστηριοτήτων. Στο πλαίσιο αυτό οι προαναφερθείσες τεχνολογίες χρησιμοποιούνται σήμερα και για την ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών (e-democracy).

Συγκεκριμένα, έχει προταθεί και εφαρμόζεται ήδη σε αρκετές χώρες (Αμερική, Αγγλία, κ.α.), και σε διάφορα επίπεδα (βουλευτικές εκλογές, εσωκομματικές διαδικασίες, δημοψηφίσματα κ.α.), ένας νέος τρόπος ψηφοφορίας, η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting). Ο παραδοσιακός τρόπος ψηφοφορίας, στα εκλογικά τμήματα με την χρήση έντυπου ψηφοδέλιου, παρόλο που θεωρείται έγκυρος, δεν αποτελεί πλέον την πιο πρακτική λύση, ούτε για τους ψηφοφόρους, αλλά ούτε και για τους διοργανωτές των εκλογικών διαδικασιών.



Πρέπει να σημειωθεί ότι η εισαγωγή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας δεν αποτελεί την μοναδική περίπτωση πρότασης εναλλακτικών μεθόδων ψηφοφορίας. Χαρακτηριστικά αναφέρεται η μέθοδος ψηφοφορίας με επιστολική ψήφο η οποία αποστέλλεται στις αρμόδιες διοικητικές αρχές, μέσω ταχυδρομείου.

Αν θέλαμε να δώσουμε έναν ορισμό για την ηλεκτρονική ψηφοφορία θα μπορούσαμε να πούμε ότι:

- *Ηλεκτρονική ψηφοφορία* μπορεί να ονομαστεί κάθε εκλογική διαδικασία στην οποία χρησιμοποιείται μηχανικός ή ηλεκτρονικός εξοπλισμός ή μέθοδοι προκειμένου να απλοποιηθεί η διαδικασία.

[Carter & Schaupp (2005)]

Η ψηφοφορία με τη χρήση μηχανικών ή ηλεκτρονικών μέσων ή μεθόδων έχει πολυάριθμες παραλλαγές. Η βασικότερη - πρωταρχική - ταξινόμηση των παραλλαγών της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας χωρίζει τις ηλεκτρονικές εκλογικές διαδικασίες σε τρεις κατηγορίες: [Κάτσικας (2004)],

- Αυτές που πραγματοποιούνται στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα και ο ψηφοφόρος ψηφίζει σε υπολογιστές εγκατεστημένους εκεί.
- Αυτές που πραγματοποιούνται σε συγκεκριμένα και εξουσιοδοτημένα σημεία, ή σε ειδικά περίπτερα (info-kiosks). Για την διεξαγωγή των διαδικασιών αυτών συνήθως χρησιμοποιούνται ειδικά κατασκευασμένα μηχανήματα.
- Αυτές που πραγματοποιούνται από οποιοδήποτε σημείο με την χρήση του διαδικτύου (internet). Για την διεξαγωγή των διαδικασιών αυτών χρησιμοποιούνται απλοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές με την προσθήκη κατάλληλου λογισμικού.

Είναι ευνόητο ότι κάθε κατηγορία αντιμετωπίζει διαφορετικούς κινδύνους και έχει διαφορετικές δυνατότητες και περιορισμούς, τόσο σε τεχνικό όσο και σε λειτουργικό, αλλά και κοινωνικό/ πολιτικό επίπεδο.

Η ψηφοφορία σε *παραδοσιακά εκλογικά κέντρα* με ειδικό εξοπλισμό φαίνεται ότι είναι περισσότερο εύχρηστη και αποτελεσματικότερη από τα παραδοσιακά συστήματα ψηφοφορίας, επειδή αφενός οι ψηφοφόροι μπορούν να ασκήσουν το

εκλογικό τους δικαίωμα ανεξάρτητα της ενδεχόμενης διαφοράς μεταξύ του τόπου διαμονής τους και της εκλογικής τους περιφέρειας και, αφετέρου, η καταμέτρηση γίνεται γρήγορα και έγκυρα. Με την προϋπόθεση ότι οι έχοντες την ευθύνη διεξαγωγής της εκλογικής διαδικασίας είναι σε θέση να ελέγξουν την τεχνολογική πλατφόρμα ψηφοφορίας και το φυσικό περιβάλλον, είναι εφικτή η αποτελεσματική διαχείριση των κινδύνων ασφαλείας που εγγενώς ενυπάρχουν στο σύστημα.

Στα συστήματα ψηφοφορίας σε ειδικά περιπτώσεις, οι μηχανές ψηφοφορίας μπορούν να βρίσκονται σε χώρους εκτός των παραδοσιακών εκλογικών τμημάτων. Στην περίπτωση αυτή, τόσο η τεχνολογική πλατφόρμα όσο και η φυσική εγκατάσταση πρέπει να βρίσκονται κάτω από τον έλεγχο των αρμόδιων για τη διεξαγωγή της διαδικασίας της εκλογής και πρέπει επίσης να παρακολουθούνται κατάλληλα, ώστε να πληρούν τις απαιτήσεις ασφαλείας και ιδιωτικότητας και να εμποδίζουν τις μη εξουσιοδοτημένες παρεμβάσεις. Οι υπολογιστές που χρησιμοποιούνται σε τέτοια συστήματα είναι εκτεθειμένοι σε περισσότερους κινδύνους απ' ό,τι αυτοί που χρησιμοποιούνται στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα.

Μετά τον ορισμό και τις βασικές ταξινομήσεις της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας θα πρέπει στη συνέχεια να αναφερθούν και τα βασικά αναμενόμενα οφέλη, καθώς και οι πιθανοί κίνδυνοι από την χρήση αυτής της νέας μεθόδου ψηφοφορίας, όπως αυτά έχουν διαμορφωθεί από τον έως τώρα επιστημονικό διάλογο.

Βασικός στόχος της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι η απλοποίηση της εκλογικής διαδικασίας, χωρίς να μειωθεί ο βαθμός αξιοπιστίας της. Στο πλαίσιο αυτό έχουν διαμορφωθεί προσδοκίες στους ακόλουθους τομείς:

- Αύξηση του βαθμού συμμετοχής των ψηφοφόρων στις εκλογικές διαδικασίες και ενίσχυση της συμμετοχικής δημοκρατίας.
- Μείωση του κόστους των εκλογικών διαδικασιών, ιδιαίτερα όσων διεξάγονται σε εθνική ή υπερεθνική κλίμακα.

- Μείωση του ποσοστού άκυρων ψήφων.

Οι βασικές αντιρρήσεις και επιφυλάξεις για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας επικεντρώνονται στα εξής σημεία:

- Αποκλεισμός από τις δημοκρατικές διαδικασίες των μη προνομιούχων πολιτών καθώς και των πολιτών που ανήκουν σε ειδικές κατηγορίες (π.χ. ΑΜΕΑ, ηλικιωμένοι κ.α.)
- Ασφάλεια, αξιοπιστία και εγκυρότητα της διαδικασίας αλλά και των τεχνολογιών.

[Κάτσικας (2004)]

## 8.6 ΝΟΜΙΚΟ – ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

Το νομικό και κανονιστικό πλαίσιο που σχετίζεται με τις ηλεκτρονικές εκλογικές διαδικασίες αφενός δεν είναι πλήρως αναπτυγμένο ακόμη, και αφετέρου παρουσιάζει σημαντικές διαφορές από χώρα σε χώρα, όπως άλλωστε συμβαίνει και για τον παραδοσιακό τρόπο ψηφοφορίας. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν κάποιες βασικές αρχές οι οποίες διέπουν τις δημοκρατικές εκλογικές διαδικασίες και η εφαρμογή τους αποτελεί προϋπόθεση για την δημοκρατική νομιμοποίηση των ηλεκτρονικών ψηφοφοριών. Οι αρχές αυτές είναι:

- *Αρχή της γενικότητας.* Η ηλεκτρονική ψηφοφορία θα πρέπει να διασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση στο εκλογικό σύστημα και την αποφυγή την πλαστοπροσωπίας.
- *Αρχή της ελευθερίας.* Η ηλεκτρονική ψηφοφορία θα πρέπει να εξασφαλίζει τη δυνατότητα για λευκές και άκυρες ψήφους καθώς και τη δυνατότητα για λιγότερες επιλογές, ενώ παράλληλα θα πρέπει να διασφαλίζει την αποφυγή υπεράριθμων επιλογών και την αποφυγή προπαγάνδας μέσω της εκλογικής διαδικασίας.
- *Αρχή της ισότητας.* Η ηλεκτρονική ψηφοφορία θα πρέπει να διασφαλίζει ότι δεν θα υπάρχει η δυνατότητα διπλής ψήφου.

- *Αρχή της ευθύτητας.* Θα πρέπει να εξασφαλίζεται η διαφανής και σωστή καταμέτρηση των ψήφων.
- *Αρχή της μυστικότητας.* Θα πρέπει να διασφαλίζεται η μυστικότητα των ψήφων και η μη συσχέτιση αυτών με τους ψηφοφόρους αλλά και η μυστικότητα των αποτελεσμάτων κατά την διάρκεια της ψηφοφορίας.
- *Αρχή της δημοκρατίας.* Θα πρέπει να εξασφαλίζεται το ότι καμία ψήφος δεν χάνεται ή δεν καταμετρείται παραπάνω από μία φορά. Η ηλεκτρονική ψηφοφορία θα πρέπει να εξασφαλίζει τη δυνατότητα ανίχνευσης κάθε απόπειρας αλλοίωσης της διαδικασίας, τη δυνατότητα επαναμέτρησης των ψήφων και τέλος, θα πρέπει να είναι μια διαφανής διαδικασία.

## 8.7 ΤΕΧΝΙΚΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

Τα τεχνικά ζητήματα της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι άρρηκτα συνδεδεμένα με την προσπάθεια εφαρμογής των βασικών αρχών των δημοκρατικών εκλογικών διαδικασιών και περιστρέφονται γύρω από το θέμα της ασφάλειας του συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. Ως παράδειγμα τεχνικών ζητημάτων που ανακύπτουν και θα πρέπει να αντιμετωπισθούν μπορούν να αναφερθούν τα θέματα που προκύπτουν στα διάφορα στάδια της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας μέσω του διαδικτύου. Κατηγοριοποιώντας τα έχουμε ζητήματα που προκύπτουν πριν από την διενέργεια των εκλογών, κατά την διαδικασία των εκλογών και τέλος αυτά που έπονται της διενέργειας των εκλογών.

Τεχνικά ζητήματα που προηγούνται της διενέργειας των εκλογών

- Ο κάθε ψηφοφόρος πρέπει να εγγραφεί στους εκλογικούς καταλόγους, όπως ακριβώς συμβαίνει και με τον παραδοσιακό τρόπο ψηφοφορίας.
- Κάθε ψηφοφόρος που επιθυμεί να ασκήσει το εκλογικό του δικαίωμα ηλεκτρονικά (μέσω internet) θα πρέπει να αιτηθεί αυτή του την επιθυμία έγγραφα.

- Σε περίπτωση θετικής κρίσης της αίτησης ενός ψηφοφόρου πρέπει να του αποσταλούν, με ασφαλή και αξιόπιστο τρόπο, οι απαραίτητες πληροφορίες για το πώς θα μπορεί να πιστοποιήσει την ταυτότητα του ηλεκτρονικά (π.χ με ψηφιακή υπογραφή).

#### Τεχνικά ζητήματα κατά τη διενέργεια των εκλογών

- Εξασφάλιση επαρκούς επιπέδου ασφάλειας εκλογικής υποδομής. Αυτό είναι εύκολο να επιτευχθεί στην περίπτωση που η ψηφοφορία θα γίνεται από ειδικά διαμορφωμένα κέντρα με σύνδεση στο διαδίκτυο. Στην περίπτωση όμως που ο ψηφοφόρος θα ψηφίσει από τον προσωπικό του υπολογιστή ίσως είναι απαραίτητη η λήψη κάποιων πρόσθετων μέτρων ασφαλείας.
- Η ταυτότητα του ψηφοφόρου πρέπει να εξακριβωθεί με επιστημονικά και τεχνολογικά άρτιο τρόπο. Έπειτα ο ψηφοφόρος πρέπει να αιτηθεί την αποστολή ψήφου.
- Λήψη κατάλληλου ψηφοδελτίου (που να αντιστοιχεί στην εκλογική περιφέρεια του συγκεκριμένου ψηφοφόρου).
- Συμπλήρωση ψηφοδελτίου από τον χρήστη. Η διαδικασία αυτή είναι πιθανό να περιλαμβάνει περισσότερες από μια ενέργειες για τον ψηφοφόρο.
- Επιβεβαίωση επιλογών χρήστη.
- Αποστολή της ψήφου - άσκηση του εκλογικού δικαιώματος. Η αποστολή της ψήφου πρέπει να γίνει με άρτιο τεχνικά τρόπο ο οποίος θα διασφαλίζει τις αρχές των δημοκρατικών εκλογικών διαδικασιών.
- Υποδοχή ψήφου στο κεντρικό σύστημα και ανατροφοδότηση για επιβεβαίωση επιτυχούς καταχώρησης ψήφου.

#### Τεχνικά ζητήματα που έπονται της διενέργειας των εκλογών

- Επικύρωση ψήφου και διαχωρισμός των στοιχείων του ψηφοφόρου από αυτήν («ανωνυμοποίηση»).

- Επαλήθευση της ψήφου. Κάθε ψηφοφόρος πρέπει να έχει την δυνατότητα να ελέγχει ηλεκτρονικά (μέσω internet) ανά πάσα στιγμή όχι μόνο αν η ψήφος του καταχωρήθηκε με επιτυχία αλλά και αν καταμετρήθηκε ως έγκυρη.
- Έλεγχος και επανάληψη καταμέτρησης. Πρέπει να υπάρχει η τεχνική δυνατότητα ελέγχου του αποτελέσματος αλλά και ανακαταμέτρησης των ψήφων όπως ακριβώς ισχύει και στον παραδοσιακό τρόπο ψηφοφορίας.

## 8.8 ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑΣ

Τα συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με βάση ποικίλα κριτήρια. Το πεδίο εφαρμογής τους, η εμβέλειά τους, η δυνατότητα αποδοχής τους, είναι μερικά μόνο από αυτά τα κριτήρια. Ένα σύστημα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί για τη διεξαγωγή εκλογικών διαδικασιών που κυμαίνονται από άτυπες σφυγμομετρήσεις έως γενικές εθνικές εκλογές. Το πεδίο εφαρμογής ενός συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας έχει μεγάλη επίδραση τόσο στις γενικές αρχές οι οποίες πρέπει να το διέπουν όσο και στις συγκεκριμένες ιδιότητες που πρέπει να έχει.

Η εμβέλεια ενός συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας σχετίζεται άμεσα με τις τεχνικές ιδιότητες που πρέπει αυτό να έχει καθώς και με τη δυνατότητα επίτευξης αυτών. Αν το πεδίο εμβέλειας ενός συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας δεν είναι σταθερό τότε αυξάνεται ακόμα περισσότερο η τεχνική δυσκολία κατασκευής του. Καθώς η έννοια της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι καινούρια και εξαιτίας του “ψηφιακού” αποκλεισμού ενός σημαντικού κομματιού του πληθυσμού από την κοινωνία της πληροφορίας ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα των ηλεκτρονικά οργανωμένων εκλογικών διαδικασιών είναι η διασφάλιση της αρχής της γενικότητας. Κρίσιμος, λοιπόν, παράγοντας για την επιτυχία ενός συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι η

δυνατότητά του να γίνει αποδεκτό τόσο σε κοινωνικό όσο και σε εμπορικό επίπεδο.

Στην συνέχεια παρουσιάζεται μια κατηγοριοποίηση των συστημάτων ηλεκτρονικής ψηφοφορίας με βάση συνδυασμό των κριτηρίων του πεδίου εφαρμογής και της εμβέλειας. [Κάτσικας (2004)],

- Γενικές εκλογικές διαδικασίες με δεσμευτικό χαρακτήρα

Πρόκειται για τις καθολικές εκλογικές διαδικασίες σε τοπικό, εθνικό ή υπερεθνικό επίπεδο οι οποίες έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα και αποτελούν την βάση του δημοκρατικού πολιτεύματος. Ως παραδείγματα μπορούν να αναφερθούν οι εκλογικές διαδικασίες για την εκλογή αντιπροσώπων σε όλες τις βαθμίδες της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι γενικές εθνικές εκλογές για την ανάδειξη κοινοβουλίων, οι προεδρικές εκλογές, τα εθνικά δημοψηφίσματα, οι ευρωεκλογές κ.α.

Οι γενικές ψηφοφορίες με δεσμευτικό χαρακτήρα αποτελούν τη δυσκολότερη περίπτωση εφαρμογής του μοντέλου της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας. Αυτό οφείλεται στην αναγκαιότητα διασφάλισης όλων των βασικών δημοκρατικών αρχών που διέπουν τις εκλογικές διαδικασίες σε απόλυτο βαθμό. Έτσι, απαιτείται η τεχνική αρτιότητα του χρησιμοποιούμενου συστήματος αλλά και όλης της διαδικασίας εκλογής.

- Εκλογικές διαδικασίες θεσμών αντιπροσώπευσης

Πρόκειται για τις εκλογικές διαδικασίες στους διάφορους θεσμούς αντιπροσώπευσης κοινωνικών ομάδων. Ως παραδείγματα μπορούν να αναφερθούν, τα πολιτικά κόμματα, τα επαγγελματικά επιμελητήρια, οι σύλλογοι, τα σωματεία, οι σύνδεσμοι φιλάθλων, οι μη κυβερνητικές οργανώσεις, οι οργανώσεις εθελοντών, τα ινστιτούτα καταναλωτών, οι οργανωμένες ομάδες κ.α.

Εκτός από τις προαναφερθείσες περιπτώσεις εκλογικές διαδικασίες αυτού του τύπου μπορούν να χαρακτηρισθούν και οι εκλογικές διαδικασίες στο χώρο της εκπαίδευσης όπως φοιτητικές και πρυτανικές εκλογές κ.α. Πρέπει να σημειωθεί ότι οι εκλογικές διαδικασίες αυτού του τύπου παρουσιάζουν κάποιες ιδιαιτερότητες ανάλογα και με το ειδικότερο πεδίο εφαρμογής τους. Για παράδειγμα, στις εκλογικές διαδικασίες εντός των πολιτικών κομμάτων είναι δυνατόν, υπό ορισμένες προϋποθέσεις και σε συγκεκριμένες περιπτώσεις, να μην είναι επιθυμητή η μυστικότητα της ψηφοφορίας.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι προσδοκίες για αύξηση των ποσοστών συμμετοχής είναι ιδιαίτερα σημαντικές στον συγκεκριμένο τύπο εκλογικών διαδικασιών. Ένας πολίτης είναι δυνατόν να θέλει να συμμετέχει ενεργά σε μεγάλο αριθμό θεσμών αντιπροσώπευσης και φυσικά, σε ανάλογο αριθμό ψηφοφοριών. Κάτι τέτοιο είναι ιδιαίτερα χρονοβόρο με τον παραδοσιακό τρόπο ψηφοφορίας ενώ αναμένεται να γίνει αρκετά απλούστερο με τις ηλεκτρονικές ψηφοφορίες. [Carter & Schaupp (2005)]

- Σφυγμομετρήσεις της κοινής γνώμης

Πρόκειται για όλες τις μορφές έρευνας - σφυγμομέτρησης της κοινής γνώμης (δημοσκοπήσεις). Οι δημοσκοπήσεις δεν έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα και αποσκοπούν στην μελέτη των απόψεων του κοινού και στην ανάλυση των τάσεων που επικρατούν στην κοινωνία. Οι δημοσκοπήσεις είναι δυνατόν να διεξάγονται σε καθορισμένο ή μη δείγμα. Πρωταγωνιστές στο είδος αυτό των εκλογικών διαδικασιών είναι οι εταιρείες σφυγμομετρήσεων - δημοσκοπήσεων.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να τονιστεί με έμφαση ότι οι ψηφοφορίες αυτού του τύπου δεν ταυτίζονται με τα γνωστά σε όλους internet polls. Τα internet polls δεν διέπονται από βασικότερες αρχές των δημοκρατικών διαδικασιών, όπως για παράδειγμα την αρχή της ισότητας, καθώς σε αυτά είναι δυνατόν, εύκολα το ίδιο πρόσωπο να ψηφίσει περισσότερες από μια φορές. Οι σφυγμομετρήσεις της κοινής γνώμης, όπως νοούνται στο κείμενο αυτό, διέπονται από τις βασικές



αρχές των δημοκρατικών εκλογικών διαδικασιών αλλά και από τις επιστημονικές αρχές των δημοσκοπήσεων.

- Εσωτερικές εκλογικές διαδικασίες οργανισμών

Πρόκειται για κάθε είδους εκλογικές διαδικασίες που λαμβάνουν χώρα εντός οργανισμών (π.χ. επιχειρήσεων, φορέων κ.α.) και οι οποίες δεν έχουν εμβέλεια ή νομιμοποίηση σε ευρύτερες κοινωνικές ομάδες. Σημειώνεται ότι οι διαδικασίες αυτές μπορεί να έχουν χαρακτήρα έκφρασης γνώμης ή και λήψης αποφάσεων. Ειδική περίπτωση των διαδικασιών αυτών αποτελούν οι ψηφοφορίες μεταξύ των μετόχων εταιρειών.

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι δυνατόν να ευνοήσει σημαντικά την επιχειρηματική δράση αλλά και τον εκδημοκρατισμό της λειτουργίας των μεγάλων επιχειρήσεων. Η ευκολία έκφρασης της γνώμης αναμένεται να ευνοήσει τη διεύρυνση των μετοχικών βάσεων των επιχειρήσεων αλλά και τη συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων. Τέλος, πολύ σημαντική είναι η δυνατότητα που ανοίγεται για συμμετοχή και των καταναλωτών - πελατών στην λήψη αποφάσεων ή απλώς στην έκφραση άποψης.

## 8.9 ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ – ΚΙΝΔΥΝΟΙ

Πληθώρα επιστημονικών κειμένων αναφέρονται στις δυνατότητες των συστημάτων ηλεκτρονικής ψηφοφορίας και τις προοπτικές που ανοίγουν για μια περισσότερο συμμετοχική δημοκρατία, αλλά ταυτόχρονα αναδεικνύουν τους περιορισμούς τους, τους κινδύνους και τις αδυναμίες που αντιμετωπίζουν, όπως επίσης και τους κοινωνικούς προβληματισμούς που εγείρουν. Από την μία πλευρά είναι εμφανές πως ο πολίτης αποκτά καθημερινό κι όχι τετραετή λόγο για όσα τον αφορούν. Πολλοί ισχυρίζονται ότι τα ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα μπορούν να αναστήσουν την πολιτική σε επίπεδο των μαζών και το ερώτημα που εγείρεται είναι: Εάν η διαδικασία γίνει πιο εύκολη, τότε γιατί να μην μετέχουν περισσότεροι; Άλλοι πάλι πιστεύουν πως η άμεση ψηφοφορία μπορεί να

ξαναδώσει νόημα στην πολιτική, αυτό που χάνεται στους διαδρόμους της εξουσίας και καταπνίγεται από τις μικροπολιτικές επιδιώξεις των λειτουργών της.

Ωστόσο, από την άλλη πλευρά, η πιθανότητα κακόβουλης επίθεσης εναντίον υπολογιστικών συστημάτων συνδεδεμένων στο διαδίκτυο που χρησιμοποιούνται για την ηλεκτρονική ψηφοφορία, δεν θα πρέπει να αγνοηθεί. Μια τέτοια επίθεση θα μπορούσε να οδηγήσει σε άρνηση εξυπηρέτησης, δηλαδή στην αδυναμία σύνδεσης στο δίκτυο, με τελικό αποτέλεσμα την αδυναμία άσκησης του εκλογικού δικαιώματος. Θα μπορούσε, επίσης, να οδηγήσει στη μαζική εισαγωγή στην ηλεκτρονική κάλπη τροποποιημένων ψηφοδελτίων ή στη μαζική αποκάλυψη της ψήφου ομάδων πολιτών. Αρκετοί πιστεύουν ότι παρά τις προκλήσεις αυτές, είναι τεχνολογικά δυνατό να κατασκευαστεί σύστημα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας που να είναι τουλάχιστον όσο ασφαλές είναι και τα ήδη υπάρχοντα συστήματα επιστολικής ψήφου. Σε κάθε περίπτωση, οι περισσότεροι ειδικοί στον τομέα συμφωνούν ότι θα πρέπει να επιτευχθεί η κατάλληλη ισορροπία μεταξύ ασφάλειας, προσβασιμότητας και ευκολίας χρήσης πριν ένα σύστημα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας επιτραπεί να χρησιμοποιηθεί σε πραγματικές συνθήκες εκλογής. Πέρα όμως από τους τεχνολογικούς κινδύνους, κανείς δεν επιτρέπεται να αγνοεί κινδύνους κοινωνικής ή/ και πολιτικής φύσης, όπως – για παράδειγμα – τον κίνδυνο ουσιαστικού αποκλεισμού από την εκλογική διαδικασία ομάδων πολιτών που αντιμετωπίζουν δυσχέρειες ή εμφανίζουν απροθυμία χρήσης της τεχνολογίας, αν οι εκλογές μέσω διαδικτύου αποτελούν την μοναδική επιλογή συμμετοχής.

Το κατά πόσο όλοι οι κίνδυνοι και οι αδυναμίες που σχετίζονται με τα συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας μπορούν να αντιμετωπιστούν με την ήδη υπάρχουσα και την αναπτυσσόμενη τεχνολογία είναι συζητήσιμο. Άλλωστε, δεν θα ήταν δίκαιο να απαιτεί κανείς ένα σύστημα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας να είναι περισσότερο ασφαλές από το παραδοσιακό του ισοδύναμο. Και βέβαια, η τελική απόφαση για τη χρήση ή μη μιας συγκεκριμένης τεχνολογίας θα πρέπει να συνυπολογίζει τόσο τους ενδεχόμενους κινδύνους, όσο και τα αναμενόμενα

οφέλη. Φαίνεται πάντως ότι, αν και η ψηφοφορία μέσω του διαδικτύου αναμφίβολα δίνει στους ψηφοφόρους άνεση και ευκολία προσβασιμότητας, επιτρέποντάς τους να ψηφίζουν από οποιοδήποτε σημείο υπάρχει πρόσβαση στο διαδίκτυο, αυτός ο τρόπος ψηφοφορίας παρουσιάζει και σημαντικά προβλήματα ασφάλειας και εγείρει κοινωνικά ζητήματα που πρέπει να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά σε τεχνολογικό, οργανωτικό, επιχειρησιακό, αλλά και πολιτικό επίπεδο, πριν αποτελέσει εναλλακτική επιλογή για τη διεξαγωγή πραγματικών εκλογικών αναμετρήσεων. Σε κάθε περίπτωση, η Κοινωνία της Πληροφορίας επηρεάζει κάθε πλευρά της καθημερινής μας ζωής και μεταβάλλει τον τρόπο με τον οποίο ζούμε, εργαζόμαστε, επικοινωνούμε, διασκεδάζουμε, διοικούμε και διοικούμαστε. Είναι, λοιπόν, θέμα χρόνου και η μετάλλαξη του τρόπου που συμμετέχουμε στα κοινά, που διαμορφώνουμε τις πολιτικές μας απόψεις, που συμβάλλουμε στη διαμόρφωση των απόψεων των άλλων, που επηρεάζουμε τις πολιτικές αποφάσεις που μας αφορούν, που συμμετέχουμε στα κοινά, που εκλέγουμε τους αντιπροσώπους μας και τελικά, του τρόπου που βιώνουμε τη δημοκρατία.

[Joint (2005)], [Meer & Winden (2003)]

## 8.10 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Ο πιθανός αντίκτυπος των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις προσπάθειες να ενισχυθεί η εμπλοκή των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων και να ενισχυθεί η αντιπροσωπευτική δημοκρατία αναγνωρίζεται ευρέως. Οι τοπικές, περιφερειακές και εθνικές κυβερνήσεις σε όλη την Ευρώπη προσπαθούν να διευρύνουν τη δημοκρατία με την παροχή ενός αποτελεσματικού διαύλου επικοινωνίας με την κοινωνία των πολιτών χρησιμοποιώντας καινοτόμες ΤΠΕ στην υπηρεσία πιο ανοικτών και διαφανών δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Μια τέτοια δημοκρατική πολιτική συμμετοχή πρέπει να περιλαμβάνει τα μέσα ενημέρωσης και τους μηχανισμούς συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων. Οι ΤΠΕ έχουν τη δυνατότητα

να παράσχουν νέα και αποτελεσματικά ηλεκτρονικά δημοκρατικά όργανα που εξετάζουν αυτές τις κοινές προοπτικές της πληροφόρησης και της συμμετοχής.

Η ηλεκτρονική δημοκρατία ορίζεται ως η χρήση των ΤΠΕ για να υποστηρίξει τις δημοκρατικές διαδικασίες, όπου αυτές οι διαδικασίες μπορούν να αντιμετωπισθούν από δύο προοπτικές, η μια εξετάζει την εκλογική διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, και η άλλη την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων. Ο στόχος της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι να κινηθεί η διαδικασία εκλογής στον 21ο αιώνα και να εξασφαλιστεί ότι υπάρχει επαρκής πρόσβαση στις εγκαταστάσεις των εκλογικών τμημάτων για τους ηλικιωμένους, τους ανθρώπους με ειδικές ανάγκες και άλλους μη ικανούς να ταξιδέψουν προς το εκλογικό τμήμα τους. Από μόνη της, η ηλεκτρονική ψηφοφορία δεν θα λύσει το πρόβλημα της δημοκρατικής αποδέσμευσης. Ωστόσο, η ηλεκτρονική συμμετοχή είναι μια προσπάθεια να αντιμετωπισθεί η δημοκρατική αποδέσμευση των πολιτών με την παροχή καναλιών και διαύλων επικοινωνίας που θα εμπλέκουν τους πολίτες στα μεσοδιαστήματα των εκλογών διευρύνοντας την συμμετοχή τους στη πολιτική διαδικασία.

Όσον αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή είναι αδύνατο να συζητηθεί η ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών χωρίς να συζητηθεί η δημοκρατική συμμετοχή γενικά. Η τεχνολογία είναι μόνο ένας παράγοντας που διευκολύνει τις υπάρχουσες, ή σε μερικές περιπτώσεις, νέες μεθόδους συμμετοχής. Ένα μεγάλο μέρος της εργασίας της κυβέρνησης αφορά την προετοιμασία της πολιτικής, που απαιτεί διευρυμένη συζήτηση και συνδιαλλαγή με κοινωνικές οργανώσεις και τους πολίτες ως άτομα. Κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας υπάρχει μια βαθμιαία συνειδητοποίηση της ανάγκης να εξεταστούν νέα εργαλεία για τη δημόσια συμμετοχή που επιτρέπουν σε ένα ευρύτερο ακροατήριο να συμβάλει στη δημοκρατική συζήτηση και όπου οι συνεισφορές καθαυτές είναι ευρύτερες και βαθύτερες.

Προφανώς, η ηλεκτρονική δημοκρατία για να λειτουργήσει αποτελεσματικά απαιτεί την ανάλογη υποδομή. Οι τηλεπικοινωνιακές συνδέσεις, οι ηλεκτρονικοί

υπολογιστές και η ηλεκτρική ενέργεια είναι η σπονδυλική στήλη της κοινωνίας της πληροφορίας. Είναι σαφές ότι η υποδομή αυτή δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες και σε όλους τους πολίτες. Το ψηφιακό χάσμα διευρύνεται. Μπορεί να υπάρχουν πάνω από 550 εκατ. χρήστες του διαδικτύου παγκοσμίως, αλλά οι τάσεις στον τομέα της χρήσης του διαδικτύου αντικατοπτρίζουν τις υπάρχουσες παγκόσμιες ανισότητες, ιδίως όσον αφορά το εισοδηματικό και το μορφωτικό επίπεδο. Παγκοσμίως, το ποσοστό των χρηστών του διαδικτύου δεν ξεπερνά το 6%. Όσον αφορά την Ελλάδα είναι γνωστές όλες οι δυσκολίες της πρακτικής εφαρμογής της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Το ποσοστό χρήσης του διαδικτύου στην Ελλάδα είναι μόνο 20% περίπου, πολύ κάτω από το μέσο όρο της ΕΕ. Το γεγονός ότι η ελληνική γλώσσα και οι ελληνικές γραμματοσειρές δεν χρησιμοποιούνται ευρέως στον Παγκόσμιο Ιστό επιτείνει αυτό το πρόβλημα πρόσβασης.

Συμπερασματικά, ο σκοπός της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η σύνδεση πολιτών από διαφορετικές χώρες και με διαφορετικές πεποιθήσεις και πολιτισμούς, συνεπώς εμπεριέχει έντονα την αλληλεπίδραση. Η ηλεκτρονική δημοκρατία στοχεύει στη δημιουργία χώρων όπου οι πολίτες μπορούν να ανταλλάσσουν απόψεις και ιδέες, να συγκροτούν συμμαχίες και να οργανώνουν δίκτυα, οδηγώντας με αυτό τον τρόπο στην ενοποίηση. Η ηλεκτρονική δημοκρατία αποσκοπεί στην καλλιέργεια της κοινωνίας των πολιτών εντός των κοινοτήτων, των χωρών και των περιφερειών, αλλά και σε διακοινοτικό, διασυνοριακό και διαπεριφερειακό επίπεδο, δηλαδή ενισχύει τη συμμετοχή. Τέλος, η ηλεκτρονική δημοκρατία στοχεύει να δώσει δυνατότητες σε αυτούς που βρίσκονται στο περιθώριο της κοινωνίας και να καταπολεμήσει τον αποκλεισμό και αποτελεί ένα μέσο για την αύξηση της διαφάνειας στη διακυβέρνηση, δηλαδή υποστηρίζει τις ανοιχτές διαδικασίες.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Bellamy C. & Taylor J., “Governing in the Information Age”, Buckingham, Open University Press, 1998
- Clift S., “Minnesota E-Democracy”, 2002  
e-book: διαθέσιμο : [www.publicus.net](http://www.publicus.net)
- Clift S., “E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work”, 2003  
διαθέσιμο : [www.publicus.net](http://www.publicus.net)
- Κατάρα Σ., “Ψηφιακές Πόλεις: Ο προάγγελος της Ψηφιακής Δημοκρατίας”, 2004  
διαθέσιμο: [http://www.strategic.gr/whitepapers/WPgr\\_DigitalCities.doc](http://www.strategic.gr/whitepapers/WPgr_DigitalCities.doc)
- Besselaar P., Melis I., Beckers D., “Digital Cities: Organization, Content, and Use”. Digital Cities 2003: p.18-32
- Carter L., Schaupp C., “E-voting: from apathy to adoption”, The Journal of Enterprise Information management, Vol. 18, No. 5, 2005 pp.586-60
- Κάτσικας Σ., “Συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας: Το μέλλον της δημοκρατίας”, 2004,  
Διαθέσιμο: <http://www.greekelections.com/gpj/articles/2004/>
- Joint N., “Democracy, eLiteracy and the Internet”, Library Review, Vol.54, No.2, 2005 pp.80-85
- Meer A., Winden W., “E-governance in cities”, Paper for the 42<sup>nd</sup> congress of the European Regional Science Association, Germany, 2003

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9: ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ (Ο ρόλος της τοπικής ανάπτυξης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών)

---

### 9.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Παρατηρείται πως η υποδομή που απαιτείται για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι διαθέσιμη σε όλες τις χώρες και σε όλους τους πολίτες. Αν και κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών έγιναν διαθέσιμες, προσβάσιμες και οικονομικά ανεκτές για ένα μεγάλο ποσοστό των πολιτών, παρ' όλα αυτά το χάσμα παραμένει και όλο αυξάνεται, μεταξύ των χρηστών και των μη χρηστών ή μεταξύ των εχόντων και των μη εχόντων πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για αυτό το "ψηφιακό χάσμα": από την έλλειψη υποδομών ή πρόσβασης, μέχρι την έλλειψη κινήτρων για τη χρήση των ΤΠΕ, την έλλειψη παιδείας για τη χρήση υπολογιστών ή των απαραίτητων δεξιοτήτων που χρειάζονται για να πάρει κανείς μέρος στην κοινωνία της πληροφορίας.

Επίσης, είναι γεγονός ότι η οικονομία της γνώσης συγκεντρώνεται όλο και περισσότερο στα αστικά κέντρα, ενώ η περιφέρεια συνήθως μένει πίσω στις τεχνολογικές εξελίξεις. Ένας από τους κύριους στόχους της τοπικής πολιτικής θα πρέπει να είναι η γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα στις αστικές περιοχές και την ύπαιθρο, προκειμένου η ευρυζωνική πρόσβαση στο Internet να είναι προσιτή σε όλους. Σε αυτή την ενότητα παρουσιάζεται η έννοια του ψηφιακού χάσματος και η αιτία δημιουργίας του και προτείνονται βήματα και πολιτικές που θα πρέπει να υιοθετηθούν προκειμένου να γεφυρωθεί σε πρώτη φάση η διαφορά ανάμεσα στα μεγάλα αστικά κέντρα και την περιφέρεια.

## 9.2 ΟΡΙΣΜΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ

Ως ψηφιακό χάσμα ορίζουμε (Milner, 2006) την ανισότητα στην πρόσβαση, χρήση και αξιοποίηση των ωφελειών των ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και επικοινωνιών), του διαδικτύου και της κοινωνίας της πληροφορίας για:

- Κράτη, έθνη
- Άτομα, κοινωνικές ομάδες
- Επιχειρήσεις, Επαγγελματίες

Ο κίνδυνος που συνεπάγεται από την ύπαρξη και διεύρυνση του ψηφιακού χάσματος είναι η συγκέντρωση δύναμης σε μία νέα, πανίσχυρη “Ελίτ” με αποτέλεσμα:

- κάποια έθνη να υπερισχύσουν και να γίνουν οι νέοι εξουσιαστές του “παγκόσμιου χωριού”
- τα άτομα ή κάποιες κοινωνικές ομάδες να χωριστούν σε “πληροφοριοπλούσιους - inforeach” και “πληροφοριοπένητες - inforoor”
- το διεθνή προσανατολισμό και το γιγαντισμό κάποιων επιχειρήσεων συνήθως πολυεθνικών (π.χ KLM, Philips), με ταυτόχρονη συνέπεια την εξαφάνιση των εθνικών επιχειρηματικών πρωτοβουλιών.

Παρακάτω παρουσιάζονται κάποια βασικά στοιχεία, συμπεράσματα που αφορούν την ύπαρξη και δημιουργία του ψηφιακού χάσματος σύμφωνα με την έρευνα της Eurostat που διεξήχθη το τελευταίο τρίμηνο του 2004.

- Το ψηφιακό χάσμα υφίσταται για λόγους που έχουν να κάνουν με την ηλικία και την εκπαίδευση. Από ηλικίες 16 έως 24 χρονών το ποσοστό χρήσης υπολογιστών ή διαδικτύου είναι τρεις φορές υψηλότερο από το ποσοστό εκείνων που βρίσκονται μεταξύ των ηλικιών 55 έως 74. Την ίδια περίπου συμπεριφορά παρατηρούμε και στα ποσοστά εκείνων με υψηλότερη μόρφωση και εκείνων με χαμηλότερη μόρφωση.



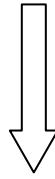
- Εξετάζοντας το βαθμό της αστικοποίησης, η διείσδυση των υπολογιστών ή του διαδικτύου παραμένει χαμηλή σε αραιοκατοικημένες περιοχές ή σε αγροτικές περιοχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Η παρουσία των παιδιών σε ένα νοικοκυριό είναι ο σημαντικότερος παράγοντας για την πρόσβαση σε ΤΠΕ: το ποσοστό των νοικοκυριών με ένα προσωπικό υπολογιστή είναι 50% υψηλότερο σε εκείνα που υπάρχουν παιδιά από εκείνα που δεν υπάρχουν. Το ίδιο ισχύει για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο.
- Παρά την αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της κοινωνίας, το χάσμα παραμένει αγεφύρωτο.
- Οι μικρές επιχειρήσεις σταδιακά φτάνουν τις μεγαλύτερες επιχειρήσεις στη χρήση του διαδικτύου και αυτό γιατί η διείσδυση των τελευταίων έχει κορεστεί.

### 9.3 Η ΓΕΝΝΗΣΗ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΧΑΣΜΑΤΟΣ

Η γέννηση του ψηφιακού χάσματος προήλθε σταδιακά σε τέσσερα βήματα από επιμέρους χάσματα. Το πρώτο χάσμα είναι το “οικονομικό” που προήλθε από την άνιση οικονομική ανάπτυξη κάποιων οικονομιών οι οποίες επέτυχαν υψηλότερα επίπεδα ανταγωνιστικότητας και ανάπτυξης. Μετά ακολουθεί το “τεχνολογικό” χάσμα ως αποτέλεσμα της άνισης ανάπτυξης σε τεχνολογική ανάπτυξη και τεχνολογικά επιτεύγματα. Στη συνέχεια καθώς έλαβε χώρα η μετάβαση σε μια οικονομία της γνώσης, το χάσμα που προέκυψε ήταν το “χάσμα γνώσης”. Τέλος με την εμφάνιση της Νέας Οικονομίας δημιουργήθηκε ένα ακόμα “μεγαλύτερο οικονομικό χάσμα”. Παρακάτω, παρουσιάζεται και διαγραμματικά η δημιουργία του ψηφιακού χάσματος μέσα από τα τέσσερα επιμέρους χάσματα.

[Κατάρας (2001)], [Milner (2006)]

→ **1<sup>ο</sup> Βήμα:** Οικονομική Ανάπτυξη και Ανταγωνιστικότητα Δυναμικών Οικονομιών



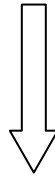
**ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟ ΧΑΣΜΑ**

Παραδείγματα που αφορούν την εμφάνιση οικονομικού χάσματος μεταξύ οικονομιών και χωρών παρουσιάζονται παρακάτω:

- Σύμφωνα με το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ (WEF- World Economic Forum) το 2000 η χώρα που βρισκόταν πρώτη σε κατάταξη ως προς την ανταγωνιστικότητα είναι η Σιγκαπούρη, ενώ η Ελλάδα βρισκόταν στην 41<sup>η</sup> θέση.
- Σύμφωνα με τον Ο.Η.Ε (UN-United Nations) το 20% των Πλουσιότερων το 1966 είχαν το 70% πλούτου, ενώ το 1996 το 85 %. Παράλληλα, το 20% Φτωχότερων κατείχε το 1966 το 2,3% και το 1996 το 1,4%.
- Σύμφωνα με το Υπουργείο οικονομικών των ΗΠΑ (US- Dept of Commerce), το 1997, ο μέσος μισθός απασχολούμενων σε εργασίες που απαιτούσαν υψηλή τεχνολογική κατάρτιση και εξειδίκευση ήταν \$46.000, ενώ ο μέσος μισθός σε εργασίες χωρίς τεχνολογική κατάρτιση ήταν \$28.000
- Σύμφωνα με τον Παγκόσμιο Οργανισμό για την Οικονομική Ανάπτυξη και Συνεργασία, (OECD- Organization for Economic Cooperation and Development), η Γκάνα και η Κορέα το 1960 είχαν ίδιο κατά κεφαλή ΑΕΠ, ενώ το 1990 η Κορέα είχε 6 φορές μεγαλύτερο.

→ **2<sup>ο</sup> Βήμα:**

Πρόοδος σε έρευνα και Τεχνολογία



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΧΑΣΜΑ**

Για παράδειγμα:

- Στην Ελλάδα ο δείκτης Ακαθάριστων Εγχώριων Δαπανών για Έρευνα και Ανάπτυξη (GERD-Gross domestic expenditure on R&D) ως ποσοστό του ΑΕΠ είναι 0,5%, ενώ ο αντίστοιχος μέσος όρος της Ευρωπαϊκή Ένωσης των 15 είναι 2,1%.

→ **3<sup>ο</sup> Βήμα:**

Μετάβαση σε Οικονομία της Γνώσης



**ΧΑΣΜΑ ΓΝΩΣΗΣ**

Για παράδειγμα:

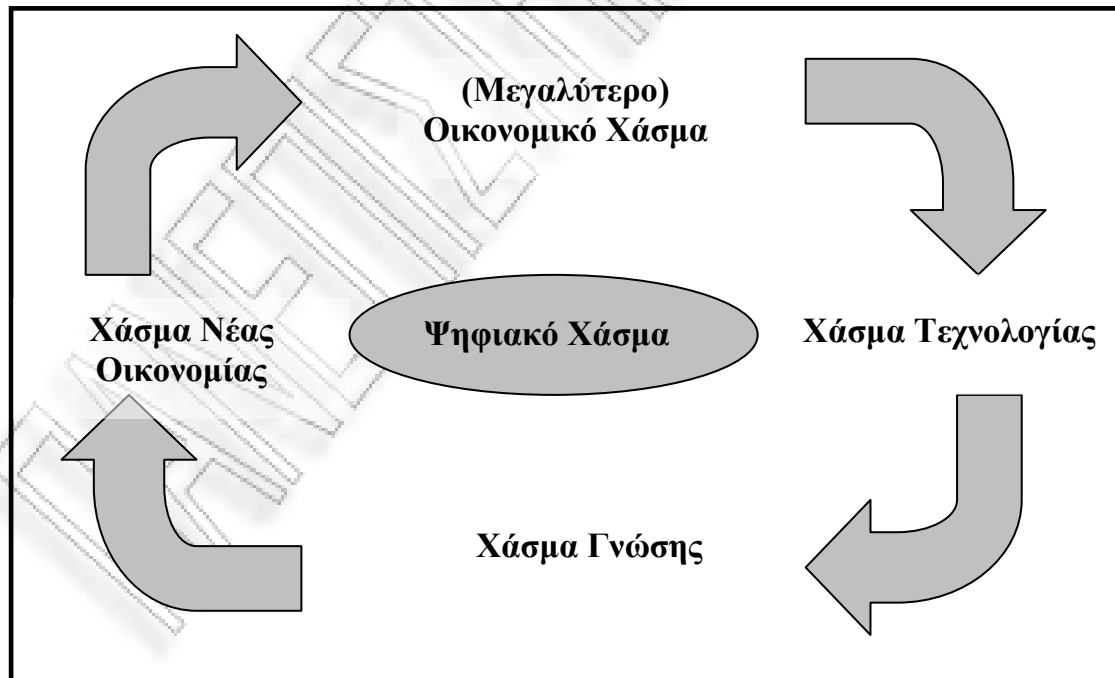
- Η Οικονομία «απο-υλοποιείται»
  - Η παραγωγή σε τόνους σήμερα είναι όσο και πριν έναν αιώνα , αλλά η αξία της 20 φορές μεγαλύτερη.
  - Ένα NINTENDO (ηλεκτρονικό παιχνίδι) έχει υπολογιστική δύναμη όσο το APPOLO 13 που πήγε τους Αμερικανούς στο φεγγάρι.
  - Alan Greenspan: (FED) «Η Ελαφρότητα» του ΑΕΠ των ΗΠΑ εξηγείται από την προσθήκη άυλων χαρακτηριστικών, δηλ. Γνώσης.
  - ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών): Χαμηλή διείσδυση σε Ελλάδα (π.χ. το ποσοστό που κατέχουν Η/Υ στην Ελλάδα μόνο 50% του αντίστοιχου της ΕΕ)

- Δεξιότητες σε Πληροφοριακή τεχνολογία (IT Skills): Παγκόσμια έλλειψη, συγκέντρωση σε ορισμένα Κράτη/ Ιδρύματα/ Εταιρείες.
- Έρευνα και Ανάπτυξη (R+D / Πατέντες) : Υπερσυγκέντρωση σε λίγα κράτη/ ερευνητικά ιδρύματα

→ **4<sup>ο</sup> Βήμα:**



Το Ψηφιακό χάσμα προκύπτει από τον φαύλο και επαναλαμβανόμενο κύκλο των τεσσάρων παραπάνω χασμάτων.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 9.1 :** Ψηφιακό Χάσμα – Ο φαύλος κύκλος  
(Πηγή: Κατάρας, 2001)

#### 9.4 ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ ΑΝΑΜΕΣΑ ΣΤΙΣ ΑΣΤΙΚΕΣ ΚΑΙ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ

Όπως είχε προβλεφθεί από σχετικές έρευνες την τελευταία πενταετία, η οικονομία της γνώσης συγκεντρώνεται γεωγραφικά ολοένα περισσότερο στις αστικές περιοχές. Μεγάλο μέρος της ανάπτυξης αυτής συνοδεύεται από σημαντικές εξελίξεις στην πληροφορική και ιδιαίτερα στις ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες. Έτσι, υπάρχει κίνδυνος, οι αγροτικές και περιφερειακές περιοχές να μείνουν πίσω στις τεχνολογικές εξελίξεις. Αυτό που πραγματικά χρειάζεται είναι να αναπτυχθούν οι κατάλληλες επιχειρήσεις, τα κατάλληλα οργανωτικά και νομοθετικά μοντέλα και βέβαια οι οικονομικοί πόροι. Αν και υπάρχουν αρκετά παραδείγματα λύσεων σε τοπικό επίπεδο, αποτελούν “σταγόνα στον ωκεανό”, αν αναλογιστούμε το μέγεθος της πρόκλησης.

Πρόσφατες έρευνες προέβλεπαν ότι μέχρι το 2005 μόλις το 20% των Ευρωπαίων πολιτών θα είχαν ευρυζωνική πρόσβαση, ενώ δεν φαίνεται να γίνεται καμία επένδυση στην αγορά η οποία να μπορεί να ξεπεράσει αυτό το φράγμα. Αρκετοί πιστεύουν ότι το ενδιαφέρον επικεντρώνεται περισσότερο σε συνδέσεις ADSL και όχι τόσο σε λύσεις κινητής και στο Internet (Wi-Fi). Μια λύση θα μπορούσε να είναι η προώθηση και ενίσχυση πρωτοβουλιών συνεργασίας ανάμεσα στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα για την παροχή λύσεων σε τοπικό επίπεδο. Τα εμπόδια όμως παραμένουν, και είναι τόσο οικονομικά - εμπορικά όσο και νομοθετικά.

Η ευρυζωνική πρόσβαση αποτελεί καίριο ζήτημα στην πρωτοβουλία της ΕΕ e-Europe 2005, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά την απομάκρυνση των παραγόντων που εμποδίζουν την εξάπλωση των ευρυζωνικών δικτύων. Ανάμεσα στα σημαντικότερα εμπόδια συγκαταλέγεται η αποτυχία απελευθέρωσης των υπάρχοντων τοπικών τηλεπικοινωνιακών δικτύων. Σημαντικό εμπόδιο επίσης είναι η ύπαρξη πολλών επιμέρους ρυθμίσεων σε τοπικό επίπεδο (για την προστασία της τοπικής βιομηχανίας) και ελάχιστων σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Παράλληλα, πρόβλημα αποτελεί και η μη ύπαρξη μιας ενιαίας αγοράς

Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) και ευρυζωνικότητας. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, χρησιμοποιούνται πλέον συγκεκριμένοι κανόνες στη χρηματοδότηση των ευρυζωνικών συνδέσεων, οι οποίοι καλύπτουν όλα τα κόστη.

[[www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)]

#### 9.4.1 Λύσεις στο πρόβλημα ευρυζωνικότητας

Είναι σαφές ότι η συνεργασία ανάμεσα στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα αποτελεί το θεμέλιο στις περισσότερες προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος της ευρυζωνικότητας, κυρίως σε περιοχές όπου η αγορά δεν παρέχει ικανοποιητικές λύσεις. Η συνεργασία αυτή συχνά αποτελεί τη βάση ή το κίνητρο της δημιουργίας ζήτησης για ευρυζωνική υποδομή και υπηρεσίες σε μια περιοχή, με στόχο την εμπλοκή ιδιωτικών επιχειρήσεων. Στην πράξη, κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί παρακολουθώντας το ενδιαφέρον πιθανών χρηστών και εξασφαλίζοντας ότι όλοι οι εμπλεκόμενοι, δηλ. οι πιθανοί προμηθευτές, οι πολιτικοί που λαμβάνουν αποφάσεις και οι χρηματοδότες, είναι συντονισμένοι με την όλη διαδικασία. Έτσι προκύπτουν δύο στρατηγικές:

1) **Συχνή επαφή με τους πιθανούς παρόχους**, με στόχο την προώθηση της ευρυζωνικής πρόσβασης. Αυτή η πρώτη στρατηγική προϋποθέτει την ταυτόχρονη δράση της δεύτερης.

2) **Δημιουργία και υποκίνηση ζήτησης από πιθανούς χρήστες**. Αν οι τοπικές αρχές αποκτήσουν ευρυζωνική πρόσβαση για την εξυπηρέτηση των δικών τους αναγκών, μπορούν να λειτουργήσουν και ως πάροχοι υπηρεσιών Internet είτε ανεξάρτητα είτε σε συνεργασία με άλλους παρόχους, ιδρύοντας ξεχωριστή επιχείρηση. Ωστόσο, σε οικονομικό επίπεδο είναι πιθανόν οι τοπικές αρχές να έχουν τη δυνατότητα να δικαιολογήσουν την απόκτηση ευρυζωνικής πρόσβασης μόνο για την εξυπηρέτηση των δικών τους αναγκών. Συνεταιριζόμενες όμως με

άλλους πιθανούς χρήστες, προωθώντας υπηρεσίες και επιμερίζοντας τους κινδύνους και τα κόστη, η εφαρμογή ευρυζωνικών υπηρεσιών μπορεί να γίνει εφικτή.

Σήμερα, ελάχιστες μεσαίες ή μικρές επιχειρήσεις εγκαθίστανται σε κάποια περιοχή στην Ευρώπη εάν δεν διαθέτει επικοινωνιακή υποδομή υψηλής ποιότητας. Καθώς οι καθημερινές εργασίες πολλών επιχειρήσεων περιστρέφονται ολοένα περισσότερο γύρω από την ενημέρωση και την επικοινωνία, δεν μπορούν να λειτουργήσουν χωρίς συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων στο Internet. Αυτό ισχύει για αρκετές μικρομεσαίες επιχειρήσεις, και ιδιαίτερα για όσες δραστηριοποιούνται στο χώρο της υψηλής τεχνολογίας. Για παράδειγμα, μια μικρή εταιρεία ανάπτυξης λογισμικού δεν είναι απαραίτητο να βρίσκεται κοντά σε μια κεντρική αγορά (σε ένα μεγάλο αστικό κέντρο), είναι όμως σίγουρα απαραίτητο να διαθέτει ευρυζωνική πρόσβαση. Κατά συνέπεια, οι μη αστικές περιοχές οφείλουν να είναι προνοητικές, ώστε να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες για την ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς.

Τελικός στόχος είναι να αυξηθεί η διαθεσιμότητα της υποδομής, του εξοπλισμού, του λογισμικού και των υπηρεσιών πληροφορικής σε τοπικό επίπεδο, και όλα αυτά να γίνουν οικονομικά προσιτά και χρηστικά. Το πρόβλημα, ιδιαίτερα για τις αγροτικές και περιφερειακές περιοχές, είναι ότι οι κοινές υπηρεσίες πληροφορικής που παρέχονται στην αγορά σπάνια αποτελούν τη λύση. Οι περιοχές αυτές αντιμετωπίζουν σημαντικά προβλήματα, κυρίως σε ό,τι αφορά τις διαθέσιμες τεχνολογίες, τα εμπλεκόμενα κόστη και την κατάσταση της αγοράς. Όλα τα παραδείγματα αποδεικνύουν ότι οι περιοχές αυτές πρέπει να είναι προνοητικές και να εξασφαλίσουν πρόσβαση σε προηγμένες υπηρεσίες πληροφορικής. Διαφορετικά, στο μέλλον κινδυνεύουν να περιθωριοποιηθούν. Η αποφασιστικότητα και η ισχυρή ηγεσία αποτελούν σημαντικούς παράγοντες προκειμένου η περιφέρεια να επωφεληθεί από την ψηφιακή οικονομία.

### 9.4.2 Δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή και τις κατάλληλες συνεργασίες

Ο ρόλος των τοπικών αρχών ως ιδρυτή, χρηματοδότη (εν μέρει), μεσάζοντα και χρήστη είναι πολύ σημαντικός, καθώς γεφυρώνει τα διαφορετικά συμφέροντα σε ένα χώρο που χαρακτηρίζεται από ανταγωνιστικές εμπορικές σχέσεις. Η μακροπρόθεσμη πολιτική συναίνεση και υποστήριξη από τις τοπικές αρχές είναι ιδιαίτερος σημαντική. Παράλληλα, παρέχει ασφάλεια στους εμπορικούς εταίρους και διευκολύνει τους μέχρι σήμερα ανταγωνιστές τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό επίπεδο να μοιράζονται πληροφορίες και να συντονίζονται από κοινού τις ενέργειές τους. Επίσης, θα πρέπει να εξεταστούν και οικονομικά κίνητρα (όπως φορολογικές ελαφρύνσεις) που ενθαρρύνουν τη χρήση του Internet. Επιπλέον, θα πρέπει να αναζητηθούν μορφές δημόσιας χρηματοδότησης, είτε από τις τοπικές αρχές είτε από τοπικά/ εθνικά ή ευρωπαϊκά κεφάλαια, όπου αυτό είναι δυνατό, για την πρωτοδότηση της τεχνολογικής υποδομής αλλά και για την υποστήριξη της θεσμικής ανάπτυξης και την ενίσχυση της χρήσης του Διαδικτύου. Σήμερα, τα ευρωπαϊκά κεφάλαια διατίθενται για την ευρυζωνική υποδομή και όχι για τις εφαρμογές και υπηρεσίες που θα λειτουργήσουν πάνω στην υποδομή αυτή.

Συνεργασίες ανάμεσα σε ιδιωτικές και δημόσιες επιχειρήσεις είναι εποικοδομητικό να υπάρξουν είτε υπό τη μορφή εταιρείας είτε υπό τη σύσταση ενός ομίλου εταιρειών που θα παρέχει υποδομή για τη συλλογή εμπειριών και την παροχή πρακτικής υποστήριξης. Η δημιουργία ενός τοπικού δικτυακού κόμβου πληροφοριών που μπορεί να ενσωματώσει ένα σύνολο υπηρεσιών, όπως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και η παροχή τουριστικών πληροφοριών, υπηρεσιών εκπαίδευσης κλπ., αποτελεί επίσης επιθυμητή πρωτοβουλία.

Ο σωστός συγχρονισμός είναι επίσης αρκετά σημαντικός παράγοντας, ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά τα επιχειρηματικά συμφέροντα των εταίρων. Οι συνέταιροι χρειάζεται να δοκιμάζουν τα τεχνικά προϊόντα και τις λύσεις δικτύωσης υψηλών ταχυτήτων. Μια συντονισμένη τεχνική και οργανωτική πλατφόρμα σε



συνεργασία με το δημόσιο τομέα μπορεί να αποτελέσει ένα καλό δοκιμαστικό περιβάλλον για τους εμπορικούς εταίρους, ιδιαίτερα εφόσον αυτό είναι κατάλληλα οριοθετημένο γεωγραφικά, ώστε να αποτελέσει αντιπροσωπευτικό δείγμα των συνθηκών που επικρατούν σε μια ευρύτερη αγορά. Επίσης, η συνεργασία τόσο ανάμεσα στους κυβερνητικούς φορείς όσο και ανάμεσα στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα κρίνεται καίριας σημασίας. Μπορεί να επιτευχθεί από δια-τομεακές ομάδες εργασίας που εξειδικεύονται για παράδειγμα σε τεχνικά ζητήματα, ανάπτυξη αγοράς, στρατηγικές συμμαχίες, διεθνείς συνεργασίες κλπ. Παράλληλα, σε οργανωτικό επίπεδο, η ύπαρξη μιας γραμματείας που θα αναλαμβάνει συντονιστικό ρόλο, θα ελέγχει την πορεία της σχετικής πρωτοβουλίας και θα επικοινωνήσει το έργο στην τοπική κοινότητα.

Είναι επίσης χρήσιμο να δοθεί έμφαση στη δημιουργία μιας κοινωνίας που διαθέτει καθολική πρόσβαση στο Internet. Κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί:

- Με εγκατάσταση σημείων δημόσιας πρόσβασης στο Διαδίκτυο και άλλων καινοτόμων μέσων πρόσβασης, όπως περίπτερα, hotspots (σημεία πρόσβασης μέσω ασύρματου δικτύου) μέσα σε εμπορικά ή κοινοτικά κέντρα, Internet cafe κλπ.
- Βοηθώντας αυτούς που δεν διαθέτουν τα οικονομικά μέσα να αποκτήσουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο, π.χ. μέσα από ειδικά προγράμματα για παιδιά με ειδικές ανάγκες, ανέργους, ανάπηρους, εθνικές μειονότητες κ.λπ.

[Robinson (2003)]

#### **9.4.3 Υποκίνηση, ενίσχυση και δημιουργία ζήτησης για ευρυζωνική υποδομή και υπηρεσίες**

Η ζήτηση για υποδομή Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορεί να ενισχυθεί ακόμη περισσότερο με την προσέλκυση νέων επιχειρήσεων

σε μια περιοχή και την παρακίνηση των τοπικών επιχειρήσεων και ιδρυμάτων να υιοθετήσουν μεθόδους ηλεκτρονικού επιχειρείν και τηλεργασίας. Για να υπάρξει ζήτηση από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα για ευρυζωνική υποδομή και υπηρεσίες σε μια περιοχή, θα πρέπει αντίστοιχα να υπάρξει συντονισμένη στρατηγική. Η στρατηγική αυτή, όπως προκύπτει από ενδεικτικά παραδείγματα, θα μπορούσε να περιλαμβάνει κάποια από τα παρακάτω στοιχεία:

- Διεξαγωγή έρευνας ανάμεσα σε πιθανούς χρήστες για την απάντηση στο ερώτημα αν θα ενδιαφέρονταν για ευρυζωνικές υπηρεσίες ή όχι. Συχνά τα αποτελέσματα μιας τέτοιας έρευνας επιβεβαιώνουν ότι η συντριπτική πλειονότητα δείχνει ενδιαφέρον και είναι σε θέση να εκτιμήσει τις προσφερόμενες δυνατότητες. Τα αποτελέσματα τέτοιου είδους ερευνών μπορούν να παρουσιαστούν στους παρόχους υποδομής και υπηρεσιών, για να τους ενημερώσουν για τις υπάρχουσες προοπτικές στην περιοχή, που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν μέσα από συγκεκριμένες ενέργειες marketing, συμμετοχή σε συμμαχίες ή παρόμοιες πρωτοβουλίες.
- Διεξαγωγή συντονισμένων ενημερωτικών ενεργειών για πολίτες και επιχειρήσεις μέσα από ειδικές πρωτοβουλίες που θα εξηγούν τα πλεονεκτήματα της ευρυζωνικότητας. Στόχος θα είναι να ενισχυθούν τα ποσοστά χρήσης του Internet από επιχειρήσεις και νοικοκυριά που ήδη έχουν πρόσβαση και ταυτόχρονα να δημιουργηθεί ζήτηση για ευρυζωνικές υπηρεσίες σε οικογένειες και επιχειρήσεις που δεν έχουν ακόμη πρόσβαση στο διαδίκτυο. Γενικότερα, ο στόχος εστιάζεται στη δημιουργία σχετικής ζήτησης στην περιοχή, έτσι ώστε να μετατραπεί σε μια πιο κερδοφόρα αγορά για τους παρόχους. Παράλληλα, θα πρέπει να αναληφθούν πρωτοβουλίες για την περαιτέρω κατάρτιση και πληροφόρηση των κατοίκων για το Internet, όπως τοπικές εφημερίδες που θα διανέμονται σε όλες τις επιχειρήσεις, τα νοικοκυριά και τα εκπαιδευτικά ιδρύματα, διαφημιστικά σποτ στο ραδιόφωνο και την τηλεόραση, εκδηλώσεις στους δρόμους και σε εκθέσεις κ.λπ. Επίσης, θα

μπορούσαν να οργανωθούν εκπαιδευτικά εργαστήρια πρακτικής εξάσκησης, που θα παρέχουν πρακτική υποστήριξη. Παράλληλα θα μπορούσαν να λειτουργήσουν γραφεία υποστήριξης για συγκεκριμένα θέματα (τεχνικά, marketing, νομικά, οργανωτικά, κ.λπ.). Αρκετές πρωτοβουλίες μπορούν να παρέχονται μέσα από βιβλιοθήκες, σχολεία, κοινοτικά κέντρα κ.ά. Το σημαντικό είναι όλοι οι εμπλεκόμενοι (δηλ. οι επιχειρήσεις, ο δημόσιος τομέας και οι δημοτικές αρχές) να γνωρίζουν και να κατανοούν τους κανόνες για τη δημιουργία ή την ενίσχυση της ζήτησης για ευρυζωνική υποδομή και υπηρεσίες.

- Τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούν επίσης να χρησιμοποιηθούν ως μοχλός πίεσης προς τους κυβερνητικούς ή άλλους πιθανούς χρηματοδότες. Βασικός στόχος είναι να ενημερωθούν οι κατάλληλοι παράγοντες, δηλ. δημόσια πρόσωπα που ασκούν επιρροή και πολιτικοί των οποίων η υποστήριξη είναι απαραίτητη, ιδιαίτερα σε ζητήματα σχέσεων με τους παρόχους για τις επιχειρηματικές και κοινωνικές δυνατότητες που παρουσιάζονται από την ανάπτυξη ευρυζωνικής υποδομής στην περιοχή.
- Η ενεργή ενασχόληση και συμμετοχή στις διάφορες κοινότητες και ομάδες, όπου αυτές υπάρχουν, είναι επίσης χρήσιμες, ιδιαίτερα αν αντιπροσωπεύουν αντίστοιχα διαφορετικές κοινωνικές, οικονομικές ή εθνικές ομάδες.

[[www.go-online.gr](http://www.go-online.gr)]

## 9.5 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Το ψηφιακό χάσμα στις μέρες μας αποτελεί μια πραγματικότητα καθώς, οι σύγχρονες τάσεις στον τομέα της χρήσης του διαδικτύου αντικατοπτρίζουν τις υπάρχουσες παγκόσμιες ανισότητες που προέρχονται κυρίως από διαφορές στο εισοδηματικό καθώς και στο μορφωτικό επίπεδο. Κατά συνέπεια η γεφύρωση

του ψηφιακού χάσματος καθίσταται αναγκαία. Όσον αφορά τις χώρες που ήδη χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ η τοπική πολιτική και διοίκηση μπορεί να φανεί καταλυτική. Ένας από τους βασικότερους στόχους της τοπικής πολιτικής οφείλει να είναι η γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα στις αστικές περιοχές και την ύπαιθρο, με στόχο τη διασφάλιση ότι η ευρυζωνική πρόσβαση στο Internet θα είναι οικονομικά προσιτή και διαθέσιμη σε όλους, ανεξάρτητα από τον τόπο κατοικίας τους ή τον τόπο όπου εδρεύει η επιχείρησή τους. Αυτός είναι ο μόνος τρόπος για να εξασφαλιστεί ότι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πραγματικά αξιοποιούν τις δυνατότητες και αποκομίζουν τα οφέλη που προσφέρει η Κοινωνία της Πληροφορίας. Ωστόσο, είναι εντελώς διαφορετικό θέμα το να εξασφαλιστεί πρόσβαση για όλους από το να πειστούν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις αρχικά να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες αποκτώντας τις ανάλογες δεξιότητες και έπειτα να κατανοήσουν και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που τους παρέχουν.

Όπως φαίνεται μέσα από όλα τα παραδείγματα, προκειμένου να υπάρξει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση σε μια περιοχή, είναι απαραίτητο να καθοριστούν τα διάφορα πλάνα δράσης και να εξασφαλιστεί ότι υπάρχουν όλες οι απαραίτητες διασυνδέσεις ανάμεσα στους τοπικούς φορείς. Τα επιμέρους σχέδια δράσης αφορούν στη βιομηχανική και επιχειρησιακή ανάπτυξη και την ανάπτυξη αγοράς, υποδομής και ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και στην πολιτική και τη νομοθεσία, την εκπαίδευση και την πληροφόρηση, τις στρατηγικές συμμαχίες και τις διεθνείς συνεργασίες.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Milner, H., “The Digital Divide”, Comparative Political Studies, Mar2006, Vol. 39 Issue 2, p176-199
- Eurostat, “Research: Digital Divide and access to ICT skills”, DSTI/ICCP/IIS (2005)6/FINAL
- Joint N., “Democracy, e-Literacy and the Internet”, Library Review, Vol.54, No.2, 2005 pp.80-85
- Κατάρης Κ., “Έρευνα: Το Ψηφιακό χάσμα”, Strategic International S.A, 12<sup>ο</sup> Συνέδριο ΕΑΣΕ 2001, διαθέσιμο:  
[www.costaskataras.gr/Presentations/2001/KK-EASE%20May%209-2001.pdf](http://www.costaskataras.gr/Presentations/2001/KK-EASE%20May%209-2001.pdf)
- [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1499](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1499),  
(Άρθρο: ‘Το ψηφιακό χάσμα και ο ρόλος της τοπικής ανάπτυξης των ΤΠΕ’  
Πηγή: Έρευνα: Beep Knowledge System)
- Robinson J., “Digital Divides: Past, Present and Future”, IT&Society, Vol.1, Issue 5, Summer 2003, pp i-xiv

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10: Η ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΠΟΡΕΙΑ ΜΕΤΑΒΑΣΗΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

---

### 10.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ας φανταστούμε έναν κόσμο όπου η επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες θα είναι δυνατό να υλοποιείται με το πάτημα ενός πλήκτρου. Αιτήσεις, πιστοποιητικά, άδειες οικοδομής, πληρωμές προστίμων, διαβατήρια, ταυτότητες και πολλά άλλα που έχουν να κάνουν με την καθημερινή ζωή των πολιτών. Όλες οι παραπάνω υπηρεσίες θα μπορούσαν να βρίσκονταν στη διάθεση των πολιτών χωρίς αναμονή σε ουρές, χωρίς γνωριμίες με απρόθυμους υπαλλήλους, χωρίς σπατάλη χρόνου. Όλα αυτά που περιγράφονται παραπάνω απεικονίζουν τον κόσμο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στη χώρα μας, η συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση βαραίνει τους ώμους του Υπουργείου Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης. Το μεγαλύτερο μέρος των έργων e-government που πρέπει να υλοποιηθούν, χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Στις σημαντικότερες πρωτοβουλίες στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συναντάμε τη δημιουργία των προγραμμάτων *Ποιότητα για τον Πολίτη*, *Κοινωνία της Πληροφορίας*, των ΚΕΠ μέσω του προγράμματος *Αριάδνη*. Επίσης, σημαντικές είναι οι δράσεις οι σχετικές με τις προκηρύξεις των δυο μεγάλων έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης *Συζεύξις*, το *TAXISnet*, το *Πληροφοριακό Σύστημα του ΙΚΑ*, τη δημιουργία του επιχειρησιακού προγράμματος *Πολιτεία*, που είχε σχεδιαστεί για να καλύψει e-ανάγκες που δεν ήταν επιλέξιμες από την Κοινωνία της Πληροφορίας, τον σχεδιασμό των ΠεΣΥΠ και τη δημιουργία του πλαισίου διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα.

## 10.2 Η ΜΕΧΡΙ ΣΗΜΕΡΑ ΠΟΡΕΙΑ

Κύρια χαρακτηριστικά της Ελληνικής διοικητικής πραγματικότητας μέχρι πρότινος ήταν το χαμηλό ποσοστό δαπανών για Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), ο χαμηλός αριθμός υπαλλήλων - χρηστών των πληροφοριακών συστημάτων και του διαδικτύου, καθώς και η έλλειψη καταρτισμένου προσωπικού στις ΤΠΕ για την υποστήριξη της ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών. Για να καλυφθεί το κενό αυτό δρομολογήθηκαν διάφορα προγράμματα ως επί το πλείστον επιδοτούμενα από την ΕΕ με συγκεκριμένους στόχους και στρατηγικές, μετρήσιμη αποτελεσματικότητα και δεσμευτικότητα για την υλοποίησή τους από τους διάφορους δημοσίους φορείς. Αν και τα αποτελέσματα σε κάποιες περιπτώσεις δεν ήταν τα αναμενόμενα, εντούτοις αποτέλεσαν κατευθύνσεις εκσυγχρονιστικών προθέσεων για έναν εξορθολογισμό της δημόσιας διοίκησης με υπέρβαση των γραφειοκρατικών μηχανισμών και παροχή ποιοτικά αναβαθμισμένων υπηρεσιών προς τους πελάτες-πολίτες.

[Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης (2004)]

### 10.2.1 Το πρόγραμμα “Ποιότητα για τον Πολίτη”

Το 1998 με απόφαση του Υπουργού Εσωτερικών τέθηκε σε εφαρμογή η διαδικασία σχεδιασμού και υλοποίησης του προγράμματος “Ποιότητα για τον Πολίτη”, που φιλοδοξούσε να συνδέσει αρμονικά και να ενοποιήσει σε ένα συνεκτικό πρόγραμμα όλες τις προηγούμενες ρυθμίσεις και δράσεις με σαφείς στόχους, χρονοδιάγραμμα και μέσα εφαρμογής. Η παρέμβαση αφορούσε τέσσερα επίπεδα δράσης. Οργανωτικές Δομές, λειτουργία, Ανθρώπινο Δυναμικό, Νέες τεχνολογίες.

Οι στόχοι του προγράμματος για τη διαμόρφωση μιας συνολικής πολιτικής ποιότητας ήταν:

- Δημιουργία υποδομών και μηχανισμών επικοινωνίας τους κράτους με τους πολίτες

- Διαμόρφωση όρων εμπιστοσύνης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και πολιτών
  - Αποτελεσματική διαχείριση των υποδείξεων και των παραπόνων των πολιτών μέσα από αναβαθμισμένους μηχανισμούς συμμετοχής τους
  - Δημιουργία διοικητικής κουλτούρας που θα στηρίζεται στην αποτελεσματική ικανοποίηση των πολιτών
  - Καλλιέργεια κλίματος φιλικότητας, εμπιστοσύνης, συμμετοχικότητας μεταξύ διοίκησης και κοινωνίας
  - Γενικότερη βελτίωση του βαθμού ικανοποίησης των αναγκών του πολίτη
- Πεδίο εφαρμογής του προγράμματος συνιστούσαν το σύνολο των Υπηρεσιών των Υπουργείων, Περιφερειών, Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων και των Ο.Τ.Α

### **10.2.2 Το πρόγραμμα “Πολιτεία”**

Το Μάιο του 2000 διαμορφώθηκε το πρόγραμμα “Πολιτεία”, το οποίο περιγράφει τις γενικές κατευθύνσεις της διαρκούς μεταρρύθμισης της Ελληνικής δημόσιας Διοίκησης. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται από μια σειρά ειδικών επιχειρησιακών προγραμμάτων. Η νέα αυτή διαδικασία διοικητικής μεταρρύθμισης έρχεται ως επακόλουθο της προσπάθειας για διοικητική σύγκλιση με τις χώρες της ΕΕ και της υιοθέτησης επιτυχημένων εμπειριών και τεχνολογιών των πλέον προηγμένων χωρών. Κομβικό σημείο και αυτού του προγράμματος παραμένει η καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη.

Οι βασικοί άξονες του προγράμματος πολιτεία ήταν:

1. Η αναβάθμιση των υπηρεσιών προς τους πολίτες
2. Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών
3. Η ενιαιοποίηση και απλούστευση του θεσμικού πλαισίου
4. Η αναβάθμιση του ανθρώπινου δυναμικού
5. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
6. Η μετάβαση σε μια διοίκηση περισσότερο αποτελεσματική και λιγότερο



ακριβή

7. Ο περιορισμός του δημοσίου τομέα
8. Η διασφάλιση της διαφάνειας και η εφαρμογή της αρχής του ελέγχου
9. Η ενίσχυση του διαλόγου με την καθιέρωση συλλογικών διαπραγματεύσεων
10. Η περαιτέρω αποκέντρωση με τη μεταφορά αρμοδιοτήτων στην Αυτοδιοίκηση

Ορισμένες από τις δράσεις ήταν:

- Καθιέρωση απογευματινής λειτουργίας σε Υπηρεσίες Αιχμής
- Παροχή Υπηρεσιών μιας στάσης (One Stop Shop) σε 7 Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Πολυκαταστήματα Δημόσιας Διοίκησης
- Τηλεφωνικό κέντρο 1464 (ενημέρωση) και 1502 (έκδοση πιστοποιητικών)
- Κέντρα πληροφόρησης πολιτών
- Έκδοση και κυκλοφορία “Οδηγού του πολίτη”, της εφημερίδας “Δημοσιογραφικά”
- Δημιουργία πάνελ πολιτών
- Λειτουργία Ομάδας άμεσης παρέμβασης
- Χάρτες δικαιωμάτων πολιτών
- Ανασχεδιασμός και ηλεκτρονική ψηφιοποίηση των εντύπων, αιτήσεων

### **10.2.3 Το πρόγραμμα “Αριάδνη”**

Το πρόγραμμα “Αριάδνη”, ένα σύστημα πρόσβασης σε διοικητικές πληροφορίες μέσω οργανωμένων κέντρων (Call Centers), περιελάμβανε τη δημιουργία ενός συστήματος γραφείων, την εφαρμογή συστήματος λήψης και επεξεργασίας αιτημάτων, θέσεων και απόψεων των πολιτών, τη δημιουργία δικτυακής πύλης (portal) διοικητικής πληροφόρησης στο διαδίκτυο για τον πολίτη καθώς επίσης

και την εφαρμογή αναδιοργάνωσης των διαδικασιών έκδοσης αδειών και πιστοποιητικών. Στα πλαίσια του προγράμματος αυτού λειτούργησαν γραφεία ενημέρωσης σε πολλούς δήμους, νομαρχίες και περιφέρειες, συνδεδεμένα με ειδικές συνεχώς ανανεούμενες βάσεις δεδομένων και πληροφοριών, τόσο μεταξύ των πολιτών και της διοίκησης αλλά και μεταξύ δήμων και κεντρικής διοίκησης.

#### **10.2.4 Η ανάπτυξη διαδικτυακών τόπων διοικητικής πληροφόρησης**

Παράλληλα με τα παραπάνω προγράμματα, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση καθώς επίσης και κεντρική κατεύθυνση προς όλες τις βαθμίδες της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την άμεση ανάπτυξη των διαδικτυακών τους τόπων, με στόχο την παροχή στους πολίτες ολοκληρωμένης ηλεκτρονικής διοικητικής πληροφόρησης όσον αφορά τις συναλλαγές τους με τη διοίκηση, π.χ αναγκαία πιστοποιητικά, διαδικασίες. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα την ταχεία δημιουργία πολλών διαδικτυακών τόπων διοικητικής πληροφόρησης όπως:

- Βουλής και Κυβέρνησης
- Υπουργείων και Γενικών Γραμματειών
- Δημοσίων Υπηρεσιών και Οργανισμών
- Πολιτικών Κομμάτων
- Περιφερειών, Νομαρχιών και Δήμων
- Ανεξάρτητων Αρχών (π.χ Συνηγόρου του Πολίτη, ΑΣΕΠ)

Η πληροφόρηση παρέχεται σήμερα κυρίως από τις ιστοσελίδες του Κέντρου Εξυπηρέτηση Πολιτών (ΚΕΠ, [www.ker.gov.gr](http://www.ker.gov.gr)), τους δικτυακούς τόπους των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών αλλά και τηλεφωνικά με τον αριθμό 1464.

### 10.3 ΤΟ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ”

Με βάση την εμπειρία που αποκτήθηκε από τα προαναφερθέντα προγράμματα με στόχο τον τεχνολογικό εκσυγχρονισμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης αλλά και της ελληνικής κοινωνίας και οικονομίας γενικότερα σχεδιάστηκε το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, το οποίο είναι ενταγμένο στο Γ' κοινοτικό πλαίσιο στήριξης με συνολικό προϋπολογισμό 2,8 δις €. Αποτελεί ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών τεχνολογικών παρεμβάσεων σε πολλούς τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να λειτουργήσει καταλυτικά για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα. Στόχο του αποτελεί η εφαρμογή των σημαντικότερων σημείων της Λευκής Βίβλου της Ελληνικής Κυβέρνησης με τίτλο “Η Ελλάδα στην κοινωνία της πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις” και παράλληλα η επίτευξη των στόχων που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας e-Europe 2002 της ΕΕ.

Για την επίτευξη του στόχου αυτού το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας περιλαμβάνει πέντε άξονες δράσεων.

1. *Παιδεία και Πολιτισμός*: δράσεις προσαρμογής του εκπαιδευτικού συστήματος στις απαιτήσεις της ψηφιακής εποχής, εξοπλισμός και δικτύωση σχολείων, πανεπιστημίων, ανάπτυξη ψηφιακού εκπαιδευτικού περιεχομένου και υποδομών τηλε-εκπαίδευσης, ψηφιακής τεκμηρίωσης και ανάδειξης του ελληνικού πολιτισμού.
2. *Εξυπηρέτηση του πολίτη και βελτίωση της ποιότητας ζωής*: βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών προς τον πολίτη, έμφαση στην διοικητική εξυπηρέτηση, στην κοινωνική ασφάλιση, στον τομέα της δικαιοσύνης, χρήση των τεχνολογιών στους τομείς υγείας και πρόνοιας.
3. *Ανάπτυξη και απασχόληση στην ψηφιακή οικονομία*: δράσεις για δημιουργία ευνοϊκού ψηφιακού περιβάλλοντος για την οικονομική δραστηριότητα, την βελτίωση των συνθηκών για την ίδρυση και

λειτουργία ηλεκτρονικών επιχειρήσεων, ενθάρρυνση τηλε-εργασίας και τηλε-κατάρτισης, την αναβάθμιση των ανθρώπινων δεξιοτήτων με την ανάπτυξη βασικών γνώσεων πληροφορικής, την προώθηση της εργασίας στο νέο περιβάλλον της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

4. *Επικοινωνίες*: δράσεις για την παροχή προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών για τον πολίτη, για την δημιουργία κατάλληλου θεσμικού περιβάλλοντος στον τομέα των επικοινωνιών.
5. *Τεχνική βοήθεια*: δράσεις δημοσιότητας και προβολής του προγράμματος “Κοινωνία της Πληροφορίας” με στόχο τη διάχυση της πληροφορίας, την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση της κοινής γνώμης σε θέματα της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

[www.infosociety.gr], [Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της πληροφορίας]

#### 10.4 ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ “ΣΥΖΕΥΞΙΣ”

Η ανάγκη για υλοποίηση εφαρμογών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οποίες εμπλέκονται περισσότεροι του ενός δημόσιοι φορείς, οδήγησε στο σχεδιασμό μιας ενιαίας εσωτερικής υποδομής δικτυακής διασύνδεσης δημόσιων φορέων. Προς την κατεύθυνση αυτή το πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας υλοποιείται το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ. Πρόκειται για ένα δίκτυο πρόσβασης και κορμού για τους φορείς του Δημοσίου που σκοπό έχει να καλύψει όλες τις ανάγκες επικοινωνίας μεταξύ τους, παρέχοντας υψηλού επιπέδου δυνατότητες:

- Τηλεφωνίας: (τηλεφωνική επικοινωνία ανάμεσα στους φορείς)
- Επικοινωνίας Δεδομένων: (επικοινωνία μεταξύ υπολογιστών και Internet)
- Επικοινωνία video: (τηλεδιασκέψεις, τηλε-εκπαίδευση)

Μέσω του δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι δυνατή η παροχή στους φορείς του Δημοσίου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών με υψηλή ποιότητα και χαμηλό κόστος, ώστε να υπάρχει αποτελεσματική ροή πληροφοριών μεταξύ φορέων

τόσο σε οριζόντιο όσο και σε κάθετο επίπεδο. Ειδικότερα, σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των δημοσίων φορέων με την αναβάθμιση της μεταξύ τους επικοινωνίας μέσω της παροχής προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών προς την κατεύθυνση της ενοποιημένης εξυπηρέτησης των πολιτών με αυτοματοποιημένο και φιλικό τρόπο.

Ειδικότερα οι στόχοι του ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι:

- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας ( περίπου 50% !!! ) μεταξύ των φορέων του Δημοσίου με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων τους.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών.
- Η αποφυγή επικαλύψεων - επαναλήψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η αποτελεσματική διαχείριση της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Δημοσίου και η κεντρική και κατακεντρωμένη υποστήριξη των τηλεματικών εφαρμογών.
- Η δημιουργία προϋποθέσεων συμβατότητας στις δικτυακές εγκαταστάσεις των φορέων του Δημοσίου.
- Η εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή διάφορους φορείς του Δημοσίου.
- Η βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα στις περιπτώσεις που απαιτούν εμπλοκή περισσότερων του ενός φορέων, με τελικό στόχο την παροχή υπηρεσιών μιας στάσης (one-stop-shopping).
- Η δημιουργία αποτελεσματικής δημόσιας διοίκησης με πληροφοριακή και επικοινωνιακή υποδομή και ο ευκολότερος συντονισμός των διαδικασιών των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της δικτύωσης.

## 10.5 ΤΑ ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συστάθηκαν με τις διατάξεις του άρθρου 31 του Νόμου 3013/2002. Σύμφωνα με το άρθρο αυτό τα ΚΕΠ συστήνονται και λειτουργούν στις Περιφέρειες, στις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις (και στα νομαρχιακά Διαμερίσματα) καθώς και στους Δήμους και στις Κοινότητες. Ως αποστολή των ΚΕΠ ορίζεται “η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή μιας αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ’ ύλην αρμόδιες υπηρεσίες”. Ειδικότερα ο νομοθέτης των ΚΕΠ αναθέτει:

1. Να ενημερώνουν και να πληροφορούν τον πολίτη σχετικά με τις ενέργειες που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση διοικητικών υποθέσεων,
2. Να παραλαμβάνουν αιτήσεις πολιτών για τη διεκπεραίωση υποθέσεων τους από Υπηρεσίες του Δημοσίου και να καταχωρεί τα στοιχεία τους σε ειδικό πρωτόκολλο
3. Να διαθέτουν στους πολίτες έντυπα αιτήσεων
4. Να ελέγχουν την πληρότητα των αιτήσεων των πολιτών, να αναζητούν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, και να παραλαμβάνουν με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο από τις αρμόδιες υπηρεσίες μετά από σχετική εξουσιοδότηση του πολίτη
5. Να διαβιβάζουν πλήρεις τους φακέλους των υποθέσεων των πολιτών στην αρμόδια για τη διεκπεραίωσή τους υπηρεσία με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο
6. Να παρέχουν υπηρεσίες επικύρωσης διοικητικών εγγράφων, γνησίου υπογραφής, καθώς επίσης και αποδεικτικών φορολογικής ενημερότητας (μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS)

### Βασικά χαρακτηριστικά των ΚΕΠ

Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη

εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταποκρισιμότητας της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη, όσο και ως καταλύτης για την βελτίωση των διαδικασιών και γενικότερα για την πραγματοποίηση ευρύτερων αλλαγών στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης.

Οι απαιτήσεις για άμεση διεκπεραίωση των αιτημάτων που υποβάλλονται από τους πολίτες στα ΚΕΠ (απαιτήσεις επιπέδου front office) δημιουργούν σε όλους τους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς αντίστοιχες απαιτήσεις και πιέσεις για σημαντική βελτίωση των διαδικασιών και της παραγωγικότητας (απαιτήσεις επιπέδου back office). Και αντίστροφα οι βελτιωτικοί ανασχεδιασμοί των διαδικασιών των φορέων του δημοσίου πρέπει να σχεδιάζονται με τελικό στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών τόσο μέσω των ΚΕΠ, όσο και μέσω των λοιπών καναλιών αλληλεπίδρασης με τους πολίτες.

Γενικότερα τα ΚΕΠ αποτελούν το front office της δημόσιας διοίκησης και διαδραματίζουν δύο σημαντικότερους ρόλους:

- Αποτελούν για την διοίκηση το αντίστοιχο ενός δικτύου πώλησης για μια εταιρεία. Δηλαδή αποτελούν τη γεωγραφική αντιπροσώπευση και το πλησιέστερο σημείο εξυπηρέτησης των πολιτών και παροχής όλων των “προϊόντων” της διοίκησης.
- Αποτελούν One Stop Shops (Υπηρεσίες μιας στάσης) ώστε να μπορεί μέσω ενός ΚΕΠ να ασκήσει ένας πολίτης τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις του.

Εξαιτίας αυτού του χαρακτήρα τους αναμένεται να αποτελέσουν τη βάση για την μετάβαση σε ολοκληρωμένα σημεία ηλεκτρονικής διοίκησης, που παρέχουν τη δυνατότητα πολλών συναφών ηλεκτρονικών συναλλαγών, σύμφωνα με το μοντέλο των Ηλεκτρονικών One Stop Shops (Υπηρεσίες μιας στάσης). Στην διαδικτυακή πύλη [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) ήδη περιλαμβάνονται πολλές πιστοποιημένες διαδικασίες και τα αντίστοιχα έντυπα (τα οποία ο πολίτης μπορεί να “κατεβάσει” από τον διαδικτυακό τόπο).

Η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr)

Μια εικόνα της διαδικτυακής πύλης των ΚΕΠ, βλέπουμε στο σχήμα 11.1 παρακάτω. Ο σχεδιασμός της πύλης είναι αρκετά απλός και χαρακτηρίζεται από φιλικότητα προς το χρήστη. Παρέχει πολλές από τις τυπικές δυνατότητες που συνήθως υπάρχουν σε μια διαδικτυακή πύλη, αν και κάποιες άλλες απουσιάζουν, όπως για παράδειγμα δεν υπάρχουν στατιστικά για τη χρήση του διαδικτυακού τόπου κ.ά.

Πρόκειται για μια υπηρεσία πληροφόρησης επιπέδου 2, καθώς δεν υπάρχει διαδραστικότητα μεταξύ του χρήστη και της υπηρεσίας. Η πληροφορία που παρέχεται είναι ωστόσο χρήσιμη, καθώς μπορεί να αποτελέσει βάση εκκίνησης για την αναζήτηση από το χρήστη των ειδικών πληροφοριών που τον ενδιαφέρουν. Στα θετικά της πύλης αξίζει να σημειωθούν η πρόβλεψη για άλλες γλώσσες, συγκεκριμένα υπάρχει έκδοση στα αγγλικά, γαλλικά και γερμανικά. Επίσης πολύ θετικό είναι η κατηγοριοποίηση των πληροφοριών είτε ανά υπουργείο είτε ανά θεματική ενότητα. Ιδιαίτερα η χρήση θεματικών ενοτήτων είναι πολύ σημαντική καθώς βρίσκεται πιο κοντά σε μια πολιτοκεντρική αντιμετώπιση των διαδικασιών: η πληροφορία είναι οργανωμένη με τη λογική αυτού που την αναζητάει, ώστε να περιορισθούν οι διαδρομές του πολίτη.



The screenshot displays the homepage of the KEPI (Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών) website. At the top, there are logos for the Ministry of Internal Affairs and the KEPI, along with the slogan 'Στο επίκεντρο ο πολίτης'. The navigation bar includes links for 'ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ', 'ΣΥΧΝΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ', 'ΧΡΗΣΙΜΟΙ ΣΥΝΔΕΣΜΟΙ', 'FORUM', 'ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ', and 'ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ'. Below the navigation bar, there are several sections:

- ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ:** A search box with a dropdown menu for 'Σε αυτό το Site' and a search button.
- Δώστε το e-mail σας για να εγγραφείτε στο Newsletter του ΚΕΠ:** A registration form with an 'Εγγραφή' button.
- Βρείτε το ΚΕΠ που θέλετε...:** A section for finding the nearest KEPI.
- Μητρώο Οργανισμών και Φορέων Δημοσίου:** A section for a register of public organizations and entities.
- Οι πολίτες μοιούν?:** A section for citizens' participation.
- Οι πολίτες προτείνουν:** A section for citizen proposals.
- 24 ώρες το 24ωρο:** A section for 24/7 services.
- ΕΙΣΤΕ ΕΔΩ: ΑΡΧΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ:** A central section with a photo of a KEPI office and text: 'ΟΑΕΔ - Ειδικό Πρόγραμμα Προώθησης Ανέργων στην Απασχόληση'. Below it, there are links for 'Περισσότερα...' and 'Καθορισμός διοικητικής διαδικασίας αρμοδιότητας Υπουργείου Ανάπτυξης - Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή που διεκπεριώνεται και μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)'. Below that, another link for 'Περισσότερα...' and 'Προκήρυξη Διαγωνισμού για την πλήρωση είκοσι (20) κενών Οργανικών Θέσεων στον εισαγωγικό βαθμό του Κλάδου Επικοινωνιών και Πληροφορικής του Υπουργείου Εσωτερικών και Αποκέντρωσης'.
- ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΕΙΣ - ΕΠΙΚΑΙΡΟΤΗΤΑ:**
  - Κατάλογος των ΚΕΠ:** 'Πληροφορίες για τα στοιχεία όλων των ΚΕΠ στην Ελλάδα.'
  - Οδηγός των ΚΕΠ:** 'Στη σύγχρονη διοικητική πραγματικότητα όπου η έλλειψη πληροφόρησης των πολιτών υπονομεύει όλες τις δράσεις της Διοίκησης, η λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη (ΚΕΠ) συμβάλλει στην άμεση, ταχεία και αποτελεσματική πληροφόρηση και κυρίως εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων.'
  - Σύνταγμα της Ευρώπης:** 'Το πρώτο Σύνταγμα της Ευρώπης είναι ένα πολύ μεγάλο βήμα προς την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση.'
  - Οδηγός καλής συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων:** 'Ο οδηγός καλής συμπεριφοράς των δημοσίων υπαλλήλων, είναι καρπός μιας προσπάθειας με σκοπό τη διατύπωση κάποιων βασικών κανόνων που πρέπει να ακολουθεί ο δημόσιος υπάλληλος όταν έρχεται σε άμεση, προσωπική επαφή με τον πολίτη.'
  - Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας:** 'Ο Κώδικας της Διοικητικής Διαδικασίας που αναφέρεται στις σχέσεις του Πολίτη με τη Διοίκηση.'
  - Εφημερίδα ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ:** 'Η Εφημερίδα «ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΙΚΑ» που εκδίδεται από το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με νέα από την Δημόσια Διοίκηση και τις συναλλαγές.'

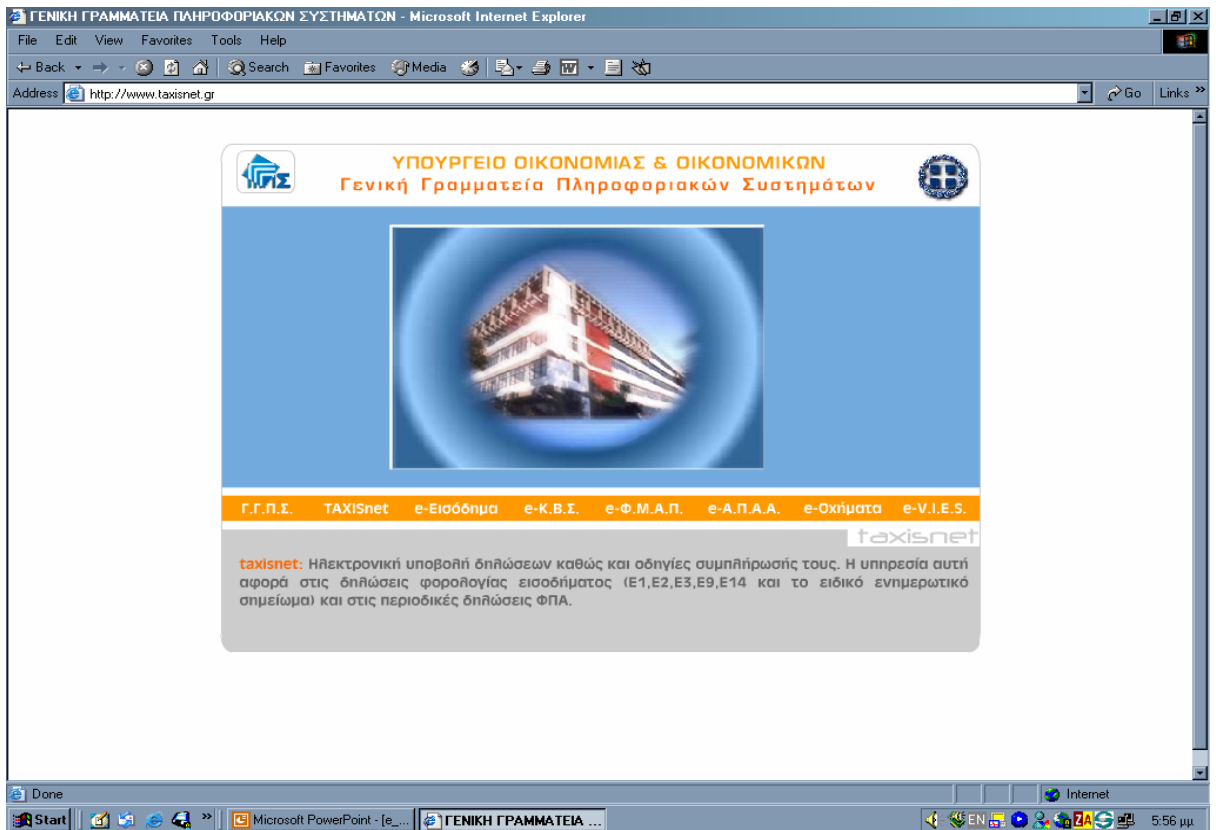
ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.1: Δικτυακός τόπος ΚΕΠ

## 10.6 ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΦΟΡΟΛΟΓΙΑΣ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (TAXIS)

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) του Υπ. Οικονομικών αποτελεί έναν από τους πρώτους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που εισήγαγε και προώθησε την Πληροφορική στη διοικητική λειτουργία καθώς επίσης και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες. Αποτελεί την συνέχεια του Κέντρου Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών και άλλων Διοικητικών Μονάδων. Η παραγωγική λειτουργία του Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Φορολογίας (Taxation Information System – TAXIS) ξεκίνησε στις αρχές του 1998. Έκτοτε το έργο αναπτύχθηκε ταχύτατα σε όλες τις Δ.Ο.Υ της χώρας με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών.

Το TAXIS αποτέλεσε τη βάση για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet, η πρώτη των οποίων ήταν η ηλεκτρονική υποβολή πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων ΦΠΑ, το Μάιο του 2002. Ακολούθησαν γρήγορα πολλές άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα της εκκαθάρισης του φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και των χρεωστικών δηλώσεων ΦΠΑ. Τόσο το εσωτερικό σύστημα TAXIS όσο και το εξωστρεφές πληροφοριακό TAXISnet υπήρξαν πολύ επιτυχημένα.

Γενικότερα το εξωστρεφές πληροφοριακό σύστημα TAXISnet που συνεχώς αναβαθμίζεται αποτελεί φορέα και διαχειριστή πληροφοριών και υπηρεσιών εξαιρετικής ευαισθησίας. Η διασφάλιση του απόρρητου και της ακεραιότητας των δεδομένων που βρίσκονται ή διακινούνται από το σύστημα αποτελεί πρώτη προτεραιότητα η οποία υλοποιείται με υψηλές επενδύσεις σε υποδομές ασφάλειας, ελέγχου και αντιμετώπισης κινδύνων. Επίσης το TAXISnet θα πρέπει να είναι σε θέση να εξυπηρετεί μεγάλο αριθμό πολιτών παρέχοντας υπηρεσίες των οποίων η ζήτηση παρουσιάζει έντονες αιχμές και χαρακτηρίζεται από μαζικότητα που συγκεντρώνεται περιοδικά σε μεγάλα χρονικά διαστήματα. Για τον σκοπό αυτό η δομή του συστήματος πρέπει να είναι κατάλληλη ώστε να υποστηρίζει την ομαλή εξυπηρέτηση των χρηστών υπό συνθήκες υψηλού φόρτου εργασίας χωρίς να υποβαθμίζεται το επίπεδο της παρεχόμενης υπηρεσίας.



**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.2:** Δικτυακός τόπος Υπουργείου Οικονομικών (TAXISnet)

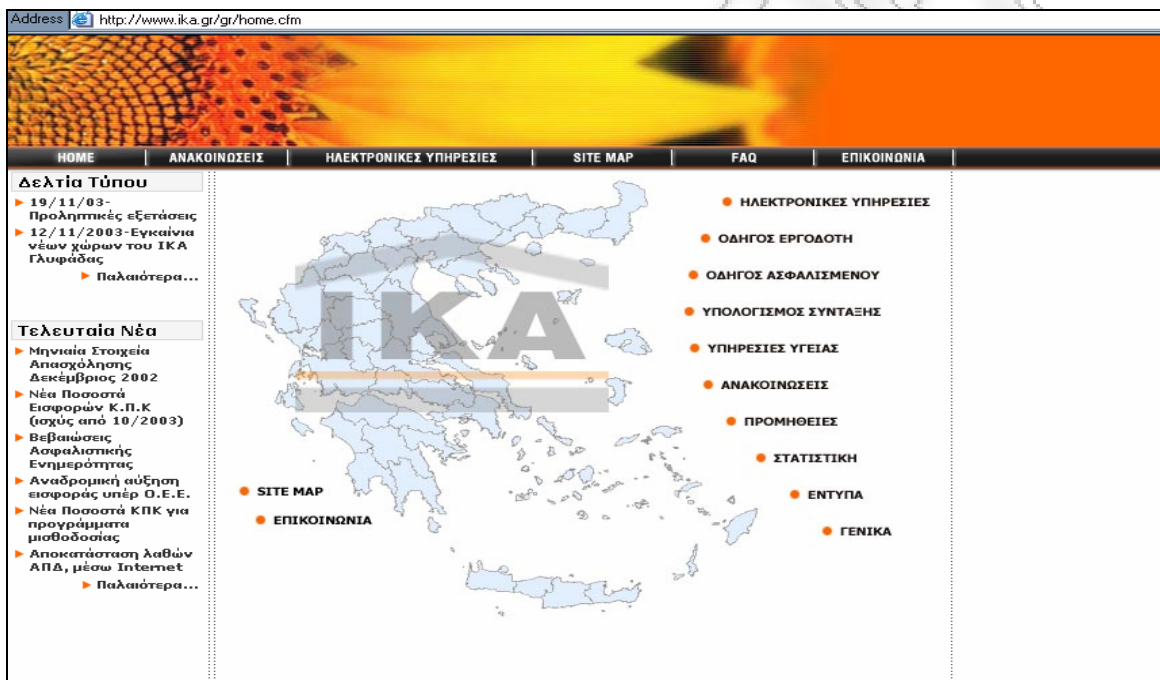
## 10.7 ΤΟ ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΤΟΥ ΙΚΑ

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα (ΟΠΣ) του ΙΚΑ υποστηρίζει όλες τις λειτουργίες είσπραξης των εσόδων και υλοποίησης των παροχών του Ιδρύματος προς τους ασφαλισμένους του. Τα βασικά υποσυστήματα του ΟΠΣ ΙΚΑ είναι:

- Υποσύστημα εργοδοτών - Ασφαλιστικών εισφορών
- Υποσύστημα Ασφαλισμένων και Παροχών
- Υποσύστημα Υγείας
- Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης

Κάθε ένα από τα παραπάνω υποσυστήματα αναλύεται σε επιμέρους εφαρμογές. Πέραν των παραπάνω εσωτερικών υποσυστημάτων το ΟΠΣ του ΙΚΑ περιλαμβάνει και ένα εξωστρεφές υποσύστημα, το οποίο παρέχει μέσω του διαδικτύου και του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ ([www.ika.gr](http://www.ika.gr)), την δυνατότητα

ηλεκτρονικής υποβολής των εντύπων Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη και Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης. Προς το παρόν οι ηλεκτρονικές αυτές συναλλαγές του ΙΚΑ αφορούν τις επιχειρήσεις, αλλά υπάρχει η πρόβλεψη σύντομα να εξυπηρετούνται και τα φυσικά πρόσωπα, δηλαδή να μπορεί ο πολίτης να ενημερώνεται, να τυπώνει τις δηλώσεις και τα πιστοποιητικά που χρειάζεται από το σπίτι, μέσω του Internet όπως ακριβώς συμβαίνει και με τις συναλλαγές του με την εφορία.



ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 10.3: Δικτυακός τόπος ΙΚΑ

## 10.8 ΑΛΛΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Για την επιτυχία των παραπάνω ηλεκτρονικών υπηρεσιών δημοσίας διοίκησης, αλλά και γενικότερα για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce), της ηλεκτρονικής τραπεζικής (e-banking) και ολόκληρης της ψηφιακής οικονομίας στην χώρα μας είναι απαραίτητο να υιοθετηθεί η χρήση των ΤΠΕ και του διαδικτύου από όσο το δυνατό μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού και των επιχειρήσεων. Δεν αρκεί μόνο η προσφορά διοικητικών, τραπεζικών και εμπορικών υπηρεσιών μέσω του Internet, αλλά είναι απαραίτητο

να δημιουργηθούν ευνοϊκές συνθήκες για την ζήτηση και χρήση τους.

Προς την κατεύθυνση αυτή τα προγράμματα “Δικτυωθείτε” και “Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά” του Υπουργείου Ανάπτυξης, έχουν ως στόχο την προώθηση της χρήσης νέων τεχνολογιών και εργαλείων από τις επιχειρήσεις για την ένταξή τους στο ηλεκτρονικό επιχειρείν και στη Νέα Οικονομία. Ειδικότερα το πρόγραμμα “Δικτυωθείτε” περιλαμβάνει οικονομική ενίσχυση σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις με σκοπό την προμήθεια βασικού εξοπλισμού, την αρχική σύνδεση με το διαδίκτυο, ή την περαιτέρω αξιοποίηση του διαδικτύου προς την κατεύθυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου καθώς επίσης και την εκπαιδευτική στήριξη επιχειρηματιών και εργαζομένων από συμβούλους.

Το πρόγραμμα “Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά ” επιδιώκει την επιτάχυνση της υιοθέτησης νέων ΤΠΕ καθώς και πρακτικών του ηλεκτρονικού επιχειρείν από τις ελληνικές μικρομεσαίες επιχειρήσεις.

Ιδιαίτερα σημαντική για την πρόοδο της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, αλλά και γενικότερα της ψηφιακής οικονομίας στην χώρα μας είναι η δημιουργία και ο συνεχής εμπλουτισμός των διαδικτυακών πυλών (portals) της δημόσιας διοίκησης.

### **10.8.1 Το Ευρωπαϊκό Ερευνητικό έργο eGOV**

Ο στόχος του έργου eGOV είναι να προδιαγραφεί, αναπτυχθεί, επιδειχθεί και αξιολογηθεί μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για την πραγματοποίηση της “online one-stop” ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Αυτή η πλατφόρμα θα δώσει τη δυνατότητα στο δημόσιο τομέα να παρέχει στους πολίτες πληροφορίες και υπηρεσίες και δυνατότητες ηλεκτρονικών συναλλαγών βασισμένες σε “life-events”, (σημαντικά γεγονότα της ζωής ενός πολίτη π.χ γάμος, ή μιας επιχείρησης π.χ ίδρυση), ως εκ τούτου αυξάνοντας την χρησιμότητα και την αποτελεσματικότητα αυτών.

Τα κύρια οφέλη στους πολίτες και στις επιχειρήσεις είναι:

- Η ενεργοποίηση των ενοποιημένων δημόσιων υπηρεσιών, με βάση την έννοια του γεγονότος ζωής
- Η ενεργοποίηση των μεμονωμένων δημοσίων φορέων

Τα οφέλη για τους δημοσίους οργανισμούς είναι:

- Οι υπηρεσίες eGOV μπορούν να επαναχρησιμοποιηθούν σε πολλά διαφορετικά γεγονότα-ζωής
- Οι ήδη υπάρχουσες ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να παρέχονται στους πολίτες μέσω της πλατφόρμας του eGOV
- Τόσο οι αυτοματοποιημένες όσο και οι μη αυτοματοποιημένες δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να ενοποιηθούν στην πλατφόρμα του eGOV
- Το εννοιολογικό μοντέλο του eGOV έχει πραγματοποιηθεί βασισμένο σε ανοιχτά πρότυπα και τεχνολογίες

#### **10.8.2 Το Ευρωπαϊκό Ερευνητικό έργο ICTE-PAN**

Σκοπός του ευρωπαϊκού αυτού ερευνητικού έργου είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη της συνεργασίας μεταξύ Δημοσίων Οργανισμών (G2G: Government to Government Collaboration)

- τόσο σε επίπεδο υλοποίησης διοργανωτικών ροών εργασίας, οι οποίες διαπερνούν περισσότερους του ενός Δημόσιους Οργανισμούς (π.χ Δήμους, Νομαρχίες, Περιφέρειες, Υπουργεία, Νομικά Πρόσωπα Δημοσίου/ Ιδιωτικού Δικαίου. Κλπ.)
- όσο και σε επίπεδο σχεδιασμού και υλοποίησης πολιτικών προγραμμάτων (π.χ τοπικής οικονομικής ανάπτυξης, αντιμετώπισης συγκεκριμένων κοινωνικών προβλημάτων κλπ.) στα οποία εμπλέκονται περισσότεροι του ενός Δημόσιοι Οργανισμοί, μέσω της αξιοποίησης των τεχνολογιών της Υποστηριζόμενης από Υπολογιστή Συνεργασίας (Computer Supported Collaborative Work) προς την κατεύθυνση της δημιουργίας και λειτουργίας Εικονικών-Ηλεκτρονικών Ομάδων αυτών που θα συνεργάζονται εξ αποστάσεως με ηλεκτρονική υποστήριξη.

## 10.9 ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Αρχικά, όταν η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έκανε τα πρώτα βήματά της όλοι μιλούσαν για συστήματα, τεχνολογίες, δίκτυα και λογισμικά. Στην πορεία, όμως, έγινε εμφανές ότι στο e-government η τεχνολογία δεν είναι πρωταγωνιστής, αλλά ένα μέσο το οποίο είναι απαραίτητο για την υλοποίησή της. Σήμερα, λοιπόν, η συντριπτική πλειονότητα των αρμόδιων φορέων αναγνωρίζει ότι για να πετύχει το e-government απαιτείται αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των δημόσιων υπαλλήλων, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη, και πάνω από όλα ενημέρωση προς όλες τις πλευρές.

Στην περίπτωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η χώρα μας, αν και έχει κάνει σημαντικά βήματα κρατεί τις τελευταίες θέσεις των ευρωπαϊκών εξειδικευμένων μελετών. Θεωρητικά, ένα σημαντικό μέρος των κονδυλίων της ΚτΠ αφορά στο e-government, αλλά, αν αναλογιστεί κανείς την πορεία του επιχειρησιακού προγράμματος, κατανοεί αυτόματα και την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα μας. Πλην του TAXISnet, του IKAnet και κάποιων μικρών έργων, η e-πρόοδος των κρατικών οργανισμών μόνο μηδαμινή θα μπορούσε να χαρακτηριστεί. Παράλληλα, βέβαια, και η e-γνώση της συντριπτικής μερίδας των πολιτών δεν κινείται σε καλύτερα επίπεδα. Πολλά τα εμπόδια που παρεμβάλλονται. Πολλά τα χρήματα που απαιτούνται. Πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς. Σημαντικά τα βήματα που πρέπει να γίνουν, για να μπορέσει η χώρα μας να προσεγγίσει την e-ετοιμότητα των υπόλοιπων αναπτυγμένων κρατών. Ίσως για αυτό και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, τελικώς, να αποτελεί το κρισιμότερο στοίχημα της χώρα μας για τα επόμενα χρόνια.

ΕΠΙΛΕΓΜΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης - Πρόγραμμα Πληροφορικής, 2004, σελ.150-190
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της πληροφορίας, “Η πορεία προς την ψηφιακή Ελλάδα – 1<sup>η</sup> ολοκληρωμένη μέτρηση των δεικτών eEurope”, 11/10/2005, διαθέσιμο:  
*<http://www.observatory.gr/files/meletes/Press%20Conference%2011%20October%202005f.pdf>*
- [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1515](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1515),  
(Εδικό Αφιέρωμα: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)
- [www.1464.gr](http://www.1464.gr) (Δικτυακός τόπος Κέντρου Εξυπηρέτησης πολιτών 1464 )
- [www.ker.gov.gr](http://www.ker.gov.gr) (Δικτυακός τόπος Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών)
- [www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr) (Δικτυακός τόπος Υπ.Οικονομικών - taxisnet )
- [www.ika.gr](http://www.ika.gr) (Δικτυακός τόπος ΙΚΑ)
- [www.infosociety.gr](http://www.infosociety.gr) (Δικτυακός τόπος Εδικής Υπηρεσίας διαχείρισης προγράμματος- Κοινωνία της Πληροφορίας)



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 11: ΕΠΙΛΟΓΟΣ ΚΑΙ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ**

---

### Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Το όραμα των πολιτών

Παρατηρούμε στις μέρες μας να γίνεται ολοένα και περισσότερο, εκτεταμένη συζήτηση που αφορά τις νέες τεχνολογίες. Ειδικότερα ο τομέας των επικοινωνιών και της πληροφορικής αποτελεί το επίκεντρο, καθώς οι Νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), αλλάζουν την καθημερινότητά μας ριζικά, παρεμβαίνουν στη ζωή μας και μας υπόσχονται ένα καλύτερο επίπεδο ζωής. Μάλιστα, η σύνδεσή τους με τον τρόπο άσκησης της κρατικής εξουσίας είναι άρρηκτη. Αν παρατηρήσουμε, ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επαναλαμβάνεται συχνά και πολλές φορές και αναφέρεται ως μια λύση στα προβλήματα της σύγχρονης δημόσιας διοίκησης με στόχο τη βελτίωση της παροχής πληροφοριών και υπηρεσιών προς τον πολίτη. Επίσης θεωρείται πως ενδυναμώνει τη συμμετοχή του πολίτη στη λήψη αποφάσεων, προσδίδοντας στην κυβέρνηση περισσότερη διαφάνεια και αποτελεσματικότητα. Τα πεδία εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Ηλεκτρονική Διοίκηση, οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες και η Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Οι πολίτες, αναμένουν από την υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πως θα δημιουργηθεί η υποδομή για μια κυβέρνηση πιο υπεύθυνη που θα παρέχει μεγαλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση και θα επιτρέπει πιο αποδοτικές και ελαχιστοποιημένου κόστους διαδικασίες. Καθώς οι κυβερνήσεις εστιάζονται γύρω από το διαδίκτυο, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει να κάνει με πολλά περισσότερα από απλά να αποκτήσει και να εγκαταστήσει τις κατάλληλες τεχνολογίες. Η επιτυχής υλοποίηση απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και καθοδήγηση των οργανωσιακών στόχων, πολιτικών, διαδικασιών και τεχνολογιών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αφορά τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, ολόκληρη την κοινωνία

Οι προκλήσεις και οι στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αντικατοπτρίζονται μέσα από την ικανοποίηση των πολιτών/πελατών, των επιχειρήσεων και ολόκληρης της κοινωνίας. Οι προκλήσεις στις οποίες καλείται η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να ανταπεξέλθει όσον αφορά τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, την διακυβέρνηση αλλά και την κοινωνία συνοψίζονται παρακάτω:

Κυβέρνηση προς Πολίτη: με τον πολίτη να είναι στο επίκεντρο και να αντιμετωπίζεται ως πελάτης και όχι σαν διοικητικό αντικείμενο. Αυτό θα επιτευχθεί:

- ✓ Παρέχοντας υπηρεσίες που είναι εστιασμένες στον πολίτη και όχι στην Υπηρεσία
- ✓ Παραβλέποντας το ενδιάμεσο προσωπικό της πολιτικής υπηρεσίας – παρέχοντας υπηρεσίες απευθείας στους πολίτες
- ✓ Με εύκολη και αποτελεσματική παροχή πρόσβασης στις κυβερνητικές πληροφορίες
- ✓ Με παροχή πρόσβασης στη φυσική υποδομή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
- ✓ Με ενέργειες και προγράμματα εκπαίδευσης που έχουν ως στόχο την εξάλειψη της άνισης πρόσβασης στις ΤΠΕ (κατάργηση του ψηφιακού χάσματος)
- ✓ Με δημιουργία και αύξηση της εμπιστοσύνης της κοινωνίας προς την νέα μορφή διακυβέρνησης

Κυβέρνηση προς Επιχείρηση: με τους κατάλληλους όρους για μια αποτελεσματική επιχειρηματική ανάπτυξη. Οι προκλήσεις εδώ είναι:

- ✓ Αποκανονικοποίηση και νομοθετικός ανασχηματισμός
- ✓ Μια εθνική οικονομία με ευελιξία και ανταγωνιστικότητα στις παγκόσμιες αγορές

- ✓ Πολίτες με προσόντα και παιδεία στις νέες τεχνολογίες για την αγορά εργασίας.
- ✓ Αύξηση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων μέσω ενός παραγωγικού δημόσιου τομέα

Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση: περιλαμβάνοντας μια σωστή διακυβέρνηση και μια καλά κυβερνώμενη κοινωνία που θα επιτευχθεί:

- ✓ Ελαττώνοντας την αυτόνομη και απομονωμένη φύση των ξεχωριστών τμημάτων και Υπηρεσιών, κινούμενη προς μια «ενωμένη» κυβέρνηση
- ✓ Αλλάζοντας την κουλτούρα των δημόσιων υπηρεσιών από αντιδραστική σε προληπτική
- ✓ Ανοιχτή και υπεύθυνη κυβέρνηση
- ✓ Αποτελεσματικότερη κοστολογικά προμήθεια.

Κοινωνία χωρίς όρια και περιορισμούς, όπου η αποστάσεις δε θα αποτελούν πλέον πρόβλημα. Οι προκλήσεις που καλείται εδώ η Ηλεκτρονική Δικυβέρνηση να ανταπεξέλθει είναι:

- ✓ Ενίσχυση με υψηλής ταχύτητας πρόσβαση στο Διαδίκτυο των απομακρυσμένες επαρχιακών περιοχών
- ✓ Ενδυνάμωση και παρότρυνση των πολιτών να εργάζονται από το σπίτι τους
- ✓ Υπερπήδηση των εμποδίων της σωματικής ανικανότητας
- ✓ Υπερπήδηση των εμποδίων μεταξύ των δύο φύλων
- ✓ Αυξημένη αίσθηση του καλού της ευρύτερης κοινότητας
- ✓ Αυξημένη δημοκρατική συμμετοχή στην εκλογική διαδικασία

## Η μετάβαση προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Το πέρασμα από την παραδοσιακή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα πρέπει να γίνει ομαλά μέσα από διαδοχικά βήματα και στάδια προσεκτικά σχεδιασμένα. Στο πρώιμο στάδιο, κάθε οργανισμός θα χρησιμοποιεί το διαδίκτυο αρχικά για πληροφοριακούς σκοπούς για τον λόγο ότι κάτι τέτοιο είναι αρκετά οικονομικό ενώ τα οφέλη παραλαμβάνονται γρήγορα και σε μεγάλο μέγεθος. Στη συνέχεια, καθώς οι οργανισμοί θα αποκτούν οικειότητα με την τεχνολογία, θα επεκτείνουν τις εφαρμογές τους προκειμένου να προωθήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Σε αυτό το σημείο, η ολοκλήρωση των διαδικτυακών εφαρμογών με τις υπάρχουσες, είναι κάτι το αναπόφευκτο. Συνεπώς, από το πρώτο στάδιο υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών, οι οργανισμοί συνειδητοποιούν ότι το διαδίκτυο είναι κάτι παραπάνω από μια τεχνολογία επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων. Το διαδίκτυο έτσι μετατρέπεται σε μια πλατφόρμα όπου όλες οι εφαρμογές ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και καθοδηγούνται.

Στο τελικό στάδιο, όλες οι διαδικτυακές εφαρμογές είναι στενά διασυνδεδεμένες σε έναν ολοκληρωμένο επιχειρηματικό ενδιάμεσο. Πολλές μελέτες επιχειρήσαν να εξηγήσουν τη διαδικασία της μεταμόρφωσης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Deloitte, Gartner Group, World Bank, United Nations), αλλά παρά τις όποιες διαφορές στις διαδικασίες των βημάτων, όλα τα μοντέλα καταλήγουν στην ίδια κατεύθυνση, όπου κυβερνητικές υπηρεσίες ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και τίθενται σε διαθεσιμότητα μέσω ενός και μοναδικού σημείου επαφής, ενώ οι πολίτες αισθάνονται ενδυναμωμένοι μέσω των έτοιμων παρεχόμενων πληροφοριών και προσωποποιημένων υπηρεσιών.

### Εμπόδια και δυσκολίες

Σε αυτό το σημείο πρέπει να σημειωθεί πως η μεταμόρφωση ενός οργανισμού σε μια πλήρη, ολοκληρωμένη και ψηφιακά αυτοματοποιημένη οντότητα, είναι μια πολύ πιο δύσκολη διαδικασία απ' ό τι πολλοί πίστευαν στην πρώιμη διαδικτυακή εποχή στην οποία η εξέλιξη και τα αποτελέσματα ήταν άμεσα εμφανή. Ως αποτέλεσμα οι περισσότερες χώρες σήμερα βρίσκονται στο πρώτο πρώιμο στάδιο και προσπαθούν να προχωρήσουν με αργά και σταθερά βήματα στο επόμενο, την ενοποίηση και ολοκλήρωση.

Πριν μια δεκαετία περίπου, όταν το διαδίκτυο έρχισε να διεισδύει στις επιχειρήσεις, πολλοί υποστήριξαν ότι θα αλλάξει τελείως τον τρόπο με τον οποίο συναλλασσόμαστε. Η ολοένα αυξανόμενη παρουσία του διαδικτύου αλλά και η σχετικά εύκολη χρήση του και ανάπτυξή του, δημιούργησαν ένα στιγμιαίο παγκόσμιο δίκτυο διαθέσιμο εικονικά σε όλους τους οργανισμούς, ανεξαρτήτως μεγέθους και τοποθεσίας. Ως αποτέλεσμα, πολλοί πίστεψαν ότι το διαδίκτυο θα μετέτρεπε τις μικρό-μεσαίες επιχειρήσεις ικανές να ανταγωνιστούν «επί ίσοις όροις» με τις μεγάλες πολυεθνικές.

Καθώς όμως το διαδίκτυο και οι εφαρμογές του έγιναν πιο προηγμένες και πολύπλοκες, διαφάνηκε πως η επιτυχία στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο καθώς και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί στρατηγικές προσεκτικά σχεδιασμένες. Στρατηγικές που θα είναι σε αρμονία και σύμφωνες με τους επιχειρηματικούς στόχους και οράματα καθώς και τις προσπάθειες για ανάπτυξη και βελτίωση. Ο τελικός σκοπός είναι η διαχείριση των εφαρμογών πέρα από τα φυσικά όρια του οργανισμού, και μια αποτελεσματική τεχνολογική υποδομή όπου οι εφαρμογές θα έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα αλάνθαστα. Η επιτυχία λοιπόν της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ένα πολύ μεγάλο μέρος εξαρτάται από την επιτυχή ολοκλήρωση και διασύνδεση των επιμέρους λειτουργιών.

Σε αυτή την πορεία και το ταξίδι προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αρκετά είναι τα εμπόδια που έχουν εντοπιστεί στην συμμετοχή και οικειοποίηση των

υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες/πελάτες και τις επιχειρήσεις. Κατά κύριο λόγο, η έλλειψη του «κοινωνικού στοιχείου» της προσωπικής επαφής και αλληλεπίδρασης, καθώς και το συνολικό κόστος της πρόσβασης στο διαδίκτυο. Πολλοί άνθρωποι πιστεύουν ότι τα υπάρχοντα κανάλια είναι εξίσου πρακτικά και εύκολα προσβάσιμα με τα ηλεκτρονικά κανάλια, ενώ αρκετά συχνά αισθάνονται να έχουν περισσότερο έλεγχο χρησιμοποιώντας τα παραδοσιακά κανάλια γιατί έχουν την πεποίθηση πως κατ'αυτόν τον τρόπο εξυπηρετούνται. Επιπλέον, διαφορετικοί άνθρωποι θα προτιμήσουν διαφορετικές υπηρεσίες σε διαφορετικές χρονικά στιγμές και για διαφορετικούς τύπους συναλλαγών.

Σαν συμπέρασμα, είναι αρκετά δύσκολο να αναζητούνται οι απόψεις των πολιτών όσον αφορά υπηρεσίες και διαδικασίες που ακόμα δεν έχουν γνωρίσει και ίσως δεν φαντάζονται, αν συνυπολογίσουμε και το ποσοστό των πολιτών παγκόσμια που χρησιμοποιούν και έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες. Ίσως θα έπρεπε οι δημόσιοι οργανισμοί πρώτα να αναπτύξουν υπηρεσίες και έπειτα να εγείρουν τη ζήτηση μέσω ενημερωτικών προγραμμάτων, εκστρατειών μάρκετινγκ, και μέσω παροχής κινήτρων.

Διαφαίνεται λοιπόν πως τα κύρια εμπόδια στην υλοποίηση του προγράμματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν είναι τεχνικά αλλά περισσότερο πολιτισμικά και κοινωνικά. Για να προχωρήσει και να λειτουργήσει αποτελεσματικά ένα έργο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, απαιτεί ξεκάθαρη στρατηγική, ισχυρή ηγεσία και μια προσεκτική και ακριβείας διαδικασία εφαρμογής. Η επιτυχής υλοποίηση της υποδομής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εξαρτάται από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, αλλά οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι δύσκολο να γίνουν ολοκληρωμένες γιατί υπάρχει θεσμικός συντηρητισμός και τεχνικές ασυμβατότητες. Ως συνέπεια, γίνεται επιτακτική η ανάγκη για μια ολιστική προσέγγιση που θα προηγείται της υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα περιλαμβάνει όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης συμπεριλαμβανομένων των τοπικών οργανισμών και υπηρεσιών, καθώς επίσης και δια-τμηματική και δια-υπηρεσιακή πρωτοβουλία. Με αυτόν τον τρόπο, θα

εξασφαλιστεί πως οι υπηρεσίες είναι δομημένες γύρω από τις ανάγκες του πολίτη και όχι τις δομές του οργανισμού.

Οι δυσκολίες λοιπόν που κάθε Κυβέρνηση αντιμετωπίζει κατά την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν αφορούν τεχνικά προβλήματα αλλά κατά κύριο αφορούν ανθρώπινες και οργανωσιακές διαστάσεις, οι οποίες είναι άρρηκτα δεμένες με τις εφαρμογές των νέων τεχνολογιών. Υπάρχει έντονη ανάγκη η πορεία υλοποίησης του προγράμματος να συμβαδίσει με μια ευρύτερη εκσυγχρονιστική πολιτική η οποία θα θέσει ζητήματα που αφορούν τη διοίκηση της αλλαγής και την αναδιοργάνωση όλων των δημόσιων διαδικασιών. Εξίσου κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχία πρωτοβουλιών που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αποτελεί η αδιαπραγμάτευτη υποστήριξη και ολική εμπλοκή όλων των μετόχων. Βέβαια, η ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένη κυβέρνησης απαιτεί διάχυση πληροφορίας όπως είδαμε οριζόντια και κάθετα στις διοικητικές δομές, γεγονός που θα επαναπροσδιορίσει τη δομή ισχύος αυτών των οργανισμών. Έτσι, δεν θα είναι καθόλου απρόσμενη η αντίσταση αυτών των οποίων η θέση επηρεάζεται αρνητικά οι οποίοι μακροπρόθεσμα μπορεί ακόμα και να αμφισβητήσουν την βιωσιμότητα του να επιτευχθεί μια ολοκληρωμένη κυβέρνηση.

### Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Το όραμα και το μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο επόμενος στόχος και το όραμα μετά την υλοποίηση της υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η Ηλεκτρονική Δημοκρατία, η οποία χρησιμοποιεί ως απαραίτητο και δομικό στοιχείο την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία αναφέρεται στην μεγαλύτερη και ενεργότερη συμμετοχή του πολίτη στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, η οποία γίνεται εφικτή με τη χρήση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών.

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία προϋποθέτει τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων για την υποστήριξη της επικοινωνίας των πολιτών με το φορέα εξουσίας (πολιτικό κόμμα στη συγκεκριμένη περίπτωση), καθώς και της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, μέσω:

- ✓ παροχής στους πολίτες εκτεταμένης ηλεκτρονικής πληροφόρησης, σχετικά με τις θέσεις του κόμματος και τις ενέργειές του δημιουργίας ηλεκτρονικών φορμών έκφρασης παραπόνων και απόψεων (e-Forums)
- ✓ δημιουργίας ιστοχώρου ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων για σημαντικά θέματα (e-Consultations)
- ✓ δυνατότητας διεξαγωγής ηλεκτρονικών ψηφοφοριών για σημαντικά ζητήματα (e-Voting)

Είναι συνηθισμένες οι αναφορές του σύγχρονου δυτικού πολιτισμού στην δημοκρατία της αρχαίας Αθήνας του 5ου αιώνα π.Χ., ως πρότυπο δημοκρατικού μοντέλου διακυβέρνησης με ιδιαίτερη έμφαση στην αμεσότητα και τη δυνατότητα συμμετοχής όλων των πολιτών. Η άμεση δημοκρατία αποτελεί το όραμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και είναι γεγονός ότι μέσω της υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχεται η δυνατότητα της άμεσης δημοκρατίας, της ανταλλαγής απόψεων, της κοινωνικής ζύμωσης των νέων ιδεών καθώς και της αλλαγής που απαιτείται σε κάθε κοινωνία.

Η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να επιτευχθεί με γρηγορότερους ρυθμούς, όταν πλατιές κοινωνικές ομάδες ενστερνίζονται τη χρησιμότητά της αλλά και την εφικτότητά της. Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι το σημαντικό και καθοριστικό είναι η αντίληψη του τελικού χρήστη για την Ηλεκτρονική Δημοκρατία. Η αντίληψη συνίσταται στη συνειδητοποίηση ότι μπορούν να υπάρξουν απτά αποτελέσματα εκδημοκρατισμού και διαφάνειας, αποτελέσματα τα οποία θα λειτουργούν ως παρότρυνση για πιο ενεργή πολιτική συμμετοχή.

Κάθε πολιτική παράταξη, έχει τη δυνατότητα όχι απλά να ενστερνιστεί την ιδέα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας αλλά και να την προωθήσει στην ουσία της. Η



χρήση των νέων τεχνολογιών στην καθημερινότητα, οφείλει να γίνει πραγματικότητα που βελτιώνει το επίπεδο της ζωής και της δράσης του σύγχρονου ατόμου. Το ψηφιακό χάσμα δεν αφορά μόνο στις υποδομές αλλά και στους πολίτες, οι οποίοι περιθωριοποιούνται από την αδυναμία συμμετοχής στον κόσμο της τεχνολογικής σύγκλισης των τηλεπικοινωνιών και της πληροφορικής. Γι' αυτό το λόγο κάθε προσπάθεια ενδυνάμωσης της δημοκρατικής συμμετοχής με τη δραστηριοποίηση ολοένα αυξανόμενου αριθμού πολιτών στην ηλεκτρονική δημοκρατία και γενικότερα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι απαίτηση και συνάμα προϋπόθεση για ουσιαστική δημοκρατία στο βαθύτερο πυρήνα της.

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

### **ΕΛΛΗΝΙΚΗ**

1. Αποστολάκης Ι., Λουκής Ε., Χάλαρης Ι., “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης - Πρόγραμμα Πληροφορικής, 2004
2. Γεωργιάδης Γ., “Η σύναψη συμβάσεων μέσω του διαδικτύου, Αθήνα”, 2003
3. Γεωργόπουλος Ν., Νικολαράκος Χ., Βαγγελάτος Ι., Πανταζή Μ. “Ηλεκτρονικό Επιχειρείν – Προγραμματισμός και Σχεδίαση”, εκδόσεις Μπένου, 2001
4. Καρούνος Θ, Γουσίου Λ, “Η χρήση του διαδικτύου και η πολιτική για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν στην Ελλάδα”, έρευνα e-business forum, 2001
5. Κατάρα Σ., “Ψηφιακές Πόλεις: Ο προάγγελος της Ψηφιακής Δημοκρατίας”, 2004  
διαθέσιμο: [http://www.strategic.gr/whitepapers/WPgr\\_DigitalCities.doc](http://www.strategic.gr/whitepapers/WPgr_DigitalCities.doc)
6. Κατάρας Κ., “Έρευνα: Το Ψηφιακό χάσμα”, Strategic International S.A, 12<sup>ο</sup> Συνέδριο ΕΑΣΕ 2001, διαθέσιμο:  
[www.costaskataras.gr/Presentations/2001/KK-EASE%20May%209-2001.pdf](http://www.costaskataras.gr/Presentations/2001/KK-EASE%20May%209-2001.pdf)
7. Κάτσικας Σ., “Συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας: Το μέλλον της δημοκρατίας”, 2004  
διαθέσιμο: <http://www.greekelections.com/gpj/articles/2004/>
8. Κατσουλάκος Γ., “Νέα Οικονομία, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονικό Εμπόριο”, Εκδόσεις Κέρκυρα, 2001

9. Μπούζας Κ., “Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση”, Διπλωματική εργασία, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, Αύγουστος 2004
10. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της πληροφορίας, “Η πορεία προς την ψηφιακή Ελλάδα – 1<sup>η</sup> ολοκληρωμένη μέτρηση των δεικτών eEurope”, 11/10/2005, διαθέσιμο:  
<http://www.observatory.gr/files/meletes/Press%20Conference%2011%20October%202005f.pdf>.
11. Τσακαλίδης Α., Μαρκέλλου Π., Παναγιωτάκη Α., “Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών – Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη”, TECHNICAL REPORT No. TR2002/05/01, 2002  
διαθέσιμο: [http://www.cti.gr/images\\_gr/reports/TR\\_2002.05.10.doc](http://www.cti.gr/images_gr/reports/TR_2002.05.10.doc)

## ΞΕΝΗ

1. Al-adawi Z., Yousafzai S., Pallister J., “Conceptual model of citizen adoption of e-government”, Second International Conference on Innovations in Information Technology, 2005, διαθέσιμο:  
[http://www.it-innovations.ae/proceedings/articles/G\\_6\\_IIT05-Al-Adawi.pdf](http://www.it-innovations.ae/proceedings/articles/G_6_IIT05-Al-Adawi.pdf)
2. Baum, C. & DiMaio, A. “Gartner’s Four Phases of E-Government Model”, 2000  
διαθέσιμο: [www.gartner3.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html](http://www.gartner3.gartnerweb.com/public/static/hotc/00094235.html)
3. Bellamy C. & Taylor J., “Governing in the Information Age”, Buckingham, Open University Press, 1998
4. Besselaar P., Melis I., Beckers D., “Digital Cities: Organization, Content, and Use”. Digital Cities 2003

5. Burn J., Robins G., “Moving towards e-government: a case study of organizational change processes”, Logistics Information Management, Vol. 16 Issue 1 2003
6. Caracapilidis N., Loukis E., Dimopoulos S., “Computer-supported G2G collaboration for public policy and decision-making”, The Journal of Enterprise Information Management, Vol. 18 No. 5, 2005
7. Carter L., Schaupp C., “E-voting: from apathy to adoption”, The Journal of Enterprise Information management, Vol. 18, No. 5, 2005
8. Clift S., “E-Governance to E-Democracy: Progress in Australia and New Zealand toward Information-Age Democracy”, 2004  
διαθέσιμο: <http://www.publicus.net/articles/aunzedem.html>
9. Clift S., “Democracies online-Building Civic Life on the New Frontier”, 2004  
διαθέσιμο: [www.e-democracy.org/do/library/build/](http://www.e-democracy.org/do/library/build/)
10. Clift S., “Minnesota E-Democracy”, 2002  
e-book: διαθέσιμο : [www.publicus.net](http://www.publicus.net)
11. Clift S., “E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work”, 2003  
διαθέσιμο : [www.publicus.net](http://www.publicus.net)
12. Commission of the European Communities, “The role of e-government for Europe’s future”, 2003, SEC (2003) 1038
13. Davison M. Robert, Wagner C., Louis C.K, “From government to e-government: a transition model”, Information Technology & People, , Vol. 18 Issue 3, 2005
14. DMR Consulting, “E-government benefits study”, Commonwealth of Australia 2003,  
διαθέσιμο: <http://www.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf>.

15. European Commission, DG Information Society, “Summary Report: Web-Based Survey on Electronic Public Services” (results of the second measurement: April2002)
16. European Commission, eGovernment Unit, Information Society, “User Satisfaction and Usage Survey of e Government services”, December 2004, διαθέσιμο:  
[http://europa.eu.int/information\\_society/activities/egovernment\\_research/doc/top\\_of\\_the\\_web\\_report\\_2004.pdf](http://europa.eu.int/information_society/activities/egovernment_research/doc/top_of_the_web_report_2004.pdf).
17. Eurostat, “Research: Digital Divide and access to ICT skills”, DSTI/ICCP/IIS (2005)6/FINAL
18. Gupta M. P., Jana D., “E-government evaluation: a framework and case study”, Government Information Quarterly, Volume 20, Issue 4, 2003
19. IBM, e-government infrastructure 2003, “Creating an infrastructure for e-government: enabling government innovation”, διαθέσιμο:  
<http://whitepapers.zdnet.co.uk/0,39025945,60118036p-39001108q,00.htm>
20. Joint N., “Democracy, eLiteracy and the Internet”, Library Review, Vol.54, No.2, 2005
21. Luling D., “Taking it Online”, Journal of Government Financial Management, Vol. 50 Issue 2, Summer2001
22. Meer A., Winden W., “E-governance in cities”, Paper for the 42<sup>nd</sup> congress of the European Regional Science Association, Germany, 2003
23. Markellos G, “e - what it means for government”, PA Consulting group, διαθέσιμο: <http://www.paconsulting.com>

24. Milner, H., “The Digital Divide”, Comparative Political Studies, Vol. 39 Issue 2, Mar2006
25. OECD, “Managing the Risks of E-Government”, The Hidden Threats to E-Government – Avoiding large government IT failures PUMA Policy Brief, March 2001, διαθέσιμο:  
[http://www.aoema.org/E-Government Managing%20the%20Risks%20of%20EGovernment.htm](http://www.aoema.org/E-Government%20Managing%20the%20Risks%20of%20EGovernment.htm)
26. Osborne D., Gaebler T., “Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the public sector”, Addison-Wesley Publ. Co., 1992
27. Reschenthaler G., Thompson B., “The Learning Organization Framework and the New Public Management, International perspectives on the new public management”, JAI Press, 1997
28. Robinson J., “Digital Divides: Past, Present and Future”, IT&Society, Vol.1, Issue 5, Summer 2003
29. Schware R., Deane A., “Deploying e-government programs: the strategic importance of ‘I’ before ‘E’ ”, Info, v. 5, iss. 4 2003
30. Seifert W. J., “A Primer on E-government: Sectors Stages, Opportunities and challenges of Online Governance”, Report for Congress, 2003
31. Siau K., Yuonan L., “Synthesizing e-government stage models – a meta-synthesis based on meta-ethnography approach”, Industrial Management & Data Systems, Vol. 105 Issue 4, 2005
32. Tapscott, Don, “Η ψηφιακή οικονομία”, McGraw-Hill, Ελληνική Έκδοση, Leaer Books, Αθήνα 2000

33. Zakareya E., Zahir I., “E-government adoption: architecture and barriers”, Business Process Management Journal, Vol.11, No.5, 2005, pp 589-611

#### ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΟΙ ΤΟΠΟΙ

1. [http://www.cs.ucy.ac.cy/courses/EPL011/IS\\_8\\_new.ppt](http://www.cs.ucy.ac.cy/courses/EPL011/IS_8_new.ppt).  
(Βασιλείου Β., Διάλεξη: Η Νέα Οικονομία, Πανεπιστήμιο Κύπρου, 2004)
2. [http://www.geocities.com/mathima\\_na3/dialexh9a.ppt](http://www.geocities.com/mathima_na3/dialexh9a.ppt).  
(Λουκής Ε., Διάλεξη: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, 2004)
3. [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1478&PHPSESSID=341d62d31dad75fc7848847debbd3f4c](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1478&PHPSESSID=341d62d31dad75fc7848847debbd3f4c)  
(Άρθρο: ‘Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην υπηρεσία πολιτών και επιχειρήσεων: Στόχοι και προκλήσεις στην ΕΕ’)
4. <http://www.ionio.gr/~papatheodor/imerida/presentations/Kolyba.ppt>.  
(Κοτζανικολάου Π., Διάλεξη: Εισαγωγή στην Κοινωνία της Πληροφορίας – Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Πανεπιστήμιο Ιονίου, 2004)
5. <http://www.paremvassi.gr/Photos/DIAKIBERNISI.doc>.  
(Τμήμα της εισήγησης στην Ομάδα Εργασίας «Διακυβέρνηση και e-Government» της Τεχνολογικής Προοπτικής Διερεύνησης – Ελλάδα 2021)
6. [http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases\\_of\\_e-government.htm](http://www.aoema.org/E-Government/Stages-Phases_of_e-government.htm)  
(Organization of Asia Oceania E-business Marketplace Alliance/ Article: E-government from a User’s Perspective)
7. [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1499](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1499),  
(Άρθρο: ‘Το ψηφιακό χάσμα και ο ρόλος της τοπικής ανάπτυξης των ΤΠΕ’  
Πηγή: Έρευνα: Beep Knowledge System)

8. [http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article\\_id=1515](http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1515),  
(Εδικό Αφιέρωμα: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)
9. <http://www.e-government-handbuch.de>  
(E-government phase plan, Initialization)
10. [www.1464.gr](http://www.1464.gr) (Δικτυακός τόπος Κέντρου Εξυπηρέτησης πολιτών 1464 )
11. [www.kep.gov.gr](http://www.kep.gov.gr) (Δικτυακός τόπος Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών)
12. [www.taxisnet.gr](http://www.taxisnet.gr) (Δικτυακός τόπος Υπ.Οικονομικών - taxisnet )
13. [www.ika.gr](http://www.ika.gr) (Δικτυακός τόπος ΙΚΑ)
14. [www.infosociety.gr](http://www.infosociety.gr) (Δικτυακός τόπος Εδικής Υπηρεσίας διαχείρισης προγράμματος- Κοινωνία της Πληροφορίας)