



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ
ΤΜΗΜΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ

ΜΠΣ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ,
Ειδίκευση : Logistics

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: «Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η προσαρμογή και η εφαρμογή της στην Ελληνική Πραγματικότητα»

ΚΑΡΑΓΕΩΡΓΟΥ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΑ

(Α.Μ: MPL/0648)



Επιβλέπων Καθηγητής: Γρ.Χονδροκούκης

ΠΕΙΡΑΙΑΣ, ΙΟΥΝΙΟΣ 2008

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Η διπλωματική αυτή εργασία σφραγίζει το τέλος της επιστημονικής μου κατάρτισης ως μεταπτυχιακής φοιτήτριας των Logistics του Τμήματος Βιομηχανικής Διοίκησης και Τεχνολογίας.

Οφείλω λοιπόν, να ευχαριστήσω θερμά τον καθηγητή μου κ.Γρηγόριο Χονδροκούκη για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με ένα τόσο σύγχρονο θέμα, για το ενδιαφέρον και τις συμβουλές του που με βοήθησαν να ολοκληρώσω επιτυχώς την εργασία μου. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τους συμφοιτητές μου για τη συμπαράσταση και την έμμεση ή άμεση βοήθειά τους.

Τέλος, ευχαριστώ την οικογένειά μου που με τη βοήθεια και τη στήριξή της τα δύο αυτά χρόνια, συνέβαλε στην εκπλήρωση των στόχων μου.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Περίληψη.....	5
1.Κεφάλαιο 1 ^ο	7
1.1 Τί είναι το e-government	7
1.1.1 Πλευρές του e-government που δεν σχετίζονται με το Internet	9
1.1.2 Πλευρές του e-government σχετιζόμενες με το Internet χωρίς ιστοσελίδες 10	
1.1.3 Θέματα e-government	10
1.2 Μια ματιά στο παρελθόν	12
1.3 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο ..	13
2. Κεφάλαιο 2ο.....	16
2.1 E-government και Τεχνολογία	16
2.1.1 Το e-government και το σημερινό τεχνολογικό περιβάλλον	19
2.1.2 Κριτήρια σχεδιασμού μιας e-government υποδομής.....	21
2.1.3 Τεχνολογικές εξελίξεις που δίνουν ώθηση στην ανάπτυξη του e-government.....	21
2.2 Συμπεράσματα για την τεχνολογική υποδομή του e-government	23
3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο	25
3.1 Πλεονεκτήματα E-government	25
3.1.1 Πλεονεκτήματα για τον πολίτη	25
3.1.2 Πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις	26
3.1.3 Πλεονεκτήματα για την κυβέρνηση	27
3.2 Δυσκολίες εφαρμογής του e-government.....	29
4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	33
4.1 E-government και Δημόσιος Τομέας	33
4.1.1 Η επιρροή του e-government στην Οικονομία.....	33
4.1.2 Ο Ρόλος του Δημόσιου Τομέα	33
4.1.3 E-government και ανταγωνιστικότητα	35
4.2 Σχέδια Δράσης της ΕΕ.....	37
4.2.1 Σχέδιο Δράσης eEurope 2002-2005	39
4.2.2 Η νέα στρατηγική της ΕΕ εως το 2010.....	41
4.2.3 Έρευνες για τη χρήση των e-government υπηρεσιών.....	42
4.2.4 ΕΛΛΑΔΑ - Ψηφιακή Στρατηγική “2007 – 2013”.....	45
4.3 Τομείς εφαρμογής του e-government.....	47

4.4 Έρευνα για την παρουσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Ελληνικό Χώρο.....	71
4.4.1 Διείσδυση ΤΠΕ στο Δημόσιο τομέα	72
4.5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον	73
4.6 Το Αγγλικό και το Ιταλικό πρότυπο.	77
4.7 Συμπερασματικά.....	84
5. Κεφάλαιο 5 ^ο	86
5.1 Εξάπλωση του e-government σε παγκόσμια κλίμακα	86
5.1.1 Δημόσια Προσέγγιση.....	88
5.1.2 Κορυφαίες e-government χώρες.....	89
5.1.3 Διαφορές ανά περιοχές παγκοσμίως	90
5.2 Η Ελλάδα σε σχέση με τα διεθνή πρότυπα	96
5.3 Εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον χώρο του e-government	109
5.3.1 Εταιρίες στον Ελλαδικό χώρο	109
5.3.2 Εταιρίες Παγκοσμίως.....	116
6. Κεφάλαιο 6 ^ο	119
6.1 Προοπτικές εξέλιξης του e-government.....	119
6.1.1 Βέλτιστη e-government τεχνολογική επένδυση.....	120
6.2 Παράγοντες που καθορίζουν το μέλλον του e-government	122
6.2.1 Ο αντίκτυπος των επιλογών τεχνολογίας.....	122
7. Κεφάλαιο 7 ^ο	124
7.1 Το ζήτημα της Διαλειτουργικότητας.....	124
7.1.1 Το Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας στη Διακυβέρνηση.....	125
7.1.2 Το Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας σε συνεργασία με επιμέρους δράσεις	128
7.2 Η Ελληνική Προσπάθεια	130
7.2.1 Σκοπός διαμόρφωσης ενός πλαισίου Διαλειτουργικότητας	130
7.2.2 Βήματα για μια e-government υποδομή στα πλαίσια της Διαλειτουργικότητας.....	132
7.2.3 Ανασκόπηση της υπάρχουσας e-government υποδομής.....	142
7.2.4 Έργα Υλοποίησης Διαλειτουργικότητας	157
Συμπεράσματα	160
Βιβλιογραφία	162

Περίληψη

Η ανάγκη για εφαρμογή του e-government δηλαδή της χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών, έχει πλέον διαπιστωθεί και αναγνωρισθεί από το σύνολο των κρατών και των πολιτών τους.

Το e-government στοχεύει να κάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών (G2C), της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων (G2B), και των σχέσεων οργανισμού διαμεσολάβησης (G2G), πιο φιλικές, βολικές, διαφανείς και ανέξοδες. Με τη βοήθεια της τεχνολογικής εξέλιξης έχει διευκολυνθεί η ανάπτυξη των e-government υποδομών. Πρέπει όμως η υποδομή να ανταποκρίνεται σε κριτήρια όπως: η ευελιξία, η κλιμάκωση και η αξιοπιστία.

Υπάρχουν βέβαια και εμπόδια που μπορούν να αναχαιτίσουν την πορεία της προόδου. Η κατάτμηση των διοικητικών διαδικασιών, η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, η ανεπάρκεια του ρυθμιστικού πλαισίου, η έλλειψη διαλειτουργικότητας των βάσεων δεδομένων είναι μερικά από αυτά.

Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών συνδυασμένες με οργανωτικές αλλαγές, μπορούν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις για αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και ποιότητα υπηρεσιών ακόμη και με χαμηλότερο οικονομικό κόστος. Και ο μόνος τρόπος για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο δεν είναι παρά η εφαρμογή στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση του e-government.

Για την προώθηση των στόχων της στρατηγικής του e-government στην Ελλάδα απαιτήθηκε μια σειρά από παρεμβάσεις ως αποτέλεσμα της ανάγκης για αλλαγή των οικονομικών και κοινωνικών δομών της χώρας εφόσον η πορεία της Ελλάδας σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες υστερούσε σημαντικά.

Αναγνωρίστηκε η ανάγκη για ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μέσα από την ευρύτερη προσπάθεια του e-government με στόχο την επίτευξη βελτιωμένων και αποτελεσματικότερων Δημόσιων Υπηρεσιών για την ταχύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων μέσω της ομαλής διακίνησης πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που τη συνθέτουν.

Διεθνώς, όλες οι προσπάθειες e-government βασίζονται στην υποχρεωτική συμμόρφωση σε συγκεκριμένες και ανοικτές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας. Για την επιτυχή υλοποίηση πολιτικής e-government η Διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζεται μεταξύ όλων των δημοσίων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας καθιστά εφικτή την παράδοση των υπηρεσιών με συνέχεια και συνοχή. Η κυβέρνηση χαιρετίζει τα σχόλια, τις προτάσεις και τις καινοτομίες που μπορούν να τη βοηθήσουν να βελτιώσει την πρόσβαση σε πληροφορίες και την παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, καθώς ειδικά για την Ελλάδα η προσπάθεια για την ανάπτυξη του πλαισίου Διαλειτουργικότητας βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη.

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑΣ

1.Κεφάλαιο 1^ο

1.1 Τί είναι το e-government

Ως e-government (ηλεκτρονική διακυβέρνηση) ορίζεται η χρήση των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών, καθώς και για την ενίσχυση της υποστήριξης στις πολιτικές του δημοσίου. Το δυναμικό του e-government υπερβαίνει κατά πολύ τα αρχικά επιτεύγματα των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Γίνεται επομένως κατανοητός ο λόγος για τον οποίο το e-government οριζόταν ως προτεραιότητα στο Σχέδιο δράσης eEurope 2005.

Πρέπει, ωστόσο, να υπερνικηθούν πολλά εμπόδια και φραγμοί, ενώ απαιτούνται επενδύσεις μεγάλης έκτασης. Η αλλαγή των διαδικασιών όσον αφορά την οργάνωση και τις νοοτροπίες είναι χρονοβόρα, μπορεί να απαιτηθούν αρκετά χρόνια έως ότου οι συνδυασμένες επενδύσεις σε κεφάλαια ΤΠΕ, οργάνωση και δεξιότητες αποδώσουν πλήρως τα οφέλη τους.

Οι ΤΠΕ μπορούν να εξυπηρετήσουν ποικίλα και διαφορετικά μεταξύ τους ζητήματα όπως:

- καλύτερη παράδοση των υπηρεσιών στους πολίτες,
- βελτιωμένη αλληλεπίδραση με επιχειρήσεις και βιομηχανία,
- ενδυνάμωση πολιτών μέσω της πρόσβασης στις πληροφορίες,
- πιο αποδοτική κυβερνητική διαχείριση.

Τα προκύπτοντα οφέλη μπορούν να είναι:

- λιγότερη δωροδοκία,
- αυξανόμενη διαφάνεια,
- μεγαλύτερη ευκολία,
- αύξηση εισοδήματος
- μειώσεις δαπανών.

Παραδοσιακά, η αλληλεπίδραση μεταξύ ενός πολίτη ή επιχείρησης και μιας κυβερνητικής αντιπροσωπείας πραγματοποιείτο σε ένα κυβερνητικό γραφείο. Με τις ΤΠΕ είναι δυνατό να βρεθούν κέντρα υπηρεσιών πιο κοντά στους πελάτες. Τέτοια κέντρα μπορούν να είναι:

- ένα αφύλακτο περίπτερο στην κυβερνητική αντιπροσωπεία,
- ένα περίπτερο υπηρεσιών που βρίσκεται κοντά στον πελάτη,

- ή τη χρήση ενός προσωπικού υπολογιστή στο σπίτι ή το γραφείο.

Παρόμοια με το ηλεκτρονικό εμπόριο, που επιτρέπει στις επιχειρήσεις να πραγματοποιούν αποτελεσματικά συναλλαγές η μια με την άλλη (B2B) και φέρνει τους πελάτες πιο κοντά στις επιχειρήσεις (B2C), το e-government στοχεύει να κάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών (G2C), της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων (G2B), και των σχέσεων οργανισμού διαμεσολάβησης (G2G), πιο φιλικές, βολικές, διαφανείς και ανέξοδες. Το ηλεκτρονικό εμπόριο έχει εξελιχθεί ήδη μέσω τεσσάρων σταδίων: 1) έκδοση, 2) αλληλεπίδραση, 3) την ολοκλήρωση συναλλαγών, και 4) την παράδοση. Μέχρι σήμερα, κατά κύριο λόγο το e-government έχει στραφεί στην έκδοση. [1]

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθορίζει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των κύριων δραστών της, δηλαδή τους πολίτες, τις ιδιωτικές επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς (κυβέρνηση).

Ο πίνακας του σχήματος 1 μας παρουσιάζει εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής. Η δημόσια διοίκηση παρέχει ενεργά τις η-υπηρεσίες της σε τρεις από τις εννέα σχέσεις, και έτσι έχουμε τις εξής κατηγορίες:

- Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.
- Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C): κάθε αλληλεπίδραση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών.
- Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B): σχέση μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

		ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΠΑΡΟΧΟΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΠΟΛΙΤΕΣ	Πολίτες-προς-Πολίτες (C2C) πχ. μικρές διαφημίσεις σε ιστοσελίδες	Πολίτες-προς-Κυβέρνηση (C2G) πχ. φορολογική δήλωση μέσω internet	Πολίτες-προς-Επιχειρήσεις (C2B) πχ. εύρεση εργασίας μέσω internet
	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (G2C) πχ. η-επεξεργασία και διεκπεραίωση συντάξεων	Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G) πχ. ηλεκτρονικές συναλλαγές μεταξύ δημόσιων οργανισμών	Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (G2B) πχ. προκήρυξη δημόσιου έργου
	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Επιχειρήσεις-προς-Πολίτες (B2C) πχ. on-line αγορές	Επιχειρήσεις-προς-Κυβέρνηση (B2G) πχ. φορολογική δήλωση επιχείρησης	Επιχειρήσεις-προς-Επιχειρήσεις (B2B) πχ. προκήρυξη ιδιωτικού έργου

Σχήμα 1-1

1.1.1 Πλευρές του e-government που δεν σχετίζονται με το Internet

Είναι εύκολο να κάνει κάποιος το λάθος και να θεωρήσει πως το e-government αφορά μόνο την *Ηλεκτρονική Κυβέρνηση* (online government) ή την *Βασισμένη στο Διαδίκτυο Κυβέρνηση* (Internet based government). Αντίθετα υπάρχουν πολλά θέματα που δεν σχετίζονται με το Internet και παρόλα αυτά βρίσκονται υπό την αρμοδιότητα του e-government. Επιπλέον θα θεωρηθεί λάθος και η υπόθεση του ότι όλες οι σχετιζόμενες με το Internet πτυχές του e-government αντικατοπτρίζονται σε ιστοσελίδες. Πτυχές του e-government που δεν σχετίζονται με το Internet περιλαμβάνουν τα εξής:

Τηλεπικοινωνιακά και Τηλεφωνικά Θέματα περιλαμβάνοντας τα εξής:

- η πρόβλεψη για υπηρεσίες δια τηλεφώνου (όπως τηλεφωνικά κέντρα)
- η πρόβλεψη για την χρήση fax για κυβερνητικές υπηρεσίες και τη διεξαγωγή κυβερνητικών εργασιών
- η χρήση κινητών τηλεφώνων (και PDA-Προσωπικός Ψηφιακός Βοηθός) βασισμένη στην χρήση της επικοινωνιακής τεχνολογίας (όπως SMS κείμενο

και MMS καθώς και 3G, GPRS, WiFi, WiMAX και Bluetooth) για την παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών και την διεξαγωγή κυβερνητικών εργασιών

1.1.2 Πλευρές του e-government σχετιζόμενες με το Internet χωρίς ιστοσελίδες

- Η χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για την παροχή υπηρεσιών και την διεξαγωγή εργασιών.
- Η χρήση ευκολιών ηλεκτρονικών κοινωνιών (online community), όπως πίνακες ανακοινώσεων, ομάδες συζητήσεων και ηλεκτρονικές λίστες ταχυδρομείου.
- Η χρήση εγκαταστάσεων πραγματικού χρόνου του Internet, όπως κανάλια συζητήσεων (online chat) και τεχνολογίες αποστολής στιγμιαίων μηνυμάτων (instant message).

1.1.3 Θέματα e-government

Κάποια από τα θέματα με τα οποία ασχολείται το e-government είναι τα παρακάτω:

- τοπική και διεθνής ηλεκτρονική διακυβέρνηση
- επίδραση στην γραφειοκρατεία
- κοινωνικές επιδράσεις
- πολιτικές επιδράσεις
- επιδράσεις σε θέματα πολιτικής στον τομέα της τεχνολογίας και επιστήμης
- e-democracy και e-citizenship
- ηλεκτρονική δικαιοσύνη (e-justice)
- πολιτιστικές επιδράσεις
- επίδραση στις πολιτικές των κομμάτων
- επίδραση στην δομή των κυβερνητικών τμημάτων, διαχωρισμός/ολοκλήρωση
- επίδραση στα γεωπολιτικά όρια
- επίδραση στην κυβερνητική προμήθεια (συμπεριλαμβάνοντας μεταξύ άλλων τα ζητήματα ηλεκτρονικής προμήθειας)
- επίδραση στην πολιτιστική πολυμορφία
- επίδραση στην περιφερειακή αυτονομία
- δημιουργία ηλεκτρονικών αρχείων
- επίδραση στα ανθρώπινα δικαιώματα και στην αντίστοιχη νομοθεσία
- επίδραση στην κυβερνητική διαφάνεια, ασφάλεια και διαδικασίες ανανέωσης
- συνταγματολογικές επιδράσεις

- επίδραση σε συνθήκες
- επίδραση στην κυριαρχία
- επίδραση στην διπλωματία και σε συμβουλευτικές λειτουργίες
- επίδραση στην επιλογή των καταναλωτών
- επίδραση στον τρόπο ζωής
- επίδραση στις μειονότητες
- επίδραση στην κατανομή πληθυσμών

	Υπηρεσίες πληροφόρησης	Υπηρεσίες επικοινωνιών	Υπηρεσίες συναλλαγών
Καθημερινή Ζωή	Πληροφορίες για την εργασία, τη στέγαση, την εκπαίδευση, την υγεία, τον πολιτισμό, τις μεταφορές, το περιβάλλον κτλ.	Χώροι συζητήσεων αφιερωμένοι σε ερωτήματα για την καθημερινή ζωή Πίνακας ανακοινώσεων για θέσεις απασχόλησης ή κατοικία	Κράτηση εισιτηρίων, εγγραφές σε μαθήματα
Τηλεδιοίκηση	Ευρετήριο δημόσιων υπηρεσιών Οδηγός διοικητικών διαδικασιών Δημόσια μητρώα και βάσεις δεδομένων	Επαφή με δημόσιους υπαλλήλους μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Ηλεκτρονική υποβολή συμπληρωμένων εντύπων
Πολιτική συμμετοχή	Νόμοι, κοινοβουλευτικά έγγραφα, πολιτικά προγράμματα, έγγραφα διαβουλεύσεων Γενικές πληροφορίες για διεργασίες λήψης αποφάσεων	Χώροι συζήτησης αφιερωμένοι σε πολιτικά ζητήματα Επαφή με πολιτικούς μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	Δημοψηφίσματα Εκλογές Σφυγμομετρήσεις κοινής γνώμης

Πίνακας 1-1: Τυπολογία υπηρεσιών Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1.2 Μια ματιά στο παρελθόν

Τα πρώτα χρόνια της διάδοσης της πληροφορικής αποτελούσε κοινή πεποίθηση ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες (η-υπηρεσίες) των δημόσιων οργανισμών αφορούσαν μόνο στην απλή δημοσίευση πληροφοριών στο Internet σχετικά με τον οργανισμό, τη λειτουργία του και το σκοπό του. Τίποτα άλλο, παρά μόνο κείμενο. Σε σύντομο, όμως, χρονικό διάστημα οι δυσκολίες και τα εμπόδια που υπήρξαν στον καθορισμό και την εφαρμογή των η-υπηρεσιών, αποκάλυψαν παραλείψεις σε πολλές ουσιαστικές πτυχές για τον επιτυχή εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών. Η επιτυχής ενσωμάτωση η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα δεν πρέπει να περιλαμβάνει μόνο τον τομέα της πληροφορικής (λογισμικό που θα εγκατασταθεί και υπολογιστές που θα λειτουργούν), αλλά επίσης τη στρατηγική, τη δομή και την κουλτούρα του οργανισμού. Οι η-υπηρεσίες στο Δημόσιο πρέπει να εφαρμοστούν, αφού εξεταστούν όλες τις πτυχές που μια κυβέρνηση πρέπει να λάβει υπόψη της για να αναδιοργανώσει τον εαυτό της και να γίνει πιο ευέλικτη, ώστε να αντιμετωπίζει τις ολοένα αυξανόμενες ανάγκες των πολιτών της.

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να μεταφερθούν χωρίς οποιαδήποτε αλλαγή στο δημόσιο τομέα. Δυστυχώς όμως, η απλή εφαρμογή των κανόνων ηλεκτρονικού εμπορίου στην ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν διάφορες πτυχές που τις διαφοροποιούν από τις επιχειρήσεις. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και η εισαγωγή νέων διαδικασιών σχετίζεται με πολύ διαφορετικούς παράγοντες όπως η πολιτική, οι νόμοι, η εθνική ασφάλεια, τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών και άλλα.

Η αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών χάνει σιγά-σιγά το νόημα της σε μια δυναμική αγορά όπως η σημερινή. Η εισαγωγή των η-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ακολουθεί την τάση εκσυγχρονισμού των αρχαίων και αργών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτή η αλλαγή ξεκίνησε με την εισαγωγή της νέας δημόσιας διαχείρισης (New Public Management - NPM).

Η NPM επινοήθηκε ως μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της συμμόρφωσης στις πολιτικές αρχές. Η προέλευσή της βρίσκεται στις κοινοβουλευτικές δημοκρατίες που είχαν ισχυρές εκτελεστικές δυνάμεις και στις συγκεντρωμένες κυβερνήσεις. Γενικά, χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια διοικητική κουλτούρα που υπογραμμίζει την θέση του πολίτη στο κέντρο των αναγκών, ενισχύοντας την αποκέντρωση. Αν και η NPM δεν επικράτησε λόγω απροθυμίας πολιτικών παραγόντων, άφησε το στίγμα της σε όλες τις ανεπτυγμένες

κοινωνίες. Λειτουργώντας πιο έξυπνα από τη ΝΡΜ, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκμεταλλεύεται το όφελος της πληροφορικής και εισάγει τις η-υπηρεσίες Δημοσίου, ολοκληρώνοντας έτσι τους στόχους που είχε θέσει η ΝΡΜ.

1.3 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των η-υπηρεσιών στο Δημόσιο

Η εμπειρία έχει δείξει ότι η επανάσταση που φέρνουν οι η-υπηρεσίες στους δημόσιους οργανισμούς δεν μπορεί να γίνει από τη μια μέρα στην άλλη, αλλά χρειάζεται να ακολουθήσει μια σταδιακή εξέλιξη. Για να επιτύχει τον κύριο στόχο της, δηλαδή μια πλήρως ολοκληρωμένη συνεργασία μεταξύ όλων των δημόσιων οργανισμών, η εφαρμογή των η-υπηρεσιών πρέπει να ακολουθήσει μερικά κύρια στάδια με διαφορετικά επίπεδα δυσκολίας και πληρότητας. Τα στάδια αυτά είναι τέσσερα και αναλύονται παρακάτω:

1. Καταχώρηση:

Σε αυτή τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους και τη δομή τους στο Internet. Η τεχνολογία δεν έχει ακόμα μια απτή επιρροή στον οργανισμό. Λόγω της έλλειψης εμπειρίας στην online παρουσία, η κυβέρνηση προτιμά να δημιουργήσει μικρά και βραχυπρόθεσμα προσανατολισμένα προγράμματα. Ο σημαντικότερος στόχος της διοίκησης είναι η διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο Internet. Μέσω της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες από διάφορους οργανισμούς, οι οργανισμοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα.

2. Συναλλαγή:

Αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερομένους (ειδικά με τους πολίτες και την επιχείρηση). Οι κυβερνητικές ιστοσελίδες εξελίσσονται και οι πολίτες συνειδητοποιούν την αξία του Διαδικτύου ως ενός άλλου καναλιού παροχής υπηρεσιών, και θέλουν να το εκμεταλλευτούν. Οι online φόρμες, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η διαχείριση σχέσεων πελατών (CRM) αντικαθιστούν σταδιακά την παραδοσιακή εργασία που γίνεται στα γραφεία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα αυτού του σταδίου είναι η online εγγραφή στο Εθνικό Κτηματολόγιο.

3. Κάθετη ολοκλήρωση:

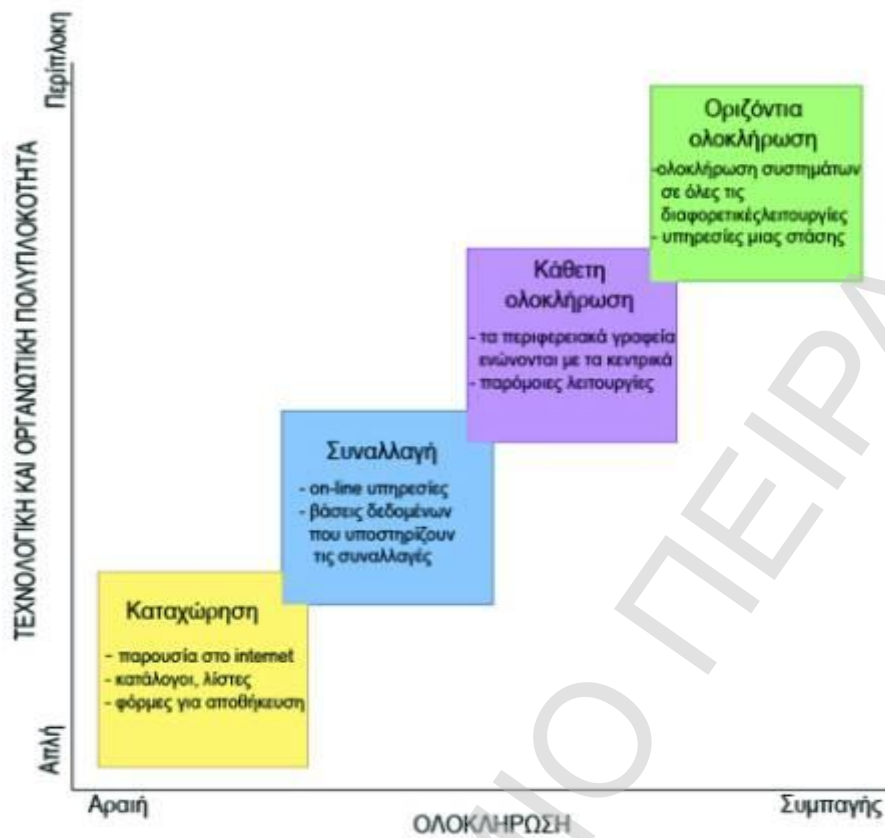
Η απλή αυτοματοποίηση των υπαρχουσών κυβερνητικών υπηρεσιών δεν είναι αρκετή. Η ανάγκη για μηχανοργάνωση υποχρεώνει τη δημόσια διοίκηση να

εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. Η κάθετη ολοκλήρωση επαναπροσδιορίζει την έννοια της κυβέρνησης. Ο στόχος αυτού του εκσυγχρονισμού είναι να ενσωματωθούν οι κεντρικές αντιπροσωπεΐες με τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία χρησιμοποιώντας παρόμοιες λειτουργίες. Ένα πρακτικό παράδειγμα είναι η ελβετική δικτυακή πύλη Zefix. Αυτή η η-υπηρεσία ομαδοποιεί τους εμπορικούς καταλόγους σε μια ενιαία υπηρεσία, προσιτή μέσω του Internet, και επιτρέπει την άμεση αναζήτησή τους χωρίς χάσιμο χρόνου.

4. Οριζόντια ολοκλήρωση:

Πρόκειται για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει σε αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Αυτό το τελευταίο στάδιο ανάπτυξης στοχεύει να ενσωματώσει τις διαφορετικές λειτουργίες και τις υπηρεσίες μέσα στη δημόσια διοίκηση. Η έκβαση της οριζόντιας ολοκλήρωσης είναι μια αυτοματοποιημένη, προσανατολισμένη προς τη διαδικασία, οργάνωση back-office, ικανή να αλληλεπιδράσει μέσα στα διαφορετικά γραφεία στις διαφορετικές περιοχές και χώρες, και να μοιραστεί τους πόρους.

Γκρεμίζοντας τους διαχωριστικούς τοίχους θα δημιουργήσει ένα μοντέλο κυβέρνησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι τους, τα γραφεία τους ή ακόμα και ενώ ταξιδεύουν. Επιπλέον, η οριζόντια ολοκλήρωση όχι μόνο θα βελτιώσει την καθημερινή ζωή για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας την πληροφορική, αλλά επίσης θα μειώσει τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Αυτή τη φορά η μείωση των σταδίων των διαδικασιών οδηγεί σε μια μείωση των ενεργών δαπανών, σε μια αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση. Η ολοκλήρωση της τεχνολογίας είναι μόνο μια πτυχή αυτού του σταδίου. Η οριζόντια ολοκλήρωση περιλαμβάνει επίσης διευθυντικά, οργανωτικά, πολιτιστικά και πολιτικά ζητήματα.



Σχήμα 1-2

Το σχήμα 2 παρουσιάζει τα διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Προς το παρόν, το πρώτο στάδιο (καταχώρηση) είναι σε όλες ή στις περισσότερες αναπτυγμένες χώρες μια απτή πραγματικότητα. Πολλές πληροφορίες είναι προσιτές χάρη στις καλές, οργανωμένες και προσιτές κυβερνητικές δικτυακές πύλες. Σε πολλές χώρες η επικοινωνία έχει μετατοπιστεί από πρόσωπο με πρόσωπο και ταχυδρομικώς, σε έναν ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας, δηλαδή το τηλέφωνο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κινητά τηλέφωνα κ.ά. Χώρες με προχωρημένη υποδομή η-υπηρεσιών, όπως η Γερμανία, έχουν αναπτύξει επιτυχώς το στάδιο της καταχώρησης και τώρα οι συναλλαγές τους βελτιώνονται συνεχώς. Αντίθετα, οι αλληλεπιδράσεις (κάθετες και οριζόντιες) δεν έχουν ακόμα αναπτυχθεί όσο θα έπρεπε. Η συστηματική διαχείριση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών διαδικασιών είναι ένα όραμα, ένας μελλοντικός στόχος που κάθε δημόσιο ίδρυμα επιδιώκει να επιτύχει. Η απλή online δημοσίευση των πληροφοριών δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιες η-υπηρεσίες θα εξελίσσουν τον τρόπο που λειτουργούν οι κυβερνητικές εργασίες. Η εξέλιξη πρέπει να γίνει από μια προσανατολισμένη στη λειτουργία γραφειοκρατική οργάνωση, σε ένα συνδεδεμένο δίκτυο οργανισμών που θα παρέχει η-υπηρεσίες προς τους πολίτες γρήγορα και εύκολα.

2. Κεφάλαιο 2ο

2.1 E-government και Τεχνολογία

Είναι γεγονός ότι λίγες ήταν οι τεχνολογίες που έφεραν την επανάσταση στο χώρο των επιχειρήσεων, όπως συνέβη με το Internet. Στα μέσα της δεκαετίας του 90 οργανισμοί σε όλο τον κόσμο συνειδητοποιούσαν ότι η πραγματική αξία του Internet δεν ήταν η δυνατότητα αναζήτησης στο web ή αποστολής e-mail, αλλά η ευκαιρία που παρέχει για να εμπλουτιστούν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες με ταυτόχρονη μείωση του κόστους και παροχή καλύτερης εξυπηρέτησης.

Το e-government δεν είναι παρά η εφαρμογή του e-business και στις κυβερνήσεις και στη διακυβέρνηση. Όμως δεν πρόκειται για απλές συναλλαγές ηλεκτρονικού εμπορίου, αφορά την χρήση της τεχνολογίας για τον επαναπροσδιορισμό των μοντέλων που ακολουθούν οι οργανισμοί με σκοπό να επεκτείνουν τις αρμοδιότητές τους και να ενδυναμώσουν την αξία τους. Και όλα αυτά στα πλαίσια του «βασιλείου» των αλλαγών εκείνων που διευκολύνει η χρήση της τεχνολογίας.

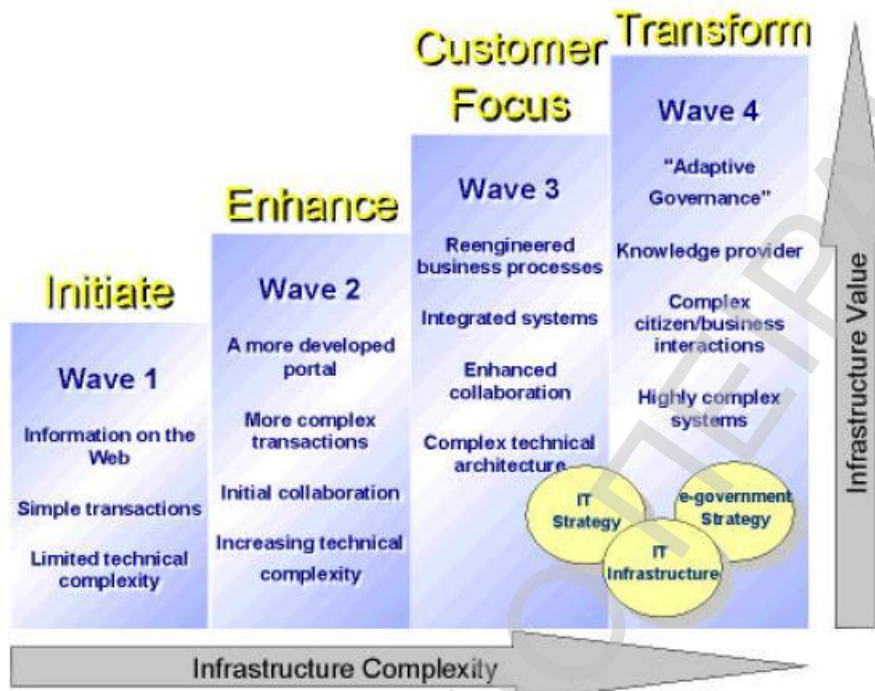
Ας αναλογιστεί κανείς την πίεση που ασκείται στις μέρες μας με την ραγδαία εξέλιξη του e-business σε οργανισμούς που δεν έχουν υιοθετήσει το e-government. Εξάλλου τείνει να καταρριφθεί η απόψη που είχε επικρατήσει ότι οι κυβερνήσεις δεν έχουν ανταγωνιστές. Υπάρχουν και μάλιστα με τη μορφή άλλων κυβερνήσεων ή οργανισμών με ανάλογες δικαιοδοσίες όπως παροχείς υπηρεσιών από τον ιδιωτικό τομέα ή άλλοι μεσάζοντες.

Είναι λογικό λοιπόν, οι ανταγωνιστές των κυβερνήσεων να εξερευνούν όσο το δυνατό περισσότερο τις νέες τεχνολογίες και να χρησιμοποιούν τα εμφανιζόμενα επιχειρηματικά μοντέλα, ώστε να εμφανίζουν πιο αποδυναμωμένη τη λειτουργία των κυβερνήσεων. Σε αυτή τη νέα πραγματικότητα οι κυβερνήσεις σε όλα τα επίπεδα πρέπει να αντιδράσουν στις προκλήσεις, υιοθετώντας καινοτόμες διαδικασίες ώστε να ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις των πολιτών.

Για να επιτευχθούν τα προηγούμενα είναι απαραίτητο οι κυβερνήσεις να δημιουργήσουν μια τεχνική υποδομή αρκετά ευέλικτη και να αλλάζουν το σκοπό και τη λειτουργία των εφαρμογών, ώστε να υιοθετεί άμεσα τις τεχνολογικές εξελίξεις. Μπορούμε να αναφερθούμε στο σημείο αυτό στις απαιτήσεις που θέτει το e-government στην τεχνολογία.

Σύμφωνα με μια έρευνα από τη The McKenna Group, διέρχεται από τέσσερις κύριες φάσεις καθώς αρχίζει την εφαρμογή e-business.

Τις παραπάνω φάσεις μπορούμε να τις δούμε παράλληλα με την ανάπτυξη του e-government με τη μορφή κυμάτων (waves), όπως εμφανίζονται στο σχήμα:



Διάγραμμα 2-1: Φάσεις ανάπτυξης e-government

Ας δούμε αναλυτικότερα τις φάσεις (κύματα) του παραπάνω σχήματος

- **Wave 1:** πρόκειται για την φάση που οι περισσότερες κυβερνήσεις αποφασίζουν τη μετάβασή τους στο e-government. Οι κυβερνήσεις σε όλα τα επίπεδα ξεκινούν να δημοσιοποιούν στο web πληροφορίες για τις ίδιες και τις υπηρεσίες που προσφέρουν. Χρησιμοποιούν δηλαδή το Internet σαν ένα ακόμη μέσο παροχής πληροφοριών στους πολίτες-εκλογείς. Αυτό το βήμα όσον αφορά την πλειοψηφία των κυβερνήσεων έχει λίγο ως πολύ ολοκληρωθεί μιας και οι περισσότερες κυβερνητικές οντότητες διαθέτουν websites με δυνατότητες συναλλαγής και ικανοποιητικό πλήθος πληροφοριών.
- **Wave 2:** είναι το στάδιο στο οποίο βρίσκονται σήμερα οι περισσότερες κυβερνήσεις. Εμπλουτίζουν τα ήδη υπάρχοντα websites και portals με περισσότερες λειτουργίες, πιο σύνθετες συναλλαγές και πιο πολύπλοκες δυνατότητες όπως για παράδειγμα βίντεο με συνεδριάσεις του νομοθετικού σώματος.

Με μια σύγκριση με το διάγραμμα 2-1 διαπιστώνει κανείς ότι η αντίστοιχη παράλληλη δραστηριότητα για τον ιδιωτικό τομέα αφορά τη δυνατότητα πρόσβασης των πελάτων της εταιρίας στον πυρήνα των τεχνολογικών συστημάτων της για να λάβουν πληροφορίες που αφορούν τη σχέση τους με την εταιρία, για παράδειγμα

ερωτήσεις για την κατάσταση κάποιου τραπεζικού λογαριασμού, ή για online συναλλαγές όπως πληρωμές ή αγοραπωλησίες μέσω κάποιας εφαρμογής ηλεκτρονικού εμπορίου. Από τη στιγμή βέβαια, που αυτού του είδους οι συναλλαγές αφορούν ευαίσθητα δεδομένα όπως αριθμούς πιστωτικών καρτών ή τραπεζικών λογαριασμών, είναι ιδιαίτερα σημαντικό οι εταιρίες να διαμορφώνουν ένα ασφαλές περιβάλλον εφαρμογών e-business.

Κατά ανάλογο τρόπο και οι κυβερνήσεις θα πρέπει να χειριστούν με ευαισθησία αλλά και αποτελεσματικά αυτό το θέμα, καθότι η διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με πολλές μελέτες είναι το πιο συχνό ερώτημα των πολιτών που κάνουν χρήση του e-government. Πάντως επιτυχημένες πρωτοβουλίες στη φάση αυτή της υιοθέτησης e-government και e-business θεωρούνται αυτές που μετατρέπουν τις υπάρχουσες επιχειρηματικές διαδικασίες σε αντίστοιχες ηλεκτρονικής μορφής. Κάποιες από τις επιχειρήσεις οδηγούν το e-business και το e-government σε υψηλότερο επίπεδο. Χωρίς να είναι ικανοποιημένες με τη μερική προσαρμογή στις νέες τεχνολογίες των διαδικασιών, προχωρούν σε αλλαγή ολόκληρου του οργανισμού τους, ώστε να επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση και την ικανοποίηση των πελατών τους.

- **Wave 3:** πρόκειται για την επόμενη «κρίσιμη» φάση. Χαρακτηρίζεται από την αυξανόμενη ανάγκη ώστε οι κυβερνήσεις να γίνουν και αυτές «πελατο-κεντρικές». Πολλές κυβερνήσεις έχουν αναπτύξει έναν περιορισμένο αριθμό από projects στην κατεύθυνση αυτή. Υπάρχουν όμως σημαντικά θέματα για να γίνει κατορθωτό κάτι τέτοιο. Όμως οι μεταφορές που διευκολύνονται από τα τεχνολογικά μέσα, αποτελούν το κλειδί για την ανάπτυξη νέων τρόπων αλληλεπίδρασης αντί για απλής online απάντησης της υπάρχουσας δομής των διαδικασιών διακυβέρνησης.

- **Wave 4:** επεκτείνεται στο μέλλον και επιφέρει ένα βασικό επαναπροσδιορισμό των βασικών ρόλων της κυβέρνησης και των μεθόδων που ακολουθεί όταν διαδραματίζει τους ρόλους αυτούς. Οι κυβερνήσεις αναζητούν και αναδιαρθρώνουν τους τρόπους που εκπληρώνουν τις υποχρεώσεις τους, ενώ ταυτόχρονα προσπαθούν να εξελιχθούν και να κατανοήσουν την αξία που σχηματίστηκε με τη συμμετοχή και ιδιωτικών φορέων καθώς και των ίδιων των πολιτών.

Ιδιαίτερα σημαντικός είναι ο ρόλος της υποδομής (e-infrastructure) που υποστηρίζει τη μετάβαση μεταξύ των προαναφερόμενων φάσεων. Αυτό δεν σημαίνει απαραίτητα ότι η μετάβαση συνοδεύεται και από αντίστοιχη αύξηση της πολυπλοκότητας της υποδομής. Έξυπνες αποφάσεις σε αυτή την περιοχή που λαμβάνονται έγκαιρα μπορούν να αντιμετωπίσουν τις σχετικές δυσκολίες. Με τον

τρόπο αυτό η αξία της υποδομής αυξάνει σε αναλογία με την πολυπλοκότητα των εφαρμογών.

Είναι γεγονός ότι η εν λόγω μετάβαση για κάποιες κυβερνήσεις θα προχωρήσει με αργούς ρυθμούς, ενώ κάποιες άλλες θα προχωρήσουν στις φάσεις 3 ή 4 ακόμη και αν παρακάμψουν κάποιες από τις ενδιάμεσες φάσεις. Ανεξάρτητα όμως από τον τρόπο εξέλιξης, υπάρχουν τρεις κανόνες που ακολουθούνται:

- i. Η **καινοτομία** αποτελεί το κλειδί της επιτυχίας. Η καινοτομία πηγάζει από την εμφάνιση νέων αναγκών και την ανάπτυξη νέων εφαρμογών που να τις ικανοποιούν, υλοποιώντας και τα απαραίτητα συστήματα που να τις υποστηρίζουν.
- ii. Η **ολοκλήρωση** της ανάπτυξης είναι που αυξάνει την αξία για τους πολίτες καθώς και τη εσωτερική αποτελεσματικότητα. Επιτυχημένα παραδείγματα e-government θα είναι εκείνα που θα μπορούν να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών διαδικασιών τους και να τις εμπλουτίσουν υιοθετώντας καινοτόμα μοντέλα ή τεχνολογίες.
- iii. Χωρίς εύκαμπτη, κλιμακωτή, αξιόπιστη και ασφαλή πληροφοριακή και τεχνολογική **υποδομή**, τόσο η καινοτομία όσο και η ολοκληρωμένη ανάπτυξη είναι αδύνατον να επιτευχθούν. Τελικά η επιτυχία φτάνει να είναι η ποιότητα των πρωτοβουλιών για το e-government, που αφορούν το σύνολο των διαδικασιών του, την αξιοπιστία και την προσαρμοστικότητα του τεχνολογικού περιβάλλοντος που τις υποστηρίζει και τη δυνατότητα το όραμα του e-government να προσαρμόζεται στις αλλαγές. [14]

2.1.1 Το e-government και το σημερινό τεχνολογικό περιβάλλον

Διατηρώντας τον παραδοσιακό τους ρόλο να αυξάνουν συνεχώς την οργανωτική αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα, τα τμήματα τεχνολογίας και πληροφοριών πρέπει σήμερα να ανταπεξέλθουν και στις ανάγκες να διευκολύνουν και τις κυβερνήσεις να προσεγγίσουν τους πολίτες με νέους, περισσότερο κερδοφόρους τρόπους. Αν και τα συστήματα τεχνολογίας και πληροφοριών αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι του e-government, ο σχεδιασμός και η κατασκευή μιας e-government υποδομής δεν είναι μεμονωμένα θέμα τεχνολογίας και πληροφοριών, αλλά είναι ένα ζωτικό θέμα διοίκησης (management) που κινεί το ενδιαφέρον σε στελέχη της κυβέρνησης, υψηλόβαθμους αξιωματούχους και αντιπροσώπους.

Στο μέλλον η απόδοση της υποδομής θα έχει πρωτοφανές αντίκτυπο στην επιτυχία πρωτοβουλιών σχετικών με το e-government. Αν η τεχνολογική υποδομή αποτυγχάνει, το ίδιο θα συμβεί και στο e-government όπως φαίνεται και στη λίστα που ακολουθεί για τις συνέπειες από την αποτυχία της υποδομής

- Μικρή απόδοση της επένδυσης: η τεχνολογική υποδομή αδυνατεί να επιτύχει τους επιχειρηματικούς στόχους που έθεσε η κυβέρνηση.
- Ανεπαρκείς πολίτες-χρήστες: οι πολίτες αδυνατούν να βρουν τις πληροφορίες εύκολα ή να εκτελέσουν συναλλαγές για την ικανοποίηση των αναγκών τους.
- Χαμένες ευκαιρίες: περίπου το 40% των ανθρώπων δεν επιστρέφουν σε μια σελίδα του internet στην οποία συνάντησαν ανεπαρκές περιεχόμενο ή φτωχές ποιοτικά υπηρεσίες.
- Αρνητική δημοτικότητα: μπορεί να προκύψει είτε από τις ανεπαρκείς υπηρεσίες, είτε από κάποια ακούσια έκθεση προσωπικών και ιδιωτικών στοιχείων.

Για να είναι επιτυχημένες οι εφαρμογές του e-government θα πρέπει να δημιουργήσουν μια τεχνολογική και πληροφοριακή υποδομή που συνεχώς θα βελτιώνεται για να ανταπεξέρχεται στις καινούριες απαιτήσεις. Μια e-government υποδομή είναι ένα σύνολο από εργαλεία που να διευκολύνει την εκτέλεση των e-government εφαρμογών. Αυτά τα εργαλεία μπορεί να ποικίλουν από περίπτωση σε περίπτωση, αλλά σε γενικές γραμμές η υποδομή αποτελείται από τα ακόλουθα στοιχεία:

- Υποδομή δικτύου (Network infrastructure)
- Υποδομή ασφαλείας (Security infrastructure)
- Εργαλεία διαχείρισης δεδομένων και περιεχομένου (Data and content management tools)
- Εργαλεία εφαρμογών και ανάπτυξης
- Υλικό και λειτουργικό σύστημα
- Πλατφόρμες διαχείρισης του συστήματος

Τα παραπάνω στοιχεία θα πρέπει να συμπληρώνονται από λειτουργικές εφαρμογές καθώς και από ανθρώπους που τις εγκαθιστούν, θα φορτώνουν, θα χειρίζονται και θα τις συντηρούν, ώστε να διασφαλίζουν ότι τα απαιτούμενα επίπεδα εξυπηρέτησης έχουν εδραιωθεί και διατηρηθεί.

2.1.2 Κριτήρια σχεδιασμού μιας e-government υποδομής

Επιτυχημένες πρωτοβουλίες στο χώρο του e-government βασίζονται σε υποδομή που ανταποκρίνονται στα ακόλουθα κριτήρια:

- Ευελιξία (flexibility) – για την υποστήριξη ταχύτατα εξελισσόμενων μοντέλων e-government, μέσω της προσθήκης νέων χρηστικών δυνατοτήτων και την αναβάθμιση εφαρμογών που απευθύνονται σε πολίτες, συνεργάτες, προμηθευτές και υπαλλήλους.
- Κλιμάκωση (scalability) – για την εξομάλυνση απρόβλεπτων διακυμάνσεων στις απαιτήσεις των πολιτών και το φόρτο που δημιουργούν οι χρήστες του συστήματος.
- Αξιοπιστία (reliability) – για την εξασφάλιση της συνεχούς και ασφαλούς λειτουργίας και διαθεσιμότητας των εφαρμογών e-government στον τελικό χρήστη. [14]

2.1.3 Τεχνολογικές εξελίξεις που δίνουν ώθηση στην ανάπτυξη του e-government

Μέχρι πρόσφατα οι προσωπικοί ηλεκτρονικοί υπολογιστές (PCs) ήταν η μοναδική επιλογή πρόσβασης στο internet. Στις μέρες μας κάποια υποκατάστατα όπως τα κινητά τηλέφωνα και τα PDAs (Personal Digital Assistants) ξεπερνούν τις πωλήσεις των PCs σε αναλογία τρία προς ένα (3:1). Μέχρι το 2003, ο αριθμός των κινητών τηλεφώνων παγκοσμίως αναμενόταν να ξεπεράσει το ένα δισεκατομμύριο και το 80% από αυτά διαθέτουν κάποιας μορφής πρόσβαση στο internet.

Για τη γρήγορη εξάπλωση των νέων συσκευών πρόσβασης στο δίκτυο, χρησιμοποιείται πλέον ο όρος **pervasive computing** (διεισδυτικοί υπολογιστές σε ελεύθερη μετάφραση), δηλαδή η μετακίνηση της πρόσβασης στο web, πέρα από τα PCs σε μια νέα γενιά συσκευών που να μπορούν να προσφέρουν ένα σύνολο υπηρεσιών είτε μέσω ασύρματων (wireless), είτε μέσω ενσύρματων (wired) συνδέσεων. Τα πλεονέκτηματα των προαναφερόμενων συσκευών επικεντρώνονται σε δύο κυρίως σημεία: **την αυξανόμενη παραγωγικότητα και την αυξημένη δυνατότητα πρόσβασης** που παρέχουν.

Οι «διεισδυτικές», λοιπόν, συσκευές με εξειδικευμένες και εύχρηστες λειτουργίες ενισχύουν την εργασιακή εμπειρία και κατά προέκταση την παραγωγικότητα. Ακόμη και τα παραδοσιακά PCs γραφείου (desktops) και οι φορητοί υπολογιστές (notebooks) μπορούν να χρησιμοποιηθούν με τέτοιο τρόπο που να προβάλλουν

επιχειρηματικά ζητήματα όπως η ευχρηστία, η ασφάλεια και η ευκινησία. Παρόλο που η χρήση πολλαπλών συσκευών για κάθε χρήστη αυξάνει το κόστος υποστήριξής τους, μια τέτοιου είδους επένδυση προσφέρει πολύ ελκυστική απόδοση.

Βέβαια το κλειδί για τη βελτίωση της παραγωγικότητας είναι να γίνεται όλο και πιο απλή η χρήση των συσκευών αυτών για τις λειτουργίες που σχετίζονται με τους υπολογιστές, μετακινώντας το πολύπλοκο φορτίο στην πλατφόρμα του server. Αυτήν ακριβώς την κατάσταση αν την ανάγει κανείς σε εφαρμογή e-government διαπιστώνει ότι συντελεί σε επιβάρυνση της e-government υποδομής, υπογραμμίζοντας έτσι τη σημασία των αποφάσεων εκείνων που αφορούν τον αριθμό και το είδος των συσκευών που θα υποστηρίζονται από την υποδομή, την επιλογή των κατάλληλων εργαλείων για συγκεκριμένες εφαρμογές, την ασφάλεια και τη συνάφεια μεταξύ της ποικιλίας των θεωρούμενων ως βέλτιστων για κάθε σκοπό συσκευών.

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως για την αύξηση της παραγωγικότητας οι λεγόμενες «διεισδυτικές» συσκευές παρέχουν και ευκινησία, επιτρέπουν δηλαδή στους χρήστες τους να έχουν πρόσβαση στις εφαρμογές και τα δεδομένα του συστήματος θεωρητικά από οποιαδήποτε τοποθεσία. Τόσο τα κινητά τηλέφωνα όσο και τα ασύρματα PDAs ήδη διαθέτουν δυνατότητες όπως πρόσβαση στο web, καταναλωτικές και επενδυτικές τραπεζικές συναλλαγές και online πληροφορίες σε τομείς όπως διασκέδαση ή ψυχαγωγία.

Για τις κυβερνήσεις η προηγούμενη ιδιότητα προσφέρει ένα καινούριο τρόπο πρόσεγγισης των πολιτών. Προσθέτοντας ένα ασύρματο κανάλι στις υπάρχουσες εφαρμογές ή δημιουργώντας νέα σειρά εφαρμογών που να εκμεταλλεύονται συγκεκριμένα τις δυνατότητες των κινητών συσκευών, οι κυβερνήσεις επιτυγχάνουν σημαντική αύξηση της αφοσίωσης των πολιτών στο κανάλι που προσφέρει τις e-government υπηρεσίες και πιθανόν προσεγγίζουν πολίτες που ήταν απρόθυμοι να συμμετάσχουν με διαφορετικούς τρόπους.

Όσο για την αποδοτικότητα, λίγες εναλλακτικές είναι ικανές να αποφέρουν το ίδιο επίπεδο συμμόρφωσης στον τομέα αυτό, αφού προσφέρουν διαλογική πρόσβαση σε δεδομένα σε πραγματικό χρόνο σε όλους τους πολίτες. Υπάρχουν όμως και ζητήματα που αφορούν το πόσο ασφαλή, παραγωγική και άμμεση μπορεί να είναι η απόδοση για τους πολίτες, όταν έχουν εξαλειφθεί ο γεωγραφικός περιορισμός και ο περιορισμός της επίγειας σύνδεσης.

Οι βελτιωμένες λειτουργίες που παρέχουν οι «διεισδυτικές» συσκευές δημιουργούν νέες απαιτήσεις για τις υποδομές. Επιπλέον υπηρεσίες είναι απαραίτητο να προστεθούν για να καλύψουν τις δυνατότητες των νέων συσκευών:

- Υποστήριξη υπηρεσιών για εγγεγραμμένους χρήστες: επιτρέπουν στους χρήστες να «εγγραφούν» έχοντας διάφορες δυνατότητες που είναι διαθέσιμες

μέσω ένος πακέτου υπηρεσιών, το οποίο μπορεί αυτόματα να κατεβάσουν και να φορτώσουν στη συσκευή τους.

- Υποστήριξη τοπικά διαθέσιμων υπηρεσιών: οι εφαρμογές και η λειτουργικότητα των συσκευών ποικίλει ανάλογα με τη θέση του κάθε χρήστη.
- Λειτουργίες που ενημερώνονται αυτόματα: χωρίς τη μεσολάβηση του χρήστη, το λειτουργικό (software) και οι λειτουργίες κρατούνται ενήμερες μέσω άμεσης επαφής μεταξύ συσκευής και δικτύου.
- Διαχείριση (management) δικτύου και συσκευών: διαχειρίζεται την παροχή περιεχομένου και υπηρεσιών σε συσκευές που δεν είναι υπολογιστές, όπως τα κινητά τηλέφωνα, τα PDAs, προσαρμογείς internet, ψηφιακή τηλεόραση και άλλες νέες τεχνολογίες. Αυτό θα γίνει σταδιακά μια στρατηγική-κλειδί στις προσπάθειες να γεφυρωθεί η ψηφιακή διαίρεση. [13]

2.2 Συμπεράσματα για την τεχνολογική υποδομή του e-government

Η διαχείριση της τεχνολογίας πληροφοριών αποτελεί πρόκληση κάτω από οποιοσδήποτε περιστάσεις. Η δημιουργία και η διαχείριση μιας e-government υποδομής απαιτεί διορατικότητα και επαρκή χρόνο. Ανταπόκριση στις οικονομικές υποχρεώσεις και ικανές πηγές. Παρότι οι απαιτήσεις αυτές φαίνεται δύσκολο να ικανοποιηθούν, η αξία μιας καλά σχεδιασμένης, ευέλικτης και αξιόπιστης e-government υποδομής κυριαρχεί.

Χωρίς τα προηγούμενα, ο υποβιβασμός της απόδοσης, η έκθεση σε κινδύνους όσον αφορά την ασφάλεια και οι αποτυχίες στη λειτουργία του συστήματος θα γίνονται ολοένα και συχνότερες και θα καταστρέψουν τις ευκαιρίες που οι κυβερνήσεις θέλουν να προσφέρουν με τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνουν. Λιγότερο εμφανές αλλά εξίσου καταστροφικό θα είναι και ένα περιβάλλον που οι εφαρμογές και η τεχνολογική υποδομή διαθέτουν ανεπαρκή ευελιξία ώστε να ακολουθήσουν τον επιθυμητό ρυθμό καινοτομίας.

Για τους παραπάνω λόγους, αυτοί που λαμβάνουν αποφάσεις σε επίπεδο κυβέρνησης θα πρέπει σταδιακά να θέτουν προτεραιότητες στο σχεδιασμό και την ανάπτυξη της υποδομής ώστε να πραγματοποιήσουν επιτυχημένη εφαρμογή e-government. Οφείλουν ακόμη να αντιληφθούν όλο και περισσότερο ότι η αξία της e-government υποδομής, δεν είναι παρά η αξία της e-government πρωτοβουλίας.

Ταυτόχρονα και καθώς ένα πλήθος στοιχείων συμμετέχουν στα σημερινά εκτεταμένα e-government συστήματα, οι κυβερνήσεις συναντούν δυσκολίες στο να εντοπίσουν ποιανού κατασκευαστή τα προϊόντα ανταποκρίνονται καλύτερα στις απαιτήσεις τους και πόσο συμβατά είναι τα διαφορετικά προϊόντα μεταξύ τους. Οι κυβερνήσεις δεν έχουν τη δυνατότητα να ανησυχούν για την ενοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους πολυάριθμους κατασκευαστές.

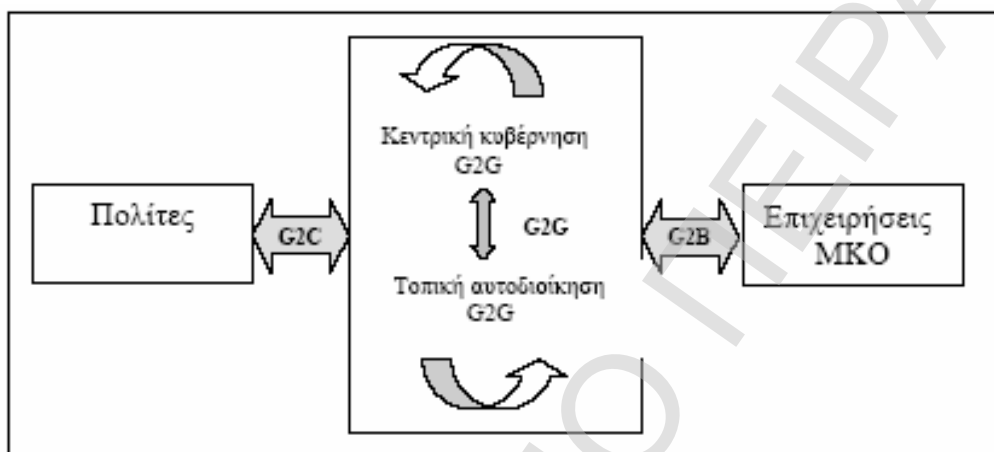
Πιο ξεκάθαρα, τα διοικητικά στελέχη των επιχειρήσεων δεν επιθυμούν να γίνουν ειδικοί σε τεχνολογικά ζητήματα, θέλουν απλά να επικεντρωθούν στο να επιβεβαιώσουν την παράδοση του συστήματος, εκτελώντας τις υπηρεσιακές ευθύνες τους και να συμβάλλουν στην ανάπτυξη της δικαιοδοσίας τους. Λαμβάνοντας υπόψη όλους αυτούς τους παράγοντες μαζί με την αυξανόμενη πολυπλοκότητα των e-government συστημάτων, είναι πλεονεκτικό για τις κυβερνήσεις να διαθέτουν μια στρατηγική σχέση με κάποιον προμηθευτή που παρέχει μια συνολική e-government υποδομή από την αρχή ως το τέλος της ανάπτυξής της.

Οι κυβερνήσεις λοιπόν, σε συνεργασία με ένα τέτοιο προμηθευτή έχουν τη δυνατότητα να δημιουργήσουν μια e-government υποδομή που να καλύπτει μελλοντικά τα κριτήρια της ευελιξίας, της κλιμάκωσης και της αξιοπιστίας, χωρίς να μένει προσηλωμένη σε μια τεχνολογική βάση που περιορίζει την ενσωμάτωση νέων και περισσότερο κερδοφόρων τεχνολογιών. [2]

3. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3ο

3.1 Πλεονεκτήματα E-government

Το σχεδιάγραμμα που ακολουθεί απεικονίζει παραστατικότερα το πλέγμα των σχέσεων που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού κράτους:



Διάγραμμα 3-1: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

Legend:

- G2C:**Κυβέρνηση προς πολίτες(government to citizen)
- G2G:**Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (government to government)
- G2B:**Κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (government to business)

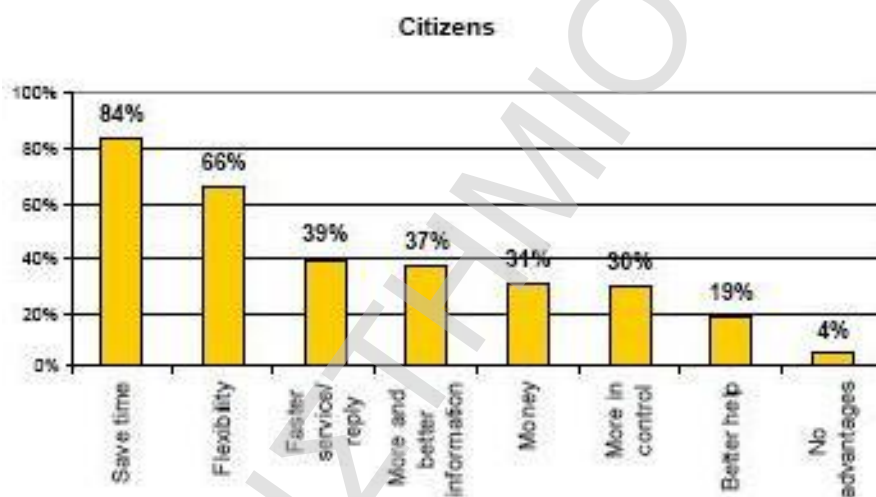
3.1.1 Πλεονεκτήματα για τον πολίτη

- Οι δημόσιοι φορείς παρέχουν μονόδρομη πληροφόρηση με την αξιοποίηση ηλεκτρονικών καναλιών. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα της δημοσίευσης πληροφοριών στις ιστοσελίδες των φορέων.
- Αξιόπιστη και έγκαιρη ενημέρωση αλλά και γρήγορη ανταπόκριση
- Μείωση της ανάγκης φυσικής παρουσίας του πολίτη στις υπηρεσίες.
- Ισότιμη και διαφανής μεταχείριση όλων των χρηστών
- Η δυνατότητα εξυπηρέτησής τους πέρα από το τυπικό ωράριο μιας οποιασδήποτε δημόσιας υπηρεσίας, συχνά καθ' όλο το 24ωρο. Οι πολίτες επικοινωνούν ηλεκτρονικά με τις κρατικές υπηρεσίες, ζητώντας πληροφορίες μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή συμπληρώνοντας ηλεκτρονικές φόρμες που επιτρέπουν στους ενδιαφερόμενους να υποβάλλουν τα σχόλια

τους σε πολιτικά ζητήματα. Επίσης, το συγκεκριμένο επίπεδο επιτρέπει τη δημιουργία ηλεκτρονικών χώρων συζήτησης για την ανταλλαγή απόψεων.

- Ταχύτητα στην διεκπαιρέωση των υποθέσεών τους.
- Εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες και υπηρεσίες μέσω ενός μεγάλου συνόλου διαφορετικών μέσων πρόσβασης όπως internet, ψηφιακή τηλεόραση, 3G, κινητά τηλέφωνα και τηλεφωνικά κέντρα.
- Δυνατότητα ενημέρωσης ή παρακολούθησης της εξέλιξης μιας διαδικασίας αλλά και πλήρους γνώσης της, που οδηγεί στην αποτελεσματικότερη χρήση της υπηρεσίας
- Μοχλός για να φέρει τον πολίτη πιο κοντά στις νέες τεχνολογίες.

Στο παρακάτω διάγραμμα εμφανίζονται τα αποτελέσματα της έρευνας «*Top of The Web*», *Survey on quality and usage of public e-services* που έλαβε χώρα το Νοέμβριο του 2003 στην Ευρώπη, σχετικά με το ποια είναι τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής του e-government για τους Πολίτες.[8] [9].



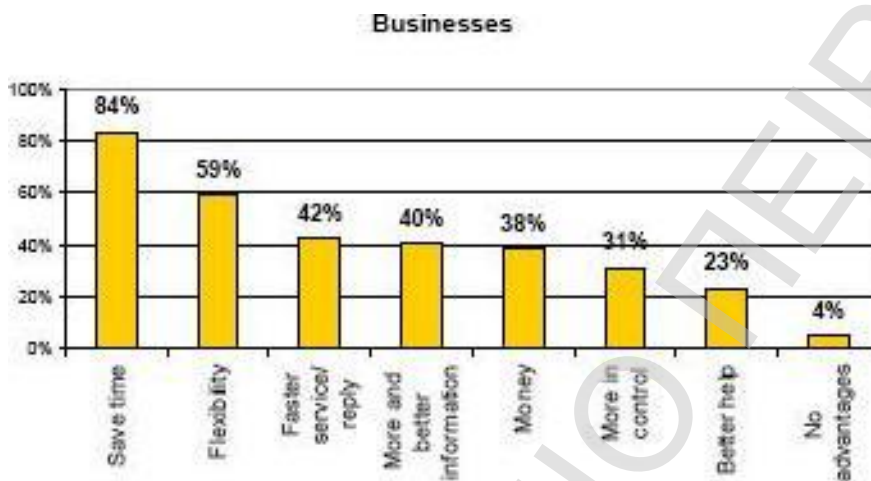
Διάγραμμα 3-2: Πλεονεκτήματα e-government για τους Πολίτες

3.1.2 Πλεονεκτήματα για τις επιχειρήσεις

- Πιο αποτελεσματικές και λιγότερο ακριβές επιχειρηματικές συναλλαγές με την κυβέρνηση
- Δυνατότητα παροχής πληροφοριών που αφορούν την επιχείρηση μόνο μια φορά εφόσον αυτές αποθηκεύονται σε κατάλληλες δομές.
- Ικανότητα χρήσης των παρεχόμενων υπηρεσιών όλο το 24ωρο
- Πρόσθετες ευκαιρίες εισοδήματος (π.χ. από διαφημίσεις ή απο τον χειρισμό συναλλαγών)

- Τόνωση των εξελίξεων υποδομής, οδηγώντας στην δημιουργία ενός ευνοϊκότερου επιχειρησιακού περιβάλλοντος

Στο παρακάτω διάγραμμα εμφανίζονται τα αποτελέσματα της έρευνας «*Top of The Web*», *Survey on quality and usage of public e-services* που έλαβε χώρα το Νοέμβριο του 2003 στην Ευρώπη, σχετικά με το ποια είναι τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής του e-government για τις Επιχειρήσεις. [8] [9]



Διάγραμμα 3-3: Πλεονεκτήματα e-government για τις επιχειρήσεις

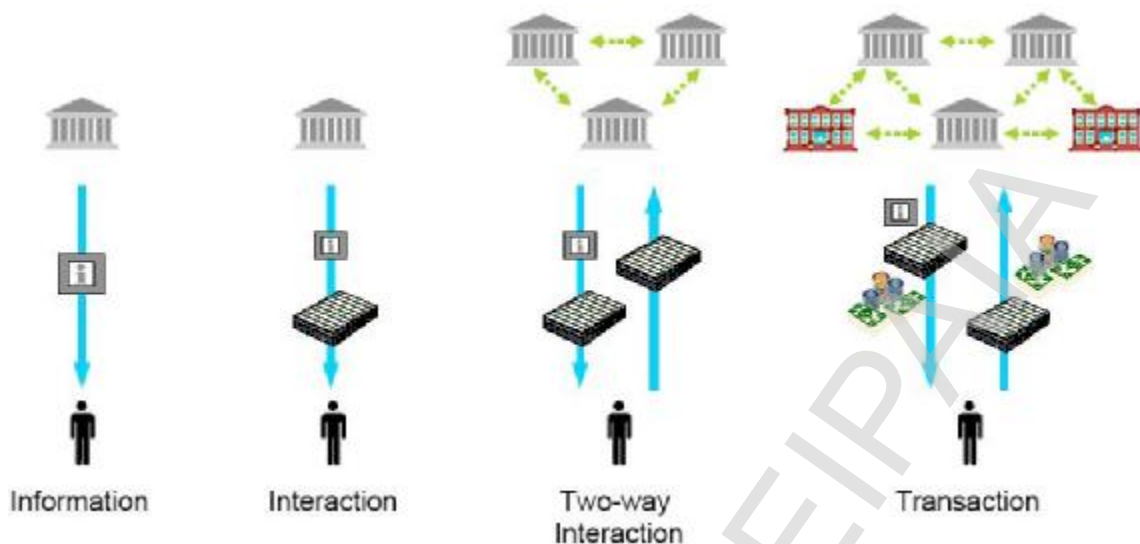
3.1.3 Πλεονεκτήματα για την κυβέρνηση

- Πιο αποτελεσματικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας του προσφερόμενου έργου
- Άμεση λήψη πληρωμών με συνέπεια την καλύτερη διαχείριση και γρήγορη επένδυση των πόρων
- Αφορμή για ανασχεδιασμό διαδικασιών εφόσον για την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρειάζονται αλλαγές σε πολλές διαδικασίες και λειτουργίες. Όλα αυτά πάντα προς το καλύτερο.
- Δημιουργία βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, την απασχόληση, την βιομηχανία, το εμπόριο, την εν γένει οικονομική δραστηριότητα, τις χρήσεις γης, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.
- Ορθολογική διαχείριση των διαθέσιμων πόρων που συμβάλλει στη μείωση του κόστους και στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών. Μείωση του κόστους σε ανθρώπινους πόρους και υποδομές.

- Δημιουργία κατάλληλου περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας με συστήματα αυτοματισμού γραφείου και εργαλεία λήψης αποφάσεων.
- Μείωση φόρτου εργασίας στις υπηρεσίες και μείωση κόστους συναλλαγών
- Μείωση κόστους πρώτων υλών όπως γραφικής ύλης αλλά και εξόδων αποθήκευσης
- Θετική γνώμη από τους πολίτες για τα επιτεύγματα της κυβέρνησης και τους μελλοντικούς της στόχους
- Αύξηση της ηλεκτρονικής πληροφορίας
- Βοήθεια στη λήψη αποφάσεων
- Δυνατότητα προσφοράς προστιθέμενων υπηρεσιών
- Βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης
- Καλύτερη διαχείριση χερσαίων εναέριων και θαλάσσιων μεταφορών.
- Δημιουργία ενδοπηρεσιακής και διϋπηρεσιακής δικτυακής υποδομής, η οποία εξασφαλίζει τη διαδυνδεσιμότητα και διαλειτουργικότητα των συστημάτων.
- Καλύτερη παροχή υπηρεσιών και πιο ορθολογική διαχείριση πόρων στην υγεία και την πρόνοια.
- Καλύτερο περιβάλλον με τη χρήση τηλεματικών εφαρμογών για την εξοικονόμηση φυσικών πόρων.

Οικοδόμηση σχέσεων αλληλόδρασης : ηλεκτρονική πολιτεία (eSociety) : Περιλαμβάνει την υποστήριξη δράσεων με πολλαπλασιαστικά αποτελέσματα στο σύνολο της κοινωνίας: πχ. την οικοδόμηση σχέσεων συνεργασίας ιδιωτικού-δημόσιου τομέα, την ίδρυση ηλεκτρονικών κοινοτήτων ως μέσο για την ανταλλαγή ιδεών, την καλύτερη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων. [11] [12]

Στο παρακάτω διάγραμμα εμφανίζονται συνοπτικά και σε σχέση με οικονομικά μεγέθη τα πλεονεκτήματα της εφαρμογής του e-government: [4]



Διάγραμμα 3-4: Πλεονεκτήματα e-government συναλλαγών

3.2 Δυσκολίες εφαρμογής του e-government

Ωστόσο, το όλο εγχείρημα δεν θα προχωρήσει χωρίς εμπόδια που μπορούν να αναχαιτίσουν την πορεία της προόδου. Η κατάτμηση των διοικητικών διαδικασιών, η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, η ανεπάρκεια του ρυθμιστικού πλαισίου, η έλλειψη διαλειτουργικότητας των βάσεων δεδομένων είναι ορισμένοι μόνο από τους ανασταλτικούς παράγοντες που μπορούν να οδηγήσουν σε ανεπιτυχείς προσπάθειες εφαρμογής πρακτικών e-government. Ο πίνακας που ακολουθεί συνοψίζει τα πιο συνηθισμένα οργανωτικά προβλήματα που εμφανίζονται σε επίπεδο θεσμικό, διαχείρισης και σχεδιασμού.

Θεσμικό επίπεδο	Διοικητικό επίπεδο	Επίπεδο σχεδιασμού
Κόστος τεχνολογικών καινοτομιών και υποδομής Ανεπαρκής τεχνολογική υποδομή, Τεχνολογική ασυμβατότητα	Ανικανότητα διαχείρισης έργων ΤΠΕ μεγάλης κλίμακας	Έλλειψη συντονισμού και στρατηγικού σχεδιασμού
Έλλειψη πόρων για την υποστήριξη υπηρεσιών 24Ω/7 ^h	Απουσία οράματος στα υψηλόβαθμα στελέχη και αδυναμία διάχυσής του σε όλα τα ιεραρχικά επίπεδα	Αδυναμία κατανόησης και συνέχειας των πολιτικών/προγραμμάτων
Έλλειψη καινοτομικών	Προσδοκίες των διοικητικών	Απουσία κατευθυντήριων

πρωτοβουλιών στο δημόσιο τομέα-ιδιαίτερα όσον αφορά τις ΤΠΕ	στελεχών \neq πραγματικότητα	αρχών
Οργανωτικές διχοτομήσεις/ αντιστάσεις νοοτροπίας	Αμφιβολίες και αντίσταση από την ηγεσία	Οργανωτικές διχοτομήσεις/ αντιστάσεις νοοτροπίας
Έλλειψη θεσμικής υποστήριξης	Αντίσταση από τα επαγγελματικά στελέχη και τα σωματεία	Εμπόδια από την περιφερειακή διοίκηση και την τοπική αυτοδιοίκηση
Κακή διαχείριση των πληροφοριών.Απροθυμία συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων.Κακή διαχείριση των ευαίσθητων δεδομένων	Απαρχαιωμένο νομικό πλαίσιο	Αδυναμία κατανόησης και συνέχειας των πολιτικών/προγραμμάτων
Απουσία κατευθυντήριων αρχών	Κακή διαχείριση των πληροφοριών Απροθυμία συνεργασίας μεταξύ των τμημάτων Κακή διαχείριση των ευαίσθητων δεδομένων	Αντίσταση από τα επαγγελματικά στελέχη και τα σωματεία

Πίνακας 3-1: Οργανωτικά προβλήματα του e-government

- **Αδυναμία χρήσης των νέων τεχνολογιών από κατηγορίες χρηστών και μη αποδοχή από υπαλλήλους της κυβέρνησης:** Σημαντικό πρόβλημα στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ελλιπής κατάρτιση των στελεχών της πληροφορικής στις νέες τεχνολογίες καθώς και ο μικρός αριθμός των στελεχών που απασχολούνται στα τμήματα πληροφορικής των οργανισμών. Στο πρώτο συμβάλλει κυρίως η προσκόληση πολλών υπαλλήλων στις παραδοσιακές διαδικασίες κυρίως λόγω καχυποψίας και προκατάληψης αλλά και η έλλειψη κινήτρων προς τα στελέχη ώστε να καλλιεργηθεί ακόμη περισσότερο η διάθεση για αλλαγή και εξέλιξη.

ΕΞΟΙΚΕΙΩΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ				
Εξοικείωση	Πολύ εξοικειωμένοι	Αρκετά εξοικειωμένοι	Λίγο εξοικειωμένοι	Καθόλου εξοικειωμένοι
Η/Υ	20,83%	58,33%	16,67%	4,17%
Διαδίκτυο	16,67%	62,50%	16,67%	4,17%
Εφαρμογές	20,83%	58,33%	20,83%	00,00%

Πίνακας 3-2: Εξοικείωση των Δημοσίων Υπαλλήλων με τις νέες τεχνολογίες

- **Ασφάλεια και ακεραιότητα πληροφοριών**
- **Επιφυλακτικότητα πολιτών** : (των καταναλωτών σχετικά με την ασφάλεια των συναλλαγών τους στο Διαδίκτυο, είναι η κύρια αιτία καθυστέρησης που παρουσιάζει η ανάπτυξη του e- business.)
- **Αποσπασματικότητα**
- **«Αντίσταση» της Γραφειοκρατίας** :

Η επιμόρφωση του προσωπικού για θέματα τεχνολογίας και εφαρμογών πραγματοποιείται είτε από εσωτερικά τμήματα επιμόρφωσης, τα οποία είναι επιφορτισμένα κυρίως με την εκμάθηση και χρήση των επιμέρους εφαρμογών, που χρησιμοποιούνται στα Υπουργεία, ή από το Ινστιτούτο Διαρκούς Επιμόρφωσης, το οποίο παρέχει πιο γενικές γνώσεις και κατευθύνσεις.

Ωστόσο, η έρευνα διαπίστωσε και κάποιους ανασταλτικούς παράγοντες αναφορικά με την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα οι οποίοι αφορούσαν νομικά, δομικά και γραφειοκρατικά θέματα με επίκεντρο τα προβλήματα διοικητικής φύσης.

Τα προβλήματα τα οποία κατεγράφησαν αφορούσαν, την ελλιπή κατάρτιση των στελεχών της πληροφορικής στις νέες τεχνολογίες καθώς και το μικρό αριθμό των στελεχών που απασχολούνται στα τμήματα πληροφορικής των οργανισμών. Σημαντικό πρόβλημα αποτελεί και έλλειψη κινήτρων προς τα στελέχη ώστε να καλλιεργηθεί ακόμη περισσότερο η διάθεση για αλλαγή και εξέλιξη. Σε κάποιες περιπτώσεις παρατηρήθηκαν επί μέρους προβλήματα στην οργανωτική δομή η οποία δεν είναι πάντα σαφής και εμφανίζει επικαλύψεις οργανικών θέσεων μεταξύ φορέων. Έτσι, ενισχύεται η τάση δημιουργίας προβλημάτων επικοινωνίας με άλλους οργανισμούς, με αποτέλεσμα να υπάρχει έλλειψη πρόβλεψης για τη μελλοντική διασύνδεση τους.

Άλλα προβλήματα τα οποία παρατηρήθηκαν, αφορούσαν την έλλειψη διατήρησης στατιστικών στοιχείων επισκεψιμότητας του διαδικτυακού τόπου, με αποτέλεσμα να μην είναι εφικτή η παρακολούθηση του αριθμού των ενδιαφερόμενων πολιτών αλλά και των λόγων επισκεψιμότητας. Παρατηρήθηκε επίσης έλλειψη εργαλείων για την καταγραφή των διαδικασιών και τον υπολογισμό του φόρτου εργασίας κάθε τμήματος των φορέων, ενώ αναφορές έγιναν σε γραφειοκρατικά και νομικά εμπόδια αλλά και στην ελλιπή τεχνογνωσία της ελληνικής αγοράς πληροφορικής.

Ένα τελευταίο εύρημα αφορά την έλλειψη μακροπρόθεσμου στρατηγικού σχεδιασμού καθώς και την ανάγκη βελτίωσης του προγραμματισμού με σαφείς και

ιεραρχημένους, σύμφωνα με τη σημαντικότητά τους, στόχους. Επίσης, η έρευνα έδειξε την ανάγκη να δοθεί περισσότερη έμφαση από τους φορείς στη χρησιμότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την εξυπηρέτηση του πολίτη, έχοντας ως βάση τη φιλοσοφία της απλούστευσης των διαδικασιών. [11]

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

4. ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 E-government και Δημόσιος Τομέας

4.1.1 Η επιρροή του e-government στην Οικονομία

Ο Δημόσιος Τομέας είναι ο παράγοντας εκείνος που διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στο οικονομικό και κοινωνικό μοντέλο ενός κράτους, αφού καθορίζει τα επίπεδα ευημερίας των πολιτών, εξασφαλίζοντας κοινωνικο-οικονομική συνάφεια και τη λειτουργία ενός ανταγωνιστικού αγοραστικού περιβάλλοντος. Οικονομικά μεγέθη όπως ένα ικανό εργατικό δυναμικό και μια ισχυρή ηγεσία σε όλους τους τομείς της βιομηχανικής ανάπτυξης, προϋποθέτουν τη σωστή λειτουργία του Δημόσιου Τομέα.

Βέβαια, πρέπει να τονιστεί ότι ο Δημόσιος Τομέας περιλαμβάνει μια ευρεία γκάμα δραστηριοτήτων ξεκινώντας από την παιδεία, τη φροντίδα για την υγεία και συνεχίζοντας με την κοινωνική ασφάλιση, την προστασία των καταναλωτών και την προστασία του περιβάλλοντος. Η οικονομική ανάπτυξη όμως είναι αυτή που δίνει ώθηση και σε όλες τις υπόλοιπες δραστηριότητες και στις μέρες μας συναντάει και την πρόκληση των νέων τεχνολογιών.

Οι τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνίας συνδυασμένες με οργανωτικές αλλαγές, μπορούν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις για αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και ποιότητα υπηρεσιών με το ίδιο ή ακόμη και χαμηλότερο οικονομικό κόστος. Και ο μόνος τρόπος για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο δεν είναι παρά η εφαρμογή στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση του e-government. [6]

4.1.2 Ο Ρόλος του Δημόσιου Τομέα

Στη διάρκεια των τελευταίων ετών οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχουν μεταβληθεί σημαντικά. Όχι μόνο λόγω των έντονων πιέσεων και της προσδοκίας ότι ο τρόπος διακυβέρνησης θα πρέπει να αντανakλά τις νέες μεθόδους εργασίας, αλλά και της απαίτησης για πιο "ανοιχτές" κυβερνήσεις απέναντι στον επιχειρηματικό κόσμο. Η τάση αυτή για αλλαγή συνθηκών έρχεται και πάλι στο προσκήνιο, λόγω της ταχείας εξέλιξης και συνεχούς εμφάνισης νέων ψηφιακών τεχνολογιών. Πολλοί υποστηρίζουν ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment) επιτρέπει την οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών. Ωστόσο, οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) μπορούν να επιτύχουν πολύ περισσότερα απ' αυτό. Επαναπροσδιορίζουν το τοπίο της δημόσιας διοίκησης

μεταβάλλοντας τις σχέσεις μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και του κοινού, μεταξύ του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, μεταξύ κυβέρνησης και πολίτη.

Νέες μορφές διακυβέρνησης κάνουν την εμφάνισή τους, αντιστακώνοντας τις ολοένα μεταβαλλόμενες οργανωτικές και οικονομικές δομές, με σημαντικές επιδράσεις στον τρόπο που "υπάρχουμε" ως πολίτες. Είναι σαφές ότι η η-Διακυβέρνηση δεν αφορά μόνο στην παροχή online υπηρεσιών και στην καλύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, αλλά συνιστά ένα νέο σύνολο τεχνολογικά υποβοηθούμενων διαδικασιών, που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.

Η είσοδος της τεχνολογίας στο "γραφειοκρατικό λαβύρινθο" του δημόσιου τομέα μπορεί να έχει ξεκινήσει εδώ και χρόνια, αλλά σχεδόν σε όλο τον κόσμο, οι κυβερνήσεις αναρωτιούνται ακόμα, αν ο μίτος που έχουν ξεκινήσει να ξεδιπλώνουν, είναι και ο σωστός.

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. Είναι ένα μέσο και συνεπώς, αν δεν το χρησιμοποιεί κανείς, χάνει κάθε αξία.

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.

Η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της ΕΕ είναι "η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών 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". Παρόλο που ο ορισμός της είναι σαφέστατος, η υλοποίηση των στόχων της και η διεύρυσή της σε παγκόσμιο επίπεδο κρύβουν πολλά εμπόδια.

Ο Δημόσιος Τομέας καλείται να παίξει πρωταγωνιστικό ρόλο στον εκσυγχρονισμό της οικονομίας ενός κράτους, ώστε αυτό να γίνει πιο ανταγωνιστικό και δυναμικό, με παρατεταμένη ανάπτυξη και ικανό να διατηρεί την κοινωνική συνάφεια. Κάτι τέτοιο ανανδεικνύει και το παρακάτω παράδειγμα:

- *Στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης τα έσοδα των κυβερνήσεων αγγίζουν το 45% του Συνολικού Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος (ΑΕΠ). Ο Δημόσιος Τομέας εμφανίζεται ως ο μεγαλύτερος αγοραπωλητής στα πλαίσια της οικονομίας. Η*

δημόσια κατανάλωση αυξήθηκε στο 20.6 % του ΑΕΠ το 2002 σε σχέση με το 19.6% που ήταν το 1998¹.

Η Δημόσια Διοίκηση άλλωστε είναι και ο κύριος παροχέας υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, επηρεάζοντας την ανταγωνιστικότητά τους, αλλά και προς τους πολίτες επιτρέποντας τους να αποκτήσουν μόρφωση και να βρουν εργασία. Η επιχειρηματικότητα και η καινοτομία επηρεάζονται από το χρόνο και τα έξοδα που απαιτούνται για να συσταθεί μια νέα επιχείρηση. Αν λοιπόν τέτοιου είδους δραστηριότητες γίνουν πιο αποτελεσματικές – προσβάσιμες, φιλικές προς το χρήστη, ασφαλείς και επικεντρωμένες θα δώσουν ώθηση στο σύνολο της οικονομίας.

Επιπλέον οικονομικά και κοινωνικά ωφέλη από τη χρήση του e-government, δημιουργούνται και από την αξιοποίηση πηγών που ο Δημόσιος Τομέας διαθέτει, όπως: πληροφορίες γεωγραφικού περιεχομένου, πληροφορίες για τον τουρισμό, πληροφορίες μετεωρολογίας και στατιστικά στοιχεία.

4.1.3 E-government και ανταγωνιστικότητα

Στα πλαίσια της ψηφιακής οικονομίας και των σύγχρονων κοινωνικών δεδομένων, τα εκλεγμένα και τα μόνιμα στελέχη των κυβερνήσεων εργάζονται πυρετωδώς για να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τους πολίτες και για τις επιχειρήσεις.

Μέχρι τώρα η οικονομική ανάπτυξη επικεντρωνόταν στην προσέλκυση επενδύσεων από λίγους μεγάλους επιχειρηματικούς ομίλους οι οποίοι φέρουν και κάποιες θέσεις εργασίας υπό τη δικαιοδοσία τους. Τον τελευταίο καιρό βέβαια το ενδιαφέρον έχει στραφεί στις μεσαίες επιχειρήσεις, που αποτελούν παγκοσμίως τον πιο γοργά ανεπτυγμένο οικονομικό τομέα. Το κράτος λοιπόν, έχοντας στη δικαιοδοσία του δεκάδες χιλιάδες μικρές επιχειρήσεις τις χρησιμοποιεί σαν πηγές αύξησης των εσόδων του μέσω του e-business, βοηθώντας τις να αναπτυχθούν, αφού έστω και μια θέση εργασίας που προστίθεται αποδεικνύεται ωφέλιμη για την οικονομία.

Η συνεργασία με ομίλους οικονομικής ανάπτυξης, όπως για παράδειγμα τα εμπορικά επιμελητήρια, διευκολύνει τις κυβερνήσεις να διαμορφώσουν στρατηγικές προσέγγισης των επιχειρήσεων. Όλες αυτές οι επιχειρήσεις χρειάζονται προσεγγίσιμες οικονομικά τεχνολογικές λύσεις, όπως το web development, το hosting και πρόσβαση στο internet με υψηλές ταχύτητες. Κάθεμια από αυτές χωριστά

¹ Statistical Annex-Spring 2003 to European Economy Report

έχει μικρή διαπραγματευτική ικανότητα. Αθροίζοντας όμως τη ζήτηση, οι διαπραγματεύσεις αποβαίνουν αποτελεσματικές για τις επιχειρήσεις.

Το να ενισχύσει το κράτος το e-business είναι μια άποψη. Το να αποκτήσουν οι εταιρίες αναγνωρισιμότητα της επωνυμίας τους είναι κάτι διαφορετικό. Κατά τη μετακίνηση των οικονομικών συναλλαγών στο e-business οι μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις χάνουν πελάτες σε σχέση με τις πολυδιαφημιζόμενες φίρμες του internet. Οι λεγόμενες μηχανές αναζήτησης (Search Engines), βρίσκονται σε πρωταρχικό στάδιο και συχνά απογοητευτικό, με αποτέλεσμα οι κάτοικοι μιας τοπικής κοινωνίας να οδηγούνται απευθείας στις μεγάλες εταιρίες του διαδικτύου, αγνοώντας τις e-business προσπάθειες τοπικών επιχειρήσεων.

Στο σημείο λοιπόν αυτό απαιτείται η παρέμβαση του κράτους που μέσω του e-government μπορεί να ενισχύσει και να προβάλλει τις e-business πρωτοβουλίες των επιχειρήσεων που λειτουργούν σε αυτό, στις υπόλοιπες επιχειρήσεις ή στους πολίτες του. Άλλωστε το θέμα έχει και μια επιπλέον διάσταση, αφού οι μεγάλες internet εταιρίες δεν αποδίδουν τους φόρους στο κράτος από όπου γίνεται η αγορά, εφόσον δεν εδρεύουν σε αυτό και δεν πληρώνουν φόρους εισοδήματος ή άδεια επιχειρηματικής λειτουργίας. Και αν αυτό θέλουμε να το επεκτείνουμε, αυτές οι εταιρίες δεν απασχολούν τους πολίτες του κράτους, ούτε μέσω αυτού του τρόπου συναλλαγών ενισχύεται η τοπική αγορά.

Μια ακόμη παράμετρος που σχετίζεται με τις θέσεις εργασίας, είναι ότι πλέον οι άνθρωποι δε χρειάζεται να εργάζονται κοντά στον τόπο κατοικίας τους, γιατί οι θέσεις εργασίας που σχετίζονται με το internet μπορούν να καλυφθούν από κατοίκους οποιοδήποτε κράτους. Βέβαια οι θέσεις εργασίας στην ψηφιακή πλέον οικονομία, μπορεί να έχουν υψηλότερες απολαβές αλλά απαιτούν και ένα αντίστοιχο μορφωτικό επίπεδο.

Στο σημείο αυτό, προβάλλει και η σημασία που έχει η εκπαίδευση στην οποία δίνουν και ιδιαίτερη βαρύτητα τα στελέχη των κυβερνήσεων σε όλα τα κράτη. Αφού ένα εκπαιδευτικό σύστημα που παράγει ανταγωνιστικό εργατικό δυναμικό, αποτελεί αδιαμφισβήτητο πυρήνα οικονομικής ανάπτυξης.

Οι κυβερνήσεις εξάλλου χρειάζονται να αναπτύξουν στρατηγικές που να προσελκύουν εργαζόμενους σύγχρονα εκπαιδευμένους και επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας. Αυτή η νέα λοιπόν γενιά, μπορεί ακόμη να ασχολείται με τους παραδοσιακούς δείκτες οικονομικής ανάπτυξης, όπως καλά σχολεία, μεταφορές και χαμηλή εγκληματικότητα. Πάντως η συνεχώς αυξανόμενη ζήτηση για υποδομή «ευρείας ζώνης» και μια κυβέρνηση που δείχνει ότι ανταποκρίνεται σε αυτή, αποτελούν σημεία καίριων αποφάσεων τόσο για την ίδια την κυβέρνηση όσο και για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

4.2 Σχέδια Δράσης της ΕΕ

Η πορεία προς την ανάπτυξη του eGovernment 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.

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 βλέπει "ενδείξεις ότι οι απαραίτητες αλλαγές στον τρόπο διοίκησης, ή μια ανάλυση του κόστους γι' αυτές, 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 το eGovernment θα παραμείνει ένα μακρινό όραμα χωρίς πρακτική σημασία στην καθημερινότητα των Ευρωπαίων πολιτών και των επιχειρήσεων".

Η αποτελεσματική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί εσωτερική αναδιοργάνωση: αλλαγές στις δομές και την οργάνωση της εργασίας, εκπαίδευση και ανάπτυξη δεξιοτήτων, αλλά και κατάλληλες συνθήκες δουλειάς. Τα κράτη-μέλη συμφώνησαν να ανταλλάσσουν τις εμπειρίες τους στους τομείς της εκπαίδευσης και της βελτίωσης των συνθηκών εργασίας στο δημόσιο τομέα, ενώ οι αρμόδιοι υπουργοί κάλεσαν την Επιτροπή να ορίσει σαφή μεθοδολογία προς αυτή την κατεύθυνση. Οι υπουργοί αναγνώρισαν επίσης ότι οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) προσφέρουν σημαντικές δυνατότητες για ευκολότερη πρόσβαση στο δημόσιο τομέα, και ότι η βελτίωση των συνθηκών για χρήση αυτής της πρόσβασης σε όλη την Ευρώπη θα συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη και την αγορά εργασίας.

Οι αλλαγές με στόχο την επίτευξη μιας πραγματικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να υπερβούν το αρχικό επίπεδο της απλής παροχής πληροφοριών μέσω Διαδικτύου, και να φθάσουν στο σημείο της ολοκλήρωσης, προσφέροντας προηγμένες υπηρεσίες σε ένα πλήρως διαδραστικό (interactive) περιβάλλον εργασίας για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι αρμόδιοι υπουργοί της Ευρώπης κάλεσαν την Επιτροπή να προβεί στις απαραίτητες επενδύσεις σε έρευνα και τεχνολογική ανάπτυξη, ώστε να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα και η αξιοπιστία των υποδομών επόμενης γενιάς (συμπεριλαμβανομένης της άμεσης μετάβασης στη γρήγορη πρόσβαση στο Internet). Τόνισαν επίσης την ανάγκη για καθορισμό προτεραιοτήτων, αξιολόγηση και συντονισμό των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, και κάλεσαν την Επιτροπή να εξασφαλίσει την καλύτερη συνεργασία μεταξύ των χωρών-μελών.

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 οι τελικοί χρήστες/ης 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).

4.2.1 Σχέδιο Δράσης eEurope 2002-2005

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**.

Έτσι, 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 η-επιχειρείν, και
2. Δράσεις που θα προωθούν την ανάπτυξη υποδομών για **ταχύτερες συνδέσεις** και **ασφαλέστερη πρόσβαση** στο Internet.

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 online όντως χρησιμοποιούνται. Ο δεύτερος αυτός στόχος προϋποθέτει την καλύτερη γνωριμία του κοινού με τις online δημόσιες υπηρεσίες και την οικοδόμηση εμπιστοσύνης. Αυτή είναι και η μεγαλύτερη πρόκληση της Ευρώπης σήμερα για την επίτευξη μιας πραγματικής και ολοκληρωμένης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

4.2.2 Η νέα στρατηγική της ΕΕ έως το 2010

Το Μάιο του 2000, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συνεδρίασε στη Λισσαβόνα και προετοίμασε το σχέδιο δράσης της ΕΕ ως το 2010, το οποίο και έγινε γνωστό ως "Στρατηγική της Λισσαβόνας". Οι στόχοι όσο απλοί και αν ακούγονταν, τόσο δύσκολοι ήταν στην ουσία τους. Αύξηση της ανταγωνιστικότητας, άνοδος της παραγωγικότητας, βελτίωση του ευρωπαϊκού κοινωνικού προσώπου, ελαχιστοποίηση του κοινωνικού αποκλεισμού. Πίσω από όλους αυτούς τους στόχους



βρίσκονταν και βρίσκεται η τεχνολογία, για αυτό και τον Ιούνιο του 2000, στη Φέιρα, ανακοινώθηκε η πρωτοβουλία eEurope - με χρονικό ορίζοντα το 2002 αρχικά και έπειτα το 2005 - που χαρτογραφούσε την τεχνολογική στρατηγική της

ΕΕ. Φέτος, όμως, μετά και από τα απογοητευτικά αποτελέσματα των ενδιάμεσων αξιολογήσεων της e-πορείας της, η ΕΕ αποφάσισε να αλλάξει σελίδα και πρόθεμα στη στρατηγική της, και έτσι το "e" αντικαταστάθηκε από το "i" και η νέα στρατηγική ονομάστηκε i2010.

Το Φεβρουάριο της χρονιάς που διανύουμε, η κα Βίβιαν Ρέντινγκ, Επίτροπος αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα, δήλωνε, στο πλαίσιο του Microsoft Government Forum στην Πράγα: "Δυστυχώς, υστερούμε σημαντικά σε ανάπτυξη και καινοτομία. Αν συνεχίσουμε με τους ίδιους ρυθμούς, δεν θα πετύχουμε τους στόχους της Λισσαβόνας". Η Ευρωπαϊκή Ένωση, μετά από μια πενταετία e-προσπάθειας στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope, διαπίστωσε ότι η πορεία της προς τους στόχους του 2010 θα έπρεπε να επαναπροσδιοριστεί. Η πρωτοβουλία eEurope έδωσε ό,τι είχε να δώσει, αλλά τα αποτελέσματά της δεν ήταν επαρκή. Διάφορες μετρήσεις, έρευνες και μελέτες υπέδειξαν ότι η Ευρώπη δεν αξιοποιεί στον καλύτερο δυνατό βαθμό τις νέες τεχνολογίες, ενώ δεν πραγματοποιεί και τις αναγκαίες, βάσει στόχων, επενδύσεις σε έρευνα και ανάπτυξη νέων προϊόντων.

Αποχαιρετώντας, λοιπόν, το πρόθεμα "e", η ΕΕ παρουσίασε τη στρατηγική i2010 που κινείται γύρω από τρεις βασικούς άξονες: **την αγορά, τις επενδύσεις** και την **ποιότητα ζωής**. Το πρόθεμα **i** περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες, οι οποίες αξίζει να αναφέρουμε ότι ταυτίζονται σε σημαντικό βαθμό με τις προτάσεις που είχε καταθέσει η δική μας Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας:

- Η πρώτη ερμηνεία-στόχος ("internal market for information services") αφορά στη δημιουργία ενός κοινού ευρωπαϊκού χώρου για την ΚτιΠ, όπου η

τεχνογνωσία και η τεχνολογία θα διαχέονται με μεγαλύτερη ταχύτητα και θα αξιοποιούνται από όλους τους πολίτες.

- Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος ("investment in ICT innovation for competitiveness") επικεντρώνεται στο ζήτημα των επενδύσεων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών και αφορά κυρίως στην άνοδο της ανταγωνιστικότητας τόσο των κρατών-μελών όσο και συνολικά της ΕΕ.
- Η τρίτη και τελευταία ερμηνεία-στόχος ("inclusion and better quality of life") αφορά στην εξασφάλιση καλύτερης ποιότητας ζωής για τους Ευρωπαίους πολίτες, καθώς και στην αντιμετώπιση των φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού με όχημα πάντα την ΚτΠ.

4.2.3 Έρευνες για τη χρήση των e-government υπηρεσιών

Πέραν των ενδιάμεσων αξιολογήσεων των επιχειρησιακών προγραμμάτων της ΚτΠ και των διάφορων μετρήσεων που διενεργεί η ΕΕ, απογοητευτικά είναι και τα αποτελέσματα διάφορων μελετών αναφορικά με τη διείσδυση της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**. Ειδικότερα, όπως αποκαλύπτει η έρευνα "User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services" (Έρευνα για τη χρήση και την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2003 και του 2004 σε 17 χώρες, υπό την αιγίδα του τμήματος eGovernment της ΕΕ, ο μέσος όρος των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο στην Ευρώπη κυμαίνεται μεταξύ του 5 με 10% των συνολικών συναλλαγών. Επί της ουσίας, λοιπόν, το 90% των συναλλαγών της κυβέρνησης με πολίτες και επιχειρήσεις, που είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν και μέσω Διαδικτύου, γίνονται τελικά μέσω των παραδοσιακών διαύλων επικοινωνίας, δηλαδή δημόσιες υπηρεσίες, γκισέ και ουρές.

Βέβαια, αυτός ο μέσος όρος δεν αντικατοπτρίζει την πραγματική e-εικόνα των διαφόρων κρατών μελών. Για παράδειγμα η χώρα μας - η οποία ούτως ή άλλως σε ό,τι αφορά σε τεχνολογικά ζητήματα έχει "κλείσει" την τελευταία θέση - κινείται σε χαμηλότερα επίπεδα, ενώ και η Γερμανία δεν έχει να επιδείξει σημαντικά επιτεύγματα στο χώρο του **e-government**. Φωτεινές εξαιρέσεις αποτελούν η Ιρλανδία, η Δανία, η Νορβηγία και η Αγγλία, όπου παρατηρείται αυξημένη χρήση των υπηρεσιών **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** από τους πολίτες, γεγονός που αποδίδεται στη μεγαλύτερη διείσδυση του Internet στις χώρες αυτές, στην καλή e-οργάνωση του

δημόσιου τομέα τους, αλλά και στις κλιματολογικές συνθήκες που συχνά δυσκολεύουν σημαντικά την επίσκεψη ενός πολίτη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.

Χαρακτηριστικά, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, στη Νορβηγία, ο αριθμός των φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν μέσω δικτυακής πλατφόρμας το 2003, ανήλθε στις 1,1 εκατ. δηλώσεις, δηλαδή στο 35% του συνόλου των δηλώσεων που υποβλήθηκαν στη χώρα (3,1 εκατ. δηλώσεις), ενώ στη Δανία το ανάλογο ποσοστό άγγιξε το 31%, 404 χιλ. δηλώσεις επί του συνόλου των 1,3 εκατ. φορολογικών δηλώσεων. Ο μικρότερος αριθμός φορολογικών δηλώσεων που υποβλήθηκαν μέσω του Internet, συναντάται στο Βέλγιο, καθώς μόλις το 1% των Βέλγων φορολογουμένων επέλεξαν την ηλεκτρονική οδό υποβολής, ενώ και στη Γερμανία μόνον το 4% των φορολογουμένων δεν επισκέφθηκε τις κατά τόπους εφορίες. Από την άλλη πλευρά, αξίζει να αναφέρουμε ότι το επιχείρημα των κλιματολογικών συνθηκών καταρρίπτεται από τους Ισπανούς που, παρότι δεν έχουν να αντιμετωπίσουν τα χιόνια των Βορείων, το 2003 υπέβαλαν τη φορολογική τους δήλωση online σε ποσοστό 14%.

Τα παραπάνω ποσοστά βέβαια δεν πρέπει να παρερμηνευθούν, καθώς αφορούν στη χρήση των υπηρεσιών **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** και όχι στην ύπαρξή τους αυτή καθαυτή. Αν ρίξουμε μια ματιά στην ηλεκτρονική ετοιμότητα των διάφορων κρατών-μελών, θα δούμε ότι η Ελλάδα αποτελεί μια από τις ελάχιστες χώρες που δεν διαθέτουν κυβερνητικό portal. Συνήθως τα κράτη δημιουργούν ένα ηλεκτρονικό "one-stop-shop", όπου τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις μπορούν πολύ εύκολα να εντοπίσουν τις υπηρεσίες που χρειάζονται. Αξίζει, βέβαια, να συμπληρώσουμε ότι το πρώτο βήμα για την "ελληνική κυβερνητική πύλη" προσφάτως ολοκληρώθηκε, με ειδική κυβερνητική απόφαση που κάνει λόγο για τη "Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο η οποία θα λειτουργεί ως 'υπηρεσία μιας στάσης' και θα αποτελεί το κύριο σημείο για την πρόσβαση στις πληροφορίες, υπηρεσίες και προϊόντα της δημόσιας διοίκησης".

Η ΕΕ για να μπορεί να μετρά την πρόοδο των κρατών-μελών στο χώρο της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**, δημιούργησε διάφορους δείκτες, ενώ σε συνεννόηση με τα ίδια τα κράτη προχώρησε στη δημιουργία μιας λίστας με 20 βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες - 12 προς τους πολίτες και 8 προς τις επιχειρήσεις.

Προς πολίτες

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή

2. Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου
3. Πιστοποιητικά (γεννήσεων, γάμου): αίτηση και αποστολή
4. Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα
5. Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, δίπλωμα οδήγησης κ.λπ.)
6. Άδεια αυτοκινήτου
7. Οικοδομικές άδειες
8. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
9. Χρήση δημόσιων βιβλιοθηκών (ηλεκτρονικοί κατάλογοι, μηχανές αναζήτησης)
10. Εγγραφές σε σχολεία και πανεπιστήμια, καθώς και αιτήσεις για απολυτήρια και πτυχία
11. Ανακοινώσεις αλλαγής κατοικίας
12. Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)

Προς επιχειρήσεις

1. Φόρος εισοδήματος/εργοδοτική εισφορά: πληρωμή, εγγραφή
2. Δημοτικός φόρος: δήλωση, ειδοποίηση, πληρωμή
3. ΦΠΑ: εγγραφή, δήλωση, πληρωμή
4. Σύσταση εταιρίας
5. Υποβολή πληροφοριών σε στατιστικά γραφεία
6. Άδειες εξαγωγών
7. Άδειες σχετικές με το περιβάλλον
8. Δημόσιες προμήθειες.

Παράλληλα, θέλοντας να εξετάσει και το ποσοστό "ηλεκτρονικοποίησης" των υπηρεσιών - για παράδειγμα άλλο είναι να παρέχεται η σελίδα μιας αίτησης ηλεκτρονικά και άλλο να μπορεί και να κατατεθεί ηλεκτρονικά - η ΕΕ υιοθέτησε μια μέθοδο που είχε αναπτύξει η ολλανδική κυβέρνηση, όπως αναφέρθηκε και σε προηγούμενο κεφάλαιο, σύμφωνα με την οποία, κάθε υπηρεσία ανάλογα με το βαθμό της ηλεκτρονικής της ωρίμανσης μπορεί να καταταχθεί στα 4 παρακάτω στάδια:

- Πρώτο στάδιο: Απλή παροχή πληροφοριών .
- Δεύτερο στάδιο: Αλληλεπίδραση (για παράδειγμα το "κατέβασμα" αιτήσεων).
- Τρίτο στάδιο: Αλληλεπίδραση "διπλής κατεύθυνσης" (η αίτηση επεξεργάζεται άμεσα και το αίτημα κατατίθεται ηλεκτρονικά).

- Τέταρτο στάδιο: Συναλλαγές (το αίτημα ικανοποιείται ηλεκτρονικά ή μια πληρωμή ολοκληρώνεται ηλεκτρονικά).

Αξίζει να αναφέρουμε εδώ ότι δεν γίνεται όλες οι υπηρεσίες να φθάσουν το τέταρτο στάδιο. Για παράδειγμα, η έκδοση διαβατηρίου μπορεί να φθάσει μέχρι το τρίτο, αφού το διαβατήριο αυτό καθαυτό θα πρέπει να περάσει ο πολίτης αυτοπροσώπως να το παραλάβει από την αρμόδια υπηρεσία. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η πλέον ολοκληρωμένη ελληνική ηλεκτρονική δημόσια υπηρεσία είναι το **TAXISnet**, που πλέον βρίσκεται και σε φάση αναβάθμισης. Η ηλεκτρονική δραστηριότητα των περισσότερων δημόσιων οργανισμών αφορά μόνο στην παροχή πληροφοριών μέσω των web σελίδων τους, αν και, κατά μέσο όρο, τελικά η χώρα μας βρίσκεται στο δεύτερο στάδιο του ευρωπαϊκού πλαισίου ηλεκτρονικής ωρίμανσης.

Σε αυτήν τη δεύτερη θέση μάς ανεβάζουν εκτός του **TAXISnet**, το site του **ΟΑΕΔ** με την υπηρεσία ηλεκτρονικής εύρεσης εργασίας, το **IKAnet** και το site του **Εθνικού Τυπογραφείου**. Παράλληλα, σημαντικό ρόλο διαδραματίζει και η φιλοσοφία της ΕΕ, που ακόμα και την παροχή πληροφοριών ηλεκτρονικά, κάποιες φορές την αποδέχεται ως ηλεκτρονική υπηρεσία. Για παράδειγμα, η πληροφόρηση που δίνεται μέσω του site των **ΚΕΠ** προσμετράται από την Κοινότητα ως ηλεκτρονική υπηρεσία.

Αξίζει να σημειώσουμε πάντως ότι, πέραν των υποχρεώσεών μας περί δαπανών και απορροφήσεων του επιχειρησιακού προγράμματος για την ΚτΠ, ως το 2008 οφείλουμε να έχουμε "on air" τουλάχιστον 10 από τις συνολικά 20 βασικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες της ΕΕ.

4.2.4 ΕΛΛΑΔΑ - Ψηφιακή Στρατηγική "2007 – 2013"

Σήμερα, πολλές πτυχές της παρελθούσης στρατηγικής και του σχεδιασμού για την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** έχουν αλλάξει. Η Επιτροπή Πληροφορικής που δημιουργήθηκε πριν από ένα χρόνο περίπου, βρίσκεται σήμερα πολύ κοντά στην ολοκλήρωση ενός σχεδίου εθνικής επιχειρησιακής στρατηγικής με την ονομασία Ψηφιακή Στρατηγική. Το εν λόγω σχέδιο αφορά στη χρονική περίοδο 2007 έως και 2013 και προτείνει, ανάμεσα σε άλλα, την υιοθέτηση της πρακτικής των συγχρηματοδοτούμενων έργων και για το χώρο της πληροφορικής. Αξίζει επίσης να αναφέρουμε ότι το **Σύζευξις**, που αποτελεί και ακρογωνιαίο λίθο της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**, έχει πλέον κατακυρωθεί, κυβερνητική απόφαση για τη δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο έχει ήδη ληφθεί, ενώ συστήθηκε και

λειτουργεί Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) και ειδική υπηρεσία η οποία θα αναλάβει το συντονισμό και την επιτυχή εφαρμογή των έργων **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** του ΥΠΕΣΔΔΑ. Μάλιστα, το Συμβούλιο ήδη εκπονεί μελέτη για την αποτύπωση της παρούσας κατάστασης. Είναι πάντως χαρακτηριστικό το ότι ο όρος e-government δεν είναι γνωστός στο μεγαλύτερο ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που ούτως ή άλλως δε βλέπει και καμία ουσιαστική διαφορά στην επαφή του με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα κύρια εμπόδια στην υλοποίηση των προγραμμάτων **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** δεν είναι τεχνικά. Είναι 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, σημαντική **διδασκαλία του Διαδικτύου**. Όλα αυτά τα εμπόδια στην εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης 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, τι αλλαγές θα φέρει στην καθημερινότητά τους το e-government, τι είναι το πρόγραμμα Αριάδνη ή το πρόγραμμα Θησέας. Ούτως ή άλλως, ακόμα και το τελειότερο τεχνολογικό σύστημα για να χαρακτηριστεί πετυχημένο, απαιτεί, αν μη τι άλλο, χρήστες.

Και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χώρα μας "καλά" 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, λοιπόν, τα εμπόδια. Πολλά τα χρήματα. Πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς. Πολλά 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 χώρας μας για τα επόμενα χρόνια. Στη χώρα μας, η συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς το e-government βαραινεί τους ώμους του ΥΠΕΣΔΔΑ και ειδικότερα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης. Από την άλλη πλευρά, βέβαια, το μεγαλύτερο μέρος των έργων e-government που πρέπει να υλοποιηθούν,

χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΚτΠ που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Στις σημαντικότερες πρωτοβουλίες στο χώρο της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** συναντάμε τη δημιουργία των **ΚΕΠ** μέσω του προγράμματος Αριάδνη, τις προκηρύξεις των δυο μεγάλων έργων **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης Σύζευξις** και **Police Online**, το **TAXISnet**, τη δημιουργία του επιχειρησιακού προγράμματος Πολιτεία, που είχε σχεδιαστεί για να καλύψει e-ανάγκες που δεν ήταν επιλέξιμες από την ΚτΠ, μια προσπάθεια που δεν ολοκληρώθηκε για τη δημιουργία της νέας δομής της δημόσιας διοίκησης μέσω σχετικού νομοσχεδίου, τη δημιουργία της ΚτΠ ΑΕ - μιας εταιρίας που δημιουργήθηκε για να βοηθήσει τους φορείς του δημοσίου στην υλοποίηση των e-έργων τους -, τον σχεδιασμό των ΠεΣΥΠ, τη δημιουργία του πλαισίου διαλειτουργικότητας πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα, τα "crash" προγράμματα επιτάχυνσης στα οποία συμμετείχαν οι γενικές γραμματείες των υπουργείων και στελέχη των περιφερειών και βέβαια το σχεδιασμό, την ένταξη και την προκήρυξη πολλών σχετικών έργων που, δυστυχώς όμως, δεν ακολούθησαν σε σημαντικό ποσοστό και το δρόμο της κατακύρωσης.

4.3 Τομείς εφαρμογής του e-government

Στον πίνακα που ακολουθεί εικονίζονται οι κυριότεροι κυβερνητικοί φορείς στην Ελλάδα και οι δικτυακοί τόποι που αυτοί οι φορείς έχουν αναπτύξει κυρίως για να παρουσιάσουν τη δραστηριότητά τους. Όπως έχει αναφερθεί και προηγούμενως και η παροχή πληροφοριών αποτελεί μια μορφή ανάπτυξης του e-government, αφού δίνει τη δυνατότητα στους πολίτες να εντοπίζουν συγκεντρωμένα στοιχεία για τους φορείς της διακυβέρνησης.

Φορείς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
Βουλή και Κυβέρνηση	<ul style="list-style-type: none">• Γραφείο Πρωθυπουργού• Ελληνική Κυβέρνηση• Ελληνικό Κοινοβούλιο
Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες	<ul style="list-style-type: none">• ΓΓΠΣ - Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων• Γενική Γραμματεία Αθλητισμού• Γενική Γραμματεία Εμπορίου, Υπουργείο Ανάπτυξης• Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας

	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Ισότητας • Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης • Γενικές πληροφορίες, Εθνικό Συμβούλιο • Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων • Γενική Γραμματεία Λαϊκής Επιμόρφωσης • Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς • Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΥΠΕΣΔΔΑ) • Γενικό Λογιστήριο του Κράτους • ΥΠΕΠΘ- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων • Υπουργείο Αιγαίου • Υπουργείο Ανάπτυξης • Υπουργείο Γεωργίας • Υπουργείο Δημόσιας Τάξης • Υπουργείο Εθνικής Αμυνας • Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας • Υπουργείο Εξωτερικών • Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων • Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης • Υπουργείο Μακεδονίας Θράκης • Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών • Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών • Υπουργείο Παιδείας • Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων • Υπουργείο Πολιτισμού • Υπουργείο Τύπου και Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης • Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας
Δημόσιες Υπηρεσίες-Οργανισμοί	<ul style="list-style-type: none"> • ΔΕΗ-Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού • ΔΕΠΑ- Δημόσια Επιχείρηση Αερίου • ΕΔΠΠ: Εθνικό Δίκτυο Πληροφορικής Περιβάλλοντος

	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδος • Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης • Εθνικό Τυπογραφείο • Ελλάδα 2000-2006 Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) • Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) • Εταιρεία Ύδρευσης και Αποχέτευσης Πρωτεύουσας (ΕΥΔΑΠ) • Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) • Κέντρο Εξυπ. Πολιτών (ΥΠΕΣΔΔΑ) • Μεταφραστική Υπηρεσία Υπουργείου Εξωτερικών • Οργανισμός Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας • Οργανισμός Ελέγχου και Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων • Οργανισμός Εργατικής Εστίας • Οργανισμός Σχολικών Κτιρίων • Πολιτισμικός Οργανισμός Δήμου Αθηναίων
Νομαρχίες και Δήμοι	<p>Ενδεικτικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αναπτυξιακή Επιχείρηση Δήμου Κερκυραίων • Δήμοι Δωδεκανήσου • Δήμος Αγίας Βαρβάρας Αττικής • Δήμος Μυτιλήνης Νομού Λέσβου • Δήμος Νάουσας Νομού Ημαθίας • Δήμος Νεάπολης Θεσσαλονίκης • Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης • Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος • Νομαρχία Χίου • Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Αργολίδας • Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δράμας, Καβάλας, Ξάνθης • Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση Δωδεκανήσου
Τράπεζες-επιμελητήρια	<ul style="list-style-type: none"> • winbank-Τράπεζα Πειραιώς • Διατραπεζικά Συστήματα ΔΙΑΣ Α.Ε.

- Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως
- Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
- Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως (ΕΤΒΑ ΑΕ)
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Θεσσαλονίκης
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ξάνθης
- Εμπορικό και Βιομηχανικό Επιμελητήριο Ροδόπης
- Ένωση Ελληνικών Τραπεζών (ΝΠΙΔ)
- Επιμελητήριο Αρκαδίας
- Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
- Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
- Κεντρική Ένωση Επιμελητηρίων Ελλάδος
- Ναυτικό Επιμελητήριο της Ελλάδος
- Οικονομικό Επιμελητήριο της Ελλάδος
- Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος
- Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδος
- Τράπεζα της Ελλάδος
- Τράπεζα της Ελλάδος, Τραπεζικός Μεσολαβητής
- Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών Α.Ε. ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ

Πολιτικά Κόμματα

- Αγωνιστικό Σοσιαλιστικό Κόμμα Ελλάδος
- Αριστερά Μ-Λ ΚΚΕ
- Δημοκρατική Περιφερειακή Ένωση
- Δημοκρατικό Κοινωνικό Κίνημα
- Ελληνικό Μέτωπο
- Ένωση Κεντρώων
- ΚΚΕ μ-λ
- Κόμμα Ελληνίδων Γυναικών
- Κομμουνιστικό Κόμμα Ελλάδας
- Μέτωπο Ριζοσπαστικής Αριστεράς
- Νέα Δημοκρατία

	<ul style="list-style-type: none"> • Οι Φιλελεύθεροι • Πανελλήνιο Σοσιαλιστικό Κίνημα • Πολιτική Ανοιξη • Σοσιαλιστικό Εργατικό Κίνημα • Συνασπισμός της Αριστεράς και της Προόδου
Διεθνείς Οργανισμοί	<ul style="list-style-type: none"> • International Organization of Supreme Audit Institutions • Διεθνές Δικαστήριο • Διεθνές Νομισματικό Ταμείο • Διεθνής Αμνηστία, Ελληνικό Τμήμα • Διεθνής Επιτροπή Ατομικής Ενέργειας • Διεθνής Τράπεζα • NATO • Οργανισμός για την Οικονομική Συνεργασία και Ανάπτυξη (ΟΑΣΑ) • Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών (ΟΗΕ) • Οργανισμός Τροφίμων και Γεωργίας (FAO) • Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών για τα Παιδιά (UNICEF), Ελληνική Επιτροπή • Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών για την Εκπαίδευση, την Επιστήμη και τον Πολιτισμό (UNESCO) • Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου • Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας
Ανεξάρτητες αρχές	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνικός Κόμβος για την Κοινωνία της Πληροφορίας • Έντυπα Γνωστοποίησης και Αίτησης Άδειας για Τήρηση Αρχείου Προσωπικών Δεδομένων • Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. • Μονάδα Οργάνωσης της Διαχείρισης του Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης Α.Ε. • Συνήγορος του Πολίτη • Τι είναι τα προσωπικά δεδομένα και ποια είναι τα δικαιώματά σου ως πολίτης

Ευρωπαϊκοί Οργανισμοί

- CELEX - EU Legislation Database
- Consumer Complaints Network for Financial Services
- eEurope: "Κοινωνία της Πληροφορίας για Όλους"
- EIONET: European Environment Information and Observation Network
- eSEEurope Initiative
- Euroguide - Guidance Portal to European Union Institutions
- European Commission- Consumer Affairs
- European Organisation of Supreme Audit Institutions
- European Public Law Center
- Eurostat Euro-Indicators
- Eurostat, Ευρωπαϊκή Στατιστική Υπηρεσία
- Official Journal of the European Union
- SOLVIT: Problem Solving in the EU Internal Market
- Διάλογος με τους Πολίτες- Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- Δικαστήριο Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
- Δικαστήριο των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων
- Επιτροπή των Περιφερειών
- Ευροβαρόμετρο
- Ευρωπαϊκά Κέντρα Πληροφοριών στην Ελλάδα
- Ευρωπαϊκή Αστυνομική Υπηρεσία (Europol)
- Ευρωπαϊκή Ένωση
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Γενική Διεύθυνση
- Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα
- Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
- Ευρωπαϊκό Δικαστήριο Ανθρώπινων Ευρωπαϊκό Ελεγκτικό Συνέδριο
- Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο
- Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής

	<ul style="list-style-type: none"> • Η Πύλη της Νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης (EUR-Lex) • Η φωνή σας στην Ευρώπη • Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδος • Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων • Ομάδα Κρατών Εναντίον της Διαφθοράς, Συμβούλιο της Ευρώπης • Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Συμβούλιο της Ευρώπης • Σύνδεσμος για τη Νομισματική Ένωση της Ευρώπης (AMUE)
Πρεσβείες και Προξενεία	<p>Ενδεικτικά:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Πρεσβεία της Ελλάδας στη Βαρσοβία, Πολωνία • Πρεσβεία της Ελλάδας στη Μπραζιλία, Βραζιλία • Πρεσβεία της Ελλάδας στην Οτάβα, Καναδάς • Πρεσβεία της Ελλάδας στην Ουάσινγκτον, ΗΠΑ • Πρεσβεία της Ελλάδας στην Ρώμη, Ιταλία • Πρεσβεία της Ελλάδας στο Βερολίνο, Γερμανία • Πρεσβεία της Ελλάδας στο Ελσίνκι, Φινλανδία • Πρεσβεία της Ελλάδας στο Ζάγκρεμπ, Κροατία • Πρεσβεία της Ελλάδας στο Λονδίνο, Αγγλία

Πίνακας 4-1: Οργανωτικά προβλήματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνηση

Βέβαια όλες αυτές οι πληροφορίες που μπορούν να συγκεντρώσουν οι πολίτες για τους κυβερνητικούς φορείς, δεν αποτελούν τη σημαντικότερη πτυχή του e-government. Τόσο οι πολίτες όσο και οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται πολύ περισσότερο για τις υπηρεσίες που παρέχονται με ηλεκτρονική μορφή και αφορούν τη δημόσια ζωή. Οι e-government υπηρεσίες λοιπόν, που έχουν αναπτυχθεί στην Ελλάδα και ενδεικτικές ιστοσελίδες (links) αποκλειστικά κρατικών ή μη φορέων, χωρισμένες σε τομείς της κυβερνητικής δραστηριότητας, περιέχονται στον παρακάτω πίνακα:

Καθημερινή Ζωή	Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχών e-government υπηρεσιών
Επείγοντα Περιστατικά	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας (ΥΠΕΣΔΔΑ) • Εθνικό Κέντρο Αμεσης Βοήθειας (ΕΚΑΒ), Υπουργείο Υγείας • Ελληνική Αστυνομία • Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδας • Τροχαία (Υπουργείο Δημόσιας Τάξης)
Καταναλωτές	<ul style="list-style-type: none"> • Consumer Complaints Network for Financial Services • Ασφάλεια τροφίμων: από την παραγωγή στην κατανάλωση, Ευρωπαϊκή Επιτροπή • Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης • ΕΚΠΟΙΖΩ • Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων • Ευρωπαϊκή Επιτροπή- Θέματα Καταναλωτή • Ινστιτούτο Καταναλωτών (ΙΝΚΑ) • Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών • Οργανισμός Κεντρικής Αγοράς Αθηνών • Τιμές Πρατηρίων Καυσίμων
Δικαιώματα	<ul style="list-style-type: none"> • Anthros.gr • Consumer Complaints Network for Financial Services • Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα • Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινων Δικαιωμάτων • Διάλογος με τους Πολίτες- Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Επίτροπος για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα • Συμβούλιο της Ευρώπης, Δικτυακός Τόπος Ανθρώπινων Δικαιωμάτων • Συνήγορος του Πολίτη • Τι είναι τα προσωπικά δεδομένα και ποια είναι τα δικαιώματά σου ως πολίτης

Διαμαρτυρίες	<ul style="list-style-type: none"> • Anthropos.gr • Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα • Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, Υπουργείο Ανάπτυξης • Ευρωπαϊός Διαμεσολαβητής • Ινστιτούτο Καταναλωτών (INKA) • Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών • Συμβούλιο της Ευρώπης, Δικτυακός Τόπος Ανθρώπινων Δικαιωμάτων • Συνήγορος του Πολίτη (Ιστοσελίδα Υπουργείου Εσωτερικών)
Ισότητα	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Ισότητας • Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας
Προσωπικά Δεδομένα	<ul style="list-style-type: none"> • Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα • Τι είναι τα προσωπικά δεδομένα και ποια είναι τα δικαιώματά σου ως πολίτης
Δημόσια Ασφάλεια	<ul style="list-style-type: none"> • Νέος Ελληνικός Αντισεισμικός Κανονισμός (ΕΑΚ), ΥΠΕΧΩΔΕ • Οργανισμός Αντισεισμικού Σχεδιασμού και Προστασίας • Υπουργείο Δημόσιας Τάξης • Υπουργείο Εθνικής Άμυνας
Δημόσια Υγιεινή	<ul style="list-style-type: none"> • Ασφάλεια τροφίμων: από την παραγωγή στην κατανάλωση, Ευρωπαϊκή Επιτροπή • Γενική Διεύθυνση Συνθηκών και Υγιεινής της Εργασίας (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων) • Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων • Οργανισμός Πιστοποίησης και Επίβλεψης Γεωργικών Προϊόντων (ΟΠΕΓΕΠ- AGROCERT)
Περιβάλλον	<ul style="list-style-type: none"> • EIONET: European Environment Information and Observation Network • Greenpeace Ελληνικό Τμήμα • thalassa.gr • World Wildlife Fund, Παράρτημα Ελλάδας

	<ul style="list-style-type: none"> • Διεθνές Δίκτυο Περιβαλλοντικής Επιστήμης και Τεχνολογίας • ΕΔΠΠ: Εθνικό Δίκτυο Πληροφορικής Περιβάλλοντος • Εργαστήριο Δασικής Οικονομικής ΑΠΘ • Ευρωπαϊκός Οργανισμός Περιβάλλοντος • Ημερήσιο Δελτίο Τιμών Ατμοσφαιρικής Ρύπανσης (ΥΠΕΧΩΔΕ) • Ινστιτούτο Ελέγχου Ποικιλιών Καλλιεργούμενων Φυτών • Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΚΑΠΕ) • Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών • Οδηγός του Πολίτη για τη διαχείριση των απορριμάτων • Οργανισμός Ελέγχου και Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων • Οργανισμός Πιστοποίησης και Επίβλεψης Γεωργικών Προϊόντων (ΟΠΕΓΕΠ- AGROCERT)
Καιρός	<ul style="list-style-type: none"> • Δελτίο Καιρού για τους Αγρότες, Υπουργείο Γεωργίας • Ο καιρός- ΕΜΠ, Τομέας Υδάτινων Πόρων • Πρόβλεψη Καιρού, Υπουργείο Γεωργίας
Επικοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> • Αναζήτηση Ταχυδρομικού Κωδικού • Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων • Ελληνικά Ταχυδρομεία (ΕΛΤΑ) • Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος • Χρυσός Οδηγός, Ελληνικοί Τηλεφωνικοί Κατάλογοι
Συγκοινωνίες	<ul style="list-style-type: none"> • Αττικό Μετρό • Διαχείριση του Επενδυτικού Προγράμματος του Ο.Σ.Ε που συγχρηματοδοτείται από το ΚΠΣ • Διεθνής Αερολιμήν Αθηνών "Ελευθέριος Βενιζέλος" • Δρομολόγια Ηλεκτρικού (ΗΣΑΠ) • Δρομολόγια ΚΤΕΛ Θεσσαλονίκης • Δρομολόγια Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών (ΟΑΣΑ) • Δρομολόγια Οργανισμού Αστικών Συγκοινωνιών

	<p>Θεσσαλονίκης (ΟΑΣΘ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δρομολόγια Πλοίων (Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας) • Δρομολόγια Τρένων • Δρομολόγια Τρόλλεϋ (ΗΛΠΑΠ) • Οδηγός του Πολίτη Υπουργείου Μεταφορών • Ολυμπιακή Αεροπορία • Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Αθηνών • Οργανισμός Αστικών Συγκοινωνιών Θεσσαλονίκης • Οργανισμός Σιδηροδρόμων Ελλάδος • Χάρτης Κυκλοφορίας Περιοχής Αθηνών
Υγεία και Πρόνοια	Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχών e-government υπηρεσιών
Γονείς-Παιδιά	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Νέας Γενιάς • Κέντρο Παιδικού Τραύματος • Παιδικά Χωριά SOS
Γυναίκες	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Ισότητας • Κέντρο Ερευνών για Θέματα Ισότητας • Πανελλήνιος Σύλλογος Γυναικών με Καρκίνο του Μαστού
Κοινωνική Μέριμνα	<ul style="list-style-type: none"> • Ανεξάρτητη Διαβίωση από το ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ • Γιατροί του Κόσμου • Εθνικός Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων
Υγεία	<ul style="list-style-type: none"> • Digital Doctor • Δίκτυο Πληροφόρησης σε Θέματα Υγείας (CHIN) • Εθνικό Κέντρο Επιδημιολογικής Παρακολούθησης και Παρέμβασης • Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός • Εργαστήριο Οργάνωσης και Αξιολόγησης Υπηρεσιών Υγείας, Πανεπιστήμιο Αθηνών • Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων

	<ul style="list-style-type: none"> • Κατάλογος Νοσοκομείων, Υπουργείο Υγείας
Ειδικές Ανάγκες	<ul style="list-style-type: none"> • Disabled Hellas • Διεύθυνση Προστασίας Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες, Υπουργείο Υγείας • Εθνική Συνομοσπονδία Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες • Εθνικό Ίδρυμα Αποκατάστασης Αναπήρων • Ευρωπαϊκό Φόρουμ Ατόμων με Ειδικές Ανάγκες • Ινστιτούτο Κοινωνικής Πολιτικής • Οδηγός Παροχών σε Άτομα με Ειδικές Ανάγκες (Εθνικό Ίδρυμα Αποκατάστασης Αναπήρων) • Παγκόσμια Οργάνωση Τυφλών • Πανελλήνιος Σύνδεσμος Παραπληγικών • Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών • Πανελλήνιος Σύνδεσμος Τυφλών • Πρότυπο Εθελοντικό Κέντρο Κυκλάδων ΑΜΕΑΙ
Ηλικιωμένοι	<ul style="list-style-type: none"> • Κέντρο Πληροφοριών ΟΗΕ για την Τρίτη Ηλικία • Συντάξεις ΙΚΑ
Ασφάλιση-Επιδόματα-Συντάξεις	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων • Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ) • Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων • Κατάλογος Φορέων Ασθένειας • Κατάλογος Φορέων Επικουρικής Ασφάλισης • Κατάλογος Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης • Κατάλογος Φορέων Κοινωνικής Πρόνοιας • Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών (ΤΕΒΕ, ΤΑΕ, ΤΣΑΕ) • Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων (Γενική Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων) • Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΕΛΓΑ) • Οργανισμός Εργατικής Εστίας

	<ul style="list-style-type: none"> • Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΠΟΕ- ΟΤΑ) • Ταμείο Επαγγελματιών και Βιοτεχνών Ελλάδος (ΤΕΒΕ) • Ταμείο Συντάξεων Αυτοκινητιστών (ΤΣΑ) • Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών και Εργοληπτών Δημοσίων Έργων (ΤΣΜΕΔΕ) • Ταμείο Σύνταξης και Ασφάλισης Υγειονομικών (ΤΣΑΥ)
Εκπαίδευση και Έρευνα	Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχένων e-government υπηρεσιών
Μαθητές	<ul style="list-style-type: none"> • Ιστοχώρος Ηλεκτρονικής Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Παιδαγωγικό Ινστιτούτο- Δίκτυο Νέστωρ
Υποτροφίες	<ul style="list-style-type: none"> • Γραφεία Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αθηνών • ΥΠΕΠΘ- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
Επιστήμη	<ul style="list-style-type: none"> • Αρχείο για την Αναπηρία και την Αποκατάσταση • Βάση Δεδομένων CORDIS • Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας • Διεθνές Δίκτυο Περιβαλλοντικής Επιστήμης και Τεχνολογίας • Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης • Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων Η/Υ και Πληροφορικής • Ευρωπαϊκή Εβδομάδα Επιστήμης και Τεχνολογίας • Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου • Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών για την Εκπαίδευση, την Επιστήμη και τον Πολιτισμό (UNESCO) • Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου • Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών
Φοιτητές	<ul style="list-style-type: none"> • Ακαδημαϊκό Δίκτυο GUnet • Αναζήτηση τμημάτων αναγνωρισμένων από το ΔΙΚΑΤΣΑ • Γραφεία Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αθηνών

	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών • Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο • Ιστοχώρος Ηλεκτρονικής Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Κατάλογος Γραφείων Διασύνδεσης και Σταδιοδρομίας ΑΕΙ-ΤΕΙ • Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών • ΥΠΕΠΘ- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
Υποτροφίες	<ul style="list-style-type: none"> • Γραφεία Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αθηνών • ΥΠΕΠΘ- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
Εκπαίδευση	<ul style="list-style-type: none"> • Δια Βίου Μάθηση, Γενική Γραμματεία Λαϊκής Επιμόρφωσης, Υπουργείο Παιδείας • Εθνική Εστία Επιστημών • Εθνική Σχολή Δικαστών • Εθνικό & Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών • Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης • Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης • Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο • Ελληνοαμερικανική Ένωση • Ιστοχώρος Ηλεκτρονικής Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας • Κόμβος υποστήριξης των διδασκόντων την Ελληνική Γλώσσα • Οργανισμός Επαγγελματικός Εκπαίδευσης και Κατάρτισης-ΟΕΕΚ • Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών για την Εκπαίδευση, την Επιστήμη και τον Πολιτισμό (UNESCO) • Παιδαγωγικό Ινστιτούτο • Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου • Τράπεζα Πληροφοριών Ειδικής Εκπαίδευσης • ΥΠΕΠΘ- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

<p>Τεχνολογία</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ανθρώπινο Δίκτυο Διάδοσης και Χρήσης των Νέων Τεχνολογιών Βάσεων Δεδομένων (HELDiNET) • Βάση Δεδομένων CORDIS • Διεθνές Δίκτυο Περιβαλλοντικής Επιστήμης και Τεχνολογίας • Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης • Ελεύθερο Λογισμικό - Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα • Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων Η/Υ και Πληροφορικής • Ευρωπαϊκή Εβδομάδα Επιστήμης και Τεχνολογίας • Ινστιτούτο Πληροφορικής και Τηλεματικής, Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης • Ινστιτούτο Επεξεργασίας του Λόγου • Ινστιτούτο Πληροφορικής, Ίδρυμα Τεχνολογίας και Έρευνας • Ιστοχώρος Ηλεκτρονικής Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Τμήμα Πληροφορικής & Τηλεπικοινωνιών Εθνικού & Καποδιστριακού Πανεπιστημίου Αθηνών
<p>Έρευνα</p>	<ul style="list-style-type: none"> • European Public Law Center • International Teledemocracy Center, Napier University • Transforming European Procurement for the Information Age • Visual Admin Project • Γενική Γραμματεία Έρευνας και Τεχνολογίας • Δημόκριτος, Εθνικό Κέντρο Ερευνών Φυσικών Επιστημών/ Επιστημονικών Ερευνών • Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας • Εθνικό Ίδρυμα Αγροτικής Έρευνας (ΕΘΙΑΓΕ) • Εθνικό Ίδρυμα Ερευνών • Εθνικό Κέντρο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης • Εθνικό Κέντρο Θαλάσσιων Ερευνών • Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών • Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης • Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης

	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνική Εταιρεία Επιστημόνων Η/Υ και Πληροφορικής • Ελληνικός κόμβος CORDIS • Εργαστήριο Δασικής Οικονομικής ΑΠΘ • Εταιρεία Βιομηχανικής Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης Μετάλλων (EBETAM A.E.) • Ινστιτούτο Βιομηχανικών Συστημάτων • Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου • Προσαρμογή των ευρωπαϊκών προκηρύξεων διαγωνισμών στην εποχή της πληροφορικής (SIMAP) • Τράπεζα Κοινωνικών Δεδομένων • Τράπεζα Πληροφοριών Ειδικής Εκπαίδευσης • ΥΠΕΠΘ- Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων
Οικονομία και Επιχειρηματικότητα	Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχών e-government υπηρεσιών
Γεωργία	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνικό Ίδρυμα Αγροτικής Έρευνας (ΕΘΙΑΓΕ) • Ενοποιημένη Ευρωπαϊκή Νομοθεσία για τη Γεωργία • Ένωση Νέων Αγροτών • Ινστιτούτο Ελέγχου Ποικιλιών Καλλιεργούμενων Φυτών • Κανονισμός (ΕΟΚ) περί του βιολογικού τρόπου παραγωγής γεωργικών προϊόντων • Κέντρο Διαβαλκανικής Αγροτικής Συνεργασίας • Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων • Οργανισμός Ελέγχου και Πιστοποίησης Βιολογικών Προϊόντων • Οργανισμός Ελληνικών Γεωργικών Ασφαλίσεων (ΕΛΓΑ) • Οργανισμός Πιστοποίησης και Επίβλεψης Γεωργικών Προϊόντων (ΟΠΕΓΕΠ- AGROCERT) • Υπουργείο Γεωργίας
Κτηνοτροφία	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνικός Οργανισμός Γάλακτος • Υπουργείο Γεωργίας, Γενική Διεύθυνση Κτηνιατρικής

Αλιεία	<ul style="list-style-type: none"> • Υπουργείο Γεωργίας, Γενική Διεύθυνση Αλιείας
Εμπόριο	<ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασίες σύστασης επιχειρήσεων -Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης • Εθνική Συνομοσπονδία Ελληνικού Εμπορίου • Οργανισμός Διαχείρισης Δημόσιου Υλικού • Σύνδεσμος Εισαγωγέων Αντιπροσώπων Αυτοκινήτου • Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος
Βιομηχανία	<ul style="list-style-type: none"> • Βιβλιοθήκη Εξαγωγών του ΣΕΒΕ • Εθνική Τράπεζα Επενδύσεων Βιομηχανικής Αναπτύξεως (ΕΤΕΒΑ ΑΕ) • Ελληνική Τράπεζα Βιομηχανικής Αναπτύξεως (ΕΤΒΑ ΑΕ) • Εταιρεία Βιομηχανικής Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης Μετάλλων (ΕΒΕΤΑΜ Α.Ε.) • Ευρωπαϊκός Σύνδεσμος Βιομηχανιών (UNICE) • Ίδρυμα Οικονομικών και Βιομηχανικών Ερευνών (ΙΟΒΕ) • Ινστιτούτο Βιομηχανικών Συστημάτων • Οργανισμός Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας • Σύνδεσμος Ελληνικών Βιομηχανιών • Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ)
Ναυτιλία	<ul style="list-style-type: none"> • Ναυτικό Επιμελητήριο της Ελλάδος • Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας
Τουρισμός	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού • Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Διεύθυνση Γ' Τεχνική
Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις	<ul style="list-style-type: none"> • e-Boss- electronic Business One Stop Shop • Πρωτοβουλία της Κεντρικής Ένωσης Επιμελητηρίων και της KNOWLEDGE Α.Ε. • go-online.gr - Έργο • Διαδικασίες σύστασης επιχειρήσεων -Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης • Ελλάδα 2000-2006 Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ)

	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνικός Οργανισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Χειροτεχνίας • Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά- Go Online • Ευρωπαϊκά Κέντρα Πληροφοριών στην Ελλάδα (Euro Info Centres) • Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων • Κινητός Οδηγός Προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης- Elygos • Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος (ΣΕΒΕ)
Επενδύσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασίες σύστασης επιχειρήσεων -Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης • Ελληνικό Κέντρο Επενδύσεων • Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων
Πνευματικά δικαιώματα	<ul style="list-style-type: none"> • Copyright Guide -Intellectual Property Rights (IPR) Helpdesk • Intellectual Property Rights (IPR) Helpdesk • Κατάλογος Ελληνικών Ιστοχώρων για τα Πνευματικά Δικαιώματα • Κατοχύρωση Ευρεσιτεχνίας (Οργανισμός Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας) • Οργανισμός Βιομηχανικής Ιδιοκτησίας
Φορολογία	<ul style="list-style-type: none"> • Online σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat (ΕΣΥΕ) • Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες TAXISnet, Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων • Σώμα Ορκωτών Εκτιμητών • Τραπεζα Ολοκληρωμένης Φορολογικής Ενημέρωσης
Δασμοί	<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Τελωνείων (ΟΠΣΤ)
Θεματα οικονομίας	<ul style="list-style-type: none"> • Consumer Complaints Network for Financial Services (FIN-NET) • Ebusiness Forum • Eurostat Euro-Indicators

	<ul style="list-style-type: none"> • Γενικό Λογιστήριο του Κράτους • Διεθνής Έκθεση Θεσσαλονίκης • Διεύθυνση Μητρώων Κατασκευαστών και Τεχνικών Επαγγελματιών ΥΠΕΧΩΔΕ • Ελλάδα 2000-2006 Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (ΚΠΣ) • Ελληνικός Κόμβος για την Κοινωνία της Πληροφορίας • Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης (ΕΛΟΤ) • Ένωση Διαφημιστικών Εταιρειών Ελλάδος
Μεταφορές	<ul style="list-style-type: none"> • Διαχείριση του Επενδυτικού Προγράμματος του Ο.Σ.Ε που συγχρηματοδοτείται από το ΚΠΣ • ΕΡΓΟΣΕ • Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών
Ενεργεια-φυσικοί πόροι	<ul style="list-style-type: none"> • Αρχείο Αιτήσεων για Άδειες Παραγωγής Ηλεκτρικής Ενέργειας (Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας) • Κέντρο Ανανεώσιμων Πηγών Ενέργειας (ΚΑΠΕ) • Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας
Σύλλογοι	<ul style="list-style-type: none"> • Πανελλήνιος Ομοσπονδία Ιδιοκτητών Ακινήτων (ΠΟΜΙΔΑ) • Σύνδεσμος Εξαγωγέων Βορείου Ελλάδος • Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ)
Διοικητικές Πληροφορίες	Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχών e-government υπηρεσιών
Πιστοποιητικά	<ul style="list-style-type: none"> • Αίτηση για Πιστοποίηση των Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) • Αίτηση για την Ένταξη στο Μητρώο Εκπαιδευτών/τριών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης • Αναζήτηση τμημάτων αναγνωρισμένων από το ΔΙΚΑΤΣΑ • Έντυπο παραλαβής αίτησης για χορήγηση βεβαίωσης χαρακτηρισμού Κτιρίου ως Διατηρητέου • Μεταφραστική Υπηρεσία Υπουργείου Εξωτερικών

	<ul style="list-style-type: none"> • Στρατολογία- Διεύθυνση Στρατολογικού, Γενικό Επιτελείο Εθνικής
Δηλώσεις	<ul style="list-style-type: none"> • Online σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat (ΕΣΥΕ) • Αιτήσεις προς τον Πολιτισμικό Οργανισμό Δήμου Αθηναίων • Αντικειμενικές τιμές αγροτικών εισοδημάτων έτους 2002 • ΓΓΠΣ - Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων • Έντυπα Δηλώσεων για το Εθνικό Κτηματολόγιο • Έντυπο Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) ΙΚΑ • ΕΣΥΕ - Online σύστημα υποβολής δηλώσεων Intrastat
Δημόσια Έγγραφα	<ul style="list-style-type: none"> • Έκδοση Ταυτοτήτων, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης • Έντυπα Υπουργείου Οικονομικών (TAXISphone και PDF) • Έντυπο Αίτησης για το Κρατικό Πιστοποιητικό Γλωσσομάθειας • Έντυπο Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης (ΑΠΔ) ΙΚΑ • Έντυπο Βεβαίωσης Στοιχείων Εργοδότη (ΙΚΑ) • Ηλεκτρονικά Έντυπα ΙΚΑ • Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών
Πληροφορίες και Διαδικασίες	<ul style="list-style-type: none"> • Διαδικασίες σύστασης επιχειρήσεων -Γενική Γραμματεία Εμπορίου του Υπουργείου Ανάπτυξης • Διάλογος με τους Πολίτες- Υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Δικαιολογητικά για Έκδοση Άδειας Οδήγησης Μοτοποδηλάτου • Επαλήθευση Α.Φ.Μ. για ενδοκοινοτικές συναλλαγές • Ευρετήριο Όρων Κοινοτικών Πλαισίων Στήριξης • Ευρωπαϊκά Κέντρα Πληροφοριών στην Ελλάδα • Θέματα προετοιμασίας και υλοποίησης τεχνικών έργων • Κατοχύρωση Ευρεσιτεχνίας • Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) • Μεταφραστική Υπηρεσία Υπουργείου Εξωτερικών

	<ul style="list-style-type: none"> • Οδηγός του Πολίτη (www.polites.gr) • Στοιχεία Εκλογικού Σώματος • Υπουργείο Αιγαίου, Πρόγραμμα "Αστερίας"
Νομοθεσία	<ul style="list-style-type: none"> • Consumer Complaints Network for Financial Services • Copyright Guide -Intellectual Property Rights (IPR) Helpdesk • European Public Law Center • Intellectual Property Rights (IPR) Helpdesk • Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Διεύθυνση Γ' • Ενοποιημένη Ευρωπαϊκή Νομοθεσία για τη Γεωργία • Η Πύλη της Νομοθεσίας της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Κώδικας Οδικής Κυκλοφορίας, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης • Νόμοι- Προεδρικά Διατάγματα- Υπουργικές Αποφάσεις, Υπουργείο Παιδείας • Νόμος 2842 σχετικά με την Εισαγωγή του Ευρώ • Σχέδιο ΠΔ για την αξιολόγηση του μόνιμου προσωπικού των δημοσίων υπηρεσιών και των ΝΠΔΔ • Τράπεζα Ολοκληρωμένης Φορολογικής Ενημέρωσης
Κανονιστικές διατάξεις	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνικό Τυπογραφείο: Αναζήτηση Φ.Ε.Κ. • Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού, Διεύθυνση Γ' Τεχνική • Κανονισμός (ΕΟΚ) περί του βιολογικού τρόπου παραγωγής γεωργικών προϊόντων • Κανονιστικό Πλαίσιο Πιστοποίησης (Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Επαγγελματικής Κατάρτισης) • Νέος Ελληνικός Αντισεισμικός Κανονισμός (ΕΑΚ), ΥΠΕΧΩΔΕ • Τράπεζα Νομικών Πληροφοριών Δικηγορικού Συλλόγου Αθηνών (ΔΣΑ)
Δικαιοσύνη	<ul style="list-style-type: none"> • Δικηγορικός Σύλλογος Αθηνών (ΔΣΑ) • Δικηγόρος-online • Συνήγορος του Πολίτη • Υπουργείο Δικαιοσύνης

Στρατιωτική θητεία	<ul style="list-style-type: none"> • Γενικό Επιτελείο Αεροπορίας • Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας • Γενικό Επιτελείο Ναυτικού • Γενικό Επιτελείο Στρατού • Θέματα Στρατολογίας, Υπουργείο Εθνικής Άμυνας • Στρατιωτική Σχολή Ευελπίδων • Στρατολογία- Διεύθυνση Στρατολογικού, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας
Απόδημοι	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού • Οδηγός της Διασποράς (Υπουργείο Εξωτερικών) • Ομογενειακό Πρακτορείο Ειδήσεων • Συμβούλιο Απόδημου Ελληνισμού
Μετανάστες	<ul style="list-style-type: none"> • Μεταφραστική Υπηρεσία Υπουργείου Εξωτερικών • Πρεσβείες και Προξενεία της Ελλάδος στο Εξωτερικό
Ξένοι υπήκοοι	<ul style="list-style-type: none"> • Μεταφραστική Υπηρεσία Υπουργείου Εξωτερικών • Ξένες Διπλωματικές Αποστολές στην Ελλάδα • Πρεσβείες και Προξενεία στην Αθήνα • Υπηρεσίες Αλλοδαπών, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης
Απασχόληση	<p>Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχών e-government υπηρεσιών</p>
Απασχόληση	<ul style="list-style-type: none"> • Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού • Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας • Εθνικό Παρατηρητήριο Απασχόλησης • Ελληνικό Ινστιτούτο Υγιεινής & Ασφάλειας της Εργασίας • Ινστιτούτο Εργασίας Γ.Σ.Ε.Ε.- Α.Δ.Ε.Δ.Υ. • Ινστιτούτο Εργασίας ΙΝΕ-ΟΤΟΕ • Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων • Μακεδονικό Ινστιτούτο Εργασίας

	<ul style="list-style-type: none"> • Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Επιμόρφωση	<ul style="list-style-type: none"> • The Electronic Training Village (ETV) • Αίτηση για Πιστοποίηση των Κέντρων Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΚΕΚ) • Αίτηση για την Ένταξη στο Μητρώο Εκπαιδευτών/τριών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης • Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Συνεχιζόμενης Επαγγελματικής Κατάρτισης • Ινστιτούτο Εργασίας ΙΝΕ-ΟΤΟΕ • Ιστοχώρος Ηλεκτρονικής Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Κανονιστικό Πλαίσιο Πιστοποίησης (Εθνικό Κέντρο Πιστοποίησης Δομών Επαγγελματικής Κατάρτισης)
Θέσεις εργασίας	<ul style="list-style-type: none"> • Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού • Γραφεία Διασύνδεσης Πανεπιστημίου Αθηνών • Δίκτυο Ανάπτυξης Απασχόλησης- ΟΑΕΔ • Κέντρο Πληροφόρησης Εργαζομένων και Ανέργων (ΚΕΠΕΑ) της ΓΣΕΕ • Προσφορά και Ζήτηση Εργασίας Online από τον ΟΑΕΔ
Σταδιοδρομία	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης • Ιστοχώρος Ηλεκτρονικής Μάθησης της Ευρωπαϊκής Ένωσης • Κατάλογος Γραφείων Διασύνδεσης και Σταδιοδρομίας ΑΕΙ-ΤΕΙ
Ανεργοί	<ul style="list-style-type: none"> • Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού • Γενική Συνομοσπονδία Εργατών Ελλάδας (ΓΣΕΕ) • Κέντρο Απασχόλησης και Επιχειρηματικότητας Δήμου Αθηναίων • Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Επιδόματα	<ul style="list-style-type: none"> • Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων • Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) • Οργανισμός Εργατικής Εστίας • Πανελλήνια Ομοσπονδία Εργαζομένων Οργανισμών Τοπικής

Αυτοδιοίκησης (ΠΟΕ- ΟΤΑ)	
Πολιτισμός και Ψυχαγωγία	Διαθέσιμες Ιστοσελίδες (Links) παροχών e-government υπηρεσιών
Πολιτισμός	<ul style="list-style-type: none"> • Αλφαβητικός Κατάλογος Μουσείων (Υπουργείο Πολιτισμού) • Διεθνές Κέντρο για τη Μελέτη της Διατήρησης και Συντήρησης της Πολιτισμικής Κληρονομιάς (ICCROM) • Διεθνές Συμβούλιο Μνημείων και Χώρων (ICOMOS) • Διεθνές Συμβούλιο Μουσείων • Κέντρο Ελληνικής Γλώσσας • Κόμβος υποστήριξης των διδασκόντων την Ελληνική Γλώσσα • Μουσείο Ναυτικής Παράδοσης • Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών για την Εκπαίδευση, την Επιστήμη και τον Πολιτισμό (UNESCO) • Πολιτισμικός Οργανισμός Δήμου Αθηναίων • Υπουργείο Πολιτισμού
Τέχνες	<ul style="list-style-type: none"> • Εικονικά Μουσεία • Ελληνικό Λογοτεχνικό και Ιστορικό Αρχείο • Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού • Μουσική Βιβλιοθήκη της Ελλάδος "Λίλιαν Βουδούρη"
Χειροτεχνία	<ul style="list-style-type: none"> • Ελληνικός Οργανισμός Μικρομεσαίων Επιχειρήσεων και Χειροτεχνίας
Ψυχαγωγία	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνική Λυρική Σκηνή • Εθνικό Θέατρο • Εθνικό Κέντρο Βιβλίου • Ελληνικό Κέντρο Κινηματογράφου • Ελληνικό Φεστιβάλ • Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού • Μέγαρο Μουσικής Αθηνών • Φεστιβάλ Κινηματογράφου Θεσσαλονίκης

Τουρισμός	<ul style="list-style-type: none"> • Αγροτουρισμός, Υπουργείο Γεωργίας, Ανάπτυξη Υπαίθρου • Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
Αθλητισμός	<ul style="list-style-type: none"> • Γενική Γραμματεία Αθλητισμού • Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου (ΟΠΑΠ)
Εθελοντισμός	<ul style="list-style-type: none"> • Anthropros.gr • Εθελοντές Κοινωνικής Πρόνοιας • Εθελοντική Υπηρεσία Δασοπροστασίας- Πρότυπο Εθελοντικό Κέντρο Κυκλάδων ΑΜΕΑΙ • Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδας, Θεσμός Εθελοντή Πυροσβέστη

Πίνακας 4-2: Διαθέσιμες Ιστοσελίδες ανά Τομέα

4.4 Έρευνα για την παρουσία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Ελληνικό Χώρο

Ένα πολύ σημαντικό στοιχείο, που προκύπτει από την έρευνα του Παρατηρητηρίου, είναι ότι από τις βασικές υπηρεσίες που προσφέρει το **Δημόσιο**, το 40% είναι πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες και είναι πολύ κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Παρόλ' αυτά, μόλις το 8% των Ελλήνων πολιτών συναλλάσσονται με δημόσιους φορείς μέσω Διαδικτύου και οι σχετικές ενέργειες αφορούν στη συλλογή πληροφοριών από ιστοσελίδες (7%), το κατέβασμα επίσημων εντύπων (4%) και την αποστολή συμπληρωμένων φορμών (3%). Αντίθετα με τους ιδιώτες, υψηλό παραμένει το αντίστοιχο ποσοστό των επιχειρήσεων (με 10+ εργαζομένους) που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες και το οποίο εκτιμάται ίσο με 71%. Σημαντική αύξηση στη χρήση του Διαδικτύου σε σχέση με το 2005 σημειώθηκε στα νοικοκυριά, με το σχετικό ποσοστό να ανέρχεται σε 27,4% (έναντι 24,2% το προηγούμενο έτος). Παράλληλα, σημαντικά υψηλότερος είναι ο ρυθμός μεταβολής της πρόσβασης στο Διαδίκτυο στην Ελλάδα, συγκρινόμενος με το μέσο ρυθμό που παρουσιάζουν οι χώρες της ΕΕ. Συγκεκριμένα, ο ρυθμός αύξησης της Ελλάδας για την περίοδο 2005-2006 είναι ίσος με 13,2%, ενώ ο μέσος όρος για την ΕΕ25 και την ΕΕ15 είναι 6,25% και 1,89%, αντίστοιχα. Ωστόσο και με δεδομένη την απόσταση που χωρίζει ακόμη την διείσδυση του Internet στα ελληνικά νοικοκυριά με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, ο οποίος ανέρχεται σε 51% για την ΕΕ25 και 54% για την ΕΕ15, ο

συγκεκριμένος ρυθμός ανάπτυξης πρέπει να θεωρηθεί αναμενόμενος. Αυξημένη καταγράφηκε και η συχνότητα χρήσης του Διαδικτύου, καθώς το 61% των χρηστών του τελευταίου τριμήνου δήλωσαν ότι το χρησιμοποιούν καθημερινά ή σχεδόν καθημερινά, σε σχέση με το ποσοστό 55% που μετρήθηκε το 2005.

4.4.1 Διείσδυση ΤΠΕ στο Δημόσιο τομέα

Σύμφωνα με άλλη μελέτη του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας (φορείς διεξαγωγής: TREK Consulting, Euroconsultants), που διερεύνησε την υφιστάμενη κατάσταση αναφορικά με τη διείσδυση των νέων τεχνολογιών στο Δημόσιο, την ετοιμότητα και τις **δεξιότητες** των δημοσίων υπαλλήλων στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς και την παροχή **ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών** προς πολίτες και επιχειρήσεις, σε επίπεδο κεντρικής, περιφερειακής και τοπικής αυτοδιοίκησης (μελέτη Η μ 11.2006-04.2007), το 71% των επιχειρήσεων με 10+ εργαζομένους χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με το Δημόσιο, αλλά μόλις 8% του πληθυσμού χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για αντίστοιχες συναλλαγές, καμία περιφέρεια δεν παρέχει ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες της στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, ενώ κυριότερο εμπόδιο εκσυγχρονισμού των πληροφοριακών συστημάτων των δήμων είναι η έλλειψη πόρων και των περιφερειών ποικίλα οργανωτικά προβλήματα συν την - πανταχού παρούσα- γραφειοκρατία.

Από τους φορείς που συμμετείχαν στην καταγραφή προκύπτει ότι οι πλέον διαδεδομένες εφαρμογές πληροφορικής αφορούν στην κάλυψη των βασικών λειτουργιών των οργανισμών, με το 53% των δημοσίων φορέων να διαθέτει λογισμικό **e-mail** και το 60% να χρησιμοποιεί ηλεκτρονικό πρωτόκολλο. Ωστόσο μόνο το 17% διαθέτει κάποια εφαρμογή ροής εργασίας (workflow) και **διαχείρισης περιεχομένου** (content management), εφαρμογές απαραίτητες, μεταξύ άλλων, για την υποστήριξη της αποτελεσματικής επεξεργασίας αιτημάτων πολιτών.

Αναφορικά με τη βιωσιμότητα των συστημάτων, προκύπτει ότι στη μεγάλη τους πλειονότητα (77,7%) δεν συνοδεύονται από συμβόλαια συντήρησης, ενώ τα συστήματα που συντηρούνται μέσω **SLA (Service Level Agreement)** είναι λίγα (1,68%) και έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία χρόνια. Τα συστήματα που είναι εγκατεστημένα σήμερα στην ελληνική **δημόσια διοίκηση** αποτελούν, κατά κανόνα, αυτόνομες εφαρμογές (69%), ενώ, εσωτερικά σε κάθε φορέα, είναι πολύ λίγα τα συστήματα που διασυνδέονται μεταξύ τους (13%) και αφορούν κυρίως σε δικτυακές πύλες που αντλούν στοιχεία από αντίστοιχα **Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά**

Συστήματα (ΟΠΣ). Διασύνδεση με συστήματα άλλων φορέων συναντάται σε πολύ μικρό ποσοστό (18%) και αφορά κυρίως στη διασύνδεση με τραπεζικά συστήματα (π.χ. ΔΙΑΣ).

Όπως προκύπτει από την έρευνα του Παρατηρητηρίου, σχεδόν το σύνολο (92%) των υπαλλήλων διαθέτει Η/Υ που τους παρέχει η υπηρεσία τους, όμως μόνο 1 στους 3 υπαλλήλους κατέχει πιστοποιητικό γνώσης χειρισμού Η/Υ (37%) και διαθέτει λογαριασμό **e-mail** που του παρέχεται από την υπηρεσία του (35%). Εξάλλου, θετικό είναι το γεγονός ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι που συμμετείχαν στην έρευνα, τόσο σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης, όσο και ΟΤΑ/Περιφερειών συμφώνησαν στην πλειονότητά τους πως ο Η/Υ είναι απαραίτητος στην εκτέλεση των καθηκόντων τους, βελτιώνει την απόδοσή τους στην εργασία τους, ενώ δεν προσδίδει πολυπλοκότητα.

Σε επίπεδο προσφοράς **ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες**, σημειώνεται ότι από το σύνολο των 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών –όπως αυτές έχουν συμφωνηθεί και αξιολογούνται ετησίως από τα κράτη μέλη της ΕΕ– μέχρι το τέλος του 2006 παρέχονταν πλήρως ηλεκτρονικά οι 8, ήτοι το 40%, ποσοστό το οποίο είναι κοντά στον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Το αντίστοιχο ποσοστό για το 2005 ήταν 25% (5 υπηρεσίες πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες).

Αξίζει όμως να σημειωθεί ότι μόλις το 8% του πληθυσμού χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με το Δημόσιο, σε αντίθεση με το αντίστοιχο ποσοστό για τις επιχειρήσεις (με 10+ εργαζομένους) το οποίο ανέρχεται στο 71%.

4.5 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον

Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Internet που είχε ήδη επικρατήσει στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Αρχικώς, αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος. Για παράδειγμα, ένας πολίτης θα μπορούσε να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση, απευθείας, από το σπίτι του, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό του υπολογιστή. Στη συνέχεια διαπιστώθηκε πως το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Πολλοί άρχισαν να ομιλούν για την αναβίωση της αθηναϊκής δημοκρατίας. Όπως είναι γνωστό, στην αρχαία Αθήνα αναπτύχθηκε και

άνθισε η άμεση δημοκρατία όπου οι πολίτες συγκεντρώνονταν στην Αγορά και συναποφάσιζαν για τα κοινά. Σήμερα, κατά ανάλογο τρόπο, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια εικονική "Αγορά" στο Διαδίκτυο, όπου οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να διαβουλευούνται με τη διοίκησή τους ή και να ψηφίζουν για θέματα που τους αφορούν. Βάσει αυτών η Ευρωπαϊκή Ένωση γενίκευσε τις νέες ιδέες και ορίζει ότι:

"Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών 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".

Ο ορισμός αυτός καθορίζει δύο θεμελιώδεις αρχές:

Πρώτον: Οριοθετεί τους στόχους της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:

- Εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων
- Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- Υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Δεύτερον: Συνδέει άρρηκτα την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με ευρύτατες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της δημόσιας διοίκησης.

Πράγματι, σήμερα οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** δεν περιορίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, αλλά αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση για να προωθήσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σχεδίασε και υλοποίησε τα Προγράμματα Δράσης 2002 και 2005 τα οποία, κυρίως, αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη εφαρμογών στα κράτη μέλη. Σήμερα, η Ε.Ε. σχεδιάζει το νέο **Πρόγραμμα Δράσης i2010** το οποίο συζητήθηκε στη συνδιάσκεψη των υπουργών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που πραγματοποιήθηκε στο Μάντσεστερ, στις 24-25 Νοεμβρίου 2005. Το νέο πρόγραμμα αποσκοπεί στην ενδυνάμωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο και προσδιορίζει τα βασικά ορόσημα. Τα κυριότερα σημεία είναι:

1. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στο επίκεντρο.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μετά το 2005, θα απευθύνεται αποκλειστικώς στους πολίτες και τις επιχειρήσεις για να ικανοποιήσει τις ανάγκες τους:

- Για τη διαβίωση, την εργασία και την επιχειρηματικότητά τους στην Ευρώπη.
- Ως χρήστες των διοικητικών υπηρεσιών, ως φορολογούμενοι και ως συμμετοχοί στη δημοκρατία.

Οι δημόσιες υπηρεσίες θα πρέπει να σχεδιάζουν τις διαδικασίες τους από τη σκοπιά του χρήστη. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη οι απαιτήσεις, οι προτεραιότητες και οι προτιμήσεις κάθε μεμονωμένης κατηγορίας χρηστών.

2. Ηλεκτρονική αναγνώριση των χρηστών και αυθεντικοποίηση των συναλλαγών.

Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλόμενων μερών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, ορίζεται ότι: **Μέχρι το 2010, θα αναπτυχθούν συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (online) σε ολόκληρη την Ευρώπη με τη βοήθεια ενός πανευρωπαϊκού διαλειτουργικού συστήματος αναγνώρισης και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.**

3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση για όλους.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα θα έχουν αξία, εάν και μόνον εάν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε αυτά. Όλοι πρέπει να συμμετέχουν ισότιμα στην κοινωνία της γνώσης, χωρίς γεωγραφικούς, οικονομικούς και πολιτισμικούς αποκλεισμούς. Το νέο ευρωπαϊκό όραμα είναι: **Μέχρι το 2010 δεν θα υπάρχει κανένας παραμερισμένος πολίτης από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.**

4. Αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνει την ευκαιρία για τη δημιουργία παραγωγικών και αποτελεσματικών δημόσιων διοικήσεων και επομένως, θα πρέπει σε ό,τι αφορά την:

- **Αποδοτικότητα:** Μέχρι το 2010, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα πρέπει να αυξήσει την αποδοτικότητα σε ποσά που αντιστοιχούν με το 1% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος.

- **Αποτελεσματικότητα:** Μέχρι το 2010, οι δημόσιες διοικήσεις πρέπει να διαθέτουν στους πολίτες και τις επιχειρήσεις προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας.

5. Ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες.

Τα κράτη πραγματοποιούν προμήθειες που αντιστοιχούν με το 15% του Ακαθάριστου Εθνικού Εισοδήματος και η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** μπορεί να συνεισφέρει στη βελτίωση των διαδικασιών των **δημόσιων προμηθειών**. Ο στόχος στον τομέα αυτόν είναι:

Μέχρι το 2010, οι κρατικές προμήθειες πρέπει να γίνονται ηλεκτρονικά έτσι ώστε όλες οι εταιρίες να μπορούν να συμμετέχουν στους σχετικούς διαγωνισμούς.

6. Διασυνοριακές υπηρεσίες.

Η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** μπορεί να διευκολύνει την ελεύθερη διακίνηση ανθρώπων, κεφαλαίων, αγαθών και υπηρεσιών μεταξύ των κρατών-μελών και να συμβάλει στη δημιουργία της ενωμένης Ευρώπης. Έτσι, το επόμενο ορόσημο είναι:

Μέχρι το 2100, πρέπει να έχουν αναπτυχθεί ευρωπαϊκές διασυνοριακές εφαρμογές για την πρόνοια, την ανεύρεση εργασίας, την απόκτηση αδειών, την ίδρυση νέων εταιριών, την απόδοση του ΦΠΑ κ.λπ. Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση προσδιορίζει τα επόμενα ορόσημα και προετοιμάζει την τρίτη γενιά δράσεων για την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Δυστυχώς, η χώρα μας στο παρελθόν δεν παρακολούθησε τις εξελίξεις και περιορίστηκε στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων που δεν αντικατοπτρίζουν τη φιλοσοφία και τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τώρα, η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣΔΔΑ σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς χαράζει εθνική στρατηγική και δρομολογεί την πρώτη **"τριλογία"** έργων που θα θεμελιώσουν την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** στη χώρα μας. Τα έργα αυτά αποσκοπούν στη δημιουργία ενιαίας πρόσβασης, στην τυποποίηση και ασφάλεια των συναλλαγών ως εξής:

1. Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο.

Η πύλη θα συνδέεται με τις δημόσιες διαδικτυακές τοποθεσίες και θα αποτελεί το μοναδικό σημείο εισόδου για τη διενέργεια online συναλλαγών.

2. Δημιουργία εθνικού συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών.

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα ελέγχει την ταυτότητα των συμβαλλόμενων μερών και θα εξασφαλίζει την εγκυρότητα και νομιμότητα των online συναλλαγών.

3. Δημιουργία και θεσμοθέτηση Εθνικού Συστήματος Διαλειτουργικότητας.

Με το έργο αυτό θα αναπτυχθούν και θα θεσμοθετηθούν ενιαίοι κανόνες για την ηλεκτρονική επικοινωνία των δημόσιων υπηρεσιών.

Τα τρία αυτά έργα οριοθετούν τη φάση "εισόδου" στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθορίζουν το τεχνικό και θεσμικό πλαίσιο που είναι απαραίτητο για τη δημιουργία online συναλλαγών. Χωρίς αυτό το πλαίσιο δεν μπορεί να γίνουν νόμιμες ηλεκτρονικές συναλλαγές και επομένως δεν έχει νόημα να ομιλούμε για ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για αυτόν το λόγο τα παραπάνω έργα θεωρούνται ως το "εναρκτήριο λάκτισμα" για τη δημιουργία της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** στη χώρα μας.

4.6 Το Αγγλικό και το Ιταλικό πρότυπο.

Μια σύγκριση του Ιταλικού και το Αγγλικού προτύπου που χρησιμοποιείται στην ανάκτηση των πληροφοριών στους κυβερνητικούς ιστοχώρους.

Στην πραγματικότητα η προσέγγισή τους είναι τελείως διαφορετική: ο ιταλικός ιστοχώρος χρησιμοποιεί ένα **ιεραρχικό σύστημα** που προσφέρει μονάχα ένα δρόμο που επιτρέπει την πρόσβαση σε οποιαδήποτε δημόσια υπηρεσία. Αντίθετα ο αγγλικός χρησιμοποιεί το **συνειρμικό πρότυπο**, το οποίο διακρίνεται για τις διάφορες απόψεις που χρησιμοποιούνται για να περιγράψουν μια μεμονωμένη υπηρεσία. Αυτό το είδος οργάνωσης αφομοιώνει σημαντικά τις μεθόδους της εδροτομημένης ταξινόμησης «πολύτιμων λίθων» που προτάθηκε κατά την υποβολή προτάσεων ενός εναλλακτικού τρόπου κτισίματος ενός κυβερνητικού ιστοχώρου.

Οι μεγαλύτεροι καταναλωτές του E-government στην Ευρώπη είναι οι Ιταλοί. Το 53% των ενεργών χρηστών του Internet εγγράφηκε μεταξύ του Σεπτεμβρίου και του Νοεμβρίου του 2003. Ο αριθμός αυτός προκαλεί έκπληξη αν συγκριθεί με τις άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, όπως για παράδειγμα τη Μ.Βρετανία με 45% και τη Γερμανία με 35% (Gobbi 2004). Αυτό το μεγάλο ενδιαφέρον μπορεί να εξηγηθεί από την πολυπλοκότητα και τα εμπόδια του γραφειοκρατικού συστήματος. Δυστυχώς ο κυβερνητικός ιστοχώρος < www.italia.gov.it > προκαλούν επίσης δυσκολίες. Από το Stengel (2004) επιβεβαιώθηκε ότι οι περισσότεροι Ιταλοί χρησιμοποιούσαν την

περιοχή για να λάβουν τις πληροφορίες, αλλά πολλοί συναντούσαν προβλήματα στην εύρεση τους.

Το ιεραρχικό πρότυπο του Italia.gov.it

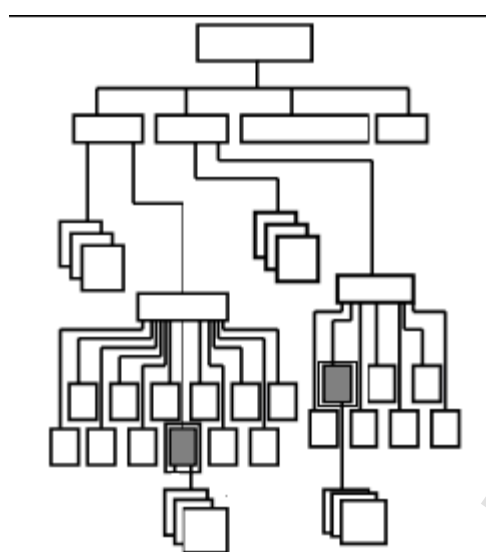
Ο ιταλικός ιστοχώρος χρησιμοποιεί ένα ιεραρχικό σύστημα, που όμως στην πραγματικότητα, προκαλεί σε κάποιο μέρος του προβλήματα. Ο κύριος λόγος αυτών των περιπλοκών είναι η ακαμψία και η έλλειψη ευελιξίας αυτού. Οι δημόσιες υπηρεσίες, για παράδειγμα, βρίσκονται σε μια, και μόνο μια, κατηγορία για την υπάρχει μια ενιαία πορεία για να φθάσει κάποιος σε αυτό που αναζητά. Αυτή η πρακτική επιτρέπει μόνο ένα διανοητικό πρότυπο τόσο της κάθε υπηρεσίας όσο και του κάθε χρήστη, ο οποίος συχνά δεν καταφέρνει να εκτιμήσει την παρεχόμενη υπηρεσία και να επιτύχει κάποιο αποτέλεσμα.



Περαιτέρω προβλήματα προκαλούνται από το κύριο τμήμα, αποκαλούμενο «vita della Eventi» που εσωκλείει έναν κατάλογο δέκα έξι «γεγονότων ζωής» (παραδείγματος χάριν “having a baby” ή “do sports”). Η ιδέα των πυρήνων αυτού του τμήματος φαίνεται να είναι ένας διαισθητικός και αυτόματος-επεξηγηματικός τρόπος να τακτοποιηθούν οι δημόσιες υπηρεσίες, αλλά δεδομένου ότι προσφέρει μόνο μια ενιαία πορεία για να έχει πρόσβαση σε αυτές, αποκλείει αυτόματα άλλη ερμηνεία των ενιαίων υπηρεσιών.

Η παρουσία ενός δεύτερου βασικού τμήματος («Le tue guide», δηλ. «οι οδηγοί σας») συνεπάγεται την ακόμα περισσότερη σύγχυση. Οργανώνεται ακριβώς όπως

«το vita della Eventi» και επομένως προκαλεί τα ίδια προβλήματα. Η διαφορά μεταξύ των δύο τμημάτων δεν είναι ξεκαθαρισμένη, ακόμη και στα χαμηλότερα επίπεδα της περιοχής. Το περιεχόμενό τους αλληλοεπικαλύπτεται και είναι αδύνατο να γίνει αντιληπτός ένας ισχυρός λόγος που εξηγεί γιατί μερικές υπηρεσίες βρίσκονται και στα δύο τμήματα ενώ άλλες μόνο σε ένα. Υπάρχουν μόνο λίγες αναφορές που βοηθούν τους χρήστες να αντιληφθούν την παρουσία παρόμοιου περιεχομένου σε διαφορετικά μέρη της περιοχής. Στην καλύτερη κατανόηση αυτού του φαινομένου θα συμβάλει το παρακάτω σχήμα .



Σχήμα 4-1:Ανάκτηση πληροφοριών στον Ιταλικό κυβερνητικό ιστοχώρο.

Το παραπάνω σχήμα αντιπροσωπεύει ένα σχηματικό διάγραμμα του Ιταλικού κυβερνητικού ιστοχώρου. Τα δύο γκρίζα ορθογώνια απεικονίζουν περιοχές όπου μπορούμε να ενημερωθούμε για το θέμα ανεργία. Δυστυχώς είναι απίθανο ότι οι χρήστες είναι σε θέση να συγκεντρώσουν όλες τις πληροφορίες για αυτό το θέμα, δεδομένου ότι υπάρχουν πληροφορίες που τοποθετούνται στα συνολικά διαφορετικά τμήματα και δεν υπάρχει καμία αναφορά-διασύνδεση για την από κοινού παρουσίαση όλων των δεδομένων. Γι'αυτό οι χρήστες εκμεταλλεύονται μόνο μέρη των ικανοτήτων και των δυνατοτήτων της περιοχής χωρίς να μπορούν να φανταστούν την παρουσία πρόσθετων λεπτομερειών. Η κακώς επιλεγμένη ορολογία για τις κατηγορίες προκαλεί ακόμα περισσότερες παρανοήσεις και αποπροσανατολισμό.

Η εδροτομημένη σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση: μια εναλλακτική δομή για τον κυβερνητικό ιστοχώρο.

Ένα εναλλακτικό είδος οργάνωσης των πληροφοριών για τους κυβερνητικούς ιστοχώρους είναι αυτή που χρησιμοποιεί τις αρχές της εδροτομημένης σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση. Η κύρια διαφορά μεταξύ της ιεραρχικής και της εδροτομημένης σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση μπορεί να γίνει κατανοητή με τη βοήθεια δύο ερωτήσεων: για να παρεμβάλει ένα νέο στοιχείο, το παλαιό πρότυπο, θέτει δύο ερωτήσεις

I) «Πού τοποθετείται ένα θέμα» και

II) «πώς περιγράφεται ένα θέμα».

Αυτή η προσέγγιση αναγνωρίζει διάφορες απόψεις της ίδιας υπηρεσίας. Παραδείγματος χάριν, η περιγραφή της υπηρεσίας «αναζήτηση εργασίας από τα γραφεία εργασίας» μπορεί να είναι:

- ο Ποιος ενδιαφέρεται?
- ο Για ποιο πράγμα ενδιαφέρεται?
- ο Ποιες δημόσιες διοικήσεις έχουν σχέση με αυτό?
- ο Που κάποιος θα αναζητήσει εργασία?
- ο Τι μπορεί να κάνει on line?

Μια άνεργη γυναίκα μπορεί να αρχίσει να αναζητά μια θέση εργασίας με διαφορετικούς τρόπους:

1. Μπορεί να προσδιορίσει το φύλλο της ως γυναίκα και το σύστημα να αναλάβει να την οδηγήσει σε όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις γυναίκες.
2. Μπορεί να αρχίσει την έρευνά της με το θέμα: «Εργασία» και κατά αυτόν τον τρόπο θα λάβει όλες οι πληροφορίες για την απασχόληση γενικά.
3. Μπορεί να ορίσει την αρμόδια αρχή και να βρει όλες τις πληροφορίες αυτή αφορούν αυτήν την δημόσια διαχείριση.
4. Εάν θέλει να μείνει σε μια ορισμένη περιοχή μπορεί να αρχίσει τη διεκρινίζοντας στην αναζήτησή της την τοποθεσία.
5. Μπορεί να ενημερωθεί σε απευθείας σύνδεση για την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και να εισάγει αυτό που θέλει να κάνει on-line (συγκέντρωση πληροφοριών, συμπλήρωση εντύπου κ.λπ.)

Αυτή η μέθοδος επιτρέπει τις διαφορετικές ερμηνείες της ίδιας υπηρεσίας και συνεπώς τα διάφορα διανοητικά πρότυπα. Γι'αυτό το λόγο η δυνατότητα ότι οι χρήστες θα επιτύχουν το στόχο τους αυξάνεται εξαιρετικά.

Ένα ιταλικό πρόγραμμα για την ε-κυβέρνηση έγινε από το CSI Piemonte, μια δημόσια κοινοπραξία για τις περιφερειακές υπηρεσίες με βάση τους υπολογιστές στο Piedmont, Ιταλία. Εφαρμόζοντας τις μελέτες της ερευνητικής ομάδας ταξινόμησης, βρέθηκαν οκτώ απόψεις που εμφανίζονται να είναι καταλληλότερες για την ταξινόμηση των κοινοτικών πόρων. Κάθε άποψη με την κατηγορία στην οποία έχει οριστεί αναφέρεται παρακάτω:

Υπηρεσίες και υποθέσεις	→	Αντικείμενα
Πτυχές ζωής	→	Είδη
Τρόπος πρόσβασης	→	Δυνατότητες
Βήματα	→	Διαδικασίες
Πολίτες και Επιχειρήσεις	→	Πελάτες
Δημόσια Ινστιτούτα	→	Πράκτορες
Γεωγραφικά διαμερίσματα	→	Τμήματα
Ημερομηνίες	→	Χρόνος

Οι υποκατηγορίες έχουν απαριθμηθεί έπειτα μέσα σε κάθε άποψη, βάσει του πυρήνα του εξεταζόμενου σώματος των θεμάτων. Μια χρήσιμη ακολουθία έχει καθιερωθεί μέσα σε κάθε άποψη, σύμφωνα με τα κριτήρια της λογικής, της χρονικής ακολουθίας στα γεγονότα ζωής ή σε περίπτωση που στάδια που ακολουθούνται, της γεωγραφικής θέσης, της ιεραρχίας μεταξύ των οργάνων, κ.λπ.

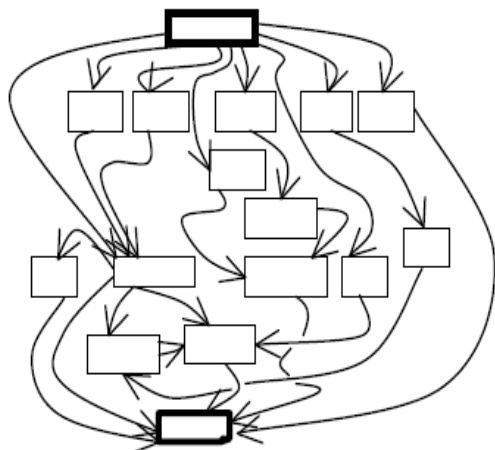
Το συνειρμικό πρότυπο του Direct.gov.uk

Τα τελευταία χρόνια ο αγγλικός ιστοχώρος έχει αλλάξει ευρέως. Στην αρχή του 2004 ο αγγλικός κυβερνητικός ιστοχώρος ονομαζόταν UKonline.gov.uk και στην πραγματικότητα οργανωνόταν όπως το ιταλικό website. Τον Απρίλιο του 2004 το

Direct.gov.uk εισήχθη και κτίστηκε απολύτως σε έναν διαφορετικό τρόπο. Εγκαταλήφθηκε το ιεραρχικό πρότυπο και έγινε υιοθέτηση του RDF (Resource Description Framework). Το τελευταίο οργάνωσε τις πληροφορίες ομοίως με την εδροτομημένη σε «πολύτιμους λίθους» ταξινόμηση. Πράγματι οι δημόσιες υπηρεσίες είναι προσιτές με τη βοήθεια πολλών διαφορετικών πορειών. Αυτή η μέθοδος είναι ορατή από τα δύο κύρια τμήματα «κατ' ευθείαν...» και «άνθρωποι» που προσφέρει δύο διαφορετικούς τρόπους έναρξης: **πρώτον** από το θέμα και **δεύτερον** από τις ομάδες χρηστών. Οι περαιτέρω κατηγορίες όπως «δημοφιλή τώρα», «κορυφαίες επιλογές», «το κάνουν on-line» και «ο οδηγός για το γοντ» προτείνουν πρόσθετα σημεία της αναχώρησης για μια πιθανή έρευνα.

Ο Βρετανικός κυβερνητικός ιστοχώρος (Direct.gov.uk), αρχική σελίδα.

Θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε τα οφέλη του συνειρμικού προτύπου με το σχήμα που ακολουθεί, το οποίο επεξηγεί τις διάφορες πορείες από την αρχική σελίδα με ιδιαίτερες πληροφορίες σχετικά με ανεργία μέσα στο βρετανικό κυβερνητικό ιστοχώρο.



Το συνειρμικό πρότυπο του Direct.gov.uk

Τα χαρακτηριστικά αυτής της δομής είναι οι πολυάριθμες συνδέσεις μεταξύ των ενιαίων τομέων που λαμβάνουν υπόψη τις διαφορετικές ερμηνείες της ενιαίας υπηρεσίας και καθοδηγούν το χρήστη, με οποιοδήποτε τρόπο και αν επιλέξει, στις σωστές πληροφορίες. Πραγματοποιώντας μια δοκιμή των δυνατοτήτων του ιστοχώρου, είμαστε σε θέση να καταλάβουμε το συλλογισμό που υπάρχει πίσω από την εξέλιξη του ιστοχώρου. Μελετώντας τη μέθοδο που οι χρήστες χρησιμοποιούν για να ανακτήσουν τις πληροφορίες, για δεύτερη φορά οι δημιουργοί του Directgov αποφασίζουν να χρησιμοποιήσουν αυτή τη γνώση για να ρυθμίσουν εκ νέου το περιεχόμενο της περιοχής. Παρατηρώντας ότι το κύριο μέρος των χρηστών ανιχνεύει τη σελίδα για τις λέξεις κλειδιά και χτυπά στην πλέον πιθανή, βάσιση εκεί τον τρόπο πλοήγησης. Όλες οι κατηγορίες των δύο τμημάτων «κατ' ευθείαν...» και «οι άνθρωποι» παρατίθενται στην αρχική σελίδα και ένα μέρος των υποκατηγοριών τους επίσης. Με αυτό τον τρόπο τόσο οι κύριες κατηγορίες όσο και οι υποκατηγορίες είναι σαφείς και ευδιάκριτες. Κατά συνέπεια, οι χρήστες είναι σε θέση να προβλέψουν την ανάπτυξη της έρευνας και να αισθανθούν ενθαρρυνμένοι και υποστηριγμένοι.

Τα τελευταία χρόνια οι επιστήμονες έχουν αρχίσει να συζητούν πόσο το ιεραρχικό σύστημα πραγματικά αντιπροσωπεύει το τρόπο σκέψης μας. Όπως για παράδειγμα: τακτοποιώντας τη καθημερινή ζωή μας, που ψάχνουμε τα συνηθισμένα πράγματα, πως σκεφτόμαστε πραγματικά στις εκτεταμένες κατηγορίες που γίνονται πιο καθορισμένες και συγκεκριμένες; Πως το διανοητικό σύστημά μας, που μοιάζει με ένα δίκτυο, ενώνει τα διαφορετικά στοιχεία λόγω της σχέσης τους;

Το Directgov έχει χρησιμοποιήσει έναν νέο τρόπο να τακτοποιηθούν οι πληροφορίες και το αποτέλεσμα είναι ένας σημαντικός κυβερνητικός ιστοχώρος που

σχεδιάζεται γύρω από τις συγκεκριμένες ανάγκες των διαφορετικών ειδών χρηστών. Είμαστε λοιπόν, κοντά σε ένα σχέδιο, μια κρίσιμη καμπή ως προς την αρχιτεκτονική πληροφοριών; Είναι αυτό που καθοδηγεί σε έναν νέο τομέα της οργάνωσης των ιστοχώρων; Ή βγάζουμε βιαστικά συμπεράσματα; Το μέλλον και η ολοκλήρωση των κυβερνητικών ιστοχώρων σε διάφορες χώρες του κόσμου θα επαληθεύσουν την ορθότητα ή μη των υποθέσεων. [6]

4.7 Συμπερασματικά

Γιατί η ανταγωνιστικότητα της χώρας περνά από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;



Πρόσφατη έρευνα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, που παρουσιάστηκε από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο, διερευνά τη σχέση μεταξύ της ηλεκτρονικής κυβέρνησης και της ανταγωνιστικότητας των οικονομιών, προχωρώντας σε μία αναλυτική επισκόπηση μίας σειράς κύριων ζητημάτων με καθοριστικό ρόλο στη διαμόρφωση των κύριων ζητημάτων που πρέπει μία υγιής και ανταγωνιστική οικονομία να προσέξει. Ο ρόλος της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** είναι σημαντικός, καθώς βοηθάει στην επιτάχυνση της ανάπτυξης της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών οικονομιών.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας, και ειδικότερα η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αναφέρονται συχνά ως βασικό στοιχείο για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας της Ευρώπης, γεγονός που επιβεβαιώνεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την πρωτοβουλία "**ανάπτυξη και εργασία**". Εντούτοις, ο συσχετισμός μεταξύ του "μετασχηματισμού" των δημόσιων υπηρεσιών και μίας ανταγωνιστικότερης οικονομίας - οδηγώντας έτσι σε ακόμα μεγαλύτερη ανάπτυξη, σε καλύτερες εργασίες και ένα αυξανόμενο βιοτικό επίπεδο - παραμένει μία σύνθετη και αόριστη έννοια. **Η αύξηση της παραγωγικότητας, κλειδί για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας.**

Η ανταγωνιστικότητα μίας οικονομίας έχει δύο συμπληρωματικές διαστάσεις: την ικανότητα των επιχειρήσεων να **ανταγωνίζονται** επιτυχώς στη διεθνή αγορά και τις **ευκαιρίες για νέες θέσεις απασχόλησης** του πληθυσμού. Με την πρώτη ματιά, ακούγεται αντιφατικό, η ανταπόκριση των επιχειρήσεων σε μία διεθνοποιημένη αγορά όπου το κόστος αποτελεί συχνά ένα βασικό παράγοντα, συγχρόνως να αυξάνει τα πραγματικά εισοδήματα. Αποτελεί σίγουρα πρόκληση, και ένας από τους πλέον αποφασιστικούς παράγοντες επιτυχίας για την επίτευξη ενός ανταγωνιστικού κόστους με υψηλές αμοιβές είναι η **αύξηση της παραγωγικότητας**, η οποία

βασίζεται ολοένα και περισσότερο **στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ)**. Οι ΤΠΕ αποτελεί πλέον τον κύριο παράγοντα που εξηγεί την εμφάνιση και την αύξηση του χάσματος παραγωγικότητας μεταξύ της Ε.Ε. και των ΗΠΑ κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, που μπορεί να οδηγήσει σε ένα ακόμα μεγαλύτερο ρυθμό αύξησης της διαφοράς στο ΑΕΠ, τα επίπεδα απασχόλησης και το βιοτικό επίπεδο.

Για τις ευρωπαϊκές οικονομίες, που χαρακτηρίζονται από τη γήρανση των πληθυσμών, η τάση για αύξηση των περιορισμών στους προϋπολογισμούς και σε μερικές περιπτώσεις των υψηλών επιπέδων ανεργίας, καθιστά μονόδρομο την αύξηση της ανταγωνιστικότητας. Και αυτό απαιτεί με τη σειρά του την αύξηση της παραγωγικότητας, μέσω της καλύτερης αξιοποίησης των επενδύσεων στις ΤΠΕ σε όλες τις παραγωγικές δραστηριότητες της κοινωνίας. Έτσι, η δημόσια διοίκηση αποτελεί ενεργό μοχλό ανταγωνιστικότητας που επηρεάζει την οικονομική δραστηριότητα μέσω της φορολογίας, των κοινωνικών δαπανών (στην εκπαίδευση, την έρευνα και την ανάπτυξη ή τις υποδομές) και του θεσμικού πλαισίου (π.χ. σε σχέση με τις πολιτικές στο περιβάλλον, κ.ά.).

Τι γίνεται, όμως, με την αποδοτικότητα της ίδιας της "κρατικής μηχανής";

Οι δημόσιες υπηρεσίες διαδραματίζουν έναν ιδιαίτερο οικονομικό ρόλο στις ευρωπαϊκές οικονομίες με διαφορετικούς ρόλους π.χ. φορείς παροχής υπηρεσιών, εργοδότης, αγοραστής, κ.λπ. Παρότι η έρευνα δείχνει ότι δεν υπάρχει σαφής και καθαρή σχέση μεταξύ του μεγέθους και της ευρύτερης οικονομικής επίδοσης, αναγνωρίζεται εντούτοις ότι **η αποδοτικότητα και η παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα ασκούν σημαντική επίδραση στην ανταγωνιστικότητα**. Η ενίσχυση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα συμβάλλουν στην ώθηση της ανταγωνιστικότητας μέσω της επίδρασης στην αύξηση παραγωγικότητας της ευρύτερης οικονομίας. Έτσι, αν το κράτος και οι δομές του γίνουν αποτελεσματικά και πιο αποδοτικά, ενισχύουν την ποιότητα στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών στην οικονομία και τους πολίτες.

Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση υπόσχεται ακριβώς αυτό. Αναγκαία, όμως, συνθήκη αποτελεί η εξασφάλιση δύο στρατηγικών στόχων: η παροχή **ενδο-υπηρεσιακών βελτιώσεων** σε όλη τη δημόσια διοίκηση και η **μείωση του "κόστους"** από τη μη συμμόρφωση για τους αποδέκτες των δημόσιων υπηρεσιών. Οι αρχικές προσπάθειες για τη μέτρηση της επίδρασης από την προσπάθεια επίτευξης των συνθηκών αυτών στην ανταγωνιστικότητα, με έμφαση στον οικονομικό και κοινωνικό αντίκτυπο της ηλεκτρονικής δημόσιας-κυβέρνησης, γίνονται με την ανάπτυξη σχετικών δεικτών. Οι δείκτες αυτοί στοχεύουν να προβλέψουν την

περαιτέρω εξέλιξη στην αξιολόγηση της σχέσης μεταξύ της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, της ανταγωνιστικότητας και της οικονομικών επιδόσεων. Η επόμενη σύνοδος κορυφής για την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**, θα εξετάσει από κοντά την πρόοδο και θα αποφανθεί για τα μέτρα που πρέπει να ληφθούν για την επίτευξη των στόχων της επόμενης περιόδου.

5. Κεφάλαιο 5^ο

5.1 Εξάπλωση του e-government σε παγκόσμια κλίμακα

Καθώς η βιομηχανία του e-government επεκτείνεται παγκοσμίως, η πολυπλοκότητα και η ιδιομορφία των σε απευθείας σύνδεση υπηρεσιών συνεχίζουν να αναπτύσσονται. Πολλά έθνη έχουν ιστοσελίδες αφιερωμένες στο e-government, στις οποίες παρουσιάζουν νέες πρωτοβουλίες και προσφέρουν λίστες με υπηρεσίες που είναι προσβάσιμες μέσω του διαδικτύου. Παραδείγματος χάριν, η Ταϊβάν, η Σιγκαπούρη και οι Ηνωμένες Πολιτείες έχουν αναπτύξει πύλες, οι οποίες χρησιμεύουν για την πρόσβαση σε έναν μεγάλο αριθμό κυβερνητικών υπηρεσιών καθώς επίσης και καταλόγων σε άλλες συγκεκριμένες κυβερνητικές περιοχές.

Διεθνείς υπηρεσίες έχουν αναπτυχθεί σε απάντηση στην αυξανόμενες δημοτικότητα και την επικράτηση των SMS (σύντομη υπηρεσία μηνυμάτων) μέσω των κινητών τηλεφώνων. Πολλές από τις κυβερνητικές περιοχές της Νορβηγίας περιέχουν εξηγήσεις για το πώς δουλεύει το SMS και οδηγίες ως προς τον τρόπο με τον οποίο οι πολίτες μπορούν να έρθουν σε επαφή με ποικίλες εθνικές αντιπροσωπείες μέσω της υπηρεσίας μηνυμάτων. Ιστοσελίδες της Δημοκρατία του Κογκό και της Σιγκαπούρης επικυρώνουν τη χρήση του κείμενο-μηνύματος ως μέσο επαφής με ανώτερους κυβερνητικούς υπαλλήλους. Η αυξανόμενη τεχνολογική ανάπτυξη έχει επιτρέψει επίσης σε πολλές ιστοσελίδες για να γίνουν πιο φιλικές για άτομα με ειδικές ανάγκες. Παραδείγματος χάριν, το Φινλανδικό Υπουργείο Εσωτερικών δίνει στους χρήστες την επιλογή να ρυθμίσει το μέγεθος της γραμματοσειράς, ενώ μερικές σουηδικές αντιπροσωπείες παρέχουν ακουστικές εκδόσεις του κειμένου και των πληροφοριών που περιλαμβάνονται για την οθόνη.

Διάφορες ιστοσελίδες, όπως του Βρετανού πρωθυπουργού, περιέχουν συνδέσμους με πληροφορίες για το πρόγραμμα Bobby, ένας μηχανισμός που

χρησιμεύει να ελέγξει εάν μια ιστοσελίδα είναι κατάλληλα διαμορφωμένη και προσιτή στους πολίτες με ειδικές ανάγκες. Η ιστοσελίδα του Ελληνικού Υπουργείου Εξωτερικών δίνει στους επισκέπτες την επιλογή να μάθουν βασικά ελληνικά σε απευθείας σύνδεση, ενώ η πύλη της πολωνικής κυβέρνησης παρέχει σύνδεσμο όπου μπορεί κάποιος να παρακολουθήσει ζωντανά το τάισμα πολωνικών πελαργών. Επιπλέον, μερικά έθνη έχουν αρχίσει να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο ως μέσα να ενθαρρυνθεί τον ρομαντισμό μεταξύ των πολιτών τους. Μαροκινές αγγελίες περιέχουν ένα ειδικό τμήμα για προσωπικά, ενώ η Σιγκαπούρη παρέχει έναν ιστοχώρο "love byte" που δίνει στους πολίτες την ευκαιρία "να βρουν την αδερφή ψυχής [τους]" σε απευθείας σύνδεση .

Παρά την αυξανόμενη πολυπλοκότητα και την τεχνολογική ανάπτυξη σε πολλές διεθνείς ιστοσελίδες, παραμένουν προβλήματα με κυβερνητικές ιστοσελίδες. Παραδείγματος χάριν η πύλη της Τανζανίας περιέχει έναν μεγάλο αριθμό σπασμένων συνδέσμων, ενώ οι χάκερ κατέλαβαν προσωρινά τον πίνακα τουριστικών ανακοινώσεων της Ζάμπια. Οι εισβολείς αντικατέστησαν με το σύνθημα "Κανόνας των Χάκερ" μαζί με μια εικόνα ενός πιγκουΐνου αυτόν τον ιστοχώρο. Εν τω μεταξύ, κατά τη διάρκεια του καλοκαιριού του 2004, το Υπουργείο Γεωργίας και Ύδρευσης του Μαλάουι είχαν ένα σύνδεσμο σε ένα τμήμα που τιτλοφορήθηκε " USAID Food Security Reports " που πήγαινε τους επισκέπτες σε μια περιοχή που παρουσίαζε πορνογραφία.

Ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα που έχει επιβραδύνει την ανάπτυξη των on-line υπηρεσιών είναι η ανικανότητα να χρησιμοποιηθούν οι πιστωτικές κάρτες και οι ψηφιακές υπογραφές στις οικονομικές συναλλαγές. Στις διάφορες εμπορικές περιοχές, είναι κοινή πρακτική να προσφέρονται αγαθά και σε απευθείας σύνδεση υπηρεσίες για αγορά μέσω χρήσης πιστωτικών καρτών. Εντούτοις, όσο αφορά τους κυβερνητικούς ιστοχώρους, μόνο το 4% δέχονται τις πιστωτικές κάρτες και τα έξη δέκατα του 1% επιτρέπουν τις ψηφιακών υπογραφών για τις οικονομικές συναλλαγές.

Ανάμεσα στα έθνη υπάρχει μεγάλη διαφορά στον αριθμό των υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση που παρέχονται από τις διαφορετικές κυβερνήσεις. Η χώρα με το μεγαλύτερο αριθμό υπηρεσιών είναι Σιγκαπούρη, με έναν μέσο όρο 9.5 υπηρεσιών στις διάφορες κυβερνητικές αντιπροσωπεΐες της. Ακολουθούν το Μπαχρέιν (5.0 υπηρεσίες), η Κίνα (3.2 υπηρεσίες), οι Μπαχάμες (3.0 υπηρεσίες), οι Ηνωμένες Πολιτείες (2.9 υπηρεσίες), το Χογκ Κογκ (2.5 υπηρεσίες), η Αυστραλία (2.3 υπηρεσίες), και η Νέα Ζηλανδία (2.1 υπηρεσίες). Είναι σημαντικό να ληφθεί υπόψη

ότι τα παραπάνω νούμερα αναφέρονται σε υπηρεσίες που είναι πλήρως λειτουργικές.

5.1.1 Δημόσια Προσέγγιση

Το e-government προσφέρει τη δυνατότητα να φέρει τους πολίτες πιο κοντά στις κυβερνήσεις τους. Ανεξάρτητα από τον τύπο πολιτικού συστήματος που μια χώρα έχει, τα δημόσια οφέλη από τα διαλογικά χαρακτηριστικά γνώρισμα που διευκολύνουν την επικοινωνία μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης.

Το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο είναι ένα διαλογικό χαρακτηριστικό γνώρισμα που επιτρέπει στους απλούς πολίτες για να θέσει τα θέματα των κυβερνητικών ανώτερων υπαλλήλων ή να ζητήσει τις πληροφορίες ή τις υπηρεσίες. Έχει διαπιστωθεί ότι το 88% (84% το 2003) των κυβερνητικών ιστοχώρων προσφέρουν το υλικό επαφών ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έτσι ώστε ένας επισκέπτης να μπορεί να στείλει e-mail σε ένα πρόσωπο σε ένα ιδιαίτερο τμήμα εκτός από το Webmaster.

Percentage of Government Websites Offering Public Outreach				
	2001	2002	2003	2004
Email	73%	75%	84%	88%
Search	38%	54%	--	--
Comments	8%	33%	31%	16%
Email Updates	6%	10%	12%	16%
Broadcast	2%	2%	--	--
Website Personalization	--	1%	1%	2%
PDA Access	--	--	2%	1%

Πίνακας 5-1: Υπηρεσίες που προσφέρουν τα κυβερνητικά websites

Το 16% παρέχουν περιοχές όπου μπορούν να ταχυδρομήσουν σχόλια (εκτός από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο), πίνακες μηνυμάτων, και δωμάτια συνομιλίας (chat rooms). Οι ιστοχώροι που χρησιμοποιούν αυτά τα χαρακτηριστικά επιτρέπουν στους πολίτες και στα μέλη τμημάτων να διαβάσουν και να αποκριθούν σε σχόλια σχετικά με τα ζητήματα που απασχολούν το τμήμα. Το 16% (12% πέρυσι) των κυβερνητικών ιστοχώρων επιτρέπουν στους πολίτες να γίνουν συνδρομητές για να λαμβάνουν τις

ενημερώσεις σχετικά με συγκεκριμένα ζητήματα. Με αυτό το χαρακτηριστικό γνώρισμα, οι επισκέπτες μπορούν να εισαγάγουν τις διευθύνσεις ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τους, τις διευθύνσεις οδών, ή τους αριθμούς τηλεφώνου για να λάβουν τις πληροφορίες για ένα ιδιαίτερο θέμα καθώς και νέες πληροφορίες διατίθενται. Οι πληροφορίες μπορούν να είναι υπό μορφή μηνιαίου ηλεκτρονικού δελτίου (e-newsletter) δίνοντας έμφαση στις απόψεις ενός πρωθυπουργού ή υπό μορφή μηνυμάτων που ειδοποιούν τους πολίτες όποτε μια ιδιαίτερη μερίδα του ιστοχώρου ενημερώνεται. Το 2% των περιοχών επιτρέπουν τους ιστοχώρους να προσωποποιηθούν με βάση τις προτιμήσεις του επισκέπτη, και το 1% παρέχει πρόσβαση σε προσωπική ψηφιακή βοηθητική (PDA).

5.1.2 Κορυφαίες e-government χώρες

Στην συνέχεια ακολουθεί μια έρευνα με βάση την οποία κατατάσσονται 198 κράτη σε μια λίστα των πιο αναπτυγμένων κρατών στον χώρο του e-government. Για την κατάταξη τους αυτή λαμβάνονται υπόψη τα εξής στοιχεία:

- δημοσιεύσεις, βάσεις,
- video,
- πρόσβαση στους ιστοχώρους μέσω άλλων γλωσσών,
- η απουσία διαφημίσεων,
- η απουσία χρηματικών επιβραβεύσεων των χρηστών,
- πρόσβαση από άτομα με ειδικές ανάγκες,
- ύπαρξη πολιτικής ιδιωτικότητας,
- ύπαρξη ψηφιακών υπογραφών,
- δυνατότητα πληρωμής μέσω πιστωτικών καρτών,
- επικοινωνία μέσω e-mail,
- πίνακες ανακοινώσεων,
- επιλογές για αναβάθμιση των e-mail,
- επιλογή διαμόρφωσης των ιστοχώρων από τους χρήστες,
- PDA πρόσβαση,
- πληθών on-line υπηρεσιών.

Η κλίμακα κυμαίνεται από το 0 (για ιστοχώρους που δεν διαθέτουν κανένα από τα παραπάνω στοιχεία) έως και το 100 (γι αυτούς που έχουν όλα τα παραπάνω και ιδιαίτερα μεγάλο αριθμός, έως 28, για on-line υπηρεσίες). Ενδεικτικά αναφέρουμε κάποιες χώρες που βρίσκονται στην πρώτη δεκάδα : η Ταιβάν με 44,3 %, η Σιγκαπούρη με 43,8% οι Η.Π.Α. με 42,9% ο Καναδάς με 40,3% η Κίνα με 37,3%, η Αυστραλία με 36,7% και η Γερμανία με 35%. Στην συνέχεια ακολουθεί πίνακας 198 χωρών με τα ποσοστά του 2003 και 2004.

5.1.3 Διαφορές ανά περιοχές παγκοσμίως

Υπάρχουν αξιοσημείωτες διαφορές όσο αφορά το e-government ανά περιοχή παγκοσμίως. Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται μετρήσεις e-government ανά περιοχή του κόσμου.

Μετρήσεις E-Government ανά περιοχή				
	2001	2002	2003	2004
North America	51.0%	60.4%	40.2%	39.2%
Western Europe	34.1%	47.6%	33.1%	30.0%
Eastern Europe	--	43.5%	32.0%	28.0%
Asia	34.0%	48.7%	34.3%	31.6%
Middle East	31.1%	43.2%	32.1%	28.1%
Russia/Central Asia	30.9%	37.2%	29.7%	25.3%
South America	30.7%	42.0%	29.5%	24.3%
Pacific Ocean Islands	30.6%	39.5%	32.1%	29.9%
Central America	27.7%	41.4%	28.6%	24.1%
Africa	23.5%	36.8%	27.6%	22.0%

Πίνακας 5-2: E-government ανά γεωγραφική περιοχή

Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται κάποια ποσοστά που αντιπροσωπεύουν την πρόοδο κάθε περιοχής σε διάφορες υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του e-government. Με μια γρήγορη ματιά βλέπουμε πως στην Βόρεια Αμερική, στην Ασία και στην Δυτική Ευρώπη έχουν υψηλά ποσοστά στις υπηρεσίες ενώ η Βόρεια Αμερική στην πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων. Τέλος χώρες που παρέχουν σε μεγαλύτερο βαθμό ξενόγλωσσες υπηρεσίες ανήκουν στην Ανατολική και Δυτική Ευρώπη, στη Μέση Ανατολή και στην Ασία.

	Nor Am	Cent Am	S. Am	Wes Eur	Eas Eur	Rus	Mid Eas	Africa	Asia	Pacific
Publication	99%	86%	96%	95%	92%	89%	86%	79%	09%	84%
Database	87%	52%	61%	66%	55%	72%	80%	42%	66%	59%
Audio Clip	25%	13%	13%	13%	8%	2%	14%	6%	16%	11%
Video Clip	32%	7%	8%	16%	11%	4%	11%	6%	21%	13%
Foreign Lang	58%	14%	6%	65%	100%	59%	68%	14%	66%	11%
Ads	0%	7%	1%	1%	2%	13%	13%	4%	4%	0%
Premium Fee	5%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	1%	1%	0%
User Fee	6%	0%	1%	0%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
Privacy	69%	10%	4%	14%	3%	0%	4%	1%	22%	48%
Security	44%	4%	2%	5%	0%	0%	3%	0%	20%	11%
Disability	47%	8%	6%	26%	16%	1%	1%	4%	8%	39%
Services	53%	17%	10%	29%	8%	2%	19%	8%	30%	43%
Credit Cards	16%	2%	0%	6%	1%	2%	1%	0%	6%	9%
Digital Sign	2%	1%	0%	0%	0%	0%	1%	0%	2%	0%
Email	92%	83%	88%	95%	91%	70%	88%	84%	85%	82%
Comment	27%	14%	8%	9%	7%	27%	33%	10%	28%	20%
Updates	40%	8%	10%	22%	11%	13%	8%	6%	22%	23%
Personal	5%	0%	1%	1%	1%	3%	2%	1%	3%	0%
PDA Access	3%	0%	1%	0%	0%	1%	0%	0%	1%	0%

Πίνακας 5-3: Πρόοδος σε Υπηρεσίες e-government ανά περιοχή

Στην συνέχεια ακολουθεί ένας πίνακας όπου κατατάσσονται οι 198 χώρες ανάλογα με την παροχή e-government υπηρεσιών που παρέχει η κάθε μια.

Μετρήσεις E-Government ανά χώρα, 2004					
Taiwan	44.3	Singapore	43.8	United States	41.9
Canada	40.3	Monaco	39.0	China	37.3
Australia	36.7	Togo	36.0	Germany	35.0
Iraq	34.0	Hong Kong	33.7	New Zealand	33.6
Italy	33.2	Great Britain	33.0	Liechtenstein	33.0
Bahrain	33.0	Dominica	33.0	France	32.8
Israel	32.3	Marshall Islands	32.0	Moldova	32.0
Saint Vincent and the Grenadines	32.0	Bolivia	32.0	Indonesia	32.0
Malta	31.4	Belgium	31.3	Netherlands	31.0
Czech Republic	30.9	Japan	30.8	Saudi-Arabia	30.7

Denmark	30.6	South Korea	30.5	Kuwait	30.1
Ireland	29.9	Sweden	29.8	Jordan	29.7
India	29.6	Luxembourg	29.6	Mexico	29.6
Chile	29.2	Finland	29.1	Lebanon	29.0
Maldives	29.0	Palau	29.0	Iran	29.0
Poland	28.6	Oman	28.5	Estonia	28.5
Qatar	28.3	Uzbekistan	28.3	Austria	28.2
Greece	28.1	Iceland	28.1	Latvia	28.0
Myanmar	28.0	Belize	28.0	Egypt	28.0
Guyana	28.0	North Korea	28.0	Slovakia	27.9
Slovenia	27.7	Turkey	27.6	Philippines	27.6
Switzerland	27.6	Thailand	27.6	Romania	27.5
Armenia	27.5	Serbia and Montenegro	27.5	Lithuania	27.3
Croatia	27.2	Bahamas	27.0	Norway	27.0
Saint Lucia	27.0	Bangladesh	26.8	Cyprus (Republic)	26.8
Peru	26.7	Vietnam	26.5	Cambodia	26.5
Spain	26.5	Panama	26.4	Bulgaria	26.3
Sudan	26.3	Andorra	26.2	Malaysia	26.2
El Salvador	26.1	Afghanistan	26.0	Madagascar	26.0
Mauritania	26.0	Portugal	26.0	Vatican	26.0
Congo (Republic)	26.0	Gambia	26.0	Ukraine	25.8
Mongolia	25.7	Morocco	25.6	Albania	25.6
Hungary	25.4	Laos	25.3	Bosnia and Herzegovina	25.3
Georgia	25.3	Botswana	25.0	Colombia	24.8
Belarus	24.7	Pakistan	24.6	Yemen	24.5
Brazil	24.4	Barbados	24.3	South Africa	24.2
Libya	24.0	Macedonia	24.0	Nigeria	24.0
Niue	24.0	Sierra Leone	24.0	Sri Lanka	24.0
Turkmenistan	24.0	Chad	24.0	Comoros	24.0
Cote d'Ivoire	24.0	Cyprus (Turkish Republic)	24.0	Dominican Republic	24.0
Ethiopia	24.0	Arab Emirates	24.0	Kazakhstan	24.0
Nicaragua	23.9	Trinidad and Tobago	23.8	Djibouti	23.6

Argentina	23.5	Jamaica	23.4	Russian Federation	23.3
Nepal	23.2	Tunisia	23.2	Venezuela	23.2
Ecuador	23.2	San Marino	23.0	Ghana	23.0
Algeria	22.8	Fiji	22.8	Zambia	22.7
Burkina Faso	22.6	Brunei	22.4	Mozambique	22.3
Mauritius	22.2	Mali	22.0	Swaziland	22.0
Zimbabwe	22.0	Cape Verde	22.0	Cook Islands	22.0
Haiti	22.0	Uganda	21.8	Cuba	21.8
Uruguay	21.7	Honduras	21.7	Senegal	21.6
Guatemala	21.3	Paraguay	21.2	Rwanda	21.2
Gabon	21.0	Grenada	20.3	Samoa	20.2
Namibia	20.0	Niger	20.0	Somaliland	20.0
Syria	20.0	Tajikistan	20.0	Benin	20.0
Burundi	20.0	Congo (Democratic Republic)	20.0	Angola	20.0
East Timor	20.0	Antigua and Barbados	20.0	Guinea	20.0
Guinea-Bissau	20.0	Kenya	20.0	Papua New Guinea	19.9
Kyrgyz tan	19.4	Malawi	19.3	Seychelles	19.3
Solomon Islands	19.0	Cameroon	17.9	Saint Kitts and Nevis	17.3
Bhutan	17.0	Tanzania	17.0	Lesotho	16.7
Azerbaijan	16.0	Micronesia	16.0	Sao Tome and Principe	16.0
Suriname	16.0	Tonga	16.0	Vanuatu	16.0
Costa Rica	16.0	Equatorial Guinea	16.0	Liberia	12.0
Nauru	12.0	Somalia	12.0	Tuvalu	12.0
Central Africa	12.0	Eritrea	12.0	Kiribati	12.0

Πίνακας 5-4: Ποσοστό e-government ανάπτυξης ανά χώρα

Παρακάτω αναφέρονται ενδεικτικά κάποια στοιχεία τις 5 χώρες που πρωτοπορούν στον τομέα του e-government

1) Ταιβάν

Η Ταιβάν είναι η χώρα που έχει συλλέξει τους περισσότερους βαθμούς στη παραπάνω έρευνα. Αν και όλα τα site της έχουν μια συγκεκριμένη και τυπική δομή,

είναι εύκολη η πλοήγηση σε αυτά. Όλα έχουν links που οδηγούν σε σελίδες που είναι γραμμένες στα Αγγλικά και περιέχουν ακριβώς το ίδιο περιεχόμενο με τις σελίδες που είναι γραμμένες στα Κινέζικα. Πολλά site προσφέρουν πλήθος online υπηρεσιών καθώς και online αγορά προϊόντων. Επιλογές PDA είναι διαθέσιμες σε πολλά site και δείχνουν την τεχνολογική εξέλιξη που παρουσιάζουν τα Ταϊβανέζικα sites. Η Ταϊβάν έχει δημιουργήσει ένα e-government site, το MyEgov, το οποίο παίζει τον ρόλο πύλης για όλα τα site της Ταϊβάν. Παρέχει links προς όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες και τμήματα.

2) Σιγκαπούρη

Η Σιγκαπούρη έχει και αυτή εκπληκτικά sites. Τα κυβερνητικά της site εκτός από το πλήθος των πληροφοριών που παρέχουν είναι και αισθητικά ευχάριστα. Τα διάφορα γραφικά και το πλήθος χρωμάτων μαζί με το σύνολο των πληροφοριών κάνουν τα site της χώρας αξέχαστα. Αυτό το ξεχωριστό στυλ συνοδεύεται με πλήθος σημαντικών πληροφοριών και υπηρεσιών το οποίο κυμαίνεται από κυβερνητικές πληρωμές έως και online υπηρεσίες ραντεβού. Η κυβέρνηση παρέχει μια πύλη που τιτλοφορείται eCitizen η οποία παρέχει εύκολη πρόσβαση σε πλήθος ευκαιριών. Τα sites είναι στο σύνολό τους φιλικά προς τον χρήστη, με αποτέλεσμα να είναι εύκολο για τους πολίτες να ολοκληρώσουν επιτυχώς online υπηρεσίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα site που χρησιμοποιούνται από μεσίτες έχουν προηγμένες εικονικές περιηγήσεις στις διαθέσιμες εκτάσεις. Επιπρόσθετα όλα τα sites παρέχουν links σε ορατά σημεία όπου αναφέρονται στους όρους ιδιωτικότητας και προστασίας, προσφέροντας έτσι στον επισκέπτη μια αυξημένη αίσθηση εμπιστοσύνης όσο αφορά την προστασία των προσωπικών του δεδομένων.

3) United States

Όπως η Σιγκαπούρη, οι Ηνωμένες Πολιτείες παρέχουν στους πολίτες μια φιλική προς το χρήστη πύλη, που τιτλοφορείται FirstGov, το οποίο παρέχει τη σαφή και απλή πρόσβαση σε μια ευρεία σειρά κυβερνητικών υπηρεσιών. Οι περισσότερες από τις άλλες κυβερνητικές περιοχές παρέχουν συνδέσεις με αυτήν την πύλη, καθιστώντας εύκολη για τους πολίτες την πλοήγηση από υπηρεσία σε υπηρεσία. Επιπλέον, ένας πίνακας περιεχομένων A-Z καθιστά απλό να βρει κάποιος τις συγκεκριμένες κυβερνητικές περιοχές και τις πληροφορίες. Μέσα στις περιοχές των διάφορων αντιπροσωπειών, η οργάνωση είναι άριστη, και οι επισκέπτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε μια ευρεία σειρά δημοσιεύσεων, βάσεων δεδομένων, video clips και ενημερωμένων εκθέσεων ειδήσεων. Οι περισσότεροι ιστοχώροι περιλαμβάνουν εκτενείς πολιτικές μυστικότητας καθώς επίσης και λεπτομερή στοιχεία επαφής που

επιτρέπουν στους Αμερικανούς να εντοπίζουν και να έρχονται σε επαφή με τους διάφορους ανώτερους υπαλλήλους στο κράτος και τα εθνικά επίπεδα.

4) Καναδάς

Οι καναδικοί ιστοχώροι επιτρέπουν την εύκολη πλοήγηση και την πρόσβαση στα σημαντικά τμήματα και τις αντιπροσωπείες, καθώς επίσης και τις σε On-line εκθέσεις και δημοσιεύσεις. Τα γραφικά και τα taskbars είναι σαφή και οργανωμένα και επιπλέον μια ίδια δήλωση μυστικότητας εμφανίζεται στην ίδια θέση σε κάθε σελίδα. Για κάθε περιοχή τμημάτων χρησιμοποιείται ένα πρότυπο έτσι ώστε δεν υπάρχει καμία ανάγκη να βρεθούν χωριστά οι δημοσιεύσεις ή τα στοιχεία επαφής ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Η καναδική πύλη έχει επιλογές για τις αναπροσαρμογές ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, προσαρμοσμένες ιστοσελίδας, την ασύρματη πρόσβαση συσκευών, καθώς επίσης και τις πολυάριθμες on-line υπηρεσίες που είναι κατάλληλες και χρήσιμες. Η πλειοψηφία των περιοχών, όσο αφορά την κατασκευή τους, συμμορφώνεται με τα πρότυπα που ισχύουν για την εξυπηρέτηση ατόμων με ειδικές ανάγκες και όλες οι περιοχές είναι δίγλωσσης φύσης (αγγλικά και γαλλικά).

5) Μονακό

Οι περιοχές του Μονακό είναι γενικά καλά-οργανωμένες και πληροφοριακές. Η πιο ξεχωριστή είναι η επίσημη περιοχή τουρισμού, www.visitmonaco.com, το οποίο περιλαμβάνει ένα εκτενές ποσό πληροφοριών για τον ενδεχόμενο ταξιδιώτη. Εδώ, τα άτομα μπορούν να μάθουν πολλά για την ιστορία του έθνους καθώς επίσης και να έχουν πρόσβαση σε ποικίλες χρήσιμες συνδέσεις για να ταξιδέψουν τις υπηρεσίες. Παραδείγματος χάριν, οι επισκέπτες μπορούν να προσυπογράψουν το AvantGo, μια υπηρεσία που τους παρέχει ενημερωμένες ημερολόγια και πληροφορίες ξενοδοχείων για τους PDA διοργανωτές τους. Είναι επίσης δυνατό να εγγραφεί σε γραφεία ταξιδιών και να παραληφθούν οι πρόσθετες πληροφορίες μέσω των ηλεκτρονικών ενημερωτικών δελτίων. Επιπλέον, η ποικιλία των δημοσιεύσεων που μπορεί να “κατεβάσει” ο επισκέπτης περιλαμβάνει εγχειρίδια σπουδαστών για το διεθνές πανεπιστήμιο του Μονακό καθώς επίσης και λεπτομερή φυλλάδια, χάρτες, και παραδοσιακές συνταγές. [17]

5.2 Η Ελλάδα σε σχέση με τα διεθνή πρότυπα

Η Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει καταβάλει σημαντικές προσπάθειες στον χώρο του e-government στηριζόμενη πάντα στα πρότυπα που ισχύουν διεθνώς. Παρακάτω παραθέτουμε ένα τμήμα από μια έρευνα που έγινε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής τον Οκτώβρη του 2003 και στην οποία συμμετείχαν 15 χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής και η Νορβηγία και η Ισλανδία. Στο δεύτερο τμήμα της έρευνας συμμετείχε και η Ελβετία. Στον παρακάτω πίνακα αναγράφονται οι 18 αυτές χώρες με τους αντίστοιχους κωδικούς τους.

A	Αυστρία
B	Βέλγιο
DK	Δανία
FIN	Φιλανδία
F	Γαλλία
D	Γερμανία
EL	Ελλάδα
ISL	Ισλανδία
IRL	Ιρλανδία
I	Ιταλία
L	Λουξεμβούργο
NL	Ολλανδία
NOR	Νορβηγία
P	Πορτογαλία
E	Ισπανία
CH	Ελβετία
S	Σουηδία
UK	Ηνωμένο Βασίλειο

Πίνακας 5-5: Συμβολική αναπαράσταση χωρών

Για τις παραπάνω χώρες ορίστηκ ένα σύνολο 20 δημόσιων υπηρεσιών για τις οποίες θα καθοριζόταν ο βαθμός πληρότητας της κάθε μίας σε κάθε χώρα με βάση κάποια κριτήρια. Από τις 20 αυτές υπηρεσίες οι 12 είχαν σαν τελικό αποδέκτη τον απλό πολίτη και οι υπόλοιπες 8 επιχειρήσεις. Κυρίαρχο κριτήριο αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών είναι η διαθεσιμότητά τους μέσω του Internet. Στον επόμενο πίνακα παρουσιάζονται οι 20 δημόσιες υπηρεσίες.

Πολίτες	Επιχειρήσεις
Φόροι Εισοδήματος	Κοινωνική Συνεισφορά για Υπαλλήλους
Αναζήτηση Εργασίας	Εταιρικός Φόρος
Ασφάλιση	VAT
Προσωπικά Έγγραφα	Καταχώρηση Καινούριας Εταιρίας
Δήλωση Αυτοκινήτου	Υποβολή Στοιχείων στην Στατιστική Υπηρεσία
Αίτηση για άδεια οικοδόμησης	Δήλωση στο Τελωνείο
Δήλωση στην Αστυνομία	Άδειες σχετιζόμενες με το περιβάλλον
Δημόσιες βιβλιοθήκες	Δημόσια Προμήθεια
Πιστοποιητικά Γέννησης και Γάμου	
Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση	
Γνωστοποίηση Μετακόμησης	
Υπηρεσίες Υγείας	

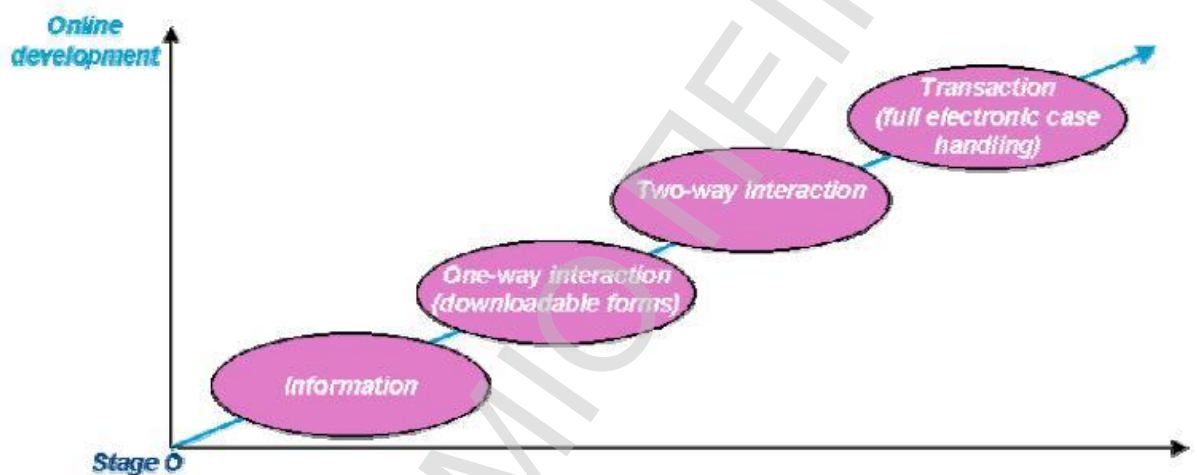
Πίνακας 5-6: Δημόσιες Υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις

Για την αξιολόγηση των παραπάνω υπηρεσιών υπάρχουν 5 στάδια μέσω των οποίων καθορίζεται ο βαθμός πληρότητας της κάθε μίας. Αυτά είναι:

- **Στάδιο 0** - Περιλαμβάνει δύο πιθανές ερευνητικές εκβάσεις:
 - § η συνολική απουσία οποιουδήποτε site διοικούμενου από το φορέα παροχής υπηρεσιών
 - § ο δημόσιος φορέας παροχής υπηρεσιών έχει ένα site, αλλά δεν προσφέρεται μέσω αυτού οποιασδήποτε σχετική πληροφορία, αλληλεπίδραση, διπλής κατεύθυνσης αλληλεπίδραση ή δυνατότητες συναλλαγής σχετικές με την αναλυθείσα υπηρεσία.
- **Στάδιο 1** - πληροφορίες: Οι πληροφορίες που είναι απαραίτητες ώστε να καθοριστεί το αν είναι διαθέσιμη on-line η δημόσια υπηρεσία.
- **Στάδιο 2** - μονόδρομη αλληλεπίδραση: Το site προσφέρει τη δυνατότητα να ληφθεί με έναν μη-ηλεκτρονικό τρόπο (με το κατέβασμα φορμών) το έντυπο για να αρχίσει τη διαδικασία ώστε να πραγματοποιηθεί η υπηρεσία. Μια ηλεκτρονική φόρμα για την παραγγελία μιας μη-ηλεκτρονικής φόρμας θεωρείται επίσης ως στάδιο 2.
- **Στάδιο 3** - διπλής κατεύθυνσης αλληλεπίδραση: Το site προσφέρει τη δυνατότητα ηλεκτρονικής καταχώρησης μέσω μιας επίσημης ηλεκτρονικής

φόρμας ώστε να αρχίσει η διαδικασία πραγματοποίησης της υπηρεσίας. Αυτό υπονοεί ότι πρέπει να υπάρξει μια μορφή πιστοποίησης του προσώπου (φυσικού ή νομικού) που ζητά τις υπηρεσίες προκειμένου να επιτευχθεί το στάδιο 3.

- ο **Στάδιο 4** - πλήρης ηλεκτρονικός χειρισμός: Το site προσφέρει τη δυνατότητα για πλήρη πρόσβαση στην υπηρεσία μέσω αυτού, συμπεριλαμβανομένης και της παράδοσης. Καμία άλλη επίσημη διαδικασία δεν είναι απαραίτητη πλέον μέσω "της γραφειοκρατίας".



Διάγραμμα 5-1: Στάδια αξιολόγησης e-government ανάπτυξης

Αυτά τα 5 στάδια την συνέχεια συνθέτουν 2 νέες κατηγορίες. Στην 1η περιλαμβάνονται τα στάδια 0-3 και περιγράφεται σαν “Μη-πλήρη online διάθεση” ενώ στην 2η ανήκει το στάδιο 4 και περιγράφεται σαν “Πλήρη online διάθεση”.

Στην συνέχεια παραθέτονται κάποια τα αποτελέσματα της έρευνας για τις συμμετέχουσες χώρες όσον αφορά τις αναφερθείσες υπηρεσίες. Στους δύο παρακάτω πίνακες οι χώρες ταξινομούνται με βάση την 1η κατηγορία ενώ στον δεύτερο να βάση την 2η κατηγορία.

Χώρα	Οκτώβρης 2003	Οκτώβρης 2002	Οκτώβρης 2001
Σουηδία	87%	87%	61%
Δανία	86%	82%	59%
Ιρλανδία	86%	85%	68%
Αυστρία	83%	56%	40%
Φιλανδία	80%	76%	66%

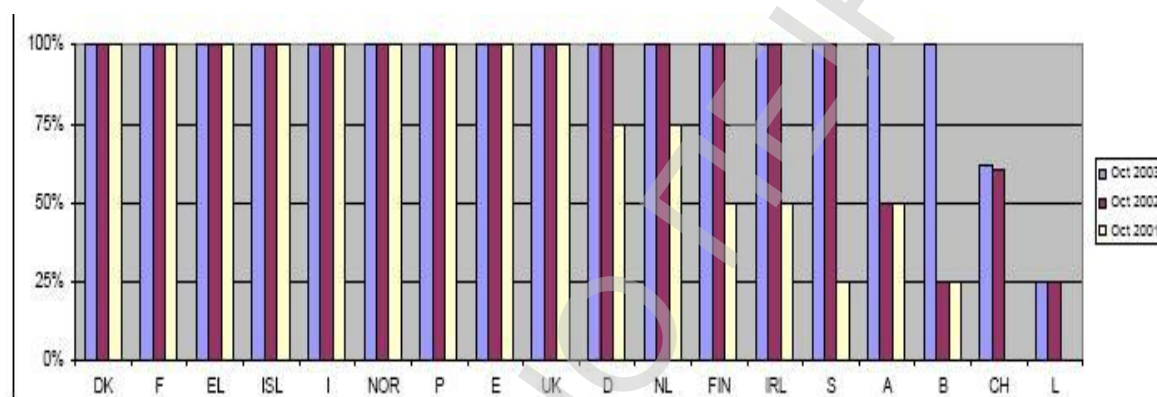
Νορβηγία	75%	66%	63%
Γαλλία	73%	63%	49%
Ηνωμένο Βασίλειο	71%	62%	50%
Ολλανδία	65%	54%	37%
Πορτογαλία	65%	58%	51%
Ισπανία	64%	64%	50%
Ιταλία	59%	57%	39%
Βέλγιο	58%	47%	23%
Ισλανδία	56%	53%	38%
Ελβετία	55%	49%	-
Ελλάδα	54%	52%	39%
Γερμανία	52%	48%	40%
Λουξεμβούργο	47%	32%	15%

Πίνακας 5-7: Κατάταξη χωρών ως προς την “Πλήρη online διάθεση”

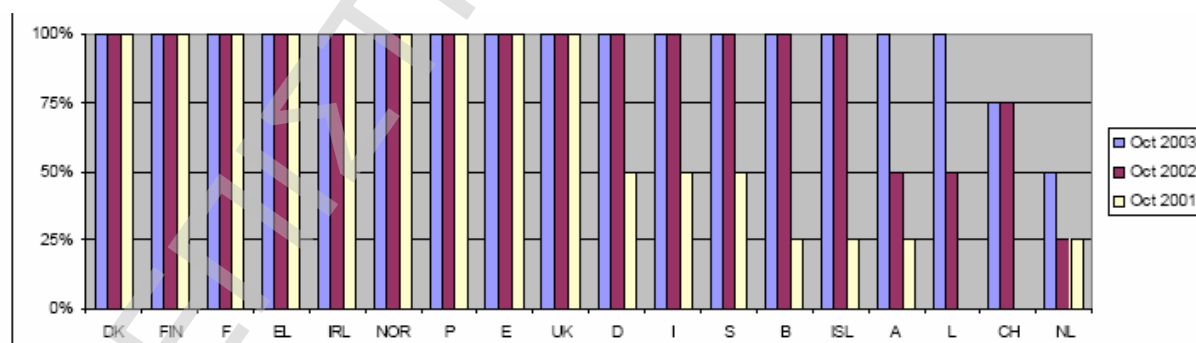
Χώρα	Οκτώβρης	Οκτώβρης	Οκτώβρης
	2003	2002	2001
Δανία	72%	61%	32%
Αυστρία	68%	20%	15%
Σουηδία	67%	67%	28%
Φιλανδία	61%	50%	33%
Ιρλανδία	56%	50%	22%
Ηνωμένο Βασίλειο	50%	33%	24%
Νορβηγία	47%	35%	35%
Γαλλία	45%	35%	25%
Ιταλία	45%	35%	15%
Γερμανία	40%	35%	20%
Ισπανία	40%	40%	30%
Βέλγιο	37%	32%	32%
Ελλάδα	35%	25%	0%
Ισλανδία	32%	32%	11%
Ολλανδία	28%	28%	11%
Πορτογαλία	26%	21%	5%
Λουξεμβούργο	15%	5%	5%
Ελβετία	-	-	-

Πίνακας 5-8: Κατάταξη χωρών ως προς τη “Μη-πλήρη online διάθεση”

Στα παρακάτω διαγράμματα βλέπουμε πως η Ελλάδα είναι ανάμεσα στις χώρες που από το 2001 είχαν σε πλήρη λειτουργία sites που παρείχαν στους πολίτες υπηρεσίες σχετικές με φόρους. Χαρακτηριστικό παράδειγμα site που παρέχει τέτοιου είδους υπηρεσίες είναι το TAXISnet. Αναφέρουμε απλά πως το TAXIS είναι μια υπηρεσία για τους πολίτες μέσω της οποίας μπορούν π.χ. να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά φορολογικές δηλώσεις και να παραλάβουν πιστοποιητικά από τη εφορεία. Λεπτομέρειες έχουν ήδη αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο.

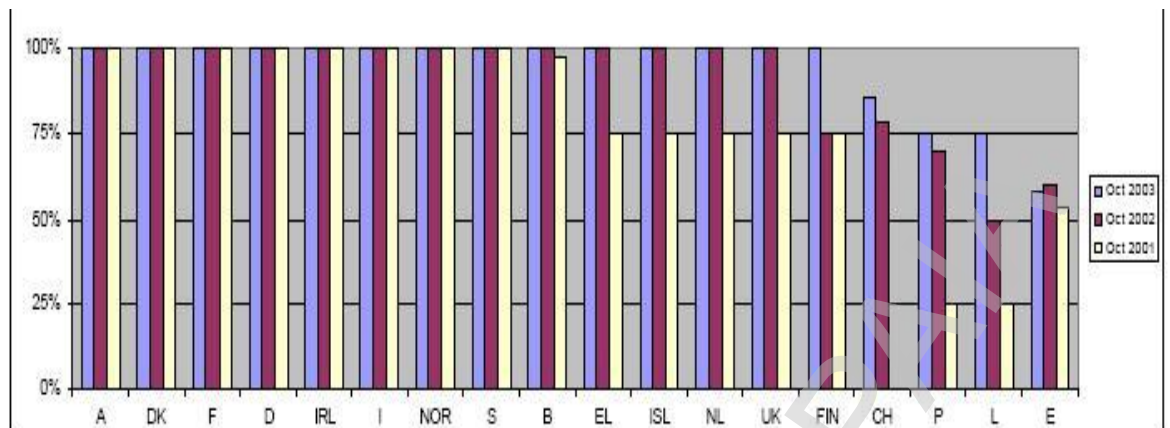


Διάγραμμα 5-2: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online πληρωμή του Φόρου Εισοδήματος



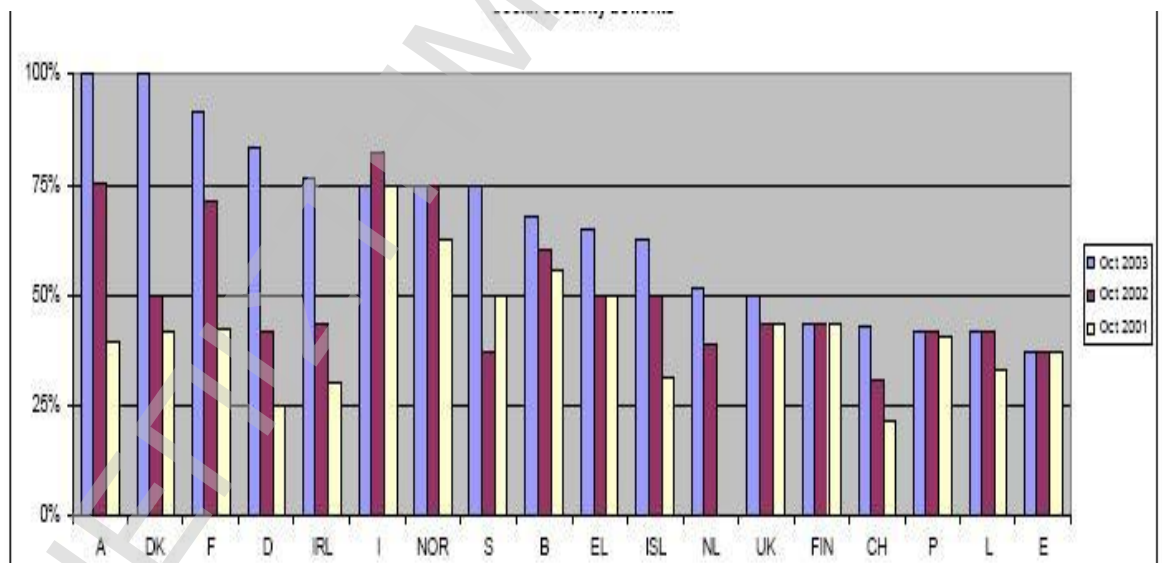
Διάγραμμα 5-3: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online πληρωμή του Φόρου Προστιθέμενης Αξίας

Και στον τομέα αναζήτησης εργασίας μέσω του Internet η Ελλάδα έχει κάνει μεγάλη πρόοδο. Ειδικά από το 2002 και μετά μπορεί να θεωρηθεί αντάξια πιο αναπτυσσόμενων χωρών όπως η Αυστρία ή το Βέλγιο. Όπως έχει ήδη αναφερθεί σε προηγούμενο κεφάλαιο υπηρεσίες όπως ο ΟΑΕΔ αλλά και η ΓΣΕΕ έχουν δημιουργήσει sites μέσω των οποίων μπορούν οι πολίτες να αναζητήσουν θέσεις εργασίας και όχι μόνο.



Διάγραμμα 5-4: Συγκριτικά αποτελέσματα για τις online Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας

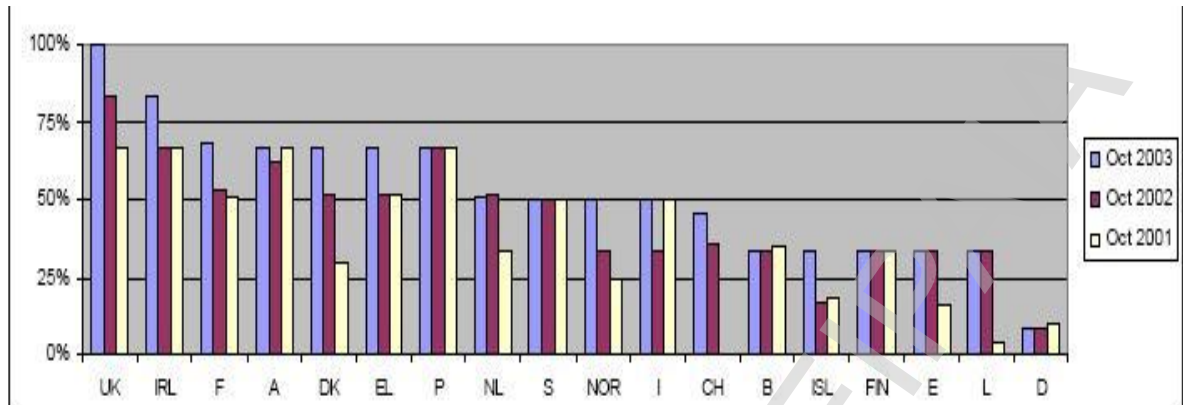
Στον τομέα της ασφάλισης τα διάφορα ταμεία έχουν δημιουργήσει sites μέσω των οποίων μπορούν οι αντίστοιχοι ασφαλιζόμενοι να πληροφορούνται για θέματα που τους απασχολούν και να ενημερώνονται για τις τρέχουσες εξελίξεις.



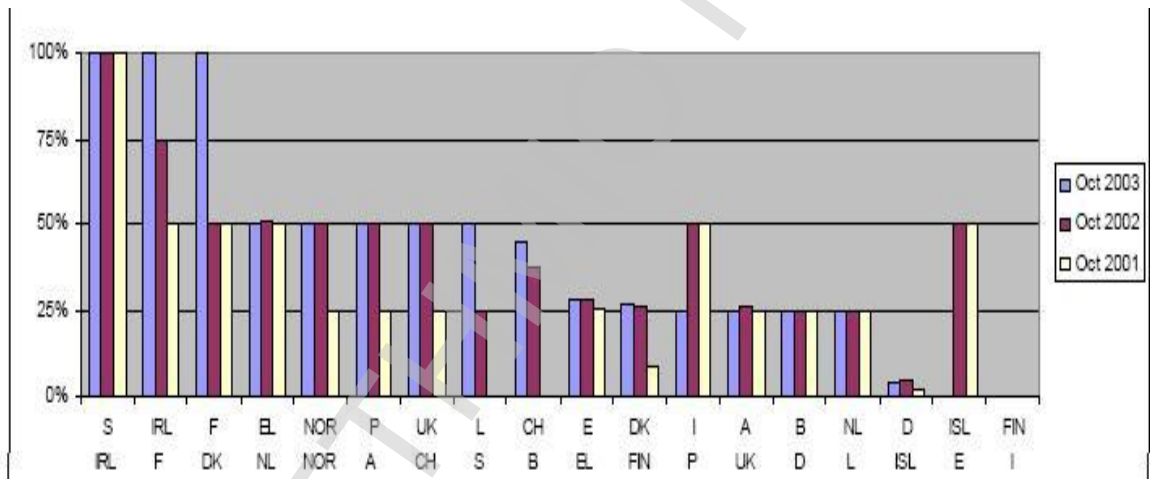
Διάγραμμα 5-5: Συγκριτικά αποτελέσματα για τις online Υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης

Στην κατηγορία των «προσωπικών εγγράφων» υπάρχουν υπηρεσίες οι οποίες μπορεί να μην δίνουν την δυνατότητα στους πολίτες να λαμβάνουν σε ηλεκτρονική μορφή διάφορα προσωπικά τους έντυπα αλλά παρέχουν πληροφορίες για τα

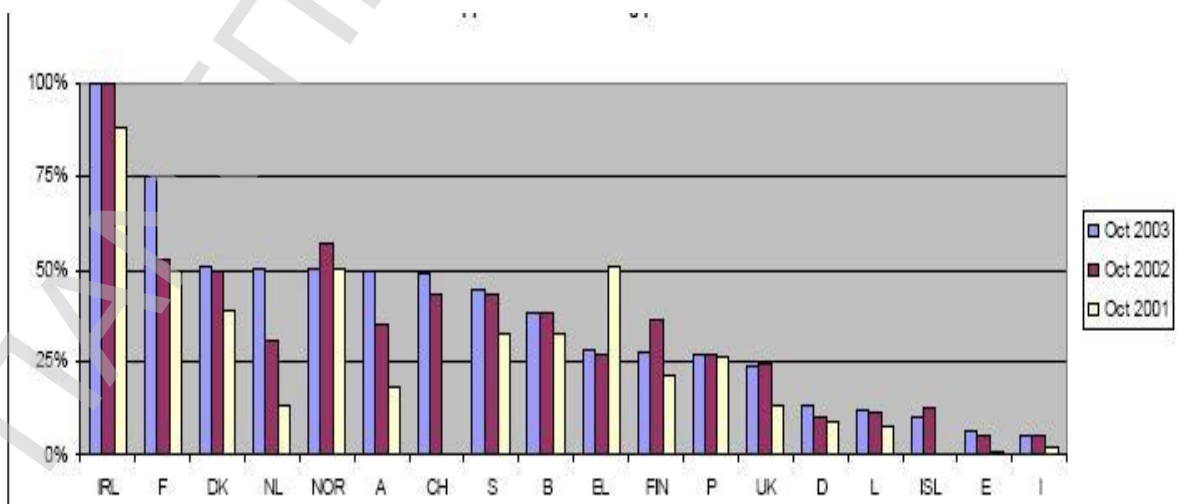
απαραίτητα δικαιολογητικά πχ για την έκδοση διπλώματος οδήγησης δίνοντας πολλές φορές και κάποια από αυτά σε ηλεκτρονική μορφή, όπως αιτήσεις.



Διάγραμμα 5-6: Συγκριτικά αποτελέσματα για τα online Προσωπικά Έγγραφα



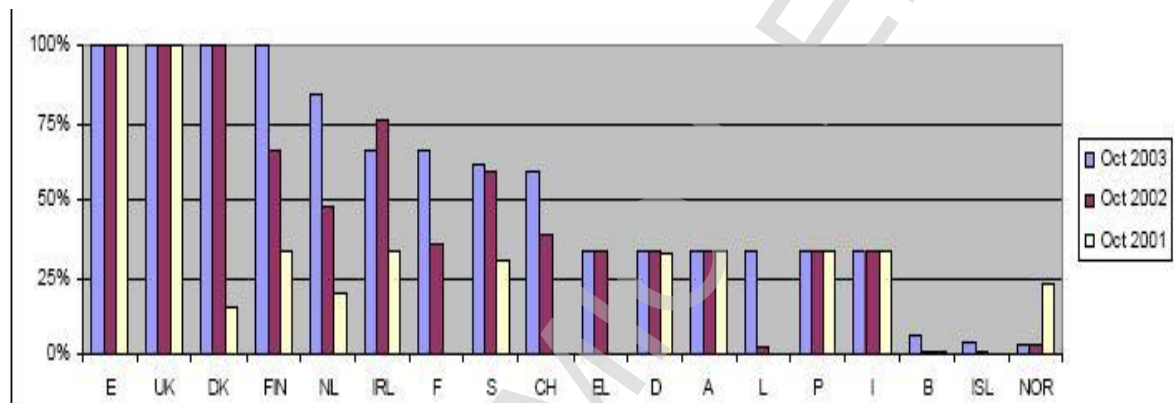
Διάγραμμα 5-7: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online Δήλωση Αυτοκινήτου



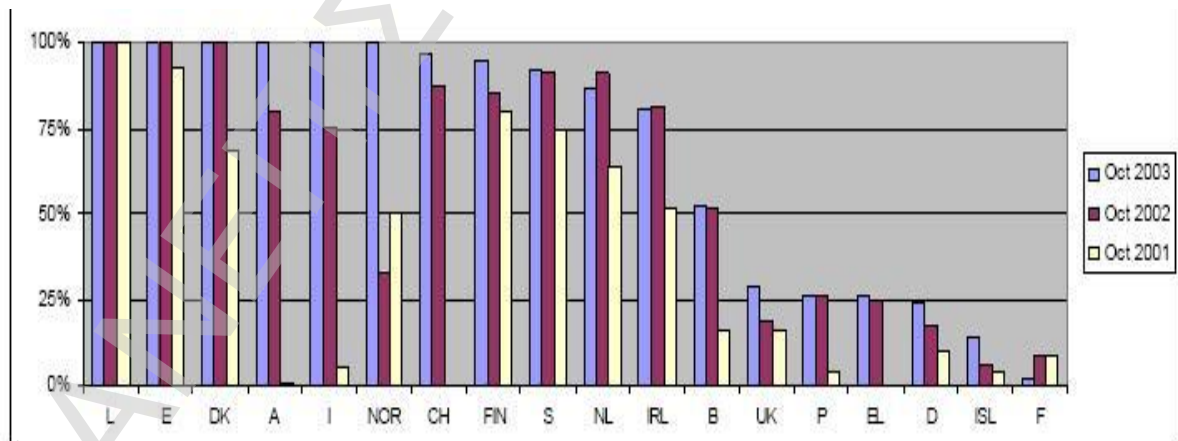
Διάγραμμα 5-8: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online έκδοση Άδειας Οικοδόμησης

Για τις 2 παραπάνω υπηρεσίες λειτουργούν sites τα οποία δίνουν πληροφορίες σχετικές με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθηθούν και το είδος των δικαιολογητικών που πρέπει να προσκομισθούν.

Για θέματα που αφορούν την αστυνομία και γενικά την τάξη λειτουργεί site του Υπουργείου Δημόσιας Τάξεως το οποίο παρέχει τις απαραίτητες πληροφορίες.

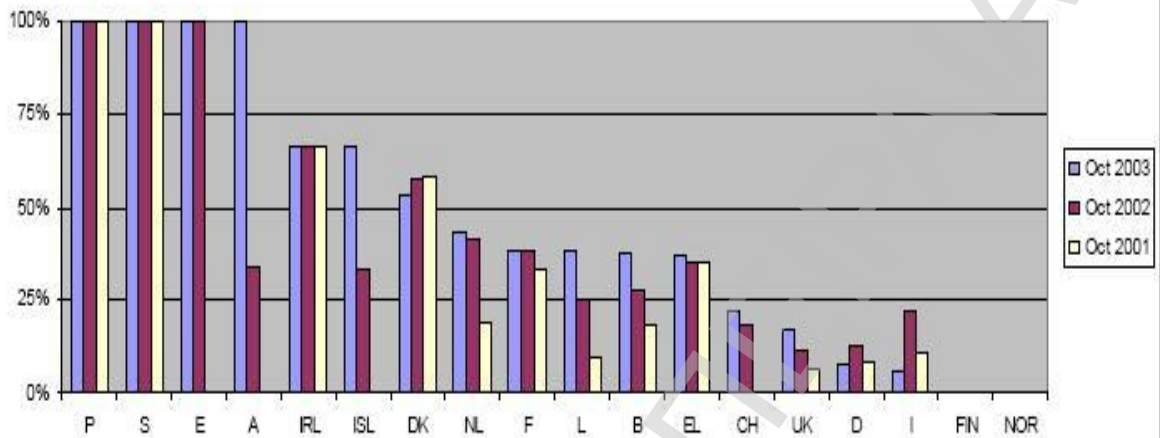


Διάγραμμα 5-9: Συγκριτικά αποτελέσματα για τη δυνατότητα online Δήλωσης στην Αστυνομία



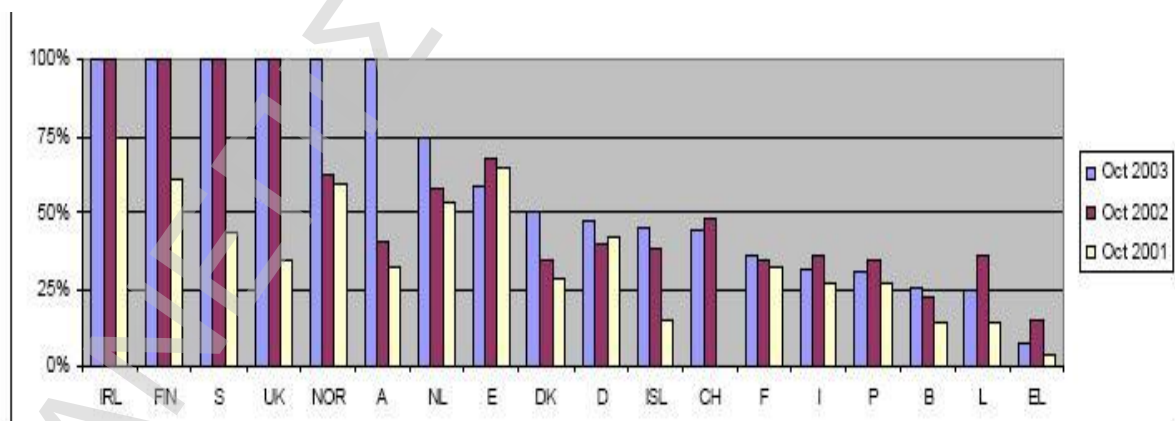
Διάγραμμα 5-10: Συγκριτικά αποτελέσματα για τη δυνατότητα online Πρόσβασης στις Δημόσιες Βιβλιοθήκες

Στον τομέα αυτό που υπάρχει είναι απλά κάποια site που παρέχουν κάποιες πληροφορίες για τις βιβλιοθήκες χωρίς να προσφέρουν π.χ. δυνατότητα εγγραφής σε αυτές ή αναζήτησης συγκεκριμένων βιβλίων.



Διάγραμμα 5-11: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online έκδοση Πιστοποιητικών Γεννήσεως και Γάμου

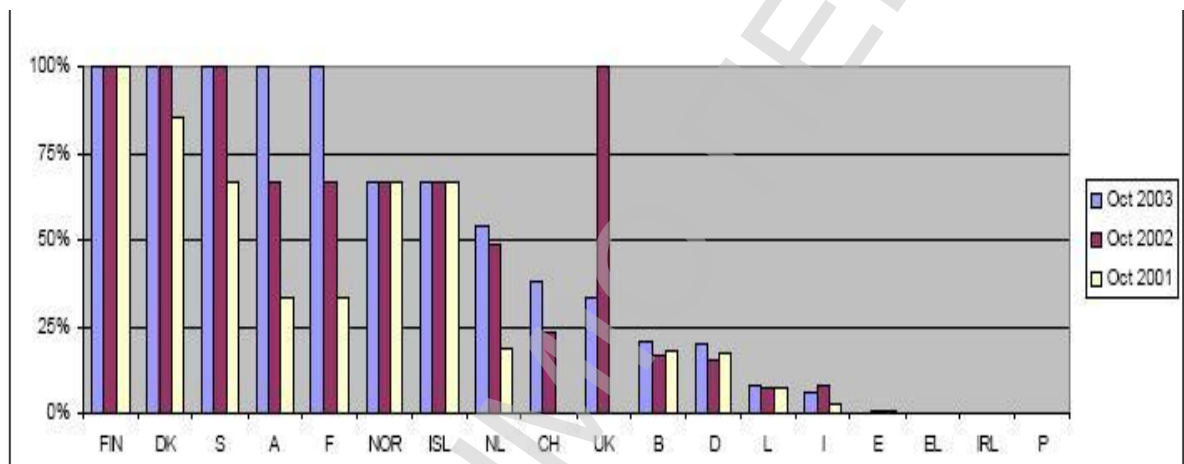
Το μόνο σχετικό για την έκδοση τέτοιων πιστοποιητικών είναι η παροχή αιτήσεων και η πληροφόρηση για την διαδικασία έκδοσής τους. Παρόλα αυτά τα τελευταία χρόνια έχει εφαρμοστεί η διαδικασία τηλεφωνικής αίτησης και παραλαβής τους μέσω ταχυδρομείου σε διάστημα λίγων ημερών.



Διάγραμμα 5-12: Συγκριτικά αποτελέσματα για τη δυνατότητα online εγγραφής στα Ανώτερα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα

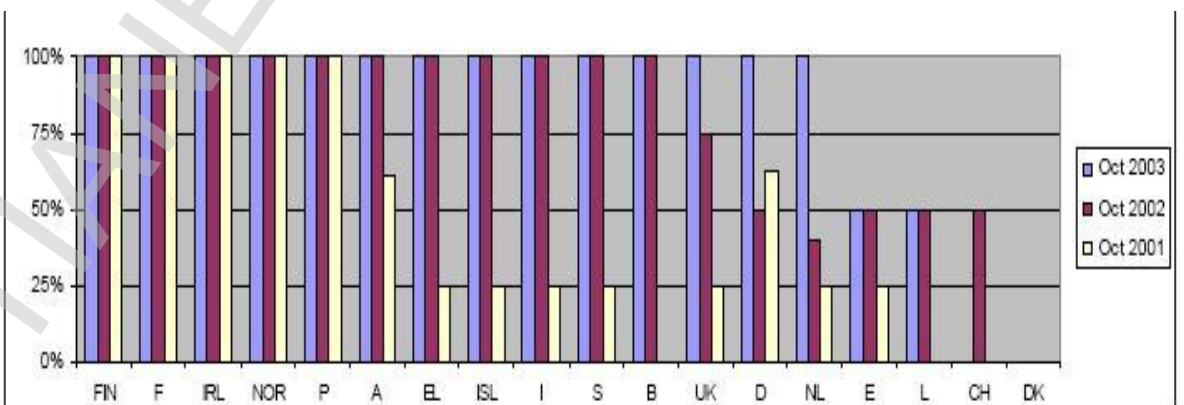
Κάτι τέτοιο δεν γίνεται μέχρι στιγμής από κανένα πανεπιστήμιο. Το μόνο που μπορεί να κάνει κάποιος είναι να πληροφορηθεί διαδικαστικά θέματα. Παρόλα αυτά στο χώρο των πανεπιστημίων υπάρχουν άλλες υπηρεσίες που βρίσκονται σε εξέλιξη όπως η ηλεκτρονική υποβολή αίτησης. Κάτι τέτοιο εφαρμόζεται από τμήματα του Οικονομικού Πανεπιστημίου.

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει θεσμός επίσημης ανακοίνωσης αλλαγής διεύθυνσης τέτοιο επομένως δεν υπάρχουν και οι αντίστοιχες online υπηρεσίες, έτσι στο διάγραμμα που ακολουθεί η Ελλάδα εμφανίζεται στο στάδιο 0.



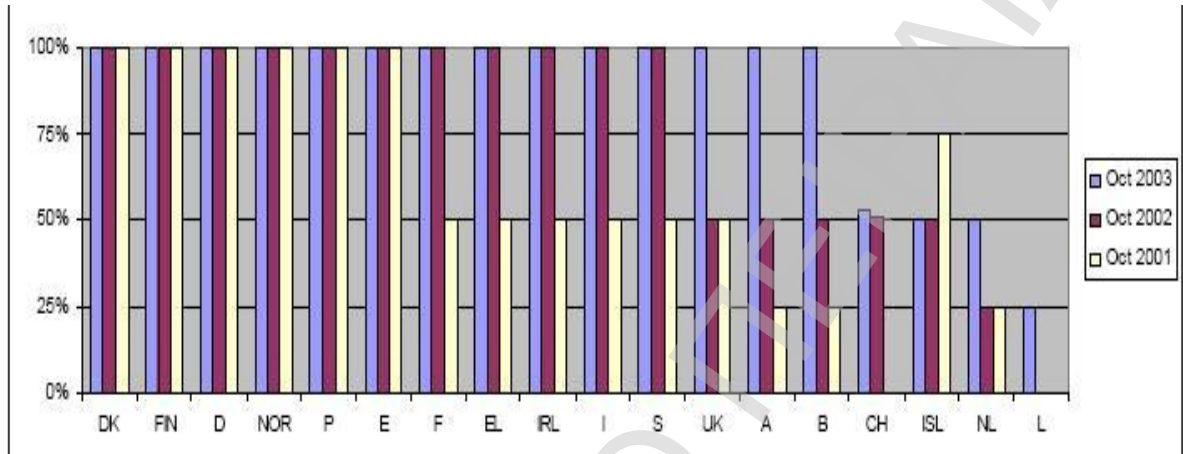
Διάγραμμα 5-13: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online Ανακοίνωση Μετακόμισης

Για ζητήματα πληρωμής εργοδοτικών εισφορών στους κλάδους ασφάλισης, υγείας κλπ. οι ηλεκτρονικές λύσεις που έχουν δοθεί συμπεριλαμβάνουν κατάλογους των νοσοκομείων καθώς και ένα δίκτυο πληροφόρησης σε θέματα Υγείας (CHIN).

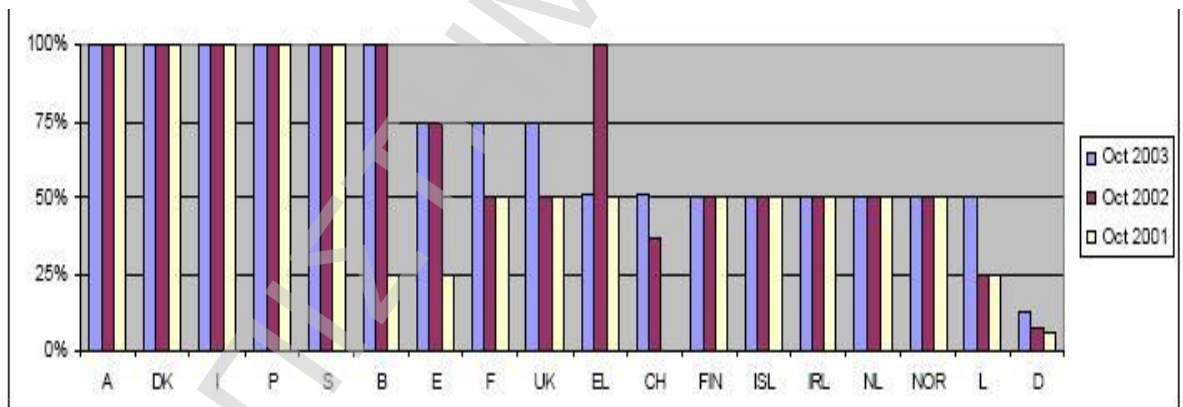


Διάγραμμα 5-14: Συγκριτικά αποτελέσματα για τις online Εργοδοτικές Εισφορές

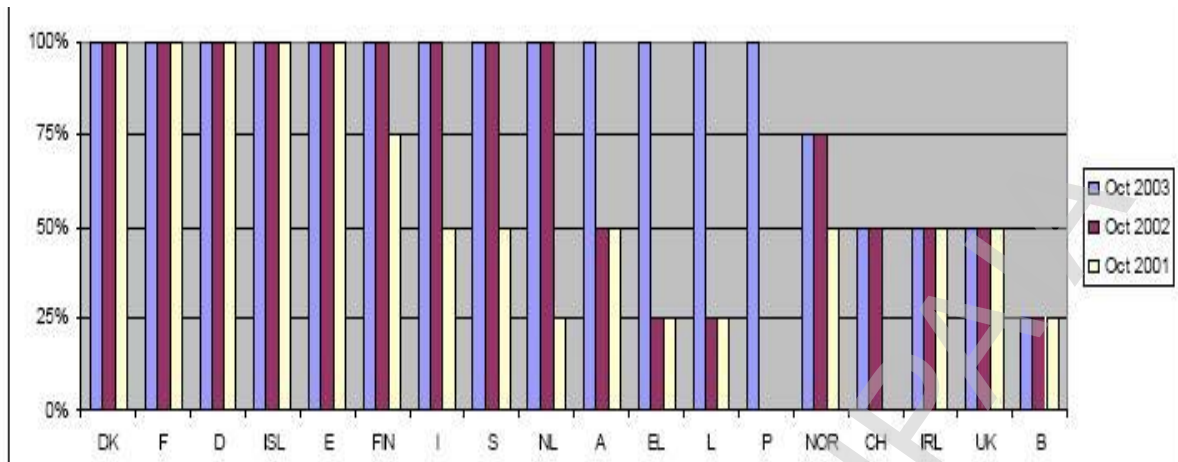
Στα παρακάτω διαγράμματα εικονίζονται συγκρίσεις σε ζητήματα που σχετίζονται άμεσα με φορολογικές υπηρεσίες.



Διάγραμμα 5-15: Συγκριτικά αποτελέσματα για τις online πληρωμή του Εταιρικού φόρου

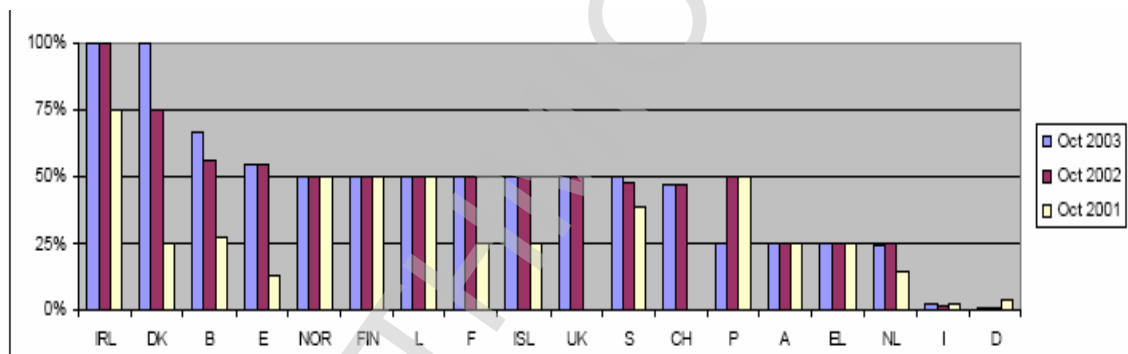


Διάγραμμα 5-16: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online καταχώρηση Νεοσύστατης Εταιρίας



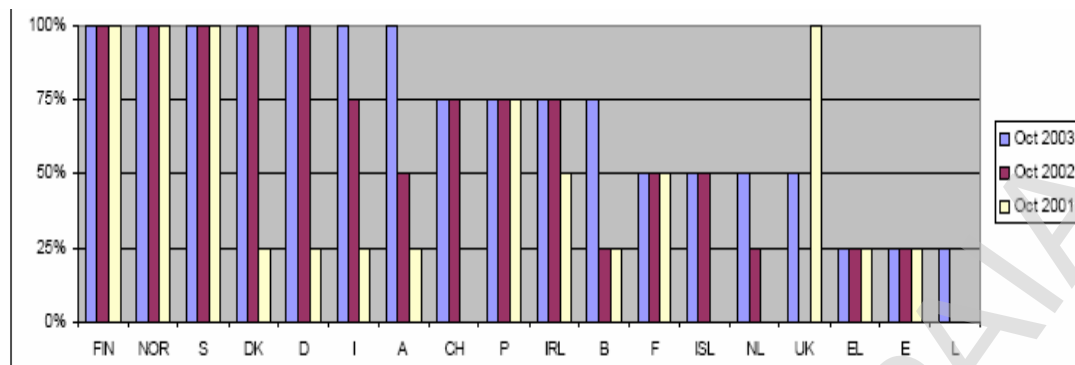
Διάγραμμα 5-17: Συγκριτικά αποτελέσματα για την online Δήλωση Τελωνείου

Για όσους ενδιαφέρονται για θέματα περιβάλλοντος υπάρχει το ΟΠΣΤ μέσω του οποίου παίρνουν τις απαραίτητες πληροφορίες.



Διάγραμμα 5-18: Συγκριτικά αποτελέσματα για τις online Πληροφορίες σε Περιβαλλοντικά Θέματα

Στο διάγραμμα που ακολουθεί εμφανίζεται και η σύγκριση της δυνατότητας για παροχή με ηλεκτρονικά μέσα πληροφοριών για τις προμήθειες του Δημοσίου ή για εκδήλωση ενδιαφέροντος για τέτοιες Προμήθειες. [17]



Διάγραμμα 5-19: Συγκριτικά αποτελέσματα για τις online Δημόσιες Προμήθειες

5.3 Εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον χώρο του e-government

Παρακάτω αναφέρονται κάποιες εταιρίες που δραστηριοποιούνται στον χώρο του e-government τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό.

5.3.1 Εταιρίες στον Ελλαδικό χώρο

SAP HELLAS

Τα τελευταία χρόνια έχει ξεκινήσει μία σημαντική προσπάθεια οργανωτικών αλλαγών και λειτουργικού εκσυγχρονισμού των Κρατικών οργανισμών, με στόχο μια ανοικτή και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση στην υπηρεσία του Πολίτη. Πρόκειται για την υλοποίηση ενός σημαντικού έργου με στόχο τη βελτίωση των σχέσεων κράτους - πολίτη και συνεπώς της ποιότητας της ζωής όλων μας. Η SAP προσφέρει τις λύσεις για τη διοίκηση και τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων οργανισμών, καλύπτοντας σημαντικές περιοχές όπως διαχείριση οικονομικών και προϋπολογισμού, ανθρωπίνου δυναμικού και σχέσεων με τους πολίτες.

Η SAP αποτελεί σήμερα τον κορυφαίο προμηθευτή λύσεων λογισμικού για την οργάνωση των δημοσίων οργανισμών σε όλο τον κόσμο. Προσφέρει τις λύσεις ηλεκτρονικής διακυβέρνησης SAP for Public Sector, ειδικά σχεδιασμένες για το δημόσιο τομέα που υποστηρίζουν ολοκληρωμένες διαδικασίες διαχείρισης ανθρωπίνου δυναμικού, πόρων και προμηθειών με στόχο την εξυπηρέτηση του πολίτη.

Οι λύσεις της SAP για το Δημόσιο Τομέα

Οι λύσεις SAP for Public Sector αξιοποιούν την τελευταία τεχνολογία για να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των δημοσίων οργανισμών. Βασισμένες στο SAP NetWeaver, την ανοικτή πλατφόρμα ενοποίησης συστημάτων της SAP, αυτές οι λύσεις επιτρέπουν την εκτέλεση των κυβερνητικών διαδικασιών από την αρχή έως το τέλος, συνδέοντας εφαρμογές που χρησιμοποιούν οι πολίτες, όπως οι ιστοσελίδες και επιχειρησιακές πύλες, με λειτουργίες back-office. Με τις λύσεις της SAP οι δημόσιοι οργανισμοί μπορούν να αυτοματοποιήσουν τις διαδικασίες, να απελευθερώσουν πόρους και να δημιουργήσουν μεγαλύτερη αξία – και ικανοποίηση – ανάμεσα στους ψηφοφόρους.

Οι λύσεις SAP for Public Sector προσφέρουν αφθονία ευκαιριών για τις διοικήσεις του δημοσίου. Οι βασικές δυνατότητες περιλαμβάνουν:

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Αγορές και επιχειρησιακές πύλες
- Διαχείρισης των πελατειακών σχέσεων και υπηρεσίες online
- Σύστημα πληρωμών online
- Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο και διαχείριση αρχείων

Οι λύσεις SAP for Public Sector είναι ειδικά σχεδιασμένες να διαχειρίζονται αρχεία στο Δημόσιο Τομέα. Βασισμένες σε λύσεις πληροφορικής αιχμής, Οι λύσεις σας παρέχουν τη δυνατότητα να διαχειρίζεστε έγγραφα και αρχεία και σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή.

Η Διαχείριση Αρχείων της SAP υποστηρίζει την ενοποίηση όλων των περιοχών στην δημόσια διοίκηση, ξεκινώντας από τις απλές επιχειρησιακές διαδικασίες σε συγκεκριμένες τεχνικές διαδικασίες. Μαζί με τη λύση SAP Business Workflow, η Διαχείριση Αρχείων της SAP αποτελεί ένα σύστημα διαχείρισης ροής εργασίας που μπορεί να χαρτογραφήσει ταυτόχρονα προκαθορισμένη ή και προκύπτουσα ροή διαδικασίας. Άλλα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν:

- Αποδοτικές και διαφανείς επιχειρησιακές διαδικασίες
- Σύνδεση αρχείων με πληροφοριακά συστήματα βάσει εξουσιοδότησης
- Ολοκλήρωση δημόσιων και εταιρικών υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου
- Ανοιχτή ενσωμάτωση ανάμεσα σε συστήματα και εφαρμογές
- Αυτόματη επεξεργασία αρχείων χωρίς φυσική επανατοποθέτηση.
- E-προμήθειες

Οι πολίτες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις πύλες του Διαδικτύου για να επιτύχουν προσωποποιημένη πρόσβαση σε πληροφορίες, σε υπηρεσίες και σε λειτουργίες. Οι πλατφόρμες της αγοράς προσφέρουν πρόσβαση στους κεντρικούς καταλόγους των κυβερνητικών υπηρεσιών και πληροφοριών, καθώς και ευκαιρίες συνεργατών για προμήθειες σε δημόσιες υπηρεσίες.

Οι λύσεις SAP για το Δημόσιο Τομέα ενισχύουν επίσης τις online υπηρεσίες και πληρωμές μέσω διασυνδέσεων που βασίζονται στο Διαδίκτυο και παρέχουν λειτουργίες διαχείρισης υπηρεσιών πολιτών. Η ηλεκτρονική διαχείριση αρχείων

βοηθά στον έλεγχο αποθήκευσης εγγράφων και παρέχει νομική τεκμηρίωση των επιχειρησιακών διαδικασιών.

Άλλα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν:

- Πλήρη κάλυψη, από το back στο front office
- Ανώδυνη ενοποίηση σχημάτων που βασίζονται στο Διαδίκτυο—με ηλεκτρονικά ή workflow αρχεία—για εσωτερική επεξεργασία
- Ενοποίηση του online συστήματος πληρωμών και της λογιστικής του back-office
- Ανοιχτή διασύνδεση για ενοποίηση εξωτερικών τύπων
- Ευρύ φάσμα λειτουργιών σχετικών με τη μέριμνα του πολίτη
- Επικοινωνία με τους πολίτες με τη χρήση πολλαπλών καναλιών
- Πρόσβαση σε επιχειρησιακές πύλες και υπηρεσίες από κινητές συσκευές
- Άνεση και προσαρμοστικότητα για την ενοποίηση υπαρχόντων (μη SAP συστημάτων) με εφαρμογές SAP.

Διαχείριση Φόρου και Εισοδήματος

- Ατομική μερίδα πολίτη
- Ολοκληρωμένη επεξεργασία μαζικών δεδομένων

Οι λύσεις SAP for Public Sector παρέχουν ένα πλαίσιο για ηλεκτρονικές ενέργειες διαχείρισης φόρου και εισοδήματος, συμπεριλαμβάνοντας την ηλεκτρονική κατάθεση εγγράφων μέσα από διάφορα κανάλια (όπως EDI, χαρτί, Internet και τηλέφωνο), αυτόματο υπολογισμό φόρου, εισφοράς και εκκαθαριστικού.

Οι λύσεις υποστηρίζουν την ολοκληρωμένη διαχείριση εσόδων για όλους τους τύπους πληρωμών καθώς και συλλογή από άτομα και επιχειρήσεις.

Οι λειτουργίες Διαχείρισης Φόρου και Εισοδήματος διευκολύνουν την επεξεργασία μαζικών εισπρακτέων λογαριασμών και πληρωμών, σύνηθες για τις υπηρεσίες που βασίζονται στο έσοδο που πηγάζει από τους φόρους, τις χρεώσεις και τις εισφορές.

Άλλα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν:

- Ενοποίηση κεντρικών δεδομένων με τα υποσυστήματα του SAP και με εξωτερικές εφαρμογές
- Υψηλή απόδοση για διάλογο και αυτοματοποίηση ομάδων διαδικασιών

- Ενσωμάτωση ετερογενών περιβαλλόντων με τη χρήση διασυνδέσεων
- Αξιόπιστη υποδομή βασιζόμενη σε πρότυπα
- Επεκτάσιμες λύσεις που ανταποκρίνονται στις συνεχείς αλλαγές των αναγκών του πολίτη και του οργανισμού.
- Λύσεις που αξιοποιούν την αποδεδειγμένη εξειδίκευση της SAP στα χρηματοοικονομικά.

Διαχείριση Δημοσίου Χρήματος και Διοίκηση

- Ολοκληρωμένη διαχείριση κεφαλαίων και θέσεων
- Διαχείριση Επιδομάτων
- Ανθρώπινοι πόροι

Οι λύσεις SAP for Public Sector παρέχουν διαφανή, διοικητικό ευρύ έλεγχο εφαρμογής προϋπολογισμού και ενεργειών χρηματοοικονομικού σχεδιασμού με ενοποιημένες λειτουργίες χρηματοοικονομικής λογιστικής. Άλλα εργαλεία της SAP διαχειρίζονται προσδιορισμό κονδυλίων, προγραμματισμό, διαχείριση καθώς και απαιτήσεις αναφορών. Επιπρόσθετα, οι λύσεις SAP for Public Sector εκτελούν θεμελιώδεις διαδικασίες διαχείρισης προσωπικού και μισθοδοσίας και διευκολύνουν τον προγραμματισμό και τη διαχείριση ανθρώπινου κεφαλαίου. Άλλα πλεονεκτήματα περιλαμβάνουν:

- Ενοποιημένα δεδομένα που υποστηρίζουν πιο ενημερωμένη λήψη αποφάσεων όσον αφορά στα κόστη διαδικασιών, προϊόντων και υπηρεσιών
- Ολοκληρωμένες πληροφορίες, βελτιώνοντας τη διαχείριση ελέγχου ρευστότητας, χαρτοφυλακίου επενδύσεων και κινδύνων
- Υποστήριξη όλων των κανόνων προϋπολογισμού και διαχείρισης μετρητών
- Αύξηση αποδοτικότητας μέσω ταυτοποίησης στρατηγικών στόχων και σημείων αποφάσεων
- Πλήρως ενοποιημένη δομή καθολικών δεδομένων που επιτρέπει τον έλεγχο μεμονωμένων πόρων
- Ανάπτυξη προσωπικού και εργαλεία εκπαίδευσης για εκπαίδευση πάνω στην εργασία

Διαχείριση Γνώσης

- E-learning
- Βιβλιοθήκη Γνώσης και ανάπτυξης

Τα εργαλεία διαχείρισης γνώσης της SAP ενοποιούν ανώδυνα, δεδομένα από διάφορες πηγές για να βοηθήσουν τους οργανισμούς δημόσιου τομέα να κατανοήσουν καλύτερα τις διασυνδέσεις των τακτικών ενεργειών και των στρατηγικών στόχων.

Οι δημόσιες διοικήσεις μπορούν να:

- Ενοποιήσουν στρατηγικούς στόχους με λειτουργικές μελέτες
- Εκτελέσουν προσομοιώσεις προϋπολογισμών
- Ελέγχουν δημογραφικές αλλαγές στα δημοτολόγια

Το σύστημα επίσης δημιουργεί βιβλιοθήκες γνώσης για να ελέγχονται οι δομημένες ή αδόμητες πληροφορίες σε μια ποικιλία προσχεδίων, καθώς επίσης υποστηρίζει e-learning σενάριο.

Διαχείριση Πόρων

- Συντήρηση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού
- Διαχείριση ακίνητης περιουσίας

Οι λύσεις SAP for Public Sector προσφέρουν τη δυνατότητα στους δημόσιους οργανισμούς να ενοποιήσουν τις επιχειρησιακές διαδικασίες για όλους τους σημαντικούς στόχους που προκύπτουν από την επεξεργασία και την διαχείριση ακίνητης περιουσίας, συμπεριλαμβάνοντας αυτές που σχετίζονται με εγκαταστάσεις, συντήρηση εξοπλισμού και διαχείριση περιουσίας.

INTRACOM

Στον τομέα εκσυγχρονισμού των συστημάτων Δημόσιας Διοίκησης, η INTRACOM έχει να επιδείξει σημαντική παρουσία και εμπειρία, τόσο με την εκτέλεση μεγάλων και σύνθετων έργων όσο και την παροχή ενός εκτενούς φάσματος εξειδικευμένων υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Η τεχνογνωσία της εταιρίας στο χώρο των νέων τεχνολογιών της επιτρέπει να σχεδιάζει αξιόπιστα συστήματα που ανταποκρίνονται βέλτιστα, βάσει τεχνικοοικονομικών κριτηρίων, στις απαιτήσεις ενός σύγχρονου οργανισμού-επιχείρησης, διασφαλίζοντας έτσι τη διαχρονικότητα της επένδυσης σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από έντονα μεταβαλλόμενους ρυθμούς.

Επενδύοντας σε νέες τεχνολογίες και δημιουργώντας την κατάλληλη υποδομή, η εταιρία προσφέρει λύσεις που απευθύνονται κυρίως σε δημόσιους και κυβερνητικούς φορείς, οργανισμούς, υπουργεία, ιδρύματα κλπ, καλύπτοντας την ανάγκη εκσυγχρονισμού που επιβάλλουν οι σύγχρονες οργανωτικές, διοικητικές και λειτουργικές δομές μιας χώρας.

Στον ελληνικό χώρο, η συμβολή της εταιρίας είναι καθοριστική με τη συμμετοχή της (20 και πλέον μεγάλες συμβάσεις, σε σύνολο 1000) στην υλοποίηση σύνθετων έργων για μεγάλους δημόσιους φορείς (οργανισμούς, υπουργεία, ιδρύματα, κυβερνητικές υπηρεσίες) για την ανάπτυξη της πληροφοριακής υποδομής του ευρύτερου δημόσιου τομέα.

Στην ευρύτερη γεωγραφική περιοχή (Βαλκάνια, Α. Ευρώπη, Μ. Ανατολή), η εταιρία, διατηρώντας τοπική παρουσία είτε μέσω θυγατρικών, είτε γραφείων ή συνεργασιών, συμμετέχει ήδη στην εκτέλεση έργων τεχνολογικής υποδομής, ενώ αποβλέπει, μέσω δυναμικών κινήσεων διεξόδου και επέκτασης, στην αξιοποίηση και εκμετάλλευση των ευκαιριών που θα προέλθουν από νέες επενδυτικές προσπάθειες στις αγορές αυτές.

Οι λύσεις της Intracom για το Δημόσιο Τομέα

Το σύνολο των έργων πληροφορικής που η INTRACOM έχει σχεδιάσει, ολοκληρώσει και θέσει σε παραγωγική λειτουργία έχει οδηγήσει στη συσσώρευση σημαντικής τεχνογνωσίας (Vertical Sectors) σε όλους σχεδόν τους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία, σε συνδυασμό με τη μοναδική υποδομή για τεχνολογική βελτιστοποίηση (Project & System Integration), έχει καταστήσει την εταιρία δυναμικό και αξιόπιστο συνεργάτη για την επιτυχή υλοποίηση έργων e - Government .

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ολοκλήρωση Συστημάτων (e - Government & Systems Integration)
- Δημόσια Οικονομικά (Government Financials)
- Κοινωνική Ασφάλιση (Social Security)
- Μεταφορές (Transport)
- Υγεία (HealthCare)
- Δικαιοσύνη και Ασφάλεια (Justice & Safety)

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Ολοκλήρωση Συστημάτων (e-Government & Systems Integration)

Στον Τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ολοκλήρωσης Συστημάτων Πληροφορικής για τον ευρύτερο δημόσιο τομέα, η INTRACOM έχει παραδώσει ένα σημαντικό αριθμό σύνθετων έργων , αναπτύσσοντας μία υποδομή ανθρώπινου δυναμικού, τεχνολογίας και τεχνογνωσίας για την παροχή υπηρεσιών υψηλής προστιθέμενης αξίας, που περιλαμβάνει:

- τη διαμόρφωση σχεδίων ανάπτυξης νέων συστημάτων και προϊόντων πληροφορικής (IT systems and product planning)
- το σχεδιασμό και υλοποίηση ολοκληρωμένων συστημάτων (integrated systems design & implementation)
- τη διαχείριση συνθέτων έργων πληροφορικής (project management)
- την εκμετάλλευση, λειτουργία, υποστήριξη και συντήρηση συστημάτων πληροφορικής (business and technology outsourcing)
- την ανάπτυξη μεγάλων βάσεων δεδομένων για διάχυση πληροφοριών (Information provision and dissemination)
- την ανάπτυξη "κατά-παραγγελία" εφαρμογών και νέων προϊόντων λογισμικού (bespoke software and products development)

Δημόσια Οικονομικά (Government Financials)

Στον τομέα των Δημοσίων Οικονομικών, η εταιρία έχει αποκτήσει σημαντική τεχνογνωσία με την υλοποίηση μεγάλων έργων για το Υπουργείο Οικονομικών. Εξέχουσα θέση, με μεγάλη εθνική σημασία, κατέχει η υλοποίηση των έργων Taxis και TaxisNet , που αφορούν σε ένα ολοκληρωμένο Σύστημα Φορολογίας (Taxation System). Τα έργα αυτά συμβάλλουν στην αποτελεσματική διαχείριση των εσόδων του κρατικού μηχανισμού και στη βελτίωση της επικοινωνίας με τον πολίτη, εισάγοντας για πρώτη φορά την ευρεία χρήση του Διαδικτύου στις συναλλαγές με το Δημόσιο.

Επίσης, η INTRACOM έχει σχεδιάσει, αναπτύξει και εγκαταστήσει τις εφαρμογές διαχείρισης των Τελωνείων (Customs Information System).

Κοινωνική Ασφάλιση (Social Security)

Στον τομέα της Κοινωνικής Ασφάλισης, η εταιρία υλοποιεί το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα του ΙΚΑ, ένα από τα μεγαλύτερα και πιο σύνθετα έργα σε ελληνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο, καλύπτοντας το σύνολο των επιχειρησιακών λειτουργιών του Ιδρύματος, στο ευρύτερο πλαίσιο του εκσυγχρονιστικού του προγράμματος. Τα αποτελέσματα του έργου είναι ήδη εμφανή στον πολίτη, με την πλήρη κατάργηση των ενσήμων, την on - line σύνδεση των υποκαταστημάτων του ΙΚΑ, τη γραμμή άμεσης κάλυψης της ζήτησης υπηρεσιών υγείας (Αρ. κλήσης 184), τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου, κλπ. Βάσει της αποκτηθείσας τεχνογνωσίας στο χώρο αυτό, η INTRACOM ανέπτυξε την ολοκληρωμένη και

αξιόπιστη πρόταση " Social Security Information Systems ", η οποία θα αποτελέσει την αιχμή του δόρατος για την περαιτέρω διείσδυση στις ευρωπαϊκές αγορές.

Μεταφορές (Transport)

Στον τομέα των Θαλάσσιων Μεταφορών, η τεχνογνωσία της εταιρίας έχει διευρυνθεί μέσω των έργων Vessel Traffic MIS του Υπουργείου Εμπορικής Ναυτιλίας και Port MIS του Οργανισμού Λιμένος Πειραιώς (ΟΛΠ), που αφορούν στη συνολική διαχείριση στόλων και πόρων.

Στον τομέα των Εναέριων Μεταφορών, η εταιρία έχει υλοποιήσει το επιχειρησιακό οικονομικό σύστημα του Διεθνούς Αερολιμένα Αθηνών "Ελευθέριος Βενιζέλος".

Στον τομέα των Ταχυδρομικών Υπηρεσιών, η εταιρία έχει υλοποιήσει το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα των Ελληνικών Ταχυδρομείων (ΕΛΤΑ), ένα σύνθετο έργο διεθνών προδιαγραφών.

Δικαιοσύνη & Ασφάλεια (Justice & Safety)

Για την κάλυψη των αναγκών νομικής ενημέρωσης στον Τομέα της Δικαιοσύνης, η INTRACOM έχει υλοποιήσει και λειτουργεί από το 1994 την Τράπεζα Πληροφοριών NOMOS , η οποία, αποτελεί μια ολοκληρωμένη και συνεχώς ενημερωμένη υπηρεσία έγκυρης, αξιόπιστης και ταχείας νομικής πληροφόρησης. Η NOMOS χρησιμοποιείται από τους περισσότερους Δικηγορικούς Συλλόγους και ανεξάρτητους δικηγόρους της χώρας.

5.3.2 Εταιρίες Παγκοσμίως

VERITY

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) είναι ένας χώρος, όπου η Verity™ έχει να επιδείξει παγκοσμίως πολλά και σπουδαία έργα. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- η **δικτυακή πύλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης** (europa.eu.int) βασίζεται σε λογισμικό αναζήτησης της Verity, που ενοποιεί περισσότερα από ένα εκατομμύρια (1,000,000) έγγραφα. Οι Ευρωπαίοι πολίτες έχουν τη δυνατότητα αναζήτησης πλήρους κειμένου σε οποιοδήποτε από τα έγγραφα αυτά.

- η **πλήρης ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Πολιτείας της Καλιφόρνια**, της τεχνολογικά πιο προηγμένης περιοχής στον πλανήτη με 35 εκατ. κατοίκους. Η Καλιφόρνια επέλεξε τη λύση της Verity για να φέρει την κυβέρνηση πιο κοντά στον πολίτη μέσω της πύλης my.ca.gov. Πρόσφατη μελέτη από την Deloitte Research, έναν κορυφαίο αναλυτή, ανέφερε ότι το ποσοστό των ερωτημάτων των πολιτών που εξυπηρετούνται από την πύλη αυτή φτάνει το 99% (!!).
- η **πλήρης ηλεκτρονική διακυβέρνηση της Ιταλίας** (www.italia.gov.it). Το K2 Enterprise της Verity ενοποιεί περισσότερους από χίλιους (1000+) κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους, για να παρέχει στους Ιταλούς πολίτες ένα μοναδικό σημείο πρόσβασης σε περιεχόμενο και υπηρεσίες.
- Το **Υπουργείο Εξωτερικών των Η.Π.Α.** χρησιμοποιεί τη Verity για να εντοπίζει με ασφάλεια και να ανακτά πληροφορίες από περισσότερα των 25 εκατομμυρίων (25,000,000) αρχεία τηλεγραφημάτων και emails, που από το 1973 έγιναν από και προς τα κατά τόπους γραφεία του Υπουργείου σε όλον τον κόσμο.
- Η **Εφορία των Η.Π.Α. (IRS)** που υποστηρίζεται από λογισμικό της Verity™ έχει την αποστολή να παρέχει στους φορολογούμενους υπηρεσίες υψηλού επιπέδου για να κατανοούν και να εκπληρώνουν τις φορολογικές τους υποχρεώσεις, όπως επίσης και να εφαρμόζει τη φορολογική νομοθεσία με δικαιοσύνη προς όλους.

Τα προϊόντα της Verity χρησιμοποιούνται τόσο για το Internet, όσο και για τα Intranets. Υποστηρίζουν **δικτυακές πύλες αυτοεξυπηρέτησης** των πολιτών, όπως επίσης και των εργαζομένων στους κρατικούς οργανισμούς, αυξάνοντας έτσι την ικανοποίηση του "πελάτη" και ταυτόχρονα μειώνοντας σημαντικά το χρόνο και το κόστος εξυπηρέτησης. Περισσότερες πληροφορίες για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχονται στο σχετικό φυλλάδιο της Verity.

Στη συνέχεια αναφέρονται κάποια από τα **έργα στο δημόσιο τομέα**, τα οποία υλοποιήθηκαν με τη βοήθεια του λογισμικού της Verity.

American Tax portal (IRS)	USA	www.irs.gov
Australian Federal Police	Australia	
CIA	USA	
CNDP	France	www.cndp.fr
Command & Support System	UK	
Defense Intelligence Agency	USA	
Electricity of France – Gaz of France	France	
European Commission	Belgium	europa.eu.int

European Patent Office	Europe	
European Police - Europol	The Netherlands	
FBI	USA	
Gendarmerie Nationale	France	
Georgia State Portal	USA	
Government Communications Headquarters	UK	
GSA Advantages – eProcurement portal for federal agencies	USA	www.gsaadvantage.gov
Hungarian Police	Hungary	
Industry Canada Patent Site	Canada	
Italian e-government portal	Italy	www.italia.gov.it
La Poste	France	
Ministerio de Administraciones Publicas	Spain	www.administracion.es
Ministry of Defense	France	
Ministry of Economy, Finances and Industry	France	www.impots.gouv.fr
Ministry of Education	France	
Ministry of Employment	France	
Ministry of Foreign Affairs	France	
Ministry of Health	France	www.sante.gouv.fr
NASA	USA	
National Archives (Public Records Office)	UK	www.documentsonline.pro.gov.uk
National Security Agency (NSA)	USA	
Naval Criminal Investigative Office of European publications (OPOCE)	USA	
Office of Naval Intelligence	Luxembourg	
Royal Navy and Army	USA	
State of California	UK	
Swiss Police	USA	my.ca.gov
Turkish Ministry of Defense	Switzerland	
Universidad de Barcelona	Turkey	
US Air Force Portal	Spain	
US Army	USA	
US Department of Defense	USA	
US Department of State	USA	
US Navy	USA	
US Postal Office	USA	

Πίνακας 5-9: Έργα e-government για τις Δημόσιες Υπηρεσίες της VERITY

6. Κεφάλαιο 6^ο

6.1 Προοπτικές εξέλιξης του e-government

Αναλύοντας τις προοπτικές εξέλιξης του e-government, μπορεί κανείς να δώσει ένα νέο ορισμό για το τι είναι e-government. Για αρκετούς λοιπόν, το e-government είναι η παροχή κυβερνητικών υπηρεσιών μέσω του internet. Ένας τέτοιος ορισμός είναι πολύ περιορισμένος για δύο λόγους.

Ο πρώτος λόγος είναι ότι στενεύει το όραμα για το e-government γιατί δεν επιτρέπει στην ευρεία γκάμα των δραστηριοτήτων της διακυβέρνησης, που όμως δεν είναι άμεσα παρεχόμενες υπηρεσίες, αλλά ούτε και αναγνωρίζει την ουσιαστική χρήση άλλων τεχνολογιών πλην του internet.

Ο δεύτερος λόγος είναι ότι ο αρχικός ορισμός υπεραπλουστεύει τη φύση του e-government, δίνοντας την εντύπωση ότι όλο η υπόθεση είναι ένα καλοσχεδιασμένο, προσανατολισμένο ως προς το χρήστη web site. Αγνοούνται έτσι θεμελιώδεις επενδύσεις που απαιτούνται σε ανθρώπινο δυναμικό, εργαλεία προγραμματισμού, πολιτικές και διαδικασίες. Τέλος δεν παραδέχεται ότι ενώ οι πολίτες βλέπουν το e-government από την μεριά του κοινού, δηλαδή μέσω του web site ή μιας οθόνης email, η πραγματική δουλειά του e-government γίνεται από την πλευρά της ίδιας της κυβέρνησης.

Από τα παραπάνω λοιπόν, προκύπτει ένας νέος ορισμός για το e-government, ότι δηλαδή είναι η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας για να υποστηρίξει τις λειτουργίες της διακυβέρνησης, να προσελκύσει τους πολίτες και να τους παρέχει υπηρεσίες διακυβέρνησης. Έτσι ενώ ο ορισμός αυτός δηλώνεται με απλούς όρους έχει στην πραγματικότητα μεγάλο εύρος. Και αυτό γιατί ενσωματώνει τέσσερις διαστάσεις-κλειδιά, που αντικατοπτρίζουν τις λειτουργίες της ίδιας της διακυβέρνησης:

- **e-services:** η παροχή με ηλεκτρονικά μέσα πληροφοριών, προγραμμάτων και υπηρεσιών διακυβέρνησης, μέσω – αλλά όχι κατά αποκλειστικότητα – του internet
- **e-democracy:** η χρήση της επικοινωνίας με ηλεκτρονική μορφή ώστε να ενισχυθεί η συμμετοχή των πολιτών στην δημόσια λήψη αποφάσεων σημειώνοντας έτσι πρόοδο στον τομέα αυτό
- **e-commerce:** η ηλεκτρονική ανταλλαγή χρημάτων για αγαθά και υπηρεσίες, όπως είναι η πληρωμή φόρων και λογαριασμών εταιριών κοινής ωφέλειας, η ανανέωση αδειών κυκλοφορίας οχημάτων και η πληρωμή αναδημιουργίας

προγραμμάτων, ή ακόμη και οι ίδιες κυβερνήσεις μπορούν να αγοράσουν προμήθειες ή να εκτελέσουν πλειστηριασμούς για αγορά εξοπλισμού

- **e-management:** η χρησιμοποίηση της τεχνολογίας της επικοινωνίας για να βελτιώσει τη διαχείριση της διακυβέρνησης, από τον εναρμονισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών, μέχρι τη διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, για να διευκολύνουν τη ροή και την ολοκλήρωση των πληροφοριών

6.1.1 Βέλτιστη e-government τεχνολογική επένδυση

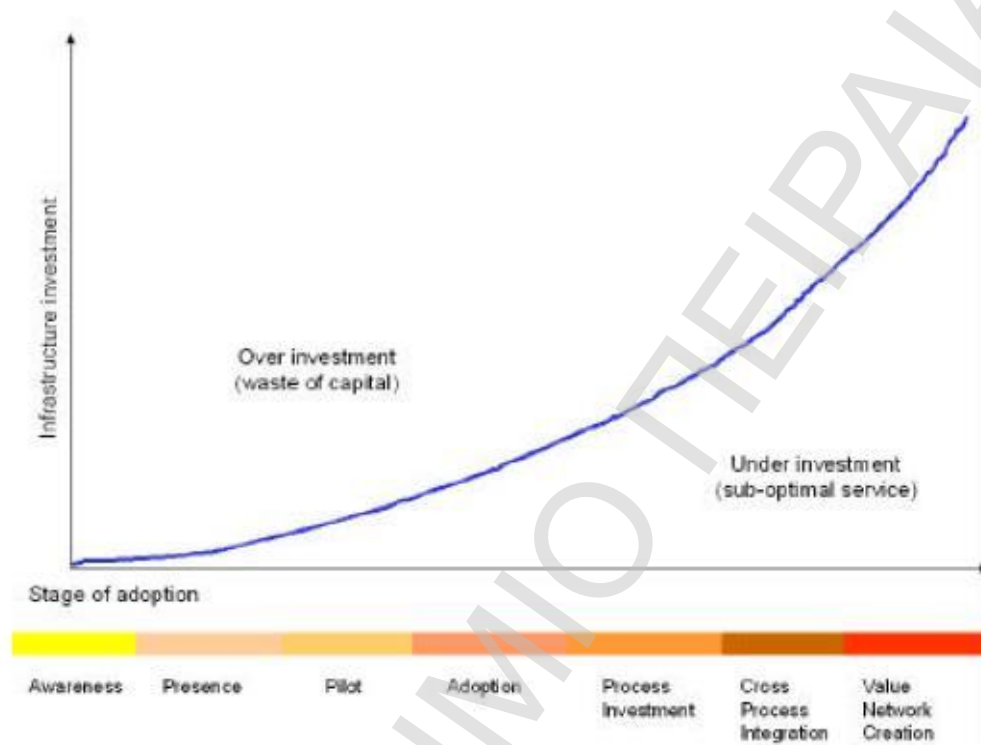
Καθώς οι κυβερνήσεις συνεχίζουν να αναπτύσσονται, είναι φυσικό να συνεχίσουν να επενδύουν σε e-government υποδομή. Περισσότερο σύνθετα μοντέλα παροχής υπηρεσιών (για παράδειγμα ενδοκυβερνητικά) και e-government εφαρμογές μπορεί να θέτουν υψηλότερες απαιτήσεις για τις υποδομές, με αποτέλεσμα πρόσθετα κόστη για network και server hardware, software, ανθρώπινο δυναμικό και διαδικασίες υποδομής.

Μάλιστα οι ανάγκες των κυβερνήσεων δεν μπορούν ταυτιστούν με αυτές του ιδιωτικού τομέα. Υπάρχουν σημαντικές διαφορές στους στόχους, στο σκεπτικό κάτω από το οποίο γίνεται μια επένδυση και τις νομοθετημένες υποχρεώσεις του καθενός. Αυτό που δεν πρέπει εξάλλου να γίνει, τουλάχιστον σε αρχικό στάδιο, είναι οι κυβερνήσεις να συμβάλλουν στην ανάπτυξη του e-government αποκλειστικά με βάση τη μείωση του κόστους που ακολουθούν οι επιχειρήσεις.

Διαπιστώσαμε άλλωστε ότι μέσω μιας πετυχημένης υλοποίησης του e-government, μερικά από τα επιμέρους κόστη μπορεί να αντισταθμιστούν με το πέρασμα του χρόνου, όπως τα κόστη των online συναλλαγών αποδείχτηκαν να είναι πολύ χαμηλότερα από τις έγγραφες συναλλαγές ή ακόμη και τις διαπροσωπικές. Οι μειώσεις στους λειτουργικούς προϋπολογισμούς και η κατανομή των προσωπικών υπηρεσιών έχουν πλέον προσδιοριστεί και δίνουν τη δυνατότητα επαναδιανομής των οικονομικών και ανθρωπίνων πόρων σε άλλες κριτικής σημασίας λειτουργίες που παραμένουν λιγότερο αυτοματοποιημένες.

Απαιτείται επιπλέον πιο αποτελεσματική υλοποίηση του προγράμματος, προσεγγίζοντας σε ευρύτερους τομείς τους πολίτες περνώντας λιγότερο ή περισσότερο από την ίδια διαδικασία και όλο αυτό δεν είναι παρά ένας πραγματοποιήσιμος στόχος. Την ίδια στιγμή γίνεται φανερό ότι υπάρχουν ρεύματα ανανέωσης για διάφορες υπηρεσίες πρόσβασης σε κυβερνητικές υπηρεσίες και πιο συγκεκριμένα στις υπηρεσίες government-to-business (G2B).

Ο στόχος για τις κυβερνήσεις λοιπόν, είναι να σχηματίσουν τη δική τους καμπύλη βελτιστοποίησης της επενδυτικότητας (Optimal investment curve), η οποία εμφανίζει την αναλογία των επενδύσεων σε υποδομή κατά την εξέλιξη των e-government υποδομών. Μια τέτοιου είδους καμπύλη εικονίζεται και στο ακόλουθο διάγραμμα:



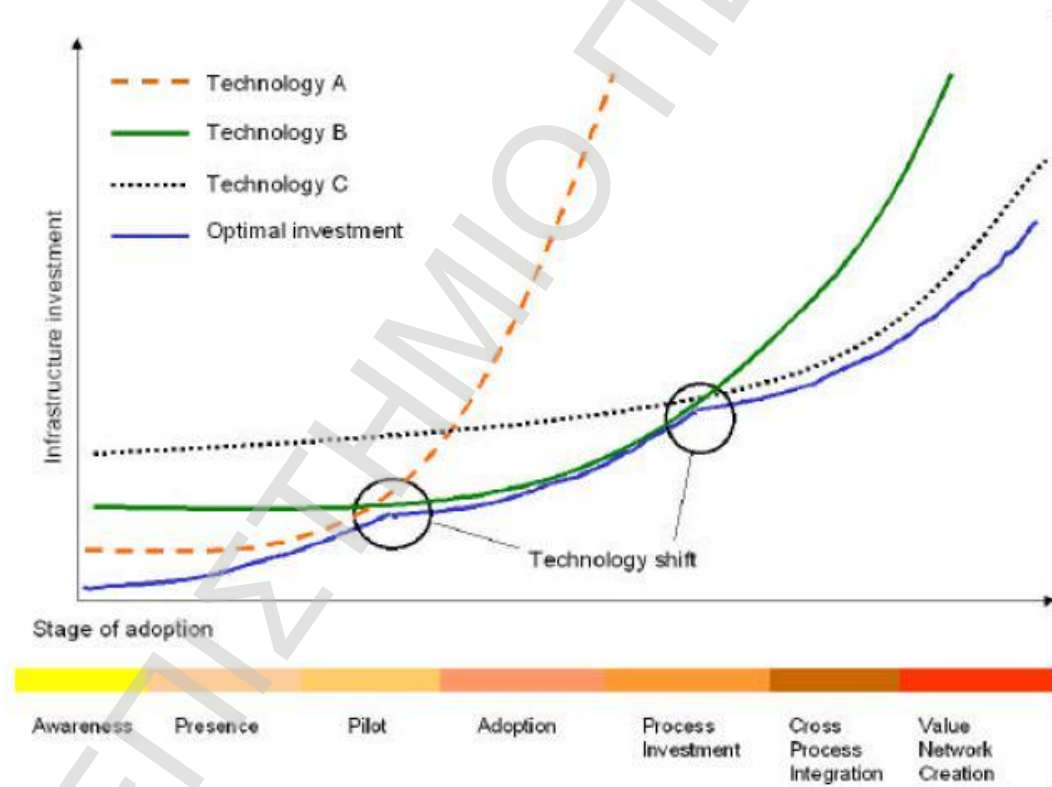
Διάγραμμα 6-1: Optimal investment curve

Οι κυβερνήσεις που δεν καταφέρνουν να επιτύχουν σωστή ισορροπία μεταξύ των επενδύσεων που γίνονται σε e-government υποδομές και στις απαιτήσεις για υλοποίηση υπηρεσιών e-government, προβαίνουν είτε σε υπερ-επενδύσεις με αποτέλεσμα να ξοδεύουν άσκοπα πόρους είτε κάνουν ελλιπείς επενδύσεις και κινδυνεύουν οι υποδομές να μη μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις των e-government εφαρμογών με αποτέλεσμα να παρέχονται φτωχές σε ποιότητα υπηρεσίες, η ανάπτυξη να είναι χαμηλή και οι πολίτες να μένουν ανικανοποίητοι.

6.2 Παράγοντες που καθορίζουν το μέλλον του e-government

6.2.1 Ο αντίκτυπος των επιλογών τεχνολογίας

Καθώς οι κυβερνήσεις διέρχονται τις φάσεις εξέλιξης του e-government γίνεται όλο και πιο φανερός ο αντίκτυπος των τεχνολογιών που είχαν επιλεγεί στις αρχικές φάσεις. Με τη βοήθεια του διαγράμματος που ακολουθεί μπορούμε να συγκρίνουμε τρεις διαφορετικές επιλογές τεχνολογίας σε σχέση με τη βέλτιστη επιλογή του τεχνολογικού υπόβαθρου της e-government υποδομής:



Διάγραμμα 6-2: Επίδραση της τεχνολογικής υποδομής

Όταν μια κυβέρνηση βρίσκεται στην αρχική φάση της υιοθέτησης του e-government, είναι λογικό ότι θα επιλέξει την πιο αποτελεσματική από άποψη κόστους τεχνολογική φάση για το συγκεκριμένο επιχειρηματικό μοντέλο που έχει επιλέξει. Αυτή τη λογική υποστηρίζει και η επιλογή «Technology A» στο Διάγραμμα 6-2.

Καθώς τα επιχειρηματικά μοντέλα γίνονται πιο σύνθετα οι κυβερνήσεις μπορεί να χρειαστεί να κάνουν μεγαλύτερες επενδύσεις σε e-government υποδομές για να παρέχουν το απαιτούμενο επίπεδο υπηρεσιών στους πολίτες. Σε κάποιο

συγκεκριμένο σημείο κάποια επιλεγμένη τεχνολογία μπορεί να εξαπλώνεται ακόμη και παραπέρα από το σημείο για το οποίο σχεδιάστηκε, με αποτέλεσμα σημαντική αύξηση στα κόστη που αφορούν την τεχνολογική και πληροφοριακή υποδομή ή πιο πιθανά στον υποβιβασμό του επιπέδου των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Έτσι μια κυβέρνηση που έχει υιοθετήσει την επιλογή «Technology B» από το Διάγραμμα 6-2 στις αρχικές φάσεις της προσαρμογής, παρότι μπορεί να εμφανίζεται πιο ακριβή σε σχέση με άλλες στο αρχικό στάδιο, αποδεικνύεται ότι μπορεί να διαχειριστεί την εξέλιξη των στόχων του e-government σε πολύ πιο προχωρημένες φάσεις, χωρίς να απαιτείται απότομη αύξηση στα κόστη υποδομής.

Καθώς λοιπόν οι νέες τεχνολογίες εξελίσσονται και τα επιχειρηματικά μοντέλα αλλάζουν, οι κυβερνήσεις μπορεί να μεταβούν από τη μια τεχνολογική βάση σε άλλη. Για την ακρίβεια αυτή η διαδικασία μπορεί να επαναληφθεί πολλές φορές. Στο Διάγραμμα 6-2 η καμπύλη που αφορά τη βέλτιστη τεχνολογική επιλογή συνδυάζει και τις τρεις διαφορετικές επιλογές μεταβαίνοντας από τη μία στην άλλη κατά τη διάρκεια διαφορετικών φάσεων εξέλιξης.

7. Κεφάλαιο 7^ο

7.1 Το ζήτημα της Διαλειτουργικότητας

Η Διαλειτουργικότητα (interoperability) ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ένα ομοιογενές και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφόρων οργανισμών σε επίπεδο συστημάτων πληροφορικής. Η Διαλειτουργικότητα παρέχει πολλαπλά πλεονεκτήματα σε επιχειρήσεις, πολίτες, την κυβέρνηση αλλά και την ευρύτερη οικονομία μέσα από το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-Business).

Κατά τα τέλη του 1990 αναγνωρίστηκε, μέσα από το ευρύτερη προσπάθεια του e-government, η ανάγκη για ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας. Ο στόχος επίτευξης βελτιωμένων και αποτελεσματικότερων Δημόσιων Υπηρεσιών για την ταχύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων απαιτούν την ομαλή διακίνηση πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που τη συνθέτουν (κυβέρνηση, πολίτης, επιχειρήσεις, κυβερνήσεις άλλων κρατών, διεθνείς οργανισμοί).

Ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για το e-government πρέπει να θέτει τις τεχνικές πολιτικές και προδιαγραφές για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας και της συνοχής των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου τομέα, ορίζοντας τις βασικές προαπαιτήσεις για μία ολοκληρωμένη και ηλεκτρονική κυβέρνηση με έμφαση στο Internet και τις web-enabled εφαρμογές εξυπηρέτησης του πολίτη. Δεν είναι τυχαίο ότι η Βρετανική πρωτοβουλία, το e-Government Interoperability Framework χαρακτηρίζει την διαλειτουργικότητα ως τον ακρογωνιαίο λίθο της γενικής στρατηγικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η Διαλειτουργικότητα είναι το μέσο για την ικανοποίηση της επιθυμίας του πολίτη για άμεση πρόσβαση και χρησιμοποίηση των e-government συστημάτων για την εξυπηρέτηση του. Ο στόχος κάθε εθνικού ή ακόμη και πανευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι να διευκολύνει την υλοποίηση του e-government και την συνολική υιοθέτησή του από ολόκληρο το δημόσιο τομέα.

Ο τελικός στόχος είναι δημόσιες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις μέσα από την αποτελεσματική και απρόσκοπτη ροή και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η υλοποίηση αυτού του οράματος του e-government βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας.

7.1.1 Το Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας στη Διακυβέρνηση

Καθώς η στρατηγική του e-government ξεδιπλώνεται, η τεχνολογία και τα πρότυπα συνεχίζουν να αναπτύσσονται γρήγορα. Το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του e-government πρέπει να ρυθμιστεί ως μακροπρόθεσμη, τρέχουσα πρωτοβουλία που ανταποκρίνεται σε αυτό το γρήγορα αναπτυσσόμενο ηλεκτρονικό περιβάλλον.

Σε αυτήν την παράγραφο περιγράφεται η διακυβέρνηση του πλαισίου και πώς η αλλαγή πρέπει να ρυθμιστεί. Η διακυβέρνηση καλύπτει τους ρόλους και τις ευθύνες, τις επιτροπές και τις διαδικασίες συμμόρφωσης. Η διαχείριση της αλλαγής περιγράφει πώς το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας θα ενημερώνεται και θα εισάγει μια διαδικασία για ανοικτές, σφαιρικές διαβουλεύσεις. Οι διαδικασίες αλλαγής έχουν ως σκοπό να ενθαρρύνουν την καινοτομία και να περιλάβουν τους συμμετοχούς στην κυβέρνηση και στη βιομηχανία διαχειριζόμενος ταυτόχρονα την εξέλιξη του πλαισίου με ταχύτητα Διαδικτύου.

Στη συνέχεια αναλύονται οι παράγοντες της διακυβέρνησης του πλαισίου και των απαιτούμενων αλλαγών, που αφορούν:

Τη Διακυβέρνηση:

Το πλαίσιο διαλειτουργικότητας αγκαλιάζει την κυβέρνηση, την επιχείρηση και τον πολίτη. Καθένας διαδραματίζει ένα ρόλο για την ανάπτυξη του πλαισίου. Το πλαίσιο περιγράφει τους ρόλους και τις ευθύνες των βασικών ομάδων. Περιγράφει επίσης τις δομές λήψης αποφάσεων και τις διαδικασίες ενθάρρυνσης της συμμόρφωσης και της συνοχής. Οι ρόλοι και οι ευθύνες για την κεντρική κυβέρνηση, το δημόσιο τομέα, τη βιομηχανία και τους πολίτες περιγράφονται πιο αναλυτικά στη συνέχεια.

Κεντρική Κυβέρνηση

Στα πλαίσια λοιπόν της οργάνωσης του πλαισίου περιλαμβάνεται η ύπαρξη ενός άμεσου αντιπροσώπου στα πλαίσια της ίδιας της κυβέρνησης που αποδίδεται με τον όρο «Γραφείο του e πληρεξούσιου». Το Γραφείο του e πληρεξούσιου είναι η επικεφαλής αρχή για την εφαρμογή και διατήρηση της στρατηγικής της Διαλειτουργικότητας. Ο e πληρεξούσιος βρίσκεται σε συνεργασία με τα τμήματα, τις τοπικές αρχές και άλλους οργανισμούς του δημοσίου τομέα και συνεπώς:

- θα είναι επικεφαλής της ανάπτυξης και διατήρησης του πλαισίου της e-government Διαλειτουργικότητας και θα παρέχει τη διοικητική υποδομή για την υποστήριξη των διαδικασιών.

- θα έχει το συντονισμό των προσπαθειών Διαλειτουργικότητας σε όλη την κυβέρνηση και θα εξασφαλίζει τη γρήγορη απάντηση στις προτάσεις και τις προτεραιότητες της κυβέρνησης
- θα διευθύνει το συντονισμό με άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς
- θα είναι υπεύθυνος και θα διαχειρίζεται την ομάδα διαλόγου για την εξέλιξη του πλαισίου και μέσω αυτής, θα συντονίζει την εξασφάλιση:
 - συμφωνηθέντων σχημάτων XML προς χρήση από όλη την κυβέρνηση
 - κουτιών εργαλείων για τις διασυνδέσεις και τις μετατροπές
 - καλύτερη καθοδήγηση πρακτικής
- θα διαχειριστεί την ευρεία διαδικασία διαβουλεύσεων κυβέρνησης και βιομηχανίας
- θα διαχειριστεί τον ιστοχώρο διαλόγου για τις e-government εφαρμογές
- θα διατηρήσει έναν κατάλογο συμμόρφωσης για όλο το δημόσιο τομέα και τους γνωστούς χρήστες του ιδιωτικού τομέα
- θα διαχειριστεί τη Πύλη του προγράμματος σχημάτων και τις ομάδες ανάπτυξης σχημάτων.
- θα διαχειριστεί τη διαδικασία συμμόρφωσης και θα εξασφαλίσει την υιοθέτηση των πολιτικών και των ρόλων Διαλειτουργικότητας
- θα διαχειριστεί την αλληλεπίδραση με παρόμοιες πρωτοβουλίες και οργανισμούς προτύπων σ' όλο τον κόσμο

Οργανώσεις δημόσιου τομέα:

Ο ρόλος των κυβερνητικών υπηρεσιών, των αντιπροσωπειών τους, των αρμοδίων υπηρεσιών και της τοπικής κυβέρνησης είναι ουσιαστικός για την επιτυχή παροχή της διαλειτουργικότητας στο δημόσιο τομέα.

Αν και η κεντρική κατεύθυνση θα δίνεται όταν και όπου απαιτείται, ένα μεγάλο μέρος της δράσης θα πραγματοποιηθεί στους μεμονωμένους οργανισμούς δημόσιου τομέα, οι οποίοι θα χρειαστεί να:

- συμβάλλουν στη συνεχή ανάπτυξη και τη βελτίωση αυτής της στρατηγικής
- εξασφαλίσουν ότι η συμμόρφωση με το πλαίσιο είναι ένα θεμελιώδες μέρος της οργανωτικής τους στρατηγικής
- παρουσιάσουν ένα "roadmap" για την προσαρμογή της οργάνωσης με τη στρατηγική
- συνεργαστούν με τους χρήστες των υπηρεσιών ή των δεδομένων τους για να προσδιορίσουν εκείνες τις υπηρεσίες που μπορούν ωφέλιμα να τεθούν στην διάθεση άλλων

- εξασφαλίσουν ότι διαθέτουν τις δυνατότητες για να καθορίσουν και να χρησιμοποιήσουν τα πρότυπα που απαιτούνται για τη διαλειτουργικότητα
- προϋπολογίζουν και να παρέχουν πόρους για την υποστήριξη των διαδικασιών
- προσδιορίζουν τους σχετικούς πελάτες ή τους συμμετόχους μέσα στον οργανισμό τους και να διασφαλίζουν ότι εκπροσωπούνται τα συμφέροντα τους
- εκμεταλλεύονται την ευκαιρία να οργανωθούν ορθολογικά οι διαδικασίες (αποτέλεσμα της αυξανόμενης διαλειτουργικότητας) ώστε να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών και να μειώσουν το κόστος της παροχής τους.

Βιομηχανία

Η στρατηγική της Διαλειτουργικότητας βασίζεται στο ότι η κυβέρνηση συνεργάζεται ανοικτά με τη βιομηχανία. Προτείνεται η κοινή επεξεργασία και ανάπτυξη των πολιτικών και των προτύπων διαλειτουργικότητας, στηριζόμενη κατά ένα μεγάλο μέρος στο σχολιασμό και την παροχή καινοτόμων λύσεων που προέρχονται από τον τομέα της βιομηχανίας σ' όλον τον κόσμο. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να εκπληρωθούν οι ακόλουθοι ρόλοι:

- εφαρμογή των πολιτικών και των προτύπων που συμμετέχουν σε αυτό το πλαίσιο στα συστήματα που παραδίδονται στο δημόσιο τομέα
- συμμετοχή στη διαδικασία διαβουλεύσεων μέσω των διαδικασιών «Αίτημα για Σχόλιο (RFC) και Αίτημα για Προτάσεις (RFP)»
- εισαγωγή των καινοτομιών στην τεχνολογία και τη συνεχή βελτίωση αυτής της στρατηγικής και την επίτευξη των στόχων του "με την ταχύτητα Διαδικτύου "
- συμμετοχή στην ομάδα διαλόγου για την εξέλιξη του πλαισίου, στη συμβουλευτική επιτροπή και στις ομάδες προγράμματος σχημάτων.

Ο πολίτης

Η πρωτοβουλία του e-government όπως γνωρίζουμε, είναι για την καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών του πολίτη από την κυβέρνηση. Το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας καθιστά εφικτή την παράδοση των υπηρεσιών με συνέχεια και συνοχή. Η κυβέρνηση χαιρετίζει τα σχόλια, τις προτάσεις και τις καινοτομίες που μπορούν να βοηθήσουν την κυβέρνηση να βελτιώσει την πρόσβαση σε πληροφορίες και την παροχή υπηρεσιών στον πολίτη.

Τη Συμμόρφωση με τη Διαλειτουργικότητα:

Το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας όπως προαναφέρθηκε, καθορίζει τα βασικά πρότυπα για την παν-διαλειτουργικότητα και συνοχή. Η συμμόρφωση στο πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι υποχρεωτική για αλληλεπιδράσεις που εμπίπτουν στο

πεδίο της Διαλειτουργικότητας. Στην πράξη, οι οργανώσεις δεν θα είναι σε θέση να συμμετάσχουν στις διαδικασίες ανταλλαγής δεδομένων εκτός αν συμμορφώνονται με τα πρότυπα. Οι κανόνες συμμόρφωσης είναι:

- τα πρότυπα του πλαισίου επιβάλλονται σε όλα τα νέα συστήματα
- τα ήδη υπάρχοντα συστήματα που συνδέονται με την Κυβερνητική Πύλη, το Δίκτυο Γνώσεων, ή άλλα συστήματα που είναι μέρος της ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών, θα πρέπει να συμμορφώνονται με αυτά τα πρότυπα.

Κάθε τμήμα πρέπει να περιλάβει τη συμμόρφωση με αυτά τα πρότυπα στη διαδικασία έγκρισης του προγράμματός του. Έτσι ενώ η συμμόρφωση είναι αυτορυθμιζόμενη, αναμένεται ότι οι πολιτικές και τα πρότυπα που καθορίζονται στο πλαίσιο θα χρησιμοποιηθούν από τους οργανισμούς που εμπίπτουν στους λογιστικούς ελέγχους.

Εντούτοις, η κυβερνητική προσέγγιση στη συμμόρφωση θα πρέπει να υποστηρίζει τους συμμετέχοντες όσο το δυνατόν περισσότερο. Λαμβάνοντας υπόψη αυτό, ο ιστοχώρος του πλαισίου πρέπει να διατηρεί μια βάση δεδομένων για να καταχωρούν οι οργανισμοί τη συμμόρφωση τους με τα συγκεκριμένα πρότυπα. Οι οργανισμοί θα μπορούν επίσης, μέσω του ιστοχώρου, να λάβουν βοήθεια για την αντιμετώπιση προβλημάτων συμμόρφωσης.

7.1.2 Το Πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας σε συνεργασία με επιμέρους δράσεις

Ο εκμοντερνισμός του κυβερνητικού έργου απαιτεί τον συνδυασμό των απαιτήσεων της διακυβέρνησης και των δυνατοτήτων των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Κατά συνέπεια απαιτεί την Διαλειτουργικότητα των πληροφορικών συστημάτων των διαφόρων υπουργείων, οργανισμών και εν γένει όλων των οντοτήτων που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της κυβέρνησης και συμμετοχή στο έργο της.

Πρέπει λοιπόν να γίνει δυνατή η απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων μέσω των κυβερνητικών οργανισμών. Σε αντίθετη περίπτωση το αποτέλεσμα θα είναι απομονωμένα συστήματα πληροφορικής τα οποία θα υπολειτουργούν και θα αποτύχουν να πραγματοποιήσουν το δυναμικό που υπόσχεται η εποχή της πληροφορίας. Ο σκοπός του πλαισίου Διαλειτουργικότητας περιλαμβάνει ενδοκρατικά πληροφοριακά συστήματα και συσχετίσεις μεταξύ των Υπουργείων, των Κρατικών Οργανισμών, του ευρύτερου δημόσιου τομέα, με άλλες Κυβερνήσεις και τον Ιδιωτικό τομέα.

Το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι ένα από τα πολιτικά πλαίσια της συνολικής στρατηγικής του e-government της οποίας είναι αναπόσπαστο μέρος και σχετίζεται με τις ακόλουθες πρωτοβουλίες:

- Ασφαλές Κυβερνητικό Δίκτυο.

Πρόκειται για ένα ενοποιημένο δίκτυο φωνής και πληροφοριών μεταξύ των κυβερνητικών υπηρεσιών. Θα είναι βασισμένο σε ανοιχτές τεχνολογίες Intranet. Επιπλέον θα προσφέρει ασφάλεια στη μεταφορά βασισμένη σε κρυπτογραφία και θα προστατεύει τους χρήστες από εξωτερικές παρεμβάσεις.

- Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

Η δέσμευση από μέρος της κυβέρνησης για την παροχή όλων των υπηρεσιών της με ηλεκτρονικό τρόπο. Η πρόσβαση θα είναι ελεύθερη σε όλους τους πιστοποιημένους δικαιούχους.

- Πύλες (Portals).

Η παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών θα γίνεται από συγκεκριμένες εισόδους, οι οποίες θα παρουσιάζουν την εικόνα της κυβέρνησης σαν ολοκληρωμένο οργανισμό και όχι ως συλλογή διαφορετικών επί μέρους μονάδων. Ο πολίτης θα περιμένει να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μια και μόνη τοποθεσία.

Οι πολιτικές, τα πρότυπα και η μορφοποίηση των δεδομένων του πλαισίου εξασφαλίζουν το κύριο στοιχείο της τεχνολογικής αρχιτεκτονικής των κυβερνητικών πυλών. Τα πρότυπα του πλαισίου είναι εφαρμόσιμα σε όλες τις πύλες που θα αναπτυχθούν στο μέλλον και παρέχουν επίσης τα χαρακτηριστικά των προτύπων για τις πύλες του ιδιωτικού τομέα που επιθυμούν να διασυνδεθούν με τις πύλες του δημοσίου.

- Δίκτυο Διαχείρισης της Γνώσης.

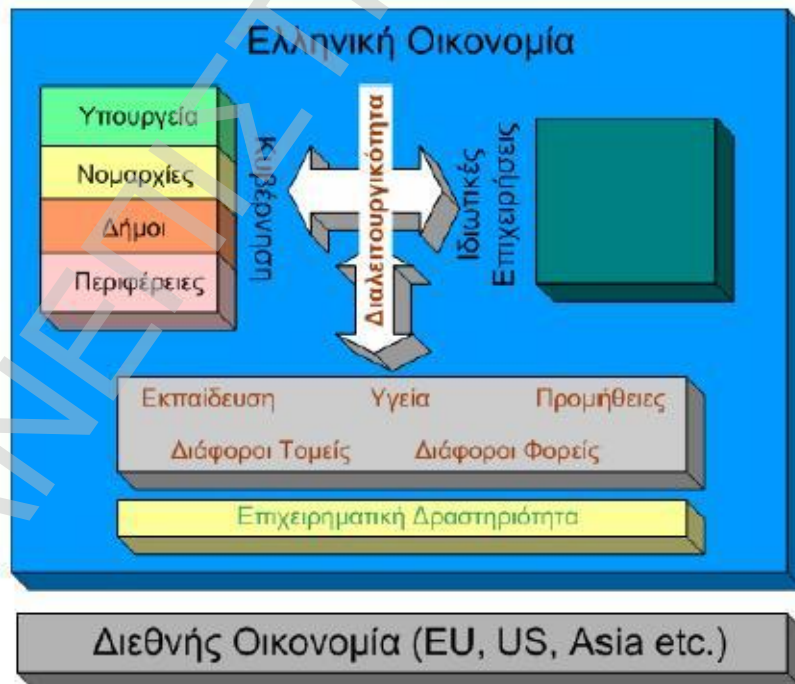
Η γνώση των κρατικών λειτουργιών πρέπει να είναι δυνατό να μεταβιβάζεται χρονικά όσο και δια-υπηρεσιακά. Η τεχνογνωσία μιας υπηρεσίας πρέπει να προάγει την λειτουργικότητα και των υπολοίπων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με την ανάπτυξη και διαχείριση ενός πληροφορικού συστήματος που να διατηρεί την προϋπάρχουσα γνώση και να την καθιστά προσβάσιμη σε όλους τους κυβερνητικούς φορείς [15]

7.2 Η Ελληνική Προσπάθεια

7.2.1 Σκοπός διαμόρφωσης ενός πλαισίου Διαλειτουργικότητας

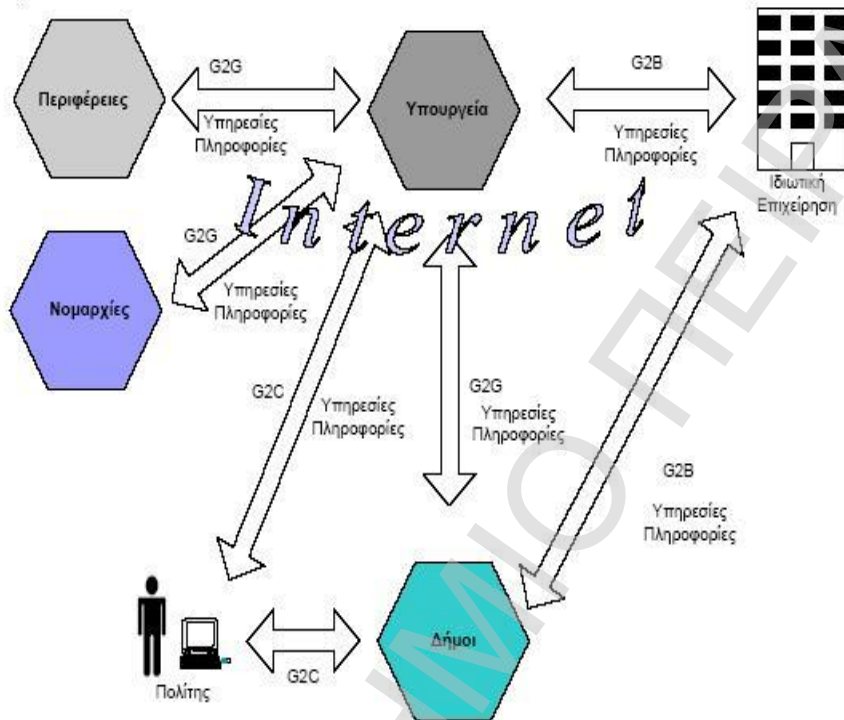
Σκοπός της προσπάθειας για Διαλειτουργικότητα στην Ελλάδα είναι διευκόλυνση επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου μεταξύ τους, με τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και στο άμεσο μέλλον με άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς. Το άμεσο αποτέλεσμα της προσπάθειας είναι η **ανάπτυξη και υιοθέτηση** από ολόκληρο το δημόσιο τομέα του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΠΔΗΔ), ενώ το έμμεσο είναι η **διευκόλυνση της ανάπτυξης** υποδομών e-government που θα προσφέρουν αποτελεσματικότερες και με χαμηλότερο κόστος δημόσιες υπηρεσίες.

Έτσι, για την επιτυχή υλοποίηση πολιτικής e-government η Διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζεται μεταξύ όλων των δημοσίων οργανισμών (Υπουργεία, Νομαρχίες, Δήμοι, Περιφέρειες), ιδιωτικών επιχειρήσεων, του πολίτη, καθώς και μεταξύ συστημάτων άλλων χωρών και να καλύπτει ένα μεγάλο αριθμό τομέων της Οικονομίας. Στο σχήμα που ακολουθεί εικονίζεται το παράδειγμα της Ελληνικής Οικονομίας και της αλληλεπίδρασής της με εγχώριους και διεθνείς φορείς:



Διάγραμμα 7-1: Διαλειτουργικότητα και Ελληνική Οικονομία

Το παρακάτω σχήμα παρουσιάζει τις γενικές περιπτώσεις εφαρμογής της διαλειτουργικότητας προσαρμοσμένες στην δομή του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα:



Διάγραμμα 7-2: Περιπτώσεις που απαιτείται χρήση Διαλειτουργικότητας

Ο άμεσος στόχος του Πλαισίου διαλειτουργικότητας είναι να διευκολύνει την υλοποίηση του e-government και την συνολική υιοθέτησή του από ολόκληρο το δημόσιο τομέα. Ο τελικός στόχος είναι δημόσιες υπηρεσίες που να ικανοποιούν τις ανάγκες επικοινωνίας με τον πολίτη, τους οργανισμούς, και τις επιχειρήσεις μέσα από την αποτελεσματική και απρόσκοπτη ροή και προς τις δυο κατευθύνσεις. Η υλοποίηση αυτού του οράματος του e-government βασίζεται στην ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής του δημοσίου να παρέχουν σαφή και προτυποποιημένα σημεία επικοινωνίας.

Για πετύχει αυτούς τους στόχους το πλαίσιο προτυποποιεί τα εξής:

- Καθορισμένη μορφή πληροφοριών για ανταλλαγή (μορφή πληροφορίας και δεδομένων)
- Καθορισμένος τρόπος ανταλλαγής πληροφοριών (επικοινωνία/πρωτόκολλα)

- Καθορισμένος τρόπος πρόσβασης πληροφοριών (ασφάλεια/έλεγχος πρόσβασης)
- Καθορισμένος τρόπος αναζήτησης πληροφοριών (υπηρεσίες καταλόγου)

Σε τελική φάση η Διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζεται μεταξύ όλων των Ελληνικών δημοσίων οργανισμών, ιδιωτικών επιχειρήσεων, πολιτών, και χωρών. Τα Ελληνικά Υπουργεία και Οργανισμοί έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη διαλειτουργικότητας τα τελευταία χρόνια, μέχρι τώρα όμως αντιμετώπιζαν το θέμα χωρίς να ακολουθούν κάποιο κοινό ανοικτό πρότυπο, σε διμερείς ή τριμερείς συνεργασίες μεταξύ τους.

Η κύρια επιδίωξη του πλαισίου Διαλειτουργικότητας είναι να υιοθετηθούν οι προδιαγραφές του Internet και του World Wide Web (WWW) για όλα τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής. Επιπρόσθετα, υπάρχει η στρατηγική απόφαση της υιοθέτησης των XML και XSL ως τα βασικά πρότυπα για την ολοκλήρωση, ανταλλαγή, πρόσβαση, και διαχείριση δεδομένων. Η στρατηγική αυτή έχει ως στόχο την μείωση του κόστους και του ρίσκου των κυβερνητικών συστημάτων πληροφορικής ευθυγραμμίζοντάς παράλληλα με την παγκόσμια κατεύθυνση της τεχνολογίας του Internet.

Για να εξασφαλιστεί επιτυχημένη υλοποίηση, απαιτείται η κατάλληλη θεσμική και οργανωτική υποστήριξη, η παραγωγή οδηγιών βέλτιστων πρακτικών και η υιοθέτησή τους, και η παραγωγή κοινώς αποδεκτών και ανοικτών XML και Metadata Schemas. Η παραγωγή αυτών των schemas καθώς και ο προσδιορισμός των αντίστοιχων κατηγοριών είναι μια χρονοβόρα διαδικασία καθώς απαιτεί το συντονισμό και τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων.

7.2.2 Βήματα για μια e-government υποδομή στα πλαίσια της Διαλειτουργικότητας

Η ιδέα του e-government έχει αρχίζει πλέον να ωριμάζει. Σε παγκόσμια κλίμακα όλο και περισσότερες κυβερνήσεις βρίσκονται στη φάση μετάβασης από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική. Στη φάση αυτή βρίσκεται πλέον και η ελληνική κυβέρνηση. Η μετάβαση αυτή ακολουθώντας και τους στόχους του πλαισίου Διαλειτουργικότητας που προαναφέρθηκαν, μπορεί να οδηγήσει σε μια σειρά από στρατηγικά, διοικητικά και λειτουργικά οφέλη που σχετίζονται με:

- την καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.
- τη μείωση του κόστους αλλά και του χρόνου ανταπόκρισης.

- τη μεγαλύτερη ικανοποίηση των πολιτών.
- την υποστήριξη νέων και βελτίωση υφιστάμενων συνεργασιών.
- την αυτοματοποίηση των διαδικασιών.
- την αναβάθμιση της εικόνας της κυβέρνησης.
- την πρόσβαση σε περισσότερες και αξιόπιστες πληροφορίες.

Βέβαια για να υλοποιηθεί και να λειτουργήσει με επιτυχία το e-government είναι απαραίτητος ο σωστός σχεδιασμός που θα αποτελέσει τη βάση και θα οδηγήσει στα οφέλη που αναφέρθηκαν παραπάνω. Η εφαρμογή του e-government στο δημόσιο τομέα, μπορεί να γίνει σταδιακά σε επίπεδα ακολουθώντας τις αρχές που προβλέπει το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.

Θα επιτραπεί έτσι η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από/προς το δημόσιο τομέα και θα δοθεί τη δυνατότητα στον πολίτη αλλά και στις επιχειρήσεις (ιδιωτικός τομέας) να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος. Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο, χωρίζονται ως εξής:

Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία του e-government πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή. Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει ενέργειες όπως:

- Προμήθεια υλικού (H/W) και λογισμικού (S/W) για εφαρμογές γραφείου (π.χ. Ms Office).
- Δικτυακή διασύνδεση υπάρχοντος και καινούριου 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 το e-government.

Το επίπεδο αυτό αφορά φορείς που δεν έχουν αναπτύξει ποτέ e-government εφαρμογές και η ανάπτυξη πρέπει να ακολουθήσει τις προδιαγραφές που καθορίζονται από το πλαίσιο.

Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Στα πλαίσια της ορθής μηχανοργάνωσης των εγγράφων ενός φορέα τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων απαιτείται η μεταφορά από την κλασική

πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/εξερχομένων 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, λειτουργία που καταργείται με την εφαρμογή του πλαισίου Διαλειτουργικότητας που θα οδηγήσει σε ενιαία απόδοση «αριθμό πρωτοκόλλου».

Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering

Το επίπεδο σχετίζεται με τα ακόλουθα:

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

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 τη μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, 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, πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις, ώστε να ακολουθούν τις προδιαγραφές του πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

Επίπεδο 3 – Intranet

Στηρίζεται στο Επίπεδο 0 και στις υπάρχουσες υποδομές. Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω ενός Internet-based περιβάλλοντος 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 login ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που

χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επιπέδου 3 (δυνατότητα authorization, authentication). Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων (κατάργηση hard-copy 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 on-line.
- 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 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 και που εξασφαλίζεται από τις προδιαγραφές του πλαισίου.

Καθώς οι μονάδες του φορέα έχουν πολλαπλή επικοινωνία με μία σειρά από δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς στα πλαίσια της Διαλειτουργικότητας 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 όπως άλλωστε ορίζουν και οι προδιαγραφές του πλαισίου. 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 προσπελαίνει οποιοδήποτε πρόγραμμα χρησιμοποιείται εσωτερικά στις υπηρεσίες τους.

Επίπεδο 6 – Portal

Δημιουργία «πύλης» προς τους πολίτες με πληροφορίες σχετικές με το δημόσιο φορέα και τομέα χωρίς να χρειάζεται authentication του χρήστη. Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

- Ανακοινώσεις, νέα
- Προκηρύξεις, διαγωνισμούς
- Νόμους, προεδρικά διατάγματα
- On-line 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
- Links στο σύνολο των portals/sites e-government και πηγών ενδιαφερόντων πληροφοριών, σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα
- Αναζήτηση πληροφοριών
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό
- Help desk πολιτών
- Χάρτη 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 portals (κάθετα portals). Όπως είδαμε και ήδη υπάρχοντα portals χρησιμοποιήθηκαν σαν επιμέρους δράσεις με τις οποίες συνεργάζεται το πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας.

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 αυθεντικοποίηση (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, η οποία αναφέρεται και στις κύριες προδιαγραφές του πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

Έτσι λοιπόν, 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 μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout. Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- 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.
- Επεισόδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος).
- E-learning.
- 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.
- On-line 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 (on-line και off-line) 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).
- Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου. Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου.
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.

- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Αδιάλειπτη (24 ώρες το 24ώρο - 7 ημέρες την εβδομάδα), ασφαλής και διαβαθμισμένη λειτουργία, με διαθεσιμότητα 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 πλαστογραφήσεις. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Είναι 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 του πολίτη με ψηφιακή εφαρμογή.

Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες:

- Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα
- 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 ψηφιακή υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλειδωμα» και το «ξεκλειδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

Επίπεδο 10 – Smart cards

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή authentication για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί το portal και εμπεριέχει κρυπτογράφιση προσωπικών δεδομένων. Οι smart cards αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλασσομένων. 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 διεκπεραίωσής 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

Μετάφραση των εφαρμογών που είναι διαθέσιμες στους πολίτες σε διάφορες γλώσσες λόγω αριθμού μεταναστών στη χώρα μας και ενιαίας αγοράς της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Όλες οι παραπάνω λειτουργίες θα πρέπει να είναι κατανοητές και προσπελάσιμες 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. Με τον τρόπο αυτό άλλωστε, είναι δυνατό να εξασφαλιστεί και η Διαλειτουργικότητα των Ελληνικών κυβερνητικών συστημάτων με διεθνή κυβερνητικά συστήματα.

Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση

Προσπέλαση της «πύλης» 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 γνώριμο 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 τα τεκταινόμενα στον ελλαδικό χώρο κατά τις υποχρεώσεις 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.

7.2.3 Ανασκόπηση της υπάρχουσας e-government υποδομής

Στην προηγούμενη ενότητα περιγράφηκαν τα επίπεδα που πρέπει να διέλθει μια κυβέρνηση στην προσπάθειά της να προβεί στην ανάπτυξη του e-government μέσα στα πλαίσια της διαλειτουργικότητας. Στο σημείο αυτό κρίνεται σκόπιμο να γίνει μια εκτίμηση των συστημάτων που έχουν αναπτυχθεί στα πλαίσια του ελληνικού κυβερνητικού μηχανισμού.

Η e-government υποδομή, λοιπόν, που διαθέτουν οι κυριότεροι φορείς διακυβέρνησης, τα υπουργεία, καθώς και οι υπάρχουσες διασυνδέσεις μεταξύ τους, περιέχονται στον πίνακα που ακολουθεί. Τα στοιχεία αυτά συγκεντρώθηκαν μέσω συνεντεύξεων των υπευθύνων των πληροφορικών συστημάτων υπουργείων και λοιπών κυβερνητικών φορέων που δόθηκαν στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Στον πίνακα αυτό περιέχονται ακόμη και κάποιες προτάσεις που έχουν υποβάλλει τα ίδια τα στελέχη για την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας:

Χαρακτηριστικά υπάρχοντος Πληροφοριακού Συστήματος	Δυνατότητα Ανταλλαγής Δεδομένων	Επιθυμητή Διασύνδεση Με Άλλους Φορείς
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων		
<ul style="list-style-type: none"> • Τοπικά δίκτυα σε windows 2000 Server • Σταθμοί εργασίας σε windows και Mac OS (λίγοι υπολογιστές) • Εφαρμογές γραφείου, εφαρμογή Δ/σης Οικονομικού και εφαρμογή Μισθοδοσίας (power builder αναπτυγμένου σε βάση MS SQL SERVER) • Site μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν να υποβάλουν online ερωτήματα προς το Υπουργείο. 	<p>Καμμία</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Επιθεωρήσεις Εργασίας (τοπικών καταστημάτων) με αρχεία • ΙΚΑ (στοιχεία αρχείου επιχειρήσεων ή εργοδοτών). • Οργανισμός Εργατικής Εστίας (Αρχεία μητρώου ασφαλισμένων ΙΚΑ - ένσημα). • Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας Αρχεία Μητρώου Ασφαλισμένων ΙΚΑ - ένσημα • Αρχεία Υπουργείου Οικονομικών (ετήσιο εισόδημα).
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας		
<p>Οι κυριότερες εφαρμογές που διαθέτει το YEN είναι:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Βάση δεδομένων του VTΜIS, • Βάση δεδομένων Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος πλοίων-ναυτικών (Ο.Π.Σ.-Β.Π.Ν.), • Βάση του Κέντρου Παρακολούθησης Αλιείας (ΚΠΑ), • Βάση δεδομένων προγράμματος "Archimed", • Βάση βιβλιοθηκών για τις Ακαδημίες Εμπορικού Ναυτικού (ΑΕΝ) <p>Επίσης υπάρχει σύστημα λογισμικού για τη διαχείριση</p>	<p>Παρακολούθηση αλιευτικών δραστηριοτήτων μέσω online σύνδεσης με το Υπ. Γεωργίας.</p> <p>Χρησιμοποιούνται κλειδιά αρχείων και κωδικοποίηση σύμφωνα με όσα καθορίζονται στις σχετικές οδηγίες της Ε.Ε.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ένταξη του YEN στην υποδομή τεχνολογιών και πληροφορικής και επικοινωνιών του έργου «Σύζευξις» του ΥΠΕΣΔΑ. • Ένταξη του YEN στο έργο «Police on line» του Υ.Δ.Τ για σύνδεση του πληροφοριακού συστήματος ηλεκτρονικών μεταφορών του Υπουργείου Μεταφορών με το έργο «Ναυτίλος» που προωθεί το YEN • Διασύνδεση του εθνικού συστήματος θαλάσσιας κυκλοφορίας (VTS) (που ήδη έχει υλοποιήσει το YEN και προωθεί την περαιτέρω επέκτασή του) με τις

<p>πρωτοκόλλου εισερχομένων-εξερχόμενων εγγράφων, τη διαχείριση ροής εγγράφων και εργασίας και τη διαχείριση παρουσιών-απουσιών του προσωπικού καθώς και μισθοδοσίας σε περιβάλλον Ingress και Oracle.</p>		<p>υπηρεσίες του ΥΕΘΑ καθώς και τους Λιμενικούς Οργανισμούς.</p>
--	--	---

Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών

<ul style="list-style-type: none"> • Σύστημα κεντροποιημένης αρχιτεκτονικής, Mainframe Bull DPS7000 με λειτουργικό GCOS7 με σειριακά τερματικά • Εφαρμογές σε Cobol με 550 χρήστες στις Δνσεις Μεταφορών και Επικοινωνιών των ΝΑ σε πανελλαδικό δίκτυο WAN • Πρωτόκολλα X25-LL, μετάπτωση σε FrameRelay, HellasCom. Επικουρικός Oracle Database Server Bull Escalla (PowerPC) με λειτουργικό AIX 4.3 για εκτέλεση ερωτημάτων • Σύνδεση με «Σύζευξις», email, proxy servers, firewall 	<p>Πληροφορίες σχετικά με τις μεταβολές στις άδειες κυκλοφορίας των οχημάτων, για νέες άδειες κυκλοφορίας, μεταβιβάσεις</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπουργείο Εθνικής Οικονομίας (ΚΕΠΥΟ), για την έκδοση των τελών κυκλοφορίας. • Υπουργείο Δημόσιας Τάξης για στοιχεία των παραβάσεων που ενημερώνουν το σύστημα ελέγχου συμπεριφοράς οδηγών, στοιχεία κλεμμένων οχημάτων, στοιχεία αφαίρεσης πινακίδων • Ταμείο Εθνικών Οδών - Πληροφορίες. • Δήμοι • Εισαγγελία Πληροφορίες για νέες άδειες κυκλοφορίας, μεταβιβάσεις. • Υπουργείο Εθνικής Άμυνας • Υπουργείο Ανάπτυξης 	<p>Η διαλειτουργικότητα μπορεί να επιτευχθεί μόνο με την χρήση middleware λόγω μη ανοικτής αρχιτεκτονικής του DPS7000. και απαιτούνται εργασίες:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εξαγωγής, μετασχηματισμού και φόρτωσης δεδομένων (Extract – Transform– Load) • Ελέγχου ποιότητας και καθορισμού δεδομένων (Data Quality and Cleaning)
--	---	---

Υπουργείο Δημόσιας Τάξης

Φορέας: Πυροσβεστικό Σώμα

- | | | |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Γλώσσα προγραμματισμού: Microfocus Object Cobol Developer Suite • Βάσεις δεδομένων: Informix-INF-WS V7.30, Informix-INF-4GL, Informix-INF-SQL, Informix-INF-RTM, ORACLE, Access • Λειτουργικά συστήματα: UNIX Solaris, Windows NT Server 4.0 Εφαρμογές : • Μισθοδοσίας προσωπικού • Προσωπικού • Στατιστικής • Υγειονομικού • Πυρασφάλειας • Ανακριτικού • Οχημάτων • Ηλεκτρονικής αρχειοθέτησης εγγράφων • Τμήματος Προϋπολογισμών • Διαχείρισης Δασικών Πυρκαγιών • Λειτουργίας της διασύνδεσης όλων των Υπηρεσιών του Πυροσβ/κού Σώματος μέσω Virtual Private Dialup Network | <ul style="list-style-type: none"> • "ΔΙΑΣ.": Αποστολή - λήψη αρχείων μισθοδοσίας με απ' ευθείας σύνδεση μέσω modem. • Γενικό Λογιστήριο του Κράτους: Αποστολή - λήψη αρχείων μισθοδοσίας μέσω e-mail.. • Ι.Κ.Α: Αποστολή - λήψη αρχείων κρατήσεων και άλλων στοιχείων του υπαλλήλου μέσω e-mail. • Τ.Π.Κ.Δ.: Αποστολή - λήψη αρχείων κρατήσεων και άλλων στοιχείων του υπαλλήλου μέσω e-mail. | <ul style="list-style-type: none"> • Υπουργείο Εθνικής Άμυνας. Δεδομένα Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφορικής (GIS). Ανταλλαγή πληροφοριών χρήσιμων για τις δασικές πυρκαγιές, όπως προσωπικό και εξοπλισμός σε οχήματα προσωπικού στρατιωτικών μονάδων. • Υ.Π.Ε.ΧΩ.ΔΕ. Δεδομένα Γεωγραφικών Συστημάτων Πληροφορικής (GIS) κυρίως των αστικών περιοχών ανά την επικράτεια. • Ε.Μ.Υ. On-line διασύνδεση με σκοπό την άμεση ενημέρωση για πρόγνωση καιρού και καιρικά χαρακτηριστικά σε συγκεκριμένο τόπο της χώρας. • Πολεοδομία. On-line διασύνδεση με σκοπό την ανταλλαγή στοιχείων κτιρίων για την έκδοση αδειών πυρασφάλειας. • Υπουργείο Δικαιοσύνης. Παρακολούθηση υποθέσεων ατόμων κατηγορούμενων για εμπρησμό. • Υπουργείο Ανάπτυξης. Διασύνδεση με σκοπό τη διενέργεια διαγωνισμών για τη πραγματοποίηση προμηθειών, ηλεκτρονικά . • Υπουργείο Γεωργίας. Ανταλλαγή δεδομένων σχετικά με τα υποβαλλόμενα |
|---|--|---|

		δελτία δασικών πυρκαγιών για στατιστικούς σκοπούς.
Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων		
<p>Λογισμικό συστήματος, εφαρμογών & δυνατότητα on-line συναλλαγών διατίθεται στους φορείς:</p> <p>Ασφαλιστικά Ταμεία</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΟΑΕΕ/ΤΕΒΕ • ΟΑΠ-ΔΕΗ • ΟΓΑ <p>Παροχής Υγειονομικών Υπηρεσιών</p> <ul style="list-style-type: none"> • Π.Γ.Ν Γ. ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ • Φαρμακευτικός σύλλογος Πειραιά • Εργαστήρια/Διαγνωστικά Κέντρα Αττικής 	<p>Ανταλλαγές γίνονται με παραστατικά ή με μαγνητικά μέσα μόνο και όχι on-line.</p>	<p>Διασύνδεση των Ασφαλιστικών φορέων</p> <ul style="list-style-type: none"> • ΟΑΕΕ/ΤΕΒΕ • ΟΑΠ-ΔΕΗ • ΟΓΑ με • το Π.Γ.Ν Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ • τον Φαρμακευτικό Σύλλογο του Πειραιά • τα Εργαστήρια/Διαγνωστικά Κέντρα Νομού Αττικής • τις Τράπεζες • τα ΕΛΤΑ
Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης		
<p>Κεντρικό πληροφοριακό σύστημα του δικτύου των ΚΕΠ - on-line σύστημα ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου και διαχείρισης – αρχειοθέτησης των αιτημάτων των πολιτών από τα ΚΕΠ. (ανάδοχος Newsphone Hellas).</p> <p>Λογισμικό εφαρμογών: Java – JSP code – web interface στον client.</p>	<p>Αντλούνται στοιχεία μόνο από το TAXIS για έκδοση φορολογικής ενημερότητας των πολιτών μέσω web.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ΟΓΑ για άντληση στοιχείων από τα αρχεία του για αποζημιώσεις, ασφάλιση αγροτών. • Αγροτική Τράπεζα για εξυπηρέτηση αγροτών από τμήματα του πληροφοριακού συστήματος. • Εθνικό Τυπογραφείο για να αντλεί όλα τα ΦΕΚ σε μορφή pdf • Βάση νομικών πληροφοριών (δικηγορικός σύλλογος – ΝΟΜΟΣ – κ.λ.π.)
Υπουργείο ΥΠΕΧΩΔΕ		
<ul style="list-style-type: none"> • Web Site (τεχνολογία Sun, Solaris, Netscape και Microsoft) • Intranet (τεχνολογία Windows NT, Netscape) 	<p>Καμία</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Εθνικό Τυπογραφείο, (αποστολή αποφάσεων προς δημοσίευση). • Γενικές Γραμματείες Περιφερειών σε θέματα

<ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογές βάσεων δεδομένων (κατά κανόνα τεχνολογία Windows NT ή 2000 Server και Oracle) 		Περιβαλλοντικών και Χωροταξικών αδειοδοτήσεων <ul style="list-style-type: none"> Νομαρχιακές Πολεοδομικές Υπηρεσίες
Υπουργείο Γεωργίας		
H/W <ul style="list-style-type: none"> 2 H/Y RISC, πολλαπλών επεξεργαστών, σε διάταξη υψηλής διαθεσιμότητας Κοινό υποσύστημα δίσκων 2 H/Y ως Intranet servers, RISC (IBM RS/6000, Model 240) . 2 H/Y ως firewall/security server 1 H/Y ως proxy server τεχνολογίας RISC (IBM RS/6000, Model 140). 2 H/Y ως Network Management Servers, RISC (IBM RS/6000, Model 140). 1 Intel based server ως Internet Server 1 Intel based server ως Antivirus protection Server SYSTEM SOFTWARE <ul style="list-style-type: none"> IBM AIX ver 4 & AIX module HACMP IBM Internet Communication Server, AIX Media & Bonus Pack IBM Internet Connection IBM C++ for AIX & C compiler. Netscape Mail Server, Netscape Navigator, News Server, Fast Track. TME-10 Tivoli ADSM Server & Client TME-10 Tivoli NetView & 	Υπουργείο Οικονομικών: <ul style="list-style-type: none"> ΟΣΔΕ. Πληρωμές Κοινοτικών Επιδοτήσεων. Μητρώο Αγροτών. Τελωνεία : <ul style="list-style-type: none"> Πληρωμές Κοινοτικών Επιδοτήσεων. Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας: <ul style="list-style-type: none"> Μεταβολές Αλιευτικών Σκαφών. Αγροτική Τράπεζα: Πληρωμές Κοινοτικών Επιδοτήσεων. Εξισωτική Αποζημίωση Οικονομική Ενίσχυση στην παραγωγή Ελαιολάδου Ο.Τ.Α (Νομαρχίες): <ul style="list-style-type: none"> ΟΣΔΕ. Εξισωτική Αποζημίωση Στατιστική Υπηρεσία: Φυτική Παραγωγή Ιδιωτικοί Φορείς – Κέντρα Ερευνών: <ul style="list-style-type: none"> Εφαρμογή Αλιευτικών Σκαφών. Ευρωπαϊκή Ένωση Ε.Ε.: <ul style="list-style-type: none"> Πληρωμές Κοινοτικών Επιδοτήσεων R.I.C.A. 	Ο.Τ.Α. (Νομαρχίες) <ul style="list-style-type: none"> Προϋπολογισμός/Προμήθειες Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα (G.I.S) <ul style="list-style-type: none"> Ενώσεις Αγροτικών Συνεταιρισμών. Τράπεζα (ΑΤΕ) – ΔΙΑΣ <ul style="list-style-type: none"> Άμεσους ελέγχους Διασταύρωσης Λογαριασμού και Ονοματεπωνύμου και ενημέρωση εισπράξεων αχρεωστήτων. Τράπεζα Ελλάδος (Τ.Ε.) <ul style="list-style-type: none"> Λήψη αρχείων των Εσόδων – Εξόδων ηλεκτρονικά Προϋπολογισμός – Προμήθειες Υπουργείο Οικονομικών <ul style="list-style-type: none"> Εξισωτική Αποζημίωση Οικονομική Ενίσχυση στην παραγωγή Ελαιολάδου ΟΣΔΕ Δασώσεις Γεωργικών Γαιών Πληρωμές Κοινοτικών Επιδοτήσεων Αμπελουργικό Μητρώο Μητρώο Αγροτών Πρόγραμμα Ελέγχου & Επεξεργασίας των δικαιούχων επιδότησης Έσοδα – Έξοδα Προϋπολογισμός Τελωνεία <ul style="list-style-type: none"> Πληρωμές Κοινοτικών Επιδοτήσεων

<p>Framework</p> <ul style="list-style-type: none"> • Oracle RDBMS, Oracle Application Server, SQL*Net, Oracle Replicator. • Oracle Tools, Oracle Forms & JDeveloper • Microsoft Windows NT 4.0 server & SP 6.0 • Norton Antivirus Enterprise 7.5 • Microsoft Proxy 2.0 • Microsoft Internet Information Server. • Microsoft Office • WRQ TCP-IP reflection for Windows & WRQ TCP-IP reflection for AIX. <p>Τηλεπικοινωνιακή υποδομή</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εσωτερικά τοπικά δίκτυα (LAN) • τοπικά δίκτυα TCP/IP • δομημένης καλωδίωσης Cat 5e • Metropolitan Area Network (MAN): • Wide Area Network (WAN): • Τεχνολογία Over Frame Relay <p>Αρχιτεκτονική VPN, VPDN και ISDN</p>	<p>Υπουργείο Εμπορίου:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Παρατηρητήριο τιμών Αγροτικών Προϊόντων <p>Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δελτίο Καιρού με TELEX. <p>Τράπεζα Ελλάδος:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Έσοδα - Έξοδα • Προϋπολογισμός – Προμήθειες. 	<p>Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή των Αλιευτικών Σκαφών για να έχει άμεση ενημέρωση των μεταβολών του Αλιευτικού Στόλου. <p>Εποπτείες Αλιείας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή των Αλιευτικών Σκαφών για να έχει άμεση ενημέρωση των μεταβολών του Αλιευτικού Στόλου. <p>Υπουργείο Εμπορίου</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμογή Παρατηρητηρίου να παρέχει άμεσα τις τιμές των Αγροτικών Προϊόντων Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία • Το γραφείο INTERNET να λαμβάνει άμεσα τα στοιχεία για τις μεταβολές του καιρού
Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών		
<ul style="list-style-type: none"> • Windows NT 4.0 • ORACLE 8i Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> • Τράπεζα της Ελλάδος (ASCII Files) • Ευρωπαϊκή Επιτροπή (ASCII Files) 	<ul style="list-style-type: none"> • Τράπεζα της Ελλάδος. Για την ενημέρωση του Πληροφοριακού συστήματος με τις κινήσεις των λογαριασμών των έργων του Προγράμματος Δημοσίων Επενδύσεων. Η Τράπεζα της Ελλάδος διαθέτει RDBMS DB2 της IBM. Εκσυγχρονισμό της επικοινωνίας που σήμερα

		<p>γίνεται με flat files</p> <ul style="list-style-type: none"> • Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (Taxis) • Υπουργείο Ανάπτυξης
<p>Υπουργείο: Οικονομίας και Οικονομικών Γραμματεία: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων</p>		
<p>RDBMSs (Oracle 7 σε λειτουργικό UNIX) εφαρμογές ανεπτυγμένες με NatStar, υποβοηθούμενο από TP TUXEDO και προγράμματα υλοποιημένα σε COBOL και C Ιδιωτικό δίκτυο (WAN) του Υπουργείου Οικονομικών.</p>	<p>“TAXIS”</p> <ul style="list-style-type: none"> • Μητρώο Φορολογουμένων στο Υπ. Μεταφορών • Μητρώο Φορολογουμένων σε Πρωτοδικεία Μητρώο Οχημάτων • παρέχονται στους Δήμους τα στοιχεία των Κατόχων. Το Μητρώο, ενημερώνεται από το Υπ. Μεταφορών «ICIS» • Παρέχει, σε μηνιαία βάση, δεδομένα στην ΕΣΥΕ για τις Εισαγωγές/Εξαγωγές και Εφοδιασμούς που πραγματοποιούνται από όλα τα Τελωνεία της χώρας • Παρέχει δεδομένα στο Υπουργείο Γεωργίας: τα αρχεία χωρών, κωδικών ονοματολογίας και πρόσθετων κωδικών επιδότησης • Ανταλλάσσει στοιχεία που αφορούν τη ταξινόμηση των οχημάτων στην Ελληνική Επικράτεια 	<ul style="list-style-type: none"> • Παροχή στοιχείων Μητρώου Φορολογουμένων στις Εισαγγελίες και Λήψη από αυτές, των Χρηματικών Καταλόγων • Στοιχεία εισόδου-εξόδου των φορτηγών αυτοκινήτων που διέρχονται από τα συντοριακά τελωνεία προς το Υπουργείο Μεταφορών • Ανταλλαγή στοιχείων εγκρίσεων εισαγωγής και εξαγωγής γεωργικών προϊόντων με το Υπουργείο Γεωργίας • Διασύνδεση με Εθνικό Τυπογραφείο προκειμένου να λαμβάνονται τα στοιχεία της νομοθεσίας που αφορούν το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και ιδιαίτερα όσον αφορά τελωνειακά και φορολογικά ζητήματα • Ανταλλαγή στοιχείων με το Υπουργείο Ναυτιλίας /Λιμενικό Σώμα σχετικά με τις αφίξεις και αναχωρήσεις των πλοίων στα λιμάνια της Ελληνικής Επικράτειας • Κόμβος διαμεσολάβησης όπου θα συγκεντρώνονται τα δεδομένα από τους κεντρικούς εξυπηρετητές των “Taxis” και “ICIS” και θα

	με το Υπουργείο Μεταφορών	αναπτυχθεί middleware που θα αναλαμβάνει τους απαραίτητους μετασχηματισμούς των δεδομένων που αποστέλλονται και λαμβάνονται
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών Γραμματεία Γενικό Λογιστήριο του Κράτους		
<ul style="list-style-type: none"> • Server: Windows 2000 • Workstations: Windows 2000 Professional • ORACLE 9i ver 2 	<p>Με το TAXIS προκειμένου να ενημερωθεί το ΓΛΚ για τις εισπράξεις που γίνονται μέσω ΔΟΥ</p> <p>Η επικοινωνία γίνεται με file transfer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Με όλα τα Υπουργεία για την κατάρτιση Προϋπολογισμού. • Με όλα τα ΝΠΔΔ για τους ίδιους λόγους καθώς και για τον Δημοσιονομικό Έλεγχο • Με τις ΔΟΥ και τα Τελωνεία για ενημέρωση των εισπράξεων • Με τις Τράπεζες για ενημέρωση των πληρωμών του κράτους • Με τα ΚΕΠ για ενημέρωση των συνταξιούχων για τα σχετικά με τις Συντάξεις τους.

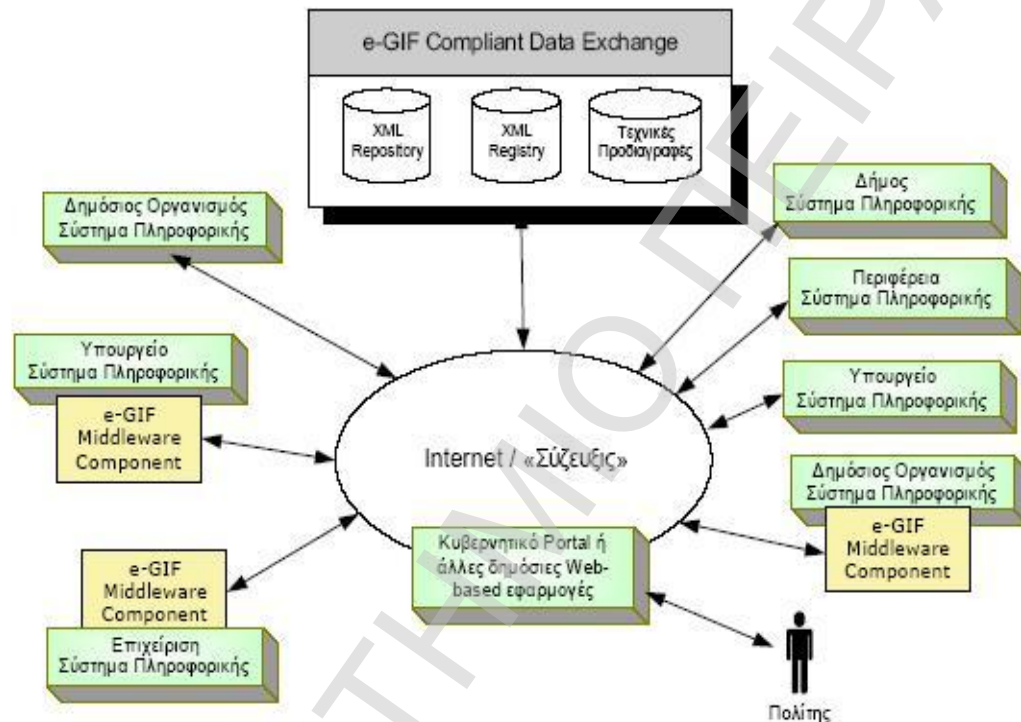
Πίνακας 7-1: Συστήματα e-government στα ελληνικά υπουργεία

Όπως προκύπτει και από τον παραπάνω πίνακα, η ανάγκη για την υιοθέτηση του πλαισίου Διαλειτουργικότητας είναι εμφανής αφού:

- Τόσο το υλικό όσο και το λογισμικό που χρησιμοποιούν οι διάφοροι φορείς παροσιάζει ανομοιομορφίες
- Για τη διασύνδεση των υπάρχοντων συστημάτων απαιτείται συμμόρφωση με τις προδιαγραφές της Διαλειτουργικότητας και πιθανώς ανάπτυξη middleware
- Οι υπάλληλοι των ίδιων των φορέων έχουν αναγνωρίσει την ανάγκη διαρκούς ηλεκτρονικής συναλλαγής με άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες και προσπαθούν να αναπτύξουν online επικοινωνία με αυτούς

- Διαπιστώνεται η δυσκολία που αντιμετωπίζουν οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στην προσπάθειά τους να αναζητήσουν πληροφορίες ή υπηρεσίες στις οποίες εμπλέκονται πολλοί φορείς

Στο διάγραμμα που ακολουθεί δίνεται ένα γενικό σχήμα που παρουσιάζει τρόπους διασύνδεσης διαφορετικών φορέων διακυβέρνησης (υπουργείων, δημοσίων οργανισμών, περιφερειών δήμων κλπ.) σε ένα ενωποιημένο κυβερνητικό portal προσβάσιμο στους ίδιους, αλλά και στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας.



Διάγραμμα 7-3: Περιβάλλον διαλειτουργικότητας στα πλαίσια του πλαισίου που προτείνεται για το παράδειγμα της Ελλάδας

Με βάση το παραπάνω γενικό διάγραμμα, ακολουθεί ένας πίνακας που παρουσιάζονται ενδεικτικά έργα διασύνδεσης υπαρχόντων πληροφοριακών συστημάτων Υπουργείων, όπως αυτά προκύπτουν από τα αποτελέσματα της εμπειρογνωμοσύνης που διενεργήθηκε στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας και των τεχνικών πολιτικών και προδιαγραφών για το Ελληνικό πλαίσιο Διαλειτουργικότητας.

Με βάση τον πίνακα αυτό, τα αρμόδια Υπουργεία σε συνεργασία με την Διαχειριστική Αρχή θα επιλέξουν τα έργα που μπορούν να ολοκληρωθούν σε μικρό χρονικό διάστημα και θα προσφέρουν άμεση και ουσιαστική υπηρεσία στον πολίτη,

άμεσα ή έμμεσα ώστε να εξαχθούν το συντομότερο δυνατό τα πρώτα συμπεράματα από την υλοποίηση του πλαισίου Διαλειτουργικότητας.

Υπουργείο Αποδέκτης Εφαρμογών / Δεδομένων	Υπουργείο – Υπηρεσία που Προσφέρει Εφαρμογή / Δεδομένα	Εφαρμογή / Δεδομένα
Οικονομίας και Οικονομικών		
	Τράπεζα της Ελλάδος	Ενημέρωση κινήσεων των λογαριασμών των έργων ΠΔΕ
	Οικονομίας και Οικονομικών - Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	TAXIS
	Ανάπτυξης	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	Δικαιοσύνης	Ανταλλαγή δεδομένων με Εισαγγελίες
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	Μεταφορών και Τηλεπικοινωνιών	Συνοριακά Τελωνεία
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	Γεωργίας	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	Εθνικό Τυπογραφείο	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	Εμπορικής Ναυτιλίας	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Γενικό Λογιστήριο του Κράτους	Όλα τα Υπουργεία και ΝΔΔΔ	Κατάρτιση Προϋπολογισμού, Δημοσιονομικός Έλεγχος
Γενικό Λογιστήριο του Κράτους	ΔΥΟ - Τελωνεία	Ενημέρωση Εισπράξεων

Γενικό Λογιστήριο του Κράτους	Τράπεζες	Ενημέρωση Κρατικών Πληρωμών
Γενικό Λογιστήριο του Κράτους	ΚΕΠ	Ενημέρωση Συνταξιούχων
Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης		
	Γεωργίας	Αντληση στοιχείων από τα αρχεία του ΟΓΑ για αποζημιώσεις
	Αγροτική Τράπεζα	Εξυπηρέτηση αγροτών
	Εθνικό Τυπογραφείο	Πρόσβαση σε .pdf τεύχη
	Δικηγορικός Σύλλογος	Πρόσβαση σε νομικές πληροφορίες
Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων		
	Επιθεώρηση Εργασίας	Αρχεία τοπικών επιχειρήσεων και εργοδοτών
	Οργανισμός Εργατικής Εστίας	Αρχεία μητρώου ασφαλισμένων (ένσημα)
	Οργανισμός Εργατικής Κατοικίας	Αρχεία μητρώου ασφαλισμένων (ένσημα)
	Οικονομίας και Οικονομικών	Αρχεία Ετήσιου εισοδήματος, διευθύνσεων
Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων	ΤΣΑ	Διασύνδεση Ταμείου Συντάξεως Αυτοκινητιστών με Υπουργείο Μεταφορών για έκδοση πιστοποιητικών
Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων	ΟΑΕΕ/ΤΕΒΕ, ΟΑΠ/ΔΕΗ, ΟΓΑ, ΤΣΑΥ	Διασύνδεση ασφαλιστικών φορέων για εκκαθάριση δαπανών νοσηλίων, φαρμάκων και εργαστηριακών εξετάσεων
Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων	ΠΓΝ Γ.ΓΕΝΝΗΜΑΤΑΣ	Διασύνδεση ασφαλιστικών φορέων για εκκαθάριση

		δαπανών νοσηλίων, φαρμάκων και εργαστηριακών εξετάσεων
Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων	Φαρμακευτικό σύλλογο Πειραιά	Διασύνδεση ασφαλιστικών φορέων για εκκαθάριση δαπανών νοσηλίων, φαρμάκων και εργαστηριακών εξετάσεων
Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων	Εργαστήρια – Διαγνωστικά Κέντρα Απτικής	Διασύνδεση ασφαλιστικών φορέων για εκκαθάριση δαπανών νοσηλίων, φαρμάκων και εργαστηριακών εξετάσεων
Γραμματεία Κοινωνικών Ασφαλίσεων	ΦΚΑ με Τράπεζες και ΕΛΤΑ	Διασύνδεση ασφαλιστικών φορέων με τράπεζες και ΕΛΤΑ για την πληρωμή των παροχών υγείας
Δημόσιας Τάξης		
Αστυνομία	Παιδείας	Αποτελέσματα εξετάσεων
Αστυνομία	Οικονομίας και Οικονομικών	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Πυροσβεστικό Σώμα	Εθνικής Άμυνας	Δεδομένα Γεωγραφικών Συστημάτων (GIS), πληροφορίες για τις δασικές υπηρεσίες
Πυροσβεστικό Σώμα	ΥΠΕΧΩΔΕ	Δεδομένα Γεωγραφικών Συστημάτων (GIS) αστικών περιοχών
Πυροσβεστικό Σώμα	ΥΠΕΧΩΔΕ	Πολεοδομία για την έκδοση αδειών πυρασφάλειας
Πυροσβεστικό Σώμα	Εθνικής Άμυνας	ΕΜΥ για άμεση πρόγνωση καιρού
Πυροσβεστικό Σώμα	Δικαιοσύνης	Παρακολούθηση υποθέσεων κατηγορουμένων για εμπρησμό
Πυροσβεστικό Σώμα	Ανάπτυξης	Διενέργεια Διαγωνισμών για προμήθειες
Πυροσβεστικό Σώμα	Γεωργίας	Ανταλλαγή δεδομένων

		σχετικά με τα υποβαλλόμενα δελτία πυρκαγιών για στατιστικούς σκοπούς
Μεταφορών και Τηλεπικοινωνιών		
	Οικονομίας και Οικονομικών	Πρόσβαση σε δεδομένα ΑΦΜ, διευθύνσεων
	Δημόσιας Τάξης	Κλεμμένα Οχήματα
	Ταμείο Εθνικών Οδών	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
	Δήμοι	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
	Δικαιοσύνης	Εισαγγελίες
	Εθνικής Άμυνας	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
	Ανάπτυξης	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Εμπορικής Ναυτιλίας		
	Δημόσιας Τάξης	Ένταξη το YEN στο Police-on-Line
	Μεταφορών και Τηλεπικοινωνιών	Διασύνδεση του συστήματος ηλεκτρονικών μεταφορών του ΥΜΤ με το έργο Ναυτίλος
	Οικονομίας και Οικονομικών	Διασύνδεση του συστήματος θαλάσσιας κυκλοφορίας (VTS) με τις υπηρεσίες του ΥΕΘΑ και ΣΔΟΕ, Τελωνεία, και Λιμενικούς Οργανισμούς
Δικαιοσύνης		
	Οικονομίας και Οικονομικών	Πρόσβαση σε δεδομένα ΑΦΜ, διευθύνσεων, χρηματικές ποινές
	Δημόσιας Τάξης	ΓΑΔΑ, Εκτέλεση Αποφάσεων, Μηνύσεις
	Εμπορικής Ναυτιλίας	
	Μεταφορών και Τηλεπικοινωνιών	Κλεμμένα Οχήματα
	Εσωτερικών	Ανταλλαγή - Πρόσβαση

		Δεδομένων
	Εξωτερικών	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
	Πρωτοδικεία	Διάφορα πιστοποιητικά
ΥΠΕΧΩΔΕ		
	Εθνικό Τυπογραφείο	Αμφίδρομη επικοινωνία, Αποστολή αποφάσεων προς δημοσίευση
	Γενικές Γραμματείες Περιφερειών	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
	Νομαρχίες	Νομαρχιακές πολεοδομικές υπηρεσίες
Γεωργίας		
	Οικονομίας και Οικονομικών Νομαρχίες	ΔΟΥ, Πρόσβαση σε δεδομένα ΑΦΜ, διευθύνσεων ΟΤΑ
	ΚΤΠ	GIS
	Αγροτικοί Συνεταιρισμοί	ΕΑΣ
	Αγροτική Τράπεζα	ΑΤΕ - ΔΙΑΣ
	Τράπεζα της Ελλάδος	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
	Εμπορικής Ναυτιλίας	Εποπτείες Αλιείας
	Εθνικής Άμυνας	ΕΜΥ
	Εμπορίου	Ανταλλαγή - Πρόσβαση Δεδομένων
Υγείας και Πρόνοιας		
	Ανάπτυξης	Δυνατότητα του Υπ. Υγείας-Πρόνοιας να παρακολουθεί τις διαδικασίες των προμηθειών του αυτόματα και πάνω σε πλήρως ενημερωμένα δεδομένα
	Εργασίας & Κοινωνικών Ασφαλίσεων	Κάποιο νοσοκομείο (εποπτευόμενο από τη Γ.Γ. Υγείας του Υπ. Υγείας-Πρόνοιας) να διασυνδεθεί (πilotικά) με κάποιο ασφαλιστικό φορέα (εποπτευόμενο από τη Γ.Γ.

		Κοινωνικών Ασφαλίσεων του Υπ. Εργασίας) για ανταλλαγή πληροφοριών κάποιου επιπέδου, π.χ., εκκαθάριση νοσηλείων
	ΚΕΠ	Κάποιο νοσοκομείο (εποπτευόμενο από τη Γ.Γ. Υγείας του Υπ. Υγείας-Πρόνοιας) να διασυνδεθεί (πιλοτικά) με κάποιο/α ΚΕΠ ώστε η έκδοση κάποιων πιστοποιητικών να γίνεται αυτόματα με διασύνδεση των συστημάτων των δύο
ΟΛΟΙ ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	ΟΛΟΙ ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	Directory Services - LDAP
ΟΛΟΙ ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	ΟΛΟΙ ΟΙ ΦΟΡΕΙΣ	Digital Certification

Πίνακας 7-2: Πίνακας ενδεικτικών έργων διασύνδεσης στο πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Είναι λοιπόν φανερό ότι η υλοποίηση των παραπάνω έργων θα διευκολύνει σημαντικά το κυβερνητικό έργο. Θα δώσει συνοχή στα πληροφοριακά συστήματα διακυβέρνησης επιτυγχάνοντας ως ένα βαθμό την ολοκλήρωση των εφαρμογών και των υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το σύνολο των κυβερνητικών φορέων, που είναι και το ζητούμενο της προσπάθειας για τη Διαλειτουργικότητα.

7.2.4 Έργα Υλοποίησης Διαλειτουργικότητας

Για την υλοποίηση των υποψηφίων έργων υλοποίησης προτείνεται από την προκήρυξη του Ελληνικού πλαισίου Διαλειτουργικότητας, προτείνεται μέσω της Κοινωνίας της Πληροφορίας και η επένδυση στα παρακάτω έργα υποδομής διαλειτουργικότητας για να προχωρήσει η ανάπτυξη των διασυνδέσεων που περιέχει ο Πίνακας 7-2:

Έργο	Περιγραφή	Εκτιμώμενο Κόστος
Ανάπτυξη λογισμικού υποδομής (WebServices)	Υποδομή που θα επιτρέπει την διασύνδεση των φορέων	40.000 – 45.000 €* *Η υποδομή αυτή θα

	μέσω τεχνολογίας WebServices για πρόσβαση σε εφαρμογές και δεδομένα.	αναπτυχθεί μία φορά, θα είναι κοινή για όλους τους φορείς ενώ το κόστος παραμετροποίησης συμπεριλαμβάνεται στο έργο που περιγράφεται στην παρακάτω σειρά.
Ανάπτυξη λογισμικού ανά περίπτωση εφαρμογής ζεύγους φορέων και XML Middleware	Ειδική κατά περίπτωση εφαρμογή Διαλειτουργικότητας συμπεριλαμβανομένου πρόσβασης σε δεδομένα βάσης	30.000 – 35.000 €
Hardware (server) ανά φορέα που παρέχει την υπηρεσία	Intel-based server, 1GB RAM, 2X40 GB Hard Disk (RAID), Network Card	5.000 – 10,000 €
O/S, Application Server, RDBMS, Web Services ανά φορέα	Linux O/S, J2EE Application Server, Web Services (Open Source)	Μηδενικό Κόστος
	Commercial O/S (MS Windows Server, UNIX), Application Server Software	0 – 25,000 € (Μηδενικό κόστος προσφέρουν μερικές πλατφόρμες UNIX όπου το O/S και ο Application Server διατίθεται με το hardware)
Υποστήριξη και Συντήρηση		Η ετήσια συντήρηση-υποστήριξη συνήθως είναι το 10% - 15% του συνολικού κόστους του έργου (software & hardware)

Πίνακας 7-3: Ενδεικτικό κόστος έργων διαλειτουργικότητας

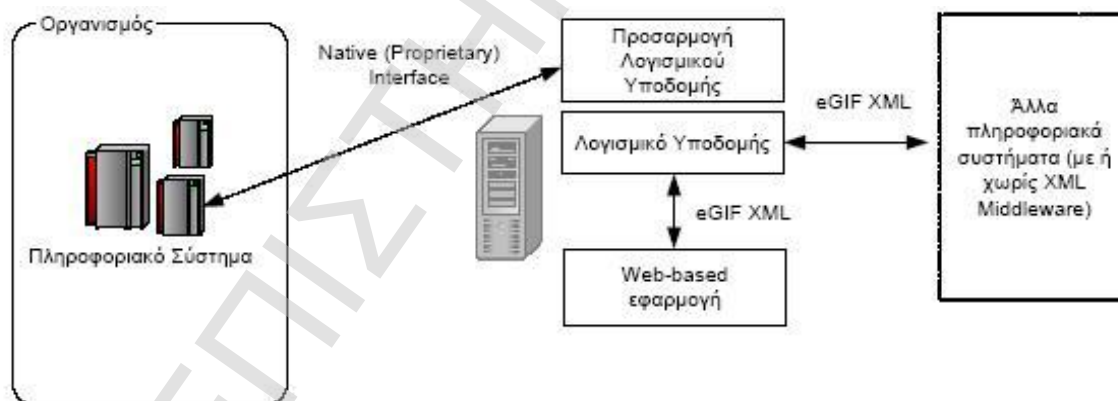
Από τον παραπάνω πίνακα εκτιμάται ότι θα υπάρχει ένα κόστος 40.000 – 45.000 € (με βάση οικονομικά δεδομένα του 2002) για την ανάπτυξη της βασικής υποδομής Διαλειτουργικότητας, και ένα κόστος 35.000 – 45,000 € για κάθε έργο συγκεκριμένου φορέα. Σημειώνεται ότι η παραπάνω εκτίμηση κόστους υλοποίησης

είναι γενική και με έμφαση στη ανάπτυξη του απαιτούμενου λογισμικού ανά περίπτωση.

Η χρήση ανοικτού λογισμικού για τα O/S, Application Server, RDBMS, Web Services, αναφέρεται έτσι ώστε να αποφευχθεί η πρόταση χρήσης ενός συγκεκριμένου εμπορικού προϊόντος έναντι άλλων . Το κόστος της εκτίμησης αυτής καθώς και η χρησιμοποίηση λογισμικού open-source δεν πρέπει να θεωρείται δεσμευτικό. Η χρησιμοποίηση εμπορικών πακέτων λογισμικού θα διαφοροποιήσει το κόστος ανάλογα.

Το παρακάτω σχήματα περιγράφουν την αρχιτεκτονική υλοποίησης των έργων: το Διάγραμμα 7- παρουσιάζει την γενική αρχιτεκτονική των εφαρμογών (Λογισμικό Υποδομής, Προσαρμογή στο συγκεκριμένο Πληροφοριακό Σύστημα και web-based εφαρμογή), ενώ το **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.** παρουσιάζει δύο διαφορετικές κατηγορίες έργων:

- (1) απευθείας διασύνδεση δύο ΠΣ όπου απαιτείται προσαρμογή δύο εξυπηρετητών με το λογισμικό υποδομής, και
- (2) υλοποίηση web-based εφαρμογής στο ΠΣ που παρέχει την υπηρεσία.
(Τα κόστη του παραπάνω πίνακα έχουν εκτιμηθεί με βάση την περίπτωση (2)).



Διάγραμμα 7-4: Ενδεικτική Αρχιτεκτονική Εφαρμογής

Συμπεράσματα

- Η ανάγκη για εφαρμογή του e-government δηλαδή της χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών, έχει πλέον διαπιστωθεί και αναγνωριστεί από το σύνολο των κρατών και των πολιτών τους.
- Το e-government στοχεύει να κάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών (G2C), της κυβέρνησης και των επιχειρησιακών επιχειρήσεων (G2B), και των σχέσεων οργανισμού διαμεσολάβησης (G2G) πιο φιλικές, βολικές, διαφανείς και ανέξοδες.
- Με τη βοήθεια της τεχνολογικής εξέλιξης έχει διευκολυνθεί η ανάπτυξη των e-government υποδομών. Πρέπει όμως η υποδομή να ανταποκρίνεται σε κριτήρια όπως: η ευελιξία, η κλιμάκωση και η αξιοπιστία.
- Υπάρχουν βέβαια και εμπόδια που μπορούν να αναχαιτίσουν την πορεία της προόδου. Η κατάτμηση των διοικητικών διαδικασιών, η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, η ανεπάρκεια του ρυθμιστικού πλαισίου, η έλλειψη διαλειτουργικότητας των βάσεων δεδομένων είναι μερικά από αυτά.
- Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών συνδυασμένες με οργανωτικές αλλαγές, μπορούν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις για αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και ποιότητα υπηρεσιών ακόμη και με χαμηλότερο οικονομικό κόστος. Και ο μόνος τρόπος για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο δεν είναι παρά η εφαρμογή στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση του e-government.
- Για την προώθηση των στόχων της στρατηγικής του e-government στην Ελλάδα απαιτήθηκαν σε μία σειρά από παρεμβάσεις ως αποτέλεσμα της ανάγκης για αλλαγή των οικονομικών και κοινωνικών δομών της χώρας εφόσον η πορεία της Ελλάδας σε σχέση με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες υστερούσε σημαντικά.
- Αναγνωρίστηκε η ανάγκη για ένα Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μέσα από το ευρύτερη προσπάθεια του e-government. Με στόχο την επίτευξη βελτιωμένων και αποτελεσματικότερων Δημόσιων Υπηρεσιών για την ταχύτερη και αμεσότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και επιχειρήσεων μέσω

της ομαλή διακίνησης πληροφοριών μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων που τη συνθέτουν.

- Διεθνώς, όλες οι προσπάθειες e-government βασίζονται στην υποχρεωτική συμμόρφωση σε συγκεκριμένες και ανοικτές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας. Για την επιτυχή υλοποίηση πολιτικής e-government η Διαλειτουργικότητα θα πρέπει να εξασφαλίζεται μεταξύ όλων των δημοσίων οργανισμών (Υπουργεία, Νομαρχίες, Δήμοι, Περιφέρειες), ιδιωτικών επιχειρήσεων.
- Το πλαίσιο ορίζει ένα σύνολο από τεχνικές προδιαγραφές και πρότυπα υποδομής-αρχιτεκτονικής τα οποία απαιτούνται για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας.
- Για την υλοποίηση των υποψηφίων έργων υλοποίησης προτείνεται από την προκήρυξη του Ελληνικού πλαισίου Διαλειτουργικότητας η επένδυση σε μια σειρά από έργα υποδομής διαλειτουργικότητας.
- Το πλαίσιο Διαλειτουργικότητας καθιστά εφικτή την παράδοση των υπηρεσιών με συνέχεια και συνοχή. Η κυβέρνηση χαιρετίζει τα σχόλια, τις προτάσεις και τις καινοτομίες που μπορούν να βοηθήσουν την κυβέρνηση να βελτιώσει την πρόσβαση σε πληροφορίες και την παροχή υπηρεσιών στον πολίτη, καθώς ειδικά για την Ελλάδα η προσπάθεια για την ανάπτυξη του πλαισίου Διαλειτουργικότητας βρίσκεται ακόμη σε εξέλιξη.

Βιβλιογραφία

1. «A Virtual Organisation Model for E-Government»
Janice Burn and Greg Robins, Edith Cowan University Perth, W.A. Australia
2. «Creating an infrastructure for e-government: enabling government innovation»
IBM Institute for Electronic Government on the web
3. «White Paper on e-Governance Solutions»
Mastek company
4. «A Knowledge-Based System for Support of Public Administration»
Jan Paralic, Tomas Sabol, Marian Mach
Technical University of Kosice, Slovakia
5. ASIS&T, Euro IA: "Europe' s First Information Architecture Conference".
6. «Measuring Measuring Economy the Internet Economy»
January 2001, University of Texas
7. «The Advent of Digital Government: Public Bureaucracies and the State in the Internet Age»
Patrick Dunleavy, Helen Margetts, Washington, 4 September 2000
8. Δίκτυα και Κρίσιμες Υπηρεσίες στον Πολίτη
Γιάννης Καλογήρου, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών Μάιος 2003
9. «E-Government and Performance: A Citizen-centered Imperative»
By James M. Van Wert, April 2002
10. «Performance Measurement and Evaluation of e-Government and e-Governance Programmes and Initiatives»
Tony Bovaird
Bristol Business School University of the West of England, UK, February 2002

11. «Work with Knowledge for Support of e-Government»
Jan Paralic, Tomas Sabol
Technical University of Kosice, Slovakia
12. «Take the 'e' out of e-government»
Jamie Bend, published in Computing, 28 May 2003
13. «Global e-government 2004»
Darrel M. West, Center of Public Policy, Brown University USA,
September 2004
14. «eGovernment Leadership Realizing the Vision - The Government Executive Series»
© 2002 Accenture, April 2002
15. «Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – ΠΔΗΔ (e-Government Interoperability Framework)»
Δείγμα παραρτήματος Διαγωνισμού , Δεκέμβριος 2002
«Τεχνικές Προδιαγραφές Διαλειτουργικότητας»
Μάιος 2003
Κοινοτικό πλαίσιο στήριξης 2000-2006
Επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»
16. «Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
Σχόλια Δημόσιας Διαβούλευσης 2η Συνεδρίαση Συμβουλίου Πληροφορικής»
21 Μαρτίου 2003
17. «Global e-government 2004»
Darrel M. West, Center of Public Policy, Brown University USA,
September 2004

Ιστοσελίδες

- www.infosociety.gr
(επίσημος δικτυακός τόπος για την ΚτΠ στην Ελλάδα, Κείμενο ΚΠΣ: «Προτεραιότητα: Κοινωνία της Πληροφορίας»)
- www.go-online.gr
(η-Επιχειρείν, Αφιέρωμα στις on-line υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα)

- www.government.gr
(η ελληνική κυβέρνηση στο διαδίκτυο)
- www.e-gov.gr
(επίσημος δικτυακός τόπος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση)
- www.gsis.gr
(επίσημος δικτυακός τόπος για τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του υπουργείου Οικονομικών)
- www.ebusinessforum.gr
(επίσημος δικτυακός τόπος ανταλλαγής απόψεων για ζητήματα ebusiness)
- www.open-source.gr/
(επίσημος δικτυακός τόπος Open Source στην Ελλάδα)
- www.ellak.gr/
(επίσημος δικτυακός τόπος ελεύθερου λογισμικού)
- [http://govtalk.gov.uk.](http://govtalk.gov.uk)
(επίσημος δικτυακός τόπος της Βρετανικής κυβέρνησης για ζητήματα e-government)
- <http://www.psifiakiellada.gr>
(επίσημος δικτυακός τόπος για πληροφόρηση σχετικά με την ΚτΠ)
- <http://www.e-envoy.gov.uk>
(Σύνδεσμος e-government υπηρεσιών της Βρετανικής κυβέρνησης)
- <http://www.microsoft.com/business/industry/govhome.asp>
(Κόμβος της εταιρίας Microsoft για θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης)
- <http://www.teledemocracy.org>
(Κόμβος του Διεθνές Κέντρου Τηλεδημοκρατίας International Teledemocracy Centre)
- http://www.globalforum.it/htm/frame/inglese/frset_inglese.htm
(Πορίσματα και συμπεράσματα από το 3ο παγκόσμιο forum που έγινε στη Νάπολη της Ιταλίας το Μάρτιο του 2001)

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ