



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

**ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΩΣ ΜΕΣΟ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Γρηγόριος Σπυράκης



Επιβλέπων: Κων. Νικολόπουλος

**Τρίπολη
Φεβρουάριος 2009**



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΟΠΟΝΝΗΣΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΤΜΗΜΑ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ

**ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
«ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ,
ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΟΡΓΑΝΙΣΜΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ»**

Μεταπτυχιακή Διατριβή

**Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ
ΩΣ ΜΕΣΟ ΒΕΛΤΙΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ
ΣΤΗ ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Γρηγόριος Σπυράκης

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή

.....
Κων. Νικολόπουλος
Επ. Καθηγητής

Επιβλέπων: Κων. Νικολόπουλος

**Τρίπολη
Φεβρουάριος 2009**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Η παρούσα διατριβή αποτελεί προϊόν της σπουδής για τον τίτλο Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Παιδαγωγικό Τμήμα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Η διατριβή αποτελεί προϊόν της σπουδής για τον τίτλο Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Παιδαγωγικό Τμήμα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Η διατριβή αποτελεί προϊόν της σπουδής για τον τίτλο Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Παιδαγωγικό Τμήμα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Η διατριβή αποτελεί προϊόν της σπουδής για τον τίτλο Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Παιδαγωγικό Τμήμα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Η διατριβή αποτελεί προϊόν της σπουδής για τον τίτλο Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Παιδαγωγικό Τμήμα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών. Η διατριβή αποτελεί προϊόν της σπουδής για τον τίτλο Μεταπτυχιακή Διατριβή στο Παιδαγωγικό Τμήμα Παιδαγωγικής της Φιλοσοφικής Σχολής του Πανεπιστημίου Αθηνών.

Γρηγόριος Σπυράκης
Διοίκηση Επιχειρήσεων, MA in Public Management,
Επιχειρησιακός Υπεύθυνος του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας
Διοίκησης (ΣΥΖΕΥΞΙΣ) για το Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών

Copyright © 2009 - All Rights Reserved

Δ/ση: Άστρος Αρκαδίας
Τ.Κ.: 220 01 Άστρος
Τηλ.: 6942771116
e.mail: gspyrakis@2754.syzefxis.gov.gr

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση, αναπαραγωγή και διανομή της παρούσας Μεταπτυχιακής Διατριβής, ολόκληρης ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό χωρίς την άδεια του συγγραφέα. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή της για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικό ή ερευνητικό, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης των δεδομένων και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Με την ολοκλήρωση της παρούσας Μεταπτυχιακής Διατριβής αισθάνομαι την ανάγκη και συγχρόνως την υποχρέωση να εκφράσω τις θερμές ευχαριστίες μου στους ανθρώπους που οραματίστηκαν και σχεδίασαν και τους φορείς που υλοποίησαν το συγκεκριμένο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών, αλλά και σε όλους όσους συμπαραστάθηκαν στην προσπάθειά μου και συνέβαλλαν στην επίτευξη του στόχου μου.

Ευχαριστώ θερμά τον επιβλέποντα καθηγητή κ. Κωνσταντίνο Νικολόπουλο, Επίκουρο Καθηγητή του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, για την παρακολούθηση, την εποικοδομητική παροχή κατευθύνσεων και την άψογη συνεργασία στην ολοκλήρωση αυτής της Μεταπτυχιακής Διατριβής.

Τα μέλη της τριμελούς επιτροπής.

Το διευθυντή του Προγράμματος Μεταπτυχιακών Σπουδών κ. Παναγιώτη Λιαργκόβα, Αναπληρωτή Καθηγητή του Τμήματος Οικονομικών Επιστημών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, τα μέλη της συντονιστικής επιτροπής και όλους τους καθηγητές του συγκεκριμένου προγράμματος για την άριστη συνεργασία, την προθυμία και την ακαδημαϊκή τους προσφορά.

Τη γραμματέα του Μεταπτυχιακού Προγράμματος κ. Δήμητρα Σκανδάλη για την άρτια γραμματειακή υποστήριξη.

Το δήμαρχο Αμαρουσίου κ. Παναγιώτη Τζανίκο για την ευγενική προσφορά των πρακτικών του συνεδρίου με τίτλο: «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη», που διοργανώθηκε από το Δήμο Αμαρουσίου στις 5 Ιουλίου 2006.

Την HELEXPO (Ελληνικός Οργανισμός Διεθνών Εκθέσεων, Συνεδρίων, Πολιτιστικών Εκδηλώσεων) για την ευγενική προσφορά των πρακτικών του συνεδρίου με τίτλο: «Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες

μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας», που διοργανώθηκε από τη HELEXPO στις 28, 29 και 30 Σεπτεμβρίου 2006.

Το Κοινωνικό Πολύκεντρο της ΑΔΕΔΥ για την ευγενική προσφορά των πρακτικών του συνεδρίου με τίτλο: «Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Επιπτώσεις - Προοπτικές», που διοργανώθηκε από το Κοινωνικό Πολύκεντρο στις 31 Μαΐου και 1 Ιουνίου 2007.

Τον προϊστάμενο της Δ.Ο.Υ. Παραλίου Άστρους κ. Βασίλειο Δικαίο, Εφοριακό, για την υποστήριξη και τη συμπαράστασή του.

Την κ. Σοφία Λέκκα, Οικονομολόγο, Εφοριακό, για την αμέριστη συμπαράσταση και την ουσιαστική της βοήθεια.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στην αδερφή μου Χριστίνα Σπυράκη, Γενική Ιατρό, Βιολόγο, MSc στη Διοίκηση Υπηρεσιών Υγείας, MSc στη Βιοηθική, που με ενθάρρυνε και με βοήθησε ουσιαστικά από την αρχή και καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της προσπάθειας.

Γρηγόριος Σπυράκης

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

1	Εισαγωγή.....	1
1.1	Γενικά	2
1.2	Στόχοι.....	5
	Βιβλιογραφία	7
2	Η Έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	8
2.1	Εισαγωγή	9
2.2	Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
2.2.1	Εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης	9
2.2.2	Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
2.3	Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	11
2.4	Βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	15
2.5	Παράγοντες ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	19
2.6	Στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	21
2.7	Προϋποθέσεις επίτευξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	25
2.8	Εμπόδια στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	28
2.9	Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	30
2.10	Η αξία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	31
2.11	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: ευκαιρίες και προκλήσεις	37
2.12	Σχολές σκέψης για το μάνατζμεντ και τις νέες τεχνολογίες	38
2.13	Επίλογος.....	41
	Βιβλιογραφία	42
3	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Εξυπηρέτηση του Πολίτη	46
3.1	Εισαγωγή	47
3.2	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πολιτική πληροφόρηση.....	48
3.2.1	Ορισμός και σημασία της πολιτικής πληροφόρησης.....	48
3.2.2	Πολιτική πληροφόρησης και Κοινωνία της Πληροφορίας.....	50
3.3	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ηλεκτρονική δημοκρατία	53
3.3.1	Διαχρονική πορεία της έννοιας της δημοκρατίας	53
3.3.2	Η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας	55
3.3.3	Μοντέλα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας	57
3.3.4	Αρχές θεμελίωσης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας	59
3.3.5	Ηλεκτρονική συμμετοχή.....	60
3.3.6	Ηλεκτρονική ψηφοφορία	61
3.3.6.1	Διακρίσεις της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας	62
3.3.6.2	Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την εισαγωγή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας.....	63
3.3.6.3	Πεδία εφαρμογής της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας	64
3.3.6.4	Θεσμικά ζητήματα στην ηλεκτρονική ψηφοφορία.....	65
3.3.7	Ηλεκτρονική πληροφόρηση.....	66
3.4	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση.....	67
3.4.1	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και διοικητική μεταρρύθμιση	68
3.4.2	Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως παράγοντας εκσυγχρονισμού	

	της Δημόσιας Διοίκησης.....	71
3.4.3	Πρόγραμμα δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	75
3.4.4	Δίκτυο «Euro Cities “e cities unship for all” Forum».....	77
3.4.5	Ανάλυση της κατάστασης για τις ΤΠΕ στην έναρξη της προγραμματικής περιόδου 2007-2013	77
3.4.5.1	Ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος	78
3.4.5.2	Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος.....	80
3.4.6	Η συμβολή των ΤΠΕ στην αύξηση της παραγωγικότητας.....	81
3.4.7	Η συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.....	82
3.4.8	Η συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της ποιότητας ζωής	83
3.4.9	Ανάλυση SWOT: Δυνατά και αδύνατα σημεία, ευκαιρίες και απειλές	87
3.4.9.1	Ανάλυση SWOT για τις ΤΠΕ στην έναρξη της προγραμματικής περιόδου 2007-2013.....	88
3.5	Επίλογος.....	91
	Βιβλιογραφία	94
4	Η Ποιότητα Υπηρεσιών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	98
4.1	Εισαγωγή	99
4.2	Η πολιτική ασφάλειας δεδομένων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	100
4.2.1	Κρυπτογραφία.....	102
4.2.2	Ηλεκτρονική υπογραφή	105
4.2.3	Ψηφιακά πιστοποιητικά.....	110
4.2.4	Προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα	112
4.3	Προσβασιμότητα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	116
4.3.1	Ηλεκτρονική προσβασιμότητα και ψηφιακό χάσμα.....	116
4.3.2	Ηλεκτρονική και πολυπλατφορμική διαδικτυακή επικοινωνία	120
4.4	Η διαλειτουργικότητα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	121
4.4.1	Η έννοια της διαλειτουργικότητας.....	121
4.4.2	Ο ρόλος και οι διαστάσεις της διαλειτουργικότητας	122
4.4.3	Οφέλη της διαλειτουργικότητας	124
4.4.4	Διαλειτουργικότητα στις εθνικές υπηρεσίες	125
4.4.5	Διαλειτουργικότητα στις ευρωπαϊκές υπηρεσίες.....	128
4.4.6	Πολιτικές και πρότυπα ευρωπαϊκής διαλειτουργικότητας.....	130
4.5	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	132
4.5.1	Διαχείριση της Αλλαγής	133
4.5.2	Ανασχεδιασμός των διαδικασιών	139
4.5.2.1	Η έννοια των λειτουργικών διαδικασιών.....	141
4.5.2.2	Η Έννοια και οι αρχές στον ανασχεδιασμό διαδικασιών.....	142
4.5.2.3	Λειτουργικός ανασχεδιασμός των διαδικασιών για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την εξυπηρέτηση του πολίτη	143
4.5.2.4	Υλοποίηση λειτουργικού ανασχεδιασμού διαδικασιών.....	144
4.5.2.5	Δυσχέρειες στην υλοποίηση του ανασχεδιασμού διαδικασιών	146
4.5.3	Διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας στην υλοποίηση των έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	147
4.6	Επίλογος.....	147
	Βιβλιογραφία	151

5	Συμπεράσματα και Προοπτικές	155
5.1	Σύνοψη και συμπερασματικές διαπιστώσεις	156
5.2	Παράγοντες επιτυχίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	158
5.3	Στρατηγικός σχεδιασμός για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	160
5.4	Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	161
5.4.1	Οφέλη για τους πολίτες	163
5.4.2	Οφέλη για τις επιχειρήσεις	164
5.4.3	Οφέλη για τη Δημόσια Διοίκηση	166
5.4.4	Οφέλη για το κοινωνικό σύνολο	166
5.5	Κίνδυνοι από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	167
5.6	Η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα	169
5.7	Οι μελλοντικές προοπτικές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	170
5.8	Το ευρωπαϊκό έργο eGovernment – RTD 2020	174
5.9	Η χρηματοδότηση των πρωτοβουλιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ..	174
5.10	Κοινωνικές, πολιτισμικές και ηθικές επιδράσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών	175
5.11	Κατευθύνσεις και ερωτήματα για μελλοντική έρευνα	177
	Βιβλιογραφία	181

6	Παράρτημα	184
----------	------------------------	------------

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ – ΣΧΗΜΑΤΩΝ – ΠΙΝΑΚΩΝ

Διαγράμματα

2.1	Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	22
2.2	Στάδια για την εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση.....	24
2.3	Μορφές αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών, κυβέρνησης και επιχειρήσεων....	36
3.1	Η επίδραση των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις.....	82
3.2	Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τρεις τελευταίους μήνες για αλληλεπίδραση με δημόσιες υπηρεσίες.....	84
3.3	Μέγιστες και ελάχιστες τιμές δεικτών ανά Περιφέρεια ως ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού.....	86
4.1	Τα είδη των αλλαγών	137

Σχήματα

3.1	Αρχιτεκτονική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	72
4.1	Διαδικασία δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής.....	108
4.2	Διαδικασία επαλήθευσης της ηλεκτρονικής υπογραφής	109
4.3	Διαστάσεις της Διαλειτουργικότητας	124
4.4	Σημεία διαλειτουργικότητας υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης...	128
4.5	Οι βάσεις του λειτουργικού ανασχεδιασμού	145

Πίνακες

2.1	Η επίδραση της e-Government στις αρχές της «Καλής Διακυβέρνησης».....	16
2.2	Σύγκριση Βεμπεριανού μοντέλου και μοντέλου e-Government.....	17
2.3	Οι φάσεις του κύκλου ζωής των δημόσιων πολιτικών.....	18

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η Μεταπτυχιακή αυτή Διατριβή με θέμα «*Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως Μέσο Βελτίωσης της Εξυπηρέτησης του Πολίτη στη Σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση*» έχει σκοπό να διερευνήσει τις δυνατότητες που προσφέρουν οι εφαρμογές των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού και της αναμόρφωσης της Δημόσιας Διοίκησης και να περιγράψει, να καταγράψει και να αναλύσει τη συμβολή των τεχνολογιών αυτών στη βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της οικονομικότητας της Δημόσιας Διοίκησης ώστε αυτή να παράγει δημόσιες υπηρεσίες ικανές να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις και να ικανοποιήσουν τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών.

Στο κείμενο αυτό αναπτύσσονται οι βασικές έννοιες, τα χαρακτηριστικά, οι διαστάσεις και η οργάνωση της υλοποίησης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αναλύονται οι κύριες κατηγορίες συστημάτων και υποδομών, που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία μιας νέας μορφής οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, της «ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης» ή «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης». Επιπλέον, προσδιορίζονται οι παρεμβάσεις που απαιτούνται στις δημόσιες διαδικασίες, προκειμένου να προαχθεί η σχέση των δημόσιων φορέων και του κράτους με τον πολίτη και αναλύονται οι δράσεις και οι δημόσιες πολιτικές τόσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και της Ελλάδας στην κατεύθυνση της επίτευξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Μελετώνται οι τρόποι με τους οποίους η Δημόσια Διοίκηση επιδιώκει να αξιοποιήσει τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας προκειμένου να ενισχύσει την εμπλοκή και συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών.

Τέλος, επιχειρείται η ανάπτυξη προτάσεων που αποσκοπούν στην επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εντοπίζονται τα οφέλη που προκύπτουν για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τη Δημόσια Διοίκηση και το κοινωνικό σύνολο και προσδιορίζονται οι κοινωνικές, πολιτισμικές και ηθικές επιδράσεις από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών καθώς και οι προοπτικές που διανοίγονται για τη Δημόσια Διοίκηση μέσα από την εφαρμογή των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

The characteristics, aspects, and performance modes of ED are discussed throughout in the text. New electronic systems and infrastructures, then, may be called "fit-to-use Public Administration" or just ED, that are essential for the efficient and "fit-for" of a public organization, are analyzed in great detail. Furthermore, the innovations required in the public processes are identified. These innovations include the relationships between public institutions, organizations, and citizens. Public practices and projects for the advancement of electronic government, both in the European Union and Greece, are also presented.

Moreover, ICT user-participant participation is analyzed in the public process formulation, the decision-making process, and democracy in its whole. Finally, proposals for the future adoption of ED are given while a critical discussion is presented regarding the potential and possible benefits for citizens, companies, Public Administration, and the society overall; social, cultural, and moral aspects of the new technologies as well as the future prospects of ED are provided.

Keywords: Electronic Government, European Union, Greece, Reform, ICT.

ABSTRACT

This research focuses on "*Electronic Government (EG) as a Means of Service's Improvement in Public Administration*" via investigating the applications of Information and Communication Technologies (ICT) in the context of Public Administration (PA) *modernisation* and *reformation*. Main objective is to describe and analyze the role of ICT technologies to PA in terms of efficiency, effectiveness and productivity, as a response to the escalating service needs of citizens.

The characteristics, aspects, and performance metrics of EG are discussed thoroughly in the text. New electronic systems and infrastructures, from now on called "Electronic Public Administration" or just EG, that are essential for the reform and "ICT-ising" of a public organization, are analyzed in great detail. Furthermore, the interventions required in the public processes are identified; these interventions facilitate the relationships between public institutions, government, and citizens. Public policies and actions for the achievement of electronic government, both in the European Union and Greece, are also presented.

Moreover, ICT use promotes participation of citizens in the public policies formulation, the decision-making process, and democracy in its whole. Finally, proposals for the faster adoption of EG are given while a critical discussion is presented regarding the potential and tangible benefits for citizens, companies, Public Administration, and the society overall; social, cultural, and moral aspects of the new technologies as well as the future prospects of EG are provided.

Keywords: Electronic Government, European Union, Greece, Reform, ICT.

«Η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κάνει αισθητά βήματα προς τα εμπρός σε ό,τι αφορά την αναγνώριση της υποχρέωσής της να υπηρετεί τον πολίτη και να τον διευκολύνει στις συναλλαγές του με τις υπηρεσίες της ...

... Η υιοθέτηση και ο ενστερνισμός των αρχών ενός πολιτισμού εξυπηρέτησης του πολίτη αποτελεί, κατά συνέπεια, μεγάλο στρατηγικό στόχο για την Ελληνική Δημόσια Διοίκηση».

*Νικηφόρος Διαμαντούρος
Ευρωπαίος Διαμεσολαβητής
«Η Καθημερινή»
15-10-2006*

1.1 Γνωστό

Η δημοσύνη και χρήση του Internet άνοιξε τη δυνατότητα για την απειλή να με υψηλό κόστος έσοδα και διάδοση της πληροφορίας, ανεξάρτητα από την απόσταση και καθυστερείται μεταξύ των παραγωγών και χρήστη της πληροφορίας. Το νέο αυτό περιβάλλον επέτρεψε την πρόσβαση από και περισσότερων πολιτών και άλλων σε νέα είδη υπηρεσιών και αναπτύσσονται συνεχώς. Είναι φανερό ότι η κινητικότητα αυτή μεταβάλλει το περιβάλλον, αυτός του οικιακού καταναλωτή, κυβερνητικές και κοινωνικές αλληλεπιδράσεων μεταξύ τους. Οι άλλες αυτές αφορούν κυρίως τον τρόπο, με τον οποίο οι πληροφορίες λαμβάνονται, αποθηκεύονται και μεταδίδονται. Το περιβάλλον διάδοσης της πληροφορίας, η ταχύτητα, η ευελιξία και η κινητικότητα είναι πολύ σημαντικές.

1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Από τα μέσα της δεκαετίας από 1990, όπως όρχη η εμπορική χρήση του Internet (Διαδίκτυο), μεγάλος αριθμός εταιρειών και επιχειρήσεων υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την προσθήκη προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών. Το Διαδίκτυο αρχικά δημιουργήθηκε για επιστημονικούς και στρατιωτικούς σκοπούς. Πολύ σύντομα όμως αδόθηκε στον ιδιωτικό τομέα, όπου χρησιμοποιήθηκε για την ανταλλαγή μηνυμάτων και τη σύζευξη ηλεκτρονικών συσκευών. Ακολουθώντας την πορεία αυτή, οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας (στην ορολογία των Ομοσπονδιακών Τεχνολογιών, ICTs) για τις ανάγκες των δημοσίων φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με αποκάλυψη τη δημοσύνη και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Governance).

Στη συνέχεια της η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιλαμβάνει σε πολλές διαδικασίες. Στη συνέχεια, αναπτύχθηκε προς όφελος οι αρχιτεκτονικές και δημοσίου οι νέες τεχνολογίες της πληροφορίας και των

1.1. Γενικά

Η δημιουργία και χρήση του Internet έδωσε τη δυνατότητα για την εύκολη και με χαμηλό κόστος διανομή και διάχυση της πληροφορίας, ανεξάρτητα από την απόσταση που παρεμβάλλεται μεταξύ παραγωγού και χρήστη της πληροφορίας. Το νέο αυτό περιβάλλον επέτρεψε την πρόσβαση όλο και περισσότερων πολιτών και πελατών σε νέα είδη και υπηρεσίες, που αναπτύσσονται συνεχώς. Είναι φανερό ότι η καινοτομία αυτή μεταβάλλει το περιβάλλον, εντός του οποίου επιχειρήσεις, κυβερνήσεις και κοινότητες αλληλεπιδρούν μεταξύ τους. Οι αλλαγές αυτές αφορούν κυρίως τον τρόπο, με τον οποίο οι πληροφορίες λαμβάνονται, αποθηκεύονται και μεταδίδονται. Σε αυτό το νέο περιβάλλον διάχυσης της πληροφορίας, η ταχύτητα, η ευελιξία και η καινοτομία είναι πολύ σημαντικές.

Από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, οπότε άρχισε η εμπορική χρήση του Internet (Διαδίκτυο), μεγάλος αριθμός εταιρειών και επιχειρήσεων υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την προώθηση προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών. Το Διαδίκτυο αρχικά δημιουργήθηκε για επιστημονικούς και στρατιωτικούς σκοπούς. Πολύ σύντομα όμως διαδόθηκε στον ιδιωτικό τομέα, όπου χρησιμοποιήθηκε για την ανταλλαγή μηνυμάτων και τη διεξαγωγή εμπορικών συναλλαγών. Ακολουθώντας την τάση αυτή, οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας (Information and Communication Technologies, ICTs) για τις συναλλαγές των δημόσιων φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, με αποτέλεσμα τη δημιουργία και εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government).

Στο ξεκίνημά της η ηλεκτρονική διακυβέρνηση περιορίστηκε σε απλές διαδικασίες. Στη συνέχεια, διαπιστώθηκε πως όλες οι πρακτικές που δημιούργησαν οι νέες τεχνολογίες της πληροφορικής και των

επικοινωνιών είχαν καταλυτική επίδραση στην οργάνωση της κοινωνίας και κατ' επέκταση στην οργάνωση και λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης (Ανδρονόπουλος, 2006: 64-73)¹. Η σημαντική αυτή διαπίστωση διαφοροποιεί ριζικά το ρόλο και το περιεχόμενο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφού οι νέες τεχνολογίες δεν χρησιμοποιούνται πλέον για να αυτοματοποιήσουν κάποιες διαδικασίες, αλλά λειτουργούν ως καταλύτης στην κατεύθυνση της ενεργοποίησης ευρύτερων κοινωνικών ή διοικητικών μεταρρυθμίσεων. Έτσι, από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, κυβερνήσεις από όλο τον κόσμο έχουν υιοθετήσει πρωτοβουλίες για τη χρήση του Internet στη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών. Αποτέλεσμα ήταν να γίνει το Internet ουσιαστικό εργαλείο καθημερινής χρήσης στη Δημόσια Διοίκηση.

Κύριος στόχος αυτών των πρωτοβουλιών είναι να ληφθούν υπόψη οι τάσεις της κοινής γνώμης, οι οποίες συνοψίζονται στη μείωση της διασπάθισης του δημόσιου χρήματος και στη βελτίωση των δημοσίων υπηρεσιών (Ronaghan, 2002: 1-3)². Οι πολίτες τείνουν να συμπεριφέρονται με τον ίδιο τρόπο ως εάν ήταν πελάτες ιδιωτικών εταιρειών, γεγονός που σημαίνει ότι απαιτούν συνεχώς περισσότερα αγαθά ή υπηρεσίες με μικρότερο κόστος και φαίνεται να αντιλαμβάνονται ότι η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα, όπως συμβαίνει και με τον ιδιωτικό τομέα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ένα βλέμμα στο μέλλον, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί μια πραγματικότητα της καθημερινής ζωής. Η

¹ Ανδρονόπουλος, Β. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 64-73.

² Ronaghan, S. A. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York, NY: United Nations, pp. 1-3.

(<http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>, πρόσβαση την 10.02.2008).

e-Government μπορεί να μετασχηματίσει και να βελτιώσει την ποιότητα των διοικητικών πράξεων και των πολιτικών δράσεων (Lamersdorf *et al*, 2004: 44)¹. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως εργαλείο της Δημόσιας Διοίκησης με σκοπό την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Υπό αυτή την έννοια, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να αναζητούν τα σημεία ικανοποίησης των πολιτών ως έκφραση καθήκοντος της Δημόσιας Διοίκησης. Κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών, κεντρικό σημείο της Δημόσιας Διοίκησης είναι η αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών και η αύξηση της ικανοποίησής τους με δυναμική χρήση του Διαδικτύου και όχι απλό μετασχηματισμό της κυβερνητικής γραφειοκρατίας σε διαδικτυακή εφαρμογή.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά κεντρικό ζήτημα στην Κοινωνία της Πληροφορίας σε όλα τα επίπεδα: τοπικό, εθνικό, περιφερειακό και παγκόσμιο. Η e-Government μπορεί να οριστεί ως ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας, με σκοπό την προαγωγή της υπευθυνότητας της Δημόσιας Διοίκησης, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της σχέσης κόστους – αποτελεσματικότητας, καθώς και τη δημιουργία μεγαλύτερης θεσμοθετημένης συμμετοχής των πολιτών. Οι εφαρμογές της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας στο δημόσιο τομέα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν ένα στρατηγικό εργαλείο ανάπτυξης και επίσης ως απάντηση στις τρέχουσες προκλήσεις της παγκοσμιοποίησης.

¹ Lamersdorf, W., Tschammer, V., Amarger, S. (2004). Building the E-service society E-commerce, E-business, and E-government. Boston, London: Kluwer Academic, pp. 44.

1.2. Στόχοι

Η Μεταπτυχιακή αυτή Διατριβή στοχεύει στη διερεύνηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι εφαρμογές των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας στην κατεύθυνση του εκσυγχρονισμού και της αναμόρφωσης της Δημόσιας Διοίκησης και στην περιγραφή, καταγραφή και ανάλυση της συμβολή των τεχνολογιών αυτών στη βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της οικονομικότητας της Δημόσιας Διοίκησης προκειμένου αυτή να παράγει δημόσιες υπηρεσίες ικανές να ανταποκριθούν στις σύγχρονες απαιτήσεις και να ικανοποιήσουν τις αυξημένες ανάγκες των πολιτών.

Στο κείμενο αυτό περιγράφεται η ιστορική εξέλιξη, οι βασικές έννοιες και οι παράγοντες ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα στάδια για την ολοκλήρωση και εφαρμογή της, η αξία, τα οφέλη και οι κίνδυνοι που απορρέουν από την υιοθέτηση και τη χρήση της, καθώς και οι διάφορες σχολές σκέψης σχετικά με το μάλιστα και τις νέες τεχνολογίες.

Μελετάται ο ρόλος της *πολιτικής πληροφόρησης* στη διαμόρφωση ενός πλαισίου, το οποίο κατά βάση επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο το άτομο εντός μίας κοινωνίας μπορεί να κάνει πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές επιλογές, αλλά και οι τρόποι με τους οποίους η Δημόσια Διοίκηση επιδιώκει να αξιοποιήσει τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας προκειμένου να ενισχύσει την εμπλοκή και συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών.

Αναλύονται οι κύριες κατηγορίες συστημάτων και υποδομών, που είναι απαραίτητες για τη δημιουργία μιας νέας μορφής οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, προσδιορίζονται οι παρεμβάσεις που απαιτούνται στις δημόσιες διαδικασίες, προκειμένου να προαχθεί η σχέση των δημόσιων φορέων

και του κράτους με τον πολίτη και αναλύονται οι δράσεις και οι δημόσιες πολιτικές τόσο της Ευρωπαϊκής Ένωσης όσο και της Ελλάδας στην κατεύθυνση της επίτευξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Προσδιορίζεται ο καθοριστικός και σταθερά αυξανόμενος ρόλος που διαδραματίζουν οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας στην παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών αλλά και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, ενώ παράλληλα, μέσα από την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην Ελλάδα, εντοπίζονται μια σειρά από ανάγκες που πρέπει να καλυφθούν προκειμένου για την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ανάγκες αυτές συνοψίζονται και ομαδοποιούνται σε δύο ευρύτερες κατηγορίες και αφορούν στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών με σκοπό την βελτίωση της παραγωγικότητας και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Επιπλέον, εντοπίζεται ο επιτακτικός χαρακτήρας για αυξημένη ποιότητα στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, αναλύεται ο ρόλος της ασφάλειας στη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών, προκειμένου για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και επισημαίνεται η σημασία της διαλειτουργικότητας στην κατεύθυνση της παροχής αποτελεσματικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τέλος, επιχειρείται η ανάπτυξη προτάσεων που αποσκοπούν στην επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο εντοπισμός των ωφελειών που προκύπτουν και των κινδύνων που ανακύπτουν από την εφαρμογή της, η ανάλυση των κοινωνικών πολιτισμικών και ηθικών επιδράσεων των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ο προσδιορισμός των προοπτικών που διανοίγονται για τη Δημόσια Διοίκηση με την εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας.

Βιβλιογραφία

- ☞ Ανδρονόπουλος, Β. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 64-70.
- ☞ Ronaghan, S. A. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York, NY: United Nations.
(<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>, πρόσβαση την 10.02.2008).
- ☞ Lamersdorf, W., Tschammer, V., Amarger, S. (2004). Building the E-service society E-commerce, E-business, and E-government. Boston, London: Kluwer Academic.

2.1. Εισαγωγή

Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και επικοινωνιών είναι πλέον και περισσότερο έντονη κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων. Η Δημόσια Διοίκηση προκρίνει να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις μεγάλες προκλήσεις της σύγχρονης κοινωνίας όπως αφορά την παιδεία, την υγεία, την δημόσια ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος, την κοινωνική προστασία κ.α., καθώς υποδηλώνει την προέλευση, τη λειτουργία, τους βέλτους ενδεχόμενους αποτελέσματα, τον τρόπο για την υλοποίηση των λειτουργιών και διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, και για την επίτευξή τους τη συνάλλαξη με τους πολίτες και

2

Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Λειτουργιών και των οργανωτικών δομών της, σε σχέση με τις ανάγκες και τη φύση των υπηρεσιών, και σε συνάρτηση με τον ανταγωνισμό και την καινοτομία μεθόδους εξυπηρέτησης των πολιτών.

Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν σήμερα τη βάση θεμελιωδών εργαλείων με τα οποία μετασχηματίζεται η Δημόσια Διοίκηση και την εκτέλεση, με τηρών λειτουργιών και διαδικασιών, σύμφωνα με αποτελεσματικότητα όσον αφορά την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και την αύξηση της αλληλεπίδρασης των πολιτών μέσα από την επικοινωνιακή διάσπαση των αναγκών τους.

2.1. Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.1.1. Εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης

Οι προ-αναπτυξιακές και οι μετα-αναπτυξιακές κοινωνίες δεν έχουν κατά διαίρεση, αλλά όμοιες χαρακτηριστικά. Και οι δύο κατά τη σειρά των εκπαιδευτικών (πρωτοβάθμια, δευτεροβάθμια, τριτοβάθμια) από μη-επαγγελματίες ή απροετοίματους όσον αφορά την λειτουργία της Δημόσιας από την ιδιωτική αγορά. Με την εμφάνιση

2.1. Εισαγωγή

Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας γίνεται ολοένα και περισσότερο έντονη κατά τη διάρκεια των τελευταίων χρόνων. Η Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου να αντιμετωπίσει αποτελεσματικά τις μεγάλες προκλήσεις της σύγχρονης κοινωνίας όσον αφορά την παιδεία, την υγεία την δημόσια ασφάλεια, την προστασία του περιβάλλοντος, την κοινωνική ασφάλιση κλπ., υιοθετεί σταδιακά τις νέες τεχνολογίες. Οι τεχνολογίες αυτές βρίσκουν ευρύτατη ανταπόκριση, υιοθέτηση και χρήση, τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, όσο και για την επικοινωνία και τη συναλλαγή με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η συνεχώς αυξανόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση οδηγεί βαθμιαία σε ανασχεδιασμό των διαδικασιών, των λειτουργιών και των οργανωτικών δομών της, σε ριζικές αλλαγές του τρόπου λειτουργίας της και σε ανάπτυξη νέων σύγχρονων και εναλλακτικών μεθόδους εξυπηρέτησης των πολιτών.

Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν σήμερα το πλέον ουσιαστικό εργαλείο για το ριζικό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και την υιοθέτηση μοντέλων λειτουργίας που εξασφαλίζουν υψηλή αποτελεσματικότητα όσον αφορά την αντιμετώπιση των κοινωνικών προβλημάτων και την αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών μέσα από την αποτελεσματική κάλυψη των αναγκών τους.

2.2. Ιστορική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.2.1. Εξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης

Οι προ-καπιταλιστικές και οι προ-δημοκρατικές κοινωνίες δεν έκαναν σαφή διάκριση μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού. Κατά τη διάρκεια της εποχής του πατριμονιαλισμού (patrimonialism), οι κυβερνήσεις χαρακτηρίζονταν από ανικανότητα ή απροθυμία όσον αφορά τον διαχωρισμό της δημόσιας από την ιδιωτική ιδιότητα. Με την εμφάνιση

του καπιταλισμού ήρθε στο φως η ανάγκη για τη διαφοροποίηση των δύο αυτών ιδιοτήτων, οδηγώντας σε αλλαγές του τρόπου διοίκησης των κρατών. Σταδιακά, υιοθετείται η έννοια της διοίκησης, που προστατεύει τα δημόσια συμφέροντα από την ευνοιοκρατία (nepotism) και τη διαφθορά, που σχετίζονται με την εμφάνιση του πατριμονιαλισμού, οδηγώντας στη θέσπιση της σύγχρονης «γραφειοκρατίας».

Ο Max Weber υπήρξε ο σημαντικότερος θεωρητικός, που κατέδειξε τα πλεονεκτήματα της γραφειοκρατίας έναντι του πατριμονιαλισμού στο κλασικό βιβλίο του *Economy and Society*, που εκδόθηκε το 1922 (Weber, 1968: 956-1005)¹. Αργότερα, οι ιδέες που ανέπτυξε ο Weber σχετικά με τη Δημόσια Διοίκηση έλαβαν προς τιμή του το χαρακτηρισμό βεμπεριανές (Weberian). Ωστόσο, η σημαντική εξέλιξη που εμφανίστηκε κατά τη διάρκεια του 20^{ου} αιώνα, αύξησε την ευθύνη του κράτους, ακόμα και στις καπιταλιστικές κοινωνίες, σχετικά με την αντιμετώπιση των νέων προκλήσεων. Στο νέο αυτό περιβάλλον, μερικά πλεονεκτήματα της γραφειοκρατικής διοίκησης, όπως η ανελαστική ιεραρχία και ο φορμαλισμός (τυπολατρία, formalism) των διαδικασιών, έγιναν αντιληπτά ως εμπόδια στην επίτευξη της ευελιξίας και της αποτελεσματικότητας, που απαιτούνταν από τις κυβερνήσεις.

Κάτω από αυτές τις συνθήκες αναδύθηκε το δημόσιο μάνατζμεντ (public management) κατά τη διάρκεια του δεύτερου μισού του 20^{ου} αιώνα, ως απάντηση στη δημοσιονομική κρίση του κράτους, που απαιτούσε κατάλληλη διαχείριση των πόρων με σκοπό την καλύτερη αποτελεσματικότητα, προκειμένου για την ικανοποίηση των προσδοκιών των πολιτών σχετικά με την παροχή υπηρεσιών, την τεχνολογική ανάπτυξη και την παγκοσμιοποίηση της οικονομίας. Με βάση τις ιδέες αυτές, που ονομάζονται συνολικά managerialism, το κράτος οφείλει να κατευθύνεται κυρίως προς τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και

¹ Weber, M. (1968). *Economy and Society* (1922). Berkeley, Calif.: University of California Press, pp. 956-1005: "Bureaucracy".

της αποδοτικότητας κατά την προσφορά δημοσίων υπηρεσιών και ως εκ τούτου θα πρέπει να προσαρμοστεί σε μία νέα διοικητική κουλτούρα.

Ο μανατζεριαλισμός στη Δημόσια Διοίκηση δε μπορεί να θεωρηθεί ως ένας απλός τρόπος σκέψης και δράσης. Τόσο σε θεωρητικό όσο και σε πρακτικό επίπεδο έχει οικοδομηθεί και ακόμα οικοδομείται από τη συνάθροιση στοιχείων, που εξαρτώνται εν πολλοίς από το μελετητή και τη χώρα, στην οποία εφαρμόστηκε.

2.2.2. Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Κατά τη διάρκεια του 20^{ου} αιώνα, τόσο η τεχνολογία της πληροφορίας και επικοινωνίας, όσο και η διοικητική επιστήμη συνοδεύτηκαν από σημαντικές εξελίξεις. Ο κυβερνητικός τομέας επηρεάστηκε σημαντικά από τις εξελίξεις αυτές. Το κυβερνητικό γραφειοκρατικό (βεμπεριανό) μοντέλο δέχτηκε στην πορεία του χρόνου ποικίλες θεωρητικές και πρακτικές κριτικές. Το δημόσιο διοικητικό πρότυπο προτάθηκε για τις κυβερνητικές δράσεις σε όλο τον κόσμο (Bresser Pereira, 1997: 7-23)¹, ενώ η υιοθέτηση των εφαρμογών της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας συνέβαλλε σταδιακά στη βελτίωση και την αύξηση της αποτελεσματικότητάς του, οδηγώντας στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

2.3. Ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας στο μετασχηματισμό της διακυβέρνησης μέσω της βελτίωσης της προσβασιμότητας, της αποτελεσματικότητας

¹ Bresser Pereira, L. C. (1997). Managerial Public Administration: Strategy and structure of a new state. *Journal of Post Keynesian Economics*, 20(1), pp. 7-23.

και της υπευθυνότητας (CDT, 2002: 1)¹. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ο μετασχηματισμός αυτός μπορεί να συνδυαστεί με την υιοθέτηση οργανωσιακών αλλαγών και νέων δεξιοτήτων, προκειμένου να βελτιώσει τις δημόσιες υπηρεσίες, να αυξήσει τη δημοκρατική συμμετοχή και να ενισχύσει τη εφαρμογή δημόσιων πολιτικών (EC, 2005: 1-2)². Υπό το πρίσμα αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει τη δύναμη να μεταβάλει το εύρος και την ποιότητα των σχέσεων μεταξύ των δημοσίων λειτουργιών και του κοινού (ICPS, 2003: 1-2)³. Έτσι, η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται, όχι μόνο από την εξέλιξη της τεχνολογίας, αλλά και από τους οργανωσιακούς πόρους και τη στρατηγική προοπτική.

Σύμφωνα με τον OECD, οι ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να περιλαμβάνονται σε μια από τις ακόλουθες ομάδες (OECD, 2003)⁴:

α) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών Internet ή/και άλλων υπηρεσιών που βασίζονται ή σχετίζονται με το Internet, όπως η ηλεκτρονική διαβούλευση,

β) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται με αναφορά στη χρήση των ICTs στη διακυβέρνηση. Δηλαδή, ενώ γενικά στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση δίνεται έμφαση στην παροχή των υπηρεσιών,

¹ CDT (2002). The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology., Washington, DC.: Center for Democracy and Technology, pp. 1.

(<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>, πρόσβαση την 17.02.2008).

² EC (2005). Transforming Government. Brussels: European Commission, pp. 1-2. (http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/010-egovernment.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

³ ICPS (2003). E-Government: achievements in the name of democracy. Kyiv, Ukraine: International Centre for Policy Studies, pp. 1-2. (http://www.icps.com.ua/doc/lg_es_eng_200301.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

⁴ OECD (2003). The e-Government Imperative: main findings. Paris: Organization for Economic Co-Operation and Development. (<http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf> πρόσβαση την 12.03.2008).

ένας ευρύτερος ορισμός ενσωματώνει όλους τους τομείς των διοικητικών δραστηριοτήτων,

γ) η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ορίζεται ως η ικανότητα μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης των ICTs ή μπορεί να χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια νέα μορφή διακυβέρνησης, η οποία θεμελιώνεται στις ICTs.

Για την Παγκόσμια Τράπεζα (World Bank), ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση από τους διάφορους κυβερνητικούς τομείς της τεχνολογίας της πληροφορίας (όπως τα Wide Area Networks, Internet, mobile computing κ.ά.), η οποία έχει την ικανότητα να μετασχηματίζει τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλους φορείς του κράτους (World Bank, 2008)¹.

Σύμφωνα με Έκθεση των Ηνωμένων Εθνών του 2003, e-Government είναι η διακυβέρνηση, που εφαρμόζει τις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας, προκειμένου να μετασχηματίσει τις εσωτερικές και εξωτερικές σχέσεις της. Μέσω της εφαρμογής των τεχνολογιών αυτών, η Δημόσια Διοίκηση δεν επιφέρει μεταβολές στις λειτουργίες ή τις υποχρεώσεις της, οι οποίες παραμένουν εύχρηστες, σύννομες, διαφανείς και υπεύθυνες, αλλά εγείρει την προσδοκία της κοινωνίας για υψηλότερο επίπεδο διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς (UN, 2003)².

Επιπλέον, οι Abramson και Means, υποστηρίζουν ότι στο μετα-καπιταλιστικό περιβάλλον, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως «η χρήση της ηλεκτρονικής πληροφορίας στη βελτίωση της εργασίας, στη δημιουργία αξίας και στην ικανότητα για νέες σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των επιχειρήσεων και των πολιτών. Η ηλεκτρονική

¹ World Bank (2008). Definition of E-Government. Washington, DC: World Bank. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/index.htm> (πρόσβαση την 14.03.2008).

² UN (2003). World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. New York, NY: United Nations.

διακυβέρνηση οικοδομεί συνδέσεις ανάμεσα στους κυβερνητικούς φορείς και στους πελάτες τους ή τους χρήστες τους, συνδέει τις αρμοδιότητες, τους πελάτες, τις δημόσιες υπηρεσίες και τις εδαφικές περιοχές» (Abramson and Means, 2001: 2)¹.

Οι Finger *et al* δίνουν επίσης ένα παρόμοιο ορισμό, σύμφωνα με τον οποίο ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η σύνθετη τάση των κυβερνήσεων σε όλα τα επίπεδα, κυρίως μέσω των λειτουργιών τους, της διοίκησης και της αποκέντρωσης με την πρόσβαση των πολιτών στα δημόσια ζητήματα, που σκοπό έχει την προαγωγή:

- (α) καλύτερης και πιο αποδοτικής διοίκησης,
- (β) περισσότερο αποτελεσματικών σχέσεων μεταξύ διοικήσεων και διοίκησης-πολιτών και
- (γ) ενδυνάμωσης των χρηστών και μεγαλύτερης διαφάνειας στην πρόσβαση των πολιτών στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων (Finger *et al*, 2006)².

Η δυναμική επίδραση της e-Government στη διακυβέρνηση είναι πραγματικά σημαντική. Σήμερα, οι κυβερνήσεις σε όλα τα επίπεδα καταναλώνουν αυτές καθαυτές πάνω από το ένα τρίτο του ακαθάριστου εθνικού προϊόντος. Είναι απίθανο ότι οι κυβερνήσεις θα συνεχίσουν αν προστατεύονται ακόμα περισσότερο σε σχέση με άλλους τομείς της κοινωνίας από τη δυναμική της νέας οικονομίας και τη μετακίνηση προς την αυξημένη χρήση των νέων τύπων των δικτύων και των οργανωσιακών διευθετήσεων, οι οποίοι υπόσχονται να αλλάξουν δραματικά τον τρόπο, που οι επιχειρήσεις και οι κυβερνήσεις διακινούν αγαθά και υπηρεσίες μέσω του διαδικτύου. Επιπλέον, οι κυβερνήσεις θα

¹ Abramson, M. A., Means, G. (2001). E-Government 2001. Lanham, Md: Rowman & Littlefield, pp. 2.

² Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5).

συνεχίσουν να αντιμετωπίζουν πιέσεις, ώστε να μετακινηθούν γρηγορότερα προς την e-Government, για διάφορους λόγους όπως:

α) οι υψηλότερες απαιτήσεις για ταχύτερες, εύχρηστες και με περισσότερη κατανόηση διοικητικές υπηρεσίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που τώρα εξυπηρετούνται από τις 24/7 on line λειτουργίες του ιδιωτικού τομέα,

β) η συνεχής πίεση για βελτίωση στο εργατικό δυναμικό που στελεχώνει ένα δημόσιου τομέα που συρρικνώνεται, απαιτεί απομάκρυνση από τις παραδοσιακές διαδικασίες που βασίζονται στα έντυπα και μετακίνηση προς τις ηλεκτρονικές διαδικασίες (Abramson and Means, 2001: 2-3)¹.

2.4. Βασικά χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να συμβάλει αποτελεσματικά στην ανάπτυξη και στην καθιέρωση των βασικών *Αρχών της Καλής Διακυβέρνησης (Good Governance Principles)*, όπως η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και λογοδοσία, η συμμετοχή των πολιτών (Πίνακας 2.1.) και να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα στη δημιουργία μιας νέας κουλτούρας στη σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση (Leitner, 2003: 14)².

Έτσι, με τη συμβολή των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, το κλασικό *βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο* δίνει τη θέση του σε ένα καινούριο, περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικό μοντέλο διακυβέρνησης, που στηρίζεται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα βασικά χαρακτηριστικά του μοντέλου αυτού σε σχέση

¹ Abramson, M. A., Means, G. (2001). *E-Government 2001*. Lanham, Md: Rowman & Littlefield, pp. 2-3.

² Leitner, C. (2003). *eGovernment in Europe: The State of Affairs*. Maastricht: European Institute of Public Administration, pp. 14. (http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveu.pdf, πρόσβαση την 07.10.2008).

με το γραφειοκρατικό μοντέλο παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.2. (Morovic, 2002: 2)¹.

Πίνακας 2.1
Η επίδραση της e-Government
στις «Αρχές της Καλής Διακυβέρνησης»

Αρχές «Καλής Διακυβέρνησης»	Επίδραση της e-Government
Συνοχή στο σχεδιασμό δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων	Καθιστά εφικτό τον συντονισμό των πολιτικών δράσεων μεταξύ των δημόσιων φορέων
Συμμετοχική δημοκρατία στη διαδικασία διαμόρφωσης δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων	Ενθαρρύνει την ενεργή συμμετοχή όλων των κοινωνικών εταίρων στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων
Αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα στο στάδιο εφαρμογής και υλοποίησης των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων	Διευκολύνει την εφαρμογή και υλοποίηση των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων με περισσότερο εύκολους ταχύτερους και αποδοτικότερους τρόπους
Διαφάνεια και ελεύθερη πρόσβαση των πολιτών στις διαδικασίες σχεδιασμού, διαμόρφωσης και εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων	Παρέχει τη δυνατότητα στους πολίτες για εύκολη, άμεση, οικονομική και ολοκληρωμένη πληροφόρηση

Πηγή: Leitner, C. (2003). *eGovernment in Europe: The State of Affairs*. Maastricht: European Institute of Public Administration, pp. 14.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην ολοκληρωμένη της διάσταση θέτει ως βασικό στόχο την ηλεκτρονική υποστήριξη του κύκλου ζωής (*Life Cycle*) των δημόσιων πολιτικών (Πίνακας 2.3.), η οποία εστιάζει:

α) στην ανάπτυξη και βελτίωση του επιπέδου επικοινωνίας μεταξύ Δημόσιας Διοίκησης και πολιτών με στόχο τον εντοπισμό, την

¹ Morovic, J. (2002). *Integrated World – Integrated Services eEurope*. Bratislava: Slovak Republic, pp. 2.

(<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan004636.pdf>, πρόσβαση την 07.10.2008).

κατανόηση και την ικανοποίηση των αναγκών και την επίλυση των προβλημάτων των πολιτών,

Πίνακας 2.2
Σύγκριση βεμπεριανού μοντέλου και μοντέλου e-Government

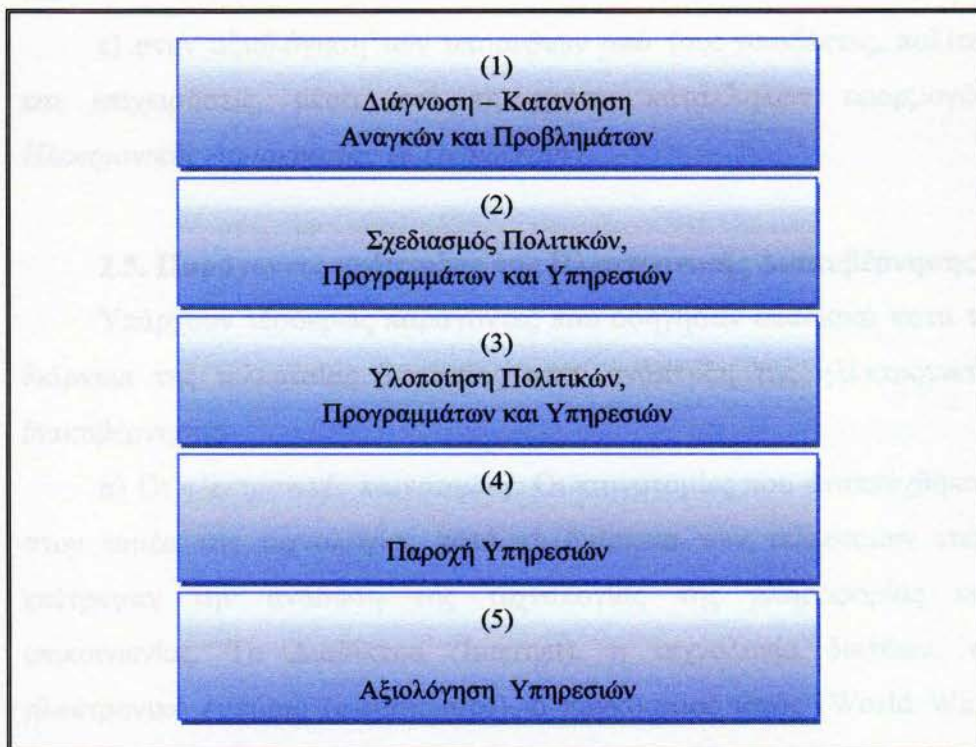
	Βεμπεριανό μοντέλο	Μοντέλο e-Government
Προσανατολισμός	Νομιμότητα, έλεγχος, ευθύνη, λογοδοσία	Ικανοποίηση του πελάτη, διαχειριστική ευελιξία
Οργάνωση διαδικασιών	Ιεραρχική, συγκεντρωτική, καταμερισμός αρμοδιοτήτων και εργασιών	Οριζόντια ιεραρχία, δικτυακή οργάνωση, ενοποίηση διαδικασιών
Αρχές διοίκησης	Διοίκηση βάσει λαϊκής εντολής και μονομερών δεσμευτικών κανόνων	Ευέλικτη διοίκηση, διατμηματικές ομάδες έργου με κεντρικό συντονισμό
Στυλ ηγεσίας	Εντολή και έλεγχος	Καινοτόμες συνεργασίες, συντονισμός
Εσωτερική επικοινωνία	Top-down, ιεραρχική	Πολυδιάστατο δίκτυο με κεντρικό συντονισμό, άμεση επικοινωνία
Εξωτερική επικοινωνία	Συγκεντρωτική, τυπική, περιορισμένη	Επίσημη και ανεπίσημη, άμεση και ταχεία ανάδραση, πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας
Τρόπος παροχής υπηρεσιών	Γραπτή επικοινωνία, διαπροσωπική επικοινωνία	Ηλεκτρονική επικοινωνία
Αρχές παροχής υπηρεσιών	Τυποποίηση, αμεροληψία, ισότητα	Εξατομίκευση, προσαρμογή στις ανάγκες του πολίτη

Πηγή: Morovic, J. (2002). *Integrated World – Integrated Services eEurope*. Bratislava: Slovak Republic, pp. 2.

β) στο σχεδιασμό αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών στη βάση ενός συνεργασιακού (collaborative) σχεδιασμού, προκειμένου να απολαμβάνουν οι πολίτες τα οφέλη που προκύπτουν από τη χρήση του Διαδικτύου και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής

διακυβέρνησης, με τη λήψη υπηρεσιών που απαιτούν την εμπλοκή πολυάριθμων δημόσιων φορέων. Στην κατεύθυνση αυτή μπορούν να χρησιμοποιηθούν εργαλεία και μέθοδοι από τον τομέα της υποστηριζόμενης από υπολογιστές συνεργασίας (*Computer Supported Collaborative Work, CSCW*) (Beaudouin-Lafon, 1999)¹ και των ηλεκτρονικών εικονικών ομάδων εργασίας (*Virtual Teams*) (Furst et al, 1999: 249-269)²,

Πίνακας 2.3
Οι φάσεις του κύκλου ζωής των δημόσιων πολιτικών



Πηγή: Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση, σελ. 30.

¹ Beaudouin-Lafon, M. (1999). Computer Supported Co-operative Work. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

² Furst, S., Blackburn, R., Rosen, B. (1999). Virtual team effectiveness: a proposed research agenda. Information Systems Journal, 9, pp. 249-269.

γ) στην υλοποίηση, με βάση της συνεργασιακή αντίληψη των πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από τους εμπλεκόμενους δημόσιους φορείς με τη συμβολή πληροφοριακών συστημάτων που βασίζονται σε συστήματα διαχείρισης ροών εργασίας (*Workflow Management Systems*) (Laudon and Laudon, 2003)¹,

δ) στην παροχή ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών προς του πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσα από διαφορετικές πλατφόρμες επικοινωνίας (Διαδίκτυο, κινητή τηλεφωνία, διαδραστική τηλεόραση, ηλεκτρονικά μηχανήματα τύπου αυτόματων τραπεζικών ταμειολογιστικών μηχανών) και

ε) στην αξιολόγηση των υπηρεσιών από τους αποδέκτες, πολίτες και επιχειρήσεις, μέσα από τη χρήση κατάλληλων εφαρμογών *Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-Democracy)*.

2.5. Παράγοντες ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Υπάρχουν τέσσερεις παράγοντες που οδήγησαν σταδιακά κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

α) Οι *ηλεκτρονικές καινοτομίες*. Οι καινοτομίες που αναπτύχθηκαν στον τομέα της τεχνολογίας κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών επέτρεψαν την ανάδυση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας. Το Διαδίκτυο (Internet), η τεχνολογία δικτύων, το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce), ο παγκόσμιος ιστός (World Wide Web, www), το κινητό εμπόριο (mobile commerce) συνοδεύονται από τη δυνατότητα συνεχούς σύνδεσης, την πρόσβαση σε πληροφορίες, υπηρεσίες και αγαθά σε πραγματικό χρόνο, τη χαμηλού κόστους μετάδοση των πληροφοριών και τον τεράστιο όγκο των δεδομένων και των πληροφοριών. Οι δυνατότητες αυτές επέτρεψαν σε οργανισμούς,

¹ Laudon, K., Laudon, J. (2003). *Management Information Systems* (8th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

άτομα και κυβερνήσεις την αύξηση της χρήσης των τεχνολογικών καινοτομιών για ένα ευρύ φάσμα στόχων.

β) Η *Κοινωνία της Πληροφορίας*. Είναι γεγονός ότι κατά τις τελευταίες δεκαετίες συντελείται μία μετάθεση της βιομηχανικής οικονομίας προς την οικονομία της πληροφορίας. Αυτό σημαίνει ότι πληροφορίες και δεδομένα είναι απόλυτα απαραίτητα συστατικά της επίτευξης των στρατηγικών στόχων των οργανισμών (Eckerson, 2002)¹. Ο όρος Κοινωνία της Πληροφορίας αναφέρεται στην κοινωνία εκείνη, εντός της οποίας η δημιουργία, η διανομή και η διαχείριση της πληροφορίας καθίσταται η σημαντικότερη οικονομική και πολιτισμική δραστηριότητα. Ως εκ τούτου, αρκετές κυβερνήσεις καταβάλουν προσπάθειες για την επίτευξη των κοινωνικών αλλαγών, οι οποίες θα ενσωματωθούν στην οικονομία της πληροφορίας. Σύμφωνα με την Wallen, «στη σύγχρονη κοινωνία της πληροφορίας, η γνώση αποτελεί την κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη όλου του κράτους» (IDEA, 2001)².

γ) Η *παγκοσμιοποίηση*. Καθώς στο σύγχρονο οικονομικό περιβάλλον οι συνθήκες ανταγωνισμού αλλάζουν συνεχώς, οι οργανισμοί αντιμετωπίζουν την ανάγκη προσαρμογής σε μια παγκόσμια στρατηγική. Σύμφωνα με τους Lambert και Cooper, ένα από τα πιο σημαντικά πρότυπα διοίκησης των σύγχρονων επιχειρήσεων συνίσταται στο γεγονός ότι οι ατομικές επιχειρήσεις δεν μπορούν πλέον να λειτουργούν ανταγωνιστικά ως αυτόνομες οντότητες, αλλά αντίθετα ως συμπληρωματικοί κρίκοι μιας αλυσίδας (Lambert and Copper, 2000: 65-

¹ Eckerson, W. W. (2002). Data quality and bottom line: Achieving business success through high quality data (TDWI Report Series). Renton, WA: The Data Warehousing Institute.

² IDEA (2001). International IDEA Democracy Forum 2001: Democracy and the information revolution. Stockholm, Sweden: International Institute for Democracy and Electoral Assistance.

(<http://www.idea.int/democracy/forum2001.cfm>, πρόσβαση την 17.02.2008).

83)¹. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα οι επιχειρήσεις να έρχονται σε επαφή και αλληλεπίδραση τόσο με τους τοπικούς όσο και με τους διεθνείς φορείς εντός και εκτός των τοπικών συνόρων. Οι κυβερνήσεις μπορούν να ανταποκρίνονται στις οικονομικές αυτές αλλαγές με ποικίλους τρόπους, όπως η απελευθέρωση του εμπορίου και των τηλεπικοινωνιών και η παροχή κατάλληλων κανόνων και ρυθμίσεων για την αντιμετώπιση του επιχειρησιακού κινδύνου.

δ) Η *δημοκρατία*. Η αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων αναγνωρίζεται ως πολύ σημαντική στη σύγχρονη κοινωνία. Η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών και στις εφαρμογές τους αποτελούν κρίσιμο στοιχείο για τη δημοκρατία. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ευρεία συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων συνιστά επίκεντρο της δημοκρατίας (EC, 2005: 1-2)². Η τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας συμβάλει στην επίτευξη αυτή, καθώς μειώνει τους φραγμούς μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών στο βαθμό που οι πολίτες έχουν επαρκή πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

2.6. Στάδια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει ορισμένα στάδια (Διάγραμμα 2.1):

α) το στάδιο της *έναρξης*, στο οποίο θεσπίζεται η τυπική παρουσία της κυβέρνησης σε μορφή online,

β) το στάδιο της *αύξησης*, κατά το οποίο αυξάνει ο αριθμός των κυβερνητικών ιστοτόπων (sites), ενώ η διακίνηση της πληροφορίας γίνεται περισσότερο δυναμικά,

¹ Lambert, D. M., Copper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. Industrial Marketing Management, 29, pp. 65-83.

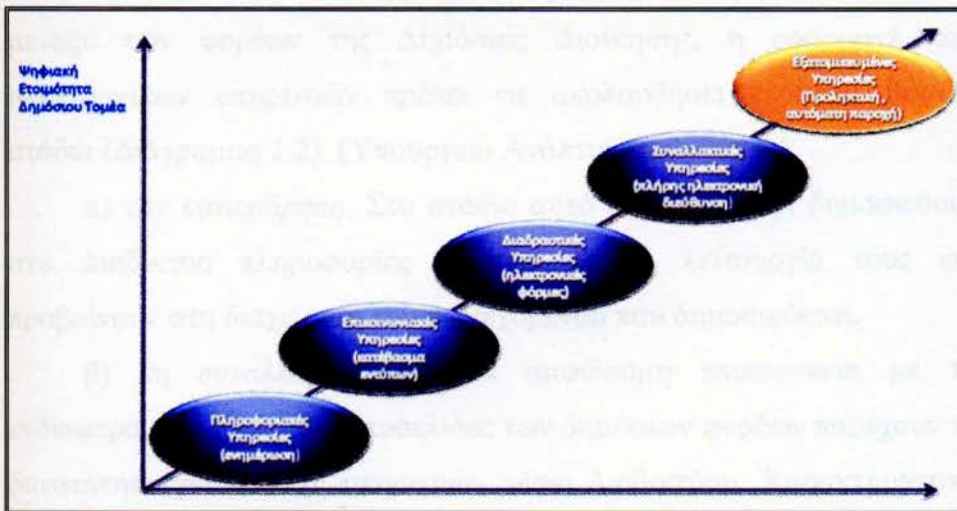
² EC (2005). Transforming Government. Brussels: European Commission, pp. 1-2. (http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/010-egovernment.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

γ) το στάδιο της *διάδρασης*, κατά το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» (download) έντυπα, να επικοινωνούν μέσω τυπικών ηλεκτρονικών ταχυδρομείων (e-mail) και να δραστηριοποιούνται μέσω του παγκόσμιου ιστού (www),

δ) το στάδιο της *συναλλαγής*, κατά το οποίο οι χρήστες μπορούν ουσιαστικά να πληρώνουν για τη λήψη υπηρεσιών και άλλων δραστηριοτήτων με τρόπο online,

ε) το στάδιο της *ολοκλήρωσης*, κατά το οποίο παρατηρείται πλήρης ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλο το εύρος των διοικητικών διαδικασιών (Ronaghan, 2002: 3-4)¹.

Διάγραμμα 2.1
Επίπεδα ολοκλήρωσης υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: Βέργη, Ε., Παππάς Θ. (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

¹ Ronaghan, S. A. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York, NY: United Nations, pp. 3-4. (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>, πρόσβαση την 10.02.2008).

Σύμφωνα με άλλη θεώρηση, με βάση την ποσότητα και την ποιότητα των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών, η e-Government ταξινομείται σε τέσσερα στάδια:

α) το *άτυπο* στάδιο, κατά το οποίο δημοσιεύονται ηλεκτρονικά πληροφορίες σχετικά με διάφορες κυβερνητικές υπηρεσίες,

β) το *διαδραστικό* στάδιο, το οποίο περιλαμβάνει πληροφορίες και δεδομένα που λαμβάνονται ηλεκτρονικά από τους πολίτες,

γ) το *συναλλακτικό* στάδιο, κατά το οποίο, εκτός από την παροχή πληροφοριών, προσφέρονται επίσης αγαθά και αξίες,

δ) το στάδιο της *ολοκλήρωσης*, κατά το οποίο πραγματοποιείται σύγκληση όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών σε μία μοναδική δικτυακή πύλη (portal).

Προκειμένου να επιτευχθεί μια πλήρως ολοκληρωμένη συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης, η εφαρμογή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών πρέπει να ακολουθήσει τέσσερα βασικά στάδια (Διάγραμμα 2.2), (Υπουργείο Ανάπτυξης, 2000: 1)¹:

α) την *καταχώρηση*. Στο στάδιο αυτό οι οργανισμοί δημοσιεύουν στο Διαδίκτυο πληροφορίες σχετικά με τη λειτουργία τους και προβαίνουν στη διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται,

β) τη *συναλλαγή*. Αποτελεί αμφίδρομη επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι ιστοσελίδες των δημόσιων φορέων παρέχουν τη δυνατότητα για παροχή υπηρεσιών μέσω Διαδικτύου. Χαρακτηριστικό παράδειγμα στο στάδιο αυτό μπορεί να αποτελέσει η μέσω Διαδικτύου εγγραφή και υποβολή φακέλου στο Εθνικό Κτηματολόγιο.

γ) την *κάθετη ολοκλήρωση*, η οποία επαναπροσδιορίζει την έννοια της κυβέρνησης και ενσωματώνει τις κεντρικές υπηρεσίες και τα

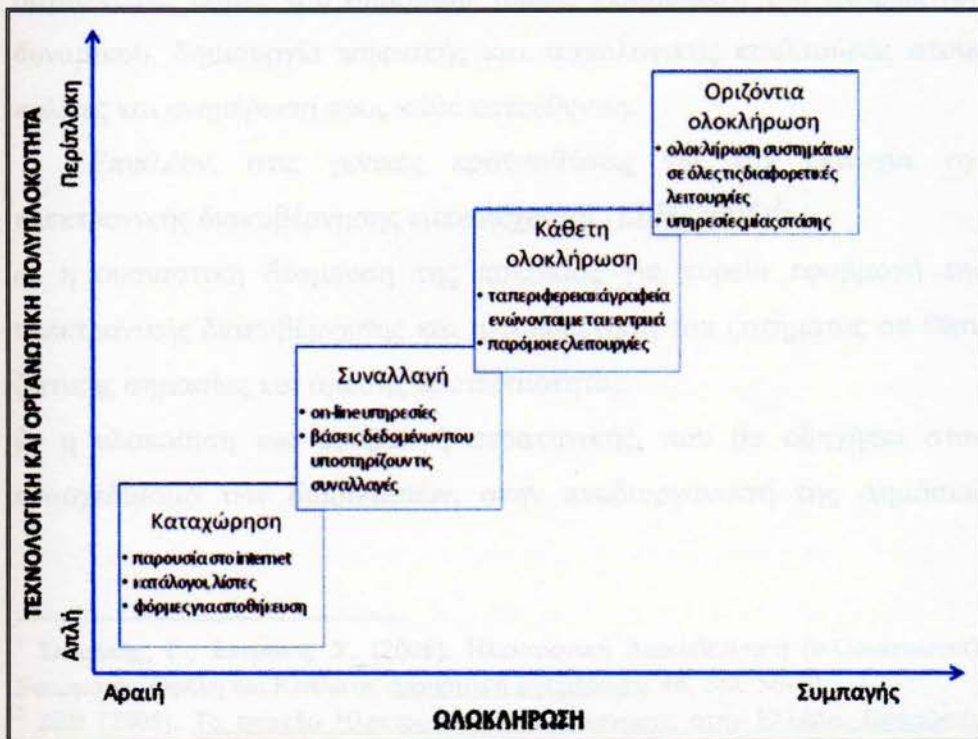
¹ Υπουργείο Ανάπτυξης (2000). Πρόγραμμα Δικτυωθείτε. Αθήνα: Υπουργείο Ανάπτυξης, σελ. 1.

(http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1524&PHPSESSID=96f419e4dd782979fc81e56aaff46b36, πρόσβαση την 20.07.2008).

περιφερικά και τοπικά γραφεία μέσω της χρησιμοποίησης ψηφιακών λειτουργιών.

δ) την *οριζόντια ολοκλήρωση*, η οποία στοχεύει στην ενσωμάτωση διαφορετικών λειτουργιών εντός της Δημόσιας Διοίκησης. Πρόκειται για μια σειρά ενεργειών αυτοματοποίησης προσανατολισμένη στη διαδικασία και ικανή να αλληλεπιδράσει εντός διαφορετικών γραφείων, φορέων, περιοχών και χωρών. Η οριζόντια ολοκλήρωση αποσκοπεί σε μια αποδοτικότερη και περισσότερο ευέλικτη Δημόσια Διοίκηση και στη δημιουργία ενός μοντέλου κυβέρνησης, το οποίο μπορεί να παρέχει τη δυνατότητα σε πολίτες και επιχειρήσεις να έχουν 24 – 7 πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Διάγραμμα 2.2
Στάδια για την εφαρμογή
των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση



Πηγή: Υπουργείο Ανάπτυξης (2000). Πρόγραμμα Δικτυωθείτε.

2.7. Προϋποθέσεις επίτευξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Βασική προϋπόθεση για την επιτυχή μετάβαση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η ύπαρξη σαφούς και ξεκάθαρα οράματος, ο καθορισμός συγκεκριμένου στρατηγικού σχεδίου, η θέσπιση επιμέρους σκοπών και η επίτευξη βραχυπρόθεσμων και μεσοπρόθεσμων ποσοτικά μετρήσιμων στόχων (Σπυράκης και Σπυράκη, 2008: 62)¹.

Η επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται από την υιοθέτηση και τη συνεπή προσήλωση στο όραμα για δημιουργία υπηρεσιών με προσανατολισμό την εξυπηρέτηση τόσο των πολιτών, όσο και των επιχειρήσεων. Η υλοποίηση της θεώρησης αυτής προϋποθέτει την ουσιαστική αναδιοργάνωση της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από τη συστηματική αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας. Είναι πλέον σαφές ότι για την επιτυχή μετάβαση στην ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση απαιτούνται ουσιαστικές αλλαγές στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στους πολίτες και ενημέρωση προς κάθε κατεύθυνση.

Επιπλέον, στις γενικές προϋποθέσεις για την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εμπεριέχονται (ΣΕΒ, 2005)²:

- α) η ουσιαστική δέσμευση της πολιτείας για ευρεία εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η τοποθέτηση του ζητήματος σε θέση ζωτικής σημασίας και άμεσης προτεραιότητας.
- β) η υλοποίηση και εφαρμογή στρατηγικής, που θα οδηγήσει στον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας

¹ Σπυράκης, Γ., Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση, 46, σελ. 56-70.

² ΣΕΒ (2005). Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών. (http://www.fgi.org.gr/Uploads/pdf/deltioAntagonistikotitas_34.pdf, πρόσβαση την 12.02.2008).

Διοίκησης και τελικά στην ομαλή μετάβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

γ) η συμμετοχή και εμπλοκή των παρόχων των υπηρεσιών (προσωπικό των δημόσιων φορέων), των πελατών των υπηρεσιών (πολίτες, επιχειρήσεις) και του δυναμικού εκείνου, που απαιτείται για την υλοποίηση και την υποστήριξη της λειτουργίας των πληροφοριακών συστημάτων, προκειμένου να επιτευχθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Αναλύοντας τις γενικές αυτές κατευθύνσεις, γίνεται φανερό ότι για την επιτυχή και ορθολογική ανάπτυξη των δράσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτούνται συγκεκριμένα βήματα (OECD, 2001)¹:

α) *ρεαλιστικός σχεδιασμός* ως προς τις πρακτικές της Δημόσιας Διοίκησης. Οι δημόσιοι φορείς λειτουργούν σε περιβάλλοντα, όπου οι αλλαγές είναι συχνό φαινόμενο και αναπόσπαστο μέρος της διαμόρφωσης δημόσιων πολιτικών. Ο σχεδιασμός των πληροφοριακών συστημάτων πρέπει να ανταποκρίνεται στα χαρακτηριστικά της Δημόσιας Διοίκησης, προκειμένου να αποφεύγεται η αλλαγή των προδιαγραφών, το επιπλέον οικονομικό κόστος ή η κατάπτωση συμφωνιών.

β) *σχεδιασμός μικρών ευέλικτων συστημάτων* ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η προσέγγιση αυτή απορρέει από τη διαπίστωση ότι ο κίνδυνος αποτυχίας ενός έργου είναι ευθέως ανάλογος με το μέγεθός του. Τα πολύ μεγάλα, δαπανηρά και πολύπλοκα συστήματα συχνά δεν αποδίδουν τα αναμενόμενα αποτελέσματα. Η υιοθέτηση αυτής της προσέγγισης δεν υπαγορεύει τη διάσπαση των μεγάλων έργων σε μικρότερα τμήματα. Αντίθετα, καταδεικνύει την ανάγκη για μετάβαση σε ένα διαφορετικό τρόπο σκέψης και για υλοποίηση έργων που

¹ OECD (2001). OECD Public Management Policy Brief No. 8: The Hidden Threat to E-Government: Avoiding Large Government IT Failures. Paris: Organization for Economic Co-Operation and Development. (<http://www.oecd.org/dataoecd/19/12/1901677.pdf>, πρόσβαση την 12.02.2008).

απαιτούν μικρότερα χρονοδιαγράμματα, χαρακτηρίζονται από τεχνική απλότητα και προωθούν την ομαδική εργασία, που καθοδηγείται από τους επιχειρησιακούς στόχους. Στις περιπτώσεις που τα μεγάλα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αναπόφευκτα, απαιτείται αυτά να σχεδιάζονται διαρθρωμένα σε αυτοτελή τμήματα, ώστε να διευκολύνεται η τροποποίηση ή προσαρμογή τους στις αλλαγές της νομοθεσίας, της τεχνολογίας και των επιχειρησιακών συνθηκών.

γ) *αποφυγή νεοεμφανιζόμενων τεχνολογιών.* Οι νέες και όχι ιδιαίτερα ώριμες τεχνολογίες συχνά φαίνονται ελκυστικές και υποστηρίζεται ότι παρέχουν μεγάλες δυνατότητες και βέλτιστες λύσεις χωρίς να προϋποθέτουν μεταβολές στις υφιστάμενες διαδικασίες. Ωστόσο, τα συστήματα που βασίζονται στις τεχνολογίες αυτές είναι συχνά ιδιαίτερα ευπαθή και ευάλωτα στην αποτυχία. Αντίθετα, η χρήση δοκιμασμένων μεθοδολογιών και προσαρμόσιμου λογισμικού μειώνει την πιθανότητα αποτυχίας.

δ) *διαχείριση κινδύνων.* Για την επιτυχή υλοποίηση των έργων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σε μεγάλης σημασίας παράγοντα αναδεικνύεται ο εντοπισμός και η διαχείριση των κινδύνων. Στην κατεύθυνση αυτή είναι αναγκαία η πραγματοποίηση ελέγχων σε διάφορα στάδια του σχεδιασμού και της υλοποίησης του έργου, προκειμένου έγκαιρα και μεθοδικά να αντιμετωπίζονται τα προβλήματα που ανακύπτουν.

ε) *ενδυνάμωση της ηγετικής αντίληψης και εστίαση στις επιχειρησιακές αλλαγές.* Η ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί ένα διαρκές εργαλείο για την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την αλλαγή των επιχειρησιακών διαδικασιών και ως τέτοιο πρέπει να αντιμετωπίζεται. Τα έργα πληροφορικής είναι μεγάλα επιχειρησιακά έργα υψίστης σημασίας και πρέπει να διευθύνονται από ηγετικά στελέχη με ισχυρή αντίληψη και μεγάλη υπευθυνότητα. Σημαντικό είναι, επιπλέον, να έχει αποσαφηνιστεί από την αρχή της

υλοποίησης η κατανομή των ευθυνών για την παραγωγική λειτουργία ενός έργου.

στ) *διαχείριση γνώσης και ανθρώπινου δυναμικού*. Η εκπαίδευση και κατάρτιση του στελεχιακού δυναμικού γύρω από θέματα πληροφορικής και νέων τεχνολογιών διευκολύνει και καθιστά εφικτή την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων. Πληροφορίες για τα στελέχη αυτά και το ρόλο που διαδραματίζουν στην ανάπτυξη ενός έργου μπορούν να καταχωρούνται σε βάσεις δεδομένων, ώστε να είναι εφικτή η μελλοντική αξιοποίησή τους σε αντίστοιχα έργα.

ζ) *αξιοποίηση εξωτερικών πόρων – προμηθευτών*. Οι δημόσιοι φορείς συχνά χαρακτηρίζονται από έλλειψη δεξιοτήτων σε θέματα πληροφορικής. Το γεγονός αυτό εξαναγκάζει τις κυβερνήσεις να προμηθεύονται τα πληροφοριακά συστήματα από τον ιδιωτικό τομέα. Οι αιτίες που οδηγούν στην πρακτική αυτή είναι πολλές και περιλαμβάνουν τη μείωση των τιμών λόγω του ανταγωνισμού των προμηθευτών, την ανάπτυξη καινοτόμων δράσεων και τη διάθεση εξειδικευμένου προσωπικού από τους προμηθευτές του ιδιωτικού τομέα και την απεμπλοκή του δημόσιου τομέα, ώστε να επικεντρώνεται στα υψίστης σημασίας επιχειρησιακά ζητήματα.

η) *συμμετοχή και εμπλοκή των χρηστών των έργων πληροφορικής*. Το προσωπικό που θα λειτουργήσει τα πληροφοριακά συστήματα απαιτείται μέσα από την εκπαίδευση και κατάρτισή του να εμπλέκεται κατά την πορεία υλοποίησης ενός έργου, έτσι ώστε να γίνεται μέτοχος στην προσπάθεια και να αυτοδεσμεύεται για την επιτυχή έκβασή του.

2.8. Εμπόδια στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα κυριότερα εμπόδια που παρουσιάζονται στην υλοποίηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι λιγότερο τεχνικά και περισσότερο κοινωνικά και πολιτισμικά. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί αλλαγές στην οργάνωση, τη φιλοσοφία και τη δομή της

υλοποίησης η κατανομή των ευθυνών για την παραγωγική λειτουργία ενός έργου.

στ) *διαχείριση γνώσης και ανθρώπινου δυναμικού*. Η εκπαίδευση και κατάρτιση του στελεχιακού δυναμικού γύρω από θέματα πληροφορικής και νέων τεχνολογιών διευκολύνει και καθιστά εφικτή την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων. Πληροφορίες για τα στελέχη αυτά και το ρόλο που διαδραματίζουν στην ανάπτυξη ενός έργου μπορούν να καταχωρούνται σε βάσεις δεδομένων, ώστε να είναι εφικτή η μελλοντική αξιοποίησή τους σε αντίστοιχα έργα.

ζ) *αξιοποίηση εξωτερικών πόρων – προμηθευτών*. Οι δημόσιοι φορείς συχνά χαρακτηρίζονται από έλλειψη δεξιοτήτων σε θέματα πληροφορικής. Το γεγονός αυτό εξαναγκάζει τις κυβερνήσεις να προμηθεύονται τα πληροφοριακά συστήματα από τον ιδιωτικό τομέα. Οι αιτίες που οδηγούν στην πρακτική αυτή είναι πολλές και περιλαμβάνουν τη μείωση των τιμών λόγω του ανταγωνισμού των προμηθευτών, την ανάπτυξη καινοτόμων δράσεων και τη διάθεση εξειδικευμένου προσωπικού από τους προμηθευτές του ιδιωτικού τομέα και την απεμπλοκή του δημόσιου τομέα, ώστε να επικεντρώνεται στα υψίστης σημασίας επιχειρησιακά ζητήματα.

η) *συμμετοχή και εμπλοκή των χρηστών των έργων πληροφορικής*. Το προσωπικό που θα λειτουργήσει τα πληροφοριακά συστήματα απαιτείται μέσα από την εκπαίδευση και κατάρτισή του να εμπλέκεται κατά την πορεία υλοποίησης ενός έργου, έτσι ώστε να γίνεται μέτοχος στην προσπάθεια και να αυτοδεσμεύεται για την επιτυχή έκβασή του.

2.8. Εμπόδια στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τα κυριότερα εμπόδια που παρουσιάζονται στην υλοποίηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι λιγότερο τεχνικά και περισσότερο κοινωνικά και πολιτισμικά. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί αλλαγές στην οργάνωση, τη φιλοσοφία και τη δομή της

Δημόσιας Διοίκησης. Η εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων, η ενημέρωση και εκπαίδευση των πολιτών, η διείσδυση του Διαδικτύου και η επίλυση πλήθους θεσμικών ζητημάτων αποτελούν παράγοντες, που πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Τα μεγαλύτερα προβλήματα, που αντιμετωπίζουν οι κυβερνήσεις κατά τη διαδικασία υλοποίησης των μεγάλων έργων πληροφορικής και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι: α) το οικονομικό κόστος που πολλές φορές ξεπερνά τις δυνατότητες των προϋπολογισμών των χωρών, β) τα χρονοδιαγράμματα που συχνά δεν τηρούνται και γ) η ποιότητα του πληροφοριακού συστήματος, που δεν πληροί πάντα τις προδιαγραφές, που έχουν τεθεί στη φάση έναρξης του έργου. Το οικονομικό κόστος μπορεί να αφορά σε πολλά επιμέρους στοιχεία της υλοποίησης του προγράμματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σύμφωνα με τον Richard Heeks, το κόστος μπορεί να διακρίνεται (Heeks, 2003)¹:

α) Σε άμεσο οικονομικό κόστος, όπως συνεργασία με συμβούλους επί οικονομικών θεμάτων, επενδύσεις σε εξοπλισμό, εγκαταστάσεις, εκπαιδευτικά προγράμματα κ.λ.π.

β) Σε έμμεσο οικονομικό κόστος, όπως η προσπάθεια και ο χρόνος που καταβάλλεται από τους εμπλεκόμενους δημόσιους λειτουργούς.

γ) Σε κόστος ευκαιρίας, δηλαδή το κόστος που προκύπτει από την αποτυχία των προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με άλλα επενδυτικά προγράμματα.

δ) Σε πολιτικό κόστος, από τυχόν αποτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με αρνητικές συνέπειες για τα πρόσωπα, τους οργανισμούς και τα κράτη.

¹ Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How can risks be reduced? Manchester: The University of Manchester, Institute for Development Policy and Management.

(<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/cafrad/unpan011226.pdf>, πρόσβαση την 02.05.2008).

ε) Σε κληροδοτούμενο κόστος, από την απώλεια του οφέλους, που ένα επιτυχημένο πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσε να έχει επιφέρει.

στ) Σε μελλοντικό κόστος, καθώς η αποτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αυξάνει τα εμπόδια και τους φραγμούς για την ανάπτυξη προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο μέλλον.

Τα περισσότερα από τα κράτη μέλη του ΟΟΣΑ έχουν δρομολογήσει σχέδια δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τα οποία στοχεύουν στην ανάπτυξη της διαδικτυακής παροχής υπηρεσιών, την παροχή υψηλής ποιότητας πληροφοριών προς όλους τους εμπλεκόμενους και την εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση. Είναι σημαντικό οι κυβερνήσεις να κατανοήσουν σε βάθος την κρισιμότητα της διαχείρισης των κινδύνων, που ενυπάρχουν στα μεγάλα έργα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, προκειμένου να αποφευχθούν αποτυχίες κατά την υλοποίηση.

2.9. Εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν σύγχρονες δυνατότητες τόσο στον τομέα της υποστήριξης των εσωτερικών λειτουργιών των δημόσιων φορέων, όσο και στην κατεύθυνση της ανάπτυξης της επικοινωνίας με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της συνεργασίας με τους άλλους δημόσιους φορείς. Για την υλοποίηση αυτών των δυνατοτήτων αναλαμβάνεται σειρά δράσεων που αφορούν:

α) στην ανάπτυξη και εφαρμογή εσωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων, που θα υποστηρίζουν την επιτέλεση των εσωτερικών λειτουργιών και διαδικασιών των δημόσιων φορέων,

β) στην ανάπτυξη και εφαρμογή εξωστρεφών πληροφοριακών συστημάτων που θα καθιστούν εφικτή την επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με του δημόσιους φορείς, παρέχοντας τη δυνατότητα

για ηλεκτρονική πληροφόρηση και για διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών με ασφάλεια, εμπιστευτικότητα και αξιοπιστία,

γ) στη δημιουργία διαλειτουργικών πληροφοριακών συστημάτων των δημόσιων φορέων, που θα επιτρέπουν τη διασύνδεσή τους, προκειμένου για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις,

δ) στην ανάπτυξη και εφαρμογή συστημάτων ηλεκτρονικής δημοκρατίας, τα οποία παρέχουν τη δυνατότητα στους πολίτες για εκτενή ηλεκτρονική πληροφόρηση και ενημέρωση όσον αφορά τις δημόσιες πολιτικές και για συμμετοχή και ανάμιξή τους στον πολιτικό διάλογο και τη λήψη αποφάσεων,

ε) στον ανασχεδιασμό των οργανωτικών δομών και των διαδικασιών με σκοπό την επίτευξη βελτίωσης της απόδοσης μέσα από την παροχή ποιοτικών, οικονομικών και άμεσων δημόσιων υπηρεσιών και

στ) στην εκπαίδευση και κατάρτιση των στελεχών και των υπαλλήλων των δημόσιων φορέων, προκειμένου να αποκτήσουν τις απαιτούμενες γνώσεις και δεξιότητες για τη διαχείριση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας.

2.10. Η αξία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει πολύ σημαντικά οφέλη και ευκαιρίες σε εθνικό επίπεδο, στα οποία περιλαμβάνονται η αποτελεσματικότερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες και τους κρατικούς λειτουργούς, η μείωση των δημόσιων εξόδων των διοικητικών λειτουργιών, η αύξηση της πρόσβασης των πολιτών στις πληροφορίες

σχετικά με τον κρατικό προϋπολογισμό και άλλες κυβερνητικές δραστηριότητες (ICPS, 2003: 1-2)¹.

Η e-Government παρέχει πολλές δυνατότητες βελτίωσης της ποιότητας των υπηρεσιών, που παρέχονται στους πολίτες. Οι πολίτες μπορούν να λαμβάνουν σήμερα υπηρεσίες ή πληροφορίες μέσα σε λίγα λεπτά ή ώρες σε σχέση με το παρελθόν, που απαιτούνταν ημέρες ή εβδομάδες. Επιπλέον, πολίτες, επιχειρήσεις και κράτος μπορούν να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους, μεταδίδοντας αναφορές και άλλα αρχεία χωρίς τη μεσολάβηση λογιστών ή δικηγόρων. Οι δημόσιοι υπάλληλοι μπορούν να πραγματοποιούν την εργασία τους εύκολα, αποτελεσματικά και αποδοτικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών μέσων.

Μια αποτελεσματική στρατηγική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μπορεί να επιφέρει σημαντικές βελτιώσεις στις δημόσιες λειτουργίες, όπως απλούστευση της παροχής των υπηρεσιών στους πολίτες, περιορισμό των επιπέδων της Δημόσιας Διοίκησης, ευκολία ανεύρεσης πληροφοριών και λήψης υπηρεσιών, απλούστευση των διαδικασιών και μείωση του κόστους, επίτευξη άλλων παράπλευρων στόχων και δέσμευση για ταχεία ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών.

Η Παγκόσμια Τράπεζα (World Bank) δίνει έμφαση στο γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προάγει την κοινωνική εμπλοκή, καθώς καθιστά ικανούς τους πολίτες να αλληλεπιδρούν με τους δημόσιους λειτουργούς (CDT, 2002: 3)². Επιπλέον, παρέχει ευκαιρίες ανάπτυξης στις αγροτικές περιοχές και τις κοινότητες με χαμηλό επίπεδο υπηρεσιών. Από οικονομική άποψη, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση

¹ ICPS (2003). E-Government: achievements in the name of democracy. Kyiv, Ukraine: International Centre for Policy Studies, pp. 1-2.

(http://www.icps.com.ua/doc/lg_es_eng_200301.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

² CDT (2002). The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology. Washington, DC.: Center for Democracy and Technology, pp. 3.

(<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>, πρόσβαση την 17.02.2008).

οδηγεί σε χαμηλότερο κόστος παροχής πληροφορίας και χαμηλότερο κόστος διαδραστικών υπηρεσιών. Ως αποτέλεσμα εξοικονομεί ανθρώπινους πόρους, ενώ ταυτόχρονα παρέχει υπηρεσίες 24 ώρες την ημέρα και 7 ημέρες την εβδομάδα. Η ευελιξία αυτή είναι σημαντική για τους πολίτες, καθώς διευρύνει το χρόνο της δυνατότητας επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες από τον περιορισμένο αριθμό των εργάσιμων ωρών και ημερών στην 24ωρη βάση εξυπηρέτησης.

Σε διεθνές επίπεδο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξυπηρετεί τους πολιτικούς, πολιτισμικούς και επιχειρησιακούς στόχους των κρατών (Kostopoulos, 2004: 13-15)¹. Ένας από τους οικονομικούς τομείς, που προάγεται σταθερά μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι ο τουρισμός. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή συστήνει τη συνεργασία του ιδιωτικού τομέα με τις τοπικές αρχές των κρατών-μελών, προκειμένου για τον καθορισμό και τη διανομή πληροφοριών και ηλεκτρονικών υπηρεσιών φιλικών στο χρήστη. Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει αναπτύξει μία δικτυακή πύλη (European Tourism Portal) σχετικά με τον τουρισμό². Πιο πρόσφατα, η στρατηγική i2010 για την Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας, την ανάπτυξη και την απασχόληση, περιλαμβάνει τρεις στόχους: (α) τη δημιουργία ενός χώρου ευρωπαϊκής πληροφόρησης, που προάγει ανοικτή και ανταγωνιστική εσωτερική αγορά σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας, (β) τη διεύρυνση των καινοτομιών και των επενδύσεων σχετικά με την έρευνα στις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας και (γ) την υποστήριξη της εμπλοκής των πολιτών, της βελτίωσης των δημοσίων

¹ Kostopoulos, G. K. (2004). E-Government: The Dubai experience. In: Proceedings of the 2004 International Business Information Management (IBIM) Conference. Amman, Jordan, 04-06.07.2004, pp. 13-15.

² Το πρόγραμμα eEurope 2005: E-Government ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2005, οπότε εκδόθηκε η αναφορά με τίτλο «e-Government in the Member States of the European Union», που παρείχε μία εκτεταμένη ανάλυση των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη διευρυμένη Ευρωπαϊκή Ένωση των 25 κρατών – μελών.

υπηρεσιών και της προαγωγής της ποιότητας της ζωής μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας (CEC, 2005: 4-11)¹.

Βέβαια, η επίδραση των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην παγκόσμια οικονομία είναι αβέβαιη. Το Centre for Democracy and Technology θεωρεί ότι η παγκόσμια τάση ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να μειώσει ικανοποιητικά τις διαφορές εισοδήματος μεταξύ των κρατών, αλλά από την άλλη πλευρά αυξάνει τις ανισότητες εισοδήματος εντός του ίδιου του κράτους (CDT, 2002: 1)².

Η e-Government παρέχει η δυνατότητα και τις ευκαιρίες για μετασχηματισμό του τρόπου παροχής των υπηρεσιών σε τέσσερις ομάδες (Office of Management and Budget, 2002)³:

α) στα άτομα / πολίτες. Η διαδικασία G2C (Government to Citizens) παρέχει τη δυνατότητα για εύκολη ανεύρεση, χρήση και λήψη υπηρεσιών από ένα σταθμό εργασίας με σκοπό την επίτευξη πρόσβασης των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες υψηλής ποιότητας,

β) στις επιχειρήσεις. Η διαδικασία G2B (Government to Business) μειώνει τις δημόσιες απαιτήσεις από τις επιχειρήσεις μέσω της μείωσης της περιττής συλλογής δεδομένων και της επίτευξης καλύτερης χρήσης της τεχνολογίας της επικοινωνίας,

¹ CEC (2005). i2010 - A European Information Society for growth and employment. Brussels: COM (2006) 173 final, Commission of the European Communities, pp. 4-11.

² CDT (2002). The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology., Washington, DC.: Center for Democracy and Technology, pp. 1.

(<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>, πρόσβαση την 17.02.2008).

³ Executive Office of the President, Office of Management and Budget (2002). E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens. Washington, DC: Office of Management and Budget.

(<http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/egovstrategy.pdf>, πρόσβαση την 16.02.2008).

γ) μεταξύ των κυβερνήσεων. Η διαδικασία G2G (Government to Government) καθιστά ευκολότερη για τα κράτη τη μετάδοση απαιτήσεων, καθώς και τη συμμετοχή του κράτους στις υπηρεσίες των πολιτών, ενώ επιτρέπει την πραγματοποίηση καλύτερων μετρήσεων, κυρίως όσον αφορά στις παροχές. Επιπλέον, συμβάλει στη σημαντική διοικητική εξοικονόμηση πόρων και στη διάθεση έγκαιρων και αξιόπιστων δεδομένων,

δ) στο πλαίσιο της κυβέρνησης. Η διαδικασία IEE (Internal Efficiency and Effectiveness) επιτρέπει την καλύτερη χρήση της σύγχρονης τεχνολογίας με σκοπό τη μείωση του κόστους και τη βελτίωση της ποιότητας της διοίκησης μέσω της υιοθέτησης βέλτιστων πρακτικών της βιομηχανίας σε τομείς, όπως η διαχείριση της αλυσίδας προμηθειών (supply-chain management), η οικονομική διαχείριση (financial management) και η διαχείριση της γνώσης (knowledge management). Επιπλέον, συμβάλλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας μέσω του περιορισμού της καθυστέρησης των διαδικασιών και της αύξησης της ικανοποίησης των υπαλλήλων.

Στο Διάγραμμα 2.3 εμφανίζονται όλες οι πιθανές μορφές αλληλεπίδρασης μεταξύ πολιτών, κυβέρνησης και επιχειρήσεων. Η ψηφιακή Δημόσια Διοίκηση παρέχει ενεργά τις υπηρεσίες της σε τρεις από τις εννέα σχέσεις που παρουσιάζονται: κυβέρνηση προς πολίτες (G2C), κυβέρνηση προς κυβέρνηση (G2G) και κυβέρνηση προς επιχειρήσεις (G2B).

Τα οφέλη από τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα μπορούσαν να ταξινομηθούν συνοπτικά ως εξής (ICPS, 2003: 1-2)¹:

¹ ICPS (2003). *E-Government: achievements in the name of democracy*. Kyiv, Ukraine: International Centre for Policy Studies, pp. 1-2. (http://www.icps.com.ua/doc/lg_es_eng_200301.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

α) παροχή ευρείας ηλεκτρονικής πρόσβασης στην πληροφορία (νόμοι, προσχέδια νόμων, άλλες κανονιστικές διατάξεις, έντυπα, καθώς και οικονομικά και επιστημονικά δεδομένα),

β) προαγωγή της κοινωνικής εμπλοκής στις δημόσιες δραστηριότητες μέσω κατάλληλης διάδρασης με τους δημόσιους λειτουργούς με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως η ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων προς υποβολή,

γ) αύξηση της κυβερνητικής υπευθυνότητας μέσω της βελτίωσης της διαφάνειας των λειτουργιών της και της μείωσης του κινδύνου της διαφθοράς,

δ) υποστήριξη της ανάπτυξης στόχων μέσω της μείωσης του χρόνου και του κόστους αλληλεπίδρασης των μικρών επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς και παροχή υποδομών πληροφορίας και επικοινωνίας στις αγροτικές και απομακρυσμένες κοινότητες.

Διάγραμμα 2.3
Μορφές αλληλεπίδρασης
μεταξύ πολιτών, κυβέρνησης και επιχειρήσεων

ΠΑΡΑΛΗΠΤΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ			
	ΠΟΛΙΤΕΣ	ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ
ΠΟΛΙΤΕΣ	Πολίτες προς Πολίτες (C2C) π.χ. μικρές διαφημίσεις σε ιστοσελίδες	Πολίτες προς Κυβέρνηση (C2G) π.χ. φορολογική δήλωση μέσω internet	Πολίτες προς Επιχειρήσεις (C2B) π.χ. εύρεση εργασίας μέσω internet
ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	Κυβέρνηση προς Πολίτες (G2C) π.χ. e-επεξεργασία και διεκπεραίωση συντάξεων	Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (G2G) π.χ. e-συναλλαγές μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών	Κυβέρνηση προς Επιχειρήσεις (G2B) π.χ. προκήρυξη δημόσιου έργου
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	Επιχειρήσεις προς Πολίτες (B2C) π.χ. online αγορές	Επιχειρήσεις προς Κυβέρνηση (B2G) π.χ. φορολογική δήλωση επιχείρησης	Επιχειρήσεις προς Επιχειρήσεις (B2B) π.χ. προκήρυξη ιδιωτικού έργου

Πηγή: Υπουργείο Ανάπτυξης. Πρόγραμμα Δικτυωθείτε.

2.11. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: ευκαιρίες και προκλήσεις

Η χρησιμοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας ως μέσο/εργαλείο και όχι ως αυτοσκοπό οδηγεί στην επίτευξη καινοτόμας διακυβέρνησης και στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης.

Τα προγράμματα που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής πολιτικής είναι αρκετά. Το i2010 είναι ένας σημαντικός πυλώνας της ευρωπαϊκής Κοινωνίας της Πληροφορίας, που αφορά στη συμπερίληψη, τη διοργάνωση και τη διοίκηση και αποσκοπεί σε περισσότερο αποτελεσματικές και φιλικές προς το χρήστη δημόσιες υπηρεσίες (Bradier, 2006: 14-28)¹. Το eTEN είναι πρόγραμμα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που ολοκληρώθηκε στο τέλος του 2006. Υποστήριξε την ανάπτυξη των διευρωπαϊκών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που αποσκοπούσαν στο δημόσιο συμφέρον και προώθησε την επιτάχυνση στην κατεύθυνση της αφομοίωσης των υπηρεσιών, προκειμένου να επιτευχθεί η διατήρηση του ευρωπαϊκού κοινωνικού μοντέλου μιας συμμετοχικής και αλληλέγγυας κοινωνίας.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δε χρησιμοποιεί απλά τις τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών, αλλά στοχεύει στην αναδιοργάνωση των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της χρήσης τους. Δεδομένου ότι η ποιότητα των υπηρεσιών δε μεταβάλλεται από τον παραδοσιακό ή ηλεκτρονικό τρόπο παροχής τους, είναι φανερό ότι απαιτείται συνδυασμός της χρήσης των τεχνολογιών αυτών με την αναδιοργάνωση των λειτουργιών της Δημόσιας Διοίκησης, την αύξηση των δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων, των πολιτών και του γενικού πληθυσμού, προκειμένου να επιτευχθεί η αύξηση της αποτελεσματικότητας και η βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων

¹ Bradier, A. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ευκαιρίες και Προκλήσεις. Στο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Μαρούσι Αττικής, 05.07.2006, (επιμ. Δήμος Αμαρουσίου), σελ. 14-28.

υπηρεσιών. Για το σκοπό αυτό, η κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σημαντικές έννοιες στην πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστούν η αποτελεσματικότητα και η αποδοτικότητα, η εξοικονόμηση πόρων και η παροχή καλής ποιότητας υπηρεσιών. Σύμφωνα με την εκπρόσωπο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Agnes Bradier, από έρευνα που διεξήχθη στις αρχές του 2006, τα ζητήματα που αναδείχθηκαν στην κατεύθυνση της αύξησης της αποδοτικότητας ήταν: α) η αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και η μεγιστοποίηση της ικανοποίησης των χρηστών, β) η μείωση του φόρτου διοικητικής εργασίας (προκειμένου να διεκπεραιωθεί μια υπόθεση από μια δημόσια υπηρεσία πολλές φορές απαιτείται η προσκόμιση πολλών εγγράφων ή η προσκόμιση του ίδιου εγγράφου πολλές φορές) και γ) η διαφάνεια και η λογοδοσία (Bradier, 2006: 14-28)¹. Στον τομέα της τεχνολογίας, το κύριο πρόβλημα που αναδείχθηκε από την έρευνα ήταν η έλλειψη διαλειτουργικότητας, η οποία αφενός αποτελεί ουσιαστικό φραγμό για μια καλύτερη, αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη Δημόσια Διοίκηση και αφετέρου σχετίζεται με το επίπεδο των δεξιοτήτων των δημοσίων λειτουργών και άλλους οργανωτικούς φραγμούς.

2.12. Σχολές σκέψης για το μάνατζμεντ και τις νέες τεχνολογίες

Ανασκόπηση των ποικίλων απόψεων σχετικά με τις εφαρμογές και την αποτελεσματικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών δείχνει ότι υπάρχουν τουλάχιστον τέσσερις

¹ Bradier, A. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ευκαιρίες και Προκλήσεις. Στο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Μαρούσι Αττικής, 05.07.2006, (επιμ. Δήμος Αμαρουσίου), σελ. 14-28.

σχολές σκέψης αναφορικά με το μανάτζμεντ και τις νέες τεχνολογίες (Asgarkhani, 2005: 159-161)¹:

α) Οι αισιόδοξοι (optimists), θεωρούν ότι η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας στη διακυβέρνηση αντιπροσωπεύει την κυριότερη βελτίωση, τύπου «μία και καλή» (once-and-for-all), των δυνατοτήτων της διακυβέρνησης μέσω μιας περισσότερο αποτελεσματικής διοίκησης σε όλους τους τομείς (Wescott, 2001: 1-24)². Στην περίπτωση αυτή το μόνο κόστος είναι το επενδυτικό και το καθημερινό λειτουργικό κόστος. Γενικά οι αισιόδοξοι θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να μειώσει το κόστος της διαδικασίας λήψης αποφάσεως των διοικητικών διαδικασιών και των καθημερινών λειτουργικών δραστηριοτήτων (όπως προσλήψεις, εντολές, κωδικοποιήσεις, οργάνωση, επιλογή, διαχείριση και χρήση πληροφοριών) σταδιακά στην πορεία του χρόνου.

β) Τη δεύτερη ομάδα σκέψης συνιστούν οι αισιόδοξοι που όμως διατηρούν κάποιες επιφυλάξεις. Οι οπαδοί της κατηγορίας αυτής δέχονται ότι υπάρχει δυνατότητα για αυξημένο έλεγχο, ποιότητα και ορθολογικότητα στη λήψη αποφάσεων στο πλαίσιο της διοίκησης με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών. Ωστόσο εκφράζουν αμφιβολίες ότι οι αποδοτικότητα μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, ισχυρίζονται ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να έχει αρνητική επίδραση στα συμβατικά δικαιώματα των πολιτών, όπως το δικαίωμα στην ατομική ελευθερία και την ιδιωτικότητα, το δικαίωμα της επίδρασης στην κυβερνητική λήψη

¹ Asgarkhani, M. (2005) The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study, The Electronic Journal of e-Government, 3(4), pp. 157-166.

² Wescott, C. (2001). e-Government in the Asia-Pacific Region. Asian Journal of Political Science, 9(2), pp. 1-24.

(<http://www.adb.org/Documents/Papers/E-Government/egov-asiapac.pdf>, πρόσβαση την 18.05.2008).

αποφάσεων και την απώλεια του ελέγχου στη λήψη πολιτικών αποφάσεων.

γ) Οι απαισιόδοξοι (pessimists), θεωρούν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματικά απεμπολεί την ποιότητα στην διαδικασία λήψης αποφάσεων πράγμα που συνιστά σημαντική απαίτηση στην πολιτική ανάλυση και μπορεί να οδηγήσει σε καθυστερήσεις όσον αφορά τις δράσεις της διοίκησης. Ελλοχεύει ο κίνδυνος ότι λόγω της εισαγωγής των νέων τεχνολογιών θα υποβαθμιστεί σταδιακά η ικανότητα καλλιέργειας και άσκησης της κριτικής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

δ) Η τελευταία ομάδα θεωρεί την τεχνολογία μόνο ως εργαλείο και υποστηρίζει ότι η επίδραση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας δεν μπορεί να εξετάζεται μεμονωμένα. (π.χ. τεχνική ή πολιτική ορθολογικότητα στη λήψη αποφάσεων). Θεωρούν ότι τόσο η συνέχεια όσο και οι αλλαγές στη διακυβέρνηση υπόκεινται σε κοινωνική και πολιτική καθοδήγηση και δεν οφείλονται στην τεχνολογία αυτή καθαυτή. Η τεχνολογία θεωρείται εργαλείο για την αλλαγή ή τη διατήρηση του προτύπου της διακυβέρνησης (συντηρητικό ή ριζικό πρότυπο διακυβέρνησης).

Είναι φανερό ότι κάθε μια από τις παραπάνω θεωρίες απολαμβάνει κάποιου βαθμού εμπειρικής υποστήριξης, αν και οι περισσότερες εμπειρικές μελέτες είναι περιορισμένου πεδίου και δεν είχαν σχεδιαστεί για την μελέτη των συγκεκριμένων θεωριών. Οποσδήποτε η εφαρμογή αυτών των θεωριών με γενικευμένο τρόπο στερείται ρεαλιστικής βάσης. Οι θεωρίες αυτές απαιτούν περισσότερη έρευνα και συζήτηση σχετικά με κοινωνικά και πολιτισμικά δεδομένα, τεχνολογικές υποδομές, εμπειρία από τις εφαρμογές των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας και μελέτη του επίπεδου εκπαίδευσης στην πολιτική διαδικασία.

2.13. Επίλογος

Οι μεγάλες προκλήσεις και τα νέα δεδομένα, που αντιμετωπίζει σήμερα η Δημόσια Διοίκηση, καθιστούν επιτακτική την οργάνωση και λειτουργία της σε συνδυασμό με τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Αποτέλεσμα αυτού του συσχετισμού είναι η δημιουργία μιας νέας Δημόσιας Διοίκησης, που βασίζει την οργάνωση και τη λειτουργία της στις νέες τεχνολογίες και συνιστά την *ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση* ή *ηλεκτρονική διακυβέρνηση*. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βασίζεται στην ολοένα αυξανόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών, τόσο για την υλοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών και λειτουργιών της, όσο και για την επικοινωνία και τη συναλλαγή με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ταυτόχρονα, αποσκοπεί στην ηλεκτρονική υποστήριξη ολόκληρου του κύκλου ζωής των δημόσιων πολιτικών και στην ανάπτυξη και καθιέρωση των αρχών της καλής διακυβέρνησης.

(http://www.ode.gov.gr/ΕΚΔΟΣΕΙΣ/ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ/ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ_ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ_ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ_2007-2013.pdf, πρόσβαση την 04.07.2008).

[1] Βασιλάκης Α. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Έκθεση για την Ελλάδα. Στο: *Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Ελλάδα*, Εμπειρία με Πολίτη, Μάρκο Αποστόλ, 05.07.2006, (http://www.ode.gov.gr/ΕΚΔΟΣΕΙΣ/ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ/ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ_ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ_ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ_2007-2013.pdf, πρόσβαση την 04.07.2008).

[2] Bricault-Ferrera, L. C. (1997). *Managerial Public Administration: Strategy and structure of a new state*. *Journal of Public Administration*, 20(1), pp. 7-21.

[3] ODT (2002). *The E-Government Handbook: Building Successful A Projects of Information and Technology for the Public and Technology*. Washington, DC: Center for Democracy and Technology.

(http://www.ode.gov.gr/ΕΚΔΟΣΕΙΣ/ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΑ/ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ_ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ_ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ_2007-2013.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

Βιβλιογραφία

- 📖 Abramson, M. A., Means, G. (2001). E-Government 2001. Lanham, Md: Rowman & Littlefield Publishers.
- 📖 Αποστολάκης, Ι., Λούκης, Ε., Χάλαρης, Ι. (2008). Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση: Οργάνωση, Τεχνολογία και Εφαρμογές. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- 📖 Asgarkhani, M. (2005) The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study, The Electronic Journal of e-Government, 3(4), pp. 157-166.
- 📖 Beaudouin-Lafon, M. (1999). Computer Supported Co-operative Work. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- 📖 Βέργη, Ε., Παππάς Θ. (2007). Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας.
(<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGov20basicServices.pdf>, πρόσβαση την 06.07.2008).
- 📖 Bradier, A. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ευκαιρίες και Προκλήσεις. Στο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Μαρούσι Αττικής, 05.07.2006, (επιμ. Δήμος Αμαρουσίου), σελ. 14-28.
- 📖 Bresser Pereira, L. C. (1997). Managerial Public Administration: Strategy and structure of a new state. Journal of Post Keynesian Economics, 20(1), pp. 7-23.
- 📖 CDT (2002). The E-Government Handbook for Developing Countries: A Project of InfoDev and The Center for Democracy and Technology. Washington, DC.: Center for Democracy and Technology.
(<http://www.cdt.org/egov/handbook/2002-11-14egovhandbook.pdf>, πρόσβαση την 17.02.2008).

- ☞ CEC (2005). i2010 - A European Information Society for growth and employment. Brussels: COM (2006) 173 final, Commission of the European Communities.
- ☞ EC (2005). Transforming Government. Brussels: European Commission.

(http://ec.europa.eu/information_society/doc/factsheets/010-egovernment.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).
- ☞ Eckerson, W. W. (2002). Data quality and bottom line: Achieving business success through high quality data (TDWI Report Series). Renton, WA: The Data Warehousing Institute.
- ☞ Executive Office of the President, Office of Management and Budget (2002). E-Government Strategy: Simplified Delivery of Services to Citizens. Washington, DC: Office of Management and Budget. (<http://www.whitehouse.gov/omb/inforeg/egovstrategy.pdf>, πρόσβαση την 16.02.2008).
- ☞ Finger, M., Misuraca, G., Rossel, P. (2006). Governance with and of ICTs: the need for new institutional designs in a changing world. e-Gov; 2(5).
- ☞ Furst, S., Blackburn, R., Rosen, B. (1999). Virtual team effectiveness: a proposed research agenda. Information Systems Journal. 9, pp. 249-269.
- ☞ Heeks, R. (2003). Most eGovernment-for-Development Projects Fail: How can risks be reduced? Manchester: The University of Manchester, Institute for Development Policy and Management. (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/cafrad/unpan011226.pdf>, πρόσβαση την 02.05.2008).
- ☞ ICPS (2003). E-Government: achievements in the name of democracy. Kyiv, Ukraine: International Centre for Policy Studies. (http://www.icps.com.ua/doc/lg_es_eng_200301.pdf, πρόσβαση την 17.02.2008).

- ☞ IDEA (2005). International IDEA Democracy Forum 2001: Democracy and the information revolution. Stockholm, Sweden: International Institute for Democracy and Electoral Assistance. (<http://www.idea.int/democracy/forum2001.cfm>, πρόσβαση την 17.02.2008).
- ☞ Kostopoulos, G. K. (2004). E-Government: The Dubai experience. In: Proceedings of the 2004 International Business Information Management (IBIM) Conference. Amman, Jordan, 04-06.07.2004, pp. 13-15.
- ☞ Lambert, D. M., Copper, M. C. (2000). Issues in supply chain management. Industrial Marketing Management, 29, pp. 65-83.
- ☞ Laudon, K., Laudon, J. (2003). Management Information Systems (8th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- ☞ Leitner, C. (2003). eGovernment in Europe: The State of Affairs. Maastricht: European Institute of Public Administration. (http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egov.eu.pdf, πρόσβαση την 07.10.2008).
- ☞ Morovic, J. (2002). Integrated World – Integrated Services eEurope. Bratislava: Slovak Republic. (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan004636.pdf>, πρόσβαση την 07.10.2008).
- ☞ OECD (2003). The e-Government Imperative: main findings. Paris: Organization for Economic Co-Operation and Development e-Government Studies. (<http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf> πρόσβαση την 12.03.2008).
- ☞ OECD (2001). OECD Public Management Policy Brief No. 8: The Hidden Threat to E-Government: Avoiding Large Government IT Failures. Paris: Organization for Economic Co-Operation and Development.

- (<http://www.oecd.org/dataoecd/19/12/1901677.pdf>, πρόσβαση την 12.02.2008).
- 📖 Ronaghan, S. A. (2002). Benchmarking E-government: A Global Perspective. New York, NY: United Nations.
(<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan021547.pdf>, πρόσβαση την 10.02.2008).
- 📖 ΣΕΒ (2005). Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα, Επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών.
(http://www.fgi.org.gr/Uploads/pdf/deltioAntagonistikotitas_34.pdf, πρόσβαση την 12.02.2008).
- 📖 Σπυράκης, Γ., Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση, 46, σελ. 56-70.
- 📖 UN (2003). World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads. New York, NY: United Nations.
- 📖 Weber, M. (1968). Economy and Society (1922). Berkeley, Calif.: University of California Press.
- 📖 Wescott, C. (2001). e-Government in the Asia-Pacific Region. Asian Journal of Political Science, 9(2), pp. 1-24.
(<http://www.adb.org/Documents/Papers/E-Government/egov-asia-pac.pdf>, πρόσβαση την 18.05.2008).
- 📖 World Bank (2008). Definition of E-Government. Washington, DC: World Bank.
(<http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/index.htm> πρόσβαση την 14.03.2008).
- 📖 Υπουργείο Ανάπτυξης (2000). Πρόγραμμα Δικτυωθείτε.
(http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1524&PHPSESSID=96f419e4dd782979fc81e56aaff46b36, πρόσβαση την 20.07.2008).

3.1. Εισαγωγή

Οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διακυβερνητικής συνεργασίας ορισμένους μεταφράζονται ως «έλεγχος των πόρων» στον Η. Η έννοια της διακυβέρνησης και της διακυβερνητικής συνεργασίας ορισμένους μεταφράζονται ως «έλεγχος των πόρων» στον Η. Η έννοια της διακυβέρνησης και της διακυβερνητικής συνεργασίας ορισμένους μεταφράζονται ως «έλεγχος των πόρων» στον Η.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθίσταται την τελευταία και την πιο πρόσφατη μορφή της πολιτικής διακυβέρνησης που αποτελείται

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΚΑΙ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ

αποτελεί το σημαντικότερο προϊόν της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και εφαρμόζεται το σύνολο της Διεθνούς Διακυβέρνησης από τη μεταβολή των εργασιών μεταξύ των πόρων υπηρεσιών και υπηρεσιών των δημοσίων και ιδιωτικών, των κερμάτων και των πόρων.

Η νέα αυτή μορφή διακυβέρνησης, κατά και με συνέπεια που αφορά για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, είναι ένα είδος υπηρεσιών ηλεκτρονικών διακυβέρνησης και αφορά την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και δημόσιας διοίκησης. Παράλληλα, εκτείνεται και στην αλληλεπίδραση της διοίκησης με επιχειρήσεις και επιχειρήσεις με επιχειρήσεις, με σκοπό την καλύτερη και αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση των δημοσίων και ιδιωτικών και στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων, με σκοπό την απλοποίηση των διαδικασιών των ηλεκτρονικών δημοσίων.

3.1. Εισαγωγή

Οι έννοιες της διακυβέρνησης και της διοίκησης έχουν υποστεί σημαντικές μεταβολές κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών. Η εμφάνιση, εισαγωγή και εξέλιξη των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στο χώρο της Δημόσιας Διοίκησης δημιούργησε προϋποθέσεις και προσδοκίες για νέους τρόπους διακυβέρνησης μέσα από καινούριες, σύγχρονες και περισσότερο αποτελεσματικές μεθόδους εργασίας και επικοινωνίας με τον πολίτη.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οικοδομεί την ανάπτυξη και την εξέλιξή της στις πρακτικές της πολιτικής πληροφόρησης, που καθιστούν τον πολίτη κοινωνό των πολιτικών αποφάσεων, παρέχοντάς του τη δυνατότητα για γνώση και ενημέρωση, επικοινωνία και αποτελεσματική αλληλεπίδραση, συμμετοχή στη λήψη των αποφάσεων. Ταυτόχρονα, οδηγεί σε οικονομικότερη προσέγγιση των δημοκρατικών διαδικασιών και επαναπροσδιορίζει το τοπίο της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από τη μεταβολή των σχέσεων μεταξύ των παρόχων υπηρεσιών και του κοινού, του δημόσιου και ιδιωτικού τομέα, της κυβέρνησης και του πολίτη.

Η νέα αυτή μορφή διακυβέρνησης, εκτός από τις δυνατότητες που παρέχει για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων, συνιστά ένα σύνολο τεχνολογικά υποβοηθούμενων διαδικασιών, που προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης. Παράλληλα, επιδιώκει την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, προκειμένου να ενισχύσει την εμπλοκή και συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και στις διαδικασίες λήψης των αποφάσεων, με σκοπό την αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών.

3.2. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πολιτική πληροφόρησης

3.2.1. Ορισμός και σημασία της πολιτικής πληροφόρησης

Η ανάγκη για ορισμό και ερμηνεία της έννοιας της «πολιτικής πληροφόρησης» (information policy) αναδύθηκε κατά τη διάρκεια των τελευταίων τριών δεκαετιών και αποτέλεσε αντικείμενο μελέτης πολλών επιστημονικών πεδίων. Σύμφωνα με τον Dunn, η πολιτική πληροφόρησης περιλαμβάνει τη γνώση, την προσπάθεια για αύξηση της γνώσης και τα μέσα για την επίτευξη της αποτελεσματικής αλληλεπίδρασης και επικοινωνίας των ατόμων (Dunn, 1982: 21-38)¹.

Ο Weingarten υποστηρίζει ότι η πολιτική πληροφόρησης περιλαμβάνει το σύνολο των νομοθετημάτων, κανόνων και ρυθμίσεων, που βελτιώνουν, προάγουν ή ρυθμίζουν τη διαχείριση της πληροφορίας (Weingarten, 1989: 77)². Ο Rowlands, επίσης, θεωρεί ότι θεμελιώδης ρόλος της πολιτικής πληροφόρησης είναι η διαδικασία δημιουργίας και εφαρμογής ενός θεσμικού πλαισίου για την αποτελεσματική ανταλλαγή της πληροφορίας (Rowlands, 1996: 14)³.

Σύμφωνα με τους Hernon και Relyea, «η πολιτική πληροφόρησης είναι ένα σύνολο από συσχετιζόμενες αρχές, νόμους, κατευθυντήριες οδηγίες, κανόνες, ρυθμίσεις και διαδικασίες, που οδηγούν στη διαχείριση

¹ Dunn, D. A. (1982). Developing Information Policy. *Telecommunications Policy*, 6(1): 21-38, pp. 36: "Once the field has been defined to include these areas, we see that we have included what we know as people, what we are doing to learn more, and the tools that we use to conduct individual transactions and to communicate on a person-to-person basis".

² Weingarten, F. W. (1989). Federal Information Policy Development: The Congressional Perspective. In: McClure CR, Hernon P, Relyea HC (eds). *United States Government Information Policies*. Norwood, NJ: Ablex Publishing, pp. 77: (Information policy is) "the set of all public laws, regulations, and policies that encourage, discourage, or regulate the creation, use, storage, and communication of information".

³ Rowlands, I. (1996). Understanding Information Policy: Concepts, Frameworks and Research Tools. *Journal of Information Science*, 22(1): 13-25, pp. 14: "the fundamental role of policy is to provide the legal and institutional frameworks within which formal information exchange can take place".

του κύκλου ζωής της πληροφορίας: παραγωγή, συλλογή, διανομή – διάχυση, ανάσυρση και χρήση, αποθήκευση συμπεριλαμβανομένης της διατήρησης, της πληροφορίας» (Hernon and Relyea, 2003: 1300)¹.

Επιπλέον, ο Burger θεωρεί ότι η πολιτική της πληροφόρησης συνιστά σύνολο κοινωνικών μηχανισμών, που σκοπό έχουν τον έλεγχο συλλογής, αποθήκευσης και διακίνησης της πληροφορίας σε σχέση με την κοινωνική επίδραση της εφαρμογής τους (Burger, 1993: 6)².

Από τα παραπάνω γίνεται φανερό ότι η πολιτική πληροφόρησης αποτελεί σύνθετη έννοια, εξαιτίας κυρίως των διαφορετικών προσεγγίσεων ορισμού της έννοιας της πληροφορίας (Braman, 1989: 233-242)³. Σύμφωνα με τους Hernon και Relyea, δεν υπάρχει μια πολιτική πληροφόρησης, αλλά μάλλον πολλές πολιτικές, οι οποίες έχουν να κάνουν με τη διευθέτηση επιμέρους ζητημάτων διαχείρισης της πληροφορίας (Hernon and Relyea, 2003: 1300)⁴. Με την άποψη αυτή συμφωνεί και ο Rowlands, ο οποίος προσθέτει ότι στην πραγματικότητα δεν υφίστανται «καλές» ή «κακές» πολιτικές της πληροφόρησης, αλλά

¹ Hernon, P., Relyea, H. C. (2003). Information Policy. In: Drake, M. A. (ed). Encyclopedia of Library and Information Science (2nd ed). Boca Raton, FL: CRC Press, Vol. 2, pp. 1300: "Information policy then is a set of interrelated principles, laws, guidelines, rules, regulations, and procedures guiding the oversight and management of the information *life cycle*: the production, collection, distribution/dissemination, retrieval and use, and retirement, including preservation, of information".

² Burger, R. H. (1993). Information Policy: A Framework for Evaluation and Policy Research. Norwood, NJ: Ablex Publishing Company, pp. 6: "The current state of our knowledge about information policy, that is, the societal mechanisms used to control information, and the societal effects of applying those mechanisms...".

³ Braman, S. (1989). Defining information: an approach for policymakers. Telecommunications Policy, 233-242. Reprinted in: Lamberton DM (ed) (1996). The Economics of Communication and Information. Cheltenham, UK: Edward Elgar, pp. 3-12.

⁴ Hernon, P., Relyea, H. C. (2003). Information Policy. In: Drake, M. A. (ed). Encyclopedia of Library and Information Science (2nd ed), Vol. 2, pp. 1300.

αποτελεσματικές τεχνικές διευθέτησης ανταγωνιστικών ζητημάτων σχετικά με τη διαχείριση της πληροφορίας (Rowlands, 1996)¹.

Ωστόσο, η πολιτική πληροφόρησης δε σχετίζεται μόνο με τη διαχείριση της τεχνολογίας της πληροφορίας, αλλά κυρίως με την οικοδόμηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας, υποστηρίζουν οι Mansell και When (Mansell and When, 1998: 241-253)². Υπό το πρίσμα αυτό, η πολιτική πληροφόρησης θα πρέπει να διακρίνεται για την ευελιξία και την ικανότητα αποτελεσματικής ανταπόκρισης στις αλλαγές, ενώ η αβεβαιότητα που τη χαρακτηρίζει θα πρέπει να υπόκειται σε φραγμούς και περιορισμούς (Rowlands, 1996: 15)³.

3.2.2. Πολιτική πληροφόρησης και Κοινωνία της Πληροφορίας

Η πολιτική πληροφόρησης ενσωματώνει τις δυνατότητες πρόσβασης και χρήσης των ατόμων στην πληροφορία και σε κάθε είδους αναφορά, κυρίως αναφορές που σχετίζονται με κυβερνητικές διαδικασίες, καθώς και με το επίπεδο της κυβερνητικής υπευθυνότητας. Ουσιαστικά, η πολιτική πληροφόρησης διαμορφώνει ένα πλαίσιο, το οποίο κατά βάση επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο το άτομο εντός μίας κοινωνίας μπορεί να κάνει πολιτικές, οικονομικές και κοινωνικές επιλογές.

¹ Rowlands, I. (1996). Understanding Information Policy: Concepts, Frameworks and Research Tools. Journal of Information Science, 22(1): 13-25, pp. 14-15: "The situation may be messy, but it is inevitable given that the practical realities of information policy are much to do with the art of compromise: there are neither 'good' nor 'bad' policies, but maybe there can be effective compromises between competing interests".

² Mansell, R., When, U. (1998). Innovative "Knowledge Societies" – Consequences of ICTs strategies. In: Mansell R., When, U. (eds). Knowledge Societies: Information Technology for Sustainable Development. New York, NY: Oxford University Press, pp. 241-253.

³ Rowlands, I. (1996). Understanding Information Policy: Concepts, Frameworks and Research Tools. Journal of Information Science, 22(1): 13-25, pp. 15: (Information policy) "should be flexible, dynamic and responsive to changing circumstances....a key objective for information policy research might therefore lie in trying to set some kind of bounds and limits to that *uncertainty*".

Μεγάλο μέρος της συζήτησης σχετικά με την πολιτική πληροφόρησης κατά τη διάρκεια των τελευταίων ετών σχετίζεται με τις δράσεις, που έχουν σχεδιαστεί ή υλοποιηθεί από τις κυβερνήσεις σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο, καθώς από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, μετά την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, διάφορες κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ποικίλους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζει στην πολιτική της οικονομικής ανάπτυξης του κράτους, καθώς επικεντρώνεται σε ζητήματα που σχετίζονται με τη διάχυση του Internet και την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και προϊόντων. Είναι πλέον σαφές ότι το Internet και ο παγκόσμιος ιστός συνιστούν πρωταρχικά κανάλια για τη διάχυση των δημοσίων υπηρεσιών στο κοινό, περιλαμβάνοντας όλες τις ηλικίες και τους τόπους διαμονής. Επιπλέον, τόσο ο ιδιωτικός όσο και ο μη κερδοσκοπικός τομέας συμμετέχουν, διαδραματίζοντας σημαντικό ρόλο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ευρεία διάχυση της πληροφορίας στους πολίτες.

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο υιοθετήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2001, οραματίστηκε μια κοινωνία με περισσότερο αποδοτικό και ανταγωνιστικό μέλλον. Οι στρατηγικές επιλογές του προγράμματος συνοψίζονται:

α) Στην εξυπηρέτηση του πολίτη και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Η επίτευξη του στόχου αυτού υλοποιείται μέσα από παρεμβάσεις στη Δημόσια Διοίκηση, την παιδεία, την υγεία, το περιβάλλον, τον πολιτισμό, τις μεταφορές και την ευρυζωνικότητα. Οι σχετικές παρεμβάσεις αφορούν στο σχεδιασμό, την ένταξη και την παραγωγική λειτουργία ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση, που συμβάλλουν στη βελτίωση των προφερόμενων υπηρεσιών και στην παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο και με μεγαλύτερη διαφάνεια στους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

β) Στην ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού και τη διείσδυση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας. Για την επιτυχή υλοποίηση του στόχου απαιτείται η δημιουργία κατάλληλων συνθηκών, προκειμένου να ενδυναμωθεί η οικονομική και κοινωνική ανάπτυξη. Στην κατεύθυνση αυτή η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν βασικό παράγοντα για την αύξηση της απασχόλησης και της παραγωγικότητας, τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και την ανάπτυξη του ανθρώπινου δυναμικού. Οι παρεμβάσεις αφορούν στην ενίσχυση της απασχόλησης με την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, στη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσανατολισμένου στις σύγχρονες ανάγκες και στην προβολή του ελληνικού πολιτισμού (Υπ.Ο.Ο., 2007: 41-42)¹.

Οι ανωτέρω στρατηγικές επιλογές εξειδικεύονται σε επιμέρους στόχους, όπως: α) η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, β) η Δημόσια Διοίκηση και η ανάπτυξη με οδηγό τις ΤΠΕ, γ) η καθολικότητα της πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες και η κοινωνική δικαιοσύνη, δ) η εισαγωγή των ΤΠΕ στα σχολεία και τις δράσεις εκπαίδευσης και κατάρτισης και ε) η δημιουργία υποδομών και υπηρεσιών.

Η φιλοσοφία του προγράμματος δεν έγκειται απλά στη μηχανογράφηση των διαδικασιών, αλλά στον ανασχεδιασμό τους (reengineering), προκειμένου να εκσυγχρονιστεί ο τρόπος λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται αλλαγή του θεσμικού πλαισίου και δημιουργία κατάλληλων υποδομών. Στην Ελλάδα, το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», τα αρχικά στάδια λειτουργίας του οποίου ξεκίνησαν τον Ιανουάριο του 2006, αποτελεί ένα εκτεταμένο έργο πληροφορικής, που θα συνδέσει ολόκληρη την κεντρική και την περιφερειακή Δημόσια Διοίκηση (νομαρχίες, κέντρα υγείας, δημόσιες οικονομικές υπηρεσίες), παρέχοντας τη δυνατότητα στους δημόσιους

¹ Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 41-42.

φορείς για ευκολότερη, οικονομικότερη και ταχύτερη επικοινωνία μεταξύ τους και υπέρβαση των στενών ορίων της Δημόσιας Διοίκησης με την πιστοποίηση της ηλεκτρονικής υπογραφής.

3.3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ηλεκτρονική δημοκρατία

3.3.1. Διαχρονική πορεία της έννοιας της δημοκρατίας

Οι βάσεις και ο τρόπος οργάνωσης της πολιτικής, οικονομικής και κοινωνικής ζωής ενός κράτους, προσδιορίζουν το πολιτικό του σύστημα. Ο Αριστοτέλης στα «Πολιτικά» έκανε μια πρώτη διάκριση των πολιτευμάτων¹ σε τρεις μεγάλες κατηγορίες: α) τη βασιλεία (μοναρχία), β) την αριστοκρατία και γ) τη δημοκρατία. Το κριτήριο της διάκρισης αυτής είναι ποσοτικό και αφορά το εάν η εξουσία ασκείται από έναν, από λίγους ή από πολλούς. Εάν οι έχοντες την εξουσία δεν έκαναν ορθή χρήση της, τότε χαρακτήριζε τα πολιτεύματα τυραννίες, ολιγαρχίες και οχλοκρατίες, αντίστοιχα².

Η λέξη δημοκρατία προέρχεται από τις ελληνικές λέξεις «δήμος» και «κρατώ», που σημαίνει ότι η εξουσία ανήκει στο λαό. Ο επιστημονικός καθορισμός και η εννοιολογική προσέγγιση της δημοκρατίας είναι δυσχερής, γιατί αποτελεί έννοια πολυσήμαντη, έχει μεγάλη ιστορική βαρύτητα και έχει μετασχηματιστεί σε έννοια-σύμβολο.

Η δημοκρατία θεμελιώνεται στη δυνατότητα αυτοκαθορισμού του ατόμου ως μέλους της κοινωνίας. Υπό αυτή την έννοια, η δημοκρατία συνιστά το πολιτικό σύστημα, στο οποίο η πολιτική κυριαρχία ανήκει στο κοινωνικό σύνολο. Η υφιστάμενη διάσταση ιδεατού και τρέχουσας πραγματικότητας μπορεί να γεφυρωθεί σημαντικά με την κοινωνική δέσμευση σε νέου τύπου συνεργασίες με βασικό εργαλείο την

¹ Ο Αριστοτέλης ήταν ο πρώτος που όρισε το πολίτευμα ως: «...την τάξην ταις πόλεσι την περί τας αρχάς, τίνα τρόπον νενέμηνται και τι το κύριον της πολιτείας, και τι το τέλος της εκάστης κοινωνίας εστί...»

² Αριστοτέλης «Πολιτικά» Γ' 5.

ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στις κοινωνικές και επομένως δημόσιες κυβερνητικές διεργασίες.

Το πολίτευμα της δημοκρατίας γεννήθηκε στην αρχαία Ελλάδα, στην πόλη-κράτος των Αθηνών και στηρίχθηκε στις θεμελιώδεις αρχές της ελευθερίας, της ισότητας και της λαϊκής κυριαρχίας. Οι παράγοντες που οδήγησαν στην ανάπτυξη της άμεσης δημοκρατίας ήταν η μικρή έκταση της αρχαίας πόλης-κράτους και ο μικρός αριθμός των πολιτών. Στην «άμεση αθηναϊκή δημοκρατία» οι πολίτες είχαν τη δυνατότητα και ταυτόχρονα την υποχρέωση να συμμετέχουν αποφασιστικά στη διακυβέρνηση της Πολιτείας και να διαμορφώνουν άμεσα οι ίδιοι τις αποφάσεις που επιδρούν στην κοινωνική ζωή. Συγκροτημένοι στο σώμα της «Εκκλησίας του Δήμου»¹ ασκούσαν τη δημόσια εξουσία και ήταν οι κύριοι υπεύθυνοι για την τήρηση των νόμων.

Οι άλλες θεμελιώδεις αρχές της ελευθερίας και της ισότητας προσδιόριζαν τη δυνατότητα των πολιτών να μιλούν στις πολιτικές συνελεύσεις και να διατυπώνουν ελεύθερα τις απόψεις τους, να έχουν την ίδια αντιμετώπιση από το νόμο, τα ίδια δικαιώματα για τη συμμετοχή στα κοινά και για την ανάληψη των αξιωμάτων της πόλης.

Η ισότητα μεταξύ των πολιτών στην άμεση αθηναϊκή δημοκρατία λάμβανε υπόσταση μέσα από την ύπαρξη ίδιων δικαιωμάτων για συμμετοχή στα κοινά. Τα δικαιώματα αυτά αφορούσαν στην ισότητα του λόγου στις πολιτικές συνελεύσεις (ισηγορία), στην ισότητα της ανάληψης πολιτειακών αξιωμάτων (ισοπολιτεία) και στην ισότητα των πολιτών έναντι των νόμων (ισονομία). Βέβαια, η έννοια της ισότητας στην αρχαία Αθήνα δεν κάλυπτε καθολικά την κοινωνική και οικονομική ζωή των πολιτών, αφού οι γυναίκες, οι μέτοικοι και οι δούλοι

¹ Η «Εκκλησία του Δήμου» στην άμεση αθηναϊκή δημοκρατία ήταν το κύριο πολιτειακό όργανο, που ελάμβανε τις οριστικές αποφάσεις για όλα τα σημαντικά ζητήματα της πόλης-κράτους.

αποκλείονταν από τη συμμετοχή στα κοινά ως μη έχοντες πλήρη πολιτικά δικαιώματα.

Το πολίτευμα της άμεσης δημοκρατίας χάνει την αποτελεσματικότητά του όταν αυξάνει το πλήθος των πολιτών και η εδαφική έκταση των κρατών. Τη θέση του παίρνει το πολίτευμα της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, στο οποίο ο πολίτης συμμετέχει στα κοινά δια μέσου αντιπροσώπων.

Η σύγχρονη δημοκρατία αναπτύχθηκε τον 18^ο και 19^ο αιώνα στην Ευρώπη και τη Βόρεια Αμερική χωρίς να φαίνεται κάποια ιστορική συνέχεια με την αρχαία αθηναϊκή δημοκρατία, αφού για περισσότερο από 2.000 χρόνια δεν υπήρξε παρόμοιο σύστημα διακυβέρνησης. Οι θεμελιακές αρχές της ελευθερίας, της ισότητας και της λαϊκής κυριαρχίας παρέμειναν ίδιες και στη σύγχρονη δημοκρατία.

Η θεώρηση ότι η εισαγωγή του δημοκρατικού πολιτεύματος είναι ανέφικτη σε κράτη με πολυάριθμους πολίτες και εδαφικές εκτάσεις πολλαπλάσιες της αρχαίας πόλης-κράτους υποχώρησε με την ανάδειξη της αρχής της αντιπροσώπευσης. Στη σύγχρονη αντιπροσωπευτική δημοκρατία η συμμετοχή των πολιτών στη διακυβέρνηση του κράτους είναι έμμεση και η εξουσία ασκείται από αντιπροσώπους, τους οποίους οι πολίτες έχουν εκλέξει.

3.3.2. Η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας

Η ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί μία πολυδιάστατη έννοια που περιλαμβάνει όλες τις τεχνολογικές καινοτομίες, οι οποίες επιτρέπουν την ενίσχυση και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών, χωρίς να χρησιμοποιεί αποκλειστικά ως μέσο μόνο το Διαδίκτυο. Ηλεκτρονική δημοκρατία είναι η βελτίωση και επέκταση των διαδικασιών, που εξασφαλίζουν τη δημοκρατία με τη χρήση σύγχρονων τεχνολογικών μέσων και εφαρμογών που καθιστούν εφικτή τη μεγαλύτερη και

ουσιαστικότερη συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και τη λήψη των πολιτικών αποφάσεων.

Σύμφωνα με τον Steven Clift, η ηλεκτρονική δημοκρατία δημιουργεί τις βάσεις σε ένα κοινωνικό σύστημα, που επιτρέπει μια περισσότερο δραστήρια και αποφασιστική συμμετοχή των πολιτών στα κοινά (Clift, 2007)¹. Ο Clift ορίζει την ηλεκτρονική δημοκρατία ως «τον τρόπο με τον οποίο το Internet μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να ενισχύσει τις δημοκρατικές διαδικασίες και να παρέχει αυξημένες ευκαιρίες στα άτομα και τις κοινότητες προκειμένου να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση και στις κυβερνήσεις προκειμένου να λαμβάνουν μηνύματα από τις κοινότητες».

Επιπλέον, ο M. Hagen υποστηρίζει ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία αποσκοπεί στη διεξαγωγή λειτουργικών δημοκρατικών διαδικασιών, όπως η επικοινωνία, η πληροφόρηση και η λήψη αποφάσεων, μέσα από ψηφοφορία και δημόσιο διάλογο. Ο Hagen θεωρεί ότι ανάλογα με το είδος της δημοκρατίας (άμεση, αντιπροσωπευτική), το είδος της τεχνολογίας και τις λειτουργίες που υποστηρίζονται, η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να διακριθεί σε τρεις τύπους (Hagen, 1997)²: α) την τηλεδημοκρατία (teledemocracy), β) την κυβερνοδημοκρατία (cyberdemocracy) και γ) την ηλεκτρονική εκδημοκρατικοποίηση (electronic democratization). Επιπλέον, υπάρχει μια σειρά μοντέλων ηλεκτρονικής δημοκρατίας, τα οποία επικεντρώνονται στην επίτευξη άμεσης δημοκρατίας, στις λεγόμενες on line κοινότητες, στην καταγραφή των τάσεων της κοινής γνώμης μέσω δημοσκοπήσεων και

¹ Clift, S. (2007). Public Strategies for the Online World, Minneapolis, MN: Publicus, Net. (<http://www.publicus.net>, πρόσβαση την 02.07.2008).

² Hagen, M. (1997). A typology of electronic democracy. (http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag_en.htm, πρόσβαση την 02.07.2008).

στη συμμετοχή των πολιτών στον πολιτικό διάλογο (OECD, 2003: 64-65)¹.

Τα βασικά στοιχεία στη διαδικασία σχεδιασμού μιας κουλτούρας ηλεκτρονικής δημοκρατίας περιλαμβάνουν τη θεσμοθέτηση και χρήση του διαδικτυακού διαλόγου ως μέσου αυξημένης δημόσιας συμμετοχής σε νομοθετικές και άλλες διαδικασίες, την υιοθέτηση ανοικτών προτύπων και διαδικασιών ανταλλαγής πληροφοριών όσον αφορά τον διαδικτυακό διάλογο και την ανάπτυξη κωδίκων ηθικής και εφαρμογής καλών πρακτικών. Στο πλαίσιο αυτό, που αποσκοπεί στην ενίσχυση του δημοκρατικού συστήματος και σε μια νέα φιλοσοφία, που θα συμβάλλει στη δημιουργία ενεργών πολιτών με την αξιοποίηση των νέων εργαλείων της πληροφορικής και της επικοινωνίας, παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να ανταλλάσσουν απόψεις και να συμμετέχουν σε online δημοσκοπήσεις, προκειμένου να εκφράσουν διαφωνίες, ενδοιασμούς ή επιφυλάξεις. Δίδεται επίσης η δυνατότητα στους πολίτες να ασκούν κριτική, να ψηφίζουν και να αποφασίζουν, επιτυγχάνοντας με τον τρόπο αυτό την άμεση συμμετοχή και εκπροσώπησή τους στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, αλλά και την διευκόλυνση και αναβάθμιση του κυβερνητικού έργου.

3.3.3. Μοντέλα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας

Οι επιστήμονες έχουν υιοθετήσει διάφορα μοντέλα ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Σύμφωνα με τον OECD, υπάρχουν τρεις τύποι ηλεκτρονικής δημοκρατίας: α) η παροχή υπηρεσιών μίας κατεύθυνσης (one way), β) η αμφίδρομη σχέση, όπου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να παρέχουν ανατροφοδότηση σε σχέση με τα διάφορα ζητήματα και γ)

¹ OECD (2003). Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement, Paris, Organization for Economic Co-Operation and Development, pp. 64-65. (<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 23.08.2008).

η σχέση συνεργασίας, εντός της οποίας οι πολίτες εμπλέκονται ενεργά στη διαμόρφωση πολιτικών.

Υπάρχουν τουλάχιστον τέσσερα μοντέλα ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Coleman and Gotze, 2001)¹:

α) Το πρώτο μοντέλο είναι αυτό της άμεσης δημοκρατίας. Σύμφωνα με τους Dalton *et al*, η τάση για την υποστήριξη της άμεσης δημοκρατίας είναι ευθέως ανάλογη με τη δυσαρέσκεια για τους θεσμούς της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας (Dalton *et al*, 2001: 141-153)². Υποστηρίζεται επίσης ότι ένας από τους λόγους προώθησης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η ενίσχυση και η ενδυνάμωση των αντιπροσωπευτικών δομών της δημοκρατίας.

β) Το δεύτερο μοντέλο είναι οι ηλεκτρονικές κοινότητες (online communities), οι οποίες συνίστανται σε ένα αυτόνομο δίκτυο πολιτών³. Εξαιρετικό ενδιαφέρον παρουσιάζει η διερεύνηση της δυνατότητας διασύνδεσης των δημόσιων φορέων με τις ηλεκτρονικές κοινότητες, προκειμένου να προωθήσουν διαβήματα και δράσεις ηλεκτρονικής δημοκρατίας με σκοπό τη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία διαμόρφωσης πολιτικών.

γ) Το τρίτο μοντέλο αφορά τις ηλεκτρονικές έρευνες και δημοσκοπήσεις, αλλά και τα τοπικά δημοψηφίσματα και τις δημόσιες αιτήσεις (petitions) πολιτών. Το μοντέλο αυτό αποτελεί περισσότερο μέσο για την καταγραφή της κοινής γνώμης και λιγότερο παράμετρο, που θα διευκολύνει την ευρύτερη προσέγγιση για συμμετοχή στις δημοκρατικές διαδικασίες.

¹ Coleman, S., Gotze, J. (2001). Bowling together: Online Public Engagement in Policy Deliberation. London: Hansard Society.

(<http://bowlingtogether.net/bowlingtogether.pdf>, πρόσβαση την 14.09.2008).

² Dalton, R. J., Burklin, W. and Drummond, A. (2001), Public Opinion and Direct Democracy. Journal of Democracy, 12(4), pp. 141-153.

³ Communities Online. (<http://www.co-democracy.org>, πρόσβαση την 14.09.2008).

δ) Το τέταρτο μοντέλο ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι αυτό που αποβλέπει και συνεπάγεται την online δημόσια συμμετοχή στην πολιτική διαδικασία. Η έμφαση δίνεται στο διαβουλευτικό (deliberative) στοιχείο της δημοκρατίας, που προωθεί νέους τρόπους σκέψης, προκειμένου για τον εμπλουτισμό της δημοκρατικής διαδικασίας (Bohman, 1996. Dryzen, 2000. Fishkin, 1995)¹. Οι μέθοδοι δημόσιας συμμετοχής μπορούν να λάβουν χαρακτήρα διαβούλευσης όταν ενθαρρύνουν τους πολίτες να εξετάζουν προσεκτικά, να συζητούν και να αξιολογούν διαφορετικές αξίες και εναλλακτικές πολιτικές. Η δημόσια διαβούλευση χαρακτηρίζεται από (Coleman and Gotze, 2001)²: α) πρόσβαση σε ισορροπημένη πληροφόρηση, β) ανοικτό κατάλογο θεμάτων, γ) χρονική επάρκεια για μελέτη των θεμάτων, δ) ελευθερία από χειραγώγηση ή καταπίεση, ε) πλαίσιο συζήτησης βασισμένο σε κανόνες, στ) συμμετοχή από αντιπροσωπευτικό δείγμα πολιτών, ζ) πεδίο για αλληλεπίδραση μεταξύ των συμμετεχόντων, η) αναγνώριση των διαφορών και απόρριψη των προκαταλήψεων των συμμετεχόντων και θ) επίτευξη δημοκρατικής κουλτούρας με λιγότερους αποκλεισμούς.

3.3.4. Αρχές θεμελίωσης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας

Η ηλεκτρονική δημοκρατία θεμελιώνεται πάνω σε τρεις βασικές αρχές: α) την ηλεκτρονική συμμετοχή, β) την ηλεκτρονική ψηφοφορία και γ) την ηλεκτρονική πληροφόρηση, η οποία μπορεί να θεωρηθεί ότι

¹ Bohman, J. (1996). Public Deliberation: Pluralism, Complexity and Democracy. Cambridge, MA: The MIT Press.

Dryzek, J. (2000). Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, Critics, Contestations. Oxford, UK: Oxford University Press.

Fishkin, J. S. (1995). The Voice of the People: Public Opinion and Democracy. New Haven, CT: Yale University Press.

² Coleman, S., Gotze, J. (2001). Bowling together: Online Public Engagement in Policy Deliberation. London: Hansard Society.

(<http://bowlingtogether.net/bowlingtogether.pdf>, πρόσβαση την 14.09.2008).

εμπεριέχεται στην αρχή της ηλεκτρονικής συμμετοχής (OECD, 2003: 32, 55-56)¹.

3.3.5. Ηλεκτρονική συμμετοχή

Η ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation, e-engagement) συνίσταται στην παροχή προς τους πολίτες της δυνατότητας να ενημερώνονται, να εκφράζουν τη γνώμη τους μέσω δημοσκοπήσεων, να συμμετέχουν στη λήψη αποφάσεων μέσω ψηφοφορίας, να θέτουν ζητήματα και να αναμιγνύονται στον πολιτικό διάλογο με τη βοήθεια των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας. Προκειμένου για την υλοποίηση μιας τέτοιας συμμετοχής, απαιτείται μια σειρά από ηλεκτρονικά εργαλεία όπως blogs, online fora και ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mail, text messaging), στα οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι πολίτες είτε από τον προσωπικό τους υπολογιστή, είτε από άλλα δημόσια σημεία πρόσβασης.

Η ηλεκτρονική συμμετοχή περιλαμβάνει τρία στάδια: α) την παροχή πληροφόρησης (information), για την επίτευξη της οποίας οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης παράγουν και διανέμουν ηλεκτρονικά την πληροφορία στους πολίτες, β) την διαβούλευση (consultation), όπου οι δημόσιοι φορείς, αφού ορίσουν το θέμα, ζητούν και λαμβάνουν τη γνώμη των πολιτών σχετικά με αυτό και γ) την ενεργό συμμετοχή (active participation), η οποία συνίσταται στη δημιουργία σχέσεων με τους πολίτες έτσι, ώστε να καθίστανται αυτοί συμμετοχοί στη διαδικασία άσκησης της πολιτικής. Μέσα από τη διαδικασία αυτή παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να διαμορφώνουν την πολιτική ατζέντα (e-petitions, ηλεκτρονικές αιτήσεις, αναφορές) και να προτείνουν λύσεις πάνω σε συγκεκριμένα πολιτικά προβλήματα.

¹ OECD (2003). Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement. Paris, Organization for Economic Co-Operation and Development, pp. 32, 55-56. (<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 23.08.2008).

3.3.6. Ηλεκτρονική ψηφοφορία

Η διείσδυση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας στις εκλογικές διαδικασίες έχει οδηγήσει στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας (e-voting), δηλαδή της ψηφοφορίας μέσω του Διαδικτύου ή άλλων μέσων επικοινωνίας. Η εφαρμογή αυτή συνιστά σημαντική καινοτομική εξέλιξη στον τρόπο οργάνωσης και διεξαγωγής της εκλογικής διαδικασίας, αφού επιτρέπει την άσκηση του εκλογικού δικαιώματος με ασφάλεια και μυστικότητα από απόσταση χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του ψηφοφόρου στα εκλογικά τμήματα. Παράλληλα, η διαδικασία της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας αναμένεται να συμβάλει στην αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις εκλογικές διαδικασίες.

Ως ηλεκτρονική ψηφοφορία μπορεί να οριστεί η άσκηση του εκλογικού δικαιώματος με τη χρήση ηλεκτρονικών μεθόδων. Η προσέγγιση αυτή είναι εξαιρετικά γενική, γιατί περιλαμβάνει μία μεγάλη κλίμακα επιμέρους θεμάτων και διαδικασιών που εμπίπτουν στο πεδίο της διεξαγωγής μιας εκλογικής διαδικασίας, τα οποία μπορεί να εκτείνονται από την αυτοματοποίηση στην καταμέτρηση των ψήφων¹ έως την άσκηση του ηλεκτρονικού δικαιώματος με τη βοήθεια τηλεφώνου (Κάτσικας και Μήτρου, 2004: 4)².

3.3.6.1. Διακρίσεις της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

¹ Η ανάγκη για μείωση του χρόνου κατά τη διαδικασία καταμέτρησης των ψηφοδελτίων είναι ιδιαίτερα μεγάλη σε κράτη με μεγάλη δημογραφική συγκέντρωση, καθώς η παραδοσιακή καταμέτρηση μπορεί να αναστείλει για ημέρες την ανακοίνωση του εκλογικού αποτελέσματος. Κατά συνέπεια, η εισαγωγή ηλεκτρονικών μηχανημάτων στη διαδικασία καταμέτρησης των ψήφων οδηγεί σε αυτοματοποίηση της διαδικασίας με σκοπό την επιτάχυνση της ανακοίνωσης του εκλογικού αποτελέσματος.

² Κάτσικας, Σ., Μήτρου, Λ. (2004). Συστήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας. Αθήνα: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», σελ. 4.

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία μπορεί να λαμβάνει χώρα είτε στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα είτε σε οποιοδήποτε άλλο χώρο, ο οποίος διαθέτει υπολογιστικά συστήματα διασυνδεδεμένα στο Διαδίκτυο. Έτσι, οι κατηγορίες στις οποίες μπορούν να καταταχθούν τα συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας από λειτουργική άποψη είναι τρεις (Κάτσικας και Μήτρου, 2004: 5-6)¹.

Στην πρώτη κατηγορία ο ψηφοφόρος έχει τη δυνατότητα να ψηφίζει με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι οποίοι έχουν εγκατασταθεί στα παραδοσιακά εκλογικά κέντρα. Στην περίπτωση αυτή, οι αρμόδιες διοικητικές αρχές φέρουν την ευθύνη για τον έλεγχο και την ομαλή λειτουργία των υπολογιστικών συστημάτων, αλλά και για τη γενικότερη διαδικασία συνολικά.

Στη δεύτερη κατηγορία παρέχεται η δυνατότητα ψήφου στους πολίτες με τη βοήθεια ηλεκτρονικών υπολογιστών, που βρίσκονται σε ειδικά διαμορφωμένα περίπτερα (infokiosks). Και σε αυτή την περίπτωση, η ευθύνη για την εποπτεία του χώρου άσκησης του ηλεκτρονικού εκλογικού δικαιώματος ανήκει στις αρμόδιες διοικητικές αρχές.

Τέλος, στην τρίτη κατηγορία, ο πολίτης μπορεί να ψηφίσει μέσω οποιουδήποτε ηλεκτρονικού υπολογιστή από ιδιωτικό χώρο, με την προϋπόθεση ύπαρξης διαδικτυακής σύνδεσης (remote e-voting). Ο χώρος αυτός μπορεί να είναι η οικία του ψηφοφόρου, η επαγγελματική του εγκατάσταση ή κάποιος άλλος δημόσιος χώρος όπως τα "internet cafe". Αυτή η κατηγορία ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι προφανές ότι συμβάλει σημαντικά στη διευκόλυνση των πολιτών κατά την άσκηση του εκλογικού τους δικαιώματος. Ταυτόχρονα, όμως, εγείρει επιφυλάξεις όσον αφορά τις συνθήκες κάτω από τις οποίες ο ψηφοφόρος ασκεί το

¹ Κάτσικας, Σ., Μήτρου, Α. (2004). Συστήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας. Αθήνα: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», σελ. 5-6.

δικαίωμά του και τις δυνατότητες που παρέχουν τα υπολογιστικά συστήματα, ώστε η ψήφος να παραμείνει μυστική και αναλλοίωτη.

Κάθε μία από τις πιο πάνω κατηγορίες παρέχει διαφορετικές δυνατότητες, αντιμετωπίζει διαφορετικούς κινδύνους και θέτει διαφορετικούς περιορισμούς σε τεχνικό, λειτουργικό, κοινωνικό και πολιτικό επίπεδο (Κάτσικας, 2004: 1)¹.

3.3.6.2. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα από την εισαγωγή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

Με την εισαγωγή της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας προσδοκάται η ποσοτική αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις εκλογικές διαδικασίες, η ποιοτική αναβάθμιση αυτής της συμμετοχής με περισσότερες δυνατότητες πρόσβασης σε νέες πηγές πληροφόρησης και επικοινωνίας και η ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών. Η ηλεκτρονική ψήφος αναμένεται να συμβάλει αποφασιστικά στη διευκόλυνση των πολιτών, στη μείωση του κόστους συμμετοχής τους, στη μείωση του συνολικού κόστους της εκλογικής διαδικασίας και στη βελτίωση της διοικητικής αποτελεσματικότητας.

Από την άλλη πλευρά, δεν είναι λίγοι αυτοί που υποστηρίζουν ότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία μπορεί να υπονομεύσει σημαντικές κατακτήσεις στον τομέα των πολιτικών δικαιωμάτων και να αποκλείσει τους λιγότερο εξοικειωμένους με τις νέες τεχνολογίες ψηφοφόρους από τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Υποστηρίζεται, επίσης, ότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία δε μπορεί να διασφαλίσει την αξιοπιστία και

¹ Κάτσικας, Σ. (2004). Συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας: Το μέλλον της Δημοκρατίας, σελ. 1.

(<http://www.greekelections.com/gpj/articles/2004/ac07.asp?state=elections>, πρόσβαση την 14.09.2008).

την ασφάλεια της εκλογικής διαδικασίας (Κάτσικας και Μήτρου, 2004: 9-10)¹.

3.3.6.3. Πεδία εφαρμογής της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία μπορεί να βρει πεδία εφαρμογής σε μια σειρά από διαδικασίες λήψης αποφάσεων με αποφασιστικό ή λιγότερο αποφασιστικό χαρακτήρα. Τέτοιες διαδικασίες είναι:

α) Τα δημοψηφίσματα, τα οποία αποτελούν μια διαδικασία άμεσης ψηφοφορίας ολόκληρου του εκλογικού σώματος, προκειμένου να επικυρωθεί ή να απορριφθεί μια πρόταση, που έχει ιδιαίτερη σημασία για ένα κράτος. Δημοψηφίσματα διοργανώνονται συνήθως για σημαντικά ζητήματα, όπως για την υιοθέτηση νέου Συντάγματος, την επικύρωση νέας Συνθήκης κ.λ.π. Σε πολλές χώρες τα δημοψηφίσματα αποτελούν συνήθη πρακτική, διοργανώνονται εύκολα, με πρόταση βουλευτών ή συλλογή υπογραφών, σε τοπικό ή εθνικό επίπεδο. Στην Ελλάδα, η διεξαγωγή δημοψηφίσματος προβλέπεται από το Σύνταγμα και διενεργείται ύστερα από πρόταση βουλευτών. Το τελευταίο δημοψήφισμα που διεξήχθη στην Ελλάδα ήταν αυτό του 1974 για το θέμα της Βασιλευόμενης ή μη Δημοκρατίας. Τα δημοψηφίσματα διενεργούνται από τις δημόσιες αρχές και έχουν δεσμευτικό χαρακτήρα. Ο ρόλος της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας έγκειται στη διασφάλιση της δημοκρατικής νομιμότητας και στην κατοχύρωση της διαφάνειας της διαδικασίας.

β) Οι εσωτερικές εκλογές, οι οποίες μπορεί να έχουν δημόσιο ή ιδιωτικό περιεχόμενο και παράλληλα δεσμευτικό ή όχι χαρακτήρα.

γ) Οι ψηφοφορίες συμβουλευτικού χαρακτήρα (advisory polls), που αποσκοπούν στην ενθάρρυνση και παρότρυνση των πολιτών,

¹ Κάτσικας, Σ., Μήτρου, Λ. (2004). Συστήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας. Αθήνα: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», σελ. 9-10.

προκειμένου να λαμβάνουν μέρος στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων μέσω της συμμετοχής τους σε διαδικασίες διαβούλευσης.

δ) Οι ψηφοφορίες στο Διαδίκτυο, οι οποίες με τα σημερινά δεδομένα διοργανώνονται από ιδιωτικούς, αλλά και δημόσιους φορείς (τοπική αυτοδιοίκηση), έχουν ενδεικτικό και όχι δεσμευτικό χαρακτήρα και τα αποτελέσματά τους συνήθως δε θεωρούνται αξιόπιστα, κυρίως λόγω της μη καταγραφής του προφίλ των ψηφοφόρων και της αδυναμίας ελέγχου της επαναλαμβανόμενης συμμετοχής.

3.3.6.4. Θεσμικά ζητήματα στην ηλεκτρονική ψηφοφορία

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην εκλογική διαδικασία εγείρει σημαντικά νομικά και θεσμικά ζητήματα. Η θέσπιση ενός συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, απαιτείται να συμφωνεί απόλυτα με τις συνταγματικές αρχές και να υπόκειται στους ίδιους μηχανισμούς ασφαλείας, που συναντώνται στις παραδοσιακές εκλογικές διαδικασίες (Mitrou *et al*, 2002)¹.

Αναλυτικότερα, ένα τέτοιο σύστημα πρέπει να εξασφαλίζει σε κάθε στάδιο της εκλογικής διαδικασίας τη μυστικότητα, τη διαθεσιμότητα, τη διαφάνεια και τη λογοδοσία στον έλεγχο των δημόσιων φορέων. Πρέπει να σέβεται και να υποστηρίζει τα θεμελιώδη ατομικά και πολιτικά δικαιώματα, όπως αυτά απορρέουν από το Σύνταγμα. Επιπλέον, ο τρόπος οργάνωσης και λειτουργίας ενός τέτοιου συστήματος απαιτείται να ενθαρρύνει και να υποστηρίζει τη συμμετοχή των ψηφοφόρων, ιδιαίτερα εκείνων που είναι λιγότερο εξοικειωμένοι με τις νέες τεχνολογίες και να δημιουργεί συνθήκες επαρκούς πληροφόρησης, προκειμένου ο ψηφοφόρος να καθίσταται κοινωνός όλης

¹ Mitrou L., Gritzalis D., Donos P., Georgaroudi G., (2002). Legal and regulatory issues on e-voting and data protection in Europe.

(www.instore.gr/evote/evote_end/htm/3public/doc3/public/public_deliverables/d_3_4/e_vote_D_3_4_v22_20_02_02.doc, πρόσβαση την 14.09.2008).

εκείνης της ενημέρωσης, που απαιτείται για να προβεί σε μια πολιτικά ώριμη επιλογή.

Το κράτος υποχρεούται να διασφαλίζει την κατά το δυνατό ευρύτερη συμμετοχή του εκλογικού σώματος στην άσκηση των συνταγματικά κατοχυρωμένων δικαιωμάτων του. Υποχρεούται επίσης να λαμβάνει κάθε πρόσφορο μέτρο για τη υποστήριξη συγκεκριμένων ομάδων ψηφοφόρων, που ενώ πληρούν τα κριτήρια εκλογιμότητας, αδυνατούν να συμμετέχουν στις διαδικασίες άσκησης του εκλογικού δικαιώματος λόγω αντικειμενικών δυσχερειών (Βενιζέλος, 2006)¹.

Τέλος, η ηλεκτρονική ψηφοφορία δεν είναι εφικτό να υποκαταστήσει πλήρως την παραδοσιακή διαδικασία άσκησης του εκλογικού δικαιώματος. Τα ψηφιακό χάσμα (digital divide), παρά την αλματώδη ανάπτυξη και διείσδυση των νέων τεχνολογιών και του Διαδικτύου, παραμένει ιδιαίτερα ευρύ. Το γεγονός αυτό καθιστά απαγορευτική την αντικατάσταση της παραδοσιακής μορφής λειτουργίας της εκλογικής διαδικασίας από την ηλεκτρονική ψηφοφορία, η οποία μπορεί όμως να αποτελέσει εναλλακτική μορφή άσκησης του εκλογικού δικαιώματος.

3.3.7. Ηλεκτρονική πληροφόρηση

Η ηλεκτρονική πληροφόρηση αποτελεί την κυρίαρχη συνιστώσα στην ανάπτυξη επικοινωνιακών δεσμών των δημόσιων φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Συνίσταται σε μια σχέση μονόδρομη, όπου η Δημόσια Διοίκηση διανέμει με τρόπο ηλεκτρονικό τις πληροφορίες προς τις διάφορες ομάδες της Κοινωνίας των Πολιτών. Η ηλεκτρονική πληροφόρηση πρέπει να είναι κατανοητή και προσβάσιμη σε όλους και να χαρακτηρίζεται από πληρότητα και αντικειμενικότητα. Η διάχυσή της μπορεί να υφίσταται είτε με πρωτοβουλία της πολιτείας (ενημέρωση

¹ Βενιζέλος, Ε. (2006). Μαθήματα Συνταγματικού Δικαίου. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.

μέσω παροχής υπηρεσιών newsletter, αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων κ.λ.π.), είτε κατόπιν αναζήτησης των ενδιαφερόμενων μερών.

Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι υπάρχει μεγάλη διαφορά μεταξύ της διάχυσης της πληροφορίας και της αποτελεσματικής επικοινωνίας που αφορά μια ομάδα ανθρώπων και εκείνης που αφορά σε άτομα διαφορετικών πολιτισμικών προτύπων. Ο επηρεασμός της κοινής γνώμης μέσω της τεχνολογίας της πληροφορίας μπορεί να μην είναι εμφανής, είναι δυνατό όμως να έχει απώτερες συνέπειες. Το Aspen Institute ορίζει την εκμετάλλευση των τεράστιων δυνατοτήτων του Internet στην κατεύθυνση της μορφοποίησης των πολιτικών, της κουλτούρας, των αξιών, της ατομικής ταυτότητας και της κοινής γνώμης ως «δικτυακή πολιτική» (netpolitik). Σύμφωνα με το Ινστιτούτο, ο τρόπος με τον οποίο οι κυβερνήσεις μπορεί να χρησιμοποιούν την πειθώ, την πληροφόρηση του κοινού, την εκπαίδευση, την επικοινωνία, την κουλτούρα, το εμπόριο, τις επενδύσεις, το μάρκετινγκ, προκειμένου να εξασφαλίσουν τη δημόσια υποστήριξη για τα δικά τους συμφέροντα, τις αξίες και τις πολιτικές, συνιστούν την «ήπια δύναμη» (soft power) των κυβερνήσεων (Bollier, 2003)¹.

3.4. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Δημόσια Διοίκηση

Η στροφή της Δημόσιας Διοίκησης προς τις έννοιες της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της οικονομικότητας ως αποτέλεσμα της έλευσης του «νέου δημόσιου μάνατζμεντ» (new public management) και της «διοίκησης ολικής ποιότητας» (total quality management), οδηγεί στη μετάβαση από την Παραδοσιακή στην Ανταποκριτική Δημόσια Διοίκηση (Business linke Government) και στην ανάπτυξη μιας νέας μορφής οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης,

¹ Bollier, D. (2003). The Rice of the Netpolitik: How the Internet is Changing International Politics and Diplomacy. Washington, DC: The Aspen Institute.

που από τη μία επικεντρώνεται στην ανταπόκριση στις σύγχρονες απαιτήσεις και στην ικανοποίηση των αυξημένων αναγκών των πολιτών και από την άλλη εστιάζει στη διαχειριστική της ευελιξία. (Μπουντάλης, 2005: 7-15)¹.

Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας με τη συνεχώς αυξανόμενη ανάπτυξή τους και την αναγνώριση της αναγκαιότητάς τους σε όλες τις πτυχές της καθημερινής ζωής, επηρεάζουν σημαντικά τον πολιτικό, κοινωνικό και οικονομικό τομέα του κράτους και οδηγούν σε μια κοινωνία που συχνά αποκαλείται «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Information Society). Κάτω από αυτές τις συνθήκες αναδύεται η νέα μορφή οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η οποία μέσα από τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας προωθεί την επικοινωνία και τις συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

3.4.1. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και διοικητική μεταρρύθμιση

Το εγχείρημα για ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά άμεσα στη λειτουργία της δημοκρατίας, στο επίπεδο ποιότητας της ζωής των πολιτών και στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων. Με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ο δημόσιος τομέας μπορεί να διαδραματίσει καθοριστικό ρόλο στην προώθηση της έρευνας και των νέων τεχνολογιών, με σκοπό την ικανοποίηση των συνεχώς αυξανόμενων απαιτήσεων των πολιτών για ταχύτερη, διαφανέστερη και ποιοτικότερη εξυπηρέτηση και την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της χώρας στο περιβάλλον της παγκοσμιοποιημένης οικονομίας. Κάτω από το πρίσμα αυτό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά απλά και μόνο την παρουσία της Δημόσιας Διοίκησης στο διαδίκτυο, αλλά συνιστά ένα εργαλείο διοικητικής μεταρρύθμισης προκειμένου η

¹ Μπουντάλης, Ε. (2005). Προς ένα Νέο Μοντέλο Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης. Διοικητική Ενημέρωση, 33, σελ. 7-15.

Δημόσια Διοίκηση να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στις σύγχρονες απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Για να συντελεστεί ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στην αποκαλούμενη ψηφιακή εποχή, χρειάζεται ηλεκτρονική διοίκηση και διακυβέρνηση η οποία θα αποτελέσει τροχοπέδη στην αναποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης και ταυτόχρονα παράγοντα ανάπτυξης και ουσιαστικού εκσυγχρονισμού της χώρας (Μακρυδημήτρης, 2007: 47-56)¹.

Ο ρόλος που έχει διαδραματίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ως εργαλείο της Δημόσιας Διοίκησης, είναι σημαντικός και αποσκοπεί στην επίτευξη τριών κύριων στόχων: α) Στην ισχυροποίηση του ρόλου του πολίτη στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Ο στόχος αυτός μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την ενίσχυση της διαφάνειας των συναλλαγών και των διαδικασιών του δημοσίου, ώστε οι δημόσιοι φορείς να βρίσκονται συνεχώς κάτω από τον έλεγχο και την κριτική των πολιτών, β) στη δημιουργία μιας Δημόσιας Διοίκησης όπου η εξυπηρέτηση του πολίτη θα αποτελεί το επίκεντρο της λειτουργίας της, πέρα από οικονομικοπολιτικούς, πολιτιστικούς ή γεωγραφικούς αποκλεισμούς και γ) στην αύξηση της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης, μέσα από την εξοικονόμηση χρόνου κατά τη διεξαγωγή των συναλλαγών και τη μείωση του κόστους λειτουργίας της.

Στην επίτευξη των στόχων αυτών ουσιαστικός εμφανίζεται ο ρόλος του ιδιωτικού τομέα ο οποίος καλείται να χρηματοδοτήσει την έρευνα για την υιοθέτηση και προσαρμογή στα ελληνικά δεδομένα τεχνολογικών καινοτομιών άλλων χωρών.

¹ Μακρυδημήτρης, Α. (2007). Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης. Στο: Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Επιπτώσεις - Προοπτικές. Ερέτρια, 31.05-01.06.2007, (επιμ. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ), σελ. 47-56.

Η υιοθέτηση νέων αξιών, νέων μοντέλων διοίκησης και σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, μέσα από την εφαρμογή ενός σαφώς καθορισμένου σχεδίου δράσης, μπορεί να οδηγήσει στο σχεδιασμό μιας σύγχρονης Δημόσιας Διοίκησης η λειτουργία της οποίας θα διέπεται από διαφάνεια και θα παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις ποιοτικές υπηρεσίες.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση παρουσιάζει χρονική υστέρηση σε σχέση με άλλες χώρες. Το γεγονός αυτό που οφείλεται στην καθυστέρηση όσον αφορά στην ανάπτυξη των απαιτούμενων υποδομών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, παρέχει τη δυνατότητα να εφαρμοστούν δοκιμασμένες λύσεις στην Δημόσια Διοίκηση που θα καταγράψουν σημαντικά ποσοστά επιτυχίας, εφόσον προσαρμοστούν κατάλληλα στην ελληνική πραγματικότητα.

Οι νέες τεχνολογίες δεν είναι ικανές από μόνες τους να μεταμορφώσουν τη Δημόσια Διοίκηση. Η ανάπτυξη νέων λογισμικών και η εγκατάσταση και λειτουργία σύγχρονων μέσων δεν μπορεί να δημιουργήσει από μόνη της προστιθέμενη αξία. Για να επιτευχθεί ουσιαστική βελτίωση στην παραγωγικότητα της Δημόσιας Διοίκησης, με την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών σε μικρό χρονικό διάστημα, απαιτείται οι τεχνολογικές λύσεις να συνοδεύονται από απλούστευση, τυποποίηση και ανασχεδιασμό των διαδικασιών και το έμπυχου δυναμικό να επιμορφωθεί, να καταρτιστεί και ενδυναμωθεί στις σύγχρονες τεχνολογίες.

Η αυτοματοποίηση και ο σχεδιασμός νέων διαδικασιών στους δημόσιους φορείς δε σημαίνει απαραίτητα ότι θα βελτιωθεί η εξυπηρέτηση του πολίτη ή της επιχείρησης. Ακόμα και αν οι δημόσιοι φορείς αναπτύξουν επιμέρους ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα, οι πολίτες θα συνεχίσουν να επιβαρύνονται με το βάρος της γραφειοκρατίας αν δεν υπάρξει πλήρης εκμετάλλευση της δυνατότητας για οικονομίες κλίμακας που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες της

πληροφορικής και των επικοινωνιών. Τίθεται επομένως, επιτακτικά το ζήτημα της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων και των υπηρεσιών προκειμένου, οι νέες διαδικασίες να προσανατολίζονται στον πολίτη ή την επιχείρηση και στην αύξηση της ικανοποίησής τους από τις παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, και όχι στην ικανοποίηση των λειτουργικών αναγκών των οργανικών μονάδων.

3.4.2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως παράγοντας εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης

Η συμμετοχή των νέων τεχνολογιών και των πρακτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κρίνεται απαραίτητη στην κατεύθυνση της επίτευξης μιας ευρύτερης ανασυγκρότησης της Δημόσιας Διοίκησης. Η δημιουργία μεμονωμένων πληροφοριακών συστημάτων εμφανίζεται σήμερα ξεπερασμένη μπροστά στη δημιουργία νέων διαλειτουργικών συστημάτων που ενισχύουν την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και τη διαφάνεια στο πλαίσιο της χρηστής διακυβέρνησης. Η θέση αυτή συνδυαζόμενη με γενικότερες παρεμβάσεις στη Δημόσια Διοίκηση, στηρίζεται σε τρεις βασικούς άξονες (Ανδρονόπουλος, 2006: 64-73)¹:

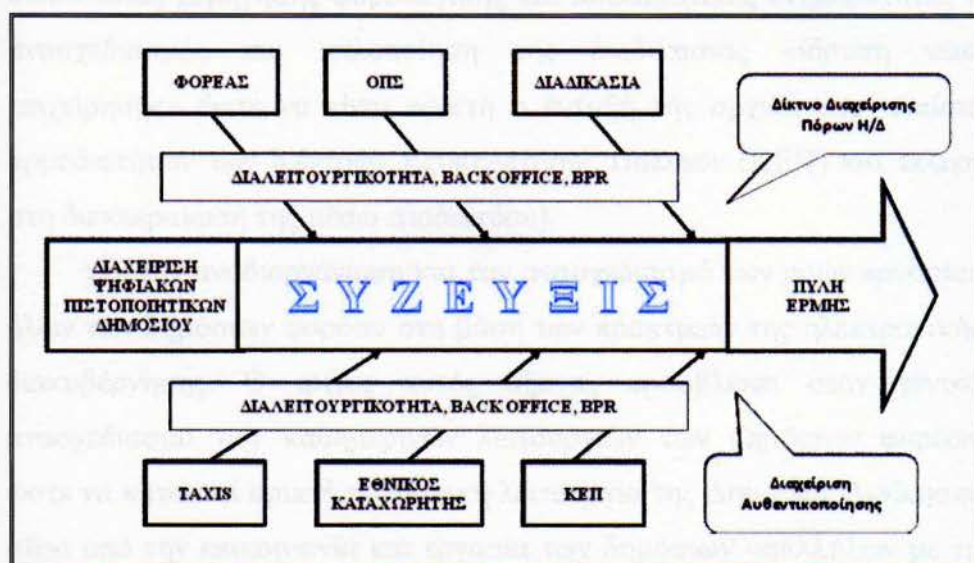
α) Στη δημιουργία περιβάλλοντος ψηφιακών συναλλαγών, δηλαδή στη θεμελίωση των απαιτούμενων βασικών υποδομών για την εξασφάλιση ασφαλών ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς. Στην κατεύθυνση αυτή υλοποιείται το «Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης» πάνω στο οποίο θα συνδεθούν όλα τα ψηφιακά συστήματα που αναπτύσσουν οι δημόσιοι φορείς. Το σύστημα αυτό περιλαμβάνει τρία διακριτά μέρη: το δίκτυο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», την κεντρική δικτυακή πύλη «ΕΡΜΗΣ» και τη

¹ Ανδρονόπουλος, Β. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 64-73.

«Διαχείριση Ψηφιακών Πιστοποιητικών του Δημοσίου». Τα τρία παραπάνω υποσυστήματα, αν και διακριτά μεταξύ τους, μόνο όταν λειτουργούν στο σύνολό τους οδηγούν στο επιδιωκόμενο αποτέλεσμα, δηλαδή την καθιέρωση ασφαλών ψηφιακών συναλλαγών (Σχήμα 3.1).

Το Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης αποτελεί την αρχιτεκτονική βάση στην οποία θα οικοδομηθούν - συνδεθούν όλα τα συστήματα που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είτε αυτά αφορούν σε πληροφοριακά συστήματα, είτε σε διοικητικές διαδικασίες. Το Εθνικό Σύστημα Αυθεντικοποίησης σχεδιάστηκε για να εξυπηρετεί όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη (πολίτες, επιχειρήσεις και δημόσιες υπηρεσίες) και να υποστηρίζει τις ηλεκτρονικές συναλλαγές όλων των τύπων (C2G, B2G και G2G).

Σχήμα 3.1
Αρχιτεκτονική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



Πηγή: Ανδρονόπουλος, Β. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 72.

Το παραπάνω σύστημα θα είναι σε κοινή χρήση από όλους του φορείς της Δημόσιας Διοίκησης με αποτέλεσμα να επιτυγχάνονται

οικονομίες κλίμακας και να προωθείται η μετεξέλιξη της Δημόσιας Διοίκησης από ένα σύνολο μεμονωμένων φορέων σε ένα διαλειτουργικά δικτυωμένο σύστημα συνεργαζόμενων δημόσιων υπηρεσιών. Προϋπόθεση για την επίτευξη αυτού του στόχου και την εξυπηρέτηση των πληροφοριακών συστημάτων και των διοικητικών διαδικασιών των δημόσιων φορέων από το σύστημα αυθεντικοποίησης, είναι να ακολουθούνται τα προκαθορισμένα και θεσμοθετημένα πρότυπα διαλειτουργικότητας.

β) Στον ανασχεδιασμό των δημόσιων διαδικασιών ώστε να καθίσταται εφικτή η online διάθεσή τους. Ο άξονας αυτός αποσκοπεί στον ανασχεδιασμό όλων εκείνων των δημόσιων διαδικασιών που αφορούν άμεσα τους πολίτες και τις επιχειρήσεις έτσι, ώστε όλες οι πληροφορίες, οι υπηρεσίες και τα αγαθά της Δημόσιας Διοίκησης να διατίθενται online μέσω του Διαδικτύου (π.χ. πλήρης ψηφιοποίηση της διαδικασίας χορήγησης φορολογικής και ασφαλιστικής ενημερότητας ή ανασχεδιασμός και απλοποίηση της διαδικασίας «ίδρυση νέας επιχείρησης» ώστε να είναι εφικτή η ένταξή της αρχικά στο πλαίσιο αρμοδιοτήτων των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και τελικά στη διεκπεραίωσή της μέσω Διαδικτύου).

γ) Στην αναδιοργάνωση και τον ανασχεδιασμό των ροών εργασίας όλων των δημόσιων φορέων στη βάση των πρακτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο τρίτος αυτός άξονας προσβλέπει στον γενικό ανασχεδιασμό των καθημερινών λειτουργιών των δημόσιων φορέων ώστε να καταστεί εφικτή η ψηφιακή λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης μέσα από την επικοινωνία και εργασία των δημόσιων υπαλλήλων με τη χρήση της ψηφιακής τεχνολογίας.

Για την επίτευξη της ψηφιακής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης απαιτείται:

i) κατάρτιση, υποστήριξη και ενδυνάμωση των δημόσιων υπαλλήλων σε γνώσεις, δεξιότητες και μέσα προκειμένου η ψηφιακή τεχνολογία (H/Y,

Διαδίκτυο, Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο), να αποτελέσει ισχυρό εργαλείο για την διεκπεραίωση της εργασίας εύκολα, άνετα, αποδοτικά και αποτελεσματικά,

ii) γενίκευση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας στην Δημόσια Διοίκηση ως το μοναδικό και θεσμοθετημένο μέσο επικοινωνίας. Το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο έχει σημαντικά πλεονεκτήματα στα οποία οφείλει την καθιέρωσή του διεθνώς. Έχει χαμηλό κόστος λειτουργίας, προσφέρει ακεραιότητα, ταχύτητα και ασφάλεια και μπορεί να συνεργάζεται με συστήματα διαχείρισης εγγράφων αυτοματοποιώντας πλήρως την αντίστοιχη διαδικασία. Ο ανασχεδιασμός της διαδικασίας διαχείρισης εγγράφων αποτελεί εξαιρετικά δύσκολο εγχείρημα και προσκρούει στον παραδοσιακό τρόπο εργασίας και στο γεγονός ότι η συγκεκριμένη διαδικασία είναι αυστηρά τυποποιημένη (υπογραφή, πρωτοκόλληση, χρέωση εγγράφων),

iii) ανασχεδιασμός του τρόπου διακίνησης των πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και κατάργηση των Πιστοποιητικών και Βεβαιώσεων. Ο στόχος αυτός μπορεί να επιτευχθεί με τη συλλογή των δεδομένων μία μόνο φορά και την αποθήκευσή τους σε ένα μόνο μέρος, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη που νομιμοποιούνται για αυτό.

Επομένως, ο πραγματικός εκσυγχρονισμός και η βελτιστοποίηση των διοικητικών διαδικασιών δεν μπορεί να επιτευχθεί μέσα από την απλή εφαρμογή των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας για την υποστήριξη των υφιστάμενων δομών και την απλή αυτοματοποίηση των παγιωμένων γραφειοκρατικών διαδικασιών.

Τα πληροφοριακά συστήματα προκειμένου να αποδώσουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους, δεν αρκεί να εφαρμοστούν στις υπάρχουσες οργανωτικές δομές της διοίκησης. Απαιτείται εκ βάθρων ανασχεδιασμός, τόσο αυτών όσο και των διαδικασιών λήψης αποφάσεων αλλά και του θεσμικού πλαισίου που τις στηρίζει. Έτσι, οι νέες

τεχνολογίες μπορούν να μετεξελιχθούν σε ολοκληρωμένες εξωστρεφείς και διαλειτουργικές λύσεις της Δημόσιας Διοίκησης.

Η σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση, που θα χρησιμοποιεί ως εργαλείο τις ιδέες και τις πρακτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με ταυτόχρονες παρεμβάσεις στους θεσμούς, στην οργάνωση και στις δομές της, προσβλέπει στη διάθεση υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, στη μείωση του κόστους λειτουργίας της, στην ενίσχυση του επιχειρησιακού περιβάλλοντος, στη λειτουργία της υπό καθεστώς διαφάνειας και λογοδοσίας και στη βελτίωση των συνθηκών εργασίας των δημοσίων λειτουργών.

3.4.3. Πρόγραμμα δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προτείνει για τα επόμενα χρόνια ένα πρόγραμμα δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ένα πλαίσιο καλών πρακτικών και συγκεκριμένες προτάσεις όσον αφορά στην έρευνα και την ανάπτυξη. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή από τον Απρίλιο του 2006 υιοθέτησε ένα πρόγραμμα δράσης, προκειμένου να επιταχυνθεί ο ρυθμός μετάβασης των κρατών-μελών προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Είναι σημαντικό να κατανοηθεί από τα κράτη-μέλη ότι πρέπει να επιτευχθεί σημαντικό έργο στο πλαίσιο των χωρών προς αυτή την κατεύθυνση. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καλείται να διασφαλίσει την αποφυγή του κατακερματισμού των λύσεων, η οποία οδηγεί σε ασυμβατότητα αυτών των λύσεων μεταξύ των κρατών-μελών (π.χ. σε σχέση με τον εντοπισμό της υπογραφής ή την ταυτοποίηση του προσώπου από μια υπηρεσία). Επίσης, σημαντικό είναι να διεξαχθεί η απαραίτητη έρευνα, προκειμένου οι λύσεις που παρουσιάζουν διαφορές μεταξύ των κρατών-μελών να είναι συμβατές μεταξύ τους.

Πέντε είναι οι κύριοι στόχοι σε αυτό το πρόγραμμα δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Bradier, 2006: 14-28)¹:

α) Η διακυβέρνηση να συμπεριλαμβάνει όλους. Μέχρι το 2010, όλοι οι πολίτες στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα μπορούν να απολαμβάνουν τα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Μέσα από διαφορετικές πλατφόρμες (Διαδίκτυο, τηλέφωνο, ψηφιακή – διαδραστική τηλεόραση κ.λ.π.) ο πολίτης θα έχει πρόσβαση στην on line διακυβέρνηση.

β) Η αποδοτικότητα και η αποτελεσματικότητα. Η επιβάρυνση του διοικητικού τομέα πρέπει να μειωθεί από τα κράτη-μέλη, ενώ συγχρόνως πρέπει να αυξηθεί η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και το επίπεδο ικανοποίησης των χρηστών.

γ) Οι υπηρεσίες – κλειδιά υψηλών επιπτώσεων ή υψηλού αντίκτυπου. Πρόκειται για την ανάληψη πρωτοβουλιών και την υλοποίηση δραστηριοτήτων, που αποδεικνύουν τα πολλαπλά οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στο στόχο αυτό περιλαμβάνονται οι δημόσιες συμβάσεις, για τις οποίες ο σχετικός κανονισμός για τα κράτη-μέλη ορίζει ότι ως το 2010 ολόκληρη η διαδικασία διεξαγωγής τους θα διενεργείται ηλεκτρονικά.

δ) Η ύπαρξη δυνατοτήτων διευκόλυνσης. Στην περίπτωση της ταυτοποίησης του προσώπου η ύπαρξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των χωρών είναι απαραίτητη και σημαντική. Επίσης, πρέπει να παρέχεται ένα υψηλό επίπεδο ασφάλειας για τις συναλλαγές με το δημόσιο τομέα, προκειμένου η υπηρεσία να θεωρείται ασφαλής και να μπορεί να χρησιμοποιηθεί.

¹ Bradier, A. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ευκαιρίες και Προκλήσεις. Στο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Μαρούσι Αττικής, 05.07.2006, (επιμ. Δήμος Αμαρουσίου), σελ. 14-28.

ε) Η ηλεκτρονική δημοκρατία και η ηλεκτρονική συμμετοχή. Ο στόχος αυτός υποστηρίζει τη δημιουργία κοινοτήτων για τη δημόσια συζήτηση και την καλύτερη υποστήριξη, συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών στις δημόσιες κυβερνητικές διεργασίες και στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

3.4.4. Δίκτυο «Euro Cities “e cities unship for all” Forum»

Το δίκτυο «Euro Cities “e cities unship for all” Forum» είναι η συνέχεια του δικτύου Tele Cities, του forum της σύγχρονης κοινωνίας για την οργάνωση των μεγάλων πόλεων της Ευρώπης. Η έννοια “e cities unship for all” είναι έννοια στρατηγικής σημασίας για την προαγωγή των Tele Cities. Ο ρόλος των Tele Cities είναι σημαντικός, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η ηλεκτρονική “e cities unship” θα σχεδιαστεί και θα εφαρμοστεί στις πόλεις της Ευρώπης. Η “e cities unship for all” προσδιορίζεται μέσα από τέσσερις βασικές παραμέτρους:

- α) τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών, που συνιστά βασική προϋπόθεση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και καθιστά εφικτή την παροχή υπηρεσιών με ηλεκτρονικά μέσα,
- β) την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-Democracy),
- γ) την ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) και
- δ) την ηλεκτρονική ασφάλεια (electronic security).

3.4.5. Ανάλυση της κατάστασης για τις ΤΠΕ στην έναρξη της προγραμματικής περιόδου 2007-2013

Η ανίχνευση και η ανάλυση του εσωτερικού και του εξωτερικού περιβάλλοντος σε συνδυασμό με τη διαμόρφωση και την υλοποίηση της στρατηγικής (στρατηγικός σχεδιασμός), την αξιολόγηση και τον έλεγχο, αποτελούν ένα σύνολο ενεργειών και αποφάσεων της Δημόσιας

Διοίκησης προκειμένου για την ανάπτυξη, επιτυχή υλοποίηση και μακροχρόνια απόδοση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

3.4.5.1. Ανάλυση εξωτερικού περιβάλλοντος.

Το εξωτερικό περιβάλλον, από το οποίο επηρεάζονται οι τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας στην Ελλάδα, διαμορφώνεται από το ευρωπαϊκό θεσμικό πλαίσιο και τις εθνικές και ευρωπαϊκές πολιτικές, που αφορούν στις αναπτυξιακές στρατηγικές στον τομέα των νέων τεχνολογιών. Συγκεκριμένα, το εξωτερικό περιβάλλον διαμορφώνεται από (Υπ.Ο.Ο., 2007: 14-17)¹:

α) τη Στρατηγική της Λισσαβόνας, η οποία αποτελεί συμφωνία και δέσμευση των κυβερνήσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την επίτευξη ενός σημαντικού και ενιαίου στόχου: τη δημιουργία μιας ανταγωνιστικής και δυναμικής ευρωπαϊκής οικονομίας, που θα χαρακτηρίζεται από ανάπτυξη, κοινωνική συνοχή, σεβασμό στο περιβάλλον και πλήρη απασχόληση. Η Στρατηγική της Λισσαβόνας διατυπώνει τις κατευθυντήριες γραμμές, στη βάση των οποίων θα κινηθούν οι μεταρρυθμίσεις λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες και τις ιδιαιτερότητες των κρατών – μελών.

β) τις Κοινοτικές Στρατηγικές Κατευθύνσεις για τη Συνοχή. Σύμφωνα με αυτές τις κατευθύνσεις, τα προγράμματα που υποστηρίζονται από την πολιτική συνοχής αποσκοπούν στη διάθεση πόρων για επενδύσεις και απασχόληση στα κράτη-μέλη της Ευρώπης και στις περιφέρειές τους για ανάπτυξη μέσα από τη βελτίωση των γνώσεων, την εκπαίδευση, την κατάρτιση και την καινοτομία και για αύξηση και βελτίωση των θέσεων εργασίας.

¹ Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 14-17.

γ) την Ευρωπαϊκή Στρατηγική i2010 για τις νέες τεχνολογίες. Η στρατηγική αυτή διαμορφώθηκε προκειμένου να καταστεί εφικτή η προώθηση και ανάπτυξη των ΤΠΕ στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Η Στρατηγική i2010 αποτελεί μια ολοκληρωμένη προσέγγιση στο επίπεδο της πολιτικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ευρωπαϊκή Ένωση, καλύπτει το θεσμικό πλαίσιο, την έρευνα, την ανάπτυξη και προωθεί την πολιτισμική διαφοροποίηση. Παράλληλα, εστιάζει στη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφορίας, στην ενίσχυση των επενδύσεων σε έρευνα και τεχνολογική καινοτομία προκειμένου να βελτιωθεί η ανταγωνιστικότητα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στη δημιουργία μιας χωρίς αποκλεισμούς Κοινωνίας της Πληροφορίας, που θα προάγει την ποιότητα ζωής των πολιτών.

δ) το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013. Το πλαίσιο αυτό εστιάζει στην ανάγκη άσκησης πολιτικής σε εθνικό και περιφερειακό επίπεδο και προάγει την ενίσχυση των επενδύσεων έρευνας και ανάπτυξης, την υποστήριξη των επιχειρήσεων και την αξιοποίηση των ΤΠΕ σε ανταγωνιστικούς τομείς της οικονομίας. Το ΕΣΠΑ στοχεύει στην ανάδειξη και διεύρυνση των αναπτυξιακών δυνατοτήτων της χώρας και στην αύξηση της παραγωγικότητας και του ρυθμού της οικονομικής μεγέθυνσης, σε επίπεδα μεγαλύτερα από τον κοινοτικό μέσο όρο προκειμένου να επιτευχθεί η σύγκλιση και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Η διατύπωση της πρότασης και ο συντονισμός των διαδικασιών σχετικά με το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς για την περίοδο 2007-2013 εμπίπτει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Το ΕΣΠΑ διαμορφώθηκε σε συνεργασία με τα καθ' ύλην αρμόδια Υπουργεία, τις περιφερειακές και τοπικές αρχές και σε διαβούλευση με την Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων στο πλαίσιο

μιας ενδυναμωμένης εταιρικής σχέσης σύμφωνα με το άρθρο 28 του Γενικού Κανονισμού των Διαρθρωτικών Ταμείων (Υπ.Ο.Ο., 2006: 3)¹.

ε) το Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων. Με βάση το Σύμφωνο Σταθερότητας και Ανάπτυξης, τα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης προσάρμοσαν τις γενικές κατευθύνσεις ανάλογα με τις εθνικές ανάγκες και ιδιαιτερότητες. Η προσαρμογή αυτή υλοποιείται με τα Εθνικά Προγράμματα Μεταρρυθμίσεων, τα οποία εγκρίθηκαν από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο και δημοσιεύθηκαν ως ολοκληρωμένες κατευθυντήριες γραμμές (CEC, 2005: 6-31)². Το Ελληνικό Εθνικό Πρόγραμμα Μεταρρυθμίσεων εστιάζει στην ενίσχυση της απασχόλησης, της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής.

στ) την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, η οποία αποτελεί μια ολοκληρωμένη στρατηγική για την ανάπτυξη και αξιοποίηση των ΤΠΕ. Στόχος της στρατηγικής αποτελεί η ενίσχυση των κοινωνικών δομών και η ενεργοποίηση των πολιτών, των επιχειρήσεων και των φορέων στην κατεύθυνση των ψηφιακών τεχνολογιών.

ζ) το 7^ο Πρόγραμμα Πλαίσιο Έρευνας και Τεχνολογικής Ανάπτυξης. Το πρόγραμμα αυτό αποτελεί ένα εγχείρημα για την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας μέσα από την προαγωγή της έρευνας, την ενίσχυση για την παραγωγή καινοτόμων ερευνητικών αποτελεσμάτων και την ανάδειξη της αριστείας από πανεπιστήμια και εξειδικευμένα ερευνητικά κέντρα.

3.4.5.2. Ανάλυση εσωτερικού περιβάλλοντος

Η σπουδαιότητα του τομέα των νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας έγκειται στην ουσιαστική συμβολή τους για την

¹ Υπ.Ο.Ο. (2006). Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 3.

² CEC (2005). Integrated Guidelines for Growth and Jobs (2005-2008). Brussels: COM(2005) 141 final, Commission of the European Communities, pp. 6-31.

επίτευξη συνεχούς οικονομικής ανάπτυξης. Μέσα από τη χρήση των τεχνολογιών αυτών επιδιώκεται η βελτίωση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και των δημόσιων φορέων, καθώς και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών (Υπ.Ο.Ο., 2007: 17)¹.

3.4.6. Η συμβολή των ΤΠΕ στην αύξηση της παραγωγικότητας

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας συμβάλουν ουσιαστικά στη βελτίωση της παραγωγικότητας. Το γεγονός αυτό γίνεται εμφανές από τις τιμές που λαμβάνουν διαθρωτικοί δείκτες, όπως: η «διείσδυση ευρυζωνικότητας», οι «δαπάνες για επενδύσεις σε ΤΠΕ ως ποσοστό του ΑΕΠ», το «ποσοστό κύκλου εργασιών επιχειρήσεων από ηλεκτρονικό εμπόριο, e-commerce», η «συνεισφορά των επενδύσεων ΤΠΕ στην αύξηση του ΑΕΠ» κ.λ.π. Οι δείκτες αυτοί εμφανίζουν το βαθμό διείσδυσης των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία και κοινωνία και παράλληλα παρέχουν πληροφορίες για συγκριτική αξιολόγηση με άλλα κράτη-μέλη.

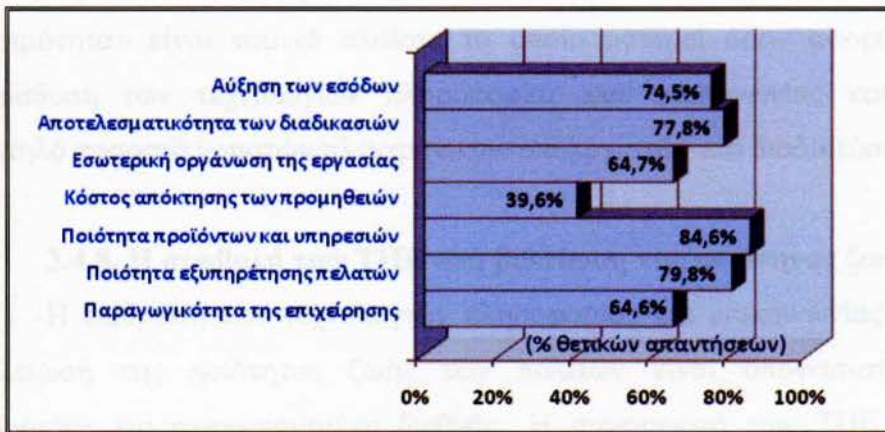
Η εισαγωγή των ΤΠΕ φαίνεται να επιδρά θετικά σε επιχειρήσεις, που δραστηριοποιούνται σε διάφορους κλάδους της ελληνικής οικονομίας. Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2005 σε 1650 επιχειρήσεις, διαπιστώνεται ότι οι ΤΠΕ επιδρούν σημαντικά στην ποιότητα των παραγόμενων προϊόντων και προφερόμενων υπηρεσιών, στην ποιότητα εξυπηρέτησης των πελατών, στην αποτελεσματικότητα των διαδικασιών και την αύξηση των εσόδων, ενώ μικρότερη επίδραση διαπιστώνεται στο κόστος απόκτησης των προμηθειών (Διάγραμμα 3.1).

Η εισαγωγή και ανάπτυξη των ΤΠΕ σε όλους τους τομείς της οικονομίας προϋποθέτει την ανάπτυξη υποδομών, που θα συμβάλλουν στην εξάπλωση της ευρυζωνικότητας. Η χρήση ευρυζωνικών υπηρεσιών

¹ Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 17.

εξαπλώνεται με επιταχυνόμενο ρυθμό σε διεθνές επίπεδο. Σύμφωνα με στοιχεία του 2005, οι συνδρομητές ευρυζωνικών υπηρεσιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση ανέρχονται σε 48,4 εκατομμύρια, παρουσιάζοντας αύξηση κατά 60,2% σε σχέση με το 2004 (Information Society Benchmarking Report, 2005: 7-8)¹. Η αντίστοιχη αύξηση για τις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής είναι 32% και οι συνδρομητές υπολογίζονται σε 38 εκατομμύρια.

Διάγραμμα 3.1
Η επίδραση των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις



Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2005).
(<http://www.observatory.gr/page/default.asp?id=4> πρόσβαση 18.05.2008).

3.4.7. Η συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας

Οι τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας μπορούν να συμβάλουν ουσιαστικά στην αύξηση της ανταγωνιστικότητας μέσα από τις αυξημένες δυνατότητες που παρέχουν στην κατεύθυνση της υποστήριξης του επιχειρησιακού περιβάλλοντος αλλά και στη δυνατότητα για δημιουργία νέων βελτιστοποιημένων συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης. Σύμφωνα με το World Economic Forum

¹ Information Society Benchmarking Report (2005), pp. 7-8.
(http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/051222%20Final%20Benchmarking%20Report.pdf πρόσβαση την 18.05.2008).

(WEF), διαπιστώνεται σημαντική υστέρηση στο δείκτη «τεχνολογική ετοιμότητα»¹ για την Ελλάδα. Συγκεκριμένα η Ελλάδα κατατάσσεται στην 46^η θέση μεταξύ 117 κρατών και κατέχει την τελευταία θέση μεταξύ των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (των 25) (ΣΕΒ, 2005: 27)² [Παράρτημα 1]. Η διαπίστωση αυτή προέρχεται από την ετήσια έρευνα για την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών του WEF, στην οποία αξιολογούνται οι επιδόσεις των κρατών στους δείκτες: «ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη»³, «επιχειρηματική ανταγωνιστικότητα»⁴ και «ολική ανταγωνιστικότητα»⁵. Ουσιαστικοί παράμετροι που επηρεάζουν τη διαμόρφωση του δείκτη «τεχνολογική ετοιμότητα» είναι νομικό πλαίσιο το οποίο υστερεί όσον αφορά τη διείσδυση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας και το χαμηλό ποσοστό χρηστών ηλεκτρονικών υπολογιστών και διαδικτύου.

3.4.8. Η συμβολή των ΤΠΕ στη βελτίωση της ποιότητας ζωής

Η επίδραση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών είναι αποφασιστικής σημασίας και αναγνωρισμένη διεθνώς. Η συνεισφορά των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση για την παροχή υπηρεσιών με σκοπό την καλύτερη

¹ Ο δείκτης «τεχνολογικής ετοιμότητας» διαμορφώνεται από το επίπεδο ικανότητας ενός συστήματος να ενσωματώσει τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας.

² ΣΕΒ (2005). Η Ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας 2005-2006. Ανάλυση με βάση την Έκθεση του World Economic Forum. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, σελ. 27.

(http://www.fgi.org.gr/uploads/largefiles/GCP_Report_2005_Final.pdf πρόσβαση την 18.05.2008).

³ Ο δείκτης «ανταγωνιστικότητα για ανάπτυξη (Growth Competitiveness Index)» διαμορφώνεται από τους δημόσιους θεσμούς, την ποιότητα του μακροοικονομικού περιβάλλοντος και την τεχνολογική ετοιμότητα του κράτους.

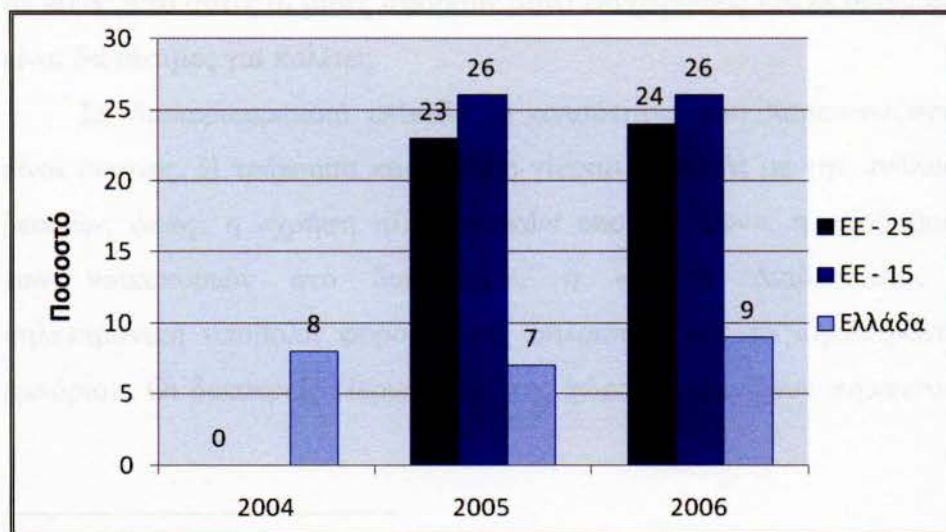
⁴ Ο δείκτης «επιχειρηματική ανταγωνιστικότητα» διαμορφώνεται από τη λειτουργία και και τη στρατηγική που εφαρμόζουν οι επιχειρήσεις και από την ποιότητα του Εθνικού Επιχειρησιακού Περιβάλλοντος.

⁵ Ο δείκτης «ολική ανταγωνιστικότητα» διαμορφώνεται από μικροοικονομικούς και μακροοικονομικούς παράγοντες και εξαρτάται από τους προηγούμενους δείκτες και εμπεριέχει τον δείκτη τεχνολογικής ετοιμότητας.

εξυπηρέτηση του πολίτη, έχει αυξηθεί σημαντικά τα τελευταία έτη. Η βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών από την εισαγωγή και χρήση των νέων τεχνολογιών μπορεί να διαπιστωθεί από δείκτες όπως: «ποσοστό πολιτών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τρεις τελευταίους μήνες για αλληλεπίδραση με δημόσιες υπηρεσίες» και «ποσοστό δημοσίων υπηρεσιών με διαθεσιμότητα ΤΠΕ». Σύμφωνα με στοιχεία της Eurostat, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποίησαν το διαδίκτυο τους τρεις τελευταίους μήνες για αλληλεπίδραση με τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα είναι 8% για το 2004, 7% για το 2005 και 9% για το 2006. Τα μεγέθη αυτά υπολείπονται σημαντικά των αντίστοιχων ποσοστών για την ΕΕ-15 και ΕΕ-25 και προσδιορίζονται σε 26% και 23% αντίστοιχα για το 2005, ενώ για το 2006 τα αντίστοιχα ποσοστά είναι 26% και 24% (Διάγραμμα 3.2).

Διάγραμμα 3.2

Ποσοστό πολιτών που χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο τους τρεις τελευταίους μήνες για αλληλεπίδραση με δημόσιες υπηρεσίες



Πηγή: Eurostat.

Η χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών παρέχει τη δυνατότητα για μείωση του κόστους της παροχής των υπηρεσιών και για

εξοικονόμηση χρόνου. Τέτοιες θετικές επιδράσεις αποτελούν ουσιαστικούς παράγοντες για την προτίμηση των νέων τεχνολογιών από άτομα και επιχειρήσεις. Προκειμένου τα οφέλη από τη χρήση των νέων τεχνολογιών να απολαμβάνουν όλο και περισσότερα άτομα και επιχειρήσεις, απαιτείται αύξηση της διαθεσιμότητας ΤΠΕ από τις δημόσιες υπηρεσίες. Επιπλέον, η ικανοποίηση από τη χρήση των δημοσίων υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά κυμαίνεται σε υψηλό επίπεδο. Το 62% του συνολικού αριθμού των χρηστών (πολίτες και επιχειρήσεις) που χρησιμοποιούν τέτοιες υπηρεσίες, αξιολογούν τη συγκεκριμένη εμπειρία ως πολύ ικανοποιητική (EC, 2005)¹.

Η διαθεσιμότητα ΤΠΕ από τις ελληνικές δημόσιες υπηρεσίες είναι σημαντικά μικρότερη από τον κοινοτικό μέσο όρο για τα έτη 2002 έως 2005. Στην Ελλάδα το 2005 οι πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες ήταν πέντε επί συνόλου είκοσι υπηρεσιών. Το 2006 στις πέντε ηλεκτρονικά διαθέσιμες υπηρεσίες προστέθηκαν άλλες τρεις² και ανέβασαν το ποσοστό των πλήρως ηλεκτρονικά διαθέσιμων υπηρεσιών σε 40%. Από αυτές οι μισές αφορούν μόνο επιχειρήσεις και οι υπόλοιπες είναι διαθέσιμες για πολίτες.

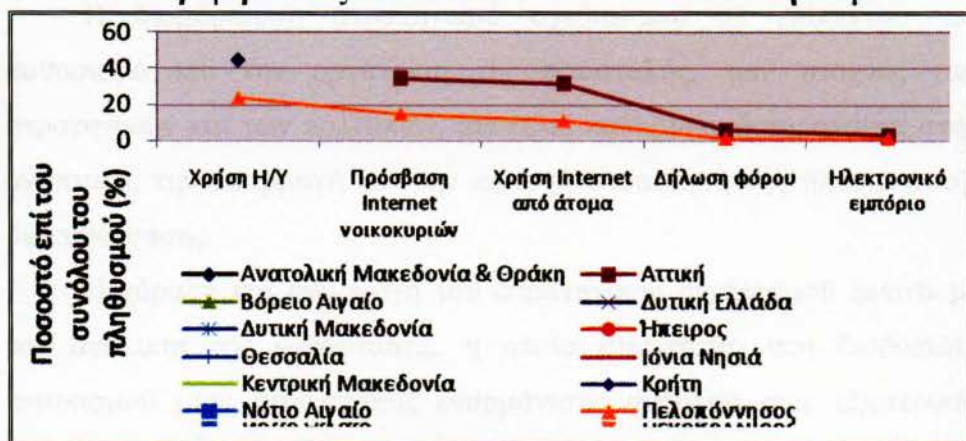
Σε διαπεριφερειακό επίπεδο οι ανισότητες που παρουσιάζονται είναι έντονες. Η τρέχουσα κατάσταση γίνεται εμφανής με την ανάλυση δεικτών, όπως: η «χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών», η «πρόσβαση των νοικοκυριών στο διαδίκτυο», η «χρήση Διαδικτύου», η «ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης» και το «ηλεκτρονικό εμπόριο». Οι δεκατρείς Περιφέρειες της χώρας εμφανίζουν σημαντικές

¹ EC (2005). Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the Fifth Measurement October 2004. Brussels: CapGemini.

² Οι πλήρως ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες είναι: ΦΠΑ, Πιστοποιητικά, Κοινωνικές Εισφορές, Καταχώρηση Αυτοκινήτου, Φορολογία, Στατιστικά Δεδομένα, Εύρεση Εργασίας και Φόρος Εισοδήματος.

αποκλίσεις σε ότι αφορά τους ανωτέρω δείκτες (Υπ.Ο.Ο, 2007: 37)¹ [Παράρτημα 2]. Η Περιφέρεια Αττικής φαίνεται να υπερτερεί στην πρόσβαση των νοικοκυριών στο Διαδίκτυο, στη χρήση του Διαδικτύου, στην ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης και στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Επίσης, η Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης έχει το μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών, το οποίο ανέρχεται σε 43,7% επί του συνολικού πληθυσμού (Διάγραμμα 3.3).

Διάγραμμα 3.3
Μέγιστες και ελάχιστες τιμές δεικτών
ανά Περιφέρεια ως ποσοστό επί του συνολικού πληθυσμού



Πηγή: Παρατηρητήριο για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» (2005). Έρευνα Δεικτών e-Europe.

Εκτιμάται ότι μέχρι το τέλος του 2008 το ποσοστό που θα χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για λόγους εκπαίδευσης και κατάρτισης θα ανέρχεται σε 13%, ενώ σε ότι αφορά την ευρυζωνικότητα το 7% των νοικοκυριών θα διαθέτουν ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Το ποσοστό διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στη Δημόσια Διοίκηση

¹ Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 37.

αναμένεται να ανέλθει σε 90% λόγω της εγκατάστασης και λειτουργίας του έργου «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»¹.

Η χρησιμοποίηση του Διαδικτύου για συναλλαγές με το δημόσιο από πολίτες και επιχειρήσεις αναμένεται να αυξηθεί περαιτέρω κυρίως λόγω της χρήσης των ψηφιακών υπηρεσιών, που παρέχονται από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (Taxisnet)² και από άλλους δημόσιους φορείς.

3.4.9. Ανάλυση SWOT: Δυνατά και Αδύνατα σημεία, Ευκαιρίες και Απειλές

Η διαμόρφωση στρατηγικού σχεδιασμού με επίκεντρο τον καθορισμό και την οργάνωση της αποστολής, των στόχων, των στρατηγικών και των πολιτικών, αποτελεί καθοριστικό παράγοντα στην ανάπτυξη, την εφαρμογή και την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η χάραξη και εφαρμογή του στρατηγικού σχεδιασμού ξεκινά με την ανάλυση της κατάστασης, η οποία συνίσταται στη διαδικασία εντοπισμού μιας στρατηγικής εναρμόνισης ανάμεσα στις εξωτερικές ευκαιρίες και τα εσωτερικά δυνατά σημεία δίνοντας έμφαση στις απειλές που εμφανίζονται και λαμβάνοντας υπόψη τα εσωτερικά αδύνατα σημεία (SWOT: Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats). Η ανάλυση SWOT είναι η ευρύτερα χρησιμοποιούμενη και ανθεκτικότερη στο χρόνο αναλυτική τεχνική του στρατηγικού μάνατζμεντ. Ζητούμενο σε αυτή δεν αποτελεί μόνο ο εντοπισμός των ξεχωριστών και ιδιαίτερων ικανοτήτων, των διαθέσιμων πόρων και του καλύτερου τρόπου για τη χρησιμοποίησή τους στο πλαίσιο της οργάνωσης, αλλά και η εξεύρεση

¹ Εκτιμήσεις ΕΥΔ ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας».

² Οι πιστοποιημένοι χρήστες των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών από το Taxisnet ανέρχονται σε 1,45 εκατομμύρια. (Στοιχεία: Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, ΓΓΠΣ, Μάιος 2006).

των ευκαιριών που η οργάνωση δεν είναι σε θέση να αξιοποιήσει λόγω έλλειψης των απαιτούμενων πόρων (Hunger and Wheelen, 2003: 110)¹.

3.4.9.1. Ανάλυση SWOT για τις ΤΠΕ στην έναρξη της προγραμματικής περιόδου 2007-2013

Η ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην Ελλάδα, σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», για την Προγραμματική περίοδο 2007-2013 έχει ως εξής (Υπ.Ο.Ο., 2007: 48)²:

(α) Δυνατά σημεία (εσωτερικό περιβάλλον):

- i) το εκπαιδευμένο και επιστημονικά καταρτισμένο ανθρώπινο δυναμικό,
- ii) η αποκτηθείσα εμπειρία από την υλοποίηση έργων ΤΠΕ κατά την προηγούμενη προγραμματική περίοδο,
- iii) η παρουσία δυναμικών επιχειρήσεων του κλάδου ΤΠΕ με δραστηριοποίηση στη νοτιανατολική Ευρώπη,
- iv) η ανάπτυξη σημαντικών έργων ΤΠΕ και ψηφιακών υποδομών στο δημόσιο τομέα στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ όπως «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», «ΕΘΝΙΚΟ ΔΗΜΟΤΟΛΟΓΙΟ», κ.λ.π.,
- v) η εξοικείωση των πολιτών με τις νέες τεχνολογίες επικοινωνίας (κινητή τηλεφωνία),
- vi) η ένταξη της ανάπτυξης των ΤΠΕ στις κεντρικές αναπτυξιακές κυβερνητικές πολιτικές (Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013),

¹ Hunger, J. D., Wheelen, L. T. (2003). Εισαγωγή στο Στρατηγικό Μάνατζμεντ. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος, σελ. 110.

² Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 48.

- vii) η ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ από την τριτοβάθμια εκπαίδευση με την παροχή προγραμμάτων μεταπτυχιακών σπουδών σε αυτή την κατεύθυνση,
- viii) ο αυξανόμενος ρυθμός ζήτησης ευρυζωνικών συνδέσεων από πολίτες και επιχειρήσεις,
- ix) η μεγέθυνση της ευαισθητοποίησης των πολιτών σε θέματα ΤΠΕ και αύξηση της ικανοποίησής τους από τις υπηρεσίες που παρέχονται από τις τράπεζες, τις επιχειρήσεις και το Δημόσιο (π.χ. Taxisnet).

(β) Αδύνατα σημεία (εσωτερικό περιβάλλον):

- i) η υστέρηση επιχειρηματικότητας σε τομείς αξιοποίησης ΤΠΕ,
- ii) η περιορισμένη ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη λειτουργία των μικρομεσαίων κυρίως επιχειρήσεων,
- iii) η έλλειψη εξοικείωσης των πολιτών και των επιχειρήσεων σε θέματα ασφάλειας σχετικά με ΤΠΕ,
- iv) ο χαμηλός βαθμός αξιοποίησης των ΤΠΕ από τους Δημόσιους Φορείς, ελλείψεις σε ζητήματα διαλειτουργικότητας, μικρός αριθμός πλήρως ψηφιακά παρεχόμενων υπηρεσιών (4^ο επίπεδο), απουσία ενιαίων σημείων παροχής ψηφιακών υπηρεσιών,
- v) η περιορισμένη αξιοποίηση και συμβολή των ΤΠΕ στην εκπαίδευση, αλλά και στην καθημερινή ζωή του πολίτη,
- vi) η καθυστέρηση στην ανάπτυξη υποδομών ευρυζωνικότητας,
- vii) ο μικρός βαθμός κατοχής και χρήσης ηλεκτρονικών υπολογιστών κυρίως από πολίτες εκτός αστικών περιοχών,
- viii) η υστέρηση της εγχώριας παραγωγής ΤΠΕ έναντι στη χρήση και κατανάλωση ΤΠΕ.

(γ) Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον):

- i) η αξιοποίηση των επενδυτικών και χρηματοοικονομικών κινήτρων της Προγραμματικής Περιόδου 2007-2013 από τις επιχειρήσεις,

- ii) η αύξηση της διείσδυσης των ΤΠΕ στην παραγωγική διαδικασία μέσα από τη στόχευση για ενίσχυση του ανταγωνισμού και εξυγίανση της αγοράς,
- iii) η ανάπτυξη της αγοράς των ΤΠΕ στην Ελλάδα λόγω της διεθνοποίησης, η οποία καθιστά ταχύτερη την προσαρμογή του κλάδου στο διεθνές ανταγωνιστικό περιβάλλον,
- iv) η αύξηση της ζήτησης για εφαρμογές ΤΠΕ λόγω της ανάπτυξης και του εκσυγχρονισμού ψηφιακών υποδομών του Δημόσιου Τομέα που υλοποιήθηκαν ή βρίσκονται σε εξέλιξη από τις προηγούμενες προγραμματικές περιόδους,
- v) η αξιοποίηση της πολιτικής για την Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 μέσω πολλαπλών χρηματοδοτικών μέσων,
- vi) η μεγέθυνση της χρήσης των ΤΠΕ λόγω σημαντικών επενδύσεων σε τομείς αιχμής της Ελληνικής Οικονομίας (ενέργεια, τουρισμός, χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες κ.λ.π.).

(δ) Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον):

- i) η μετακίνηση του έμπειρου και καταρτισμένου στον τομέα των ΤΠΕ επιστημονικού δυναμικού σε χώρες του εξωτερικού,
- ii) η καθυστέρηση στην αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης για τη βέλτιστη αξιοποίηση των ΤΠΕ,
- iii) η έλλειψη εξοικείωσης των Δημοσίων Υπαλλήλων στη χρήση των νέων τεχνολογιών,
- iv) η απειλούμενη τεχνολογική απαξίωση των αποτελεσμάτων των ψηφιακών υποδομών λόγω των καθυστερήσεων στην υλοποίηση των μεγάλων έργων ΤΠΕ,
- v) ο χαμηλός βαθμός διαλειτουργικότητας και κίνδυνος για υλοποίηση αλληλεπικαλυπτόμενων δράσεων μέσω της διατήρησης αποσπασματικού σχεδιασμού έργων πληροφορικής και της τμηματοποίησης των παρεχόμενων υπηρεσιών στο Δημόσιο Τομέα,

vi) ο έντονος διεθνής ανταγωνισμός στον τομέα των ΤΠΕ και το χαμηλό κόστος εργασίας (Κίνα, Ινδία κ.λ.π.), αποτελούν σημαντικούς κινδύνους που μπορούν να οδηγήσουν σε περιορισμό της Ελληνικής Ψηφιακής Οικονομίας.

Η ανάλυση SWOT που προηγήθηκε, σύμφωνα με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» για την Προγραμματική περίοδο 2007-2013, εξειδικεύεται για κάθε μια από τις δεκατρείς Περιφέρειες της χώρας [Παράρτημα 3].

3.5. Επίλογος

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα αναδυόμενο πεδίο στο σταυροδρόμι της Δημόσιας Διοίκησης, των εφαρμογών της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας και της σύγχρονης απαίτησης για εξυπηρέτηση και ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών. Μέσα από την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναμένεται ένας ουσιαστικός μετασχηματισμός των σχέσεων της Δημόσιας Διοίκησης με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και το ανθρώπινο δυναμικό της, με σκοπό τη μετάβαση από τη Δημόσια Διοίκηση που είναι προσανατολισμένη στο κράτος στη Δημόσια Διοίκηση που είναι προσανατολισμένη στους πολίτες.

Η ανάπτυξη και η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οικοδομείται στη βάση των πρακτικών της πολιτικής πληροφόρησης, που καθιστούν τον πολίτη μέτοχο και κοινωνό των πολιτικών αποφάσεων και του παρέχουν τη δυνατότητα για γνώση και ενημέρωση, επικοινωνία και αποτελεσματική αλληλεπίδραση, συμμετοχή και εμπλοκή στη λήψη των αποφάσεων.

Η υιοθέτηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας στις σύγχρονες μορφές διακυβέρνησης έχει ως αποτέλεσμα την προαγωγή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, καθώς επιτρέπει την έγκαιρη

και αξιόπιστη πληροφόρηση των πολιτών, την ενεργή συμμετοχή και την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων. Μέσω της ηλεκτρονικής δημοκρατίας επιτυγχάνεται η ενίσχυση του δημοκρατικού συστήματος και προωθείται μια νέα φιλοσοφία, που συμβάλλει σταδιακά στη δημιουργία ενεργών πολιτών. Η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας σε συνδυασμό με το μετασχηματισμό των διοικητικών διαδικασιών μπορεί να οδηγήσει σε μια νέα μορφή διακυβέρνησης και σε αποτελεσματικότερη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών.

Ο ρόλος που διαδραματίζουν οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας στην παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα των οικονομιών αλλά και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών είναι καθοριστικός και σταθερά αυξανόμενος τόσο στην ευρωπαϊκή όσο και στην ελληνική πραγματικότητα. Η ευρυζωνικότητα διεισδύει όλο και περισσότερο σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο. Παρά το γεγονός ότι αποτελεί πλέον αναγκαιότητα η χρήση των νέων τεχνολογιών σε όλα τα επίπεδα της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, η ελληνική πραγματικότητα δεν μπορεί να θεωρηθεί συγκρίσιμη με αυτή της ευρωπαϊκής ένωσης. Το χαμηλό ύψος δαπανών που διατίθεται για τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, αποδεικνύει ότι δεν έχει αναγνωριστεί σε πραγματικό μέγεθος ο ρόλος τους για την ανταγωνιστικότητα, την παραγωγικότητα και τελικά την οικονομική ανάπτυξη της χώρας.

Η δυνατότητα για ισότιμη πρόσβαση των πολιτών χωρίς διακρίσεις στις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, αποτελεί επιτακτική ανάγκη προκειμένου να επιτευχθεί η βελτίωση της ποιότητας ζωής και να αντιμετωπιστούν οι μεγάλες διαπεριφερειακές ανισότητες που παρατηρούνται σε ότι αφορά τη χρήση των νέων τεχνολογιών.

Μέσα από την ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην Ελλάδα εντοπίζονται

μια σειρά από ανάγκες που πρέπει να καλυφθούν προκειμένου για την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ανάγκες αυτές συνοψίζονται και ομαδοποιούνται σε δύο ευρύτερες κατηγορίες και αφορούν στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών με σκοπό την βελτίωση της παραγωγικότητας και την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Επιπλέον, απαραίτητη κρίνεται η εξασφάλιση και προώθηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στη χρήση των νέων τεχνολογιών, η ενίσχυση της συμβολής των τεχνολογιών αυτών στην καθημερινότητα των πολιτών (portals, digital TV, info kiosks, εικονική πραγματικότητα κ.λ.π.) και η αύξηση της διαφάνειας και της αποτελεσματικότητας στις συναλλαγές μεταξύ πολιτών και δημόσιων φορέων.

Βιβλιογραφία

- 📖 Ανδρονόπουλος, Β. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική Ανασυγκρότηση. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 64-73.
- 📖 Βενιζέλος, Ε. (2006). Μαθήματα Συνταγματικού Δικαίου. Θεσσαλονίκη: Εκδόσεις Επίκεντρο.
- 📖 Bohman, J. (1996). Public Deliberation: Pluralism, Complexity and Democracy. Cambridge, MA: The MIT Press.
- 📖 Bradier, A. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ευκαιρίες και Προκλήσεις. Στο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Μαρούσι Αττικής, 05.07.2006, (επιμ. Δήμος Αμαρουσίου), σελ. 14-28.
- 📖 Braman, S. (1989). Defining information: an approach for policymakers. Telecommunications Policy, 233-242. Reprinted in: Lambertson DM (ed) (1996). The Economics of Communication and Information. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- 📖 Bollier, D. (2003). The Rice of the Netpolitik: How the Internet is Changing International Politics and Diplomacy. Washington, DC: The Aspen Institute.
- 📖 Burger, R. H. (1993). Information Policy: A Framework for Evaluation and Policy Research. Norwood, NJ: Ablex Publishing Company.
- 📖 CEC (2005). Integrated Guidelines for Growth and Jobs (2005-2008). Brussels: COM(2005) 141 final, Commission of the European Communities.
- 📖 Clift, S. (2007). Public Strategies for the Online World, Minneapolis, MN: Publicus, Net. (<http://www.publicus.net>, πρόσβαση την 02.07.2008).

- 📖 Coleman, S., Gotze, J. (2001). Bowling together: Online Public Engagement in Policy Deliberation. London: Hansard Society.
(<http://bowlingtogether.net/bowlingtogether.pdf>, πρόσβαση την 14.09.2008).
- 📖 Communities Online, <http://www.co-democracy.org/>
- 📖 Dalton, R. J., Burklin, W., Drummond, A. (2001), Public Opinion and Direct Democracy. Journal of Democracy, 12(4), pp. 141-153.
- 📖 Dryzek, J. (2000). Deliberative Democracy and Beyond: Liberals, Critics, Contestations. Oxford, UK: Oxford University Press.
- 📖 Dunn, D. A. (1982). Developing Information Policy. Telecommunications Policy, 6(1), pp. 21-38.
- 📖 EC (2005). Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the Fifth Measurement October 2004. Brussels: CapGemini.
- 📖 Fishkin, J. S. (1995). The Voice of the People: Public Opinion and Democracy. New Haven, CT: Yale University Press.
- 📖 Hagen, M. (1997). A typology of electronic democracy.
(http://www.uni-giessen.de/fb03/vinci/labore/netz/hag_en.htm, πρόσβαση την 02.07.2008).
- 📖 Herson, P., Relyea, H. C. (2003). Information Policy. In: Drake, M. A. (ed). Encyclopedia of Library and Information Science (2nd ed). Boca Raton, FL: CRC Press, Vol. 2.
- 📖 Hunger, J. D., Wheelen, L. T. (2003). Εισαγωγή στο Στρατηγικό Μάνατζμεντ. Αθήνα: Εκδόσεις Κλειδάριθμος.
- 📖 Information Society Benchmarking Report (2005).
(http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/051222%20Final%20Benchmarking%20Report.pdf πρόσβαση την 18.05.2008).

- 📖 Κάτσικας, Σ. (2004). Συστήματα ηλεκτρονικής ψηφοφορίας: Το μέλλον της Δημοκρατίας.
(<http://www.greekelections.com/gpj/articles/2004/ac07.asp?state=elections>, πρόσβαση την 14.09.2008).
- 📖 Κάτσικας, Σ., Μήτρου, Λ. (2004). Συστήματα Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας. Αθήνα: Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».
- 📖 Lamberton DM (1996). *The Economics of Communication and Information*. Cheltenham, UK: Edward Elgar.
- 📖 Μακρυδημήτρης, Α. (2007). Προκλήσεις εκσυγχρονισμού και ριζικής μεταρρύθμισης της Δημόσιας Διοίκησης. Στο: Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Επιπτώσεις - Προοπτικές. Ερέτρια, 31.05-01.06.2007, (επιμ. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ), σελ. 47-56.
- 📖 Mansell, R., When, U. (1998). Innovative “Knowledge Societies” – Consequences of ICTs strategies. In: Mansell R., When, U. (eds). Knowledge Societies: Information Technology for Sustainable Development. New York, NY: Oxford University Press.
- 📖 McClure CR, Herson P, Relyea HC (1989). *United States Government Information Policies*. Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- 📖 Mitrou L., Gritzalis D., Donos P., Georgaroudi G., (2002). Legal and regulatory issues on e-voting and data protection in Europe. (www.instore.gr/evote/evote_end/htm/3public/doc3/public/public_deliverables/d_3_4/e_vote_D_3_4_v22_20_02_02.doc, πρόσβαση την 14.09.2008).
- 📖 Μπουντάλης, Ε. (2005). Προς ένα Νέο Μοντέλο Οργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης. Διοικητική Ενημέρωση, 33, σελ. 7-15.
- 📖 OECD (2003). Promise and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement, Paris: Organization for Economic Co-Operation and Development.

(<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 23.08.2008).

- 📖 Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2005). (<http://www.observatory.gr/page/default.asp?id=4> πρόσβαση την 18.05.2008).
- 📖 Rowlands, I. (1996). Understanding Information Policy: Concepts, Frameworks and Research Tools. Journal of Information Science, 22(1), pp. 13-25.
- 📖 ΣΕΒ (2005). Η Ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας 2005-2006. Ανάλυση με βάση την Έκθεση του World Economic Forum. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών.
- 📖 Weingarten, F.W. (1989). Federal Information Policy Development: The Congressional Perspective. In: McClure CR, Hemon P, Relyea HC (eds). United States Government Information Policies. Norwood, NJ: Ablex Publishing.
- 📖 Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.
- 📖 Υπ.Ο.Ο. (2006). Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.

Η ΠΟΙΟΤΗΤΑ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Οι υπηρεσίες που οι δημόσιες αρχές παρέχουν σε σχέση με τις καθημερινές, σε μερικές περιπτώσεις κρίσιμες, δραστηριότητες και τις αντίστοιχες διαδικασίες για την εξυπηρέτηση των πολιτών είναι κρίσιμες στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται. Η ποιότητα των υπηρεσιών που οι δημόσιες αρχές παρέχουν είναι κρίσιμη στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται (Jensen, 1989).

Η ποιότητα είναι κρίσιμος η μια υπηρεσία οφείλει να είναι καλύτερη από τις υπηρεσίες που παρέχονται για την ποιότητα (Jensen, 1989). Ο Jensen, υποστηρίζει ότι η ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται είναι κρίσιμη στην ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται (Jensen, 1989).

¹ Eisen, J. M. (1980). *Issues in Leadership for Quality*. New York, NY: The Free Press.
² Jensen, J. W. (1989). *Issues in Leadership for Quality*. New York, NY: The Free Press.
³ Drury, W. B. (1982). *Quality, Productivity, and Competence*. Boston, Cambridge, MA: MIT Press.

4.1. Εισαγωγή

Η βελτίωση της ποιότητας παρέχει σημαντικές ευεργετικές επιπτώσεις, οι οποίες μπορούν να εκδηλωθούν τόσο στο εξωτερικό όσο και στο εσωτερικό περιβάλλον των δημόσιων φορέων και οργανισμών. Οι επιπτώσεις, που αφορούν το εξωτερικό περιβάλλον, είναι αναγκαίο να αξιοποιούνται από τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης στην κατεύθυνση του στρατηγικού σχεδιασμού και του μάρκετινγκ. Οι επιπτώσεις που αφορούν στο εσωτερικό περιβάλλον των οργανώσεων, συνίστανται στη μείωση του κόστους και την παροχή οικονομικότερων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στη δημιουργία ενός οργανωσιακού κλίματος που αναδεικνύει, προωθεί και συμβάλει στην καλύτερη επικοινωνία και τον συντονισμό των εργαζομένων, ενώ ταυτόχρονα δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες στο εργασιακό περιβάλλον για την ικανοποίηση των βαθύτερων ψυχολογικών αναγκών τους.

Οι επιπτώσεις από τη βελτίωση της ποιότητας οδηγούν σε αύξηση της αποδοτικότητας, ως αναγκαίο βραχυπρόθεσμο στόχο, δημιουργούν ωστόσο και τις κατάλληλες συνθήκες για την εξασφάλιση της ανάπτυξης και την επίτευξη επιτυχίας όσον αφορά στην αποστολή των δημόσιων φορέων και οργανισμών. Η πρωτοβουλία και η βασική ευθύνη για τη βελτίωση της ποιότητας ανήκει και παραμένει στα χέρια της διοίκησης (Juran, 1989)¹.

Η ποιότητα ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας ορίζεται, σύμφωνα με τον Juran, ως η καταλληλότητά του για χρήση (Juran, 1989)². Ο Deming, υποστηρίζει ότι ποιότητα για ένα είδος (προϊόν ή υπηρεσία) είναι η προβλέψιμη ομοιομορφία και αξιοπιστία του, όταν αυτό παρέχεται σε χαμηλό κόστος και είναι κατάλληλο για την αγορά (Deming, 1982)³.

¹ Juran, J. M. (1989). *Juran on leadership for quality*. New York, NY: The Free Press.

² Juran, J. M. (1989). *Juran on leadership for quality*. New York, NY: The Free Press.

³ Deming, W. E. (1982). *Quality, Productivity, and Competitive Position*. Cambridge, MA: MIT Press.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Crosby, ποιότητα για ένα προϊόν ή μια υπηρεσία είναι η συμμόρφωσή του με τις απαιτήσεις και τις προδιαγραφές που έχουν τεθεί (Crosby, 1980: 7-9)¹.

Η ποιότητα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση συνίσταται σε καλοσχεδιασμένες δράσεις, οι οποίες αποσκοπούν στην εξασφάλιση ότι η παρεχόμενη υπηρεσία τηρεί συγκεκριμένες προδιαγραφές και ικανοποιεί τις ανάγκες των εμπλεκόμενων μερών. Οι προδιαγραφές τίθενται τόσο από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προκειμένου για την ικανοποίηση των αναγκών τους, όσο και από τους στόχους, τη στρατηγική και τις υπάρχουσες δυνατότητες της Δημόσιας Διοίκησης.

Η ποιότητα των υπηρεσιών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση στοχεύει στη μείωση του λειτουργικού κόστους σε συνδυασμό με την αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των «πελατών» της. Σημαντικές παράμετροι στην κατεύθυνση επίτευξης των ανωτέρω στόχων είναι η *πολιτική ασφάλειας δεδομένων*, η *προσβασιμότητα* και η μείωση του *ψηφιακού χάσματος*, η *διαλειτουργικότητα*, ο *ανασχεδιασμός των διαδικασιών* και η *διαχείριση της αλλαγής* στη Δημόσια Διοίκηση.

4.2. Πολιτική ασφάλειας δεδομένων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Ο επιτακτικός χαρακτήρας της ασφάλειας στη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών αναδεικνύεται στο βαθμό που τα δίκτυα και τα υπολογιστικά συστήματα καθιερώνονται ως ουσιώδες μέρος της επαγγελματικής και καθημερινής ζωής του πολίτη. Αποτελεί δε προαπαιτούμενο για την προστασία της ιδιωτικής ζωής και τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων.

¹ Crosby, P. B. (1980). Quality is free: The Art of Making Quality Certain. New York, NY: Mentor, pp. 7-9.

Παράλληλα, η ανάπτυξη του Διαδικτύου, η διενέργεια συναλλαγών μέσω ανοικτών δικτύων επικοινωνίας και η ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αποφέρει σημαντικά οφέλη για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Για να είναι εφικτή η αποκόμιση του εν λόγω οφέλους, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη για εγκυρότητα και ικανοποίηση τεσσάρων βασικών απαιτήσεων ασφάλειας κατά τη διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών:

α) της *εμπιστευτικότητας (confidentiality)*. Ο χρήστης που συναλλάσσεται μέσω Διαδικτύου απαιτεί τα δεδομένα που αποστέλλει να είναι ανέφικτο να αποκαλύπτονται σε μη εξουσιοδοτημένα γι' αυτό άτομα. Αν η βασική αυτή απαίτηση ασφάλειας δεν ικανοποιείται, τότε υφίσταται κίνδυνος για διαρροή προσωπικών δεδομένων και πληροφοριών,

β) της *ακεραιότητας (integrity)*. Κατά τη διαδικασία διαβίβασης ενός μηνύματος πρέπει να αποκλείεται κάθε ενδεχόμενο αλλοίωσής του, έτσι ώστε το μήνυμα που λαμβάνει ο αποδέκτης να ταυτίζεται απόλυτα με αυτό που αποστέλλει ο αποστολέας,

γ) της *αυθεντικότητας (authentication)*. Ο λήπτης ενός μηνύματος πρέπει να έχει την απόλυτη βεβαιότητα για την ταυτότητα του αποστολέα. Η μη τήρηση αυτής της απαίτησης ασφάλειας επιφέρει σύγχυση στις συναλλαγές, αφού δεν υπάρχει απόλυτη βεβαιότητα για το ποιοί τελικά συναλλάσσονται.

δ) της *μη αποποίησης (non-repudiation)*. Η διαδικασία διενέργειας μιας ηλεκτρονικής συναλλαγής απαιτείται να διέπεται από την έλλειψη δυνατότητας του αποστολέα για άρνηση της αποστολής και του περιεχομένου του μηνύματος και του παραλήπτη για άρνηση της παραλαβής του μηνύματος.

Το Διαδίκτυο αποτελεί το σημαντικότερο μέσο για τη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών και των επιχειρήσεων με

τους δημόσιους φορείς (CEU and CEC, 2000: 1-2)¹, (CEC, 2002: 7-12)², (CEC, 2006: 2-4)³. Η χρησιμοποίηση όμως του Διαδικτύου δεν προϋποθέτει απαραίτητα την ικανοποίηση των προαναφερθέντων βασικών απαιτήσεων ασφάλειας. Για την επίτευξη αυτών των απαιτήσεων ασφάλειας επιβάλλεται η ανάπτυξη μηχανισμών, τεχνικών και εργαλείων με τη χρήση κατάλληλων τεχνολογιών.

4.2.1. Κρυπτογραφία

Η κρυπτογραφία (*encryption*) χρησιμοποιείται για την ικανοποίηση των απαιτήσεων ασφαλείας και της ανάγκης για εμπιστευτικότητα στη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών και συνίσταται στο μηχανισμό μετασχηματισμού ενός μηνύματος (plaintext) σε μορφή «ακατανόητη» για οποιονδήποτε τρίτο. Ο αποστολέας, χρησιμοποιώντας μία μαθηματική συνάρτηση, κρυπτογραφεί το αρχικό κείμενο. Το κρυπτογραφημένο μήνυμα (ciphertext), μεταδίδεται στον παραλήπτη μέσω ενός καναλιού επικοινωνίας (συνήθως μέσω του Διαδικτύου). Ο παραλήπτης, αφού παραλάβει το κρυπτογραφημένο μήνυμα και έχοντας γνώση του τρόπου κρυπτογράφησης, το αποκρυπτογραφεί (decryption) και το μετασχηματίζει στην αρχική κατανοητή μορφή, που είχε κατά τη σύνταξή του.

Τα σύγχρονα συστήματα κρυπτογραφίας χρησιμοποιούν αλγόριθμους και κλειδιά (δηλαδή σειρά από χαρακτήρες συγκεκριμένου μήκους), προκειμένου να διατηρήσουν την πληροφορία ασφαλή. Για να

¹ CEU, CEC (2000). eEurope 2002 – An Information Society For All. Action Plan, prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council 19-20 June 2000. Brussels: Council of the European Union, Commission of the European Communities, pp. 1-2.

² CEC (2002). eEurope 2005: An Information Society For All. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. Brussels: COM(2002) 263 final, Commission of the European Communities, pp. 7-12.

³ CEC (2006). i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All. Brussels: COM (2006) 173 final, Commission of the European Communities, pp. 2-4.

κρυπτογραφηθεί επομένως ένα μήνυμα απαιτείται η χρήση των ακόλουθων δύο εργαλείων: α) του *αλγόριθμου κρυπτογράφησης (encryption algorithm)*, που χρησιμοποιείται προκειμένου να υπολογιστεί το κρυπτογραφημένο μήνυμα και β) του *κλειδιού κρυπτογράφησης (encryption key)*, το οποίο αποτελείται από μια σειρά χαρακτήρων, που θα χρησιμοποιηθούν από τον αλγόριθμο, προκειμένου να υπολογιστεί το κρυπτογραφημένο μήνυμα.

Τα αντίστοιχα εργαλεία, που χρησιμοποιούνται στη διαδικασία αποκρυπτογράφησης ενός μηνύματος, είναι: α) ο *αλγόριθμος αποκρυπτογράφησης (decryption algorithm)*, ο οποίος χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό του αρχικού μηνύματος από το κρυπτογραφημένο μήνυμα και β) το *κλειδί αποκρυπτογράφησης (decryption key)*, το οποίο συνίσταται σε μια σειρά χαρακτήρων, βάσει των οποίων ο αλγόριθμος αποκρυπτογράφησης υπολογίζει τα αρχικό μήνυμα.

Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι για την κρυπτογράφηση ή αποκρυπτογράφηση ενός μηνύματος απαιτείται το αρχικό ή κρυπτογραφημένο μήνυμα, ο αλγόριθμος και το κλειδί κρυπτογράφησης ή αποκρυπτογράφησης αντίστοιχα. Οι αλγόριθμοι κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης είναι δημόσια γνωστοί, πράγμα που δε συμβαίνει με τα κλειδιά κρυπτογράφησης και αποκρυπτογράφησης. Υπάρχουν δύο μέθοδοι κρυπτογραφίας:

α) Η *Συμμετρική Κρυπτογραφία ή Κρυπτογραφία Ιδιωτικού Κλειδιού (Symmetric Encryption, Private Key Encryption)*. Σε αυτή τη μέθοδο κρυπτογραφίας, αποστολέας και αποδέκτης χρησιμοποιούν κοινό κλειδί τόσο για την κρυπτογράφηση όσο και για την αποκρυπτογράφηση ενός μηνύματος. Το κλειδί αυτό είναι απαραίτητο να τηρείται μυστικό από οποιοδήποτε τρίτο, προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια και η εμπιστευτικότητα της επικοινωνίας.

Ο αλγόριθμος, που χρησιμοποιείται συχνότερα στη συμμετρική κρυπτογραφία, είναι ο DES (Data Encryption Standard) ή η τριπλή

κρυπτογράφηση DES (triple DES), η οποία παρέχει μεγαλύτερη ασφάλεια. Επίσης, στη συμμετρική κρυπτογραφία χρησιμοποιούνται και άλλοι αλγόριθμοι, όπως ο AES (Advanced Encryption Standard) (Stallings, 2006: xv)¹ και ο IDEA (International Data Encryption Algorithm) (Stallings, 2000: 34)².

Η μέθοδος της συμμετρικής κρυπτογραφίας παρουσιάζει μειονεκτήματα όσον αφορά την εφαρμογή της σε ανοικτά δίκτυα λόγω της ύπαρξης μεγάλο αριθμού χρηστών και υψηλών απαιτήσεων ασφάλειας (αποθήκευση κλειδιών κ.λ.π.).

β) Η *Ασύμμετρη Κρυπτογραφία* ή *Κρυπτογραφία Δημόσιου Κλειδιού* (*Asymmetric Encryption, Public Key Encryption*). Στην ασύμμετρη μέθοδο κρυπτογραφίας χρησιμοποιούνται δύο διαφορετικά κλειδιά για την κρυπτογράφηση και την αποκρυπτογράφηση. Έτσι, κάθε χρήστης έχει στη διάθεσή του δύο κλειδιά, το ιδιωτικό κλειδί το οποίο φυλάσσει με ασφάλεια και γνωρίζει μόνο ο ίδιος και το δημόσιο κλειδί, το οποίο γνωστοποιεί δημόσια παρέχοντας τη δυνατότητα πρόσβασης σε τρίτους. Η ασύμμετρη κρυπτογραφία εξασφαλίζει την ασφάλεια και την εμπιστευτικότητα στην επικοινωνία και τις συναλλαγές. Η κρυπτογράφηση από τον αποστολέα ενός μηνύματος με το δημόσιο κλειδί του αποδέκτη, το οποίο είναι δημοσιοποιημένο, παρέχει τη δυνατότητα αποκρυπτογράφησης μόνο στον αποδέκτη, ο οποίος μπορεί με το ιδιωτικό κλειδί του να αποκρυπτογραφήσει το μήνυμα, καθιστώντας ουσιαστικά ανέφικτη την αποκρυπτογράφηση από οποιονδήποτε τρίτο. Παράλληλα, με αυτή τη μέθοδο κρυπτογραφίας διασφαλίζεται η αυθεντικότητα, αφού όταν ο αποστολέας κρυπτογραφεί ένα μήνυμα με το ιδιωτικό κλειδί του, ο αποδέκτης μπορεί να το

¹ Stallings, W. (2006). *Cryptography and Network Security: Principles and Practice* (4th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, pp. xv.

² Stallings, W. (2000). *Network Security Essentials: Applications and Standards*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, pp. 34.

αποκρυπτογραφήσει με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα, το οποίο είναι δημοσιοποιημένο και παρέχεται η βεβαιότητα ότι το μήνυμα έχει κρυπτογραφηθεί με το ιδιωτικό κλειδί του συγκεκριμένου αποστολέα, το οποίο γνωρίζει μόνο αυτός.

Το σημαντικότερο μειονέκτημα της μεθόδου είναι ότι απαιτεί μεγάλο αριθμό υπολογισμών με αποτέλεσμα να επιβαρύνει τα πληροφοριακά συστήματα αποστολέα και αποδέκτη και να προκαλεί καθυστερήσεις στην επικοινωνία. Ο αλγόριθμος, που χρησιμοποιείται συχνότερα για την ασύμμετρη κρυπτογραφία, είναι ο RSA (Rivest, Shamir, Adelman) (Γκρίτζαλης και συν, 2003)¹, (Stallings, 2006)².

Η μέθοδος, που υιοθετείται στην πράξη, είναι αυτή της Κρυπτογραφίας Δημόσιου Κλειδιού, η οποία διασφαλίζει τη διασύνδεση μεταξύ πολιτών και οργανισμών, μεταξύ αρχών εγγραφής, αρχών πιστοποίησης και οργανισμών διαχείρισης των κεντρικών καταλόγων του συστήματος (Χαλάτσης, 2006: 179-205)³. Βασικός πυρήνας στην Κρυπτογραφία Δημόσιου Κλειδιού είναι τα ψηφιακά πιστοποιητικά, τα οποία περιλαμβάνουν πληροφορίες για τα στοιχεία ταυτοποίησης μιας οντότητας, πληροφορίες για το δημόσιο κλειδί της οντότητας-κατόχου του πιστοποιητικού και την ηλεκτρονική υπογραφή της αρχής πιστοποίησης για τη γνησιότητα του πιστοποιητικού.

4.2.2. Ηλεκτρονική υπογραφή

Στο Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 (ΦΕΚ 125Α/25.06.2001) η ηλεκτρονική υπογραφή ορίζεται ως ένα σύνολο ψηφιακών δεδομένων,

¹ Κάτσικας, Σ., Γκρίτζαλης, Δ., Γκρίτζαλης, Σ. (2003). Ασφάλεια Δικτύων Υπολογιστών. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.

² Stallings, W. (2006). Cryptography and Network Security: Principles and Practice (4th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

³ Χαλάτσης, Κ. (2006). Ηλεκτρονική Υπογραφή. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 179-205.

τα οποία επισυνάπτονται και ακολουθούν άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή σχετίζονται λογικά με αυτά και χρησιμεύουν για την απόδειξη της γνησιότητας ενός ηλεκτρονικού μηνύματος (Π.Δ. 150/2001, 2001: 2061)¹.

Όταν η ηλεκτρονική υπογραφή ανταποκρίνεται σε συγκεκριμένες απαιτήσεις, χαρακτηρίζεται ως προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή ή ψηφιακή υπογραφή (*digital signature*). Οι απαιτήσεις, στις οποίες πρέπει να ανταποκρίνεται μια ηλεκτρονική υπογραφή για να αποτελέσει προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή με όλα τα νομικά επακόλουθα που απορρέουν από αυτή, είναι τέσσερες (Directive 1999/93/EC, 1999: 3)²:

α) να συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, ο οποίος μπορεί να είναι φυσικό ή νομικό πρόσωπο, που κατέχει το απαιτούμενο λογισμικό για την εφαρμογή των δεδομένων δημιουργίας της υπογραφής και ενεργεί είτε για λογαριασμό του είτε ή εξ ονόματος φυσικού ή νομικού προσώπου ή φορέα που αντιπροσωπεύει,

β) να είναι ικανή να ταυτοποιήσει τον υπογράφοντα,

γ) να δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον αποκλειστικό του έλεγχο και

δ) να συνδέεται με τα δεδομένα, στα οποία αναφέρεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να μπορεί να εντοπιστεί οποιαδήποτε αλλοίωση αυτών των δεδομένων.

¹ ΦΕΚ 125Α/25.06.2001. (Π.Δ. 150/2001 Προσαρμογή στην Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για Ηλεκτρονικές Υπογραφές»), σελ. 2061: (ηλεκτρονική υπογραφή είναι) “δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή, τα οποία είναι συνημμένα σε άλλα ηλεκτρονικά δεδομένα ή συσχετίζονται λογικά με αυτά και τα οποία χρησιμεύουν ως μέθοδος απόδειξης της γνησιότητας”.

² Directive 1999/93/EC (1999). On a Community Framework for Electronic Signatures. Brussels: European Parliament, Council of the European Union, pp. 3: “advanced electronic signature means an electronic signature which meets the following requirements: (a) it is uniquely linked to the signatory; (b) it is capable of identifying the signatory; (c) it is created using means that the signatory can maintain under his sole control; and (d) it is linked to the data to which it relates in such a manner that any subsequent change of the data is detectable”.

Σύμφωνα με περισσότερο τεχνική θεώρηση, η ψηφιακή υπογραφή μπορεί να οριστεί ως η σύνοψη ενός μηνύματος (fingerprint ή message digest) κρυπτογραφημένη με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα του και αφορά ένα συγκεκριμένο μήνυμα που έχει δημιουργηθεί από ένα συγκεκριμένο χρήστη. Η σύνοψη ενός μηνύματος είναι ένα σύνολο τιμών (π.χ. 128 ή 160 χαρακτήρες), που προκύπτουν από την εφαρμογή της κατάλληλης συνάρτησης (συνάρτησης σύνοψης) στο αρχικό μήνυμα. Μια συνάρτηση σύνοψης για να παρέχει την απαιτούμενη ασφάλεια πρέπει να καθιστά ουσιαστικά ανέφικτο τον προσδιορισμό ενός μηνύματος από τη σύνοψή του.

Για τη δημιουργία των ψηφιακών υπογραφών χρησιμοποιείται η διαδικασία της κρυπτογραφίας δημόσιου κλειδιού. Το ιδιωτικό και το δημόσιο κλειδί συνδέονται με κάποια μαθηματική σχέση, σύμφωνα με την οποία η γνώση του ενός καθιστά ουσιαστικά αδύνατη τη δυνατότητα για υπολογισμό του άλλου.

Τα βασικά βήματα στη διαδικασία της δημιουργίας και της επαλήθευσης της ηλεκτρονικής υπογραφής είναι τα ακόλουθα (Σχήμα 4.1 και 4.2):

α) Υπολογισμός της σύνοψης ενός μηνύματος με τη χρήση της κατάλληλης συνάρτησης σύνοψης.

β) Κρυπτογράφηση της σύνοψης με το ιδιωτικό κλειδί του αποστολέα. Στο βήμα αυτό παράγεται η ψηφιακή υπογραφή, η οποία ουσιαστικά συνίσταται σε μια σειρά χαρακτήρες συγκεκριμένου μήκους (πλήθους).

γ) Αποστολή του μηνύματος με την ψηφιακή υπογραφή στον αποδέκτη.

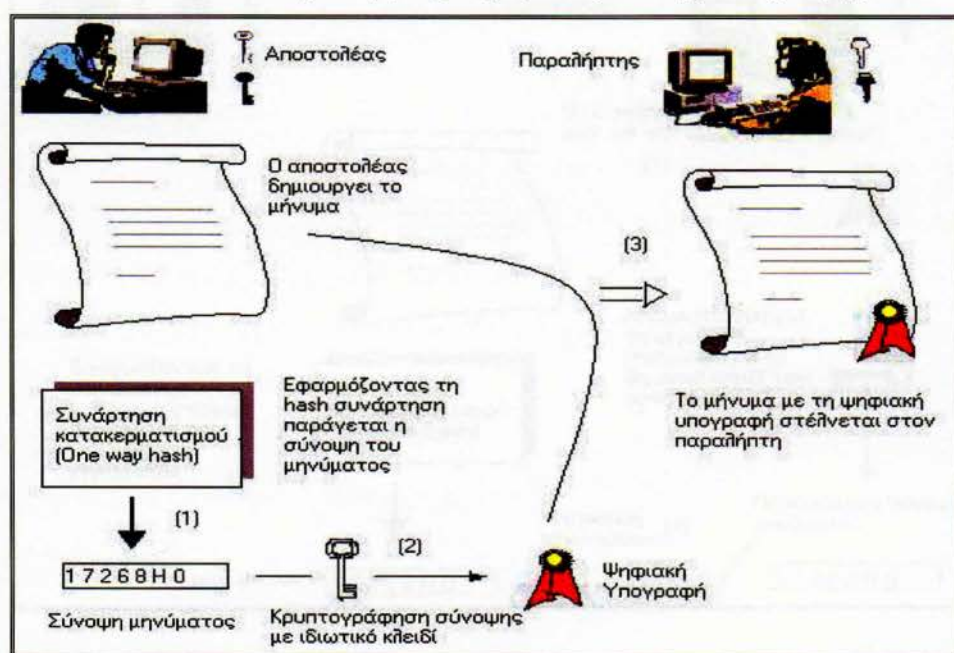
δ) Υπολογισμός από τον αποδέκτη της σύνοψης του μηνύματος με τη χρησιμοποίηση της ίδιας συνάρτησης σύνοψης με τον αποστολέα.

ε) Αποκρυπτογράφηση της ψηφιακής υπογραφής με το δημόσιο κλειδί του αποστολέα και προσδιορισμός της σύνοψης του μηνύματος.

στ) Σύγκριση της σύνοψης με την αναμενόμενη σύνοψη. Αν από τη σύγκριση αυτή δεν προκύψουν διαφορές, σημαίνει ότι το περιεχόμενο του μηνύματος που έχει λάβει ο αποδέκτης ταυτίζεται απόλυτα με αυτό που έχει συντάξει ο αποστολέας. Αντίθετα, αν προκύπτει διαφορά, τότε το περιεχόμενο του μηνύματος έχει αλλοιωθεί κατά τη μετάδοση και δε γίνεται αποδεκτό.

Σχήμα 4.1

Διαδικασία δημιουργίας της ηλεκτρονικής υπογραφής

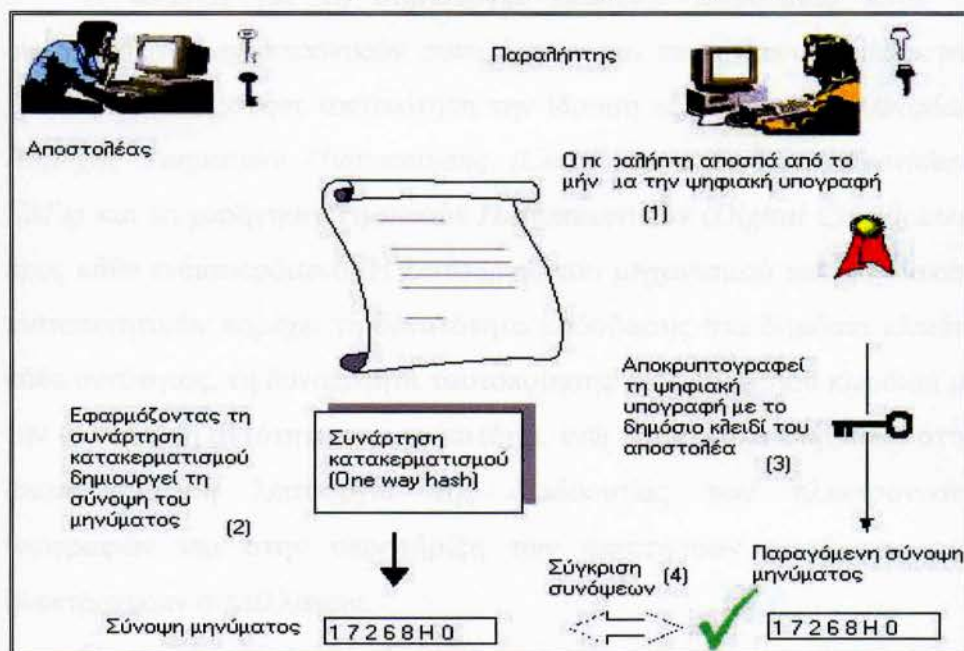


Η ψηφιακή υπογραφή είναι απαραίτητη για την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών ή μεταξύ αυτών και των πολιτών ή επιχειρήσεων και παράγει τα ίδια έννομα αποτελέσματα, όπως και η φυσική υπογραφή, σύμφωνα με τη σχετική ευρωπαϊκή και εθνική νομοθεσία (Directive 1999/93/EC, 1999: 4)¹,

¹ Directive 1999/93/EC (1999). On a Community Framework for Electronic Signatures. Brussels: European Parliament, Council of the European Union, pp. 4: "Member States shall ensure that advanced electronic signatures which are based on a qualified

(Π.Δ. 150/2001, 2001: 2062)¹, (ΕΕΤΤ, 2002: 8059-8063)². Εξασφαλίζει την ακεραιότητα, την αυθεντικότητα και τη μη αποποίηση των μηνυμάτων του αποστολέα, καθιστώντας ουσιαστικά ανέφικτη την αμφισβήτηση του περιεχομένου του μηνύματος και του προσώπου του αποστολέα.

Σχήμα 4.2
Διαδικασία επαλήθευσης της ηλεκτρονικής υπογραφής



certificate and which are created by a secure-signature-creation device: (a) satisfy the legal requirements of a signature in relation to data in electric form in the same manner as a handwritten signature satisfies those requirements in relation to paper-based data; and (b) are admissible as evidence in legal proceedings”.

¹ ΦΕΚ 125Α/25.06.2001. (Π.Δ. 150/2001 Προσαρμογή στην Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για Ηλεκτρονικές Υπογραφές»), σελ. 2062: “Η προηγμένη ηλεκτρονική υπογραφή που βασίζεται σε αναγνωρισμένο πιστοποιητικό και δημιουργείται από ασφαλή διάταξη δημιουργίας υπογραφής επέχει θέση ιδίχειρης υπογραφής τόσο στο ουσιαστικό όσο και στο δικονομικό δίκαιο”.

² ΦΕΚ 603Β/16.05.2002. (Αριθμός Απόφασης ΕΕΤΤ 248/71/2002, Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής), σελ. 8059-8063.

Με τη χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής εξασφαλίζονται οι τρεις από τις τέσσερες βασικές απαιτήσεις ασφάλειας για την εγκυρότητα των ηλεκτρονικών συναλλαγών. Η απαίτηση που δε διασφαλίζεται είναι αυτή της εμπιστευτικότητας, η οποία απαιτεί επιπρόσθετα και συμμετρική κρυπτογράφηση του μηνύματος.

4.2.3. Ψηφιακά πιστοποιητικά

Η ανάγκη για τη δημιουργία επιπέδου ασφάλειας κατά τη διεξαγωγή των ηλεκτρονικών συναλλαγών και επικοινωνιών μέσω του Διαδικτύου κατέστησε απαραίτητη την ίδρυση εξειδικευμένων *Φορέων Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης (Certification Services Providers, CSPs)* και τη χορήγηση *Ψηφιακών Πιστοποιητικών (Digital Certificates)* προς κάθε ενδιαφερόμενο. Η λειτουργία του μηχανισμού των ψηφιακών πιστοποιητικών παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης στα δημόσια κλειδιά κάθε οντότητας, τη δυνατότητα ταυτοποίησης ενός δημόσιου κλειδιού με την αντίστοιχη οντότητα που το κατέχει, ενώ παράλληλα συμβάλει στην αποτελεσματική λειτουργία της διαδικασίας των ηλεκτρονικών υπογραφών και στην υποστήριξη των απαιτήσεων ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών.

Ο σημαντικότερος τύπος ψηφιακού πιστοποιητικού είναι το *Πιστοποιητικό Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Certificate)*, το οποίο αποτελεί τον κρίκο, που συνδέει ένα δημόσιο κλειδί με τον κάτοχό του (φυσικό πρόσωπο, νομικό πρόσωπο, εξυπηρετητής ή εφαρμογή). Το ψηφιακό πιστοποιητικό είναι ουσιαστικά ένα ηλεκτρονικό αρχείο δεδομένων, που περιέχει το δημόσιο κλειδί και τα στοιχεία ταυτοποίησης της οντότητας που το κατέχει, καθώς και τα στοιχεία του φορέα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης που το εκδίδει. Περιλαμβάνει επίσης την ψηφιακή υπογραφή του φορέα που το εκδίδει, δηλαδή την κρυπτογράφηση της σύνοψης του περιεχομένου του ψηφιακού πιστοποιητικού με το ιδιωτικό κλειδί του φορέα πιστοποίησης,

προκειμένου να διασφαλίζεται η αυθεντικότητα του εκδότη, καθώς και η ακεραιότητα και η αυθεντικότητα του περιεχομένου του.

Προκειμένου για την έκδοση ενός ψηφιακού πιστοποιητικού, ο ενδιαφερόμενος απευθύνεται σε ένα φορέα παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης, στον οποίο και κοινοποιεί το δημόσιο κλειδί του. Στη συνέχεια, ο φορέας πιστοποίησης πιστοποιεί την ταυτότητα του ενδιαφερόμενου, εκδίδει το ψηφιακό πιστοποιητικό και το αποθηκεύει σε ένα ηλεκτρονικό κατάλογο, ο οποίος είναι δημόσια προσβάσιμος.

Η ευθύνη, που φέρουν οι φορείς παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης για ζημιά που προκλήθηκε σε βάρος οποιουδήποτε φορέα, φυσικού ή νομικού προσώπου, επειδή βασίστηκε σε πιστοποιητικό που εξέδωσαν, έγκειται (Directive 1999/93/EC, 1999: 4-5)¹:

α) στην ακρίβεια, κατά τη στιγμή της έκδοσής του, όλων των πληροφοριών που περιέχονται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, καθώς και στην ύπαρξη όλων των στοιχείων που απαιτούνται για την έκδοσή του,

β) στη διαβεβαίωση ότι ο υπογράφων, η ταυτότητα του οποίου βεβαιώνεται στο αναγνωρισμένο πιστοποιητικό, κατείχε κατά τη στιγμή της έκδοσης δεδομένα δημιουργίας υπογραφής, που αντιστοιχούσαν στα αναφερόμενα ή καθοριζόμενα στο πιστοποιητικό δεδομένα επαλήθευσης της υπογραφής και

γ) στη διαβεβαίωση ότι αμφότερα τα δεδομένα δημιουργίας υπογραφής και επαλήθευσης της μπορούν να χρησιμοποιηθούν συμπληρωματικά, εφόσον προέρχονται από πάροχο υπηρεσιών πιστοποίησης.

Οι πάροχοι υπηρεσιών πιστοποίησης υπόκεινται στις διατάξεις για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Κατά τη διαδικασία έκδοσης του ψηφιακού πιστοποιητικού

¹ Directive 1999/93/EC (1999). On a Community Framework for Electronic Signatures. Brussels: European Parliament, Council of the European Union, pp. 4-5.

είναι δυνατό να συλλέγονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μόνο από το ενδιαφερόμενο πρόσωπο ή ύστερα από ρητή συγκατάθεσή του και μόνο στο βαθμό που κρίνονται απαραίτητα για την έκδοση και διατήρηση του πιστοποιητικού (Π.Δ. 150/2001, 2001: 2063)¹.

Οι φορείς παροχής υπηρεσιών πιστοποίησης στην Ελλάδα διέπονται από τον *Κανονισμό Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής*, ο οποίος εκδόθηκε από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και δημοσιεύθηκε στο ΦΕΚ 603B/16.05.2002. Επίσης, διέπονται από τις διατάξεις του Προεδρικού Διατάγματος 150/2001, με το οποίο ενσωματώνονται στο εθνικό δίκαιο οι απαιτήσεις της Κοινοτικής Οδηγίας 1999/93/ΕΚ *Σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για Ηλεκτρονικές Υπογραφές*.

4.2.4. Προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Η χρήση των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας δημιουργεί νέους κινδύνους στην κατεύθυνση της προστασίας των *δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα (personal data)*. Ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα νοούνται κάθε είδους πληροφορίες που αναφέρονται σε φυσικά πρόσωπα, η ταυτότητα των οποίων είναι γνωστή ή μπορεί να εξακριβωθεί (Directive 1995/46/EC, 1995: 11)². Δε λογίζονται ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα τα στατιστικής φύσεως συγκεντρωτικά στοιχεία, από τα οποία δεν είναι εφικτό να

¹ ΦΕΚ 125A/25.06.2001. (Π.Δ. 150/2001 Προσαρμογή στην Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για Ηλεκτρονικές Υπογραφές»), σελ. 2061-2064.

² Directive 1995/46/EC (1995). On the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data. Brussels: European Parliament, Council of the European Union, pp. 11: “personal data shall mean any information relating to an identified or identifiable natural person (data subject)”.

προσδιοριστούν τα υποκείμενα των δεδομένων (Ν. 2472/1997, 1997: 685)¹.

Η συλλογή μεγάλου όγκου πληροφορίας και η δυνατότητα για εύκολη αξιοποίησή της αποτελεί μια νέα πρόκληση για την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα παρέχουν τη δυνατότητα συγκέντρωσης μεγάλου όγκου συμβατικής πληροφορίας και μετασχηματισμού της σε ηλεκτρονική μορφή. Το γεγονός αυτό οδηγεί σε μια νέα ποιότητα κινδύνων και παράλληλα σε μια νέα απαίτηση για την προστασία των δεδομένων των ατόμων, που αφορούν οι πληροφορίες αυτές.

Οι βασικές αρχές που διέπουν το ατομικό δικαίωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων παραμένουν κοινές τόσο στη συμβατική όσο και στην ηλεκτρονική τήρηση των πληροφοριών (Καρδασιάδου, 2006: 253-263)². Η προστασία των προσωπικών δεδομένων κάθε ατόμου υλοποιείται μέσω της αρχής του πληροφοριακού αυτοκαθορισμού του. Κάθε άτομο δηλαδή πρέπει να μπορεί να αποφασίζει πότε, από ποιον και για ποιό σκοπό χρησιμοποιούνται τα δεδομένα που τον αφορούν, υπό την προϋπόθεση ότι θα εξυπηρετούνται τα έννομα συμφέροντα για την παροχή υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση, τη διενέργεια φορολογικών ελέγχων κ.λ.π.

Τα στοιχεία που συλλέγονται απαιτείται να είναι τα απολύτως αναγκαία, να χρησιμοποιούνται μόνο για το σκοπό που συλλέγονται (εκτός εάν εκ των προτέρων ορίζεται διαφορετικά) και να μην διαφυλάσσονται περισσότερο από όσο απαιτείται, προκειμένου να ικανοποιούνται οι αρχές της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας.

¹ ΦΕΚ 50Α/10.04.1997. (Ν. 2472/1997 Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα), σελ. 685-696.

² Καρδασιάδου, Ζ. (2006). Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στην Ψηφιακή Εποχή: Επίκαιρα Ζητήματα. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 253-263.

Σύμφωνα με το Ν. 2472/1997, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει (Ν. 2472/1997, 1997: 686)¹:

α) να συλλέγονται με νόμιμο και θεμιτό τρόπο, για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και να υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία,

β) να είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από τα αναγκαία για την επίτευξη των σκοπών της επεξεργασίας,

γ) να είναι ακριβή και εφόσον ενδείκνυται να επικαιροποιούνται,

δ) να διατηρούνται σε μορφή που να επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητας των υποκειμένων τους και όχι περισσότερο από την περίοδο που απαιτείται για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής και επεξεργασίας τους.

Για τη συλλογή και επεξεργασία των δεδομένων πρέπει να έχουν ληφθεί από πριν όλα τα ενδεδειγμένα οργανωτικά και τεχνολογικά μέτρα ασφάλειας, προκειμένου στο νέο, ψηφιακά διαμορφωμένο περιβάλλον, να μπορούν τα δεδομένα αυτά να προστατεύονται. Τα μέτρα αυτά είναι ανάλογα: α) του βαθμού επικινδυνότητας κάθε εφαρμογής, ο οποίος δεν είναι πάντα ο ίδιος. Έτσι, για παράδειγμα, διαφορετικό είναι το επίπεδο κινδύνου σε μια εφαρμογή intranet από μια web based εφαρμογή και β) της φύσης των δεδομένων που συλλέγονται. Τα *ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα*² απαιτούν υψηλότερα μέτρα ασφάλειας προκειμένου να προστατευθούν.

¹ ΦΕΚ 50Α/10.04.1997. (Ν. 2472/1997 Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα), σελ. 685-696.

² Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα είναι τα δεδομένα εκείνα που αφορούν τη φυλετική ή εθνική προέλευση, τα πολιτικά φρονήματα, τις θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις, τη συμμετοχή σε ένωση, σωματείο και συνδικαλιστική οργάνωση, την υγεία, την κοινωνική πρόνοια και την ερωτική ζωή, καθώς και τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες.

Η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνο στις περιπτώσεις εκείνες, όπου ο χρήστης έχει δώσει τη συγκατάθεσή του, ύστερα από ενημέρωση (informed consent) για το είδος των δεδομένων που συλλέγονται, το σκοπό, την έκταση της επεξεργασίας και τους αποδέκτες. Επιτρέπεται επίσης όταν η επεξεργασία είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία ο χρήστης ή συνδρομητής είναι συμβαλλόμενο μέρος. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται δε μπορεί να είναι περισσότερα από τα απολύτως αναγκαία και ο φορέας του δικτύου που τα διαχειρίζεται απαγορεύεται να τα διαβιβάζει σε τρίτους για άλλους σκοπούς και ιδιαίτερα για σκοπούς διαφήμισης ή εμπορικής έρευνας χωρίς την ειδική ρητή συγκατάθεση του χρήστη (Ν. 2774/1999, 1999: 5101)¹.

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση απαιτείται να συνάδει με τη διασφάλιση των ατομικών δικαιωμάτων των πολιτών, όπως αυτά απορρέουν από την κείμενη νομοθεσία. Είναι αναγκαίο επίσης να καθορίζονται οι απαιτήσεις, που αποσκοπούν στην προστασία των προσωπικών δεδομένων κατά το στάδιο του σχεδιασμού των πληροφοριακών συστημάτων, προκειμένου να αποφεύγεται πρόσθετο κόστος από τον ανασχεδιασμό εφαρμογών, που δεν πληρούν τις προϋποθέσεις διασφάλισης των προσωπικών δεδομένων. Επιπλέον, μέτρα που αφορούν τη δημόσια ασφάλεια (όπως η καταγραφή της κίνησης σε οδικές αρτηρίες ή η διατήρηση των αρχείων των εταιρειών παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών), η οποία αποτελεί θεμελιώδη υποχρέωση του κράτους, πρέπει να βρίσκονται σε εναρμόνιση με το ατομικό δικαίωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων και να διέπονται από τις αρχές της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας.

¹ ΦΕΚ 287Α/22.12.1999. (Ν. 2774/1999 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα), σελ. 5101-5104.

4.3. Προσβασιμότητα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν τη δυνατότητα για ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες και για συμμετοχή στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και των αποφάσεων. Ταυτόχρονα όμως, δημιουργούν προβλήματα και συνθέτουν απειλές, όπως αυτές που ανακύπτουν από την ύπαρξη κοινωνικών ομάδων, που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα για την απόκτηση των μέσων πρόσβασης στις νέες ψηφιακές υποδομές ή την κατάρτιση για να τις χρησιμοποιήσουν. Το γεγονός αυτό καθιστά ουσιαστικά αδύνατο οι κοινωνικές αυτές ομάδες να επωφεληθούν από το μεγάλο όγκο ηλεκτρονικής πληροφορίας που διατίθεται ελεύθερα στο Διαδίκτυο και να εξυπηρετηθούν από απόσταση όσον αφορά: α) στις συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση (*e-Government*), β) στις συναλλαγές με τις τράπεζες (*e-Banking*) και τις εμπορικές επιχειρήσεις (*e-Commerce*), γ) στην ηλεκτρονική μάθηση (*e-Learning*), στη συμμετοχή στα κοινά και τη λήψη αποφάσεων μέσω του Διαδικτύου (*e-Participation, e-Democracy*) κ.λ.π.

4.3.1. Ηλεκτρονική προσβασιμότητα και ψηφιακό χάσμα

Η πρόοδος που έχει σημειωθεί τα τελευταία έτη στον τομέα των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας έχει γίνει αντιληπτό ότι απαιτείται να καλύπτει τις ανάγκες όλων των μελών της κοινωνίας. Ιδιαίτερα δε, να καλύπτει τις ανάγκες εκείνων των ομάδων που είναι περισσότερο ευάλωτες στον κοινωνικό αποκλεισμό, προκειμένου να αποφευχθεί περεταίρω ενίσχυση ή επαύξηση των ήδη υφιστάμενων κοινωνικών ανισοτήτων και να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα του

ψηφιακού χάσματος (*digital divide*) και της κοινωνίας πολλών ταχυτήτων (Bowie, 2000: 37-50)¹, (OECD, 2003: 60-61)².

Η Δημόσια Διοίκηση συνεπώς είναι αναγκαίο να εξασφαλίζει την ισότιμη πρόσβαση των πολιτών στις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας και να αναπτύσσει πολιτικές και προγράμματα που αποσκοπούν στον περιορισμό και την εξάλειψη του ψηφιακού χάσματος εστιάζοντας:

α) στη χορήγηση οικονομικών ενισχύσεων και την παροχή φορολογικών κινήτρων για την απόκτηση ηλεκτρονικού εξοπλισμού για πρόσβαση στο Διαδίκτυο,

β) στη μείωση του κόστους πρόσβασης στο Διαδίκτυο,

γ) στην εισαγωγή του μαθήματος της πληροφορικής στην υποχρεωτική εκπαίδευση, στον εξοπλισμό των σχολείων με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και στη διασύνδεσή τους με το Internet,

δ) στην περαιτέρω επέκταση και εξάπλωση των χώρων ηλεκτρονικής παροχής δημόσιων υπηρεσιών (Κέντα Εξυπηρέτησης Πολιτών, Γραφεία Υποδοχής Κοινού κ.λ.π.) και

ε) στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών μέσω τηλεφώνου (*call centers*).

Η ηλεκτρονική προσβασιμότητα (*e-Accessibility*) αποτελεί μια προσπάθεια, που στοχεύει στην υπερπήδηση κάθε είδους φραγμών και τεχνικών δυσκολιών που συναντούν τα ηλικιωμένα άτομα και τα άτομα με αναπηρίες που επιδιώκουν να συμμετάσχουν ισότιμα στην Κοινωνία της Πληροφορίας (CEC, 2005: 3)³. Η ηλεκτρονική προσβασιμότητα

¹ Bowie, N. A. (2000). *Schooling for Tomorrow – Learning to Bridge the Digital Divide*. Paris: OECD Publishing, pp. 37-50: Chapter 3. The Digital Divide: Making Knowledge Available in a Global Context.

² OECD (2003). *Promises and Problems of e-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement*. Paris: Organization for Economic Co-Operation and Development, pp. 60-61. (<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 28.05.2008).

³ CEC (2005). *eAccessibility*. Brussels: COM(2005) 425 final, Commission of the European Communities, pp. 3: “Overcoming the technical barriers and difficulties that

αποτελεί μέρος μιας ευρύτερης έννοιας, της ηλεκτρονικής κοινωνικής ένταξης (*e-Inclusion*), η οποία αποσκοπεί στην εξουδετέρωση οικονομικών, γεωγραφικών και εκπαιδευτικών εμποδίων.

Η δυνατότητα πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στις τεχνολογίες των πληροφοριών και επικοινωνιών αποτελεί σημαντικό παράγοντα στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής τους. Αντίθετα, η διατήρηση συνθηκών που καθιστούν δυσχερή αν όχι αδύνατη την πρόσβαση αυτών των ατόμων στις νέες τεχνολογίες, είναι πιθανό να τους οδηγήσει σε κοινωνικό αποκλεισμό.

Οι πρακτικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν τα ηλικιωμένα άτομα και τα άτομα με αναπηρίες όσον αφορά την πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και παρά το γεγονός ότι έχουν καταβληθεί σημαντικές προσπάθειες από την πλευρά της βιομηχανίας, εντοπίζονται (CEC, 2005: 3-4)¹:

- i) στην έλλειψη εναρμονισμένων λύσεων (π.χ. αδυναμία πρόσβασης στον αριθμό κλήσης έκτακτης ανάγκης 112 από συσκευές «γραφτής τηλεφωνίας»),
- ii) στην έλλειψη διαλειτουργικών λύσεων για προσβάσιμες νέες τεχνολογίες,
- iii) στην ασυμβατότητα μεταξύ λειτουργικών συστημάτων και συστημάτων υποβοήθησης (όπως λογισμικά ανάγνωσης οθόνης για τυφλούς χρήστες που δεν υποστηρίζονται από τα νέα λειτουργικά συστήματα),
- iv) στην παρεμβολή μεταξύ προϊόντων ευρείας κατανάλωσης και συστημάτων βοήθειας (π.χ. μεταξύ κινητών τηλεφώνων και βηματοδότη ή ακουστικών βαρηκοΐας),

people with disabilities and others experience when trying to participate on equal terms in the Information Society (IS) is known as *eAccessibility*".

¹ CEC (2005). *eAccessibility*. Brussels: COM(2005) 425 final, Commission of the European Communities, pp. 3-4.

- v) στην έλλειψη προτύπων (υπάρχουν επτά διαφορετικά και ασύμβατα μεταξύ τους συστήματα «γραπτής τηλεφωνίας»),
- vi) στην έλλειψη κατάλληλων υπηρεσιών (η πολυπλοκότητα των δικτυακών τόπων προκαλεί δυσχέρεια στην πλοήγηση σε άτομα με διανοητικές αδυναμίες),
- vii) στην έλλειψη εξειδικευμένων προϊόντων και υπηρεσιών (π.χ. δύσκληστα πληκτρολόγια ή έλλειψη υπηρεσιών τηλεφωνίας για χρήστες που επικοινωνούν στη νοηματική γλώσσα).

Τα περισσότερα από τα αναφερθέντα προβλήματα θεωρείται ότι μπορούν εύκολα να επιλυθούν από τεχνική άποψη, με συνεργασία, συντονισμό και αποφασιστικότητα σε ευρωπαϊκό τουλάχιστον επίπεδο. Σε αυτή την κατεύθυνση έχει συσταθεί το ευρωπαϊκό δίκτυο European Design for All e Accessibility Network (EDEAN). Το δίκτυο αυτό αποσκοπεί στη δημιουργία, δικτύωση και συνεργασία των εθνικών κέντρων αριστείας στον τομέα του καθολικού σχεδιασμού και προτείνει προγράμματα σπουδών στον καθολικό σχεδιασμό για σχεδιαστές και κατασκευαστές προκειμένου να προωθηθεί η έρευνα για την ανάπτυξη προσβάσιμων τεχνολογικά λύσεων.

Παράλληλα, οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι αναγκαίο να εφαρμόζουν συγκεκριμένα πρότυπα και οδηγίες στην κατασκευή των ιστοσελίδων τους. Το Web Accessibility Initiative του World Wide Web Consortium, έχει αναπτύξει συγκεκριμένες οδηγίες για την εξασφάλιση της καθολικής προσβασιμότητας στις ιστοσελίδες (*web content accessibility guidelines*), οι οποίες είναι διεθνώς αναγνωρισμένες¹.

Οι πολιτικές αυτές και τα μέτρα που λαμβάνονται στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας, συμβάλουν ουσιαστικά στην ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική κοινωνική ένταξη και υποστηρίζουν την ισότητα των ευκαιριών για όλους, τη βελτίωση των

¹ <http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html>

δεξιοτήτων στις νέες τεχνολογίες και τον περιορισμό του ψηφιακού χάσματος μεταξύ των περιφερειών.

4.3.2. Ευρυζωνική και πολυπλατφορμική διαδικτυακή επικοινωνία

Η εξέλιξη του Διαδικτύου εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τις ευρυζωνικές επικοινωνίες (*broadband*) και τη διαδικτυακή πρόσβαση ανεξαρτήτως επικοινωνιακής πλατφόρμας (*multi-platform access*). Για τον όρο της ευρυζωνικότητας δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός. Τα κύρια χαρακτηριστικά στις ευρυζωνικές επικοινωνίες είναι η συνεχής σύνδεση με το Διαδίκτυο και η υψηλή ταχύτητα μεταφοράς δεδομένων. Η ευρυζωνική πρόσβαση παρέχεται συνήθως μέσω του τηλεφωνικού δικτύου με τη χρήση της τεχνολογίας ADSL (*Asymmetric Digital Subscriber Line*). Μπορεί να παρασχεθεί επίσης μέσω καλωδιακών τηλεοπτικών δικτύων με χρήση ειδικού καλωδιακού διαποδιαμορφωτή, μέσω νέων υποδομών οπτικής ίνας, σταθερής ασύρματης πρόσβασης (*Fixed Wireless Access, FWA*), συστημάτων κινητών επικοινωνιών τρίτης γενιάς (*3G*), τοπικών ραδιοφωνικών σταθμών (*Radio – Local Area Network, R-LAN*), καθώς και μέσω δορυφορικών επικοινωνιακών συστημάτων.

Η διαδικτυακή πρόσβαση πλέον μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από νέες επικοινωνιακές πλατφόρμες εκτός από τη συνήθη πρόσβαση με τη χρήση προσωπικού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Τέτοιες επικοινωνιακές πλατφόρμες είναι η διαλογική ψηφιακή τηλεόραση και οι συσκευές κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς. Οι πλατφόρμες αυτές, που διέπονται από κοινά πρότυπα, παρέχουν δυνατότητες πολυπλατφορμικής διαδικτυακής πρόσβασης σε υπηρεσίες και μπορούν να λειτουργήσουν τόσο συμπληρωματικά, όσο και ως υποκατάστατο των υφιστάμενων δυνατοτήτων.

Η πρόοδος που έχει επιτευχθεί τα τελευταία έτη στις ευρυζωνικές επικοινωνίες είναι σημαντική και έχει αυξήσει σημαντικά η ταχύτητα

μετάδοσης των δεδομένων μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων, των κινητών τηλεφώνων, των τηλεοπτικών αποκωδικοποιητών ή άλλων ψηφιακών συσκευών. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα να βελτιώνεται η ποιότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο, να γίνεται περισσότερο εύχρηστη και να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις των χρηστών. Παράλληλα, παρέχεται η δυνατότητα για την υλοποίηση ολόκληρου του φάσματος των πολυμεσικών εφαρμογών μέσω του Διαδικτύου.

Οι ευρυζωνικές τεχνολογίες στην πλήρη ανάπτυξή τους προσδοκείται ότι θα βελτιώσουν την αποδοτική χρήση των δικτύων αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα, την παραγωγικότητα και την απασχόληση. Η επίτευξη του οφέλους από τη χρήση της ευρυζωνικής τεχνολογίας μπορεί να πραγματοποιηθεί μέσα από την τροποποίηση της οικονομικής συμπεριφοράς όσον αφορά τη χρήση των νέων τεχνολογιών, την προσαρμογή των επιχειρηματικών διεργασιών, τη διαδικτυακή παροχή δημόσιων υπηρεσιών και τη βελτίωση των δεξιοτήτων των πολιτών (CEC, 2002: 6-7)¹.

4.4. Η διαλειτουργικότητα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

4.4.1. Η έννοια της διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα (interoperability) ορίζεται ως η δυνατότητα των συστημάτων τεχνολογίας της πληροφορίας και της επικοινωνίας και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζουν, να ανταλλάσσουν δεδομένα και να επιτρέπουν την ανταλλαγή πληροφοριών και γνώσεων (EC, 2004: 5)². Συμφώνα με ένα άλλο ορισμό ως διαλειτουργικότητα

¹ CEC (2002). eEurope 2005: An Information Society For All. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. Brussels: COM(2002) 263 final, Commission of the European Communities, pp. 6-7.

² EC (2004). European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services. Version 1.0. European Commission, pp. 5: "Interoperability means the ability of information and communication technology (ICT) systems and of the business processes they support to exchange data and to enable the sharing of information and knowledge".

ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας¹. Διαλειτουργικότητα είναι επομένως η ικανότητα διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων με σκοπό τη μεταφορά, επεξεργασία και χρήση της πληροφορίας και των ροών εργασίας με τρόπο ενιαίο και αποτελεσματικό μεταξύ των συστημάτων αυτών, προκειμένου να κατανοηθούν και να επαναχρησιμοποιηθούν οι πληροφορίες από άλλους οργανισμούς. Αποφασιστικής σημασίας είναι ο ρόλος της διαλειτουργικότητας στην παροχή αποτελεσματικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση του πολίτη, όταν αυτή εξαρτάται από την επίτευξη αποδοτικής και αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου, αλλά και του ιδιωτικού τομέα. Σημαντική υποστήριξη στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας μπορεί να παράσχει η τυποποίηση των ΤΠΕ σε επίπεδο δικτύων, υπηρεσιών και εφαρμογών.

4.4.2. Ο ρόλος και οι διαστάσεις της διαλειτουργικότητας

Ο ρόλος της διαλειτουργικότητας αφορά στην ολοκληρωμένη και αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πολίτες, επιχειρήσεις και φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Για τη διεκπεραίωση μιας μόνο συναλλαγής πολλές φορές απαιτείται η εμπλοκή και αλληλεπίδραση μεγάλου αριθμού δημόσιων υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό καθιστά εμφανή την αναγκαιότητα της διαλειτουργικότητας των πληροφοριακών συστημάτων μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης. Οι βάσεις δεδομένων των συστημάτων αυτών απαιτείται να έχουν σχεδιαστεί και να λειτουργούν σύμφωνα με πρότυπους και

(<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529> πρόσβαση την 25.05.2008).

¹ Interoperability Study of EPAN e-gov working group, EU Irish presidency 2004: "Ability of a system or process to share and use the information and/or functionality of another system or process"

τυποποιημένους κανόνες, ώστε να είναι εφικτή η μεταξύ τους επικοινωνία.

Οι βασικές διαστάσεις της διαλειτουργικότητας κατά τη διαδικασία εφαρμογής της στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η οργανωτική, η σημασιολογική και η τεχνική (Σχήμα 4.3). Οι τρεις αυτές διαστάσεις της διαλειτουργικότητας συνθέτουν το πλαίσιο, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η συνεργασία των συστημάτων χωρίς να απαιτούνται πρόσθετες ενέργειες (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008: 27-28)¹:

α) Η *οργανωτική διαλειτουργικότητα*, αφορά στη διαδικασία προσδιορισμού των φορέων και των διαδικασιών, η εμπλοκή των οποίων είναι αναγκαία για την παροχή μιας συγκεκριμένης υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αφορά την ικανότητα για επίτευξη συμφωνίας μεταξύ των φορέων για τον εντοπισμό των τρόπων αλληλεπίδρασής τους και τον καθορισμό των επιχειρησιακών διεπαφών τους.

β) Η *σημασιολογική διαλειτουργικότητα*, εστιάζει στην αποφυγή της αλλοίωσης, μεταβολής ή απώλειας της έννοιας των πληροφοριών που ανταλλάσσονται και στη διατήρηση και κατανόηση των πρωταρχικών εννοιών από τους εμπλεκόμενους.

γ) Η *τεχνική διαλειτουργικότητα* εισάγει τη σύζευξη των συστημάτων ΤΠΕ και των λογισμικών, καθώς και τον καθορισμό και τη χρήση ανοικτών διεπαφών, προτύπων και πρωτοκόλλων, προκειμένου να καταστεί εφικτή η δημιουργία αξιόπιστων, αποτελεσματικών και αποδοτικών συστημάτων πληροφοριών (CEC, 2006: 6)².

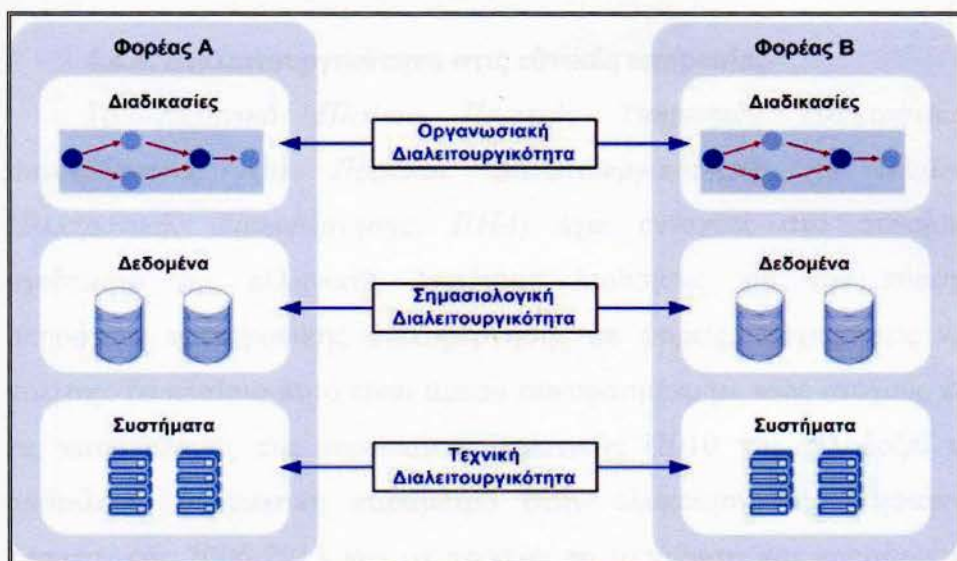
¹ Κοινωνία της Πληροφορίας (2008). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, (Έκδοση 2.00) Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας, σελ. 27-28.

(http://www.e-gif.gov.gr/Portals/0/eGIF_PDYHS_v2.pdf, πρόσβαση την 08.06.2008).

² CEC (2006). Interoperability for Pan-European eGovernment Services. Brussels: COM(2006) 45 final, Commission of the European Communities, pp. 6.

Διεθνώς, η επιτυχής ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται στην υποχρεωτική συμμόρφωση με συγκεκριμένες και ανοικτές προδιαγραφές διαλειτουργικότητας. Οι προδιαγραφές αυτές θέτουν τη βασική υποδομή, έτσι ώστε οι δημόσιοι φορείς μέσα από τη δυνατότητα που τους παρέχεται για προστιθέμενη πληροφορία, επικοινωνία και υπηρεσία, να επικεντρώνονται στην εξυπηρέτηση του πολίτη και να προσαρμόζουν τις επιχειρησιακές τους λειτουργίες, προκειμένου να αυξάνουν την αποδοτικότητα και την αποτελεσματικότητά τους.

Σχήμα 4.3
Διαστάσεις της διαλειτουργικότητας



Πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας (2008). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, (Έκδοση 2.00) Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας, σελ. 28.

4.4.3. Οφέλη της διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πέρα από οργανωτικά, αλλά και εθνικά όρια. Αποτελεί διαδικασία, η οποία διευκολύνει την επικοινωνία, ενισχύει την αλληλεπίδραση και προωθεί τις συναλλαγές

μεταξύ διαφόρων οντοτήτων ή εταιρών. Η διαλειτουργικότητα παρέχει στους οργανισμούς και τις κυβερνήσεις τη δυνατότητα να διατηρούν την ανεξαρτησία τους, επιτρέποντας, παράλληλα τη διενέργεια συναλλαγών και τη μεταφορά πληροφοριών εκτός των συνόρων τους.

Η ικανότητα να σχεδιαστούν και να τεθούν σε εφαρμογή διαλειτουργικά πληροφοριακά συστήματα στη Δημόσια Διοίκηση, μπορεί να οδηγήσει στη μείωση του οικονομικού, αλλά και του κοινωνικού κόστους λειτουργίας βασικών θεσμών της. Σήμερα, η ολοκλήρωση και παροχή διαλειτουργικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αποτελεί αναγκαιότητα περισσότερο από ποτέ.

4.4.4. Διαλειτουργικότητα στις εθνικές υπηρεσίες

Το *Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας* (ή *Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ΠΗΔ*) έχει ενταχθεί στο συνολικό σχεδιασμό της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Το πλαίσιο αυτό είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής i2010 και φιλοδοξεί να αποτελέσει ουσιαστική παράμετρο στην υλοποίηση της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 και να προάγει τη μετάβαση και προσαρμογή των διοικητικών υπηρεσιών στην κατεύθυνση της εξυπηρέτησης του πολίτη και στην κάλυψη των απαιτήσεων της σύγχρονης εποχής.

Το *πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης* στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο σε κεντρικό και περιφερειακό, όσο και σε τοπικό επίπεδο και στη συμβολή για την επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

Το ελληνικό πλαίσιο διαλειτουργικότητας για τα πληροφοριακά συστήματα και την ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από τη Δημόσια Διοίκηση, καθορίζει τις γενικές αρχές και περιέχει τις τεχνικές προδιαγραφές και τα τεχνολογικά πρότυπα για την ανάπτυξη πληροφοριακών συστημάτων από φορείς της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Καθορίζει επίσης τη γενικότερη στρατηγική που πρέπει να διέπει την ανάπτυξη αυτών των συστημάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προκειμένου για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους άλλους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Το *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών* επιχειρεί να καθορίσει κοινά πρότυπα και προδιαγραφές για το σχεδιασμό και ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία υποστηρίζουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες και τη μεταξύ τους διαλειτουργικότητα. Το πλαίσιο αυτό καθορίζει επίσης τις γενικές αρχές που απαιτείται να ακολουθούν οι φορείς σε οργανωτικό και επιχειρησιακό επίπεδο, προκειμένου να είναι σε θέση να συνεργάζονται και να ανταλλάσσουν έγγραφα και στοιχεία με άλλους φορείς για την παροχή τελικών υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Οι στόχοι του πλαισίου αυτού αφορούν (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008: 25)¹:

α) στη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας για τα υφιστάμενα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία εξασφαλίζει και εγγυάται μια συνεχή ροή πληροφοριών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,

¹ Κοινωνία της Πληροφορίας (2008). *Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών* (Έκδοση 2.00). Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας, σελ. 25.

(http://www.e-gif.gov.gr/Portals/0/eGIF_PDYHS_v2.pdf, πρόσβαση την 08.06.2008).

β) στην ανοικτή φιλοσοφία των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Η φιλοσοφία αυτή συνίσταται στην υιοθέτηση ανοικτών τεχνολογικών προτύπων και προδιαγραφών κατά τη διαδικασία σχεδιασμού και ανάπτυξης εφαρμογών, συστημάτων και διαδικτυακών πυλών της Δημόσιας Διοίκησης,

γ) στην ευρωπαϊκή διάσταση του ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, το οποίο είναι εναρμονισμένο με το αντίστοιχο ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας και προετοιμάζει την ελληνική Δημόσια Διοίκηση για την υποστήριξη και ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους δημόσιους φορείς προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης έχει ως προϋπόθεση τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων (Σχήμα 4.4), (Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008: 26-27)¹:

α) μεταξύ φορέων της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),

β) μεταξύ φορέων της κεντρικής και της περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),

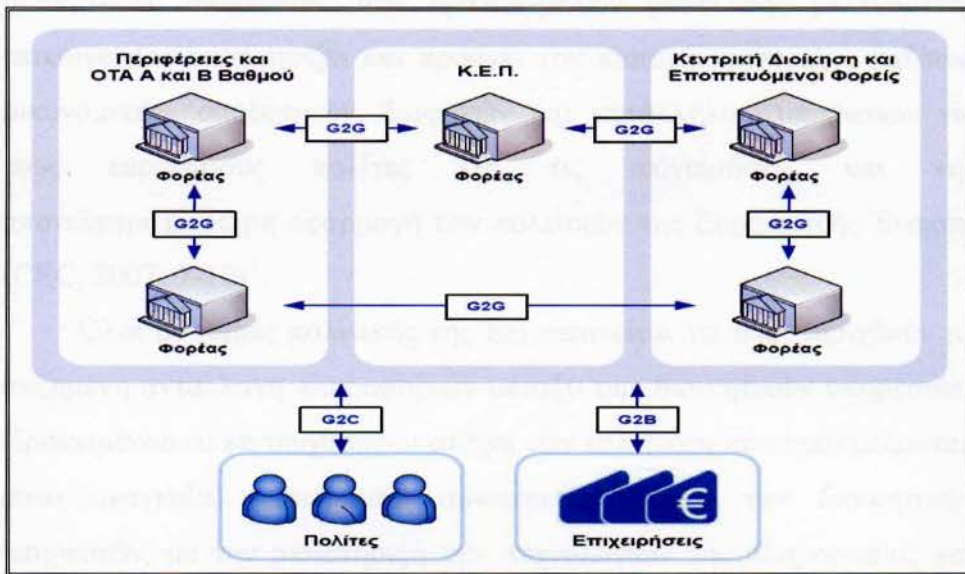
γ) μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και α) εποπτευόμενων φορέων και οργανισμών του ευρύτερου δημόσιου τομέα (ασφαλιστικά ιδρύματα, ελεγκτικοί φορείς κ.λ.π.), β) ενδιάμεσων

¹ Κοινωνία της Πληροφορίας (2008). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (Έκδοση 2.00). Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας, σελ. 26-27.

(http://www.e-gif.gov.gr/Portals/0/eGIF_PDYHS_v2.pdf, πρόσβαση την 08.06.2008).

φορέων και οργανισμών (τράπεζες, χρηματοπιστωτικά ιδρύματα κ.λ.π.),
 γ) άλλων κυβερνήσεων και διεθνών φορέων και οργανισμών,
 δ) μεταξύ φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής και περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενων φορέων) και Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)¹.

Σχήμα 4.4
Σημεία διαλειτουργικότητας
υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



Πηγή: Κοινωνία της Πληροφορίας (2008). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, (Έκδοση 2.00) Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας, σελ. 27.

4.4.5. Διαλειτουργικότητα στις ευρωπαϊκές υπηρεσίες

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί πλέον αναγκαιότητα στην πορεία της Ευρωπαϊκής Ένωσης για οικονομική, κοινωνική και περιβαλλοντική ανανέωση. Η συμβολή της στη βελτίωση της ανάπτυξης και της εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών είναι σημαντική, ενώ αποφασιστικής σημασίας είναι ο ρόλος που διαδραματίζει στη βελτίωση

¹ <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MyNewPortal/?lng=el> (πρόσβαση την 28.05.2008).

της ανταγωνιστικότητας και στην προαγωγή της καινοτομίας στις ευρωπαϊκές οικονομίες.

Η πρόοδος, που έχει σημειωθεί σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε όλα τα επίπεδα της Δημόσιας Διοίκησης στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, είναι μεγάλη. Η προτεραιότητα που δίδεται τώρα αφορά στην ανάπτυξη της διασυνοριακής διάστασης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την οποία η διαλειτουργικότητα είναι πρωταρχικής σημασίας. Η άμεση και στενή συνεργασία μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών των κρατών-μελών μέσω της βελτιωμένης επικοινωνίας υποστηρίζει και προάγει την παροχή ποιοτικών, αμέσων, οικονομικών, αποδοτικών, διαφανών και κατάλληλων υπηρεσιών για τους ευρωπαίους πολίτες και τις επιχειρήσεις και την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των πολιτικών της Ευρωπαϊκής Ένωσης (CEC, 2003: 7-10)¹.

Όλοι οι τομείς πολιτικής της ΕΕ απαιτείται να υποστηριχθούν με αυξημένη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών. Προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι των πολιτικών που εφαρμόζονται, είναι αναγκαία η αυξημένη συνεργασία μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών, με την υποστήριξη των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας, τόσο στον τομέα της δικαιοσύνης και των εσωτερικών υποθέσεων, όσο και στους τομείς των εξωτερικών σχέσεων, της πολιτικής για την ασφάλεια κ.λ.π.

Η διαλειτουργικότητα στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στη βάση προτύπων και ανοικτών προδιαγραφών και διεπαφών, αποτελεί κρίσιμο οριζόντιο στόχο. Προκειμένου να καταστεί εφικτή η ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών, είναι αναγκαίο σε μεγάλο βαθμό να επιτευχθεί η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφορίας και επικοινωνίας που χρησιμοποιούνται σε όλα τα επίπεδα άσκησης

¹ CEC (2003). The Role of eGovernment for Europe's Future. Brussels: COM(2003) 567 final, Commission of the European Communities, pp. 7-10.

κυβερνητικής πολιτικής (CEC, 2002: 9-13)¹. Η διαλειτουργικότητα λοιπόν στα κράτη-μέλη απαιτεί συντονισμό και συνεργασία σε ευρωπαϊκό επίπεδο, προκειμένου να εφαρμοστούν οι προτεραιότητες και οι κοινές πολιτικές της ΕΕ.

Το ζήτημα της διαλειτουργικότητας παραμένει σε θέση προτεραιότητας και αποτελεί μέρος του νέου στρατηγικού πλαισίου i2010 (CEC, 2005: 5-6)². Το πλαίσιο i2010 εξετάζει τη διαλειτουργικότητα ως μια από τις τέσσερες κύριες παραμέτρους για τη δημιουργία ενός ενιαίου ευρωπαϊκού χώρου πληροφόρησης και την κατατάσσει στους παράγοντες αποφασιστικής σημασίας για τις δημόσιες υπηρεσίες που υποστηρίζονται από ΤΠΕ.

4.4.6. Πολιτικές και πρότυπα ευρωπαϊκής διαλειτουργικότητας

Το *Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας για τις Ευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης* αποτελεί έγγραφο εργασίας για τη διευκόλυνση της ανάπτυξης και της επιχειρησιακής εφαρμογής των διευρωπαϊκών δικτύων τηλεματικής³ για την ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των διοικήσεων των κρατών-μελών και των ευρωπαϊκών θεσμικών οργάνων (IDA)⁴. Το έγγραφο αυτό καθόρισε τις γενικές

¹ CEC (2002). *eEurope 2005: An Information Society For All. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002*. Brussels: COM(2002) 263 final, Commission of the European Communities, pp. 9-13.

² CEC (2005). *i2010 – A European Information Society for growth and employment*. Brussels: COM (2005) 229 final, Commission of the European Communities, pp. 5-6.

³ Τα δίκτυα τηλεματικής αποτελούν ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα ανταλλαγής δεδομένων μέσω των οποίων καθίσταται δυνατή η ηλεκτρονική ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των Δημόσιων Διοικήσεων, εντός αυτών, αλλά και μεταξύ Δημόσιων Διοικήσεων, επιχειρήσεων και πολιτών.

⁴ Το πρόγραμμα IDA (Interchange of Data across Administrations – Ανταλλαγή Δεδομένων μεταξύ Διοικήσεων), ξεκίνησε το 1995 σε συνέχεια κοινοτικής απόφασης που συνέβαλε στη δημιουργία υποδομής τεχνολογιών της πληροφορίας (ΤΠ), την καθιέρωση κοινών μορφοτύπων και τη συμμετοχή σε επιχειρηματικές διαδικασίες στο σύνολο της ΕΕ. Το 1999, δύο αλληλένδετες κοινοτικές αποφάσεις σηματοδότησαν την έναρξη της δεύτερης φάσης του προγράμματος IDA, της αναφερόμενης ως IDA II.

κατευθυντήριες γραμμές και τις γενικές απαιτήσεις τυποποίησης όσον αφορά τις οργανωτικές, σημασιολογικές και τεχνικές πτυχές της διαλειτουργικότητας, στην κατεύθυνση της παροχής ευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας επικεντρώνεται στη συμπλήρωση και όχι στην αντικατάσταση των εθνικών πλαισίων διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, προσθέτοντας και αναδεικνύοντας την ευρωπαϊκή διάσταση του θέματος. Καθορίζει επίσης ένα πλήρες σύνολο αρχών και κανόνων για την ευρωπαϊκή συνεργασία στον τομέα της ηλεκτρονική διακυβέρνησης. Το πρόγραμμα IDA συνέβαλε σε μεγάλο βαθμό στη διείσδυση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας και στην αποδοχή τους από την κοινωνία, στον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών και στην παροχή ευκαιριών σε όλους για συμμετοχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Συνέχεια του προγράμματος IDA αποτελεί το πρόγραμμα IDABC, το οποίο έχει ευρύτερο πεδίο δράσης από το IDA και θεσπίστηκε για την περίοδο 2005-2009.

Επίσης, τα προγράμματα E&A¹ και eTEN², καθώς και οι επιμέρους τομείς πολιτικής της ΕΕ, έχουν υλοποιήσει σημαντικό αριθμό σχεδίων που αξιοποιούν και προωθούν τη διαλειτουργικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι φορολογικές υπηρεσίες, τα τελωνεία, οι υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής ασφάλισης και οι στατιστικές υπηρεσίες έχουν κάνει πολλά και σημαντικά βήματα στην κατεύθυνση της διαλειτουργικότητας και της τυποποίησης στους τομείς ευθύνης τους.

Στόχος του προγράμματος ήταν η υποστήριξη ταχειών ηλεκτρονικών ανταλλαγών πληροφοριών μεταξύ των διοικήσεων των κρατών μελών. Αποστολή του ήταν ο συντονισμός της δημιουργίας διευρωπαϊκών τηλεματικών δικτύων για τις δημόσιες διοικήσεις στις συμμετέχουσες χώρες.

¹ Το πρόγραμμα E&A ερευνά τη διαλειτουργικότητα σε νεοεμφανιζόμενους τομείς όπως οι κινητές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

² Το πρόγραμμα eTEN έχει δημιουργήσει ένα πανευρωπαϊκό πιλοτικό σύστημα για την επεξεργασία τυποποιημένων στοιχείων εγγραφής προς χρήση από τις επιχειρήσεις.

4.5. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (ΔΟΠ) ή *Total Quality Management (TQM)* αποτελεί μια νέα προσέγγιση στη διοίκηση για την αύξηση της ανταγωνιστικότητας και την αποτελεσματική ανάπτυξη τόσο των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα, όσο και των επιχειρήσεων, οργανισμών και υπηρεσιών του δημόσιου τομέα.

Ο βασικός προσανατολισμός της διοίκησης ολικής ποιότητας είναι η αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των πελατών (εξωτερικών και εσωτερικών) μέσω της αποτελεσματικής κάλυψης των αναγκών και απαιτήσεων τους (Δερβιτσιώτης, 2005: 43)¹. Η έννοια του *εξωτερικού πελάτη* προσδιορίζει τον τελικό καταναλωτή και χρήστη του προϊόντος ή της υπηρεσίας, ενώ η έννοια του *εσωτερικού πελάτη* αναφέρεται στα διοικητικά στελέχη και τους εργαζόμενους, οι οποίοι άμεσα ή έμμεσα συμβάλουν στη δημιουργία των προϊόντων και υπηρεσιών και επηρεάζουν το επίπεδο ποιότητας που επιτυγχάνεται στην οργάνωση.

Η αποτελεσματική εφαρμογή της διοίκησης ολικής ποιότητας στις επιχειρήσεις, αλλά και στις δημόσιες αρχές, έχει ως προαπαιτούμενο την τήρηση ορισμένων αρχών στη διοίκηση των διαφόρων λειτουργιών των οργανώσεων. Οι αρχές αυτές αναφέρονται: α) στην υποστήριξη και την ενεργό συμμετοχή της διοίκησης για την επίτευξη ποιότητας, β) στην εστίαση στις ανάγκες των πελατών/πολιτών και των εργαζομένων, γ) στην έμφαση στην κατεύθυνση για συνεχή βελτίωση, δ) στη συμμετοχή όλων σε ομάδες εργασίας και ε) στη λήψη αποφάσεων στη βάση πραγματικών δεδομένων.

Η παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση είναι συνάρτηση της οργάνωσης και του σχεδιασμού των διοικητικών δράσεων, οι οποίες αποσκοπούν, εξασφαλίζουν και διασφαλίζουν ότι οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες τηρούν

¹ Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). *Διοίκηση Ολικής Ποιότητας* (Β' έκδοση). Αθήνα: Έκδοση Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ, σελ. 43.

συγκεκριμένες προδιαγραφές και ικανοποιούν τις ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων. Οι προδιαγραφές τίθενται τόσο από τους αποδέκτες των υπηρεσιών προκειμένου για την ικανοποίηση των αναγκών τους, όσο και από τους στόχους, τη στρατηγική και τις δυνατότητες της Δημόσιας Διοίκησης.

Η Δημόσια Διοίκηση έχει αρχίσει να εισάγει μηχανισμούς, προκειμένου για την αξιολόγηση και τη διασφάλιση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στην κατεύθυνση αυτή έχουν αρχίσει να υιοθετούνται και να εφαρμόζονται συστήματα διαχείρισης ποιότητας όπως το ISO 9001:2000 (Κριεμάδης, 2007: 129)¹. Το Ευρωπαϊκό Μοντέλο Διοικητικής Αριστείας, το Κοινό Πλαίσιο Αξιολόγησης (ΚΠΑ) ή το Ευρωπαϊκό Βραβείο Ποιότητας αποτελούν μοντέλα, η υιοθέτηση και εφαρμογή των οποίων επιφέρει τη βράβευση εκείνων των δημόσιων υπηρεσιών ή φορέων που πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές.

4.5.1. Διαχείριση της αλλαγής

Η επιτυχία του λειτουργικού ανασχεδιασμού των διαδικασιών προϋποθέτει τη διαρκή παρακολούθηση της πορείας υλοποίησης των έργων και τη δημιουργία επιχειρησιακού κέντρου σχεδίασης και καθοδήγησης της συνολικής αλλαγής, με καθορισμένο σχέδιο υλοποίησης και σαφείς ρόλους και δεσμεύσεις όλων των εμπλεκόμενων μερών. Επιπλέον, η συνέπεια στη διοίκηση των έργων, τα χρονοδιαγράμματα με σαφή προσδιορισμό των επιμέρους παραδοτέων και η λεπτομερής περιγραφή των διασυνδέσεων, αποτελούν στοιχεία απαραίτητα, προκειμένου να εξασφαλίζεται η απαιτούμενη συνέχεια στις

¹ Κριεμάδης, Θ. (2007). Διασφάλιση Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στο: Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές. Ερέτρια, 31.05-01.06.2007, (επιμ. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ), σελ. 128-131.

φάσεις του λειτουργικού ανασχεδιασμού και να υπηρετούνται οι στόχοι του συνολικού προγράμματος της αλλαγής.

Στους παράγοντες, που αποτελούν προϋπόθεση για την επιτυχία του λειτουργικού ανασχεδιασμού των διαδικασιών, περιλαμβάνονται: α) η κατανόηση των επιπτώσεων και του κόστους της *μη αλλαγής* από το προσωπικό (cost of status quo) και β) ο σχεδιασμός και η υλοποίηση σχεδίου διαχείρισης για τη μετάβαση στη νέα λειτουργική, οργανωτική και τεχνολογική πραγματικότητα (transition management plan).

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση συνοδεύεται συνήθως από πλήθος αλλαγών όσον αφορά στις διαδικασίες, στις δομές και στους ρόλους των δημόσιων φορέων. Η επιτυχής εφαρμογή των δράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προϋποθέτει την ουσιαστική *διαχείριση της αλλαγής (change management)* που απαιτείται να πραγματοποιηθεί και την αποτελεσματική διαχείριση των δράσεων *αντίστασης στην αλλαγή (resistance to change)* (Johnson and Scholes, 2002: 517-545)¹, (Balogun and Hope Hailey, 2008: 248-249)². Χωρίς την ανωτέρω διαχείριση σχετικά με τις αλλαγές, τα έργα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κινδυνεύουν να οδηγηθούν σε αποτυχία.

Η διαχείριση της αλλαγής είναι στενά συνδεδεμένη με τον καθορισμό και την προαγωγή των διαδικασιών εκείνων, που επιτρέπουν στους οργανισμούς να είναι περισσότερο επιτυχημένοι και ανταγωνιστικοί. Οι διαδικασίες αυτές εστιάζουν στο εσωτερικό του οργανισμού και τείνουν να παρέχουν λύσεις σχετικά με τις τρέχουσες ανάγκες για αλλαγή και να βελτιώνουν την παραγωγικότητα με τη μικρότερη δυνατή αντίσταση. Η διαχείριση των αλλαγών επιτρέπει την

¹ Johnson, G., Scholes, K., Whittington, R. (2002). *Exploring Corporate Strategy* (5th ed). New York, NY: Prentice Hall, pp. 517-545.

² Balogun, J., Hope Hailey, V. (2008). *Exploring Strategic Change* (3rd ed). Harlow: Financial Times Prentice Hall, pp. 248-249.

επίτευξη στοχευμένων αποτελεσμάτων, συνδράμει τον έλεγχο των διαδικασιών, καθοδηγεί τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και παρέχει ασφάλεια όσον αφορά στις αβεβαιότητες.

Οι μεγάλες αλλαγές, που προκαλεί η εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στις δομές, στους ρόλους και στις διαδικασίες των δημόσιων φορέων, απαιτούν ορθολογική οργάνωση και διαχείριση. Ο ανθρώπινος παράγοντας εμφανίζει την τάση να αντιστέκεται στις αλλαγές, που επέρχονται στον υφιστάμενο τρόπο εργασίας του και στις συνθήκές του. Η δικαιολογητική βάση της ανθρώπινης αυτής τάσης στηρίζεται σε δύο παραμέτρους: α) στην επιπλέον προσπάθεια που απαιτείται να καταβάλει κάθε εργαζόμενος, προκειμένου να εξοικειωθεί με το νέο τρόπο εργασίας και στο φόβο ότι τελικά μπορεί να μην κατορθώσει να ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις της εργασίας και β) στη βάσιμη ή αβάσιμη αίσθηση του εργαζόμενου ότι οι νέες συνθήκες εργασίας, που θα προκύψουν, θα υποβαθμίσουν την οικονομική και κοινωνική του θέση και θα μειώσουν το βαθμό ικανοποίησης των βασικών του αναγκών, οι οποίες σύμφωνα με τη θεωρία της ιεράρχησης των αναγκών του Abraham Maslow ομαδοποιούνται σε πέντε ιεραρχικά δομημένες κατηγορίες (Maslow, 1943: 370-396)¹: τις φυσιολογικές ανάγκες, τις ανάγκες ασφάλειας, τις κοινωνικές ανάγκες, τις ανάγκες αυτοεκτίμησης και αυτοπραγμάτωσης.

Μια αλλαγή γίνεται αποδεκτή από τους εργαζόμενους όταν τα εκτιμώμενα οφέλη που θα επιφέρει, υπερκαλύπτουν τις δυσχέρειες που προαναφέρθηκαν. Εάν αυτό δε συμβαίνει, η αλλαγή δε γίνεται αποδεκτή, οι αντιστάσεις σε αυτή είναι έντονες και η ματαίωσή της εμφανίζεται πιθανή.

Από τα ανωτέρω συνάγεται ότι η συμβολή της *διαχείρισης της αλλαγής* μέσα από την πολυετή επιστημονική έρευνα είναι

¹ Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. *Psychological Review*. 50, pp. 370-396.

αποφασιστικής σημασίας για τον ορθολογικό σχεδιασμό μιας ολοκληρωμένης δράσης για τη μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης από το παραδοσιακό σε ένα νέο, σύγχρονο μοντέλο λειτουργίας βασισμένο στις τεχνολογίες της πληροφορίας και επικοινωνίας (Johnson and Scholes, 2002: 517-556)¹, (Balogun and Hope Hailey, 1999: 19-31)².

Κατά τη διαδικασία του σχεδιασμού για τη μετάβαση της Δημόσιας Διοίκησης στη νέα κατάσταση, σημαντική είναι η επιλογή του τύπου της αλλαγής που θα υιοθετηθεί. Οι Nadler και Tushman διακρίνουν τις οργανωσιακές αλλαγές με βάση δύο κριτήρια (Nadler and Tushman, 1997: 21-42)³: α) τη σπουδαιότητά τους (οριακές, στρατηγικές) και β) το ερέθισμα για αλλαγή (προδραστικές, αντιδραστικές).

Αντιδραστικές αλλαγές είναι αυτές που υλοποιούνται για να απαντήσουν σε ένα εξωτερικό ερέθισμα, γεγονός ή πίεση και αποσκοπούν στην προσαρμογή στις εξελίξεις του περιβάλλοντος. Προδραστικές αλλαγές από την άλλη πλευρά είναι οι αλλαγές, που πραγματοποιούνται με βάση τις εκτιμήσεις για γεγονότα που πρόκειται να συμβούν στο μέλλον. Πρόκειται, δηλαδή, για αλλαγές που δημιουργούν τις εξελίξεις.

Σύμφωνα με τα κριτήρια αυτά, διακρίνονται τέσσερα βασικά είδη αλλαγής (Μπουραντάς, 2002: 578)⁴, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 4.1.

Κατά τη διαδικασία της αλλαγής, εκτός από την αξιολόγηση και τον καθορισμό του είδους της αλλαγής που θα εφαρμοστεί, αποφασιστικής σημασίας είναι και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του

¹ Johnson, G., Scholes, K. (2007). Exploring Corporate Strategy (8th ed). Harlow: Financial Times Prentice Hall, pp. 517-556.

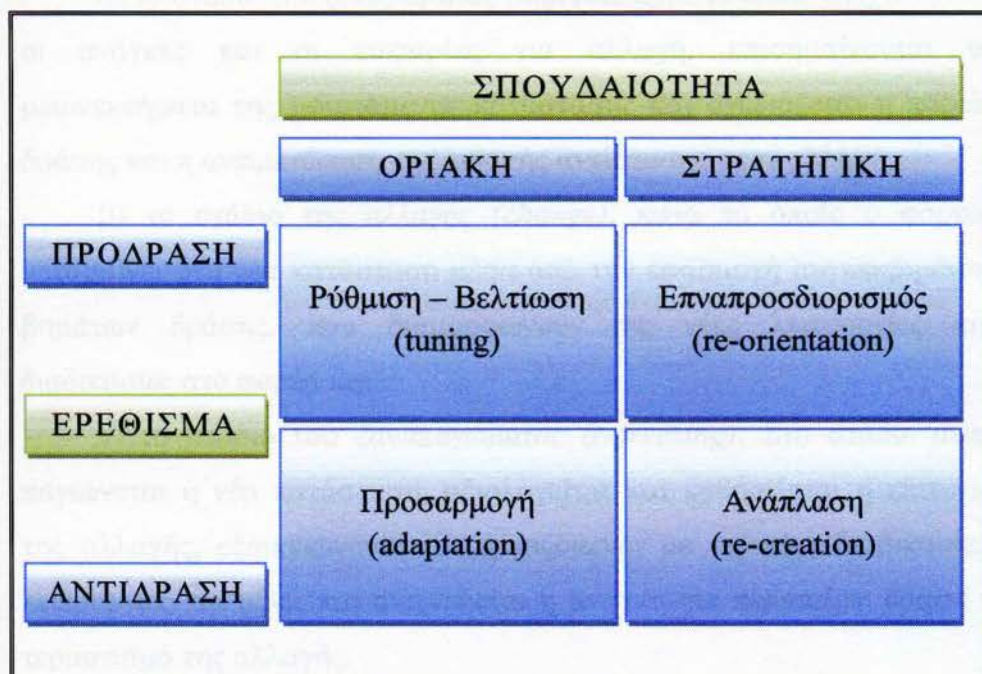
² Balogun, J., Hope Hailey, V. (1999). Exploring Strategic Change (3rd ed). Harlow: Financial Times Prentice Hall, pp. 19-31.

³ Nadler, D., Tushman, M. (1997). Competing by Design (2nd ed). New York, NY: Oxford University Press, pp. 21-42.

⁴ Μπουραντάς, Δ. (2002). Μανατζμεντ. Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. Μπένου, σελ. 578.

(patterns of action and behavior) και ο βαθμός κατανόησης των λόγων που επιβάλλουν την αλλαγή.

Διάγραμμα 4.1
Τα είδη των αλλαγών



Πηγή: Μπουραντάς, Δ. (2002). *Μανατζμεντ. Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές*. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. Μπένου, σελ. 578.

Σημαντική επίσης είναι η *ανάλυση των εμπλεκόμενων στην αλλαγή (change stakeholders analysis)*, η οποία επιτρέπει τον εντοπισμό: α) τόσο των εμπλεκόμενων μερών που ωφελούνται όσο και αυτών που βλάπτονται από την αλλαγή και β) των υποστηρικτικών και των αντίροπων δυνάμεων στην επερχόμενη αλλαγή. Σκοπός της ανάλυσης αυτής είναι να προσδιοριστούν συγκεκριμένες δράσεις, που θα εστιάζουν στην αλλαγή των γνώσεων, της στάσης και της ατομικής συμπεριφοράς του κάθε εργαζόμενου, αλλά και των ομάδων εργασίας στο πλαίσιο της οργάνωσης.

του κάθε εργαζόμενου, αλλά και των ομάδων εργασίας στο πλαίσιο της οργάνωσης.

Σύμφωνα με τους Lewin και Schein, οι δράσεις της αλλαγής υλοποιούνται σε τρία στάδια (Keys, 1991: 123)¹:

α) το στάδιο του *ξεπαγώματος* (*unfreezing*), στο οποίο ανιχνεύονται οι ανάγκες και οι ευκαιρίες για αλλαγή, επισημαίνονται τα μειονεκτήματα της υφιστάμενης κατάστασης και σχεδιάζεται η πορεία δράσης και η αντιμετώπιση της πιθανής αντίστασης στην αλλαγή,

β) το στάδιο της *αλλαγής* (*change*), κατά το οποίο ο φορέας μεταβαίνει στη νέα κατάσταση μέσα από την εφαρμογή συγκεκριμένων βημάτων δράσης, που διαμορφώνουν τις νέες λειτουργίες και διαδικασίες στο φορέα και

γ) το στάδιο του *ξαναπαγώματος* (*refreezing*). Στο στάδιο αυτό παγιώνεται η νέα κατάσταση, αξιολογείται και καθορίζεται η επιτυχία της αλλαγής, εξοικειώνονται οι εργαζόμενοι με τις νέες διαδικασίες, λειτουργίες και αξίες και ανιχνεύεται η ανάγκη για περεταίρω δράση ή τερματισμό της αλλαγής.

Ένα πρόγραμμα διαχείρισης της αλλαγής σε ένα δημόσιο φορέα επιβάλλεται να περιλαμβάνει, εκτός από τον ορθολογικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών, των λειτουργιών και των οργανωτικών δομών, υπεύθυνη ενημέρωση και υποστήριξη του προσωπικού όσον αφορά: α) τους λόγους που καθιστούν αναγκαία την αλλαγή, β) τα οφέλη που θα προκύψουν από την αλλαγή για το δημόσιο φορέα, το προσωπικό, τους πολίτες και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο, γ) του κινδύνους που θα προκύψουν από τη μη αλλαγή, δ) το περιεχόμενο της αλλαγής και ε) τα αποτελέσματα που θα επιφέρει η αλλαγή στον τρόπο και το περιβάλλον εργασίας των εργαζομένων.

¹ Keys, P. (1991). Operational Research and Systems: The Systemic Nature of Operational Research. New York, NY: Plenum Press, pp. 123.

Επιπλέον, η συμμετοχή και η εμπλοκή των εργαζομένων στο σχεδιασμό της αλλαγής και της νέας κατάστασης και στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που παρουσιάζονται, έχει καθοριστική σημασία για την επιτυχία της αλλαγής. Απαραίτητη προϋπόθεση, επίσης, είναι η επαρκής εκπαίδευση και κατάρτιση του προσωπικού, προκειμένου να ανταποκριθεί αποτελεσματικά στο νέο περιβάλλον και στις νέες συνθήκες εργασίας και η θέσπιση αντισταθμιστικών παροχών για τα μέρη εκείνα για τα οποία προκύπτουν αρνητικές επιδράσεις από την εφαρμογή των αλλαγών.

4.5.2. Ανασχεδιασμός των διαδικασιών

Οι υφιστάμενες διαδικασίες (*processes*), οι θέσεις εργασίας (*job descriptions*) και οι οργανωτικές δομές (*organizational structures*) των δημόσιων φορέων έχουν σχεδιαστεί πριν από πολλά χρόνια, βασίζονται στο γραφειοκρατικό μοντέλο και αδυνατούν να υποστηρίξουν την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση. Η αυτοματοποίηση των υπαρχουσών διαδικασιών και των οργανωτικών δομών με τη χρήση των νέων τεχνολογιών οδηγεί απλά σε μηχανοργάνωση και παρέχει περιορισμένα μόνο οφέλη. Για να αποκομίσει η Δημόσια Διοίκηση τα μέγιστα οφέλη από τη χρήση των νέων τεχνολογιών είναι απαραίτητο να ανασχεδιαστούν οι υφιστάμενες διαδικασίες (*business process redesign / reengineering, BPR*), ώστε να είναι προσαρμόσιμες στις νέες τεχνολογίες.

Ο Hammer, ένας από τους βασικότερους θεμελιωτές του ανασχεδιασμού των διαδικασιών, υποστηρίζει ότι οι ξεπερασμένες διαδικασίες δεν πρέπει να ενσωματώνονται στα σύγχρονα λογισμικά, αλλά πρέπει να σχεδιάζονται νέες. Πρέπει, επίσης, να ανασχεδιάζονται οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί, ώστε να είναι εφικτή η χρησιμοποίηση της ισχύος της σύγχρονης πληροφορικής για το ριζικό ανασχεδιασμό των

επιχειρησιακών διαδικασιών, προκειμένου να επιτυγχάνεται δραστική βελτίωση της απόδοσής τους (Hammer, 1990: 104)¹.

Το σημαντικότερο από τα στάδια εξέλιξης και ωρίμανσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι αυτό του *μετασχηματισμού (transformation)* και της *ολοκλήρωσης (integration)* των υπηρεσιών, των διαδικασιών και των δεδομένων του δημόσιου τομέα (Baum and Di Maio, 2000)² στη βάση των δυνατοτήτων που παρέχουν οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Οι πολίτες/χρήστες των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών δεν είναι αναγκαίο και πλέον ούτε επιθυμητό να γνωρίζουν τις διαδικασίες που απαιτούνται και τους φορείς που εμπλέκονται για την παραγωγή και παροχή μιας δημόσιας υπηρεσίας.

Σύμφωνα με το μοντέλο των Baum και Di Maio, η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τέσσερα στάδια: α) την παρουσία στο Διαδίκτυο (*web presence*), β) την ηλεκτρονική αλληλεπίδραση με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις (*interaction*), γ) τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (*transaction*) και το μετασχηματισμό (*transformation*). Στο στάδιο του *μετασχηματισμού*, οι δημόσιοι φορείς μετασχηματίζουν τις τρέχουσες λειτουργικές διαδικασίες τους, προκειμένου να παρέχουν περισσότερο αποδοτικές, ολοκληρωμένες και εξατομικευμένες υπηρεσίες (Baum and Di Maio, 2000)³. Το στάδιο του *μετασχηματισμού* είναι εξαιρετικά πολύπλοκο και προϋποθέτει παρεμβάσεις όχι μόνο σε τεχνολογικό, αλλά κυρίως σε οργανωτικό

¹ Hammer, M. (1990). Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. Harvard Business Review. 68, pp. 104-112: "Instead of embedding outdated processes in silicon and software, we should obliterate them and start over. We should «reengineer» our businesses: use the power of modern information technology to radically redesign our business processes in order to achieve dramatic improvements in their performance".

² Baum, C., Di Maio, A. (2000). Gartner's Four Phases of E-Government Model. Gartner Group Inc, Research Note.

³ Baum, C., Di Maio, A. (2000). Gartner's Four Phases of E-Government Model. Gartner Group Inc, Research Note: "governments transform the current operational processes to provide more sufficient, integrated, unified, and personalized service".

επίπεδο και ριζικές αλλαγές στην επικρατούσα κουλτούρα των δημόσιων φορέων.

Επίσης, οι Layne και Lee υποστηρίζουν ότι η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνει τέσσερα στάδια: α) τους ηλεκτρονικούς καταλόγους (catalogue), β) τις ηλεκτρονικές συναλλαγές (transaction), γ) την κάθετη ολοκλήρωση (vertical integration) και δ) την οριζόντια ολοκλήρωση (horizontal integration). Τα δύο τελευταία στάδια στο μοντέλο αυτό εστιάζουν στην ενοποίηση των λειτουργιών και των διαδικασιών τόσο των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που ανήκουν σε διαφορετικά διοικητικά επίπεδα, όσο και των δημόσιων φορέων που ανήκουν στο ίδιο διοικητικό επίπεδο. Για την επίτευξη των ανωτέρω είναι αναγκαία η υλοποίηση των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να συνοδεύεται από ανασχεδιασμό των σχετικών διαδικασιών.

4.5.2.1. Η έννοια των λειτουργικών διαδικασιών

Οι Hammer και Champy ορίζουν τη *διαδικασία (process)* ως ένα σύνολο από δραστηριότητες, οι οποίες με τη χρησιμοποίηση ενός ή περισσότερων ειδών εισόδου δημιουργούν μία έξοδο, που έχει αξία για έναν αποδέκτη (Hammer and Champy, 1993: 35)¹.

Μια διαδικασία απαρτίζεται από τις *εισόδους (inputs)*, τις *εξόδους (outputs)*, τους *ενδιαφερόμενους (stakeholders)* και τον *ιδιοκτήτη της (owner)*:

α) Είσοδοι είναι οι πληροφορίες ή τα δεδομένα, που απαιτούνται για να παραχθεί η έξοδος της διαδικασίας. Σε μια διοικητική διαδικασία, η είσοδος έχει συνήθως τη μορφή της αίτησης, των δικαιολογητικών, των παραβόλων κ.λ.π.

¹ Hammer, M., Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution. New York, NY: Nicholas Bealey Publishing, pp. 35: (Process is) "a collection of activities that takes one or more kinds of input and creates an output that is of value to the customer".

β) Έξοδοι είναι οι πληροφορίες ή οι υπηρεσίες, που παράγονται με τη χρησιμοποίηση των εισόδων και λαμβάνουν συνήθως τη μορφή βεβαιώσεων, πιστοποιητικών, αδειοδοτήσεων κ.λ.π.

γ) Ενδιαφερόμενοι είναι πρόσωπα, ομάδες ή φορείς, που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από τις εξόδους μιας διαδικασίας και διακρίνονται στους πελάτες, τους προμηθευτές, τους παρόχους πόρων και τις ανώτατες αρχές.

δ) Ιδιοκτήτης είναι ο αρμόδιος για την ομαλή λειτουργία μιας διαδικασίας, ο οποίος συντονίζει τις δραστηριότητές της, προκειμένου να επιτυγχάνονται οι στόχοι της.

Για να είναι εφικτή η μεταβολή μιας διαδικασίας είναι απαραίτητο να παρέχονται τα απαιτούμενα δεδομένα προκειμένου για την κατανόησή της και να διατίθενται οι κατάλληλες μεθοδολογίες και τα απαραίτητα εργαλεία μοντελοποίησης και εξαγωγής συμπερασμάτων.

4.5.2.2. Η έννοια και οι αρχές στον ανασχεδιασμό διαδικασιών

Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών (business process redesign/reengineering, BPR) μπορεί να οριστεί ως η από μηδενικής βάσης επανεξέταση και ο ριζικός επανασχεδιασμός των επιχειρησιακών διαδικασιών σε κρίσιμα μεγέθη απόδοσης, όπως το κόστος, η ποιότητα, η ταχύτητα και η εξυπηρέτηση (Hammer and Champy, 1993: 32)¹.

Οι Hammer και Champy υποστηρίζουν ότι οι θεμελιώδεις αρχές στην κατεύθυνση του ανασχεδιασμού των διαδικασιών είναι (Hammer and Champy, 1993)²:

¹ Hammer, M., Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution. New York, NY: Nicholas Bealey Publishing, pp. 32: "the fundamental rethinking and radical redesign of business processes to achieve dramatic improvements in critical, contemporary measures of performance, such as cost, quality, service and speed".

² Hammer, M., Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution. New York, NY: Nicholas Bealey Publishing.

- i) Οι θέσεις εργασίας να πλαισιώνουν αυξημένο έργο καθηκόντων και εργασιών.
- ii) Οι εργαζόμενοι να λαμβάνουν αποφάσεις.
- iii) Οι δραστηριότητες των διαδικασιών να εκτελούνται με τη φυσική τους σειρά.
- iv) Οι διαδικασίες να έχουν πολλές παραλλαγές και εναλλακτικές επιλογές.
- v) Κάθε εργασία είναι αναγκαίο να λαμβάνει χώρα στο κατάλληλο σημείο.
- vi) Μείωση ελέγχων και διασταυρώσεων.
- vii) Καθιέρωση υπεύθυνου περίπτωσης ως μοναδικού σημείου επαφής του πολίτη.
- viii) Κυριαρχία υβριδικών διαδικασιών που συνδυάζουν συγκέντρωση και αποκέντρωση.

Σύμφωνα με τις παραπάνω αρχές γίνεται εμφανές ότι ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών επιφέρει σημαντικές αλλαγές, που αφορούν τόσο στα αντικείμενα των θέσεων εργασίας και στις οργανωτικές δομές όσο και στα συστήματα διοίκησης που εφαρμόζονται, στις αξίες και στις αντιλήψεις των εργαζομένων και στην επικρατούσα κουλτούρα στον οργανωσιακό χώρο.

4.5.2.3. Λειτουργικός ανασχεδιασμός των διαδικασιών για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την εξυπηρέτηση του πολίτη

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη με την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών και την παροχή συνδυασμένων υπηρεσιών βασίζεται στο λειτουργικό ανασχεδιασμό των διαδικασιών, στην υποστήριξη των διαδικασιών με συστήματα διαχείρισης ροών εργασίας και στη συγκέντρωση, καταγραφή, κωδικοποίηση και διαχείριση των

πληροφοριών με ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα και συστήματα διαχείρισης εγγράφων.

Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη από ένα σημείο πρόσβασης (υποβολή αιτήσεων, παροχή πιστοποιητικών κ.λ.π.), προϋποθέτει την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων και τη διασύνδεσή τους, ώστε να καθίσταται εφικτή, εύκολη, γρήγορη και ασφαλής η ροή πληροφοριών και εγγράφων από τους πολίτες προς τις υπηρεσίες και αντίστροφα, αλλά και μεταξύ των υπηρεσιών.

Η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση του πολίτη και παρέχει τη δυνατότητα στους δημοσίους φορείς να αναπτύξουν πληροφοριακά συστήματα λήψης αποφάσεων, που θα τους παρέχουν τη δυνατότητα να ασκούν αποτελεσματικά τον εποπτικό τους ρόλο.

Σχήμα 4.5

4.5.2.4. Υλοποίηση λειτουργικού ανασχεδιασμού διαδικασιών

Για να καταστεί εφικτή η υλοποίηση και επιτυχής η εφαρμογή ενός λειτουργικού ανασχεδιασμού των διαδικασιών στη Δημόσια Διοίκηση, απαιτείται:

α) καθορισμός του τρόπου και του εύρους του ανασχεδιασμού, καθώς και κατανόηση των στρατηγικών στόχων του οργανισμού,

β) καταγραφή και ανάλυση του τρόπου λειτουργίας του οργανισμού με τη δημιουργία ενός μοντέλου επιχειρησιακών διαδικασιών,

γ) διαχείριση της αλλαγής και συνεχής βελτίωση,

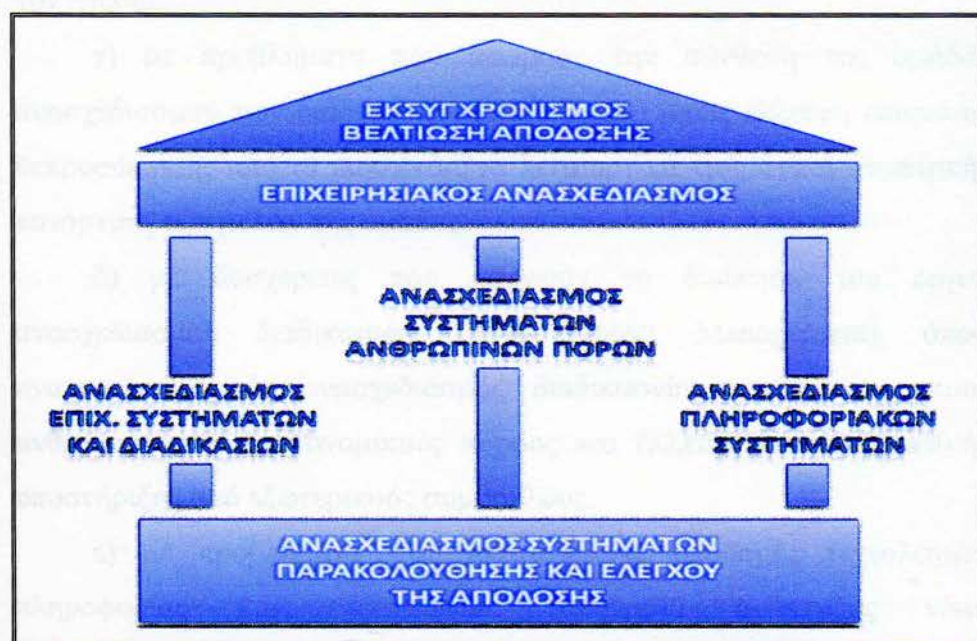
δ) ανάλυση της υφιστάμενης ροής των διαδικασιών, προκειμένου να καταστεί εφικτός ο εντοπισμός και η αντιμετώπιση προβλημάτων και

ε) καθορισμός τομέων στρατηγικού ενδιαφέροντος, για τους οποίους λόγοι ασφαλείας επιβάλλουν ο λειτουργικός ανασχεδιασμός των διαδικασιών να σχεδιάζεται, να υλοποιείται και να εποπτεύεται από δημόσιους φορείς και να μην εκχωρείται σε φορείς του ιδιωτικού τομέα.

Βασικός παράγοντας για την επιτυχή υλοποίηση των έργων λειτουργικού ανασχεδιασμού των διαδικασιών, είναι η κατανόηση και αποδοχή των επιδιωκόμενων στόχων από τους εργαζόμενους και η συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση τους, προκειμένου να επιτυγχάνεται διαρκής βελτίωση των ικανοτήτων τους, ώστε να είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις.

Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών σε συνάρτηση με τον ανασχεδιασμό των συστημάτων ανθρώπινων πόρων, των συστημάτων παρακολούθησης και ελέγχου της απόδοσης και την παράλληλη ανάπτυξη υποστηρικτικών πληροφοριακών συστημάτων, αποτελούν τις βάσεις στήριξης του οικοδομήματος του επιχειρησιακού ανασχεδιασμού (Σχήμα 4.5).

Σχήμα 4.5
Οι βάσεις του λειτουργικού ανασχεδιασμού



Πηγή: Επιχειρησιακό Σχέδιο και Σχέδιο Δράσης του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης για Ένταξη στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

4.5.2.5. Δυσχέρειες στην υλοποίηση του ανασχεδιασμού διαδικασιών

Ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών αποτελεί πολυσύνθετο έργο, που υποκρύπτει υψηλούς κινδύνους και συχνά οδηγείται σε αποτυχία κατά την υλοποίησή του. Οι All Mashari και Zairi, υποστηρίζουν ότι κατά την υλοποίηση έργων ανασχεδιασμού διαδικασιών παρατηρούνται υψηλά ποσοστά αποτυχίας διεθνώς. Το γεγονός αυτό οφείλεται κατά βάση σε μια σειρά παραγόντων που σχετίζονται (All Mashari and Zairi, 1999: 87-112)¹:

α) με δυσχέρειες που αφορούν την κατανόηση της αναγκαιότητας και την αποδοχή της αλλαγής λόγω έλλειψης απαιτούμενης εκπαίδευσης των εργαζομένων και αδυναμίας δημιουργίας κουλτούρας οργανωσιακής αλλαγής.

β) με ελλείψεις όσον αφορά στη δέσμευση και την υποστήριξη από την ηγεσία.

γ) με προβλήματα που αφορούν την σύνθεση της ομάδας ανασχεδιασμού των διαδικασιών (BPR Team) όπως έλλειψη επαρκούς εκπροσώπησης από τα εμπλεκόμενα λειτουργικά τμήματα ή ανεπαρκής κατάρτιση των μελών της ομάδας.

δ) με δυσχέρειες που αφορούν τη διοίκηση του έργου ανασχεδιασμού διαδικασιών (BPR Project Management), όπως αναποτελεσματικός ανασχεδιασμός διαδικασιών, ανεπάρκεια στους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους και έλλειψη αποτελεσματικής υποστήριξης από εξωτερικούς συμβούλους.

ε) με προβλήματα στις απαιτούμενες υποδομές τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας (αδυναμία ανάπτυξης νέων πληροφοριακών συστημάτων, αδυναμία αξιοποίησης των δυνατοτήτων που παρέχουν οι νέες τεχνολογίες).

¹ All Mashari, M., Zairi, M. (1999). BPR implementation process: an analysis of key success and failure factors. Business Process Management Journal. 5(1) pp. 87-112.

4.5.3. Διαδικασίες διασφάλισης ποιότητας στην υλοποίηση των έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η καθοριστική σημασία της υλοποίησης των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την πορεία, τον ανασχεδιασμό και τον εκσυγχρονισμό της λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, σηματοδοτεί την ανάγκη για την αυστηρή διοίκηση των έργων και για την εφαρμογή αρχών διασφάλισης ποιότητας σε όλα τα επίπεδα.

Η διαχείριση των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αφορά στη συνεχή παρακολούθηση της πορείας τους για τη διαπίστωση της εκτέλεσης των εργασιών σύμφωνα με τα προδιαγραφέντα χρονοδιαγράμματα, στη αντιμετώπιση προβλημάτων που παρουσιάζονται και στο συντονισμό των ενεργειών και των ζητημάτων που δημιουργούνται στην πορεία υλοποίησης των έργων, στη διευκόλυνση της επικοινωνίας και στη διάχυση της γνώσης μεταξύ των ομάδων εργασίας.

Στη διαχείριση των έργων περιλαμβάνεται επίσης ο μηχανισμός διαρκούς ελέγχου της πορείας υλοποίησης και της τήρησης των αρχών διασφάλισης ποιότητας που έχουν τεθεί, μέσα από την παρακολούθηση, τη μέτρηση και την ανάλυση της πραγματικής προόδου εκτέλεσης των έργων σε σχέση με το συνολικό πρόγραμμα που εφαρμόζεται. Η διαδικασία του ελέγχου παρέχει τη δυνατότητα για τον έγκαιρο εντοπισμό προβλημάτων στα αρχικά στάδια της εμφάνισής τους, επιτρέποντας την αποτελεσματική εφαρμογή διορθωτικών κινήσεων.

4.6. Επίλογος

Η βελτίωση της ποιότητας στις υπηρεσίες που παρέχονται από τους δημόσιους φορείς και οργανισμούς επιφέρει σημαντικές ευεργετικές επιπτώσεις στο εσωτερικό και το εξωτερικό τους περιβάλλον. Η πρωτοβουλία για τη δημιουργία συνθηκών, που προάγουν την παροχή ποιοτικών δημόσιων υπηρεσιών, ανήκει στη διοίκηση και αυτή φέρει την

κύρια ευθύνη για την επίτευξή της. Η βελτίωση της ποιότητας μπορεί να οδηγήσει σε αύξηση της αποδοτικότητας, να διαμορφώσει ένα περιβάλλον κατάλληλο για ανάπτυξη και να διασφαλίσει την επιτυχία σχετικά με την αποστολή των δημόσιων φορέων και οργανισμών.

Ζητήματα σχετικά με την πολιτική ασφάλειας δεδομένων, την προσβασιμότητα και τη μείωση του ψηφιακού χάσματος, τη διαλειτουργικότητα, τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών και τη διαχείριση της αλλαγής στη Δημόσια Διοίκηση, κρίνονται αποφασιστικής σημασίας για την εξασφάλιση της παροχής υπηρεσιών ποιότητας από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Καθώς τα δίκτυα και τα υπολογιστικά συστήματα καθιερώνονται ως απαραίτητο μέρος της καθημερινής και της επαγγελματικής ζωής των πολιτών, η ασφάλεια στη διενέργεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών αποκτά ουσιαστικό ρόλο και αποτελεί προαπαιτούμενο για την εξασφάλιση της προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τη διασφάλιση των προσωπικών δεδομένων. Για να είναι εφικτή η διενέργεια συναλλαγών μέσω ανοικτών δικτύων επικοινωνίας και η παροχή ποιοτικών ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση προς του πολίτες και τις επιχειρήσεις, είναι αναγκαίο να ικανοποιούνται βασικές απαιτήσεις ασφάλειας, όπως αυτές της εμπιστευτικότητας, της ακεραιότητας, της αυθεντικότητας και της μη αποποίησης.

Οι νέες τεχνολογίες παρέχουν τη δυνατότητα για ποιοτική αναβάθμιση των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών και για συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών και των αποφάσεων. Η ύπαρξη όμως κοινωνικών ομάδων, που δεν έχουν την οικονομική δυνατότητα για την απόκτηση των μέσων πρόσβασης στις νέες ψηφιακές υποδομές ή την κατάρτιση για να τις χρησιμοποιήσουν, συνιστά μια πραγματική απειλή. Προκειμένου να εξασφαλιστεί η πρόσβαση των πολιτών με ίσους όρους στις σύγχρονες τεχνολογίες και να αποφευχθεί η περεταίρω ενίσχυση των υφιστάμενων κοινωνικών

ανισοτήτων, οι τεχνολογίες αυτές είναι αναγκαίο να καλύπτουν τις ανάγκες του συνόλου των μελών της κοινωνίας και περισσότερο εκείνων των ομάδων, που είναι ιδιαίτερα ευάλωτες στον κοινωνικό αποκλεισμό.

Η επόμενη παράμετρος στην κατεύθυνση της ποιότητας των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών, η διαλειτουργικότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποτελεί ευρωπαϊκή πρόκληση, αντιμετωπίζεται από κοινού από τα ευρωπαϊκά όργανα και τα κράτη μέλη και αποσκοπεί στην προσδοκώμενη ωφέλεια για την οικονομία της Ένωσης και την κοινωνική συνοχή στην Ευρώπη. Η εφαρμογή αυτής της διεργασίας απαιτεί εξασφαλισμένους πόρους και μακροχρόνια βιωσιμότητα των μέτρων που απαιτούνται για την παροχή διασυνοριακών υπηρεσιών. Απαιτεί επίσης κοινές στρατηγικές και ουσιαστικές επενδύσεις στη συνεργασία και τη λειτουργική υποδομή των εμπλεκόμενων μερών στη βάση ενός μακροπρόθεσμου οράματος βιώσιμων ευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Επιπλέον, η διαχείριση των αλλαγών και ο ανασχεδιασμός των υφιστάμενων διαδικασιών είναι στενά συνδεδεμένα με τον καθορισμό και την προαγωγή των διαδικασιών εκείνων, που επιτρέπουν στους οργανισμούς να είναι περισσότερο επιτυχημένοι και ανταγωνιστικοί και να παρέχουν ποιοτικά αναβαθμισμένες υπηρεσίες. Οι διαδικασίες αυτές εστιάζουν στο εσωτερικό του οργανισμού και τείνουν να παρέχουν λύσεις σχετικά με τις τρέχουσες ανάγκες για αλλαγή και να βελτιώνουν την παραγωγικότητα με τη μικρότερη δυνατή αντίσταση.

Η διαχείριση των αλλαγών επιτρέπει την επίτευξη στοχευμένων αποτελεσμάτων, συνδράμει τον έλεγχο των διαδικασιών, καθοδηγεί τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και παρέχει ασφάλεια όσον αφορά στις αβεβαιότητες. Παράλληλα, ο ανασχεδιασμός των διαδικασιών επιτρέπει και καθιστά εφικτή τη χρησιμοποίηση των δυνατοτήτων που παρέχουν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα, προκειμένου να επιτυγχάνεται

δραστική βελτίωση της απόδοσης των δημόσιων φορέων και ουσιαστική βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η ποιότητα στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση συνίσταται σε καλοσχεδιασμένες δράσεις, οι οποίες αποσκοπούν στην εξασφάλιση ότι η παρεχόμενη υπηρεσία τηρεί συγκεκριμένες προδιαγραφές και ικανοποιεί τις ανάγκες των εμπλεκόμενων μερών. Οι προδιαγραφές αυτές τίθενται τόσο από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, προκειμένου για την ικανοποίηση των αναγκών τους, όσο και από τους στόχους, τη στρατηγική και τις υπάρχουσες δυνατότητες της Δημόσιας Διοίκησης.

Βιβλιογραφία

- ☐ All Mashari, M., Zairi, M. (1999). BPR implementation process: an analysis of key success and failure factors. Business Process Management Journal. 5(1) pp. 87-112.
- ☐ Balogun, J., Hope Hailey, V. (2008). Exploring Strategic Change (3rd ed). Harlow: Financial Times Prentice Hall.
- ☐ Baum, C., Di Maio, A. (2000). Gartner's Four Phases of E-Government Model. Gartner Group Inc, Research Note.
- ☐ Bowie, N. A. (2000). Schooling for Tomorrow – Learning to Bridge the Digital Divide. Paris: OECD Publishing, pp. 37-50: Chapter 3.
- ☐ The Digital Divide: Making Knowledge Available in a Global Context.
- ☐ CEC (2006). Interoperability for Pan-European eGovernment Services. Brussels: COM(2006) 45 final, Commission of the European Communities.
- ☐ CEC (2006). i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All. Brussels: COM(2006) 173 final, Commission of the European Communities.
- ☐ CEC (2005). eAccessibility. Brussels: COM(2005) 425 final, Commission of the European Communities.
- ☐ CEC (2005). i2010 – A European Information Society for growth and employment. Brussels: COM (2005) 229 final, Commission of the European Communities.
- ☐ CEC (2003). The Role of eGovernment for Europe's Future. Brussels: COM(2003) 567 final, Commission of the European Communities.
- ☐ CEC (2002). eEurope 2005: An Information Society For All. An Action Plan to be presented in view of the Sevilla European Council, 21/22 June 2002. Brussels: COM(2002) 263 final, Commission of the European Communities.

- 📖 CEU, CEC (2000). eEurope 2002 – An Information Society For All. Action Plan, prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council 19-20 June 2000. Brussels: Council of the European Union, Commission of the European Communities.
- 📖 Crosby, P. B. (1980). Quality is free: The Art of Making Quality Certain. New York, NY: Mentor.
- 📖 Deming, W. E. (1982). Quality, Productivity, and Competitive Position. Cambridge, MA: MIT Press.
- 📖 Δερβιτσιώτης, Κ. (2005). Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Β' έκδοση). Αθήνα: Έκδοση Νομική Βιβλιοθήκη ΑΕΒΕ.
- 📖 Directive 1999/93/EC (1999). On a Community Framework for Electronic Signatures. Brussels: European Parliament, Council of the European Union.
- 📖 Directive 1995/46/EC (1995). On the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data. Brussels: European Parliament, Council of the European Union.
- 📖 EC (2004). European Interoperability Framework for Pan-European eGovernment Services. Version 1.0. European Commission. (<http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19529> πρόσβαση την 25.05.2008).
- 📖 Hammer, M. (1990). Reengineering Work: Don't Automate, Obliterate. Harvard Business Review. 68, pp. 104-112.
- 📖 Hammer, M., Champy, J. (1993). Reengineering the Corporation. A Manifesto for Business Revolution. New York, NY: Nicholas Bealey Publishing.
- 📖 Johnson, G., Scholes, K., Whittington, R. (2002). Exploring Corporate Strategy (5th ed). New York, NY: Prentice Hall.
- 📖 Juran, J. M. (1989). Juran on leadership for quality. New York, NY: The Free Press.

- ☞ Καρδασιάδου, Ζ. (2006). Προστασία Προσωπικών Δεδομένων στην Ψηφιακή Εποχή: Επίκαιρα Ζητήματα. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 253-263.
- ☞ Κάτσικας, Σ., Γκριτζαλης, Δ., Γκριτζαλης, Σ. (2003). Ασφάλεια Δικτύων Υπολογιστών. Αθήνα: Εκδόσεις Παπασωτηρίου.
- ☞ Keys, P. (1991). Operational Research and Systems: The Systemic Nature of Operational Research. New York, NY: Plenum Press.
- ☞ Κοινωνία της Πληροφορίας (2008). Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (Έκδοση 2.00). Αθήνα: Κοινωνία της Πληροφορίας. (http://www.e-gif.gov.gr/Portals/0/eGIF_PDYHS_v2.pdf πρόσβαση την 08.06.2008).
- ☞ Κριεμάδης, Θ. (2007). Διασφάλιση Ποιότητας στη Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Στο: Δημόσια Διοίκηση & Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές. Ερέτρια, 31.05-01.06.2007, (επιμ. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ), σελ. 128-131.
- ☞ Maslow, A. H. (1943). A Theory of Human Motivation. Psychological Review. 50, pp. 370-396.
- ☞ Μπουραντάς, Δ. (2002). Μανατζμεντ. Θεωρητικό Υπόβαθρο, Σύγχρονες Πρακτικές. Αθήνα: Εκδόσεις Γ. Μπένου.
- ☞ Nadler, D., Tushman, M. (1997). Competing by Design (2nd ed). New York, NY: Oxford University Press.
- ☞ OECD (2003). Promises and Problems of e-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement. Paris, Organization for Economic Co-Operation and Development. (<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 28.05.2008).

- 📖 Stallings, W. (2006). Cryptography and Network Security: Principles and Practice (4th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- 📖 Stallings, W. (2000). Network Security Essentials: Applications and Standards. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- 📖 ΦΕΚ 603B/16.05.2002. (Αριθμός Απόφασης ΕΕΤΤ 248/71/2002, Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής).
- 📖 ΦΕΚ 125A/25.06.2001. (Π.Δ. 150/2001 Προσαρμογή στην Οδηγία 1999/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου «Σχετικά με το Κοινοτικό Πλαίσιο για Ηλεκτρονικές Υπογραφές»).
- 📖 ΦΕΚ 287A/22.12.1999. (Ν. 2774/1999 Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα).
- 📖 ΦΕΚ 50A/10.04.1997. (Ν. 2472/1997 Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα).
- 📖 Χαλάτσης, Κ. (2006). Ηλεκτρονική Υπογραφή. Στο: Ψηφιακοί – Ηλεκτρονικοί Πυλώνες μιας Σύγχρονης Ηλεκτρονικής Ελλάδας. Θεσσαλονίκη, 28-30.09.2006, (επιμ. HELEXPO), σελ. 179-205.
- 📖 <http://www.kep.gov.gr/portal/page/portal/MyNewPortal/?lng=el> (πρόσβαση την 28.05.2008).
- 📖 <http://www.w3.org/WAI/guid-tech.html> (πρόσβαση την 28.05.2008).

5

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

5.1. Σύνοψη και συμπερασματικές διαπιστώσεις

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει εφαρμοστεί σε πολλούς τομείς της Δημόσιας Διοίκησης ως αποτελεσματικό εργαλείο, το οποίο μπορεί να συμβάλει στην επίτευξη των ευρύτερων στόχων της καλής διακυβέρνησης. Αρκετές κυβερνήσεις έχουν αρχίσει ήδη να συνδέουν τις καινοτομίες του δημόσιου τομέα με κοινωνικούς και οικονομικούς στόχους μέσω της εφαρμογής στρατηγικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Ως διαδικασία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν πρέπει να θεωρηθεί πανάκεια στην επίλυση των προβλημάτων της Δημόσιας Διοίκησης. Ωστόσο, έχει αποδειχθεί ότι στις περιπτώσεις που συνοδεύεται από καλές πρακτικές Δημόσιας Διοίκησης και συνδέεται με κατάλληλα θεσμικά πλαίσια, η επίδραση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην επίτευξη των στόχων του δημόσιου τομέα είναι πολύ σημαντική.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προάγει και αυξάνει τη διαφάνεια των διαδικασιών, μεγεθύνει την ευρύτητα της διάδοσης των διοικητικών κανόνων και ρυθμίσεων και προάγει την πρόσβαση των πολιτών στη γνώση όσον αφορά τις διοικητικές αποφάσεις. Ταυτόχρονα, μειώνει τη διοικητική διαφθορά, κάνοντας τις διαδικασίες ευρέως γνωστές στους πολίτες μέσω του Διαδικτύου και περιορίζει τις άτυπες συναλλαγές μεταξύ πολιτών και δημόσιων λειτουργών. Η αυτοματοποίηση των διοικητικών διαδικασιών περιορίζει επίσης την απεριόριστη εξουσία των διοικητικών υπαλλήλων, μειώνοντας το ρόλο «θυροφύλακα» (gatekeeper), τον οποίο μερικοί από αυτούς υιοθετούν κατά την άσκηση των καθηκόντων τους. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται η ανάγκη των πολιτών να καταφεύγουν σε ενδιάμεσους, προκειμένου για την εξυπηρέτησή τους από τη Δημόσια Διοίκηση. Είναι γεγονός ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί στη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών μέσω της μείωσης του χρόνου αλληλεπίδρασης των πολιτών

με τους φορείς Δημόσιας Διοίκησης, στη μείωση του κόστους μετακίνησης των πολιτών με σκοπό την εξυπηρέτησή τους από δημόσιους φορείς και στη βελτίωση της δυνατότητας της Δημόσιας Διοίκησης και της κεντρικής εξουσίας να παράγουν και να διανέμουν υπηρεσίες σε όλο και μεγαλύτερο ποσοστό του γενικού πληθυσμού¹.

Ζητήματα, που σχετίζονται με την ποιότητα και την ποσότητα των δημοσίων λειτουργιών, επηρεάζονται επίσης από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η αυτοματοποιημένη καταγραφή των διοικητικών λειτουργιών επιτρέπει την αξιολόγηση των δημοσίων υπαλλήλων όσον αφορά αφενός τη συμμετοχή τους στη συνεχιζόμενη εκπαίδευση και κατάρτιση και αφετέρου την επαγγελματική τους απόδοση. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στην αύξηση της ταχύτητας και της αποτελεσματικότητας της ροής της εργασίας και της διακίνησης δεδομένων και πληροφοριών τόσο στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου τομέα όσο και μεταξύ διαφόρων τομέων της Δημόσιας Διοίκησης. Επιπλέον, περιορίζει το φαινόμενο της περίσσειας προσωπικού, διευκολύνοντας τον καλύτερο καταμερισμό της εργασίας και την αξιοποίηση των δεξιοτήτων και ικανοτήτων των εργαζομένων.

Ως αποτέλεσμα των ανωτέρω δράσεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση διαδραματίζει ουσιαστικό ρόλο στην ενδυνάμωση των πολιτών καθώς παρέχει σε μεμονωμένους πολίτες αλλά και ολόκληρες κοινότητες τη δυνατότητα για περιορισμένη ή καμία πρόσβαση στην κεντρική εξουσία με τη δημιουργία νέων οδών επικοινωνίας και ροής των πληροφοριών. Με τον τρόπο αυτό μειώνεται επίσης η δύναμη και ο ρόλος των μεσολαβητών μεταξύ πολιτών και Δημόσιας Διοίκησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εμφανίζει ισχυρή θετική επίδραση στο οικονομικό σκέλος της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς μειώνει το κόστος της διαδικασίας πληροφόρησης των πολιτών, το κόστος του

¹ Bhathagar, S. C. (2004). E-government: From Vision to Implementation. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.

ελέγχου των διοικητικών διαδικασιών, ενώ ταυτόχρονα αυξάνει τα έσοδα μέσω του εντοπισμού και της είσπραξης των εκπρόθεσμων οφειλών και του περιορισμού των χρηματικών διαρροών λόγω διαφθοράς.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρουσιάζει σημαντική και συνεχή ανάπτυξη σε παγκόσμιο επίπεδο. Ωστόσο, απαιτείται ακόμα σημαντική προσπάθεια για την επίτευξη ενός υψηλού επιπέδου ολοκλήρωσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της ποιότητας των ηλεκτρονικά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

5.2. Παράγοντες επιτυχίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την επιτυχή εφαρμογή της, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναγκαίο να αποτελέσει εθνική προτεραιότητα, να σχεδιαστεί εθνική στρατηγική και να καταρτιστεί συγκεκριμένο χρονοδιάγραμμα¹. Βήματα προς την κατεύθυνση αυτή είναι η εφαρμογή των ψηφιακών υπογραφών, η δημιουργία one stop shop για πολίτες και επιχειρήσεις. Η επιτυχία στην πορεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξαρτάται από ορισμένους κρίσιμους παράγοντες².

i) Από την ηγεσία και τη δέσμευση (*leadership, commitment*) τόσο της πολιτικής, όσο και της υπηρεσιακής διοίκηση για τη διαμόρφωση

¹ Το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που συνήλθε στη Λισσαβόνα την 23^η και 24^η Μαρτίου του 2000, έθεσε σαν στόχο την ανάδειξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην πλέον δυναμική και ανταγωνιστική οικονομία του πλανήτη που θα στηρίζεται στη γνώση και θα εξασφαλίζει αιεφόρο ανάπτυξη, περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας, σεβασμό στο περιβάλλον και αυξημένη κοινωνική συνοχή. Στο πλαίσιο αυτό της Στρατηγικής της Λισσαβόνας, ο ρόλος της Δημόσιας Διοίκησης δεν περιορίζεται απλά στην προώθηση της ανταγωνιστικότητας, αλλά επεκτείνεται στη μετουσίωσή της σε ανταγωνιστική Δημόσια Διοίκηση. Η συμβολή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην κατεύθυνση αυτή εστιάζει στην παροχή πελατοκεντρικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και στη μείωση του κόστους παροχής τους.

² Σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ) υπάρχουν ορισμένοι παράγοντες στη βάση των οποίων μπορεί να στηριχτεί η επιτυχής υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

OECD (2003). Promises and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement. Paris, Organization for Economic Co-Operation and Development. (<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 23.08.2008).

οράματος και την καθιέρωση σκοπών και ποσοτικά μετρήσιμων στόχων που θα συμβάλλουν στην επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν στην πορεία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

ii) Από την *ολοκλήρωση (integration)* των δράσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τις δημόσιες πολιτικές και τη στοχοθεσία της ηγεσίας. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί αυτοσκοπό αλλά εργαλείο για τη βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης.

iii) Από τη *συνεργασία μεταξύ των δημόσιων φορέων (inter-agency collaboration)* για την επίτευξη διαλειτουργικότητας, την υιοθέτηση κοινών προτύπων και τη δημιουργία κατάλληλων υποδομών που επιτρέπουν την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

iv) Από τη *χρηματοδότηση (financing)* για την υλοποίηση των απαιτούμενων τεχνολογικών, οργανωτικών και εκπαιδευτικών δράσεων.

v) Από την παροχή *δυνατότητας πρόσβασης (access)* στο σύνολο των πολιτών, χωρίς αποκλεισμούς για ηλεκτρονική πληροφόρηση και για διενέργεια ηλεκτρονικών συναλλαγών (με τη βοήθεια του Διαδίκτυο ή άλλων εναλλακτικών ή συμπληρωματικών πλατφόρμων επικοινωνίας).

vi) Από την παροχή *δυνατότητας επιλογής (choice)* στον πολίτη για τον τρόπο που επιθυμεί και διευκολύνεται να συναλλαχθεί με τη Δημόσια Διοίκηση (Διαδίκτυο, τηλεφωνική επικοινωνία, διαδραστική τηλεόραση κ.λ.π.).

vii) Από την προώθηση της *συμμετοχής των πολιτών (citizen engagement)* στη διαδικασία διαμόρφωσης των δημόσιων πολιτικών.

viii) Από τη διασφάλιση της *προστασίας της ιδιωτικότητας (privacy)* η οποία είναι απαραίτητη για την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών και των πρακτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

ix) Από την ανάληψη *υπευθυνότητας (accountability)* στην εκτέλεση των δράσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που θα οδηγήσει σε μείωση της πιθανότητας ανεπιτυχούς έκβασης των δράσεων.

x) Από τον *έλεγχο και την αξιολόγηση (monitoring, evaluation)* των δράσεων προκειμένου να είναι εφικτός ο προσδιορισμός του κόστους και του οφέλους από την υλοποίηση των δράσεων στην κατεύθυνση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

5.3. Στρατηγικός σχεδιασμός για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η εισαγωγή και αξιοποίηση των πληροφοριακών συστημάτων στους δημόσιους φορείς, είναι αναγκαίο να υλοποιείται στη βάση ενός ολοκληρωμένου *Στρατηγικού Επιχειρησιακού Σχεδιασμού Πληροφοριακών Συστημάτων*, που θα αποτελεί μέρος του ευρύτερου *Στρατηγικού Σχεδιασμού* του δημόσιου φορέα. Οι δράσεις που δεν υλοποιούνται στη βάση που προαναφέρθηκε, αποτελούν αποσπασματικές προσπάθειες και επιφέρουν αύξηση του κόστους λειτουργίας του φορέα και μείωση της αναμενόμενης ωφέλειας από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών. Η αναγκαιότητα του στρατηγικού σχεδιασμού για την ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας τόσο στους δημόσιους όσο και στους ιδιωτικούς φορείς είναι διεθνώς αναγνωρισμένη και συνοδεύεται από την ανάγκη για *Στρατηγική Ευθυγράμμισης (strategic alignment)* με το γενικότερο Στρατηγικό Σχεδιασμό του οργανισμού^{1,2}.

¹ Earl, M. J. (1989). *Management Strategies for Information Technology*. New York, NY: Prentice Hall.

² Robson, W. (1997). *Strategic Management & Information Systems* (2nd ed). London: Prentice Hall.

Ένα Στρατηγικό Επιχειρησιακό Σχέδιο Πληροφοριακών Συστημάτων περιλαμβάνει έξι βασικές παραμέτρους¹: α) την ανάλυση των δραστηριοτήτων και των αναγκών του φορέα, β) τον προσδιορισμό των πληροφοριακών αναγκών, γ) την καταγραφή και αξιολόγηση των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων, δ) τον προσδιορισμό των αναγκών σε έργα πληροφορικής, ε) τον σχεδιασμό λειτουργικής και τεχνολογικής αρχιτεκτονικής και στ) τον προσδιορισμό συμπληρωματικών ενεργειών.

Σύμφωνα με τη Διαχειριστική Αρχή Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας, οι δημόσιοι φορείς, προκειμένου να τύχουν χρηματοδότησης για τα έργα που υλοποιούν, απαιτείται να καταρτίσουν ολοκληρωμένο Επιχειρησιακό Σχέδιο². Το σχέδιο αυτό στηρίζεται σε λεπτομερειακή ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης, που περιλαμβάνει την ανάλυση τόσο του εξωτερικού όσο και του εσωτερικού περιβάλλοντος και προσδιορίζει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία, τις ευκαιρίες και τις απειλές για το δημόσιο φορέα. Με βάση τη SWOT ανάλυση, οι δημόσιοι φορείς καλούνται να διαμορφώσουν ένα σύνολο ολοκληρωμένων παρεμβάσεων που θα περιλαμβάνουν δράσεις στην κατεύθυνση: α) του ανασχεδιασμού των δημόσιων διαδικασιών, β) της δημιουργίας πληροφοριακών συστημάτων και γ) της κατάρτισης του ανθρώπινου δυναμικού και θα στοχεύουν στη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες.

5.4. Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκτιμάται ότι θα αποτελέσει παράγοντα που θα οδηγήσει σε μια μεταρρύθμιση του δημόσιου τομέα

¹ Λουκής, Ε. (1995). Βασικές Προδιαγραφές Στρατηγικών Σχεδίων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων. Αθήνα: Υπουργείο Προεδρίας Κυβερνήσεως.

² Διαχειριστική Αρχή Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας (2000). Σχέδιο Προδιαγραφών για την Εκπόνηση Επιχειρησιακών Σχεδίων Φορέων στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Αθήνα.

υπό την προϋπόθεση της σταδιακής ενσωμάτωσης στην κουλτούρα του, μέσα από ποσοτικές και ποιοτικές βελτιώσεις στην αποδοτικότητα, την αποτελεσματικότητα, τις οργανωτικές και επιχειρησιακές διαδικασίες¹.

Η ενίσχυση της ανάπτυξης, η βελτίωση της ανταγωνιστικότητας και η εμπέδωση των αρχών της «καλής διακυβέρνησης» (good governance principles) με την παροχή της δυνατότητας στους πολίτες να συμμετέχουν στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών εμπεριέχονται στα αναμενόμενα οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποία μπορούν να κατηγοριοποιηθούν στις ακόλουθες ενότητες²:

- α) βελτίωση του επιπέδου ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται από τους δημόσιους φορείς,
- β) αύξηση της αποδοτικότητας του δημόσιου τομέα,
- γ) αύξηση του βαθμού ικανοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών,
- δ) μείωση του διοικητικού κόστους,
- ε) βελτίωση της ποιότητας των πληροφοριών και των πληροφοριακών ροών,
- στ) μείωση των διοικητικών επιβαρύνσεων για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους άλλους δημόσιους φορείς,
- ζ) αύξηση της ταχύτητας διεκπεραίωσης των υποθέσεων των πολιτών και των επιχειρήσεων με το Δημόσιο.

Σύμφωνα με τη μελέτη “E-Government Benefits Study” η οποία εκπονήθηκε από την κυβέρνηση της Αυστραλίας το 2003, τα οφέλη από

¹ European Institute of Public Administration (2003). eGovernment in Europe: The State of Affairs. Presented at the e-Government 2003 Conference, Como: European Institute of Public Administration, Italy.

(http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveg.pdf, πρόσβαση την 29.12.2008).

² EU (2004). Does e-government pay-off? Report commissioned by the Dutch Presidency of the European Public Administration Network. Brussels: European Union, Capgemini.

(<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=19133> πρόσβαση την 28.12.2008).

την ηλεκτρονική διακυβέρνηση απολαμβάνει αρχικά η Δημόσια Διοίκηση και στη συνέχεια οι χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών με αποτέλεσμα να διαχέονται στο ευρύτερο κοινωνικό σύνολο¹.

Τα οφέλη από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορούν, τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, τον ίδιο το δημόσιο τομέα και το ευρύτερο κοινωνικό σύνολο.

5.4.1. Οφέλη για τους πολίτες

Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών αυξάνει την ποιότητα στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών με αποτέλεσμα οι πολίτες να ωφελούνται σε σύγκριση με τον παραδοσιακό τρόπο παροχής των υπηρεσιών από τους δημόσιους φορείς. Οι χρήστες των ψηφιακών υπηρεσιών αναλαμβάνονται την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών ως συνάρτηση συγκεκριμένων παραγόντων²: α) η μείωση του διοικητικού κόστους, β) η εξοικονόμηση χρόνου και η ύπαρξη ευελιξίας στη διεκπεραίωση των υποθέσεων, γ) η καλύτερη και πληρέστερη παροχή πληροφοριών και υποστήριξης δ) η αύξηση της ταχύτητας εξυπηρέτησης και ε) η ύπαρξη ελέγχου κατά τη διαδικασία διεκπεραίωσης των συναλλαγών.

Πρωταρχικά οφέλη για τους πολίτες είναι η εξοικονόμηση χρόνου και η ύπαρξη ευελιξίας στη διεκπεραίωση των υποθέσεων στη βάση της «24/7» πρόσβασης στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τα υπόλοιπα οφέλη

¹ Information Management Office – Australian Government (2003). E-Government Benefits Study. Canberra: Information Management Office – Australian Government. (http://www.agimo.gov.au/_data/assets/file/0012/16032/benefits.pdf, πρόσβαση την 21.08.2008).

² Ramboll Management (2004). EU DG Information Society. Top of the web: User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment Services. Copenhagen: Ramboll Management. (<http://www.eprocnet.gov.ie/other-documents/topofthewebsurveyresults.pdf>, πρόσβαση την 21.08.2008).

προκύπτουν ως αποτέλεσμα της εισαγωγής των ΤΠΕ στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών.

Η χρήση ηλεκτρονικά προσυμπληρωμένων εντύπων, όπως η μηχανογραφική προεκτύπωση των εισοδημάτων από μισθωτές υπηρεσίες και του παρακρατηθέντος και αναλογούντος φόρου μισθωτών υπηρεσιών που ξεκίνησε πιλοτικά το 2006 από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, μπορεί να διευκολύνει σε σημαντικό βαθμό αλλά και να μειώσει τον απαιτούμενο χρόνο για συναλλαγή των πολιτών.

Σημαντικά επίσης οφέλη για τους πολίτες προκύπτουν από την προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με τη δημιουργία δικτύων και βάσεων δεδομένων για κοινή χρήση μεταξύ των υπηρεσιών που οδηγεί σε μείωση του κόστους και του χρόνου αναμονής για την παροχή της υπηρεσίας.

5.4.2. Οφέλη για τις επιχειρήσεις

Τα οφέλη που προκύπτουν για τις επιχειρήσεις από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι παρόμοια με αυτά που απολαμβάνουν οι πολίτες και αφορούν στο αυξημένο επίπεδο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, στην εξοικονόμηση χρόνου και στην ύπαρξη ευελιξίας κατά τη διεκπεραίωση των συναλλαγών. Η διαφορά έγκειται στο επίπεδο της ωφέλειας η οποία είναι πολλαπλάσια για τις επιχειρήσεις, κυρίως λόγω της ύπαρξης πολυάριθμων συναλλαγών με τους φορείς του Δημοσίου και οδηγεί σε μείωση του λειτουργικού τους κόστους.

Οι σημαντικότερες συναλλαγές των επιχειρήσεων με τους δημόσιους φορείς αφορούν τις εξής κατηγορίες¹:

¹ Deloitte Research (2003). Citizen Advantage: Enhancing Economic Competitiveness Through e-Government. New York, NY: Deloitte Research. (<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan022639.pdf>, πρόσβαση την 21.08.2008).

α) τις εγγραφές, ενάρξεις, παύσεις. Η έναρξη ή η παύση λειτουργίας μιας επιχείρησης αλλά και η μεταβολή, η πρόσθεση ή η διαγραφή μίας δραστηριότητας απαιτεί αντίστοιχες εγγραφές στα αρχεία των δημόσιων φορέων (Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες, Πρωτοδικεία, Ασφαλιστικοί φορείς κλπ.).

β) τις αδειοδοτήσεις. Για την έναρξη λειτουργίας των επιχειρήσεων απαιτείται συνήθως η έκδοση μίας ή και περισσότερων αδειών από τις δημόσιες αρχές (για θέματα ασφάλειας, υγιεινής, τήρησης περιβαλλοντικών όρων κλπ.).

γ) τις πιστοποιήσεις και εγκρίσεις. Προκειμένου για τη δραστηριοποίηση των επιχειρήσεων σε διάφορους τομείς της οικονομίας, απαιτούνται πιστοποιήσεις ή διάφορες εγκρίσεις.

δ) τις δηλώσεις και αναφορές. Για τη λειτουργία των επιχειρήσεων απαιτείται η υποβολή δηλώσεων στις δημόσιες αρχές (όπως φορολογική δήλωση, δήλωση απόδοσης παρακρατούμενων και επιρριπτόμενων φόρων, δήλωση απόδοσης Φ.Π.Α. κ.λ.π.).

ε) τις πληρωμές. Το μεγαλύτερο πλήθος των συναλλαγών των επιχειρήσεων με το Δημόσιο αφορά οικονομικής φύσης συναλλαγές. Οι επιχειρήσεις πληρώνουν φόρους, τέλη και δικαιώματα για τη δραστηριοποίησή τους, αλλά και εισφορές στα ασφαλιστικά ταμεία για το προσωπικό που απασχολούν. Ταυτόχρονα, η περαίωση των συναλλαγών που προαναφέρθηκαν, συνοδεύεται συνήθως από την πληρωμή κάποιας μορφής εισφοράς ή τέλους στις δημόσιες αρχές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διευκολύνει σημαντικά τις προαναφερόμενες συναλλαγές τις οποίες υποχρεούνται να διενεργούν οι επιχειρήσεις, και να μειώνει το κόστος για την υλοποίησή τους. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί: α) με την απλοποίηση, τον ανασχεδιασμό και τον εκσυγχρονισμό των διαδικασιών και των συναλλαγών με τις δημόσιες αρχές, β) με τη μείωση του πλήθους των εγγράφων και αιτήσεων που απαιτείται να συμπληρώνονται από τις επιχειρήσεις, γ) με την παροχή

εύκολης και προσιτής προς το χρήστη πρόσβασης στις απαιτούμενες πληροφορίες και δ) με την απλοποίηση των διαδικασιών πληρωμής και την παροχή, δυνατότητας για ηλεκτρονική εξόφληση.

5.4.3. Οφέλη για τη Δημόσια Διοίκηση

Η ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποσκοπεί στη βελτίωση της αποδοτικότητας των δημόσιων φορέων. Με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην παροχή των δημόσιων υπηρεσιών μπορεί να βελτιωθεί ο δείκτης διεκπεραίωσης υποθέσεων ανά υπάλληλο, να ελαττωθεί το κόστος παροχής των δημοσίων υπηρεσιών και να μειωθεί ο απαιτούμενος χρόνος για την ολοκλήρωση των συναλλαγών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προωθεί τη χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας των πολιτών, των επιχειρήσεων και άλλων δημόσιων φορέων¹, δηλαδή την επικοινωνία μέσω του Διαδικτύου, με αποτέλεσμα να επιτυγχάνεται χαμηλότερο κόστος συγκριτικά με τους παραδοσιακούς τρόπους επικοινωνίας, για όλους τους εμπλεκόμενους. Επιπλέον, η κωδικοποίηση των πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή παρέχει τη δυνατότητα για κοινή χρήση, εύκολη εύρεση και ταχύτερη ολοκλήρωση των συναλλαγών.

5.4.4. Οφέλη για το κοινωνικό σύνολο

Τα οφέλη, που απορρέουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για το κοινωνικό σύνολο, αφορούν:

¹ Information Management Office – Australian Government (2003). E-Government Benefits Study. Canberra: Information Management Office – Australian Government. (http://www.agimo.gov.au/___data/assets/file/0012/16032/benefits.pdf, πρόσβαση την 21.08.2008).

α) στη βελτίωση της δυνατότητας για εύκολη, άμεση και με μειωμένο κόστος πληροφόρηση και στην αποτελεσματικότερη διάχυσή της στο κοινωνικό σύνολο,

β) στην ενδυνάμωση των πολιτών για τη συμμετοχή τους στη διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών,

γ) στη βελτίωση του ελέγχου κατά τη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης, στην αύξηση της διαφάνειας και στην ενίσχυση της λογοδοσίας,

δ) στην εύκολη, ισότιμη και ολοκληρωμένη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει η Δημόσια Διοίκηση.

5.5. Κίνδυνοι από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το σενάριο της εικόνας ενός κράτους, που επιτυγχάνει την αποτελεσματική, δίκαιη, άμεση, ισότιμη και χωρίς διακρίσεις εξυπηρέτηση των πολιτών, με τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας, όσο ελκυστικό και αν φαίνεται δεν παύει να εγκυμονεί και κινδύνους. Οι κίνδυνοι αυτοί σχετίζονται: α) με τη μεγιστοποίηση της δυνατότητας του κράτους για άσκηση κοινωνικού ελέγχου, β) με τη διεύρυνση της κοινωνικής διάκρισης μεταξύ των πολιτών, ανάλογα με την ύπαρξη ή όχι δυνατότητας πρόσβασης στις πληροφοριακές υποδομές και γ) με την αύξηση της πιθανότητας αποκλεισμού ορισμένων κοινωνικών ομάδων από τις πολιτικές διαδικασίες¹.

Σύμφωνα με τον Lenihan, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί ως ο μεγαλύτερος μετασχηματισμός από την εποχή της δημοκρατικής επανάστασης κατά το 18^ο αιώνα. Αλλά, όπως συμβαίνει με κάθε επανάσταση, η έκβαση δε μπορεί να είναι εκ των προτέρων γνωστή. Η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας

¹ Σπυράκης, Γ., Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση. 46, σελ. 56-70.

είναι πολύ πιθανό να οδηγήσει σε αύξηση της αποτελεσματικότητας των δημοσίων υπηρεσιών. Δεν είναι όμως σαφές και ξεκάθαρο ότι θα οδηγήσει σε ένα τύπο διακυβέρνησης περισσότερο ανοιχτό, διαφανή, υπεύθυνο ή δημοκρατικό σε σύγκριση με τη συμβατική δημοκρατία¹.

Ωστόσο, η συνειδητοποίηση της ύπαρξης τέτοιων κινδύνων και η εκτίμηση της πραγματικής τους έκτασης και διάστασης αποτελεί περισσότερο τρόπο άμυνας, αντιμετώπισης και καταπολέμησής τους, παρά τροχοπέδη στην πορεία προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση². Η δυναμική επίδραση της e-Government στη διακυβέρνηση είναι πραγματικά σημαντική. Σήμερα, οι κυβερνήσεις σε όλα τα επίπεδα παρουσιάζουν υψηλό κόστος λειτουργίας, καταναλώνοντας πάνω από το ένα τρίτο του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος. Φαίνεται δύσκολο ή απίθανο οι κυβερνήσεις να συνεχίσουν να απέχουν, σε σχέση με άλλους τομείς της κοινωνίας, από τη δυναμική της νέας οικονομίας και τη μετακίνηση προς την αυξημένη χρήση των νέων τύπων δικτύων και των οργανωσιακών καινοτομιών, οι οποίες υπόσχονται να αλλάξουν δραματικά τον τρόπο διακίνησης υπηρεσιών και αγαθών μέσω του Διαδικτύου.

Επιπλέον, οι κυβερνήσεις θα συνεχίσουν να αντιμετωπίζουν πιέσεις, ώστε να μετακινηθούν γρηγορότερα προς την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, για δυο ακόμα λόγους:

¹ Lenihan, D. (2002). Realigning Governance: from e-Government to e-Democracy. Ottawa, Canada: Center for Collaborative Government, Crossing Boundaries Paper, Changing Government, Volume 6: “e-government is about the transformation of government, and it may well be the biggest transformation since the democratic revolution of the late 18th century. Nevertheless, as with all revolutions, many outcomes are possible. ICTs are very likely to lead to more efficient service delivery. It is not clear that they will lead to a form of government that is more open, transparent, accountable or democratic than conventional government”.

² Κάτσικας, Σ. (2007). Κίνδυνοι από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η αντιμετώπισή τους. Στο: Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές. Ερέτρια 31.05-01.06.2007, (επιμ. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ), σελ. 62-71.

α) εξαιτίας των υψηλότερων απαιτήσεων για ταχύτερες, εύχρηστες και με περισσότερη κατανόηση διοικητικές υπηρεσίες από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, που τώρα εξυπηρετούνται από τις 24/7 on line λειτουργίες του ιδιωτικού τομέα.

β) εξαιτίας του εργατικού δυναμικού ενός συρρικνωμένου δημόσιου τομέα, που κάτω από συνεχή πίεση προσπαθεί να απομακρυνθεί από διαδικασίες που βασίζονται στα έντυπα και να βελτιώσει, να ενσωματώσει και να μετακινηθεί προς τις ηλεκτρονικές διαδικασίες¹.

5.6. Η επίδραση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει καταλύτη στην κατεύθυνση της διευκόλυνσης και της αποτελεσματικότερης λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης. Συμβάλει στη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά το δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων, καλύτερων και σύγχρονων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Παρότι η τεχνολογία δε μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να προσφέρει στο δημόσιο τομέα μία επιλογή για τη διαφορετική επιτέλεση των καθηκόντων του και τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης. Αυτό σημαίνει:

α) *ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα*, Δημόσια Διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και τον έλεγχο.

β) *δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων*. Ένας δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους πολίτες πρέπει να απευθύνεται σε όλους, να μην

¹ Abramson, M. A., Means, G. (2001). E-Government 2001. Lanham, Md: Rowman and Littlefield Publishers, pp 2-3.

αποκλείεται κανένας από τις παρεχόμενες υπηρεσίες και να σέβεται την προσωπικότητα των πολιτών με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών.

γ) παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα το χρόνο και τα χρήματα των πολιτών. Αποτέλεσμα αυτού είναι η διάθεση περισσότερου χρόνου από τους δημόσιους υπαλλήλους για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η εξοικονόμηση χρόνου από τους πολίτες με τη μείωση της αναμονής.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλει στο να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο προσβάσιμος, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Συμβάλει, επίσης, στην ευθυγράμμισή του με τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης¹ και στην ετοιμότητά του για ανταπόκριση στις μελλοντικές εξελίξεις.

5.7. Οι μελλοντικές προοπτικές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η προσφορά των υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εκτιμάται ότι θα προχωρήσει παραπέρα από την απλή δημιουργία ηλεκτρονικών πυλών και την παροχή υπηρεσιών με ηλεκτρονικό τρόπο. Θα παρέχονται υπηρεσίες, οι οποίες θα εστιάζουν στην εσωτερική αναδιοργάνωση των Δημόσιων Διοικήσεων και την ενοποίηση των διαδικασιών τους με την συμβολή: α) των νέων τεχνολογιών, β) των υπηρεσιών μιας στάσης και γ) με τη δημιουργία κοινών βάσεων δεδομένων και συστημάτων διαχείρισης γνώσης, προκειμένου για την ενοποίηση των διοικητικών πληροφοριών.

Η δημιουργία ενός πανευρωπαϊκού πλαισίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί στόχο των ευρωπαϊκών χωρών σε κοινοτικό επίπεδο. Η ανάπτυξη ενός τέτοιου πλαισίου, που θα έχει επίκεντρο τον

¹ Οι στόχοι αυτοί αντανακλούν τις αρχές της χρηστής διακυβέρνησης που ορίστηκαν στη Λευκή Βίβλο του 2001 περί ευρωπαϊκής διακυβέρνησης, COM(2001) 428.

πολίτη, θα είναι ανοικτό σε αυτόν και προσπελάσιμο από αυτόν και ταυτόχρονα θα χαρακτηρίζεται από αποτελεσματικότητα και θα παρέχει ασφάλεια, θα είναι ελεγχόμενο και θα παρουσιάζει χρησιμότητα για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη, συναρτάται άμεσα με την υιοθέτηση κοινών προτύπων διαλειτουργικότητας και με την εφαρμογή και παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.

Η Δημόσια Διοίκηση βρίσκεται σε στάδιο αναδιοργάνωσης, προκειμένου να ανταποκριθεί στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών και των επιχειρήσεων, αλλά και να ικανοποιήσει τις δικές της εσωτερικές ανάγκες. Οι κατευθύνσεις, που κρίνεται αναγκαίο να ακολουθηθούν, αφορούν σε:

α) *παροχή υπηρεσιών που εστιάζουν στις ανάγκες*. Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης επιβάλλεται να επαναξιολογήσουν το ζήτημα της επιλογής του περιεχομένου των υπηρεσιών που θα παρέχουν, καθώς και τις κατηγορίες των πολιτών που λαμβάνουν τις υπηρεσίες αυτές. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν υπηρεσίες, που θα ανταποκρίνονται και θα εστιάζουν στις ιδιαίτερες ανάγκες τους. Οι λύσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες, που θα απευθύνονται σε ένα μεγάλο αριθμό ειδικών κατηγοριών κοινού ή θα βασίζονται σε κριτήρια, όπως *βασικές ανάγκες, οικονομική βιωσιμότητα, ή αποδοτικότητα*. Όσον αφορά στην παροχή υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, αυτές μπορούν να εξαρτώνται: α) από το είδος της επιχείρησης και β) από τον τρόπο παροχής της υπηρεσίας και την εστίαση σε συγκεκριμένα στάδια μιας διαδικασίας.

Ο ρόλος της παροχής *προληπτικών υπηρεσιών*¹ διαβλέπεται αυξημένος σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ακόμα και στις χώρες, όπου οι πολίτες

¹ Προληπτικές υπηρεσίας είναι αυτές που παρέχονται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης χωρίς να απαιτείται αίτηση από την πλευρά του πολίτη (π.χ. αυτόματη πληρωμή οικογενειακού επιδόματος χωρίς προηγούμενη υποβολή σχετικού αιτήματος από τον πολίτη).

εμφανίζονται ιδιαίτερα διστακτικοί λόγω της ευαισθητοποίησής τους στα ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής.

Η πολυγλωσσική υποστήριξη έχει θεωρηθεί αναγκαία, προκειμένου για την ικανοποίηση των αναγκών συγκεκριμένων ομάδων πολιτών (όπως εθνικές και άλλες μειονότητες, τουρίστες, επιχειρηματίες που ταξιδεύουν συχνά, υπάλληλοι που εργάζονται για κάποιο χρονικό διάστημα στο εξωτερικό).

β) *σύγχρονους ανθρώπινους διαμεσολαβητές της Δημόσιας Διοίκησης*. Ο ρόλος των δημόσιων λειτουργών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσλαμβάνει νέα διάσταση, αυτή του διαμεσολαβητή στις σχέσεις Δημόσιας Διοίκησης και πολιτών και αποσκοπεί στη διευκόλυνση της επικοινωνίας μεταξύ των εμπλεκόμενων μερών. Η νέα αυτή κατηγορία επαγγελματιών θα εκπροσωπεί τα συμφέροντα της Δημόσιας Διοίκησης και ταυτόχρονα θα προσπαθεί να κατανοήσει και να εκπροσωπήσει τα συμφέροντα των πολιτών.

γ) *προστασία των προσωπικών και επιχειρηματικών δεδομένων*. Η προστασία των προσωπικών και επιχειρηματικών δεδομένων αποτελεί ζήτημα υψηλής προτεραιότητας για τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σημαντική παράμετρος σε αυτή την κατεύθυνση αποτελεί η *τεκμηρίωση της πρόσβασης* (ποιος, δηλαδή, έχει πρόσβαση σε προσωπικά δεδομένα, σε ποιο διοικητικό επίπεδο βρίσκεται και πως τα χρησιμοποιεί). Στο μέλλον το ζήτημα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων θα σχετίζεται άμεσα με την ποσότητα των δεδομένων και την ανταλλαγή τους μεταξύ διαφορετικών διοικητικών υπηρεσιών.

δ) *μια λιγότερο "κρατοκεντρική" ηλεκτρονική δημοκρατία*. Βασικό πλεονέκτημα των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας είναι η παροχή πληροφοριών μέσω του Διαδικτύου. Ανάλογα με τον κοινωνικό ρόλο των κυβερνήσεων, οι Δημόσιες Διοικήσεις θα παρέχουν εκείνα τα δεδομένα που θα μπορούν να αποφέρουν σημαντικό κέρδος για αυτές. Ιδιωτικοί φορείς θα αποκτούν άδειες για περισσότερες βάσεις

δεδομένων, τις οποίες θα μπορούν να διαθέτουν για εμπορικούς σκοπούς. Αποτέλεσμα των ανωτέρω αναμένεται να είναι η ανάδυση διαμάχης μεταξύ: δημόσιου τομέα, ιδιωτικού τομέα και κοινοτήτων, μη κυβερνητικών οργανώσεων και οργανώσεων πολιτών όσον αφορά ζητήματα σχετικά με το δικαίωμα στην ελεύθερη πληροφόρηση και την προστασία της ιδιωτικής ζωής και της περιουσίας.

Η τάση που επικρατεί τις τελευταίες δεκαετίες για περιορισμό του κρατικού φαινομένου και δημιουργία συνεργειών με κρατικούς εταίρους προβλέπεται ότι θα συνεχιστεί. Ο ρόλος της διαμεσολάβησης γίνεται ουσιαστικότερος στην κατεύθυνση της επίλυσης των κοινωνικών συγκρούσεων και αναλαμβάνεται τόσο από το κράτος (π.χ. τοπικά συμβούλια) όσο και από ουδέτερους, μη κυβερνητικούς διαμεσολαβητές. Η *Κοινωνία των Πολιτών* συνιστά ένα θεσμικό διαμεσολαβητικό παράγοντα μεταξύ του κράτους και των μεμονωμένων πολιτών και αποτελεί τη βάση για μια *λειτουργική* δημοκρατία, οι περίπλοκες δομές της οποίας θα γίνονται αόρατες για τους πολίτες.

ε) *έξυπνες τεχνολογίες*. Οι τεχνολογίες αυτές θα συμβάλουν στην κατεύθυνση της μείωσης του πληροφοριακού φόρτου και θα παρέχουν τη δυνατότητα στους χρήστες να επιλέγουν τις πλέον χρήσιμες πληροφορίες για αυτούς. Η ανάπτυξη τέτοιου είδους τεχνολογιών θα διευκολύνει τους πολίτες, μετακινώντας τις μη απαραίτητες πληροφορίες σε περιφερειακές διεπαφές και παράλληλα θα επιτρέπει την αποθήκευση περισσότερων στοχευόμενων πληροφοριών, που θα επιλέγουν οι χρήστες ανάλογα με τις ανάγκες τους.

5.8. Το ευρωπαϊκό έργο eGovernment – RTD 2020

Μια μελλοντική προοπτική σε ευρωπαϊκό επίπεδο αποτελεί η εφαρμογή του έργου *eGovernment – RTD 2020*¹ της Ευρωπαϊκής Ένωσης, που σκοπό έχει να προσδιορίσει τα κρίσιμα θέματα, που απαιτούν επιστημονική έρευνα και ανάλυση σχετικά με το μέλλον της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέχρι το 2020. Αναλυτικότερα, το έργο αυτό στοχεύει στην ανάλυση της διαδικασίας μετασχηματισμού της Δημόσιας Διοίκησης με βάση τις νέες τεχνολογίες και τις ερευνητικές προκλήσεις για αυτό το μετασχηματισμό, σε επίπεδο τεχνικής, κοινωνικής, οργανωτικής, οικονομικής και πολιτικής έρευνας και απαιτεί τρεις φάσεις υλοποίησης.

Η *πρώτη φάση* αφορά την ανάπτυξη μιας αναλυτικής μεθοδολογίας, η οποία θα επιτρέψει μία υψηλής ποιότητας αλληλεπίδραση και ανατροφοδότηση των σχετικών διακρατικών συναντήσεων εργασίας (workshops).

Η *δεύτερη φάση* εξετάζει τις ερευνητικές προκλήσεις, που πρέπει να αντιμετωπιστούν, προκειμένου να αναδυθούν οι νέες τεχνικές, κοινωνικές, οργανωτικές, οικονομικές και πολιτικές τάσεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η *τρίτη φάση* περιλαμβάνει την πραγματοποίηση διακρατικών συναντήσεων εργασίας, προκειμένου για τη δοκιμή πιθανών σεναρίων και την ανατροφοδότηση της πορείας που έχει αναπτυχθεί, ώστε να δοθεί προτεραιότητα στα σημαντικότερα στοιχεία.

5.9. Η χρηματοδότηση των πρωτοβουλιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Είναι απαραίτητο να υπάρξει μέριμνα, όσον αφορά στην οικονομική πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες δημόσιου

¹ http://www.egovrtd2020.org/navigation/work_packages/wp4_roadmapping πρόσβαση την 29.12.2008).

ενδιαφέροντος και στην οικονομική βιωσιμότητα των προτεινόμενων λύσεων. Η χρηματοδότηση των πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα αναδείξει την ανάγκη για την εδραίωση συνεργειών μεταξύ δημόσιου και ιδιωτικού τομέα κυρίως λόγω των περιορισμένων δημόσιων πόρων. Το φαινόμενο αυτό της έλλειψης δημόσιων πόρων είναι δυνατό να αντιμετωπιστεί: α) με τη δημιουργία ενδοκυβερνητικών επιχειρήσεων που θα ελέγχονται από δημόσια όργανα, β) με την ίδρυση εταιρειών όπου το κράτος θα διαθέτει το σύνολο του μετοχικού κεφαλαίου, γ) με τη συνεργασία με επιχειρήσεις ανεύρεσης και παροχής εξωγενών πόρων και σύναψης συμβάσεων παραχώρησης, δ) με την ιδιωτικοποίηση δημόσιων υπηρεσιών, ε) με την παροχή συνδυασμένων δημόσιων και ιδιωτικών υπηρεσιών και τη δημιουργία συνθηκών αμοιβαίας συνεργασίας και οφέλους και στ) με τη συνεργασία με φορείς υποστήριξης και παροχής υπηρεσιών εφαρμογής (Application Service Providers, APS).

5.10. Κοινωνικές, πολιτισμικές και ηθικές επιδράσεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Η αποτελεσματικότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών μπορεί να επηρεαστεί από τις απόψεις του κοινού σχετικά με τις κοινωνικές και πολιτισμικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής τεχνολογίας και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Στην κατεύθυνση αυτή, ο Asgarkhani προσδιορίζει τέσσερες μορφές επιδράσεων¹:

α) Επίδραση στα ατομικά δικαιώματα και την ιδιωτικότητα. Καθώς όλο και περισσότερες κυβερνήσεις, οργανισμοί και επιχειρήσεις χρησιμοποιούν την τεχνολογία για τη συλλογή, την αποθήκευση και την πρόσβαση σε ατομικά δεδομένα, εγείρονται σοβαρές ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικότητας.

¹ Asgarkhani, M. (2005) The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study, *The Electronic Journal of e-Government*, 3(4): 157-166.

β) Επίδραση στην εργασία και τον εργασιακό χώρο. Κατά την έναρξη χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών οι επιστήμονες πίστευαν ότι οι υπολογιστές μπορούσαν να αντικαταστήσουν τους ανθρώπους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Ωστόσο, παρά τα σημαντικά τεχνολογικά επιτεύγματα η προσδοκία αυτή δεν πραγματοποιήθηκε. Σήμερα, μία από τις κυριότερες ανησυχίες, που σχετίζονται με τη χρήση των υπολογιστών στους οργανισμούς και το δημόσιο τομέα, είναι ο κίνδυνος για την υγεία (π.χ. βλάβες που σχετίζονται με τη συνεχή εργασία μπροστά από έναν ηλεκτρονικό υπολογιστή).

γ) Δυνητική επίδραση στην κοινωνία. Παρά το γεγονός ότι παρατηρούνται οικονομικά οφέλη από τη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας στα άτομα, υπάρχουν ενδείξεις ότι το χάσμα στην πρόσβαση και χρήση των υπολογιστικών συστημάτων ανάμεσα στους έχοντες και μη έχοντες μπορεί να αυξάνει. Η πρόσβαση στην εκπαίδευση και την πληροφορία συνιστούν σήμερα περισσότερο από ποτέ το κλειδί για την οικονομική ευημερία. Ωστόσο, η πρόσβαση από πολίτες διαφορετικών κρατών δε φαίνεται να χαρακτηρίζεται από ισότητα, αλλά συνιστά μια κοινωνική ανισότητα γνωστή ως ψηφιακό χάσμα.

δ) Επίδραση στην κοινωνική διάδραση. Η εξέλιξη της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας επιτρέπει σε πολλές διοικητικές λειτουργίες να πραγματοποιούνται αυτόματα, ενώ οι πληροφορίες μπορούν να είναι εύκολα και γρήγορα διαθέσιμες online. Αυτό μπορεί να συνιστά ένα ουσιώδη κίνδυνο όσον αφορά ανθρώπους και δράσεις που διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο ή χαρακτηρίζονται από υψηλή αξία στην κοινωνική διάδραση.

ε) Ασφάλεια της πληροφορίας. Η τεχνολογική πρόοδος επέτρεψε στις κυβερνήσεις να συλλέγουν, να αποθηκεύουν και να ανασύρουν δεδομένα για τα άτομα και τους οργανισμούς. Από την άλλη πλευρά, οι πολίτες και οι επιχειρήσεις προσδοκούν επίσης πρόσβαση στα δεδομένα

με ένα ευέλικτο τρόπο. Ο συγκερασμός των προσδοκιών αυτών επιβάλλει στις κυβερνήσεις την κατάλληλη διαχείριση της πληροφορίας, ειδικότερα την ευκολία στην πρόσβαση, την ολοκλήρωση και ακρίβεια των δεδομένων, την παροχή δεδομένων σε απομονωμένα ή κινητά σημεία, τη διαχείριση της ασφάλειας της εταιρικής και δημόσιας πληροφορίας.

5.11. Κατευθύνσεις και ερωτήματα για μελλοντική έρευνα

Η υιοθέτηση και εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους διάφορους τομείς της Δημόσιας Διοίκησης οδήγησε σταδιακά στην ανάδυση βασικών ερευνητικών θεμάτων, τα οποία πρέπει να τύχουν αναλυτικής εξέτασης και συστηματικής διερεύνησης. Τα κυριότερα από τα ερευνητικά αυτά θέματα είναι:

Η εμπιστοσύνη του πολίτη στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Είναι θεμελιώδες στοιχείο για τη Δημόσια Διοίκηση και οικοδομείται, μειώνεται ή εξαλείφεται ανάλογα με το βαθμό κατανόησης των διοικητικών διαδικασιών και με το ευρύτερο πολιτισμικό περιβάλλον. Ποιοί όροι και μηχανισμοί απαιτούνται, προκειμένου να οικοδομηθεί και να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη του πολίτη στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες;

Η διαλειτουργικότητα των δημόσιων υπηρεσιών. Η πρόσβαση στο Διαδίκτυο και οι δυνατότητες, που παρέχονται από αυτό, μπορούν να γεφυρώσουν τα πολιτιστικά όρια. Οι κοινωνίες σήμερα είναι περισσότερο πολυπολιτισμικές λόγω της εύκολης και άμεσης μετακίνησης των πληθυσμών και της παγκοσμιοποίησης. Από την άλλη πλευρά, όμως, οι γλωσσικές και οι πολιτιστικές διαφορές ορθώνουν εμπόδια στην επικοινωνία και τη δράση σε διαφορετικές χώρες, ομάδες και διοικητικές λειτουργίες. Πώς μπορούν να παρασχεθούν με συνέπεια ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες σε πολίτες με ανόμοια πολιτισμικά πρότυπα και με διαφορετικές γλώσσες επικοινωνίας;

Η ποιότητα της πληροφορίας. Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και η Δημόσια Διοίκηση απαιτούν περισσότερο σαφείς, έγκαιρες, ακριβείς και αξιόπιστες πληροφορίες από όλες τις πηγές. Η εξασφάλιση της ποιότητας της πληροφορίας μελλοντικά φαίνεται να είναι δυσκολότερη, αφού το μέγεθος των πηγών της πληροφορίας θα συνεχίζει να αυξάνει (συμπεριλαμβανομένων και των άτυπων πηγών, blogs). Ποιοί μηχανισμοί απαιτούνται για την εύρεση, επιλογή, αξιολόγηση και επικύρωση των πληροφοριών για μια δεδομένη χρήση;

Οι δημόσιες επενδύσεις σε τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας. Μετά από πολυετείς επενδύσεις δημόσιων κεφαλαίων για την επίτευξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα οφέλη της τελευταίας δε μπορούν πλέον να εικάζονται, αλλά πρέπει να βεβαιώνεται ότι είναι υπαρκτά. Ποιές μέθοδοι απαιτούνται για την αξιολόγηση και τη σύνδεση του κόστους των δημόσιων επενδύσεων για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με τα οφέλη που προκύπτουν από αυτή;

Η συμμετοχή των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η Δημόσια Διοίκηση απαιτείται να εξασφαλίζει τη δυνατότητα συμμετοχής στις δημοκρατικές διαδικασίες όλων εκείνων των ατόμων ή ομάδων που το επιθυμούν. Ποιές είναι οι διαστάσεις της συμμετοχικής δημοκρατίας και πώς η υγεία του δημοκρατικού λόγου μπορεί να μετρηθεί;

Ο προσανατολισμός των στόχων και της απόδοσης στην αποστολή. Πολλά προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξεκινούν χωρίς να λαμβάνουν υπόψη την αποστολή της οργάνωσης. Πώς μπορεί να αποφευχθεί η εκτροπή της διοικητικής προσοχής από το στόχο;

Οι υποδομές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι μελλοντικές τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας θα μπορούσαν να αποτελούνται από μια αξιόπιστη υποδομή άμεσα προσβάσιμη, που να υποστηρίζει τα συστήματα και τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ποιές αρχιτεκτονικές και ποιά πρότυπα απαιτούνται;

Η διαχείριση γνώσης και πληροφορίας. Ο όγκος των πληροφοριών που κατέχουν οι Δημόσιες Διοικήσεις είναι τεράστιος και αυξανόμενος, ενώ έλλειψη διακρίνεται στη διαχείριση των πληροφοριών από τον ανθρώπινο παράγοντα. Πώς οι λειτουργίες διαχείρισης γνώσεων μπορούν να αξιοποιηθούν, ώστε να επιτευχθεί υψηλή ποιότητα πληροφοριών;

Η διακυβέρνηση των δημόσιων, ιδιωτικών και αστικών σχέσεων. Οι δημόσιες υπηρεσίες και οι κυβερνητικές λειτουργίες επιδρούν σημαντικά στον ιδιωτικό τομέα και στις αστικές οργανώσεις. Ποιές αρχές και πλαίσια απαιτούνται για τη κατανομή των ευθυνών και την ανταλλαγή των πληροφοριών μεταξύ των δικτύων διαφορετικών οργανώσεων;

Ο ρόλος των κυβερνήσεων στον ηλεκτρονικό εικονικό κόσμο. Το διαδικτυακό έγκλημα, οι εικονικές οργανώσεις, οι εικονικές ταυτότητες, οι εικονικές υπηρεσίες κ.λ.π. αυξάνουν σε ποσότητα και σπουδαιότητα. Ποιός είναι ο ρόλος, ποιές οι ευθύνες και ποιά τα όρια της Δημόσιας Διοίκησης στη διαχείριση και τον έλεγχο των παραπάνω εξελίξεων;

Η ικανότητα διακυβέρνησης στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης. Το πεδίο των προβλημάτων και των τάσεων, που οι κυβερνήσεις καλούνται να αντιμετωπίσουν, ποικίλει σε μέγεθος, ένταση και πολυπλοκότητα και ξεπερνά τα τοπικά, περιφερειακά και εθνικά όρια. Πώς η Δημόσια Διοίκηση μπορεί να υποστηρίξει την επικοινωνία, τις δράσεις και τις υπηρεσίες, που υπερβαίνουν τα παραδοσιακά σύνορα και ποιά δίκτυα διακυβέρνησης απαιτούνται;

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο πλαίσιο των κοινωνικών και δημογραφικών αλλαγών. Οι κοινωνικές και δημογραφικές αλλαγές (μετανάστευση, αλλαγές στην κατανομή της ηλικίας ή του πλούτου) δημιουργούν πειστικά προβλήματα στις κυβερνήσεις σε παγκόσμιο επίπεδο. Ποιές ευκαιρίες και κινδύνους εμπεριέχουν αυτές οι εξελίξεις για τις κυβερνήσεις στα διάφορα διοικητικά και πολιτικά επίπεδα και ποιές τεχνολογίες απαιτούνται σε ένα τέτοιο περιβάλλον;

Η προστασία της ιδιωτικότητας ως σημαντική πτυχή στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Οι δυνατότητες των νέων τεχνολογιών, παρότι βελτιώνουν σημαντικά την απόδοση και την ποιότητα των διοικητικών υπηρεσιών, είναι επιβεβλημένο να εξασφαλίζουν και να προστατεύουν τα προσωπικά στοιχεία και δεδομένα, προκειμένου να αποφεύγεται η κακή χρήση τους και η πιθανότητα απάτης. Ποιές πολιτικές, πρωτόκολλα και διοικητικοί μηχανισμοί απαιτούνται, προκειμένου να καθίσταται εφικτή η προστασία των ιδιωτικών δεδομένων παράλληλα με την αποτελεσματική και αποδοτική χρήση τους από τη Δημόσια Διοίκηση;

□ *Computerization Through e-Government*, New York, NY: Oxford University Press.

□ *Οι πληροφορίες στην ιστοσελίδα του προεδρικού διαβίου της υπηρεσίας* «022839.pdf», πρόσβαση την 21.09.2008).

□ *Διοικητική Αρχή Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας (2000)*. *Σύμβαση Προβλεπόμενων και της Εστιακής Επιχειρησιακών Στρατηγικών Φορέων για θέματα των Επιχειρησιακών Προγραμμάτων της Κοινωνίας της Πληροφορίας*. Αθήνα.








□ *Pal, M. J. (1999)*. *Managing Globalization with Information Technology*. New York, NY: Praeger Hall.

□ *EU (2004)*. *Does e-government pay-off? Views on e-government by the Dutch Presidency of the European Public Administration Network*. Brussels: European Union, Copenhagen. (http://ec.europa.eu/info/relations/en/Dan04-19137_en04.pdf, πρόσβαση την 28.12.2008).

□ *European Institute of Public Administration (2001)*. *e-Government in Europe: The State of Affairs*. Presented at the e-Government 2001 Conference, Corridu. European Institute of Public Administration, Italy. (http://www.eipa.eu/files/era/era/gra/gra/200702/4113429_en01.pdf, πρόσβαση την 28.12.2008).

Βιβλιογραφία

- ☐ Abramson, M. A., Means, G. (2001). E-Government 2001. Lanham, Md: Rowman and Littlefield Publishers.
- ☐ Asgarkhani, M. (2005) The Effectiveness of e-Service in Local Government: A Case Study, The Electronic Journal of e-Government. 3(4): 157-166.
- ☐ Bhathagar, S. C. (2004). E-government: From Vision to Implementation. Thousand Oaks, Calif: Sage Publications.
- ☐ Deloitte Research (2003). Citizen Advantage: Enhancing Economic Competitiveness Through e-Government. New York, NY: Deloitte Research.
(<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/apcity/unpan022639.pdf>, πρόσβαση την 21.08.2008).
- ☐ Διαχειριστική Αρχή Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας (2000). Σχέδιο Προδιαγραφών για την Εκπόνηση Επιχειρησιακών Σχεδίων Φορέων στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Αθήνα.
- ☐ Earl, M. J. (1989). Management Strategies for Information Technology. New York, NY: Prentice Hall.
- ☐ EU (2004). Does e-government pay-off? Report commissioned by the Dutch Presidency of the European Public Administration Network. Brussels: European Union, Capgemini.
(<http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=19133> πρόσβαση την 28.12.2008).
- ☐ European Institute of Public Administration (2003). eGovernment in Europe: The State of Affairs. Presented at the e-Government 2003 Conference, Como: European Institute of Public Administration, Italy.
(http://www.eipa.eu/files/repository/product/20070214113429_egoveg.pdf, πρόσβαση την 29.12.2008).

-  Information Management Office – Australian Government (2003). E-Government Benefits Study. Canberra: Information Management Office – Australian Government.
 (http://www.agimo.gov.au/_data/assets/file/0012/16032/benefits.pdf, πρόσβαση την 21.08.2008).
-  Κάτσικας, Σ. (2007). Κίνδυνοι από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και η αντιμετώπισή τους. Στο: Δημόσια Διοίκηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπτώσεις – Προοπτικές. Ερέτρια 31.05-01.06.2007, (επιμ. Κοινωνικό Πολύκεντρο ΑΔΕΔΥ), σελ. 62-71.
-  Lenihan, D. (2002). Realigning Governance: from e-Government to e-Democracy. Ottawa, Canada: Center for Collaborative Government, Crossing Boundaries Paper, Changing Government, Volume 6.
-  Λουκής, Ε. (1995). Βασικές Προδιαγραφές Στρατηγικών Σχεδίων Ανάπτυξης Πληροφοριακών Συστημάτων. Αθήνα: Υπουργείο Προεδρίας Κυβερνήσεως.
-  OECD (2003). Promises and Problems of E-Democracy: Challenges of Online Citizen Engagement, Paris, Organization for Economic Co-Operation and Development.
 (<http://www.oecd.org/dataoecd/9/11/35176328.pdf>, πρόσβαση την 23.08.2008).
-  Ramboll Management (2004). EU DG Information Society. Top of the web: User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment Services. Copenhagen: Ramboll Management.
 (<http://www.eprocnet.gov.ie/other-documents/topofthewebsurveyreport.pdf>, πρόσβαση την 21.08.2008).
-  Robson, W. (1997). Strategic Management & Information Systems (2nd ed). London: Prentice Hall.

- 📖 Σπυράκης, Γ., Σπυράκη, Χ. (2008). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι. Διοικητική Ενημέρωση. 46, σελ. 56-70.
- 📖 http://www.egovrtd2020.org/navigation/work_packages/wp4_roadmapping πρόσβαση την 29.12.2008).

6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ

Πίνακας με τα ποσά των χωρών της ΕΕ-25 και των προερχόμενων χωρών βάσει του δείκτη ανταγωνιστικότητας

Χώρα	Εξάμηνο	Απόδοση (2007)
1	Αustria	1,50
2	Belgium	1,48
3	DE Germany	1,47
4	France	1,40
5	Finland	1,37
6	Denmark	1,37
7	Italy	1,11
8	Spain	1,00
9	Sweden	1,00
10	Portugal	0,99
11	Poland	0,98
12	Japan	0,92
13	UK	0,89
14	Canada	0,86
15	USA	0,86
16	Sweden	0,77
17	Denmark	0,72
18	Finland	0,72
19	Belgium	0,71
20	France	0,70
21	Spain	0,69
22	Portugal	0,69
23	Italy	0,68
24	USA	0,67
25	Canada	0,67
26	UK	0,67
27	Denmark	0,66
28	Finland	0,66
29	Belgium	0,66
30	France	0,66
31	Spain	0,66
32	Portugal	0,66
33	Italy	0,66
34	USA	0,66
35	Canada	0,66
36	UK	0,66
37	Denmark	0,66
38	Finland	0,66
39	Belgium	0,66
40	France	0,66
41	Spain	0,66
42	Portugal	0,66
43	Italy	0,66
44	USA	0,66
45	Canada	0,66
46	UK	0,66
47	Denmark	0,66
48	Finland	0,66
49	Belgium	0,66
50	France	0,66
51	Spain	0,66
52	Portugal	0,66
53	Italy	0,66
54	USA	0,66
55	Canada	0,66
56	UK	0,66
57	Denmark	0,66
58	Finland	0,66
59	Belgium	0,66
60	France	0,66
61	Spain	0,66
62	Portugal	0,66
63	Italy	0,66
64	USA	0,66
65	Canada	0,66
66	UK	0,66
67	Denmark	0,66
68	Finland	0,66
69	Belgium	0,66
70	France	0,66
71	Spain	0,66
72	Portugal	0,66
73	Italy	0,66
74	USA	0,66
75	Canada	0,66
76	UK	0,66
77	Denmark	0,66
78	Finland	0,66
79	Belgium	0,66
80	France	0,66
81	Spain	0,66
82	Portugal	0,66
83	Italy	0,66
84	USA	0,66
85	Canada	0,66
86	UK	0,66
87	Denmark	0,66
88	Finland	0,66
89	Belgium	0,66
90	France	0,66
91	Spain	0,66
92	Portugal	0,66
93	Italy	0,66
94	USA	0,66
95	Canada	0,66
96	UK	0,66
97	Denmark	0,66
98	Finland	0,66
99	Belgium	0,66
100	France	0,66
101	Spain	0,66
102	Portugal	0,66
103	Italy	0,66
104	USA	0,66
105	Canada	0,66
106	UK	0,66
107	Denmark	0,66
108	Finland	0,66
109	Belgium	0,66
110	France	0,66
111	Spain	0,66
112	Portugal	0,66
113	Italy	0,66
114	USA	0,66
115	Canada	0,66
116	UK	0,66
117	Denmark	0,66
118	Finland	0,66
119	Belgium	0,66
120	France	0,66
121	Spain	0,66
122	Portugal	0,66
123	Italy	0,66
124	USA	0,66
125	Canada	0,66
126	UK	0,66
127	Denmark	0,66
128	Finland	0,66
129	Belgium	0,66
130	France	0,66
131	Spain	0,66
132	Portugal	0,66
133	Italy	0,66
134	USA	0,66
135	Canada	0,66
136	UK	0,66
137	Denmark	0,66
138	Finland	0,66
139	Belgium	0,66
140	France	0,66
141	Spain	0,66
142	Portugal	0,66
143	Italy	0,66
144	USA	0,66
145	Canada	0,66
146	UK	0,66
147	Denmark	0,66
148	Finland	0,66
149	Belgium	0,66
150	France	0,66
151	Spain	0,66
152	Portugal	0,66
153	Italy	0,66
154	USA	0,66
155	Canada	0,66
156	UK	0,66
157	Denmark	0,66
158	Finland	0,66
159	Belgium	0,66
160	France	0,66
161	Spain	0,66
162	Portugal	0,66
163	Italy	0,66
164	USA	0,66
165	Canada	0,66
166	UK	0,66
167	Denmark	0,66
168	Finland	0,66
169	Belgium	0,66
170	France	0,66
171	Spain	0,66
172	Portugal	0,66
173	Italy	0,66
174	USA	0,66
175	Canada	0,66
176	UK	0,66
177	Denmark	0,66
178	Finland	0,66
179	Belgium	0,66
180	France	0,66
181	Spain	0,66
182	Portugal	0,66
183	Italy	0,66
184	USA	0,66
185	Canada	0,66
186	UK	0,66
187	Denmark	0,66
188	Finland	0,66
189	Belgium	0,66
190	France	0,66
191	Spain	0,66
192	Portugal	0,66
193	Italy	0,66
194	USA	0,66
195	Canada	0,66
196	UK	0,66
197	Denmark	0,66
198	Finland	0,66
199	Belgium	0,66
200	France	0,66

6

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πηγή: CEPR (2007). Η Ανταγωνιστικότητα των Οργανισμών. Αναφορές σε Internet για τα δεδομένα του World Economic Forum. Αθήνα: Συνέδριο Ανταγωνιστικότητας και Καινοτομίας, σελ. 27.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

Πίνακας κατάταξη των χωρών της ΕΕ-25 και των προς ένταξη χωρών βάση του δείκτη «τεχνολογική ετοιμότητα»

<u>ΚΑΤΑΤΑΞΗ</u>	<u>ΧΩΡΑ</u>	<u>ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ</u>
1	Δανία	5,69
2	Σουηδία	5,67
3	Μ. Βρετανία	5,42
4	Φιλανδία	5,40
5	Ιρλανδία	5,20
6	Λουξεμβούργο	5,17
7	Γερμανία	5,11
8	Ολλανδία	5,05
9	Αυστρία	5,04
10	Εσθονία	5,04
11	Γαλλία	4,86
12	Βέλγιο	4,66
13	Μάλτα	4,60
14	Τσεχία	4,56
15	Ισπανία	4,38
16	Σλοβενία	4,38
17	Σλοβακία	4,29
18	Ιταλία	4,26
19	Πορτογαλία	4,21
20	Ουγγαρία	4,07
21	Κύπρος	4,05
22	Λετονία	3,91
23	Λιθουανία	3,69
24	Πολωνία	3,65
25	Ελλάδα	3,59
26	Τουρκία	3,38
27	Ρουμανία	3,32
28	Κροατία	3,31
29	Βουλγαρία	3,18

Πηγή: ΣΕΒ (2005). *Η Ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας 2005-2006. Ανάλυση με βάση την Έκθεση του World Economic Forum*. Αθήνα: Σύνδεσμος Επιχειρήσεων και Βιομηχανιών, σελ. 27.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2

Πίνακας επιδόσεων των Περιφερειών ανά δείκτη

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΕΣ	Πρόσβαση Νοικοκυριών στο Διαδίκτυο	Χρήση Διαδικτύου	Ηλεκτρον. Υποβολή Φορ. Δήλωσης	Ηλεκτρονικό Εμπόριο	Χρήση Η/Υ
Αττική	■	■	■	■	■
Ανατολική Μακεδονία και Θράκη	■	■	■	■	■
Πελοπόννησος	■	■	■	■	■
Στερεά Ελλάδα	■	■	■	■	■
Νότιο Αιγαίο	■	■	■	■	■
Κρήτη	■	■	■	■	■
Κεντρική Μακεδονία	■	■	■	■	■
Ιόνια Νησιά	■	■	■	■	■
Θεσσαλία	■	■	■	■	■
Ήπειρος	■	■	■	■	■
Δυτική Μακεδονία	■	■	■	■	■
Δυτική Ελλάδα	■	■	■	■	■
Βόρειο Αιγαίο	■	■	■	■	■

■ Επιδόσεις καλύτερες από το μέσο όρο του συνόλου της χώρας

■ Επιδόσεις δυσμενέστερες από το μέσο όρο του συνόλου της χώρας

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. (2007). *Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση*. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3

Πίνακας ανάλυσης SWOT για τις ΤΠΕ ανά Περιφέρεια

Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Κομβική θέση της Περιφέρειας για διασυνοριακές συνεργασίες • Καλή διάρθρωση ηλικιακής πυραμίδας πληθυσμού • Συγκριτικά υψηλό ποσοστό πληθυσμού ασχολείται με το ηλεκτρονικό εμπόριο • Σημαντική τεχνογνωσία ΤΠΕ σε εκπαιδευτικά ιδρύματα • Ταχύς εκσυγχρονισμός υποδομών τηλεπικοινωνιών 	<ul style="list-style-type: none"> • Χαμηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Χαμηλή παραγωγικότητα – χαμηλή επιχειρηματικότητα • Υψηλό ποσοστό ανεργίας • Εξάρτηση από τον πρωτογενή τομέα • Χαμηλά ποσοστά γυναικών που χρησιμοποιούν ηλεκτρονικές υπηρεσίες • Χαμηλό ποσοστό γυναικών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Ύπαρξη δύσκολα προσβάσιμων κοινωνικών και οικονομικών ομάδων • Μορφωτική και πολιτισμική ανισότητα του πληθυσμού

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ενίσχυση υπηρεσιών και δράσεων που σχετίζονται με την κομβική θέση της Περιφέρειας (συστήματα διαχείρισης διαμεταφορών, ανάπτυξη σχετικών υπηρεσιών) • Ολοκλήρωση σημαντικών δημοσίων επενδύσεων στον τομέα της ενέργειας και των μεταφορών θα μετατρέψουν την Περιφέρεια σε κομβικό σημείο • Σημαντικός αριθμός συμπληρωματικών ευρυζωνικών υποδομών υλοποιείται στο μητροπολιτικό δίκτυο της Περιφέρειας 	<ul style="list-style-type: none"> • Μεταφορά παραγωγικής δραστηριότητας δευτερογενούς τομέα σε γειτονικές χώρες • Ενδεχόμενη αδυναμία τοπικών δομών να ανταποκριθούν στην υιοθέτηση εξωστρεφών εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 50.

Στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης εντοπίζονται ανάγκες υποστήριξης προσβασιμότητας και χρήση διαδικτύου και Η/Υ από τον τοπικό πληθυσμό. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν παρεμβάσεις που μπορούν να υποστηρίξουν τον τομέα μεταφορών (πχ συστήματα και υπηρεσίες διαχείρισης διαμεταφορών), καθώς και παρεμβάσεις που μπορούν να αξιοποιήσουν τις συμπληρωματικές ευρυζωνικές υποδομές που ήδη υλοποιούνται στο μητροπολιτικό δίκτυο της Περιφέρειας. Σημαντικές εκτιμώνται και παρεμβάσεις (ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών) που θα αντιμετωπίσουν την μορφωτική και πολιτισμική ανισότητα του πληθυσμού της Περιφέρειας.

- Συστήματα κίνησης οχημάτων (ΠΔΑ, ΠΔΕ, ΟΔΟΙ) στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης
- Συστήματα κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης
- Συστήματα κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης
- Συστήματα κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης
- Συστήματα κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης

Κριτήρια (εξωτερικά παραβλεπόμενα)	Απαιτήσεις (εξωτερικά παραβλεπόμενα)
<ul style="list-style-type: none"> - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης 	<ul style="list-style-type: none"> - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης - Διασφάλιση της λειτουργίας των συστημάτων κίνησης οχημάτων στην Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης

Πηγή: ΥΠΕΧΩΔΕ - Γενάρια Οκτωβρίου 2007. Διαδικασία: Διερεύνηση Τεχνικών Δεξιοτήτων Ατόμων ΥΕΠΔΕ, σελ. 71.

Περιφέρεια Θεσσαλίας

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό ποσοστό πληθυσμού που έχει ολοκληρώσει τριτοβάθμια εκπαίδευση • Η Περιφέρεια αποτελεί κομβικό σημείο στον εθνικό άξονα ανάπτυξης (“S”) • Γεωγραφική συνοχή χώρου Περιφέρειας • Ύπαρξη σημαντικών υποδομών εκπαίδευσης και κατάρτισης και δομών στήριξης της απασχόλησης • Ύπαρξη σημαντικών παραγωγικών και ερευνητικών υποδομών 	<ul style="list-style-type: none"> • Χαμηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Υψηλή συμμετοχή του πρωτογενούς τομέα στην παραγωγική βάση και ανεπαρκής προσαρμογή στην αγορά • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Χαμηλό επίπεδο κατάρτισης του εργατικού δυναμικού στις νέες τεχνολογίες • Σχετικά μικρό μέγεθος πρωτοβάθμιων ΟΤΑ και έλλειψη ενιαίων διοικητικών ενοτήτων σε αστικά κέντρα • Σημαντικές ενδο-περιφερειακές αναπτυξιακές ανισότητες • Συγκριτικά χαμηλοί δείκτες καινοτομίας, περιορισμένος βαθμός σύνδεσης έρευνας με παραγωγή • Περιορισμένη διάδοση των υποδομών και τεχνολογιών ΤΠΕ

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα, με άξονες τον τουρισμό, και τις δραστηριότητες που απαιτούν ισχυρά αστικά κέντρα (υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, κοινωνικές υπηρεσίες, κλπ) • Σημαντικές δυνατότητες αξιοποίησης του επιστημονικού και ερευνητικού δυναμικού της Περιφέρειας σε δράσεις σύνδεσης της έρευνας και της τεχνολογίας με την παραγωγή, την καινοτομία και τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων • Η συνεχής τεχνολογική πρόοδος και η μεταφορά τεχνολογίας και τεχνογνωσίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Περιθωριοποίηση του αγροτικού πληθυσμού, με οικιστική και κοινωνικο-οικονομική πίεση στα αστικά κέντρα • Μη έγκαιρη αντιμετώπιση του διαδεδομένου ψηφιακού και τεχνολογικού «αναλφαριθμητισμού»

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 51.

Περιφέρεια Ημαθίας

Αντίστοιχα με την Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας – Θράκης, στην Περιφέρεια Θεσσαλίας εντοπίζονται ανάγκες υποστήριξης προσβασιμότητας και χρήση διαδικτύου και Η/Υ από τον τοπικό πληθυσμό. Η περιορισμένη διάδοση υποδομών και τεχνολογιών ΤΠΕ που παρουσιάζεται στην Περιφέρεια μπορεί να αντιμετωπισθεί με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών με άξονες τον τουρισμό και δραστηριότητες που απαιτούν ισχυρά αστικά κέντρα (υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, κοινωνικές υπηρεσίες, κλπ).

Κατηγορία (από την Περιφέρεια)	Κατηγορία (από την Περιφέρεια)
<ul style="list-style-type: none"> • Σημαντικές δραστηριότητες που είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη της Περιφέρειας • Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν την ανάπτυξη της Περιφέρειας 	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται • Τα κεντρικά στοιχεία υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της Περιφέρειας ΤΠΕ (παραγωγή Πρωτογενών Πληροφοριών κλπ) • Η ανάπτυξη υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της Περιφέρειας ΤΠΕ (παραγωγή Πρωτογενών Πληροφοριών κλπ) • Η ανάπτυξη υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της Περιφέρειας ΤΠΕ (παραγωγή Πρωτογενών Πληροφοριών κλπ)

Κατηγορία (από την Περιφέρεια)	Κατηγορία (από την Περιφέρεια)
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη των υπηρεσιών που είναι απαραίτητες για την ανάπτυξη της Περιφέρειας • Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αφορούν την ανάπτυξη της Περιφέρειας 	<ul style="list-style-type: none"> • Διασφάλιση της ποιότητας των υπηρεσιών που παρέχονται • Τα κεντρικά στοιχεία υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της Περιφέρειας ΤΠΕ (παραγωγή Πρωτογενών Πληροφοριών κλπ) • Η ανάπτυξη υπηρεσιών που είναι απαραίτητα για την ανάπτυξη της Περιφέρειας ΤΠΕ (παραγωγή Πρωτογενών Πληροφοριών κλπ)

Περιφέρεια Ηπείρου

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Δραστήριος τριτογενής τομέας • Επιτυχημένη υλοποίηση πιλοτικών εφαρμογών τηλεματικής σε τομείς όπως η ιατρική, η εκπαίδευση και η εργασία • Εκπαιδευτικά ιδρύματα που δραστηριοποιούνται στον χώρο της έρευνας και τεχνολογίας (δυναμική ανάπτυξη του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων) • Η ανάπτυξη «εμβρυακών» πολιτικών στον τομέα της καινοτομίας (Regional Information Society, Entrepreneurship innovation in Epirus) • Σημαντικές δημόσιες επενδύσεις στον τομέα των μεταφορών (π.χ. Εγνατία Οδός) • Η συνεχής τάση βελτίωσης του μορφωτικού - εκπαιδευτικού επιπέδου του εργατικού δυναμικού στην Περιφέρεια 	<ul style="list-style-type: none"> • Γεωγραφική απομόνωση • Χαμηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Χαμηλή παραγωγικότητα • Υψηλός ρυθμός γήρανσης πληθυσμού • Υψηλό ποσοστό ανεργίας • Χαμηλά ποσοστά εκπαίδευσης πληθυσμού (σε όλες τις βαθμίδες) • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Το χαμηλό επίπεδο υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, ο μικρός βαθμός διασύνδεσης και συνεργασίας των επιχειρήσεων με Πανεπιστήμιο, ΤΕΙ, Τεχνολογικό Πάρκο, Ινστιτούτα, κλπ. • Η έλλειψη διεύθυνσης των ΤΠΕ και η απουσία σύνδεσης έρευνας και επιχειρηματικής εφαρμογής • Η περιορισμένη μέχρι σήμερα διάχυση της τεχνογνωσίας και των υποδομών αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών, της κοινωνίας της πληροφορίας και της γνώσης.

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα, με άξονες τον τουρισμό και τις δραστηριότητες που απαιτούν ισχυρά αστικά κέντρα (υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, κοινωνικές υπηρεσίες, κλπ) • Σημαντικές δυνατότητες αξιοποίησης του επιστημονικού και ερευνητικού δυναμικού της Περιφέρειας σε δράσεις σύνδεσης της έρευνας και της τεχνολογίας με την παραγωγή, την 	<ul style="list-style-type: none"> • Καθυστέρηση ολοκλήρωσης δημοσίων επενδύσεων στον τομέα των μεταφορών (πχ Ιόνια Οδός) • Υψηλότερη δυσκολία ευρυζωνικής κάλυψης λόγω γεωγραφικών μορφολογιών • Η απροθυμία αλλά και η δυσκολία προσαρμογής στις απαιτήσεις της αγοράς εργασίας (νέες δεξιότητες), ατόμων που αντιμετωπίζουν την ανεργία σε προχωρημένη

<p>καινοτομία και τον εκσυγχρονισμό των επιχειρήσεων</p> <ul style="list-style-type: none"> • Δυνατότητες παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα απομονωμένων περιοχών • Η δημιουργία Περιφερειακού Ινστιτούτου Επιμόρφωσης του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης, στην Ήπειρο 	<p>ηλικία.</p>
--	----------------

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 52.

Οι αδυναμίες της Περιφέρειας που σχετίζονται με το χαμηλό επίπεδο υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις, καθώς και με την περιορισμένη διάχυση της τεχνογνωσίας και των υποδομών αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών της κοινωνίας της πληροφορίας και της γνώσης, μπορούν να αντιμετωπισθούν με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών για δραστηριότητες που απαιτούν ισχυρά αστικά κέντρα (υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, κοινωνικές υπηρεσίες, κλπ), καθώς και με παρεμβάσεις ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών για άτομα απομονωμένων περιοχών. Ιδιαίτερου ενδιαφέροντος κρίνονται υποδομές που θα αναπτυχθούν για την υποστήριξη της σύνδεσης έρευνας και επιχειρηματικής εφαρμογής.

Περιφέρεια Ιονίων Νήσων

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Χαμηλά ποσοστά ανεργίας γυναικών και ειδικά στην κατηγορία μακροχρόνια ανέργων • Υψηλή παραγωγικότητα • Ισχυρός τριτογενής τομέας • Συγκριτικά υψηλά ποσοστά χρήσης Η/Υ • Σημαντικές δημόσιες επενδύσεις στον τομέα των μεταφορών που έμμεσα επηρεάζουν την περιφέρεια 	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλός ρυθμός γήρανσης πληθυσμού • Χαμηλά ποσοστά εκπαίδευσης στην χώρα (σε όλες τις βαθμίδες) • Δυσκολίες στην ενδοπεριφερειακή διασύνδεση (λόγω νησιωτικού χώρου) • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Τριτογενής τομέας τείνει να εστιάζεται στον τουρισμό • Σχετικά υψηλά ποσοστά ανεργίας συνολικά και στην κατηγορία των ανέργων νέων

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα, με άξονες τον τουρισμό, και τις δραστηριότητες που απαιτούν ισχυρά αστικά κέντρα (υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις, χρηματοπιστωτικές δραστηριότητες, κοινωνικές υπηρεσίες, κλπ) • Δυνατότητες παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα απομονωμένων περιοχών • Πλούσιο πολιτιστικό υλικό προς ψηφιοποίηση • Αξιοποίηση της πλήρους λειτουργίας του Ιόνιου Πανεπιστημίου, των νέων τεχνολογιών και της καινοτομίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Καθυστέρηση ολοκλήρωσης δημοσίων επενδύσεων στον τομέα των μεταφορών (πχ Ιόνια Οδός) • Η τάση συγκέντρωσης του πληθυσμού στα μεγάλα περιφερειακά ή και σε εξωπεριφερειακά αστικά κέντρα

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 53.

Στην Περιφέρεια Ιονίων Νήσων εντοπίζονται ανάγκες ψηφιοποίησης πολιτιστικού υλικού το οποίο αναμένεται να συνεισφέρει στη ανάπτυξη του τομέα του τουρισμού, ενώ η αδυναμία που παρουσιάζεται στην ενδοπεριφερειακή διασύνδεση μπορεί να

αντιμετωπισθεί με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα απομονωμένων περιοχών. Επίσης, έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην αντιμετώπιση της χαμηλής προσβασιμότητας και χρήσης του διαδικτύου από τον πληθυσμό της Περιφέρειας.

<ul style="list-style-type: none"> - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Ενίσχυση της ανάπτυξης υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. 	<ul style="list-style-type: none"> - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης.
--	--

<ul style="list-style-type: none"> - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης. 	<ul style="list-style-type: none"> - Επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης.
--	--

Πηγή: Υπ.Ο.Π. - Υπουργείο Οικονομικών και Επένδυσης (2017), Διαδικασίες Επένδυσης στην Περιφέρεια, σελ. 51.

Εν τη Περιφέρεια έλαβε χώρα σημαντική επένδυση στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (e-services) και στην προώθηση της ψηφιακής διακυβέρνησης.

Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Διαθέτει σημαντικούς φορείς γνώσης που αποτελούν βασικούς πυρήνες παραγωγής αλλά και διάθεσης τεχνογνωσίας στις ΤΠΕ (ακαδημαϊκά και ερευνητικά ιδρύματα) • Σημαντικός αριθμός δομών κατάρτισης σε Νέες Τεχνολογίες • Καλή διάρθρωση ηλικιακής πυραμίδας πληθυσμού • Υψηλά ποσοστά εκπαίδευσης πληθυσμού (σε όλες τις βαθμίδες) 	<ul style="list-style-type: none"> • Χαμηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Υψηλό ποσοστό ανεργίας (συνολικά, γυναίκες, νέοι, μακροχρόνια) • Χαμηλή παραγωγικότητα • Γεωγραφικό ανάγλυφο δημιουργεί προϋποθέσεις κοινωνικού και οικονομικού αποκλεισμού • Ανεπαρκείς υποδομές μεταφορών • Αργός ρυθμός ενσωμάτωσης ΤΠΕ από Περιφερειακή και τοπική διοίκηση • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Ανισότητα διείσδυσης ΤΠΕ μεταξύ Νομού Αχαΐας και υπολοίπων νομών • Ενδοπεριφερειακές ανισότητες σε υποδομές υψηλής τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνίας • Ελλιπής διάχυση των αποτελεσμάτων των ερευνητικών προγραμμάτων στην παραγωγική διαδικασία

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους τομείς υγείας, ναυσιπλοΐας, πολιτισμού και παιδείας 	<ul style="list-style-type: none"> • Καθυστέρηση ολοκλήρωσης δημοσίων επενδύσεων στον τομέα των μεταφορών

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 54.

Στην Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας ιδιαίτερο ενδιαφέρον επιδεικνύουν παρεμβάσεις που θα υποστηρίξουν την ανάπτυξη

ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους τομείς υγείας, ναυσιπλοΐας, πολιτισμού και παιδείας, καθώς και παρεμβάσεις που θα αντιμετωπίσουν τις ενδοπεριφερειακές ανισότητες (μεταξύ Νομού Αχαΐας και υπολοίπων νομών) σε υποδομές υψηλής τεχνολογίας, πληροφορικής και επικοινωνίας. Σε αντιστοιχία με τις υπόλοιπες Περιφέρειες Στόχου Σύγκλισης, ιδιαίτερη βαρύτητα αναμένεται να δοθεί στην αντιμετώπιση τοπικών αδυναμιών σε θέματα πρόσβασης και χρήσης διαδικτύου και ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο.

Επένδυση (αριθμητικό περιεχόμενο)	Περιγραφή
1	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
2	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
3	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
4	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
5	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
6	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
7	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
8	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
9	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
10	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.

Επένδυση (αριθμητικό περιεχόμενο)	Περιγραφή
11	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
12	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
13	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
14	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
15	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
16	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
17	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
18	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
19	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.
20	Επένδυση στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.

Πηγή: ΥΠ.Α.Α. - Στρατηγική επένδυσης και (αποδομημένη ΟΠΣ) (επιχειρησιακό πρόγραμμα "Ανάπτυξη Ανθρώπινου Κεφαλαίου, Εργασία και Κοινωνική Αλληλεγγύη", Αθήνα, ΥΠ.Α.Α., σελ. 3)

Επισημαίνεται ότι η Περιφέρεια Πάφου προνοεί για την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας, καθώς και για την αντιμετώπιση των ανισοτήτων που υπάρχουν στην ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και της κοινωνίας της πληροφορίας.

Περιφέρεια Πελοποννήσου

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Γειτνίαση με την μητροπολιτική περιφέρεια και αγορά της Αττικής • Πλούσια πολιτισμική κληρονομιά (1η θέση στη χώρα σε προστατευόμενα μνημεία) και φυσικό περιβάλλον • Σχετικά χαμηλά ποσοστά ανεργίας (συνολικά, γυναίκες) και υψηλά ποσοστά απασχόλησης (συνολικά, γυναίκες, ηλικιωμένοι) 	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό ποσοστό ανεργίας νέων και μακροχρόνια ανέργων • Υψηλός ρυθμός γήρανσης πληθυσμού • Παραγωγικότητα κάτω από τον εθνικό Μ.Ο. • Υψηλό ποσοστό ενασχόλησης στον πρωτογενή τομέα • Χαμηλή πληθυσμιακή πυκνότητα και μορφολογία Περιφέρειας δημιουργεί προϋποθέσεις κοινωνικού και οικονομικού αποκλεισμού • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Αδυναμία συγκράτησης του τοπικού παραγωγικού και επιστημονικού ανθρώπινου δυναμικού • Χαμηλό επιχειρηματικό πνεύμα στο σύνολο του κοινωνικο-οικονομικού ιστού της Περιφέρειας

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Μεγάλες δυνατότητες ανάπτυξης του τουρισμού με εκμετάλλευση της μεγάλης παράκτιας ζώνης, του εναλλακτικού και ορεινού τουρισμού και της πολιτισμικής κληρονομιάς 	<ul style="list-style-type: none"> • Εγγύτητα με Αθήνα ενδέχεται να επηρεάσει προ-οπτικές ανάπτυξης τριτογενούς τομέα

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 55.

Στην Περιφέρεια Πελοποννήσου εντοπίζονται ανάγκες ψηφιοποίησης πολιτιστικού υλικού, καθώς και παρεμβάσεις που αναμένεται να υποστηρίξουν την ανάπτυξη του τριτογενούς τομέα με

Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Υψηλή παραγωγικότητα • Ισχυρός τριτογενής τομέας • Σχετικά χαμηλό ποσοστό ανεργίας (συνολικά) • Ενσωμάτωση στον κοινωνικό ιστό της πανεπιστημιακής και σπουδαστικής κοινότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό ποσοστό ανεργίας σε γυναίκες, νέους και μακροχρόνια ανέργους • Υψηλός ρυθμός γήρανσης πληθυσμού • Χαμηλά ποσοστά εκπαίδευσης πληθυσμού (σε όλες τις βαθμίδες) • Δυσκολίες στην ενδοπεριφερειακή διασύνδεση (λόγω νησιωτικού χώρου) • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Χαμηλό επίπεδο τεχνολογικού εξοπλισμού • Αδυναμία συγκράτησης του τοπικού παραγωγικού και επιστημονικού ανθρώπινου δυναμικού

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη τεχνολογίας στους τομείς πληροφορικής και επικοινωνιών που μπορούν να μειώσουν το βαθμό απομόνωσης 	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλότερη δυσκολία ευρυζωνικής κάλυψης λόγω γεωγραφικής μορφολογίας • Προσκόλληση τριτογενούς τομέα στον τουρισμό

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 56.

Στην Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου ενώ η αδυναμία που παρουσιάζεται στην ενδοπεριφερειακή διασύνδεση μπορεί να αντιμετωπισθεί με την περαιτέρω ανάπτυξη του ευρυζωνικού δικτύου για μεγαλύτερη κάλυψη της Περιφέρειας, καθώς και με την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε άτομα απομονωμένων περιοχών. Σε αντιστοιχία με τις υπόλοιπες Περιφέρειες Στόχου Σύγκλισης, ιδιαίτερη βαρύτητα αναμένεται να δοθεί στην αντιμετώπιση τοπικών αδυναμιών

σε θέματα πρόσβασης και χρήσης διαδικτύου και ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο.

Κατηγορία (αποφύλαξη)	Διεύθυνση (αποφύλαξη)
<ul style="list-style-type: none"> • Υποστήριξη εφαρμογών CRM • Διαχείριση CRM • Έργα για προσαρμογή • Διαμόρφωση διαδικασιών, εφαρμογών, συστημάτων • Προγράμματα ανάπτυξης • Έργα για ανάπτυξη διαδικασιών, εφαρμογών (σε όλα τα στάδια) • Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται • Διασφάλιση ποιότητας διαδικασιών ΠΕΕ • Τεκμηρίωση & παροχή στην εργασία εργαζόμενων ΠΕΕ – κοινή δραστηριότητα • Αθροιστική και συστηματική αξιολόγηση υπηρεσιών • Έργα ανάπτυξης υπηρεσιών με επίκεντρο στο πελάτη • Έργα ανάπτυξης διαδικασιών ΠΕΕ από εργαζόμενους πελάτες • Έργα ανάπτυξης υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους από μελλοντικούς πελάτες και άλλους οργανισμούς • Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών παροχής υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, εφαρμογών, διαδικασιών ανάπτυξης υπηρεσιών, παροχής υπηρεσιών ανάπτυξης, ανάπτυξης και ανάπτυξη εφαρμογών, διαδικασιών που αναφέρονται σε υπηρεσίες και εφαρμογές υπηρεσιών. 	<ul style="list-style-type: none"> • Διαμόρφωση διαδικασιών ανάπτυξης υπηρεσιών • Διαμόρφωση διαδικασιών ανάπτυξης με ηλεκτρονικά εργαλεία • Έργα ανάπτυξης διαδικασιών ΠΕΕ από εργαζόμενους πελάτες • Ανάπτυξη υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες • Ανάπτυξη υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες • Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται μέσω διαδικτύου • Έργα ανάπτυξης υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες

Κατηγορία (αποφύλαξη)	Διεύθυνση (αποφύλαξη)
<ul style="list-style-type: none"> • Διαμόρφωση διαδικασιών ανάπτυξης υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες • Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες • Έργα ανάπτυξης υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες 	<ul style="list-style-type: none"> • Έργα ανάπτυξης υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες • Διασφάλιση ποιότητας υπηρεσιών που παρέχονται σε εργαζόμενους πελάτες

Περιφέρεια Κρήτης

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Χαμηλή ανεργία • Υψηλή παραγωγικότητα • Καλή διάρθρωση ηλικιακής πυραμίδας πληθυσμού • Ισχυρός τριτογενής τομέας • Υψηλά ποσοστά εκπαίδευσης πληθυσμού (σε όλες τις βαθμίδες) • Ικανοποιητικά επίπεδα κατάρτισης των ανέργων • Ολοκληρωμένες υποδομές ΤΠΕ • Τεχνογνωσία & εμπειρία στην καθολική πρόσβαση ΤΠΕ – ύπαρξη δραστήριων ερευνητικών ιδρυμάτων • Σημαντική και πολυποίκιλη πολιτιστική κληρονομιά • Υψηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Υψηλός βαθμός διείσδυσης ΤΠΕ στην τριτοβάθμια εκπαίδευση • Ύπαρξη υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικού και ερευνητικού ιστού με δυνατότητες ανάπτυξης και διάχυσης καινοτομιών • Σημαντική υποδομή ευρέος φάσματος υψηλών τεχνολογιών διεθνώς ανταγωνιστικών, σχετικά αυτόνομη λειτουργία, κινητικότητα και ανταλλαγή επιστημονικού προσωπικού στην παραγωγή και προσφορά τεχνολογίας. 	<ul style="list-style-type: none"> • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου • Χαμηλό ποσοστό ενασχόλησης με ηλεκτρονικό εμπόριο • Έλλειψη δεξιοτήτων στην χρήση ΤΠΕ στο ανθρώπινο δυναμικό • Ανεπαρκής αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς • Χαμηλού βαθμού εισαγωγή καινοτομίας στον πρωτογενή τομέα και τον τουρισμό • Σχετικά χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης και κατάρτισης των απασχολούμενων ως προς τον μέσο όρο της χώρας

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποίηση της γεωγραφικής θέσης για εδραίωση της Περιφέρειας ως τηλεπικοινωνιακού κόμβου στη ΝΑ Μεσόγειο • Ανάπτυξη τεχνολογικών συστημάτων για την προστασία του περιβάλλοντος • Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλλιπής σύνδεση των αποτελεσμάτων έρευνας με ΜΜΕ • Μειωμένη απόκριση στην χρήση ΤΠΕ από μη ευαισθητοποιημένες ομάδες πληθυσμού

αγροτικό, πολιτιστικό και τουριστικό τομέα

- Ενίσχυση επιχειρηματικότητας και οργάνωσης των επιχειρήσεων σε σύγχρονη βάση

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 57.

Στην Περιφέρεια Κρήτης παρουσιάζονται ανάγκες για ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον αγροτικό, πολιτιστικό και τουριστικό τομέα, καθώς και για την ενίσχυση της επιχειρηματικότητας και οργάνωσης των επιχειρήσεων σε σύγχρονη βάση. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν παρεμβάσεις ανάπτυξης τεχνολογικών συστημάτων για την προστασία του περιβάλλοντος, καθώς και δράσεις ευαισθητοποίησης του πληθυσμού της Περιφέρειας για χρήση ΤΠΕ. Τέλος, παρουσιάζεται ανάγκη για παρεμβάσεις που θα συμβάλουν στην αύξηση της χρήσης του διαδικτύου.

Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλά ποσοστά εκπαίδευσης πληθυσμού (σε όλες τις βαθμίδες) • Υψηλή παραγωγικότητα • Υψηλή συμμετοχή του πληθυσμού στη Δια Βίου Μάθηση • Υψηλή ενεργειακή ένταση της οικονομίας • Πληθυσμιακός δυναμισμός (υψηλός δείκτης αντικατάστασης πληθυσμού) • Υψηλό κατά κεφαλήν ΑΕΠ • Δυναμικός τριτογενής τομέας • Υψηλή χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή 	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό ποσοστό ανεργίας • Ασθενής παρουσία υπηρεσιών στην Περιφέρεια • Φθίνουσες βιομηχανικές περιοχές • Χαμηλή χρήση του Διαδικτύου

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκλήρωση έργων υποδομών (οδικοί και ενεργειακοί άξονες) • Δραστηριοποίηση στο ηλεκτρονικό εμπόριο • Αξιοποίηση προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών • Αξιοποίηση γεωγραφικής θέσης για ενίσχυση εξωστρέφειας επιχειρήσεων στην ΝΑ Ευρώπη 	<ul style="list-style-type: none"> • Πιθανή αδυναμία αναδιάρθρωσης της παραγωγικής βάσης της Περιφέρειας προς κλάδους υψηλής προστιθέμενης αξίας • Αύξηση της διαρροής επιστημονικού δυναμικού υψηλού επιπέδου στο εξωτερικό

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 58.

Στην Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας παρουσιάζεται ανάγκη ενίσχυσης της χρήσης του Διαδικτύου από τους κατοίκους της Περιφέρειας ενώ ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζουν οι δράσεις ενίσχυσης της εξωστρέφειας των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον χώρο. Θα πρέπει επίσης να αξιοποιηθεί η δυναμική που επιδεικνύει η Περιφέρεια στην χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, καθώς και στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλή παραγωγικότητα • Ικανοποιητική χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή • Χρήση διαδικτύου υψηλότερη από το Μ.Ο. της χώρας • Μέσος ρυθμός ανάπτυξης μεγαλύτερος του αντίστοιχου της ΕΕ-25 	<ul style="list-style-type: none"> • Υψηλό ποσοστό ανεργίας • Χαμηλή χρήση ηλεκτρονικού εμπορίου • Χαμηλές δαπάνες για έρευνα και ανάπτυξη • Περιορισμένο εύρος κλαδικής εξειδίκευσης και μικρό μερίδιο προϊόντων τεχνολογικής έντασης ή έντασης γνώσης υψηλής προστιθέμενης αξίας • Ελλιπής διασύνδεση με κεντρική και νότια Ελλάδα • Υστέρηση δημιουργίας παραγωγικών δικτύων σε συνδυασμό με την φθίνουσα πορεία της βιομηχανικής δραστηριότητας

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποίηση προσφερόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών • Αξιοποίηση γεωγραφικής θέσης για ενίσχυση εξωστρέφειας επιχειρήσεων στην ΝΑ Ευρώπη • Ενσωμάτωση στον κοινωνικό ιστό της πανεπιστημιακής και σπουδαστικής κοινότητας • Ενίσχυση πολιτικών ένταξης της καινοτομίας στην παραγωγική διαδικασία 	<ul style="list-style-type: none"> • Εξαρτήσεις σε κρίσιμους τομείς (οικονομική δραστηριότητα, υγεία, παιδεία) από την μητροπολιτική περιοχή της Θεσσαλονίκης • Εντεινόμενος ανταγωνισμός λόγω σταδιακής άρσης των περιορισμών στο διεθνές εμπόριο

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 59.

Στην Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας παρουσιάζονται ανάγκες ενίσχυσης της χρήσης ηλεκτρονικού εμπορίου, ενώ η ικανοποιητική χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή από τους κατοίκους της Περιφέρειας αναδεικνύει ευκαιρίες αξιοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Περιφέρεια Αττικής

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Κεντρική γεωγραφικά και διοικητικά περιφέρεια με μητροπολιτικό χαρακτήρα ισχυρή σε Ευρωπαϊκό επίπεδο • Βασική πύλη συνεργασίας σε εθνικό και διεθνές επίπεδο και πόλος του εθνικού αναπτυξιακού άξονα προς Βορρά και Νότο • Διαθέτει υψηλότερη παραγωγικότητα εργασίας σε όλους τους τομείς σε εθνικό επίπεδο • Διαθέτει υψηλότερο επίπεδο τεχνολογικής εξέλιξης (50% του εθνικού δικτύου τεχνικής υποδομής) • Παρουσιάζει το μεγαλύτερο όγκο υπηρεσιών στους τομείς της εφαρμοσμένης έρευνας και ανάπτυξης (E&A) σε Εθνικό Επίπεδο • Εξωστρεφής τριτογενοποιημένη οικονομία • Παράγει περίπου το 40% του συνολικού ΑΕΠ της χώρας και διατηρεί την κυρίαρχη θέση της στην εθνική οικονομία. • Συγκεντρώνει το μεγαλύτερο μέρος του οικονομικά ενεργού πληθυσμού της χώρας και της απασχόλησης. • Πρώτη περιφέρεια στη χώρα όσον αφορά την αναλογία νοικοκυριών με σύνδεση στο Διαδίκτυο αλλά και σε όλους τους δείκτες ΤΠΕ • Υψηλή συγκέντρωση Ερευνητικών ιδρυμάτων και χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και δραστηριοτήτων E&A • Υψηλό ποσοστό αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης σε επίπεδο χώρας • Υψηλή συγκέντρωση εξειδικευμένου ανθρώπινου δυναμικού σε τομείς ΤΠΕ 	<ul style="list-style-type: none"> • Αδυναμία δημιουργίας θέσεων εργασίας και απορρόφησης του πλεονάζοντος εργατικού δυναμικού • Χαμηλή ανάπτυξη, σε επίπεδο ΕΕ, των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), σε πεδία όπως η χρήση του Διαδικτύου και διείσδυση της ευρυζωνικότητας στα νοικοκυριά • Ενδοπεριφερειακές ανισότητες σε εκπαιδευτικό επίπεδο • Υστέρηση στην αξιοποίηση ΤΠΕ από επιχειρήσεις • Αδυναμία επιχειρήσεων να αξιοποιήσουν και να ενσωματώσουν την έρευνα και τεχνολογία στην παραγωγική διαδικασία • Ελλιπής αξιοποίηση των ΤΠΕ από τη Δημόσια Διοίκηση • Συνεχιζόμενες ελλείψεις υποδομών ΤΠΕ σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Άσκηση «αναπτυξιακών επιρροών», ακόμη και σε όλο τον εθνικό χώρο 	<ul style="list-style-type: none"> • Μειωμένη ελκυστικότητα για την προσέλκυση επενδύσεων

<ul style="list-style-type: none"> • Νέες Χρηματοδοτήσεις ΕΕ, για ΤΠΕ, Έρευνα Τεχνολογία και Καινοτομία • Συμμετοχή στον Ευρωπαϊκό χώρο έρευνας • Συγκέντρωση λειτουργιών (οικονομικών & διοικητικών) που ισχυροποιεί το ρόλο της σε εθνικό και ευνοεί την ανάδειξή της ως Μητρόπολη και τη δικτύωση διεθνώς • Αξιοποίηση μη ελλήνων εργαζομένων και ενσωμάτωση της τεχνογνωσίας τους • Συνεχιζόμενη Κοινοτική Χρηματοδότηση • Νέα Χρηματοδοτικά εργαλεία • Συγκέντρωση έργων και τεχνογνωσίας από την υλοποίηση έργων ΤΠΕ στο Γ' ΚΠΣ • Αποτελεί ανταγωνιστικό χώρο για τους μεγάλους παρόχους ηλεκτρονικών υπηρεσιών • Η πλειονότητα των Τελικών Δικαιούχων των «Τομεακών Προγραμμάτων» ανήκει στην κεντρική κυβέρνηση και βρίσκεται στην Περιφέρεια της Αττικής 	<ul style="list-style-type: none"> • Μεγέθυνση του ψηφιακού χάσματος σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ που αναπτύσσονται σε γοργούς ρυθμούς • Αδυναμία προσέλκυσης επιχειρήσεων υψηλής τεχνολογίας • Ισχυρός ανταγωνισμός από γειτονικές χώρες στην προσέλκυση ξένων επενδύσεων και στην προσφορά εργασίας χαμηλού κόστους • Καθυστέρηση στην απαιτούμενη αναδιοργάνωση της Δημόσιας Διοίκησης με στόχο την πλήρη και βέλτιστη αξιοποίηση των ΤΠΕ • Ανάλωση της δραστηριότητας του κλάδου των ΤΠΕ σε έργα της Δημόσιας Διοίκησης • Περιορισμένη παραγωγή προϊόντων ΤΠΕ και καινοτομίας
--	---

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 60-61.

Στην Περιφέρεια Αττικής διαφαίνονται ανάγκες ενίσχυσης της χρήσης του διαδικτύου, καθώς και ενίσχυσης της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας. Η ανάλυση της υφιστάμενης κατάστασης ανέδειξε ελλείψεις στην αξιοποίηση ΤΠΕ από επιχειρήσεις, καθώς και καθυστέρηση στην αξιοποίηση των ΤΠΕ από τη Δημόσια Διοίκηση. Εκτιμάται ότι συγκεκριμένες παρεμβάσεις θα πρέπει να εστιασθούν στην ανάπτυξη υποδομών ΤΠΕ για όλες τις βαθμίδες εκπαίδευσης.

Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Συνεχής πληθυσμιακή αύξηση • Υψηλό ποσοστό απασχολουμένων (χαμηλή ανεργία) • Διαθέσιμο επιστημονικό και επιχειρηματικό δυναμικό • Ικανοποιητική κάλυψη σε υποδομές εκπαίδευσης • Τάση επιχειρηματικότητας του γηγενούς δυναμικού • Ύπαρξη πιστοποιημένων φορέων για κατάρτιση • Η νέα διοικητική διάρθρωση των ΟΤΑ • Ελκυστικό περιβάλλον • Δυνατότητες εύκολης μετατόπισης της καμπύλης παραγωγικών δυνατοτήτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Ισχυρή διαφοροποίηση οικονομικής ανάπτυξης μεταξύ των νησιών • Υστέρηση στη χρήση νέων τεχνολογιών (διαδίκτυο, ηλεκτρονικός υπολογιστής) • Ελλείψεις σε σύγχρονο εξοπλισμό εκπαίδευσης • Έλλειψη καταρτισμένου και εξειδικευμένου απασχολούμενου προσωπικού σε όλους τους τομείς • Χαμηλή εκμετάλλευση των δυνατοτήτων της πληροφορικής και νέων τεχνολογιών (χαμηλή χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πχ ηλεκτρονική υποβολή φόρου, εμπορικές δραστηριότητες) • Ελλιπής πληροφόρηση • Χαμηλός βαθμός απόκρισης (έλλειψη κατάρτισης, δυσχέρεια προσαρμογής σε νέες μεθόδους) • Χαμηλός βαθμός αποκέντρωσης • Ελλιπές στελεχιακό δυναμικό προώθησης των παραγωγικών δυνατοτήτων

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποίηση των μέσων και ευκαιριών που παρέχονται από τις νέες τεχνολογίες της επικοινωνίας • Αναθεώρηση επενδυτικών κινήτρων • Εφαρμογές πληροφορικής • Εξοικείωση στη χρήση τηλεκατάρτισης, τηλε-εκπαίδευσης και τηλε-εργασίας • Χρήση νέων τεχνολογιών αποτροπής κινδύνων (τηλεπισκόπηση, παρατηρητήρια κλπ.) • Διεύρυνση εφαρμογών νέων τεχνολογιών και μεθόδων διοίκησης • Προοπτικές αύξησης της ζήτησης, προϊόντων 	<ul style="list-style-type: none"> • Ανάπτυξη ανταγωνιστικών περιοχών με χαμηλότερο κόστος προϊόντων και υπηρεσιών στον ευρύτερο χώρο της Μεσογείου • Δυσμενείς πολιτικές συγκυρίες στην ευρύτερη περιοχή • Διεύρυνση του αποκλεισμού των μικρών νησιών από τα κέντρα πληροφόρησης και παροχής υπηρεσιών • Εγκατάλειψη νησιών ή οικισμών από τις παραγωγικές ηλικίες

<p>υψηλής τεχνολογίας</p> <ul style="list-style-type: none"> • Αξιοποίηση διαθέσιμων κοινοτικών πόρων για έρευνα και τεχνολογία • Αξιοποίηση νέων επιστημόνων • Δυνατότητες διακρατικής συνεργασίας με μεσογειακές χώρες σε τομείς έρευνας 	
---	--

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 61-62.

Στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου εντοπίζονται ανάγκες ενίσχυσης της χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, καθώς και διαδικτύου. Ειδικότερα για το τελευταίο σημείο θα πρέπει να αξιοποιηθεί η ικανοποιητική πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχουν να επιδείξουν τα νοικοκυριά της περιφέρειας.

Προτεραιότητα (επιχειρησιακό πρόγραμμα)	Διασφάλιση (επιχειρησιακό πρόγραμμα)
<ul style="list-style-type: none"> • Ενίσχυση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων και των επιχειρηματικών σχέσεων και των σχέσεων με τις τοπικές κοινωνίες της περιοχής • Ενίσχυση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων με απόδοτικότητα, ανταγωνιστικότητα και καινοτομία και ανάπτυξη των θέσεων εργασίας • Ενίσχυση της ανάπτυξης των ΜΜΕ και ΕΕ μεσαίου μεγέθους • Ενίσχυση της ανάπτυξης των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Μείωση του επιχειρηματικού κόστους στην περιοχή στην οποία είναι σε εξέλιξη η ανάπτυξη • Μείωση του επιχειρηματικού κόστους • Εξάρτηση από τον ανταγωνισμό - αύξηση ανταγωνιστικότητας της περιοχής στην Ευρωπαϊκή αγορά • Κλήση ο Έλληνας επιχειρηματίας να επενδύσει στην Αθήνα - Περιφέρεια Αθήνας και στην περιφέρεια προτεραιότητας ανάπτυξης της περιφέρειας της Αθήνας

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 61-62.

Στην Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου εντοπίζονται ανάγκες ενίσχυσης της χρήσης ηλεκτρονικού υπολογιστή, καθώς και διαδικτύου. Ειδικότερα για το τελευταίο σημείο θα πρέπει να αξιοποιηθεί η ικανοποιητική πρόσβαση στο διαδίκτυο που έχουν να επιδείξουν τα νοικοκυριά της περιφέρειας.

Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας

Δυνατά Σημεία (εσωτερικό περιβάλλον)	Αδυναμίες (εσωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Κεντρική γεωγραφική-χωροταξική θέση στον ελληνικό χώρο • Αυξητικός ρυθμός κατά κεφαλή ΑΕΠ • Υψηλότερο επίπεδο οικονομικής δραστηριότητας στην Ελλάδα • Σχετικά ικανοποιητικό επίπεδο εκπαίδευσης πληθυσμού • Σχετικά ικανοποιητική κατάσταση βασικών υποδομών εκπαίδευσης • Υψηλό επίπεδο παραγωγικότητας της εργασίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Έλλειψη εξειδίκευσης ανθρώπινων πόρων. • Υψηλά ποσοστά ανεργίας (συνολικά, γυναικών, νέων, μακροχρόνια). • Μη ύπαρξη υποδομών για επαγγελματική εξειδίκευση σε τεχνολογίες αιχμής. • Μικρό μερίδιο τομέων και προϊόντων τεχνολογικής έντασης • Ψηφιακό χάσμα • Χαμηλό ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο • Χαμηλό ποσοστό στην χρήση Η/Υ και χρήση διαδικτύου

Ευκαιρίες (εξωτερικό περιβάλλον)	Απειλές (εξωτερικό περιβάλλον)
<ul style="list-style-type: none"> • Ολοκλήρωση του Διευρωπαϊκού Δικτύου καθώς και των τροφοδοτικών αξόνων του και των συνδέσεων με τις κύριες πύλες της χώρας • Ανάπτυξη δραστηριοτήτων που συνδέονται με την διαχείριση, λειτουργία και συντήρηση των δικτύων. • Προτεραιότητα για την χρήση ΑΠΕ από ΕΕ – επενδυτικές ευκαιρίες • Διαθεσιμότητα πόρων αναπτυξιακών προγραμμάτων 	<ul style="list-style-type: none"> • Μείωση ανταγωνιστικότητας δευτερογενή τομέα σε σχέση με νέες και υπό ένταξη χώρες – Ασία. • Μείωση ανταγωνιστικότητας τομέων • Εξάρτηση από ενισχύσεις, μείωση ανταγωνιστικής θέσης χώρας στον πρωτογενή τομέα. • Κίνδυνος η Στερεά να αποτελέσει "σήραγμα" του άξονα Αθήνα - Θεσσαλονίκη, κίνδυνος μεγαλύτερης συσσώρευσης δραστηριοτήτων στα όρια με την Αττική.

Πηγή: Υπ.Ο.Ο. - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπ.Ο.Ο., σελ. 62-63.

Στην Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδας αναμένεται να αναπτυχθούν παρεμβάσεις που θα ενισχύσουν την πρόσβαση των νοικοκυριών της Περιφέρειας στο διαδίκτυο, καθώς και την χρήση ηλεκτρονικού υπολογιστή και διαδικτύου από τους κατοίκους της περιφέρειας.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΑΕΠ

Μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, οι κυβερνήσεις μπορούν να οδηγήσουν ως το 2010 σε επίτευξη αύξησης του ΑΕΠ κατά 1,54% επιπλέον της προβλεπόμενης αύξησης. Επομένως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι αυτοσκοπός, αλλά μέσο για οικονομική ανάπτυξη και κοινωνική συνοχή¹.

Σύμφωνα με το Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς (ΕΣΠΑ) 2007-2013, η θέση της Ελλάδας όσον αφορά τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, κινείται σε χαμηλότερα από τα επιθυμητά επίπεδα, συγκρινόμενη με τις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης (των 25), αλλά και παγκοσμίως². Η συμβολή των νέων τεχνολογιών, κατά την τελευταία δεκαετία, στη βελτίωση της παραγωγικότητας της ελληνικής οικονομίας και στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών, δεν υπήρξε ουσιαστική. Παρά το γεγονός αυτό, οι νέες τεχνολογίες συνέβαλαν ουσιαστικά στο ρυθμό αύξησης του ΑΕΠ, (αφού οι επενδύσεις στον κλάδο της πληροφορικής και των επικοινωνιών βρίσκονται στο 80% του μέσου όρου της ΕΕ) και στη εξάπλωση των ευρυζωνικών δικτύων. Παράλληλα η απασχόληση στους τομείς υψηλής τεχνολογίας βρίσκεται ακόμη σε χαμηλό επίπεδο και προσεγγίζει το 30% του μέσου όρου της ΕΕ³.

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε το 2005 σε 1650 επιχειρήσεις, φαίνεται ότι οι ΤΠΕ επιδρούν περισσότερο σε κλάδους,

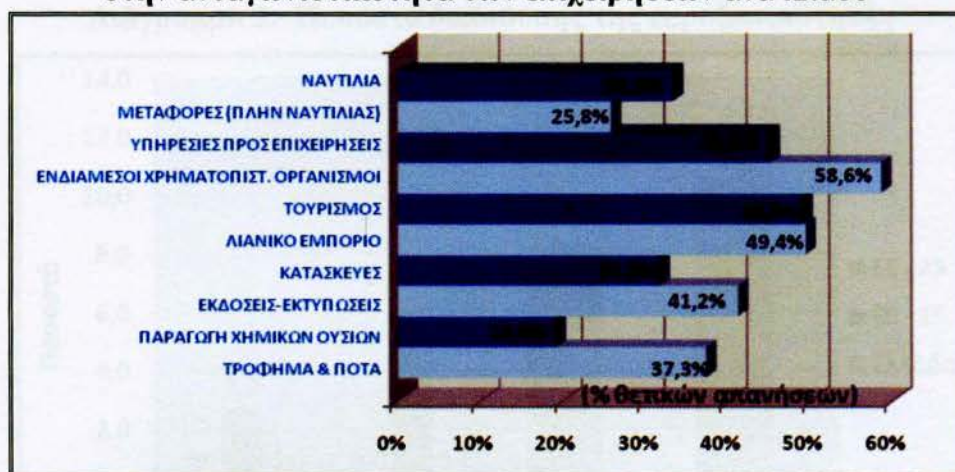
¹ Bradier, A. (2006). Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση – Ευκαιρίες και Προκλήσεις. Στο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για την Καλύτερη Εξυπηρέτηση του Πολίτη. Μαρούσι Αττικής, 05.07.2006, (επιμ. Δήμος Αμαρουσίου), σελ. 14-28.

² Υπ.Ο.Ο. (2006). Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 43-44.

³ Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 4.

όπως ο τουρισμός, το λιανικό εμπόριο και οι ενδιάμεσοι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί και λιγότερο στους κλάδους των κατασκευών, των μεταφορών και της παραγωγής χημικών ουσιών (Διάγραμμα 1).

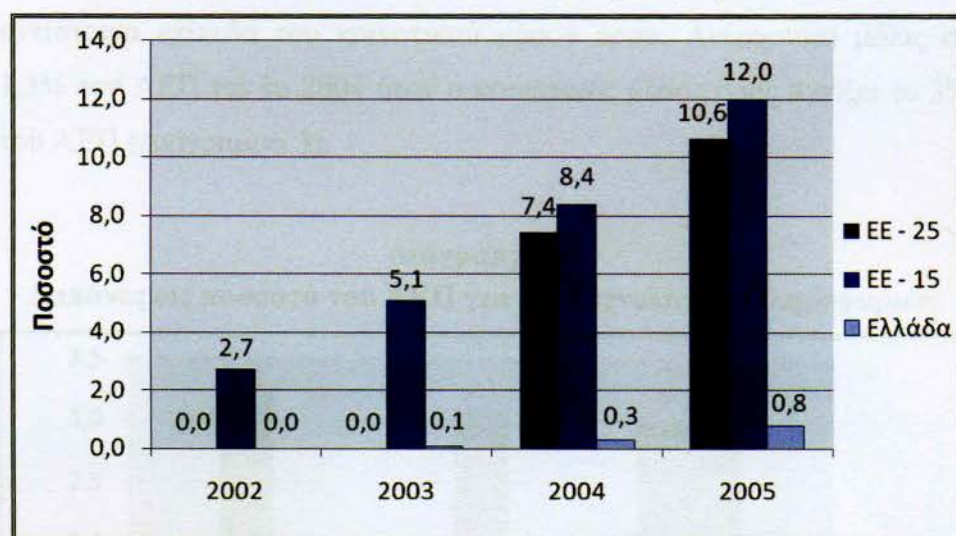
Διάγραμμα 1.
Η επίδραση των ΤΠΕ
στην ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων ανά κλάδο



Πηγή: Παρατηρητήριο για την κοινωνία της πληροφορίας (2005)

Η σημασία της ευρυζωνικότητας στο πεδίο της παραγωγικότητας διαπιστώνεται και από το ποσοστό των επιχειρήσεων με ευρυζωνικές συνδέσεις. Το ποσοστό αυτό ανέρχεται σε 91% στην Ευρωπαϊκή Ένωση (των 25). Στην Ελλάδα το ποσοστό της ευρυζωνικής διασύνδεσης σε αναλογία με τον πληθυσμό βρίσκεται ακόμα σε πολύ χαμηλά επίπεδα (Διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2. Ποσοστό διείσδυσης της ευρυζωνικότητας



Πηγή: Eurostat.

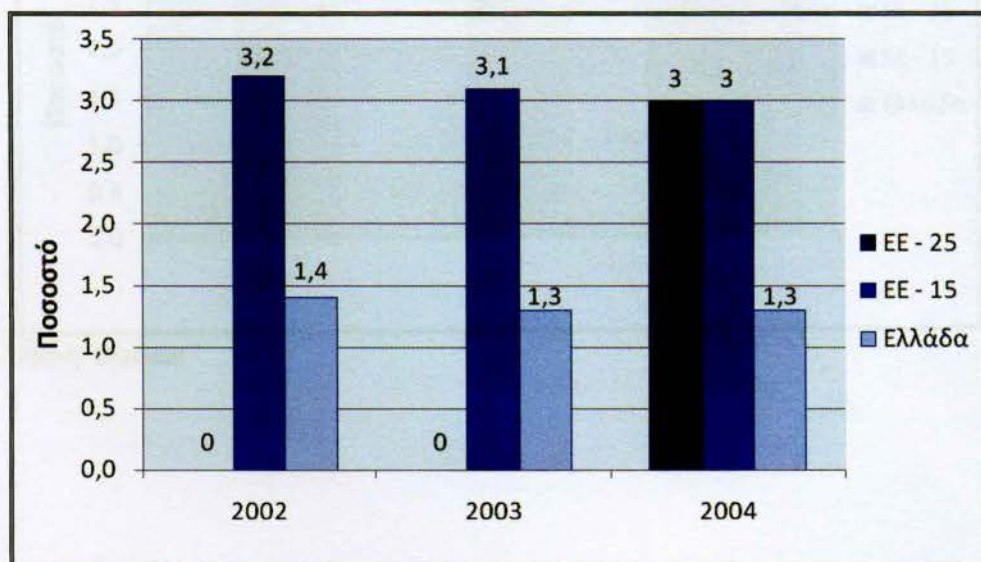
Το κόστος της ευρυζωνικής διασύνδεσης με το Διαδίκτυο μειώθηκε σημαντικά από το Σεπτέμβριο του 2005 λόγω της έντονης αύξησης του ανταγωνισμού, που οδήγησε σε σημαντική μείωση των τιμών της ευρυζωνικής διασύνδεσης. Το γεγονός αυτό είχε ως αποτέλεσμα τη σημαντική αύξηση των συνδέσεων ADSL. Σύμφωνα με στοιχεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), ο αριθμός των συνδέσεων ADSL (Asymmetric Digital Subscriber Line) αυξήθηκε από 160,1 σε 223,6 χιλιάδες συνδέσεις

μεταξύ Δεκεμβρίου 2005 και Μάρτιου 2006. Παρατηρήθηκε δηλαδή μια αύξηση τάξης 40% μέσα σε λίγους μήνες¹.

Η επίδραση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνίας στην παραγωγικότητα μπορεί να διαπιστωθεί επίσης από το ύψος των δαπανών για ΤΠΕ ως ποσοστό του ΑΕΠ. Συγκεκριμένα, οι δαπάνες για τεχνολογίες πληροφοριών ως ποσοστό του ΑΕΠ παρουσιάζουν μικρή φθίνουσα πορεία για τα έτη 2002 έως 2004. Παράλληλα, οι δαπάνες για τεχνολογίες πληροφοριών στην Ελλάδα υπολείπονται κατά πολύ τα αντίστοιχα επίπεδα του κοινοτικού μέσου όρου. Ανέρχονται μόλις σε 1,3% του ΑΕΠ για το 2004 όταν ο κοινοτικός μέσος όρος αγγίζει το 3% του ΑΕΠ (Διάγραμμα 3).

Διάγραμμα 3.

Δαπάνες ως ποσοστό του ΑΕΠ για τις Τεχνολογίες Πληροφοριών

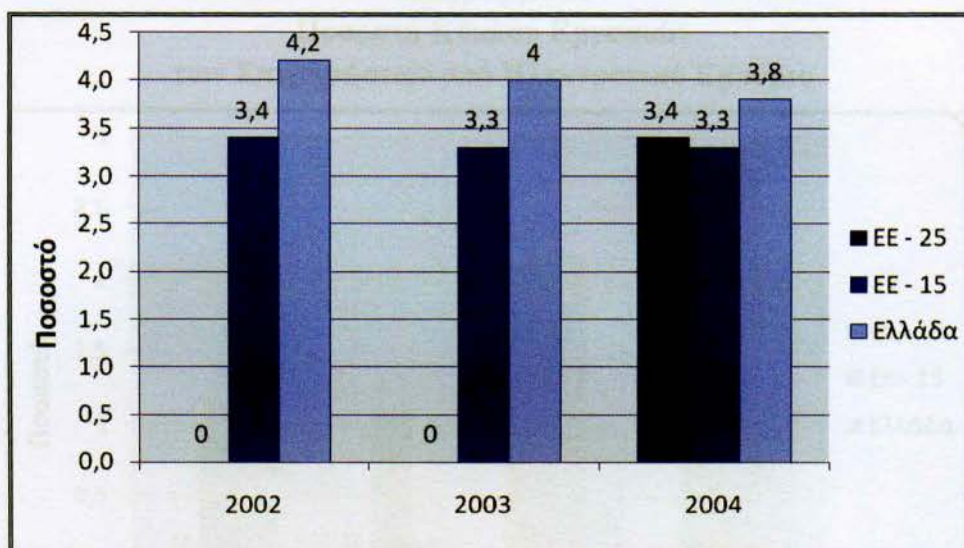


Πηγή: Eurostat

¹ Πηγή: EETT (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων).

Η κατάσταση διαφέρει όσον αφορά τις δαπάνες ως ποσοστό του ΑΕΠ για τις τεχνολογίες επικοινωνιών. Οι ελληνικές δαπάνες για τα έτη 2002 έως 2004 είναι μεγαλύτερες του κοινοτικού μέσου όρου και συγκεκριμένα 4,2% του ΑΕΠ για το 2002, 4,0% του ΑΕΠ για το 2003 και 3,8% του ΑΕΠ για το 2004. Η πορεία αυτών των δαπανών είναι φθίνουσα τόσο στην Ελλάδα όσο και στα κράτη-μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Διάγραμμα 4).

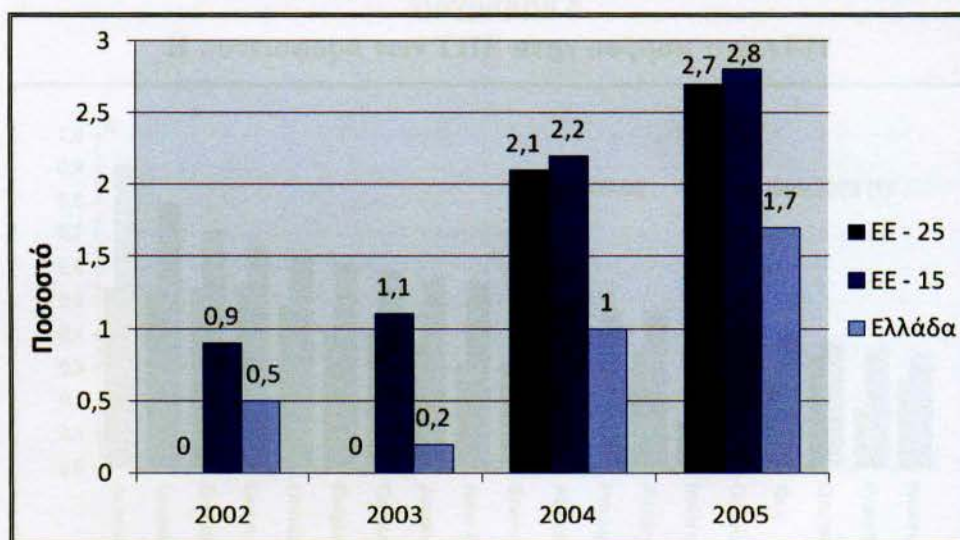
Διάγραμμα 4.
Δαπάνες ως ποσοστό του ΑΕΠ για τις Τεχνολογίες Επικοινωνιών



Πηγή: Eurostat

Ένας άλλος δείκτης που σχετίζεται άμεσα με την παραγωγικότητα και εξαρτάται από την εισαγωγή και ανάπτυξη των ΤΠΕ είναι «ο κύκλος εργασιών από ηλεκτρονικό εμπόριο». Ο συγκεκριμένος δείκτης καταγράφει τον κύκλο εργασιών των επιχειρήσεων που απασχολούν προσωπικό πάνω από δέκα άτομα¹. Το ηλεκτρονικό εμπόριο στην Ελλάδα για τα έτη 2002 έως 2005, αν και υπολείπεται του κοινοτικού μέσου όρου, παρουσιάζει αξιοσημείωτη άνοδο με εξαίρεση το 2003 που παρουσίασε ελαφρά κάμψη (Διάγραμμα 5).

Διάγραμμα 5.
Ποσοστό Κύκλου Εργασιών
των Επιχειρήσεων από Ηλεκτρονικό Εμπόριο

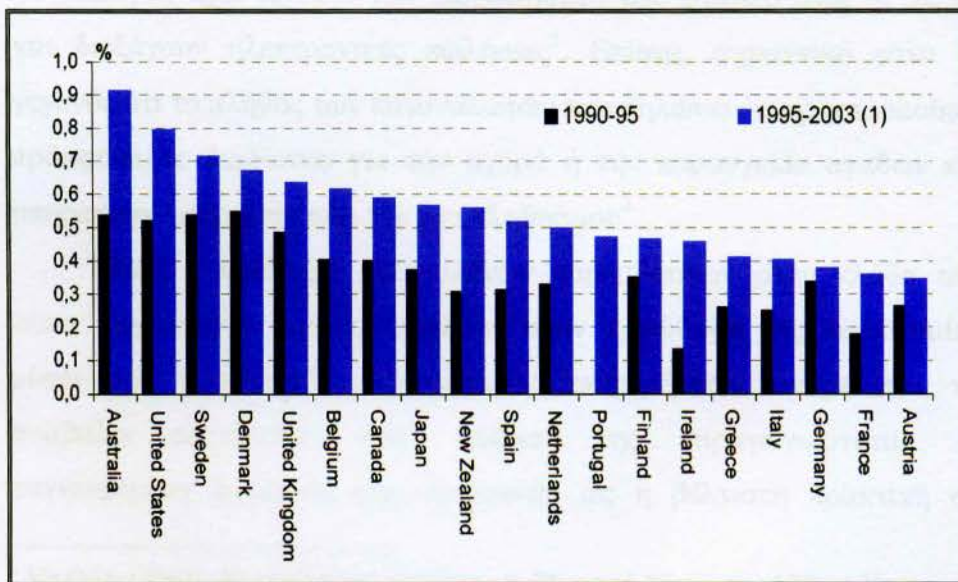


Πηγή: Eurostat

¹ Ο δείκτης αναφέρεται σε επιχειρήσεις με προσωπικό άνω των δέκα ατόμων για λόγους σύγκρισης με τους αντίστοιχους δείκτες της Eurostat.

Σύμφωνα με τον Οργανισμό Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), ο δείκτης «συνεισφορά των επενδύσεων ΤΠΕ στην αύξηση του ΑΕΠ» παρουσίασε αύξηση για τα έτη 1995 έως 2003 σε σχέση με την προηγούμενη περίοδο. Στην Ελλάδα, η συνεισφορά των επενδύσεων σε ΤΠΕ στη μεγέθυνση του ΑΕΠ αυξήθηκε από 0,26% την πενταετία 1990-1995 σε 0,4% για τα έτη 1995 έως 2003. Συνολικά, η Ελλάδα κατατάσσεται στη 15^η θέση μεταξύ των κρατών-μελών του ΟΟΣΑ και προηγείται της Ιταλίας, της Γερμανίας, της Γαλλίας και της Αυστρίας (Διάγραμμα 6).

Διάγραμμα 6.
Η συνεισφορά των ΤΠΕ στην αύξηση του ΑΕΠ



(1) 1995-2002 για: Αυστραλία, Γαλλία, Ιαπωνία, Νέα Ζηλανδία και Ισπανία

Πηγή: OECD, Key ICT Indicators

Οι διαρθρωτικοί δείκτες που παρουσιάστηκαν συνδέονται άμεσα με την παραγωγικότητα. Παράλληλα, υπάρχουν πολλά ακόμα διαθέσιμα στοιχεία και δείκτες που παρέχουν σημαντική πληροφόρηση για την επίδραση και την συνεισφορά των ΤΠΕ στην παραγωγικότητα της

Ελλάδας. Το 93% των ελληνικών επιχειρήσεων που απασχολούν περισσότερα από δέκα άτομα, έχουν πρόσβαση στο διαδίκτυο, ενώ παράλληλα, το 56% αυτών των επιχειρήσεων διαθέτουν ιστοσελίδα. Για τις επιχειρήσεις που απασχολούν προσωπικό μέχρι δέκα άτομα, οι ίδιοι δείκτες παρουσιάζουν χαμηλότερες τιμές, 38% και 10% αντίστοιχα¹. Παρά το γεγονός αυτό, τελικά μόνο το 28% των εργαζόμενων χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για τη διεκπεραίωση των καθηκόντων του². Το ηλεκτρονικό εμπόριο εισφέρει περίπου το 10% του συνολικού κύκλου εργασιών των εμπορικών επιχειρήσεων στα κράτη – μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης (των 15). Το ποσοστό αυτό διαφοροποιείται μεταξύ μεγάλων και μικρομεσαίων επιχειρήσεων και διαμορφώνεται σε 12% και 6% αντίστοιχα. Τη δυνατότητα για την πραγματοποίηση ηλεκτρονικών συναλλαγών έχει το 15% των επιχειρήσεων στο σύνολό τους οι οποίες και διεξάγουν ηλεκτρονικές πωλήσεις³. Επίσης, σημαντικό είναι το γεγονός ότι το πλήθος των καταναλωτών που δηλώνει ότι χρησιμοποίησε πρόσφατα το διαδίκτυο για την αγορά ή την παραγγελία αγαθών και υπηρεσιών, ανέρχεται στο 5% του πληθυσμού⁴.

Τέλος η ανάληψη στοχευμένων παρεμβάσεων στον κλάδο των νέων τεχνολογιών που αποσκοπούν στην προώθηση της καινοτομίας μέσω της ανάπτυξης μικρομεσαίων επιχειρήσεων αναμένεται να συμβάλει ουσιαστικά στην αύξηση της παραγωγικότητας. Η συγκεκριμένη πρακτική έχει εντοπιστεί ως η βέλτιστη πρακτική σε

¹ Υπ.Ο.Ο. (2007). Επιχειρησιακό πρόγραμμα: Ψηφιακή Σύγκλιση. Αθήνα: Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, σελ. 25.

² Information Society Benchmarking Report (2005), pp. 7-8.
(http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/051222%20Final%20Benchmarking%20Report.pdf πρόσβαση την 18.05.2008).

³ EC (2005). Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the Fifth Measurement October 2004. Brussels: CapGemini.

⁴ Παρατηρητήριο για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» (2005). Έρευνα Δεικτών e-Europe. Αθήνα: Παρατηρητήριο για την «Κοινωνία της Πληροφορίας». (www.observatory.gr, πρόσβαση την 22.05.2008).

ευρωπαϊκό επίπεδο για την προώθηση της καινοτομίας στο συγκεκριμένο κλάδο¹.

ΤΟ ΥΠΟΤΥΠΩ ΟΣΑ

(Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Δεκέμβριος 2006)

Α. Περιγραφή

Για το σκοπό της παρούσας μελέτης, η καινοτομία ορίζεται ως η εισαγωγή νέων προϊόντων, υπηρεσιών ή διαδικασιών που αποτελούν σημαντική αλλαγή στην παραγωγή ή στην παροχή αγαθών ή υπηρεσιών. Η καινοτομία μπορεί να είναι προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία.

Η καινοτομία μπορεί να είναι προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία που εισαγεί μια νέα ιδέα, μια νέα τεχνολογία, μια νέα διαδικασία ή μια νέα υπηρεσία. Η καινοτομία μπορεί να είναι προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία που εισαγεί μια νέα ιδέα, μια νέα τεχνολογία, μια νέα διαδικασία ή μια νέα υπηρεσία.

Η καινοτομία μπορεί να είναι προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία που εισαγεί μια νέα ιδέα, μια νέα τεχνολογία, μια νέα διαδικασία ή μια νέα υπηρεσία. Η καινοτομία μπορεί να είναι προϊόν, υπηρεσία ή διαδικασία που εισαγεί μια νέα ιδέα, μια νέα τεχνολογία, μια νέα διαδικασία ή μια νέα υπηρεσία.

¹ “The Role of ICT in Innovation & Growth”, Ομιλία Επιτρόπου Reading, “Forum de la Nouvelle Economies”, Μάιος 2006.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5

ΤΟ ΠΡΟΤΥΠΟ GEA

(*Governance Enterprise Architecture*)¹

A. Περιγραφή

Για την ανάλυση των σημασιολογικών διαφορών μεταξύ των συνεργαζόμενων δημόσιων διοικητικών συστημάτων, που εμπλέκονται στην παροχή ορισμένης ηλεκτρονικής πανευρωπαϊκής υπηρεσίας, αναπτύχθηκε στα πρώτα στάδια του έργου κατάλληλο μεθοδολογικό εργαλείο ανάλυσης, το πρότυπο GEA.

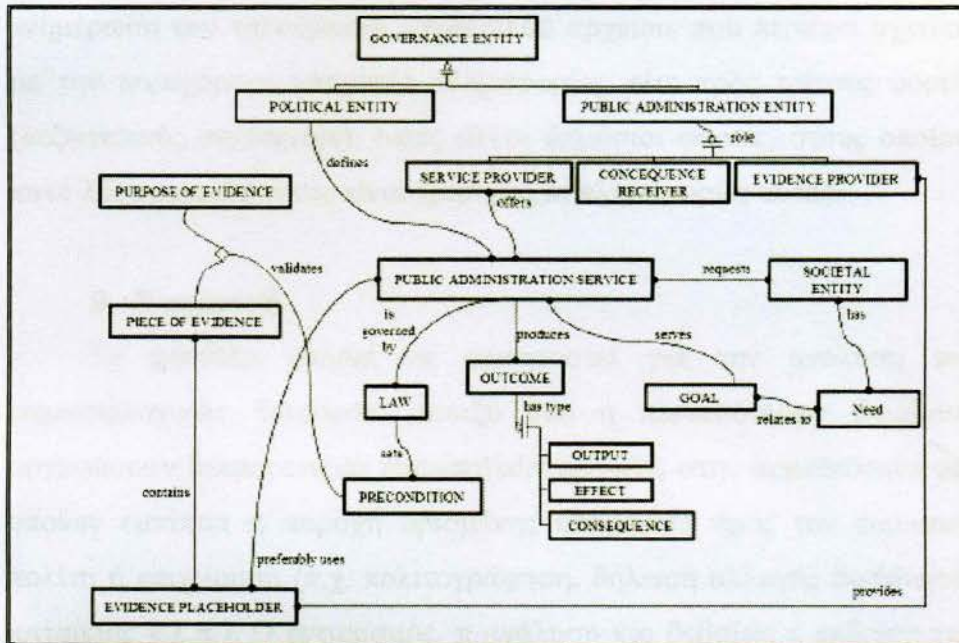
Σύμφωνα με το πρότυπο αυτό μια δημόσια παρεχόμενη υπηρεσία (*public administration service*) μπορεί να παρέχεται από φορέα Δημόσιας Διοίκησης (*service provider*), ο οποίος έχει ως στόχο (*goal*) την εξυπηρέτηση (*to serve*) της ανάγκης (*need*) μιας «κοινωνικής οντότητας» (*social entity*), που μπορεί να είναι ένας πολίτης, μία επιχείρηση ή ένας άλλος φορέας Δημόσιας Διοίκησης.

Η παροχή της υπηρεσίας γίνεται κάτω από συγκεκριμένες προϋποθέσεις (*preconditions*) που ορίζει (*is governed by*) ο νόμος (*law*). Η τήρηση των προϋποθέσεων διαπιστώνεται επί τη βάση αποδεικτικών στοιχείων (*pieces of evidence*) (π.χ. ηλικία αιτούντος, η εκπλήρωση των φορολογικών υποχρεώσεων, η καταβολή παραβόλου κ.λ.π.), τα οποία περιέχονται (*contains*) σε έγκυρους καταχωρητές αποδεικτικών στοιχείων (*evidence placeholders*) (π.χ. αστυνομικές ταυτότητες, διαβατήρια, πιστοποιητικά, βεβαιώσεις κ.λ.π.), ή παρέχονται από έγκυρους και αναγνωρισμένους φορείς (*evidence providers*) (π.χ.

¹ *Peristeras, V., Tarabanis, K., Reengineering the public administration modus operandi through the use of reference domain models and Semantic Web Service technologies.*

Υπηρεσίες δημοτολογίου, φορολογίας εισοδήματος, Δικαστικές και Αστυνομικές Αρχές κ.λ.π.).

Το πρότυπο GEA



Εξάλλου, κατά την εκτέλεση μιας διοικητικής διαδικασίας για την παροχή ορισμένης ζητούμενης δημόσιας υπηρεσίας παράγονται αποτελέσματα (*output*), προκαλούνται επιδράσεις (*effects*) και δημιουργούνται συνέπειες (*consequences*). Το «αποτέλεσμα» είναι η έγκυρη πληροφορία που παράγεται από τον πάροχο της υπηρεσίας, με αφορμή αίτημα συγκεκριμένου πελάτη και η οποία τοποθετείται (αναγράφεται) σε ορισμένου τύπου δημόσιο έγγραφο (έντυπο ή ηλεκτρονικό).

Το «αποτέλεσμα» είναι δυνατό να επιδράσει στον πραγματικό κόσμο και να επιφέρει μία ή περισσότερες αλλαγές («επιδράσεις»), κυρίως στην κατάσταση του αιτούμενου πελάτη. Π.χ. του καταβάλλεται χρηματικό ποσό, αποκτά τη δυνατότητα ανέγερσης κατοικίας κ.λ.π. Προφανώς δεν υπάρχουν «επιδράσεις» στην περίπτωση που ο πάροχος

αρνηθεί στον πελάτη την παροχή της αιτούμενης υπηρεσίας, όμως υπάρχουν «αποτελέσματα».

Τέλος, η παροχή υπηρεσιών δημιουργεί περαιτέρω «συνέπειες», είτε προς τον πάροχο της υπηρεσίας (εσωτερικές συνέπειες), όπως ενημέρωση του τηρούμενου εσωτερικού αρχείου, που περιέχει σχετικές με την παρεχόμενη υπηρεσία πληροφορίες, είτε προς τρίτους φορείς, («εξωτερικές συνέπειες»), όπως άλλοι δημόσιοι φορείς, στους οποίους κατά λόγο αρμοδιότητας είναι χρήσιμες οι πληροφορίες αυτές.

B. Εφαρμογή

Το μοντέλο μπορεί να εφαρμοστεί για την ανάλυση των σημασιολογικών διαφορών μεταξύ δύο ή περισσότερων δημόσιων οργανώσεων διαφορετικών ευρωπαϊκών κρατών, στην αρμοδιότητα των οποίων εμπίπτει η παροχή ορισμένης υπηρεσίας προς τον ευρωπαϊό πολίτη ή επιχείρηση (π.χ. πολιτογράφηση, δήλωση αλλαγής διεύθυνσης κατοικίας κ.λ.π.). Ο εντοπισμός, η ανάλυση και βεβαίως η επίλυση των υφιστάμενων σημασιολογικών διαφορών αποτελεί βασική προϋπόθεση της ικανότητας των δημοσίων οργανώσεων να επικοινωνήσουν μέσω των πληροφοριακών τους συστημάτων και να συνεργαστούν κατά τρόπο που απαιτεί η παροχή πανευρωπαϊκών ηλεκτρονικών υπηρεσιών, δηλαδή υπηρεσιών που παρέχονται στον ευρωπαϊό πολίτη και την επιχείρηση με τρόπο ενιαίο, ομοιόμορφο και ανεξάρτητο του τόπου εγκατάστασης, μετακίνησης ή διαμονής του.

Σύμφωνα με την ορολογία και τη λογική του μοντέλου βασικές σημασιολογικές διαφορές μπορεί να προκύψουν:

- στα *αποδεικτικά στοιχεία*. Αυτά μπορεί να διαφέρουν λεκτικά, ως προς το περιεχόμενό τους ή να μη υφίστανται σε κάποιες χώρες. Π.χ. ο ενιαίος κωδικός αριθμός φορολογικού μητρώου (ΑΦΜ), ο αριθμός αστυνομικής ταυτότητας, ο αριθμός κοινωνικής ασφάλισης, ή άδεια γάμου, κ.λ.π.

- στους *καταχωρητές αποδεικτικών στοιχείων*. Μπορεί να διαφέρουν στον τύπο, στο μέσο στο οποίο περιέχονται τα στοιχεία, στο περιεχόμενο, την ονομασία ή να μη υφίστανται σε κάποιες χώρες. Π.χ. η αστυνομική ταυτότητα, η βεβαίωση φορολογικής ενημερότητας κ.λ.π.
- στις *προϋποθέσεις παροχής μιας υπηρεσίας*. Μπορεί να οφείλονται σε διαφορές στην εσωτερική νομοθεσία των κρατών μελών, είτε στους διαφορετικούς κανόνες που θέτει ο κάθε αρμόδιος φορέας (πάροχος) για την παροχή της υπηρεσίας. Π.χ. κάποιες υπηρεσίες σε ορισμένα κράτη παρέχονται δωρεάν, ενώ σε άλλα έναντι τιμήματος. Επίσης η προϋπόθεση της ενηλικίωσης, που σχετίζεται με την παροχή ορισμένων υπηρεσιών, δεν έχει κοινή έννοια σε όλα τα κράτη μέλη κ.ο.κ.
- στους *παρόχους της υπηρεσίας*. Πολλές υπηρεσίες στην Ελλάδα παρέχονται από τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις ή τα ΚΕΠ. Όμως οι φορείς αυτοί δεν απαντώνται σε όλα τα κράτη μέλη.
- στους *πελάτες της υπηρεσίας*. Π.χ. η υπηρεσία παροχής ορισμένης πληροφορίας μπορεί σε ένα κράτος μέλος να έχει ως πελάτη έναν άλλο δημόσιο φορέα, ο οποίος διαμεσολαβεί στην παροχή υπηρεσιών στον πολίτη ή τις επιχειρήσεις, ή να έχει ως πελάτη απ' ευθείας τον ενδιαφερόμενο πολίτη ή επιχείρηση.
- στις *προκαλούμενες επιδράσεις από την παροχή της υπηρεσίας*. Π.χ. η μη εκπλήρωση των στρατιωτικών υποχρεώσεων ή άρνηση της στρατιωτικής θητείας έχουν διαφορετικές συνέπειες όσον αφορά στα δικαιώματα του πολίτη που σχετίζονται με την παροχή από το κράτος ορισμένων υπηρεσιών.