



Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων - Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Δημοκρίτειο Πανεπιστήμιο Θράκης

Τμήμα Οικονομικών Επιστημών - Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης

Τμήμα Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων - Πανεπιστήμιο Πειραιά

Διαπανεπιστημιακό Διατμηματικό

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών

«Τοπική και Περιφερειακή Ανάπτυξη και Αυτοδιοίκηση»

Τίτλος διπλωματικής

**ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ - ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ
ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**

Ονοματεπώνυμο

ΔΕΛΗΓΙΑΝΝΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

Κόρινθος, Σεπτέμβριος 2016



Department of Political Studies and International Relations - University of Peloponnese
Department of Economics - Democritus University of Thrace
Department of Economics - Aristotle University of Thessaloniki
Department of Business Administration - University of Piraeus

Interuniversity Interdepartmental
Master Program in
«Local and Regional Government and Development»

Thesis Title

E-GOVERNMENT – E-DEMOCRACY

Name

DELIGIANNIS DIMITRIOS

Corinth, September 2016

Περιεχόμενα

Εισαγωγή.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση- Ηλεκτρονική δημοκρατία.....	7
1.1. Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government).....	7
1.1.1. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ηλεκτρονική υποστήριξη εσωτερικών λειτουργιών.....	10
1.1.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ηλεκτρονική υποστήριξη και επικοινωνία με το εξωτερικό περιβάλλον.....	15
1.2. Από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) στην ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy).....	17
1.3. Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy).....	19
1.4. Οι δύο όψεις/εκφάνσεις της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.....	21
1.4.1. Ηλεκτρονική συμμετοχή (e-engagement / e- participation).....	22
1.4.1.1. Παροχή πληροφόρησης (information).....	24
1.4.1.2 Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις (e-consultation).....	26
1.4.1.3 Ενεργή συμμετοχή (active participation).....	28
1.4.2. Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e – voting).....	30
1.5. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.....	32
1.6. Η περίπτωση της Ελλάδας.....	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : Η Μεθοδολογία της Έρευνας.....	36
2.1. Το Ερευνητικό Εργαλείο.....	36
2.2. Ο Πληθυσμός και το Δείγμα της Έρευνας.....	36
2.3. Διεξαγωγή της Έρευνας.....	37
2.3.1. Πιλοτική φάση έρευνας.....	37
2.4. Η Διαδικασία της έρευνας.....	37

2.5. Ανάλυση Δεδομένων	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : Ανάλυση Ερευνητικών Δεδομένων.....	39
3.1. Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση.....	39
3.1.1. Δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων.....	39
3.2. Συγκριτική Στατιστική Ανάλυση.....	65
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο : Ευρήματα της εμπειρικής έρευνας.....	69
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο : Συμπεράσματα	72
Βιβλιογραφία.....	75

Εισαγωγή

Ο γραφειοκρατικός λαβύρινθος του δημόσιου τομέα που πλήττει τόσο τους κυβερνητικούς φορείς όσο και τους πολίτες σήμερα, ωθεί στην αναζήτηση συστημάτων εξυπηρέτησης των ενδιαφερόμενων, αφενός για την πάταξη της γραφειοκρατικής αλυσίδας και αφετέρου για τη μείωση του κόστους των υπηρεσιών, ως προς όφελος των κρατικών φορέων. Με γνώμονα τα ανωτέρω, πόσο διαφορετικός θα ήταν ο σφυγμός της πολιτείας αν όλος αυτός ο γραφειοκρατικός λαβύρινθος επιλύονταν μέσω μιας οθόνης ηλεκτρονικού υπολογιστή και ο χρόνος εξυπηρέτησης να μην ξεπερνά κάποια λεπτά της ώρας. Ας αναλογιστούμε, πόσο χρόνο δαπανούν οι πολίτες στις δημόσιες υπηρεσίες και πόσο είναι το κόστος ευκαιρίας για την αξιοποίηση αυτού του χρόνου. Ο χρόνος αυτός μπορεί να μετατραπεί σε ωφέλιμο τόσο σε οικονομικό όσο και σε προσωπικό επίπεδο. Επιπρόσθετα, ας αναλογιστούμε πόσο θα μειώνονταν ο βαθμός της ψυχικής έντασης των πολιτών, αν δεν αναγκάζονταν να αναμένουν τη σειρά τους (σε ένα σημαντικό βάθος χρόνου) ανάμεσα σε ένα μεγάλο πλήθος πολιτών, που επιδιώκει επίσης να εξυπηρετηθεί.

Σημειώνεται ότι δεν είναι η καλύτερη εικόνα, οι ουρές εξυπηρέτησης που αντικρίζει κανείς στις δημόσιες υπηρεσίες και η ένταση που συχνά οδηγεί σε αντιπαράθεση μεταξύ των πολιτών. Επομένως, θα ήταν συνετό η δημόσια διοίκηση να μεριμνήσει να εισαγάγει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε ένα περιβάλλον που ο κόσμος του διαδικτύου κυριαρχεί σε όλους τους τομείς. Παράλληλα, καθώς αυξάνει ο αριθμός των χρηστών των διαδικτυακών τόπων, τίθεται στη διάθεση (από την Δημόσια Διοίκηση) η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω διαδικτυακών τόπων (websites) έχοντας ως σκοπό την πάταξη της γραφειοκρατικής αλυσίδας και την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.

Ως γνωστό, η ραγδαία εισβολή της τεχνολογίας και της επιστήμης της πληροφορικής, έχει επηρεάσει σε μέγιστο βαθμό τον τρόπο ζωής των ανθρώπων. Μέσω της τεχνολογίας και του διαδικτύου έχει δημιουργηθεί ένας νέος κόσμος πληροφόρησης, συναλλαγών και προσωπικών σχέσεων. Πλέον, οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και τα υπόλοιπα ψηφιακά μέσα δεν παραλείπονται από κανένα χώρο συνεύρεσης ανθρώπων καθότι αποτελούν το βασικό μέσον της καθημερινής πραγματοποίησης των αναγκών τους είτε σε επαγγελματικό είτε σε προσωπικό επίπεδο. Σε αυτό το σημείο εγείρεται το ερώτημα «γιατί η εν λόγω τεχνολογική εξέλιξη να μην επηρεάσει και τον τρόπο διακυβέρνησης;». Η απάντηση στο προηγούμενο ερώτημα είναι θετική, καθόσον ευνοεί τόσο τους κυβερνητικούς φορείς όσο και την πολιτεία γενικότερα. Οι επιπτώσεις της χρησιμοποίησης των τεχνολογιών είναι ιδιαίτερα ευμενείς για τους πολίτες, οι οποίοι αποκτούν ευκολότερη προσβασιμότητα στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες του κράτους και μεγαλύτερες ευκαιρίες για ενεργή και ισότιμη συμμετοχή, ενδυναμώνοντας τις αρχές που διέπουν ένα δημοκρατικό κυβερνητικό καθεστώς. Ως εκ τούτου, ο μετασχηματισμός της γραφειοκρατικής

αλυσίδας σε ένα ηλεκτρονικό σύστημα παροχής υπηρεσιών αποτελεί σημείο κλειδί για τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργώντας ένα κυβερνητικό πλαίσιο το οποίο διακατέχεται από το αίσθημα της ευθύνης που οδηγεί στην εδραίωση των δημοκρατικών αρχών.

Οι αρχές της δημοκρατίας εκπηγάζουν από την αμέριστη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της οποίας επιτυγχάνεται ι) το δικαίωμα της συνεχούς και εύκολης πρόσβασης όλων των πολιτών σε κυβερνητικούς ιστοχώρους για άντληση πληροφοριών του κράτους που τους ενδιαφέρουν, όπως για παράδειγμα στην ιστοσελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (www.gsis.gr) του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. ιι) το δικαίωμα χρήσης κυβερνητικών ιστοχώρων για διεκπεραίωση συναλλαγών, για την αποφυγή διαζώσης αναμονής των πολιτών στις δημόσιες υπηρεσίες. ιιι) το δικαίωμα συμμετοχής στα κοινά για τη λήψη κυβερνητικών αποφάσεων και την άμεση επαφή των πολιτών με την κυβέρνηση, όπως για παράδειγμα η αποστολή ηλεκτρονικών μηνυμάτων στους κυβερνητικούς εκπροσώπους, η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e – voting) κοκ. Το τρίτο στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αφορά το δικαίωμα συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, αποτελεί τη βάση για την ηλεκτρονική δημοκρατία. Σε αυτό το σημείο γεννάται το ερώτημα «πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συντελεί στην εδραίωση της δημοκρατίας μέσω της τεχνολογίας;». Η απάντηση βρίσκεται στον ορισμό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθότι αποσκοπεί στην ενεργή συμμετοχή όλων των πολιτών και κατ' επέκταση, όλοι οι πολίτες αποκτούν το δικαίωμα συμμετοχής τους στα κοινά η οποία (συμμετοχή τους και ελεύθερη έκφρασή τους) λαμβάνεται υπόψη κατά την λήψη των κυβερνητικών αποφάσεων. Προτού όμως αναλύσουμε εκτενέστερα την έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, κρίνεται σκόπιμο να εμβαθύνουμε στη σημασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθότι είναι ο αρωγός για την ενδυνάμωση της ανωτέρω.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : Ηλεκτρονική διακυβέρνηση- Ηλεκτρονική δημοκρατία

"Καθένας έχει δικαίωμα συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Η διευκόλυνση της πρόσβασης στις πληροφορίες που διακινούνται ηλεκτρονικά, καθώς και της παραγωγής, ανταλλαγής και διάδοσής τους αποτελεί υποχρέωση του Κράτους"

Σύνταγμα της Ελλάδας, Άρθρο 5

1.1. Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government)

Σε αυτό το σημείο θα ήταν εύλογο να διασαφηνιστεί η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο σκοπός της. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-governance), σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, (2016)

αφορά στον εκσυγχρονισμό του Κράτους και της Δημόσιας Διοίκησης, με όχημα τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), με στόχο το ριζικό μετασχηματισμό των υφιστάμενων διαδικασιών και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών, σε υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, προκειμένου η Διοίκηση να καταστεί αποτελεσματικότερη και αποδοτικότερη, εξασφαλίζοντας την ικανοποίηση των αναγκών του κοινωνικού συνόλου και προάγοντας την ενεργή συμμετοχή των πολιτών.

(Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, σ.3,2016)

Επομένως, σύμφωνα με την ανωτέρω εννοιολογική αναφορά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με αρωγό την τεχνολογία των Πληροφοριών και Επικοινωνιών, συμβάλλει στην ενίσχυση της αποτελεσματικότητας των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών προς τους πολίτες, προάγοντας την ενεργή συμμετοχή τους. Μία όμως επιπλέον εννοιολογική αναφορά, διευρύνει τον σκοπό της δημιουργίας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επομένως, σύμφωνα με το International Telecommunication Union (2008)

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και της επικοινωνίας από την κυβέρνηση για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών αποσκοπώντας στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας της δημόσιας διοίκησης και επιπλέον την προώθηση

των δημοκρατικών αρχών και των μηχανισμών. Επιπλέον, θεωρείται ένα νομικό πλαίσιο που ενισχύει την πρωτοβουλία εντατικής πληροφόρησης και προωθεί την ανάπτυξη μίας ανθάνουσας κοινωνίας.

(International Telecommunication Union, 2008, σ.15)

Προβαίνοντας σε εννοιολογική ανάλυση, εξάγεται το συμπέρασμα ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποσκοπεί τόσο στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα όσο και στην προώθηση των δημοκρατικών αρχών. Η ενίσχυση των δημοκρατικών αρχών είναι ένα πολύ σημαντικό στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διότι η εφαρμογή της άμεσης δημοκρατίας θεωρείται αδύνατη (σε ένα πολυπληθές περιβάλλον) σύμφωνα με τα παραδοσιακά μέσα.

Μία ευρύτερη εννοιολογική αναφορά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εισηγείται η Παγκόσμια Τράπεζα [όπως παρατίθεται στους Shailendra C. et al (2007)]:

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναφέρεται στη χρήση από κυβερνητικές υπηρεσίες των τεχνολογιών των πληροφοριών (όπως Wide Area Networks, το Διαδίκτυο, και mobile computing) οι οποίες έχουν την ικανότητα να μεταμορφώσουν τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, και άλλα μέσα της κυβέρνησης. Οι τεχνολογίες αυτές εξυπηρετούν διάφορους σκοπούς: την καλύτερη προσφορά των κυβερνητικών υπηρεσιών στους πολίτες, την βελτιωμένη αλληλεπίδραση με τις επιχειρήσεις και τη βιομηχανία, την ενδυνάμωση των πολιτών μέσω της πρόσβασης τους σε πληροφορίες, την πιο αποτελεσματική διοίκηση της κυβέρνησης. Τα οφέλη που προκύπτουν μπορεί να είναι η πάταξη της διαφθοράς, η μεγαλύτερη διαφάνεια, η μεγαλύτερη ευκολία, η αύξηση των εσόδων, και / ή μειώσεις του κόστους.

[Παγκόσμια Τράπεζα, [όπως παρατίθεται στους Shailendra C. et al (2007)], σ.1]

Η ευρύτερη αυτή εννοιολογική αναφορά επισημαίνει ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μέσω της χρήσης των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών, αποσκοπεί αφενός στην ριζική μεταμόρφωση των κυβερνητικών σχέσεων με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες και αφετέρου, στη μεταμόρφωση της διοίκησης των κυβερνητικών αξιωματούχων. Επιπλέον, στον ορισμό αυτό επισημαίνονται κάποιες από τις αρχές της δημοκρατίας οι οποίες αναδεικνύονται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Αξίζει να αναφερθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θεωρείται η πολιτική επανάσταση του 21^{ου} αιώνα. Επίσης, ανατρέχοντας στα ιστορικά στοιχεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σημειώνεται ότι η πρώτη χώρα που εφάρμοσε σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την

εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι ο Καναδάς. Μεταγενέστερα, οι Η.Π.Α. εισήγαγαν το σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τέλος η Ευρωπαϊκή Ένωση. Γενικότερα, ολοένα και περισσότερες κυβερνήσεις αποφασίζουν να ξεπεράσουν τον γραφειοκρατικό λαβύρινθο και να εφαρμόσουν ένα σύστημα εξυπηρέτησης των πολιτών μέσω διαδικτυακών τόπων.

Υπάρχουν τρία μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πρώτον, κυβέρνηση - με - κυβέρνηση, δεύτερον, κυβέρνηση - με - πολίτη και τρίτον, κυβέρνηση - με - επιχείρηση. Πιο συγκεκριμένα, το μοντέλο της κυβέρνησης - με - κυβέρνηση (government - to - government) αποσκοπεί στη βελτίωση των υπηρεσιών που αφορούν την κυβέρνηση. Το μοντέλο, κυβέρνηση - με - πολίτη (government - to - citizen) έχει ως σκοπό τη βελτίωση των σχέσεων μέσω των υπηρεσιών που προσφέρει η κυβέρνηση στους πολίτες όσον αφορά ζητήματα νομοθεσίας και δημοκρατίας. Τέλος, το μοντέλο, κυβέρνηση - με - επιχείρηση (government - to - business) έχει ως στόχο την ενδυνάμωση των σχέσεων μεταξύ κυβέρνησης και επιχειρήσεων, για την δημιουργία κερδοσκοπικών συνεργασιών τόσο σε εθνικό επίπεδο όσο και σε διεθνές. Το ερώτημα που προκύπτει σε αυτό το σημείο, είναι ποια είναι τα οφέλη που απορρέουν από τη μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική. Τα οφέλη, σύμφωνα με τους Τσακαλίδη Α., κ.α.(2016) είναι

- Η καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των πολιτών.
- Η μείωση του κόστους αλλά και του χρόνου ανταπόκρισης.
- Η μεγαλύτερη ικανοποίηση των πολιτών.
- Η υποστήριξη νέων και βελτίωση υφιστάμενων συνεργασιών.
- Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών.
- Η αναβάθμιση της εικόνας της κυβέρνησης.
- Η πρόσβαση σε περισσότερες και αξιόπιστες πληροφορίες.

(Τσακαλίδης Α., κ.α, 2016)

Ωστόσο, για να αναδυθούν τα ανωτέρω οφέλη απαραίτητη προϋπόθεση είναι ο σωστός σχεδιασμός ούτως ώστε να λειτουργήσει επιτυχώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο σχεδιασμός αυτός θα πρέπει να γίνει με τέτοιο τρόπο, ώστε να μεταδίδονται οι πληροφορίες αφενός από το δημόσιο τομέα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και το αντίστροφο, από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις προς το δημόσιο τομέα. Ως εκ τούτου, αυξάνεται η προσβασιμότητα των ανωτέρω στις παρεχόμενες υπηρεσίες του κράτους. Επιπλέον, το διαδίκτυο συνετέλεσε στην προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποσκοπώντας στη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών του δημόσιου τομέα προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και σαφώς στην ταχύτερη εξυπηρέτησή τους. Επιπροσθέτως, η εισαγωγή ενός τέτοιου καινοτόμου εγχειρήματος δεν είναι μια

εύκολη υπόθεση, καθώς απαιτεί αποτελεσματική οργάνωση και ολοκληρωμένο σχεδιασμό, κατάλληλες υποδομές και πόρους αλλά και πολίτες δεκτικούς στη μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση στην ηλεκτρονική (διακυβέρνηση).

Είναι σημαντικό σε αυτό το σημείο να αναφέρουμε ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση - δημόσια διοίκηση χωρίζεται στην ηλεκτρονική υποστήριξη εσωτερικών λειτουργιών και στην ηλεκτρονική υποστήριξη - επικοινωνία με το εξωτερικό περιβάλλον. Ως προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής υποστήριξης των εσωτερικών λειτουργιών του κράτους, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εστιάζεται στην αναπτυσσόμενη αναδιοργάνωση της διοίκησης της χώρας σε συνάρτηση με τις αρχές που διέπουν μια έγκριτη ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι οποίες (αρχές) είναι η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα, η φερεγγυότητα και η λογοδοσία. Όσον αφορά τη δεύτερη κατεύθυνση της ιδέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που προκύπτει ως μηχανισμός ηλεκτρονικής υποστήριξης - επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, σκοπός είναι η ανασύνδεση του πολίτη με το κράτος και τη δημόσια διοίκηση. Τείνοντας προς αυτή τη πορεία, το κράτος επανεξετάζει το θεσμικό του πλαίσιο και προβαίνει στο μετασχηματισμό και αντικατάστασή του (όταν κρίνεται απαραίτητο) με απώτερο σκοπό τη σύναψη μιας οριζόντιας σχέσης με τους πολίτες (και όχι κάθετης όπως ίσχυε προγενέστερα). Περαιτέρω, η ουσιαστική και δημοκρατική αυτή μεταρρύθμιση έχει ως σκοπό την ανάπτυξη μιας σχέσης αμοιβαίας εμπιστοσύνης των πολιτών με το κράτος, η οποία επιτυγχάνεται με τη βελτίωση της ποιότητας και της εγκυρότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών (από το κράτος). Ως εκ τούτου, η εν λόγω σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης δύναται να δομηθεί και με άλλα μέσα, όπως μέσω της φερεγγυότητας των προσφερόμενων υπηρεσιών (από το κράτος) και της ενδυνάμωσης της ενεργούς και ισόνομης συμμετοχής όλων ανεξαρτήτως των πολιτών. Ακολούθως, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως μηχανισμός επανασύνδεσης των πολιτών με το κράτος, προτίθεται να βελτιώσει την ποιότητα ζωής των πολιτών και να την διαφυλάξει.

1.1.1. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ηλεκτρονική υποστήριξη εσωτερικών λειτουργιών

Κατά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την επίτευξη της ηλεκτρονικής υποστήριξης εσωτερικών λειτουργιών ο απώτερος σκοπός είναι ο εκσυγχρονισμός του κράτους και της διοίκησης. Πιο συγκεκριμένα, με την υιοθέτηση αυτού του εγχειρήματος ο πρώτος στόχος είναι η απλούστευση διαδικασιών με τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών. Κατά τη διαδικασία αυτή, τα δεδομένα μιας δημόσιας υπηρεσίας θα ψηφιοποιούνται και επιπλέον καταργούνται κάποια ενδιάμεσα στάδια (και ο απαιτούμενος αριθμός των δικαιολογητικών που σχετίζονται με τα στάδια αυτά) τα οποία δεν κρίνονται απαραίτητα για την υλοποίηση της εν λόγω

διαδικασίας. Επιπρόσθετα, παραλείπονται τα στάδια που πραγματοποιούνται με ανθρώπινη παρέμβαση ούτως ώστε η αναζήτηση των στοιχείων (κατά την επανεξέταση από την υπηρεσία) να πραγματοποιείται μόνο με τεχνολογικά μέσα. Επιπλέον, προάγεται η αυτόματη ηλεκτρονική έγκριση των παραγόμενων δημόσιων εγγράφων χωρίς την παρέμβαση των διοικητικών στελεχών των δημόσιων υπηρεσιών έχοντας την απαιτούμενη νομική ισχύ. Περαιτέρω, για την ολοκλήρωση της παραγόμενης υπηρεσίας απαιτείται η πρωτοκόλληση των εισερχομένων και εξερχομένων δημοσίων εγγράφων.

Ως εκ τούτου, απαραίτητη κρίνεται η μετάβαση από την χρήση του κλασσικού χειρόγραφου πρωτοκόλλου στο ηλεκτρονικό (πρωτόκολλο). Καθόσον η οργάνωση των διοικητικών υπηρεσιών ψηφιοποιείται, καταργείται η χειρόγραφη πρωτοκόλληση και το βιβλίο των εισερχομένων και εξερχομένων εγγράφων που διεκπεραίωναν οι δημόσιοι υπάλληλοι χειρόγραφα και πλέον αντικαθίσταται με το ηλεκτρονικό αρχείο διακίνησης εγγράφων. Επιπλέον, σε κάποιες εφαρμογές δύναται η ηλεκτρονική πρωτοκόλληση να πραγματοποιείται αυτόματα, χωρίς την ανθρώπινη παρέμβαση από τον υπάλληλο της δημόσιας υπηρεσίας. Κατά την εφαρμογή αυτή, τα έγγραφα πέραν που παράγονται και διακινούνται ηλεκτρονικά, πρωτοκολλούνται μέσω ενός αυτοματοποιημένου συστήματος. Η δόμηση της εφαρμογής, σύμφωνα με τους Τσακαλίδη Α., κ.α. (2016), *«θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών»* (Τσακαλίδης Α., κ.α., 2016, σ.5). Περαιτέρω, μέσω του αυτοματοποιημένου συστήματος πρωτοκόλλησης, κάθε έγγραφο ταξινομείται και χρεώνεται σε συγκεκριμένο τμήμα και άτομο (χρήστη) και λαμβάνει (το έγγραφο) αυτόματα αριθμό πρωτοκόλλου, ημερομηνία πρωτοκόλλησης και θέμα (το οποίο θέμα επιλέγεται από μία λίστα θεμάτων που πιθανότατα να προκύψουν). Ωστόσο, η εν λόγω λίστα υπόκειται σε τροποποιήσεις όποτε κρίνεται απαραίτητο.

Παράλληλα, θα πρέπει τα έγγραφα να ταξινομηθούν σε εισερχόμενα και εξερχόμενα, ως προς τον φορέα μεταφοράς των εγγράφων. Επιπρόσθετα, το λογισμικό της εφαρμογής προτείνει αριθμό πρωτοκόλλου κατά αύξων αριθμό με τη διασφάλιση της μοναδικότητας αυτού του αριθμού. Η διαδικασία ταξινόμησης και χρέωσης του εγγράφου στο συγκεκριμένο τμήμα και άτομο για την πραγματοποίηση της αυτόματης πρωτοκόλλησης του, διεκπεραιώνεται με τη χρήση ενός συστήματος κρυπτογράφησης για την αποφυγή παραποίησης και διαστρέβλωσης στοιχείων. Με αυτόν τον τρόπο, αφενός αποφεύγεται η σημαντική δαπάνη του χρόνου που αφιερώνεται για την παραγωγή και διακίνηση των δημόσιων εγγράφων, και αφετέρου η αναζήτηση και εύρεση των επιθυμητών εγγράφων δεν είναι πλέον μια χρονοβόρα διαδικασία. Επομένως, το στάδιο της

επικύρωσης των εγγράφων από τα διοικητικά στελέχη παραλείπεται εξοικονομώντας πολύτιμο χρόνο και κόστος που απαιτείται για την τέλεση της εν λόγω διαδικασίας.

Δεδομένου ότι κάποιες διαδικασίες εξαλείφονται, θα διατηρηθούν οι απαιτούμενες για την ηλεκτρονική παροχή των υπηρεσιών. Εφόσον επιδιώκεται η ψηφιοποίηση των υπηρεσιών, αίρονται οι παλιές διαδικασίες που δεν είναι εν ενεργεία πλέον καθώς το νομοθετικό πλαίσιο αναθεωρείται για να νομιμοποιηθούν οι πλέον έγκριτες ψηφιακές διαδικασίες. Σύμφωνα με τον διαδικτυακό τόπο Ελληνική Δημοκρατία – Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Διοικητική Ανασυγκρότηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, (2016) *«Η έγκριση της διοίκησης θα παρέχεται αυτόματα, χωρίς έκδοση διοικητικής πράξης από τα πιστοποιημένα πληροφοριακά συστήματα και θα έχει νομική ισχύ πράξης χωρίς ανάγκη επικύρωσης»* (Ελληνική Δημοκρατία – Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Διοικητική Ανασυγκρότηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2016). Εν κατακλείδι, τα οφέλη που απορρέουν από την επίτευξη του στόχου αυτού είναι η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών προς τους πολίτες, η μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών και η αύξηση της αποτελεσματικότητάς τους.

Εν συνεχεία, ο δεύτερος στόχος που αφορά τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της διοίκησης για την επίτευξη της ηλεκτρονικής υποστήριξης εσωτερικών λειτουργιών, είναι η ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων και η ψηφιοποίηση των διεργασιών. Προς την κατεύθυνση αυτού του στόχου, δημιουργείται ένα ηλεκτρονικό περιβάλλον διάθεσης, χειρισμού και ταξινόμησης εγγράφων, πρωτίστως ανάμεσα στις Υπουργικές υπηρεσίες και εν συνεχεία ανάμεσα στις Υπουργικές υπηρεσίες και τους επιβλέποντες οργανισμούς (φορείς, υπηρεσίες κοκ.) καθώς επίσης και ανάμεσα στις υπηρεσίες των Υπουργείων με την περιφερειακή και τοπική αυτοδιοίκηση. Επομένως, η επικοινωνία ανάμεσα στις διοικητικές υπηρεσίες θα διεκπεραιώνεται ηλεκτρονικά και θα αποπερατώνεται με την ψηφιακή εκπόνηση των απαιτούμενων για την διοικητική υπηρεσία εγγράφων. Επιπλέον, τα έγγραφα της δημόσιας διοίκησης κωδικοποιούνται αποκτώντας ψηφιακό αριθμό και τίθενται προς διάθεση να χρησιμοποιηθούν ανεξαιρέτως από όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Βαθμιαία, καταργείται η χρήση των χειρόγραφων υπογραφών από τα διοικητικά μέλη του δημοσίου τομέα στα δημόσια έγγραφα και αντικαθίστανται με τις ψηφιακές (ηλεκτρονικές) υπογραφές. Προς τούτο, επανεξετάζεται το θεσμικό πλαίσιο των χειρόγραφων υπογραφών και θεωρείται υποχρεωτική η χρήση των ηλεκτρονικών (υπογραφών) στα δημόσια έγγραφα (Ελληνική Δημοκρατία – Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Διοικητική Ανασυγκρότηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2016).

Εν τέλει, τα οφέλη που προκύπτουν από την επίτευξη του στόχου της ηλεκτρονικής διαχείρισης εγγράφων και της ψηφιοποίησης των διεργασιών τους, είναι πρωτίστως η μείωση στο ελάχιστο του κόστους και του χρόνου της εσωτερικής διακίνησης (αποστολής και λήψης) των δημοσίων εγγράφων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών. Ένα δεύτερο όφελος, είναι η τέλεση των

διαδικασιών που απαιτούνται για την παραγωγή δημοσίων εγγράφων με πλήρη αυτοματοποιημένο τρόπο μέσω των ηλεκτρονικών συστημάτων. Επίσης είναι άξιο λόγου να αναφερθεί ότι ο φανερός τρόπος λήψης αποφάσεων και ενεργειών της κυβέρνησης, συντελεί ώστε να ελέγχεται από τους πολίτες για αυτές. Ένα ακόμη όφελος είναι η ακεραιότητα και η πιστοποίηση των παραγόμενων ηλεκτρονικών εγγράφων. Εν αντιθέσει των χειρόγραφων εγγράφων, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι απαλλαγμένα από πάσης φύσεως παραποιήσεις ή διαστρεβλώσεις. Ακολούθως, για την ολοκλήρωση της διασφάλισης της γνησιότητας (αυθεντικότητας) των εγγράφων, αναπτύχθηκαν οι ψηφιακές (ηλεκτρονικές) υπογραφές οι οποίες είναι κρυπτογραφημένες. Μέσω της χρήσης τεχνικών κρυπτογράφησης, η πιθανότητα παραποίησης των αυθεντικών στοιχείων του συμβαλλόμενου εξαλείφεται. Πιο συγκεκριμένα, η κρυπτογράφηση της ψηφιακής υπογραφής διαφυλάσσει τον παραλήπτη, διότι επιβεβαιώνεται (από το ηλεκτρονικό σύστημα κρυπτογράφησης) ότι το έγγραφο λαμβάνεται από τον αποστολέα χωρίς παραποιήσεις. Επιπρόσθετα, η χρήση της ψηφιακής υπογραφής πέραν της επιβεβαιωτικής της λειτουργίας, ενισχύει και την εμπιστευτική, διότι ο παραλήπτης διασφαλίζεται ότι είναι ο μόνος που θα αναγνώσει το ηλεκτρονικό έγγραφο που έλαβε. Σε αυτό το σημείο είναι σκόπιμο να σημειωθεί, ότι ο όρος ηλεκτρονική υπογραφή είναι μάλλον παραπλανητικός, καθόσον παραπέμπει στην αποτύπωση της υπογραφής με ηλεκτρονικό τρόπο. Η ηλεκτρονική υπογραφή είναι κατ' ουσία το δακτυλικό αποτύπωμα σε ηλεκτρονική μορφή.

Ακολούθως, ο τρίτος στόχος που σχετίζεται με τον εκσυγχρονισμό του κράτους και της διοίκησης και αφορά την ηλεκτρονική υποστήριξη εσωτερικών λειτουργιών, είναι η ενιαία διαχείριση των πόρων της δημόσιας διοίκησης. Σύμφωνα με τον στόχο αυτό, επιδιώκεται η σύσταση μιας μοναδικής πολιτικής παροχής, μεταχείρισης και χρησιμοποίησης, χειρισμού και διατήρησης του πληροφοριακού συστήματος των δημοσίων υπηρεσιών. Το επόμενο στάδιο που επιχειρείται είναι να εφαρμοστεί ένα νομοθετημένο σύστημα, όσον αφορά αφενός την οργάνωση και τη διοίκηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και αφετέρου τους δημόσιους φορείς που υπόκεινται σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Εν συνεχεία, τελείται προσπάθεια εύρεσης προσωπικού, που εξειδικεύεται στις επιστήμες των τεχνολογιών, των πληροφοριών και τις επικοινωνίες, για τη χρησιμοποίηση τους στους δημόσιους φορείς με συναφές αντικείμενο. Κατά το επόμενο στάδιο, στόχος είναι σύμφωνα με τον διαδικτυακό τόπο *Ελληνική Δημοκρατία – Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Διοικητική Ανασυγκρότηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (2016)*,

ο σχεδιασμός, υλοποίηση και παραγωγική λειτουργία ενός ολοκληρωμένου συστήματος για την προμήθεια, χρήση, λειτουργία, αντιμετώπιση ελλείψεων και συντήρηση πληροφοριακών υποδομών του δημοσίου καθώς

και για την παρακολούθηση της διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού των υπηρεσιών του»

(Ελληνική Δημοκρατία – Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Διοικητική Ανασυγκρότηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, 2016).

Το πιο σπουδαίο όφελος από την επίτευξη του στόχου αυτού, είναι η μείωση των ωρών εργασίας του ανθρώπινου δυναμικού σε σημαντικό επίπεδο. Προς τούτο, με την επίτευξη της ελαχιστοποίησης της γραφειοκρατικής αλυσίδας, σημαντικός αριθμός εργατοωρών που αφιερώνονταν στις ενδο-διοικητικές διαδικασίες ελαττώθηκε, οδηγώντας σε σημαντική μείωση του κόστους των διοικητικών υπηρεσιών. Επιπλέον, ένα άλλο όφελος προκύπτει από την εφαρμογή οικονομικών κλίμακας και τη βελτιστοποίηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Κατά τη διαδικασία της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, απαιτείται να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές, όπως κατά κύριο λόγο είναι η απόκτηση ηλεκτρονικού εξοπλισμού (υπολογιστές, λογισμικό, δικτυακή διασύνδεση). Επιπλέον, μία από τις απαιτούμενες υποδομές για την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι η δημιουργία ενός intranet περιβάλλοντος (με την χρήση ενός login και password) κατά το οποίο δίνεται η δυνατότητα σε όλους τους υπάλληλους (χρήστες του συστήματος) του δημοσίου να κάνουν χρήση όλων των εφαρμογών του τμήματος στο οποίο ανήκουν, καθώς επίσης και χρήση των εφαρμογών τμημάτων άλλων υπηρεσιών, χωρίς να είναι εγκατεστημένες αυτές (οι εφαρμογές) στον προσωπικό τους υπολογιστή. Περαιτέρω, μέσω του περιβάλλοντος intranet επιτυγχάνεται ανάμεσα στους υπαλλήλους των υπηρεσιών (Τσακαλίδη Α., κ.α., 2016):

- Η διάθεση των εγγράφων ανάμεσα στις υπηρεσίες με ηλεκτρονικό τρόπο
- Διατίθεται ένα κοινό ηλεκτρονικό αρχείο προς αποθήκευση όλων των εγγράφων ανά κατηγορία και ανά φορέα
- Λειτουργεί (προς γνωστοποίηση για τη διοίκηση της υπηρεσίας) ένα σύστημα πληροφόρησης για την αναγνωρισιμότητα των υπαλλήλων που βρίσκονται στον χώρο εργασίας τους, αποσκοπώντας στην ανάθεση συγκεκριμένων εργασιών σε αυτούς
- Δίνεται η δυνατότητα ολοκλήρωσης εγγράφων που είναι σε εκκρεμότητα
- Κοινοποίηση αναγγελιών και προκηρύξεων
- Εφαρμογές που κρίνονται αναγκαίες για την υποβοήθηση της ολοκλήρωσης εργασιών, που μπορεί να ανακύψουν καθημερινά σε κάθε δημόσια υπηρεσία. Οι εφαρμογές αυτές διαφοροποιούνται ανάλογα με το αντικείμενο εργασιών της υπηρεσίας στην οποία απευθύνονται.

1.1.2. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση - Ηλεκτρονική υποστήριξη και επικοινωνία με το εξωτερικό περιβάλλον

Η ηλεκτρονική υποστήριξη και επικοινωνία με το εξωτερικό περιβάλλον αναφέρεται στην υποστήριξη του πολίτη, αναδεικνύοντας μια σχέση εμπιστοσύνης των πολιτών με το κράτος και τη διοίκηση. Κατά την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την επίτευξη της ηλεκτρονικής υποστήριξης και επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, ο πρωταρχικός σκοπός είναι η επανασύνδεση των πολιτών με το κράτος και τη διοίκηση. Συγκεκριμενοποιώντας, για την εκπλήρωση του σκοπού αυτού, ο πρώτος στόχος που πρέπει να πραγματοποιηθεί είναι ο ενιαίος και άρτιος χειρισμός των συναλλαγών των πολιτών με τις υπηρεσίες του δημοσίου. Περαιτέρω, οι συναλλαγές αυτές, τις οποίες η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τίθεται να ενδυναμώσει, πραγματοποιούνται ή μέσω διαδικτύου ή τηλεφωνικά ή με τη φυσική παρουσία των πολιτών. Κατ' ακολουθία, επιδιώκεται άρτια και ισότιμη προσβασιμότητα όλων των πολιτών στις υπηρεσίες του δημοσίου, δομώντας μία σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους. Αναμφίβολα, η δημιουργία μιας άρτιας σχέσης των πολιτών με το κράτος και τη διοίκηση, επιφέρει σημαντικές ωφέλειες. Τα αναμενόμενα οφέλη, που απορρέουν με την υλοποίηση του στόχου της ενιαίας και άρτιας διαχείρισης των συναλλαγών των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, είναι πρωτίστως η υποδειγματική και άριστη εξυπηρέτηση των πολιτών και των οργανισμών (κερδοσκοπικών ή μη). Ακολούθως, μία τέτοια υποδειγματική και ταχεία εξυπηρέτηση των πολιτών επιφέρει ραγδαία μείωση του κόστους των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών και ενίσχυση της αποτελεσματικότητας της διοίκησης του δημοσίου τομέα. Η εν λόγω ελαχιστοποίηση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών θεωρείται αναμενόμενη και σκόπιμη, διότι μέσω των άρτιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιτυγχάνεται (και επιδιώκεται) η μείωση της δαπάνης χρόνου μέσω της ταχύτερης εξυπηρέτησης των πολιτών και ταυτοχρόνως η μείωση του οικονομικού κόστους, καθώς η αύξηση της αποδοτικότητας των δημοσίων υπηρεσιών, οδηγεί στη μείωση των εργατοωρών των υπαλλήλων και της διοίκησης.

Κατά την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για την πραγμάτωση της ηλεκτρονικής υποστήριξης και επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, ο δεύτερος στόχος που πρέπει να υλοποιηθεί είναι η δημιουργία ενός ενιαίου σημείου πρόσβασης για την λήψη των υπηρεσιών του δημοσίου τομέα. Προς την κατεύθυνση αυτή, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι αναγκαίο να δημιουργήσει ένα σημείο το οποίο θα είναι ενιαίο και κοινώς προσβάσιμο για όλους τους πολίτες. Τούτο το εγχείρημα καταδεικνύει την άρτια διαχείριση των συναλλαγών των πολιτών με τις υπηρεσίες του δημοσίου. Σε πρακτικό επίπεδο, η δημόσια υπηρεσία θα λαμβάνει το αίτημα από τον χρήστη (πολίτη) μέσω του ενιαίου αυτού σημείου επικοινωνίας. Ακολούθως, ο πολίτης θα παραλαμβάνει το τελικό έγγραφο του αιτήματός του, μέσω του ενιαίου σημείου που προαναφέραμε, και η επεξεργασία του αιτήματος αυτού θα τοποθετείται στο ηλεκτρονικό αρχείο

της Δημόσιας Διοίκησης. Σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2016), *«Σε συνεργασία με τις υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης, η Κεντρική διαδικτυακή Πύλη Ενιαίας Πρόσβασης θα παρέχει πληροφορία για το σύνολο των συμβατικών ή ηλεκτρονικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης, με τρόπο φιλικό και με βάση τις ανάγκες των πολιτών»* (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016). Επιπροσθέτως, διευρύνονται οι υπηρεσίες που μπορούν να λάβουν οι πολίτες απευθυνόμενοι σε μία μόνο δημόσια υπηρεσία (το εν λόγω ενιαίο σημείο) και εξυπηρετούνται ταχέως και ηλεκτρονικά, χωρίς να κρίνεται αναγκαία η φυσικής τους παρουσία. Τα αναμενόμενα οφέλη από τη δημιουργία ενός ενιαίου σημείου για την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών είναι πρωτίστως η ωφέλεια που αποκομίζει ο πολίτης ως προς το επίπεδο ζωής του. Επιπλέον, η δημιουργία του ενιαίου αυτού σημείου εξυπηρέτησης των πολιτών ευνοεί και τη Δημόσια Διοίκηση σε θέματα παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας.

Ο τρίτος στόχος που πρέπει να εκπληρωθεί, για την πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής υποστήριξης και επικοινωνίας με το εξωτερικό περιβάλλον, είναι η αυθεντικοποίηση (εγκυροποίηση) των πολιτών. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, θα πραγματοποιηθεί διασύνδεση των κωδικών που εγκυροποιούν το προφίλ των πολιτών (όπως είναι ο ΑΦΜ, ο ΑΜΚΑ, το ΑΔΤ, ο ΑΜΑ). Παράλληλα, θα πραγματοποιηθεί επιλογή από ένα εύρος αναπληρωτικών μεθόδων αυθεντικοποίησης (εγκυροποίησης) των πολιτών (π.χ. αριθμός κινητού ή σταθερού τηλεφώνου). Ωστόσο, η επιλογή της μεθόδου αυθεντικοποίησης θα γίνεται από τους ίδιους τους πολίτες αλλά για να υλοποιηθεί η συγκεκριμένη διαδικασία θα πρέπει να δημιουργηθούν οι απαραίτητες υποδομές που θα την υποστηρίζουν. Προς την κατεύθυνση αυτή, είναι αναγκαίο να επανεξεταστεί το συναφές θεσμικό πλαίσιο που καθορίζει τη διαδικασία της αυθεντικοποίησης και ταυτοποίησης που εξάγεται με ηλεκτρονικό τρόπο. Τα αναμενόμενα οφέλη της εκπλήρωσης του στόχου της αυθεντικοποίησης, ευνοούν αφενός τους πολίτες και τις επιχειρηματικές μονάδες, και αφετέρου τους ίδιους τους υπαλλήλους του δημοσίου. Το όφελος που θα αποκομίσουν οι ανωτέρω, αφορά όλα τα επίπεδα δραστηριότητάς τους, όπως είναι η αστραπιαία προσβασιμότητα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

Τέλος, ο τέταρτος στόχος που πρέπει να πραγματοποιηθεί είναι η συμμετοχική δημοκρατία των πολιτών. Για την εκπλήρωση του στόχου αυτού επιδιώκεται η, σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2016), *«προώθηση των αρχών της αξιολόγησης, της συνεργατικότητας και της λογοδοσίας μέσα από τη βελτίωση του νομοθετικού πλαισίου και την υλοποίηση δράσεων για την ενίσχυση της διαφάνειας και του βαθμού εμπλοκής των πολιτών σε όλα τα επίπεδα της ελληνικής δημόσιας διοίκησης»* (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016). Μέσω του στόχου της δημοκρατικής συμμετοχής όλων των πολιτών, ενδυναμώνεται η ισότιμη εξυπηρέτησή τους, διότι η εξυπηρέτηση

πραγματοποιείται ηλεκτρονικά και πατάσσονται οι περιπτώσεις διαφθοράς από κακόβουλους εκπροσώπους των δημοσίων υπηρεσιών. Αυτό καταδεικνύει, ότι η επαφή των πολιτών και των επιχειρηματικών μονάδων με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι απρόσωπη, καθώς διενεργείται ηλεκτρονικά αποσκοπώντας στην φερέγγυα, ισότιμη και χωρίς παραποιήσεις εξυπηρέτησή τους. Ως εκ τούτου, προάγεται ένα σύστημα διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα δραστηριότητας της Δημόσιας Διοίκησης. Για την ενδυνάμωση του συστήματος αυτού, δημιουργήθηκαν ψηφιακές πλατφόρμες για να προάγουν την ελεύθερη έκφραση και συμμετοχή των πολιτών (όπως παρατηρήσεις για την μη αποτελεσματική εξυπηρέτησή τους, δυσανασχέτηση για τη Διοίκηση και κάθε μορφής σχόλια). Επιπρόσθετα, ο στόχος της δημοκρατικής συμμετοχής των πολιτών ενισχύει την αυτόματη προσβασιμότητά τους στα έγγραφα που σχετίζονται με τους ίδιους. Επομένως ένα από τα οφέλη της υλοποίησης του στόχου της δημοκρατικής συμμετοχής των πολιτών είναι πρωτίστως η δυνατότητα πρόσβασής τους στα δημόσια έγγραφα που τους αφορούν. Επιπλέον, ένα δεύτερο όφελος είναι η ενεργή συμμετοχή τους σε θέματα δημόσιας διοίκησης που επιτυγχάνεται μέσω της ελεύθερης έκφρασής τους (στις διαδικτυακές πλατφόρμες) για κυβερνητικά θέματα, ασκώντας κριτική και προτάσεις για τη βελτίωση του καθεστώτος που επικρατεί.

1.2. Από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) στην ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)

Όπως αναφέρθηκε στη προηγούμενη ενότητα, ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να θεωρηθεί εγχείρημα του μετασχηματισμού της κυβέρνησης σε μια πιο ευέλικτη και καινοτόμα μορφή μέσω της χρησιμοποίησης των τεχνολογιών, πληροφοριών και επικοινωνιών. Η μετάβαση σε αυτή τη νέα μορφή θεσμικού πλαισίου αποσκοπεί αφενός στην ενίσχυση της προσβασιμότητας των πολιτών και των στελεχών των δημοσίων φορέων στις υπηρεσίες του κράτους και αφετέρου στη βελτίωση του επιπέδου ζωής τους (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016). Επίσης, το επίπεδο ζωής των πολιτών δύναται να βελτιωθεί όταν ενισχύεται η αποτελεσματικότητα των παραγόμενων υπηρεσιών προς όφελος των πολιτών και της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία (αποτελεσματικότητα) εκπληρώνεται με αρωγό την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016).

Αναμφισβήτητα, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν περιορίζεται μόνο στην πραγμάτωση οικονομικών στόχων, οι οποίοι συνδέονται με την εξάλειψη του κόστους που απορρέει από τη μείωση των εργατοωρών του προσωπικού και τη μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης των πολιτών (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016). Παράλληλα, ηθικοί στόχοι προκύπτουν σε αυτόν τον κόσμο της διάχυτης πληροφόρησης και του υψηλού μορφωτικού επιπέδου οι οποίοι κρίνονται σημαντικοί για τους πολίτες ως οντότητες με κριτική σκέψη και ικανότητα. Ο πρώτος σημαντικός ηθικός στόχος αναφέρεται στη λογική της ευθύνης και της λογοδοσίας, που τίθεται η ανάγκη να υιοθετείται από την κυβέρνηση και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης απέναντι στους πολίτες (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016). Ακολουθώντας, η ιδέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνάδει με την αρχή της λογοδοσίας και της ευθύνης εξυπηρετώντας τις δημοκρατικές αρχές, καθότι οι πολίτες συνδράμουν στην εκπλήρωση των κυβερνητικών θεμάτων ασκώντας κριτική και προτάσεις (στις διαδικτυακές πλατφόρμες) βελτίωσης των ανωτέρω. Ένας πρόσθετος ηθικός στόχος που εκπληρώνει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι η εξάλειψη της διαφθοράς που προέρχεται από κάποιους εκπροσώπους των δημοσίων υπηρεσιών με την μη ισότιμη εξυπηρέτηση των πολιτών, όταν αυτή πραγματοποιείται δια ζώσης (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016). Επομένως, η χρησιμοποίηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την εξυπηρέτηση των πολιτών οδηγεί στην απροσωποποίησή τους καθότι ο δέκτης (του αιτήματος για την διεκπεραίωση της υπηρεσίας) είναι άγνωστος με τον πομπό (παραλαβών της παρεχόμενης υπηρεσίας). Το εγχείρημα της απροσωποποίησης των πολιτών αποβλέπει στην απρόσωπη συναλλαγή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες, ούτως ώστε να επιτυγχάνεται η ισότιμη και ισόνομη και χωρίς παραποιήσεις εξυπηρέτησή τους (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016). Ως εκ τούτου, προάγεται ένα σύστημα διαφάνειας με αποτέλεσμα την εκπλήρωση της ισοτιμίας και ισονομίας, τα οποία αποτελούν ηθικό δικαίωμα των πραγματικά ελεύθερων πολιτών ως οντότητες που διακατέχονται από το αίσθημα της κριτικής ικανότητας (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016) . Κατ' ακολουθία, θα μπορούσε να εξαχθεί το συμπέρασμα ότι ένα από τα μεγαλύτερα οφέλη του εγχειρήματος της μετάβασης της κυβέρνησης σε μια καινοτόμα μορφή διακυβέρνησης (ηλεκτρονική διακυβέρνηση) είναι η ισότιμη και ισόνομη εξυπηρέτηση των πολιτών, μέσω της απροσωποποίησης που επιτυγχάνεται με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών για την ανάδειξη της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016).

Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί την απαρχή της δημοκρατίας του 21^{ου} αιώνα, καθότι ενισχύει την ενεργή συμμετοχή των πολιτών (μέσω της συμμετοχής τους στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους για την εξυπηρέτησή τους), την ισότιμη και ισόνομη χωρίς

παραποιήσεις εξυπηρετήσή τους (μέσω της απροσωποποίησής τους), καθώς επίσης και το δικαίωμά τους στην κριτική (για ανοιχτό διάλογο που σχετίζεται με τα κυβερνητικά δρώμενα) που αντανακλά την αρχή της λογοδοσίας (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016). Επομένως, είναι ορθό το συναγόμενο ότι η ενεργή συμμετοχή των πολιτών, η ισοτιμία, η ισονομία και η αρχή της λογοδοσίας αποτελούν κάποια από τα συστατικά στοιχεία που δομούν τις αρχές της δημοκρατίας. Ωστόσο, καθότι η εν λόγω μορφή της δημοκρατίας αναδεικνύεται μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι εύλογο να την ονομάσουμε ηλεκτρονική δημοκρατία για να αντανακλούν τα ευρήματά μας την έγκυρη εννοιολογική αναφορά της. Όπως οι λέξεις υποδεικνύουν, ηλεκτρονική δημοκρατία θεωρείται η δημοκρατία που προκύπτει μέσω της επιστήμης της πληροφορικής και του διαδικτύου και για το λόγο αυτό ορίζεται και ως ψηφιακή δημοκρατία ή ως διαδικτυακή δημοκρατία. Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική δημοκρατία αξιοποιεί το σύνολο των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών, που αποτελούν τον ακρογωνιαίο λίθο του 21^{ου} αιώνα, για την ανάδειξη της δημοκρατίας (Grigorios Spirakis, et al, 2010). Κατά συνέπεια, η ηλεκτρονική δημοκρατία μέσω των ωφελειών της εισβολής της τεχνολογίας κατάφερε να ενδυναμώσει τους δημοκρατικούς θεσμούς, καθότι το εγχείρημα αυτό αποτελεί αυτοσκοπό.

1.3. Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)

Η ηλεκτρονική δημοκρατία, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μπορεί να θεωρηθεί η ηθελημένη εφαρμογή των τεχνολογιών των πληροφοριών και των επικοινωνιών για την ενδυνάμωση του δημοκρατικού χαρακτήρα της διακυβέρνησης. Επιπρόσθετα, θα μπορούσε να επισημανθεί ότι ο κόσμος της τεχνολογίας του διαδικτύου συντελεί στην ενίσχυση των δημοκρατικών αρχών ως προς όφελος των πολιτών, πρεσβεύοντας ένα άρτιο δημοκρατικό πολίτευμα.

Σε αυτό το σημείο είναι σκόπιμο να διασαφηνιστεί η έννοια της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Σύμφωνα με τον Steven Clift (όπως παρατίθεται στον Rik Panganiban, 2004):

Η ηλεκτρονική δημοκρατία αντιπροσωπεύει τη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας και στρατηγικές από δημοκρατικούς φορείς (κυβερνήσεις, εκλεγμένους αξιωματούχους, τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τις πολιτικές οργανώσεις, πολίτες / ψηφοφόρους) στο πλαίσιο πολιτικών και κυβερνητικών διαδικασιών των τοπικών κοινοτήτων, των εθνών και σε διεθνή επίπεδο.

[Steven Clift (όπως παρατίθεται στον Rik Panganiban, 2004), σ. 6.]

Εκ παραλλήλου, Ο Εκπαιδευτικός Επιστημονικός και Πολιτιστικός Οργανισμός των Ηνωμένων Εθνών UNESCO (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) (όπως παρατίθεται στον Rik Panganiban, 2004) ορίζει την ηλεκτρονική δημοκρατία ως «τη *χρησιμοποίηση των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών, με στόχο την παροχή αυξημένων ευκαιριών για συμμετοχή και εμπλοκή των πολιτών στην διαδικασία της λήψης αποφάσεων ούτως ώστε να εκπληρωθούν οι επιθυμίες των πολιτών*» [Steven Clift (όπως παρατίθεται στον Rik Panganiban, 2004), σ. 6].

Περαιτέρω, οι Spirakis G., κ.α. (2010), τονίζουν ότι «η *Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) περιλαμβάνει τις τεχνολογικές καινοτομίες που επιτρέπουν τη βελτίωση και ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών, με ή χωρίς τη χρήση του διαδικτύου. Η ηλεκτρονική δημοκρατία είναι ένας μηχανισμός που βασίζεται στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών που επιτρέπει τους πολίτες να συμμετάσχουν ενεργά συμμετέχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων σχετικά με τις δημόσιες υποθέσεις*» (Spirakis G., κ.α., 2010, σ. 80)

Στον αντίποδα, μερικοί μελετητές επισημαίνουν ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία δεν δύναται να αντικαταστήσει τα παραδοσιακά δημοκρατικά συστήματα, διότι η χρήση των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών δεν κατορθώνει να αντανakλά την πραγματική έννοια της παραδοσιακής δημοκρατίας. Αντ' αυτού, η ηλεκτρονική δημοκρατία μπορεί να αντικατοπτρίζει την παραδοσιακή δημοκρατία κατά την οποία η γνωστή από την αρχαιότητα Ελληνική αγορά¹ (ο κοινός δημόσιος χώρος συνεύρεσης των πολιτών) τίθεται να αντικατασταθεί με τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες², μέσω των οποίων οι πολίτες συζητούν ανοιχτά τα πολιτικά ζητήματα, εκφράζουν τις απόψεις και τις προτάσεις τους για κυβερνητικά θέματα και ψηφίζουν τους νόμους. Επιπλέον, οι υποστηρικτές της ηλεκτρονικής δημοκρατίας επιδιώκουν να διευρύνουν το επίπεδο της αγοράς από τοπικό σε διεθνές επίπεδο, μέσω της χρησιμοποίησης των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών³.

¹ Ήδη από την αρχαιότητα η ελληνική πόλη-κράτος θεωρείται το λίκνο της άμεσης δημοκρατίας, καθότι υπερέχει η ισοτιμία και ισονομία των πολιτών και η κυριαρχία του λαού. Στη σημερινή όμως εποχή, που πραγματοποιήθηκε η μετάβαση από τις πόλεις – κράτη (που υπήρχαν στην αρχαιότητα) στα κράτη με εκτενή γεωγραφικά και πληθυσμιακά εδάφη, η δυσκολία της εφαρμογής της άμεσης δημοκρατίας είναι αναπόφευκτο γεγονός. Ως εκ τούτου, καθίσταται αδύνατη η συγκέντρωση όλων των πολιτών του κράτους σε ένα κοινό χώρο και να λαμβάνουν αποφάσεις για τα κοινά, όπως συνέβαινε κατά την αρχαιότητα.

² Καθ' όσον είναι αδύνατη η συνεύρεση όλων των πολιτών του κράτους για να συζητηθούν κυβερνητικά θέματα που σχετίζονται με ολόκληρη τη χώρα ή με μια ένωση κρατών (όπως π.χ. η Ευρωπαϊκή Ένωση), δημιουργήθηκαν οι ηλεκτρονικές πλατφόρμες ως χώρος συγκέντρωσης όλων των πολιτών για να συζητηθούν κυβερνητικά θέματα ασκώντας κριτική και προτάσεις για τη διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων. Ως εκ τούτου, οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στα κοινά μέσω ανοιχτού διαλόγου και δίνεται το δικαίωμα σε κάθε πολίτη να εκφέρει ελεύθερα την άποψή του.

³ Στη σημερινή εποχή της τεχνολογίας και του διαδικτύου, επιδιώκεται η χρησιμοποίηση των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών για να εκπληρωθεί αυτό που θα φάνταζε αδύνατο με την χρήση των παραδοσιακών μέσων, δηλαδή την εφαρμογή της άμεσης δημοκρατίας η οποία δύναται να πραγματοποιηθεί με την άμεση συμμετοχή όλων των πολιτών του κράτους στη λήψη των κυβερνητικών αποφάσεων.

Συνοψίζοντας, σκοπός της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η χρησιμοποίηση των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών, για να αλληλεπιδρούν οι πολίτες με την κυβέρνηση και να ενισχυθεί η συμμετοχή τους στη διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων σε τοπικό, κρατικό και εθνικό επίπεδο αλλά και στο παγκόσμιο γίνεσθαι. Είναι πολύ σημαντικό το εγχείρημα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας να επιδιώκει την αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και της κυβέρνησης, καθότι θα φάνταζε αδύνατη η συνεύρεση των πολιτών που κατανέμονται σε διαφορετικές περιοχές και χώρες του πλανήτη με ανόμοια νοοτροπία και πολιτισμικές αποκλίσεις. Ωστόσο, η ηλεκτρονική δημοκρατία προσφέρει έγκυρους και αποτελεσματικούς τρόπους αλληλεπίδρασης των πολιτών με το κοινοβούλιο, την κυβέρνηση και μεταξύ των πολιτών σε θέματα πολιτικών ζητημάτων, εξαλείφοντας τους περιορισμούς (χώρος, χρόνος, κόστος) που υπήρχαν με τα παραδοσιακά κανάλια επικοινωνίας. Περαιτέρω, η αλληλεπίδραση αυτή των πολιτών οδηγεί στην ενοποίησή τους και στη δημιουργία συμμαχιών και δικτύων. Επιπροσθέτως, είναι πολύ σημαντική για την κυβέρνηση η συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση σχεδίων και δράσεων που σχετίζονται με αυτούς, καθώς η γνώση της κοινής γνώμης είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη λήψη αποφάσεων. Ωστόσο, η αποτύπωση των διαφορετικών τάσεων στις γνώμες των πολιτών αποτρέπει την εφαρμογή δράσεων (από την κυβέρνηση) που θα προκαλούσαν αντιδράσεις στους πολίτες, διότι σε αντίθετη περίπτωση θα έπρεπε η κυβέρνηση να προβεί σε αναπροσαρμογή του νομοσχεδίου και μία τέτοια διαδικασία θα αύξανε το λειτουργικό κόστος της δημόσιας διοίκησης. Εκτός αυτού, ένα άλλο δυνατό σημείο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η εξάλειψη της περιθωριοποίησης κάποιων ομάδων με αποκλίνουσα συμπεριφορά, όπως είναι τα άτομα με αναπηρία και τα άτομα με πολιτισμικές διαφορές (αθίγγανοι κοκ). Επιπλέον, κατοχυρώνεται η λογική της λογοδοσίας μέσω της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, καθώς οι πολιτικοί επιδεικνύουν το αίσθημα της ευθύνης απέναντι στους πολίτες για τις ενέργειές τους και ενισχύεται η διαφάνεια στη λήψη των κυβερνητικών αποφάσεων.

1.4. Οι δύο όψεις της ηλεκτρονικής δημοκρατίας

Η ηλεκτρονική δημοκρατία, η οποία πλαισιώνεται από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αποτελείται από δύο επιμέρους όψεις όσον αφορά τον σκοπό δημιουργίας της. Η πρώτη όψη της, αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή (e-engagement / e-participation) των πολιτών που εστιάζει στην παροχή πληροφόρησης και στη διαμόρφωση της κοινής γνώμης, ενώ η δεύτερη όψη της αναφέρεται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting) των πολιτών που σχετίζεται με τη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων. Καθόσον η ηλεκτρονική δημοκρατία στοχεύει στην επικράτηση των δημοκρατικών διαδικασιών (μέσω της χρησιμοποίησης των τεχνολογιών), η ηλεκτρονική συμμετοχή και η ηλεκτρονική ψηφοφορία συνεπικουρούν στην επίτευξη αυτού του σκοπού. Κατά

την ηλεκτρονική συμμετοχή, η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση κυβερνητικών δράσεων μπορεί να οδηγήσει σε δύο διαφορετικές μορφές σχέσεων μεταξύ των πολιτών και των φορέων που λαμβάνουν τις πολιτικές αποφάσεις. Όπως επισημαίνει ο Jason Collodi (2016):

Η πρώτη είναι μια κάθετη σχέση στην οποία οι πολιτικοί αξιωματούχοι χρησιμοποιούν την ταχύτητα και την αμεσότητα των τεχνολογικών δικτύων πληροφόρησης για να προβούν στη διαβούλευση των πολιτών για διάφορα θέματα πολιτικής. Η δεύτερη αποτελεί μια πιο σύνθετη, οριζόντια και πολλαπλών κατευθύνσεων διαδραστικότητα κατά την οποία οι πολίτες και οι ομάδες θα είναι σε θέση να προβούν σε χρήση των διαθέσιμων πληροφοριών από πολλαπλές διαδικτυακές πηγές αποσκοπώντας να ασκήσει πίεση στην κυβέρνηση της χώρας τους.

(Jason Collodi, 2016)

Ωστόσο, η ηλεκτρονική συμμετοχή, που θα μελετηθεί ενδελεχώς παρακάτω, υποδιαιρείται περαιτέρω σε τρεις συνιστώσες οι οποίες περιλαμβάνουν την παροχή πληροφόρησης (information), τη διαβούλευση (consultation) και την ενεργή συμμετοχή (active participation) των πολιτών. Είναι σημαντική η ανάλυση των τριών αυτών στοιχείων της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και αποτελεί το αντικείμενο μελέτης των παρακάτω ενοτήτων.

1.4.1. Ηλεκτρονική συμμετοχή (e-engagement / e-participation)

Η ηλεκτρονική συμμετοχή αποσκοπεί στη δέσμευση (engagement) του κοινού (πολίτες) στη δημοκρατική διαδικασία, χρησιμοποιώντας τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών. Επομένως, η Pauliina Lehtonen, 2007 (όπως παρατίθεται στους Zissi D. κ.α., 2016) τονίζει ότι:

Η ηλεκτρονική συμμετοχή αναφέρεται στη συμμετοχή που υποστηρίζεται από τις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών στις διαδικασίες που αφορούν την κυβέρνηση και τη διακυβέρνηση. Οι Διαδικασίες μπορεί να σχετίζονται με τη διοίκηση, την παροχή υπηρεσιών, τη λήψη αποφάσεων και τη διαμόρφωση πολιτικής.

[Pauliina Lehtonen, 2007 (όπως παρατίθεται στους Zissi D. κ.α., 2016), σ. 196]

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Clive Sanford (2007), (όπως παρατίθεται στους Zissi D. κ.α., 2016) «η ηλεκτρονική συμμετοχή μπορεί να βοηθεί ως η αλληλεπίδραση της τεχνολογίας μεταξύ αφενός της πολιτικής κοινωνικής σφαίρας και της επίσημης πολιτικής σφαίρας, και αφετέρου μεταξύ της πολιτικής κοινωνικής σφαίρας και της διοικητικής σφαίρας» [Clive Sanford, 2007, (όπως

παράγεται στους Zissi D. κ.α., 2016), σ. 196]. Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική συμμετοχή στοχεύει στην ενδυνάμωση της κριτικής σκέψης και ικανότητας των πολιτών (μέσω της χρήσης των πληροφοριών και των τεχνολογιών των επικοινωνιών) για την συνειδητή λήψη αποφάσεων, από κάτω (πολίτες) προς τα πάνω (κυβερνητικοί αξιωματούχοι), που οδηγεί στην ανάληψη ευθύνης τους, για την διαμόρφωση των πολιτικών δράσεων, επιδρώντας τόσο σε προσωπικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Μία επιπλέον εννοιολογική αναφορά της ηλεκτρονικής συμμετοχής, εισηγούνται οι Spirakis G. κ.α., (2010):

Η Ηλεκτρονική συμμετοχή (e-participation, e-engagement) περιλαμβάνει την ευκαιρία των πολιτών να ενημερώνονται, να εκφράζουν τη γνώμη τους μέσω δημοσκοπήσεων, να συμμετάσχουν στη διαδικασία της επεξεργασίας και λήψης αποφάσεων μέσω της ψηφοφορίας, να πραγματοποιήσουν ερωτήσεις και να εμπλακούν στον πολιτικό διάλογο με την χρήση των τεχνολογιών και πληροφοριών των επικοινωνιών. Ηλεκτρονικά εργαλεία, όπως τα blogs, τα διαδικτυακά φόρουμ και τα ηλεκτρονικά μηνύματα (e-mail, μηνύματα κειμένου) απαιτούνται για την επίτευξη της ηλεκτρονικής συμμετοχής.

(Spirakis G. κ.α., 2010, σ. 81)

Συνοψίζοντας, μέσω της χρήσης της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών, η ηλεκτρονική συμμετοχή διευρύνει και εκπληρώνει μία μορφή συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης πολιτικών αποφάσεων. Επιπρόσθετα, στοχεύει στην εύρεση όσο το δυνατόν μεγαλύτερου συνόλου πολιτών, ούτως ώστε να ενισχύεται η ενεργή συμμετοχή τους. Επίσης, ένα πολύ σημαντικό επίτευγμα της ηλεκτρονικής συμμετοχής είναι η βελτίωση των τεχνολογικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων των πολιτών, λόγω της ευρείας και συνεχούς χρησιμοποίησης των τεχνολογικών μέσων. Η παροχή πληροφόρησης προς τους πολίτες πραγματοποιείται με τρόπο που είναι πλήρως κατανοητός και προσιτός, ούτως ώστε οι πολίτες να αποκτούν πολιτική παιδεία. Περαιτέρω, η ηλεκτρονική συμμετοχή δεσμεύει ένα μεγάλο σύνολο ατόμων, για να συνεισφέρει το εύρος των απόψεών τους στη διαδικασία της διαβούλευσης.

Επομένως, η ηλεκτρονική συμμετοχή δεσμεύει τους πολίτες από πάνω προς τα κάτω (παρέχεται από τους κυβερνητικούς αξιωματούχους στους πολίτες) όσον αφορά την παροχή πληροφοριών για τα πολιτικά και κρατικά θέματα και επιπλέον, ενισχύει από κάτω προς τα πάνω (παρέχεται από τους πολίτες το σύνολο των απόψεών τους στους κυβερνητικούς αξιωματούχους) τη δέσμευση των πολιτών να συμμετέχουν ενεργά στη λήψη πολιτικών αποφάσεων με τη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών. Πρέπει να επισημάνουμε ότι ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών είναι η ανάδειξη των αρχών της διαφάνειας (εξαλείφοντας την περιθωριοποίηση των μειονοτήτων και των ατόμων με ειδικές ανάγκες) και της

λογοδοσίας (αναδύοντας το αίσθημα της ευθύνης) κατά τη λήψη αποφάσεων (αντανακλώντας τις αρχές της δημοκρατίας).

Ως εκ τούτου, ο ρόλος της ηλεκτρονικής συμμετοχής είναι πολυδιάστατος καθώς αποσκοπώντας στη δέσμευση των πολιτών κατορθώνει ι) την παροχή των μέσων πληροφόρησης των πολιτών (Information), ιι) τους μηχανισμούς επιρροής των πολιτών στη διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων (e-consultation) και ιιι) τους μηχανισμούς της ενεργής συμμετοχής των πολιτών στη λήψη των τελικών αποφάσεων (active participation).

1.4.1.1. Παροχή πληροφόρησης (information)

Ένα από τα βασικά στοιχεία που δομούν την ηλεκτρονική δημοκρατία, είναι η εκχώρηση στους πολίτες του δικαιώματος της ελεύθερης πρόσβασης στην πληροφόρηση. Όπως είναι γνωστό, το διαδίκτυο είναι ο μεγαλύτερος πάροχος πληροφοριών και όλοι οι πολίτες έχουν ελεύθερη πρόσβαση σε αυτές. Πράγματι, το διαδίκτυο διαθέτει την ικανότητα να διανέμει έναν γιγάντιο όγκο πληροφοριών στους χρήστες του, απλώς με το πάτημα ενός κουμπιού ηλεκτρονικού υπολογιστή. Επομένως, το δικαίωμα ελεύθερης πρόσβασης των πολιτών στις πληροφορίες που αφορούν την κυβέρνηση και το κράτος, αναγνωρίζεται ως σημαίνων στοιχείο της δημοκρατίας. Όπως οι Catinat και Vedel τονίζουν (όπως παρατίθεται στον Rik Panganiban, 2004):

Η ανταλλαγή και η ελεύθερη κυκλοφορία των πληροφοριών ήταν πάντα ένα από τα βασικά στοιχεία της δημοκρατίας. Καθότι η δημοκρατία θεωρείται ένα σύστημα στο οποίο οι άνθρωποι προβαίνουν στη λήψη βασικών αποφάσεων όσον αφορά τα κρίσιμα θέματα της δημόσιας πολιτικής, οι πολίτες σε μια δημοκρατία, όπως όλοι οι τελικοί λήπτες αποφάσεων, χρειάζονται πλήρη πληροφόρηση ή τουλάχιστον ένα σημαντικό όγκο πληροφοριών για να προβούν σε έξυπνες πολιτικές επιλογές.

[Steven Clift (όπως παρατίθεται στον Rik Panganiban, 2004), σ. 10]

Όπως η εννοιολογική αναφορά πρεσβεύει, μία από τις βασικές αρχές που διέπουν το πολίτευμα της δημοκρατίας είναι η διανομή πληροφοριών στους πολίτες και η ελεύθερη πρόσβασή τους σε αυτές (τις πληροφορίες) ούτως ώστε να ληφθούν πολιτικές αποφάσεις. Επιπρόσθετα, ο Weingarten (1989) [όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., (2010)] «η πολιτική της πληροφόρησης περιλαμβάνει το σύνολο των νομοθεσιών, τους κανόνες και τους κανονισμούς που βελτιώνουν, προωθούν ή ρυθμίζουν την διαχείριση των πληροφοριών» [Weingarten (1989) (όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., 2010, σ. 78)]. Αυτό σημαίνει ότι η πολιτική της πληροφόρησης απαιτείται να διέπεται υπό νομικό καθεστώς, αποσκοπώντας στη βελτίωση της διαχείρισης και προώθησης των πληροφοριών. Θιασώτης της εν λόγω εννοιολογικής αναφοράς αποτελεί ο

Rowlands (1996) [όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., (2010)] ο οποίος τονίζει ότι «ο βασικός ρόλος της πολιτικής της πληροφόρησης είναι η διαδικασία δημιουργίας και εφαρμογής ενός θεσμικού πλαισίου για την αποτελεσματική ανταλλαγή των πληροφοριών» [Rowlands (1996) (όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., 2010, σ. 78]. Επιπροσθέτως, ο Hernon και Relyea (2003) (όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., 2010) διευρύνει την παραπάνω αναφορά, επισημαίνοντας ότι η πολιτική της πληροφόρησης «είναι ένα σύνολο αλληλένδετων αρχών, νόμων, κατευθυντήριων γραμμών, κανόνων, κανονισμών, και διαδικασιών που οδηγούν στην επίβλεψη και διοίκηση του κύκλου ζωής της πληροφορίας: παραγωγή, συλλογή, διανομή - διάχυση, την ανάκτηση και τη χρήση, τη διατήρηση των ανακτώμενων πληροφοριών» [Hernon και Relyea, 2003,(όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., 2010), σ. 78].

Μετά τη διασαφήνιση της πολιτικής της παροχής πληροφόρησης, εξάγεται το συμπέρασμα ότι η παροχή πληροφόρησης, από τους εκπροσώπους της κυβέρνησης προς τους πολίτες, είναι μία μονομερής σχέση (από πάνω-κυβέρνηση προς τα κάτω-πολίτες) μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών, αποσκοπώντας στη χρησιμοποίηση των πληροφοριών από τους πολίτες. Επομένως, η πολιτική παροχής πληροφόρησης αποτελεί μία μονόπλευρη σχέση με αφετηρία τους εκπροσώπους της κυβέρνησης που παράγουν και διανέμουν πληροφορίες στους πολίτες μέσω διαδικτύου, με την ελεύθερη χρησιμοποίηση συγκεκριμένων ιστοσελίδων (websites), διαδικτυακών πυλών (Web portals) και ηλεκτρονικών ενημερωτικών δελτίων (e-newsletters). Προς την κατεύθυνση αυτή, απαιτείται η συνεχής προσπάθεια της κυβέρνησης να χρησιμοποιεί τα ψηφιακά μέσα, για να αυξήσει το βαθμό παρεχόμενων πληροφοριών στους πολίτες και να επιτρέπει την ελεύθερη και συνεχή προσβασιμότητα των χρηστών (και των υπόλοιπων ενδιαφερομένων) στις πληροφορίες που αφορούν θέματα πολιτικής.

Τονίζεται ότι η παροχή πληροφόρησης προσαρμόζεται στις βασικές αρχές της δημοκρατίας, καθότι όλοι οι πολίτες (ανεξαιρέτως κοινωνικών και πολιτισμικών διαφορών) απολαμβάνουν ίσης μεταχείρισης ως προς το δικαίωμα πρόσβασής τους στις πληροφορίες, στην ενημέρωση και στην ενεργή συμμετοχή τους. Αυτό σημαίνει ότι η πολιτική της παροχής πληροφόρησης, ενσωματώνει τις δημοκρατικές αρχές της αντικειμενικότητας και της ελεύθερης πρόσβασης από όλους τους πολίτες. Επομένως, ένας από τους βασικούς στόχους της πολιτικής της παροχής πληροφόρησης (με τη χρήση τεχνολογικών μέσων) είναι η προσιτή και κατανοητή εκχώρηση των πληροφοριών, ούτως ώστε να επιτευχθεί η πλήρης ενημέρωση των πολιτών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι η ελεύθερη προσβασιμότητα των πολιτών (ως δικαίωμα που απορρέει από τις αρχές της δημοκρατίας) στις κρατικές και κυβερνητικές πληροφορίες, τίθεται να θεσμοθετηθεί για την ύπαρξη νομικής ισχύος του. Ως εκ τούτου, παραχωρείται το δικαίωμα στους πολίτες να έχουν συνεχή και εύκολη πρόσβαση (όποτε επιθυμούν και σε οποιοδήποτε χώρο και αν βρίσκονται) σε σημαντικές πληροφορίες του κράτους όπως νόμους, διακηρύξεις και προκηρύξεις

της κυβέρνησης, σχέδια δράσης κοκ. Επομένως, το συμπέρασμα που εξάγεται είναι ότι η πρόσβαση των πολιτών στις πληροφορίες βασίζεται και απαιτεί τη δημιουργία (από τους κυβερνητικούς αξιωματούχους) μηχανισμών που αναδεικνύουν τη νομική τους ισχύ και τη διαφάνεια. Η διαφάνεια της διαδικασίας των παρεχόμενων πληροφοριών και η νομοθέτηση της ελεύθερης πρόσβασης όλων των πολιτών, διέπονται από τις αρχές της δημοκρατίας και αποτελούν καθολικό δικαίωμα των πολιτών.

1.4.1.2. Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις (e-consultation)

Παρότι το διαδίκτυο βρίσκεται σε εξελισσόμενο στάδιο, είναι πλέον δεδομένη η σπουδαία συμβολή του ως μέσο επικοινωνίας και τρόπου ζωής. Εκ παραλλήλου, οι θιασώτες του διαδικτύου και της ηλεκτρονικής δημοκρατίας επιχειρούν να ενεργοποιήσουν ολοένα και περισσότερους πολίτες να συμμετάσχουν στα θέματα πολιτικής, που σαφώς αφορούν και ενδιαφέρουν κάθε ενεργό και ελεύθερο πολίτη. Το εγχείρημα αυτό μπορεί να πραγματοποιηθεί με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διαβούλευσης. Όπως επισημάναμε, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην ενίσχυση της δημοκρατίας με τη χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών. Εντούτοις, η ηλεκτρονική διαβούλευση αποτελεί μία μορφή συμμετοχής των πολιτών που δεν δύναται να πραγματοποιηθεί με τον παραδοσιακό τρόπο (δια ζώσης) αλλά μέσω του διαδικτύου. Επομένως, η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών προωθεί την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών (καθώς και όλων των ενδιαφερομένων) και συμβάλλει στην αλληλεπίδρασή τους με τους δημοκρατικούς θεσμούς, ούτως ώστε να επιτευχθεί μεγαλύτερη εισροή απόψεων και παρατηρήσεων των πολιτών σχετικά με θέματα πολιτικής και λήψης τελικών αποφάσεων.

Οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις, όπως ο ΟΟΣΑ (OECD, 2003) τονίζει

είναι μια σχέση αμφίδρομη στην οποία οι πολίτες παρέχουν ανατροφοδότηση στην κυβέρνηση. Βασίζεται στον προγενέστερο καθορισμό ενός ζητήματος, στο οποίο επιδιώκονται οι απόψεις των πολιτών και απαιτεί την παροχή πληροφοριών. Οι κυβερνήσεις καθορίζουν τα ζητήματα για τις διαβουλεύσεις, θέτουν τις ερωτήσεις και διαχειρίζονται τη διαδικασία, ενώ οι πολίτες καλούνται να συμβάλλουν με τις απόψεις και τις ιδέες τους.

(OECD, 2003)

Μετά την εννοιολογική αναφορά της ηλεκτρονικής διαβούλευσης, υπογραμμίζεται ότι μέσω της χρήσης της τεχνολογίας των πληροφοριών και επικοινωνιών παρέχεται στους αξιωματούχους της κυβέρνησης η δυνατότητα να αποκτήσουν μία άμεση σχέση επικοινωνίας

με τους πολίτες, επιδιώκοντας τη συμβολή τους. Η άμεση αυτή σχέση οδηγεί στη γνώση των απόψεων της κοινής γνώμης και των σχολίων της για τα σχέδια δράσης και τους νόμους που προκηρύσσει η κυβέρνηση. Σε αυτή τη περίπτωση, η κυβέρνηση θα πρέπει να αναλογιστεί τις διαφορετικές απόψεις των πολιτών, όσον αφορά το σχέδιο δράσης που επιθυμεί να εφαρμόσει, και να αξιολογήσει το βαθμό επιτυχίας του σχεδίου κατά την εφαρμογή του, ούτως ώστε να αποφευχθούν τυχόν αντιδράσεις (από τους πολίτες). Επί τούτου, επισημαίνεται ότι οι πολίτες δύναται να επηρεάσουν σε μεγαλύτερο βαθμό, μέσω των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων, την απόφαση για τη λήψη μίας πολιτικής απόφασης αν πραγματοποιηθεί η διαβούλευση πρότερα της λήψης της πολιτικής απόφασης παρά μεταγενέστερα. Ως εκ τούτου, η διαδικασία της διαβούλευσης δεν είναι μία τυχαία διαδικασία, αλλά πρέπει να πραγματώνεται τη χρονική περίοδο που η τελική απόφαση δεν έχει ακόμα ληφθεί και το ζήτημα είναι ακόμα ανοιχτό προς συζήτηση (τροποποίηση). Ωστόσο, σε ορισμένες περιπτώσεις οι διαβουλεύσεις δύναται να πραγματοποιηθούν σε μεταγενέστερο στάδιο, που η λήψη της τελικής πολιτικής απόφασης έχει σχεδόν ολοκληρωθεί. Επιπροσθέτως, η ηλεκτρονική διαβούλευση, κατά τον σχεδιασμό της πολιτικής που πρόκειται να εφαρμοστεί, προϋποθέτει την ύπαρξη επικοινωνιακών ικανοτήτων από τους πολίτες, ούτως ώστε να τεθούν ικανοί να ερμηνεύσουν την επίσημη νομική ορολογία του εγγράφου, προτού προβούν στον σχολιασμό αυτού. Επίσης, αν παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να προβούν στον σχολιασμό του επικείμενου εγγράφου προγενέστερα του σταδίου της λήψης της πολιτικής απόφασης, αποτελεί επίσης απαραίτητη προϋπόθεση η πλήρης κατανόηση του εν λόγω εγγράφου. Ως επί το πλείστο, οι διαβουλεύσεις πραγματοποιούνται στο αρχικό στάδιο της πολιτικής που τίθεται να εφαρμοστεί αλλά αυτό δεν σημαίνει ότι αποκλείεται το ενδεχόμενο να πραγματοποιηθούν διαβουλεύσεις σε μεταγενέστερο στάδιο, ακόμα και όταν η απόφαση λάβει την τελική της μορφή. Επομένως, τα ανωτέρω επισημαίνουν το ενδεχόμενο πραγματοποίησης διαβουλεύσεων σε διάφορα στάδια της πολιτικής διαδικασίας και όχι μόνο προγενέστερα της λήψης της τελικής πολιτικής απόφασης.

Σε πρακτικό επίπεδο, οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις είναι ουσιαστικά διαδικτυακά φόρουμ κατά τα οποία καλούνται όλοι (ανεξαιρέτως) οι πολίτες να συμμετάσχουν, εκφέροντας τις απόψεις τους και υποβάλλοντας τις παρατηρήσεις τους σε θέματα πολιτικών ζητημάτων, ούτως ώστε να παρέχεται στους κυβερνητικούς εκπροσώπους ανατροφοδότηση για την πολιτική που τείνουν να εφαρμόσουν. Επομένως, οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ενισχύουν τον δημοκρατικό διάλογο και αποτελούν ένα αποτελεσματικό εργαλείο για την αντιμετώπιση της τυχόν δυσαρέσκειας των πολιτών (μετά την ολοκλήρωση της εφαρμογής της πολιτικής από τους κυβερνητικούς) ενσωματώνοντας τις απόψεις τους στη λήψη μιας πολιτικής απόφασης. Προς την κατεύθυνση αυτή, συνδράμει το διαδίκτυο καθότι εξαλείφονται τα φυσικά εμπόδια (όπως είναι οι γεωγραφικοί περιορισμοί) καλώντας όλους τους πολίτες σε ένα κοινό σημείο

σύγκλισης, για να συζητηθούν και να αποφασιστούν από κοινού όλες οι πολιτικές δράσεις που ενδέχεται να εφαρμοστούν.

Το θετικό στοιχείο της εφαρμογής της ηλεκτρονικής διαβούλευσης είναι η συμβολή του στις αρχές της δημοκρατίας καθότι το πολίτευμα της δημοκρατίας τείνει να παρουσιάζει πολλές ατέλειες, όσον αφορά την εφαρμογή των αρχών της δημοκρατίας σε πρακτικό επίπεδο. Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική διαβούλευση επιτυγχάνει την εξάλειψη του χάσματος των αξιωματούχων της κυβέρνησης και των πολιτών όσον αφορά την αποδοχή ή όχι (από τους πολίτες) της πολιτικής που ενδέχεται να εφαρμοστεί. Αυτό σημαίνει ότι η ηλεκτρονική διαβούλευση συμβάλλει στην γνώση των κυβερνητικών για το αποτέλεσμα της εφαρμογής της πολιτικής που επρόκειτο να ακολουθήσουν (αν θα προκαλέσουν τις αντιδράσεις της κοινής γνώμης ή όχι). Επιπλέον, η ηλεκτρονική διαβούλευση συνεισφέρει στην ενίσχυση της απόκτησης πολιτικής παιδείας των πολιτών μέσω της ανάγνωσης και τον σχολιασμό των πολιτικών που δύναται να εφαρμόσει η κυβέρνηση. Αξίζει να σημειωθεί, ότι η ανεπάρκεια εφαρμογής των δημοκρατικών αρχών γεφυρώνεται με την πραγματοποίηση της ηλεκτρονικής διαβούλευσης, καθότι παρέχεται η δυνατότητα στους πολίτες να εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις τους και να πραγματώνεται ανοιχτός διάλογος με τους αξιωματούχους της κυβέρνησης. Επίσης, μέσω της πραγματοποίησης των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων συλλέγονται και εκτιμώνται ισότιμα όλες οι διαφορετικές απόψεις των πολιτών, αποβλέποντας στην ενίσχυση των αρχών της διαφάνειας και της λογοδοσίας.

1.4.1.3. Ενεργή συμμετοχή (active participation)

Η ενεργή συμμετοχή (active participation) των πολιτών αποτελεί βασικό στοιχείο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας καθότι η δημοκρατία προϋποθέτει την συμμετοχή όλων των πολιτών για την λήψη των τελικών πολιτικών αποφάσεων. Αυτό σημαίνει ότι το δημοκρατικό καθεστώς εκπληρώνεται με την ενεργή συμμετοχή όλων σε θέματα πολιτικής. Όπως η Ann Macintosh (2004) τονίζει

Ενεργή συμμετοχή είναι μία σχέση συνεργασίας των πολιτών με την κυβέρνηση στην οποία οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά για τον καθορισμό της διαδικασίας και του περιεχομένου της πολιτικής. Επιπλέον, (η πολιτική της ενεργής συμμετοχής) αναγνωρίζει ισότιμη στάση απέναντι στους πολίτες όσον αφορά τον καθορισμό της πολιτικής, αλλά η κυβερνητικοί εκπρόσωποι έχουν την ευθύνη της λήψης της τελικής πολιτικής απόφασης (Ann Macintosh, 2004, σ. 2).

Παρόμοια εννοιολογική αναφορά της Ann Macintosh (2004), για την ενεργή συμμετοχή των πολιτών εισηγούνται οι Simona Kukonic και Miro Haček (2014) κατά την οποία η ενεργή συμμετοχή είναι:

μία σχέση συνεργασίας μεταξύ του κράτους και των πολιτών της, όπου οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στη διαμόρφωση της δημόσιας πολιτικής και τη λήψη αποφάσεων που αφορούν τους ίδιους. Παρά το γεγονός ότι η τελική απόφαση λαμβάνεται πάντοτε από το κράτος, ο πολίτης ως μέλος της εν λόγω σχέσης (κυβερνητικών εκπροσώπων και πολιτών) θεωρείται ως ο βασικός 'παίκτης' όσον αφορά την πρωτοβουλία και το σχεδιασμό των δημόσιων πολιτικών, και τελευταίο αλλά εξίσου σημαντικό είναι η συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων που αφορούν τους ίδιους (π.χ. δημοψήφισμα)

(Simona Kukonic και Miro Haček, 2014, σ. 28)

Επομένως, η ενεργή συμμετοχή είναι μία αμφίδρομη σχέση κατά την οποία συμμετέχουν ενεργά οι πολίτες για την λήψη των πολιτικών αποφάσεων αλλά οι κυβερνητικοί αξιωματούχοι έχουν την ευθύνη των τελικών αποφάσεων (Olga Fedotova κ.α., 2012). Αυτό σημαίνει ότι ο ρόλος των πολιτών είναι ενεργός (μέσω πολιτικού διαλόγου που πραγματοποιείται σε ειδικές ιστοσελίδες) και τους παρέχεται το δικαίωμα εισήγησης προτάσεων για τα πολιτικά θέματα που οι κυβερνητικοί εκπρόσωποι τείνουν να εφαρμόσουν (Stiakakis Emmanouil και Tongaridou Konstantina, 2016) αλλά η κυβέρνηση είναι αυτή που λαμβάνει την τελική απόφαση (Stiakakis Emmanouil και Tongaridou Konstantina, 2016).

Επιπροσθέτως, ο ΟΟΣΑ (όπως παρατίθεται στο *Local e – democracy national projects*, 2016) διευρύνει την εννοιολογική αναφορά της ενεργής συμμετοχής τονίζοντας ότι «ενεργή συμμετοχή θεωρείται η ανάπτυξη των διαδικτυακών εργαλείων και των πυλών διαδικτυακών συζητήσεων για να προαχθούν οι ευκαιρίες για συμμετοχή των πολιτών καθώς επίσης παρωθείται η δυνατότητα των πολιτών να υποβάλουν τις δικές τους προτάσεις και να διαμορφώσουν τις τελικές εκβάσεις» (*Local e – democracy national projects*, 2016, σ. 18).

Αξίζει να σημειωθεί ότι οι κυβερνήσεις, μέσω της χρησιμοποίησης των τεχνολογικών μέσων, αποβλέπουν στην ενεργή συμμετοχή των πολιτών. Σε αυτήν την περίπτωση, η ενεργή συμμετοχή επηρεάζει από κάτω προς τα πάνω (από τους πολίτες προς τη κυβέρνηση) την έκφραση των απόψεων των πολιτών και την εισήγηση πολιτικών προτάσεων που θα επιδράσουν στην πολιτική ατζέντα (Ruud Wouters, 2008). Καθόσον παραχωρείται στους πολίτες το δικαίωμα να καθορίσουν την πολιτική ατζέντα και να διαμορφώσουν τις συνθήκες της σύσκεψης, η σχέση τους με την κυβέρνηση μεταμορφώνεται σε μία σχέση συνεργασίας αλλά η συμμετοχή των πολιτών δεν

είναι καθοριστική, καθώς η τελική απόφαση λαμβάνεται από τους κυβερνητικούς εκπροσώπους (Ruud Wouters, 2008).

1.4.2. Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e – voting)

Η δεύτερη παράμετρος της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e – voting). Πιο συγκεκριμένα αναφέρεται στην πολιτική ελευθερία που δύναται να έχει κάθε πολίτης, συμμετέχοντας στο πολιτικό γίνεσθαι θεσμικά, με δικαίωμα εκλογής των κυβερνητικών εκπροσώπων που αντικατοπτρίζουν τις απόψεις τους. Επομένως, ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι το δικαίωμα των πολιτών να εκλέξουν ελεύθερα και ισότιμα τους πολιτικούς αξιωματούχους που θεωρούνται πρεσβευτές των πολιτικών στάσεών τους. Σύμφωνα με τους Spirakis G. κ.α., (2010) *«Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting) ορίζεται ως η πρακτική εκλογικού δικαιώματος με την χρήση ηλεκτρονικών μεθόδων. Η προσέγγιση αυτή θεωρείται γενική καθότι περιλαμβάνει θέματα που αφορούν την ψηφοφορία, την μέτρηση των ψήφων, την ψηφοφορία μέσω τηλεφώνου, κλπ»* (Spirakis G. κ.α., 2010, σ. 81). Επιπλέον, ο Smith, 2007 (όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., 2010) τονίζει ότι *«η ηλεκτρονική ψηφοφορία αποσκοπεί στην ποσοτική αύξηση των πολιτών που συμμετέχουν στην εκλογική διαδικασία, στην ποιοτική αναβάθμιση της εν λόγω συμμετοχής, στην αύξηση της πρόσβασης σε νέες πηγές πληροφόρησης και επικοινωνίας και στην ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών»* [Smith, 2007, (όπως παρατίθεται στους Spirakis G. κ.α., 2010, σ. 81)]. Επιπροσθέτως, ο Κεμαλής Κ., 2006, ορίζει την ηλεκτρονική ψηφοφορία ως

την ψηφοφορία που αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για τη διευκόλυνση της συμμετοχής στις εκλογές ή άλλες ψηφοφορίες υπό νομικό έλεγχο. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ηλεκτρονική ψηφοφορία σε εκλογές στα εθνικά ή Ευρωπαϊκά Κοινοβούλια, σε τοπικά συμβούλια, συνελεύσεις, δημοψηφίσματα και ιδιωτικές ψηφοφορίες υπό νομικό έλεγχο

(Κεμαλής Κ., 2006, σ. 14)

Με βάση τις ανωτέρω εννοιολογικές αναφορές, η ηλεκτρονική ψηφοφορία θεωρείται η εκλογική διαδικασία που διεκπεραιώνεται με την βοήθεια τεχνολογικών μέσων, καθιστώντας την εν λόγω διαδικασία πιο αποτελεσματική από ότι αν πραγματοποιούνταν με παραδοσιακά μέσα. Αυτό σημαίνει ότι αν η ηλεκτρονική ψηφοφορία εφαρμοστεί με σύνεση, εξαλείφονται οι περιπτώσεις διαφθοράς από ορισμένους διαχειριστές της εκλογικής διαδικασίας όπως συνέβαινε με την προγενέστερη διαδικασία που δεν διεξάγονταν με ηλεκτρονικά μέσα. Μέσω της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, ενισχύεται η εμπιστοσύνη προς τη διαχείριση και το αποτέλεσμα της, καθότι η χρήση των τεχνολογικών μέσων πατάσσει τη διαφθορά της παραδοσιακής διαδικασίας, που υποκρύπτει

παραποίηση του αποτελέσματος της ψηφοφορίας. Επομένως, η εκλογική διαδικασία, με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων, μπορεί να διεξαχθεί με ασφάλεια, καθότι αναδύεται η διαφάνεια λόγω εξάλειψης της ανθρώπινης παρέμβασης εκ του αποτελέσματος. Αυτό σημαίνει ότι με την βοήθεια των τεχνολογικών μέσων αναδύεται η διαφάνεια, ούτως ώστε να εξασφαλιστεί η ακεραιότητα της εκλογικής διαδικασίας. Επιπλέον, η ηλεκτρονική ψηφοφορία (σε αντίθεση με την παραδοσιακή) επισπεύδει τη διαχείριση των αποτελεσμάτων της ψηφοφορίας, καθιστώντας την εκλογική διαδικασία ευκολότερη. Επιπροσθέτως, η εκλογική διαδικασία θεωρείται μία ευκολότερη διαδικασία και από την πλευρά των πολιτών, καθότι ενισχύεται η προσβασιμότητά τους, ακόμα και των πολιτών με ιδιαιτερότητες. Μολαταύτα, η ηλεκτρονική ψηφοφορία απαιτεί σωστό σχεδιασμό ούτως ώστε να μην καταπατηθεί η εμπιστοσύνη που θεωρείται δεδομένο ότι ισχύει κατά την ηλεκτρονική εκλογική διαδικασία. Επιπροσθέτως, η χρήση τεχνολογικών μέσων κατά την εκλογική διαδικασία συνδράμει στη μείωση του κόστους, αφενός στη διαδικασία της συμμετοχής των πολιτών στην ψηφοφορία και αφετέρου στη διαδικασία εξαγωγής του εκλογικού αποτελέσματος. Η μείωση αυτή του κόστους των εκλογών ή των δημοψηφισμάτων είναι σημαντική, ειδικά σε μακροχρόνια βάση.

Σύμφωνα με το Συμβούλιο της Ευρώπης, η ηλεκτρονική ψηφοφορία κρίνεται αναγκαίο να πληροί τις παρακάτω 5 αρχές που θεωρούνται υποχρεωτικές σε κάθε δημοκρατικό καθεστώς:

- I) Καθολική ψηφοφορία: Όλοι οι πολίτες έχουν το δικαίωμα του εκλέγειν και εκλέγεσθαι, με κάποιους βασικούς περιορισμούς όπως είναι η ηλικία και η εθνικότητα (Manon de Vries και Wouter Bokslag, 2016). Επιπλέον εφαρμόζεται η πολιτική της επιλεξιμότητας των ψηφοφόρων, ούτως ώστε μόνο οι πολίτες που έχουν το δικαίωμα του εκλέγειν να συμμετάσχουν στην εκλογική διαδικασία.
- II) Ισότιμη ψηφοφορία: κάθε ψηφοφόρος έχει το δικαίωμα πραγματοποίησης ίδιου αριθμού ψήφων με τους υπόλοιπους.
- III) Η ελεύθερη ψήφος. Κάθε ψηφοφόρος έχει το δικαίωμα ελεύθερα να επιλέξει τους κυβερνητικούς εκπροσώπους που πρεσβεύουν τις απόψεις του, χωρίς να μπορεί να τον αποτρέψει κανένας από την επιλογή του.
- IV) Μυστική ψηφοφορία: Ο ψηφοφόρος έχει το δικαίωμα της μυστικής ψηφοφορίας και οι κυβερνητικοί φορείς επιβάλλεται να προστατεύουν το εν λόγω δικαίωμα. Επομένως, εφαρμόζεται η πολιτική του απορρήτου για την εξασφάλιση της μυστικής ψηφοφορίας.
- V) Άμεση ψηφοφορία: Τα ψηφοδέλτια αναγράφουν τα ονόματα των υποψήφιων κυβερνητικών εκπροσώπων, που οι ψηφοφόροι δύναται να επιλέξουν.

Επομένως, η ηλεκτρονική ψηφοφορία συνεπικουρεί στην ενδυνάμωση των αρχών της δημοκρατίας λόγω του αξιοκρατικού και αξιόπιστου αποτελέσματος που απορρέει από μία φερέγγυα εκλογική διαδικασία, δομώντας μία αμφίδρομη σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών

και των εκπροσώπων της κυβέρνησης. Επιπλέον, ένα σημαντικό θετικό στοιχείο της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι ενίσχυση της αποδοτικότητας της εκλογικής διαδικασίας. Καθόσον η τεχνολογία εξελίσσεται με ραγδαίους ρυθμούς, οι κυβερνητικοί φορείς προσαρμόζουν τις μεθοδολογίες της εκλογικής διαδικασίας ούτως ώστε να εναρμονίζονται με τις τεχνολογικές εξελίξεις.

1.5. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες στην Τοπική Αυτοδιοίκηση

Ειπώθηκε ανωτέρω ότι ο 21ος αιώνας είναι ο αιώνας της αλλαγής και της πολιτικής επανάστασης μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οδεύοντας προς την κατεύθυνση αυτή, η πολιτική διοίκηση καλείται να εισαγάγει τις νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών όχι μόνο στην εθνική/κρατική διοίκηση αλλά και στην τοπική αυτοδιοίκηση (Γάκης Κ., 2016). Επομένως, η τοπική αυτοδιοίκηση καλείται να συμμετέχει στις νέες τεχνολογικές εξελίξεις που ενεργοποιούν την πολιτεία και ενισχύουν την ηλεκτρονική δημοκρατία. Η εν λόγω μετεξέλιξη της τοπικής αυτοδιοίκησης δύναται να πραγματοποιηθεί, σύμφωνα με τον Γάκη Κ. (2016), με τρεις τρόπους:

- τη χρήση των ΤΠΕ στην παροχή υπηρεσιών προς τους κατοίκους, τους επισκέπτες και τις επιχειρήσεις καθώς και τη συμμετοχή των πολιτών στον κοινό βίο
- την αξιοποίηση των ΤΠΕ στις λειτουργίες της για βελτίωση της αποδοτικότητας, της αποτελεσματικότητας και της λογοδοσίας
- την εμπέδωση μιας κουλτούρας καινοτομίας και τη διαμόρφωση ενός αστικού και κοινωνικού περιβάλλοντος ευνοϊκού προς τα φιλοπρόοδα και καινοτόμα πνεύματα

(Γάκης Κ., 2016, σ.4).

Η σημαντικότητα της χρήσης των τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών έχει εντοπιστεί εδώ και καιρό για να τεθεί να εφαρμοστεί και στην τοπική αυτοδιοίκηση. Επισημαίνεται ότι για την επίτευξη αυτού του στόχου το Υπουργείο Εσωτερικών άλλαξε ονομασία σε “Υπουργείο Εσωτερικών, Αποκέντρωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης” (Γάκης Κ., 2016).

Σε αυτό το σημείο θεωρείται εύλογο να αναφερθεί ο διαχωρισμός της ηλεκτρονικής αυτοδιοίκησης στην ι) Την Τοπική «Πρωτοβάθμια» Αυτοδιοίκηση, και ιι) Τις Νομαρχιακές (Περιφερειακές) Αυτοδιοικήσεις (Γάκης Κ., 2016). Η εν λόγω πρώτη (τοπική αυτοδιοίκηση) ενσωμάτωσε την χρήση των νέων τεχνολογιών στις λειτουργίες της πιο νωρίς από ότι οι Νομαρχιακές (Περιφερειακές) Αυτοδιοικήσεις. Πρώτο μέλημα της τοπικής αυτοδιοίκησης, κατά την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών, ήταν η μηχανογράφηση των συναλλαγών και η ηλεκτρονική

παρακολούθηση αυτών. Επιπρόσθετα, η αναγκαιότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών εντοπίστηκε και από πολλούς δήμους αναπτύσσοντας εφαρμογές για την εξυπηρέτηση των πολιτών (π.χ. e-Trikala) (Γάκης Κ., 2016). Επομένως, οι εφαρμογές αυτές στους δήμους πραγματοποιούνται σε τοπικό επίπεδο και δεν υπάρχει μία κεντρική εφαρμογή που αφορά όλους τους δήμους ως ενιαίο πλαίσιο. Αυτή όμως η αδυναμία εφαρμογής σε κεντρικό επίπεδο που συναντάται στους δήμους δεν υφίσταται στην Νομαρχιακή (Περιφερειακή) Αυτοδιοίκηση.

Εν αντιθέσει της τοπικής αυτοδιοίκησης λοιπόν, η Νομαρχιακή (Περιφερειακή) Αυτοδιοίκηση εφάρμοσε μία προσέγγιση που αφορά τις Νομαρχιακές (Περιφερειακές) αυτοδιοικήσεις σε τοπικό επίπεδο και μία δεύτερη κεντρική εφαρμογή που αναφέρεται στην Νομαρχιακή (Περιφερειακή) Αυτοδιοίκηση ως ενιαίο σύνολο. Σύμφωνα με τον Γάκη Κ. (2016) υπήρξε μια διπλής διάστασης προσέγγιση της Νομαρχιακής (Περιφερειακής) Αυτοδιοίκησης με την οποία:

- το back-office αντιμετωπίστηκε από γεωγραφικές ομάδες αυτοδιοίκησης χωριστά, ενώ
- οι front-office εφαρμογές αναπτύχθηκαν κεντρικά ως τα γνωστά ΟΠΣΝΑ [Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα Νομαρχιακής (Περιφερειακής) Αυτοδιοίκησης].

(Γάκης Κ., 2016, σ.16)

Μετά την ανάλυση του συστήματος εφαρμογής ηλεκτρονικών υπηρεσιών στην τοπική και περιφερειακή αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα, κρίνεται σκόπιμο να προβούμε σε σύγκριση του εν λόγω συστήματος με το αντίστοιχο που εφαρμόζεται σε μία χώρα με ισχυρή οικονομική ανάπτυξη και μεγάλο βαθμό χρήσης της τεχνολογίας. Η χώρα που τέθηκε προς σύγκριση είναι η Σουηδία. Μία χώρα που παρουσιάζει μεγάλες πολιτισμικές και πολιτικοκοινωνικοοικονομικές διαφορές σε σχέση με την Ελλάδα. Το Σουηδικό σύστημα διακυβέρνησης θεωρείται πολυεπίπεδο διότι βασίζεται σε τρία επίπεδα: το εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Irene Cecilia Bernhard 2014). Αυτό σημαίνει ότι οι δημόσιες υπηρεσίες που παρέχονται κατανέμονται στα τρία εν λόγω επίπεδα, αλλά όλες οι υπηρεσίες κατευθύνονται από τους δήμους (εν αντιθέσει του κεντρικομορφικού συστήματος της Ελλάδας). Επισημαίνεται ότι οι Περιφερειακές και δημοτικές αρχές στη Σουηδία αντιπροσωπεύουν περίπου το 70% της δημόσιας διοίκησης. Επομένως, όλοι οι δήμοι στην Σουηδία (290 στο σύνολο) έχουν συνταγματική αυτονομία και κάθε δήμος εξυπηρετεί ξεχωριστά τους πολίτες της περιοχής που υπάγονται. Ως εκ τούτου, κάθε δήμος χειρίζεται ένα ευρύ φάσμα θεμάτων και έχει την ευθύνη και την δικαιοδοσία που θα είχε στην χώρα μας η (κεντρική) κυβέρνηση. Επομένως, σύμφωνα με τον SALAR, 2009 (όπως παρατίθεται στην Irene Cecilia Bernhard, 2014)

Το γεγονός ότι το εσωτερικό πλαίσιο του κάθε δήμου μπορεί να είναι πολύ διαφορετικό, οφείλεται σε διαφορετικές γεωγραφικές τοποθεσίες, πληθυσμού, κοινωνικές δομές και οικονομικές συνθήκες και η ανάπτυξη προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ποικίλλει μεταξύ των σουηδικών δήμων, καθώς ο αριθμός των κατοίκων και της οικονομίας ποικίλλει.

[SALAR, 2009 (όπως παρατίθεται στην Irene Cecilia Bernhard, 2014)]

Με βάση τα ανωτέρω, τονίζεται ότι όσο μεγαλύτερος είναι ο δήμος τόσο μεγαλύτερη είναι η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Σουηδία, και το επίπεδο ανάπτυξης της (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) μειώνεται σε συνάρτηση με το μέγεθος του δήμου. Επομένως, οι μεγάλοι δήμοι έχουν προβάδισμα ως προς την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εν αντιθέσει των μικρότερων (δήμων).

1.6. Η περίπτωση της Ελλάδας

Τα τελευταία είκοσι χρόνια καταγράφεται η πορεία όλων των χωρών ως προς το βαθμό ωρίμανσης εισαγωγής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι βαθμολογίες ωρίμανσης κυμαίνονται μεταξύ του 1 και 3 αλλά τα περισσότερα κράτη μέλη της ΕΕ και του ΟΟΣΑ παρουσιάζουν δείκτη ωρίμανσης 2. Προς αυτή την κατεύθυνση, η Ελλάδα ευελπιστεί να αποκτήσει τον ίδιο βαθμό ωρίμανσης με τα υπόλοιπα κράτη που μόλις αναφέρθηκαν (δηλαδή στον βαθμό 2 και στην ιδανική περίπτωση στο 3). Εντούτοις, η μετάβαση από τον βαθμό 2 στον βαθμό 3 είναι ένα δύσκολο εγχείρημα για όλα τα κράτη παγκοσμίως. Ετούτο θεωρείται λογικό καθώς είναι πρακτικά αδύνατο να μεταβεί στην ανώτατη βαθμίδα ωρίμανσης μία χώρα που δεν έχει υιοθετήσει την τεχνολογία σε όλα τα επίπεδα και σε όλο τον πληθυσμό καθώς συναντώνται ακόμα περιπτώσεις τεχνολογικού αναλφαριθμητισμού.

Σύμφωνα με έρευνες, η Ελλάδα όπως τονίζει το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2016)

Η Ελλάδα παρουσιάζει υστέρηση στο 72% των δεικτών του Ευρωπαϊκού ψηφιακού θεματολογίου (Digital Scoreboard, Παρατηρητήριο για τη ΔΜ, ΚτΠ ΑΕ, 2012), που απηχούν χαμηλές επιδόσεις στη διείσδυση της ευρυζωνικότητας, την τακτική χρήση του διαδικτύου, τη χρήση ηλεκτρονικών συναλλαγών και ηλεκτρονικών προμηθειών.

(Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016, σ. 5).

Με βάση τις έρευνες αυτές, στην Ελλάδα το 41,9% των πολιτών δεν έχει προβεί ποτέ σε χρήση του διαδικτύου αναδεικνύοντας την αδυναμία της χώρας να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του κράτους. Επιπλέον, βρέθηκε το έτος 2012 ότι η Ελλάδα πέτυχε να εφαρμόσει μόνο τις επτά από τις 20 υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ κατατάσσοντάς την στην τελευταία θέση το έτος 2010 (Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, 2016).

Επιπρόσθετα, σύμφωνα με τις έρευνες του ΟΗΕ “United Nations, E-Government Survey 2010, Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis” για το 2010 (όπως παρατίθεται στον Γάκη Κ. 2016) αξιολογήθηκαν όλες οι χώρες παγκοσμίως ως προς την δυνατότητα ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Τα ευρήματα έδειξαν ότι η Δημοκρατία της (Νοτίου) Κορέας, κατέχει την υψηλότερη θέση σε επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Εντούτοις, η Ελλάδα βρίσκεται στην θέση 41 η οποία θεωρείται ικανοποιητική θέση συγκριτικά με το επίπεδο ανάπτυξής της.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : Η Μεθοδολογία της Έρευνας

Η κατάλληλη ερευνητική μέθοδος επιλέχθηκε με βάση την βιβλιογραφική ανασκόπηση καθώς επίσης και για την εξυπηρέτηση των στόχων της έρευνας. Η παρούσα έρευνα πρωτογενών στοιχείων χαρακτηρίζεται ως ποσοτική και η διεξαγωγή της γίνεται με την χρήση ερωτηματολογίου, εργαλείο που χρησιμοποιείται κατά κόρων σε παρόμοιου είδους έρευνες (De Vaous, 2007).

Γενικός στόχος της έρευνας είναι η διερεύνηση των απόψεων των πολιτών αναφορικά με την Ηλεκτρονική δημοκρατία.

Επιπλέον, σχηματίστηκαν οι ακόλουθες ερευνητικές ερωτήσεις:

- Ποιες είναι οι απόψεις των πολιτών αναφορικά με την Ηλεκτρονική Δημοκρατία;
- Υπάρχει στατιστικά σημαντική συσχέτιση των απόψεων των πολιτών αναφορικά με την Ηλεκτρονική Δημοκρατία και στα δημογραφικά τους στοιχεία (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, και ιδιότητα);

2.1. Το Ερευνητικό Εργαλείο

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία επιλέχθηκε το ερωτηματολόγιο ως το εργαλείο συλλογής των δεδομένων της έρευνας.

Για τη συλλογή των δεδομένων της έρευνας κατασκευάστηκε πρωτότυπο ερωτηματολόγιο με βάση προηγούμενες ανάλογες έρευνες αναφορικά με την Ηλεκτρονική Δημοκρατία.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει 2 ενότητες. Η πρώτη ενότητα αποτελείται από 17 ερωτήσεις αναφορικά με τις απόψεις των ερωτώμενων για την Ηλεκτρονική Δημοκρατία, η μέτρηση των οποίων γίνεται με διάφορες κλίμακες όπως για παράδειγμα κλίμακες τύπου Likert 5 σημείων όπου 1=καθόλου και 5=πάρα πολύ. Η δεύτερη ενότητα περιλαμβάνει τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, ιδιότητα και επίπεδο γνώσης Ηλεκτρονικών υπολογιστών).

2.2. Ο Πληθυσμός και το Δείγμα της Έρευνας

Ο πληθυσμός της έρευνας αναφέρεται στο τμήμα του ευρύτερου πληθυσμού, που μπορεί να συμμετέχει στην έρευνα, δηλαδή τα υποψήφια στοιχεία, που μπορούν να επιλεγούν για τη δημιουργία του δείγματος (De Vaus, 2007).

Στην παρούσα έρευνα ο πληθυσμός στόχος είναι οι δημότες του δήμου Παύλου Μελά, οι δημοτικοί υπάλληλοι και οι αιρετοί του συγκεκριμένου δήμου, καθώς και οι επιχειρηματίες που δρουν στα όριά του και το δείγμα της έρευνας ήταν δείγμα ευχέρειας 125 ατόμων.

Η επιλογή των ερωτώμενων έγινε τυχαία και για λόγους βολικότητας του ερευνητή. Βασικό κριτήριο συμμετοχής στην έρευνα ήταν η άριστη χρήση της ελληνικής γλώσσας καθώς το ερωτηματολόγιο της έρευνας δεν ήταν διαθέσιμο σε άλλη γλώσσα. Επομένως, για λόγους εγκυρότητας των απαντήσεων οι αλλοδαποί πολίτες δεν συμπεριλήφθηκαν στην έρευνα. Τέλος, γεωγραφικά η έρευνα πραγματοποιήθηκε με ερωτώμενους στα γεωγραφικά όρια του Δήμου Παύλου Μελά και εντός του δείγματος υπάρχουν εκπρόσωποι όλων των κοινωνικοοικονομικών τάξεων γεγονός που μπορεί να επιτρέψει την γενίκευση των αποτελεσμάτων για όλη τη χώρα.

2.3. Διεξαγωγή της Έρευνας

2.3.1. Πιλοτική φάση έρευνας

Πριν από την τελική διανομή των ερωτηματολογίων και την πραγματοποίηση της έρευνας, κρίθηκε καλό να γίνει μια πιλοτική φάση με στόχο να εξακριβωθεί η αποτελεσματικότητά του εργαλείου, να εντοπιστούν τα πιθανά λάθη και να γίνουν οι αναγκαίες διορθώσεις.

Η συγκεκριμένη δοκιμαστική φάση έγινε την πρώτη εβδομάδα του Ιουλίου, σε δείγμα 6 ερωτώμενων (5% του τελικού δείγματος). Η επιλογή των ατόμων έγινε με σκοπό την ομοιότητα τους με το τελικό δείγμα της έρευνας ενώ και τα άτομα αποκλείστηκαν στη συνέχεια από την διεξαγωγή της έρευνας.

Η διαδικασία της συμπλήρωσής του δεν έδειξε ιδιαίτερα προβλήματα. Το ερωτηματολόγιο κρίθηκε πως έχει το κατάλληλο μέγεθος (πως δεν ήταν πολύ μεγάλο), πως είναι ευκολοδιάβαστο και το θέμα του αρκετά ενδιαφέρον για τους ερωτώμενους.

2.4. Η Διαδικασία της έρευνας

Όπως αναφέρθηκε και στην ενότητα 2.2 <<Ο πληθυσμός και το δείγμα της έρευνας>>, η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε δείγμα πολιτών του δήμου Παύλου Μελά της περιφερειακής ενότητας Θεσσαλονίκης. Χρονικά η έρευνα πραγματοποιήθηκε από τις 8 έως τις 23 Ιουλίου και το

ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε 130 ερωτώμενους και συμπληρώθηκε ορθά από 125 από αυτούς. Συνεπώς το ποσοστό ανταπόκρισης ήταν 96,15%. Κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη του ερωτηματολογίου σε συνεργασία με τον επιβλέποντα καθηγητή αποφασίστηκε το ερωτηματολόγιο να διανεμηθεί σε τέσσερις κατηγορίες πολιτών και πιο συγκεκριμένα σε αιρετούς, δημότες, υπαλλήλους του δήμου κι επιχειρηματίες που δρουν στο συγκεκριμένο δήμο, προκειμένου να εξεταστεί σφαιρικά το ζήτημα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Ο ερευνητής ήταν παρόν κατά την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου εξασφαλίζοντας την κατανόηση την απάντηση όλων των ερωτήσεων, αποφεύγοντας έτσι πιθανές παρερμηνείες και απώλεια δεδομένων κατά τη συμπλήρωση. Επίσης, ο ερευνητής επισήμανε στους ερωτώμενους πως τα ερωτηματολόγια είναι ανώνυμα και πως τα αποτελέσματα θα χρησιμοποιηθούν μόνο για ερευνητικούς σκοπούς.

2.5. Ανάλυση Δεδομένων

Η ανάλυση των δεδομένων που παρείχε η έρευνα πρωτογενών στοιχείων έγινε με τη χρήση του προγράμματος στατιστικής ανάλυσης SPSS 20.0.

Για την ανάλυση των δεδομένων και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων έγινε χρήση:

- Πινάκων συχνοτήτων και ραβδογραμμάτων.
- Συγκριτικής στατιστικής ανάλυσης για την διαπίστωση τυχόν στατιστικής σημαντικότητας στη συσχέτιση μεταξύ των απόψεων των ερωτώμενων και των δημογραφικών τους στοιχείων.

Η ανάλυση διακύμανσης (ANOVA) επιλέχθηκε για την εξακρίβωση των στατιστικά σημαντικών συσχετίσεων. Η επιλογή του τεστ έγινε με βάση το επίπεδο μέτρησης των μεταβλητών. Συγκεκριμένα η ανάλυση διακύμανσης ANOVA επιλέχθηκε για την συσχέτιση μεταξύ μίας ποσοτικής και μίας ποιοτικής μεταβλητής. Η διαδικασία ελέγχου υπόθεσης χρησιμοποιήθηκε για την εξακρίβωση των συσχετίσεων και επαναλήφθηκε για κάθε ζευγάρι μεταβλητών.

Η διαδικασία ελέγχου-υπόθεσης που ακολουθήθηκε (με επίπεδο σημαντικότητας τέθηκε 0.05) ήταν η εξής:

- H_0 = Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών.
- H_1 = Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : Ανάλυση Ερευνητικών Δεδομένων

3.1. Περιγραφική Στατιστική Ανάλυση

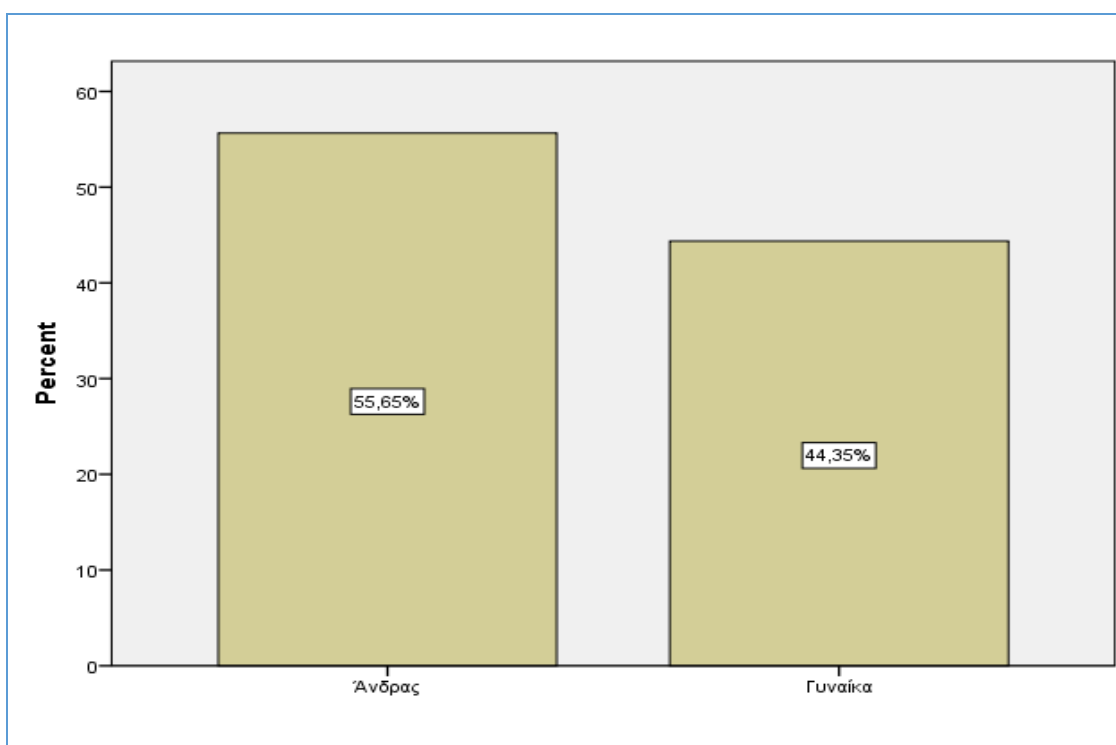
3.1.1. Δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων

1. Φύλο

Ο Πίνακας 1 και το Διάγραμμα 1 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με το φύλο του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Οι άνδρες αποτελούν το 55,6% των ερωτηθέντων, ενώ οι γυναίκες το 44,4%.

Πίνακας 1: Φύλο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Άνδρας	69	55,2	55,6	55,6
Γυναίκα	55	44,0	44,4	100,0
Σύνολο	124	99,2	100,0	
Δ/Α	1	,8		
Σύνολο	125	100,0		



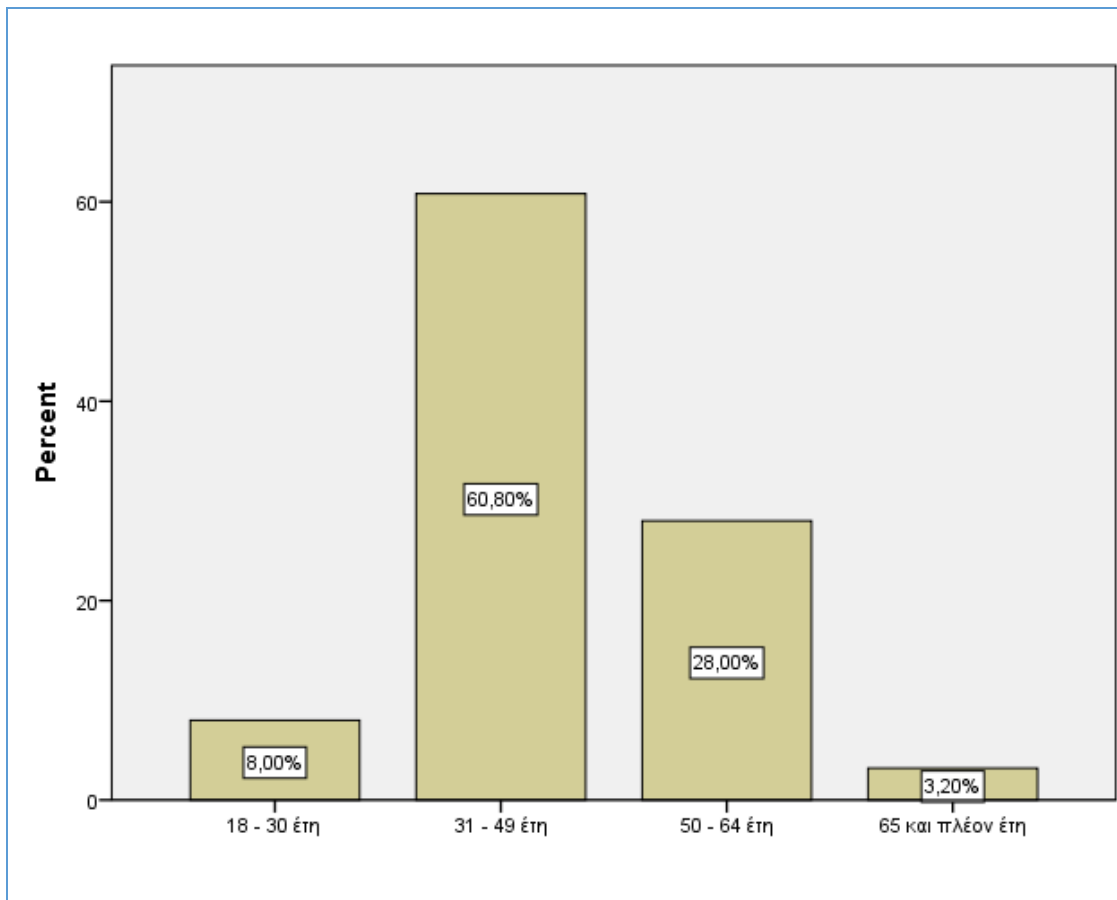
Διάγραμμα 1: Φύλο

2. Ηλικιακή ομάδα

Ο Πίνακας 2 και το Διάγραμμα 2 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με την ηλικιακή ομάδα των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ήταν από 31 έως 49 ετών (60,8%), και ακολουθούν με 28% οι ερωτώμενοι από 50 έως 64 ετών.

Πίνακας 2: Ηλικιακή ομάδα

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
18 - 30 έτη	10	8,0	8,0	8,0
31 - 49 έτη	76	60,8	60,8	68,8
50 - 64 έτη	35	28,0	28,0	96,8
65 και πλέον έτη	4	3,2	3,2	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



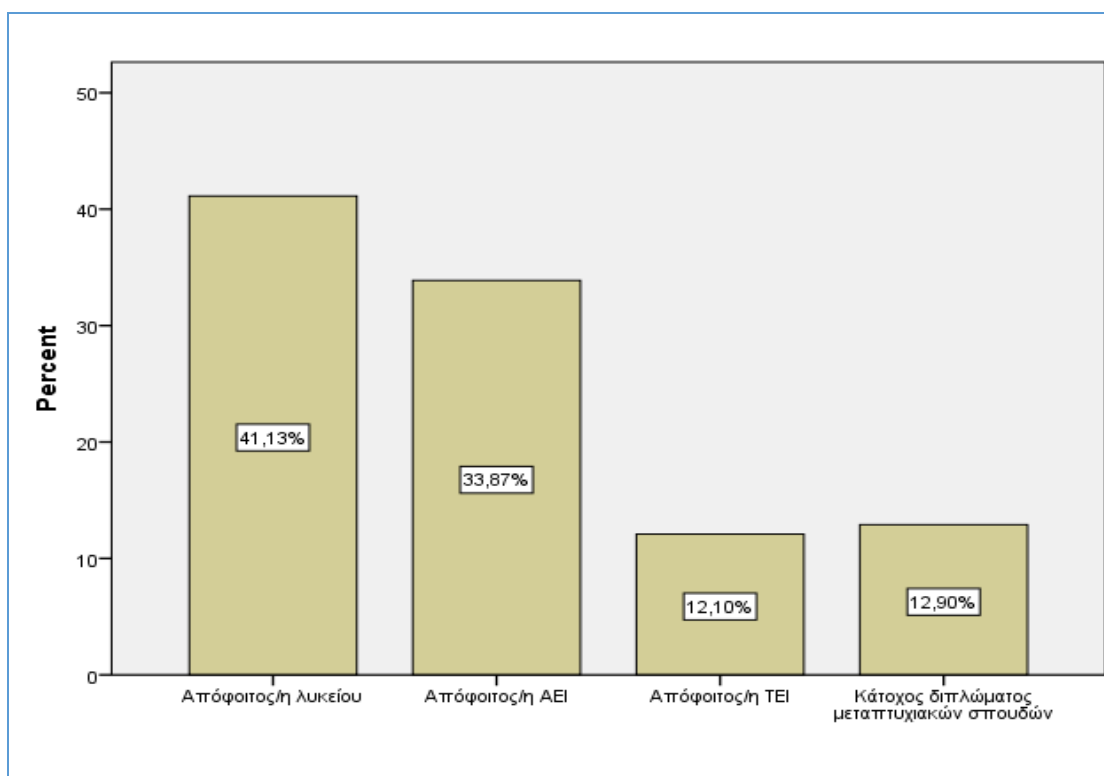
Διάγραμμα 2: Ηλικιακή ομάδα

3. Εκπαιδευτικό υπόβαθρο

Ο Πίνακας 3 και το Διάγραμμα 3 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με το εκπαιδευτικό υπόβαθρο του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Συγκεκριμένα, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ήταν απόφοιτοι λυκείου (41,1%), και ακολουθούν οι απόφοιτοι ΑΕΙ με 33,9%.

Πίνακας 3: Εκπαιδευτικό υπόβαθρο

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Απόφοιτος/η λυκείου	51	40,8	41,1	41,1
Απόφοιτος/η ΑΕΙ	42	33,6	33,9	75,0
Απόφοιτος/η ΤΕΙ	15	12,0	12,1	87,1
Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών	16	12,8	12,9	100,0
Σύνολο	124	99,2	100,0	
Δ/Α	1	,8		
Σύνολο	125	100,0		



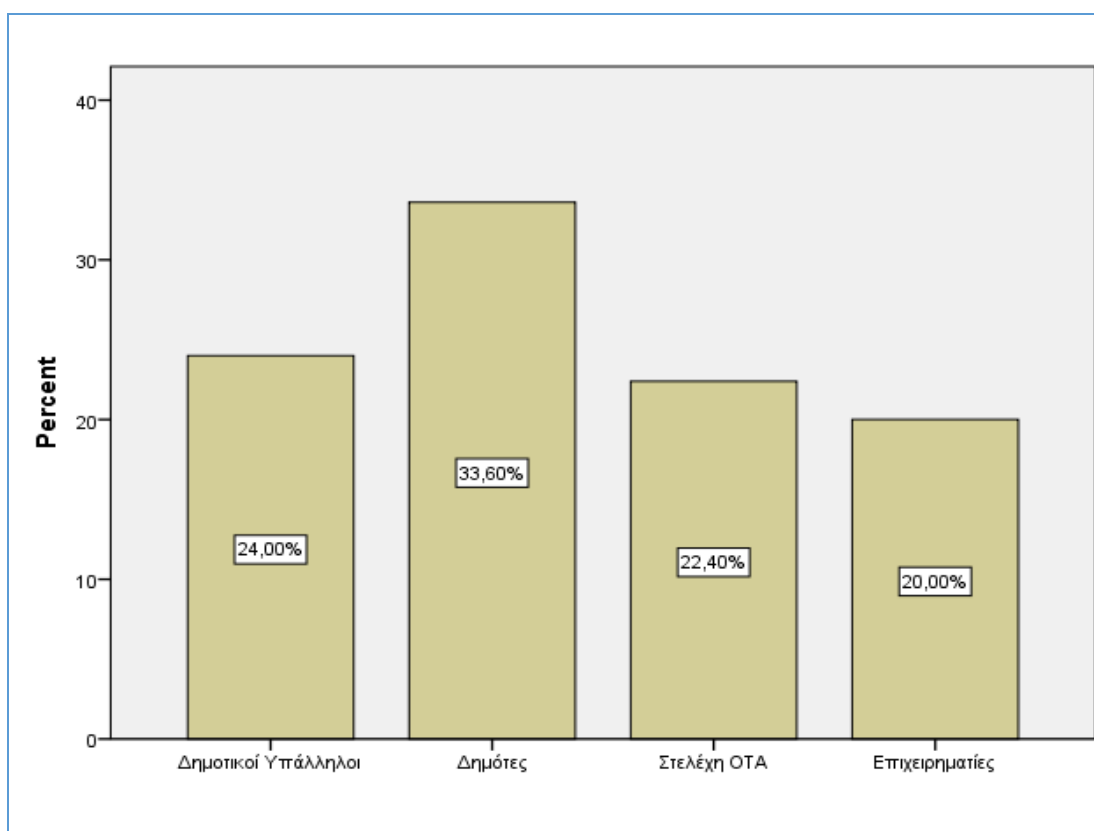
Διάγραμμα 3: Εκπαιδευτικό υπόβαθρο

4. Ιδιότητα

Ο Πίνακας 4 και το Διάγραμμα 4 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό αναφορικά με την ιδιότητα των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Οι δημότες αποτελούν το 33,6% των ερωτηθέντων, οι δημοτικοί υπάλληλοι το 24%, τα στελέχη ΟΤΑ το 22,4%, ενώ οι επιχειρηματίες το 20%.

Πίνακας 4: Κατηγορία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Δημοτικοί Υπάλληλοι	30	24,0	24,0	24,0
Δημότες	42	33,6	33,6	57,6
Στελέχη ΟΤΑ	28	22,4	22,4	80,0
Επιχειρηματίες	25	20,0	20,0	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



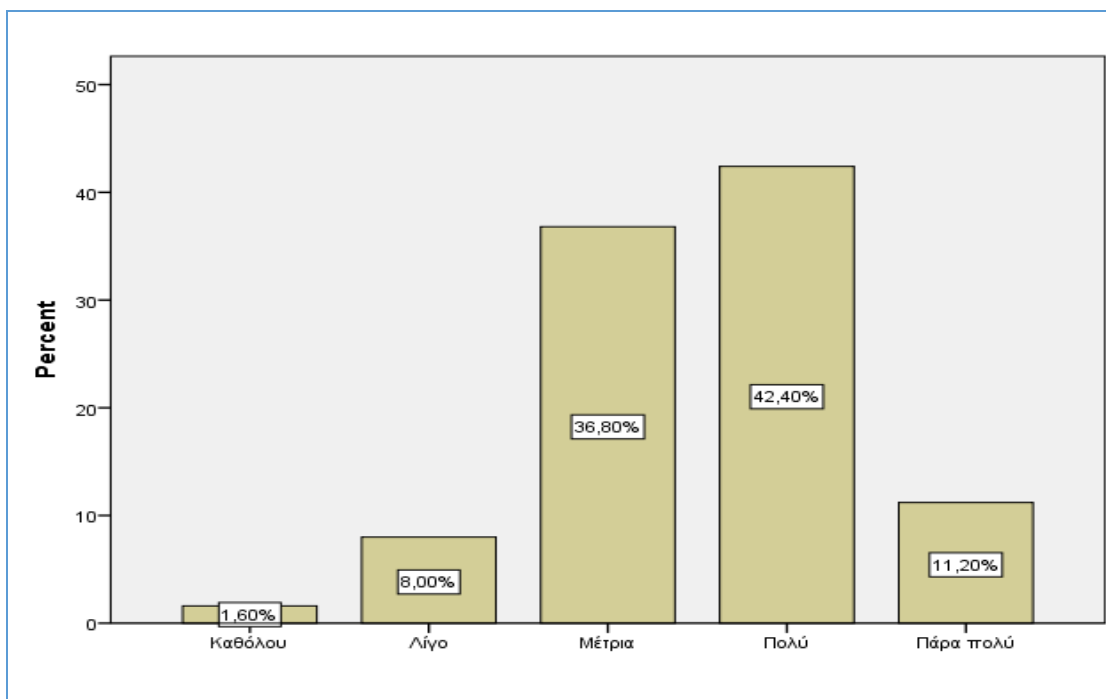
Διάγραμμα 4: Κατηγορία

5. Γνώση / εξοικείωση με ηλεκτρονικούς υπολογιστές / τεχνολογία

Ο Πίνακας 5 και το Διάγραμμα 5 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με την γνώση / εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και γενικότερα την τεχνολογία των ερωτώμενων που συμμετείχαν στην έρευνα. Συγκεκριμένα, το 42,4% των ερωτώμενων έχουν θεωρούν πως η γνώση / εξοικείωση τους με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές / τεχνολογία είναι αρκετά υψηλή, ενώ μέτρια δήλωσε το 36,8%.

Πίνακας 5: Γνώση / εξοικείωση με ηλεκτρονικούς υπολογιστές / τεχνολογία

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	1,6	1,6	1,6
Λίγο	10	8,0	8,0	9,6
Μέτρια	46	36,8	36,8	46,4
Πολύ	53	42,4	42,4	88,8
Πάρα πολύ	14	11,2	11,2	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



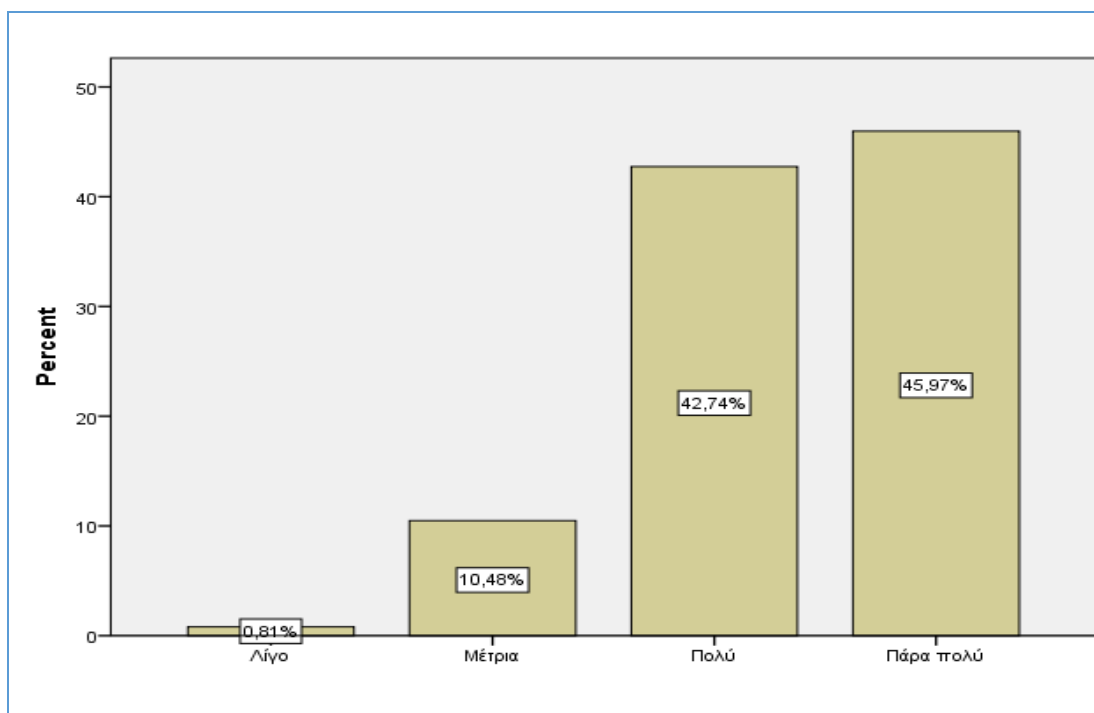
Διάγραμμα 5: Γνώση / εξοικείωση με ηλεκτρονικούς υπολογιστές / τεχνολογία

6. Πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου σας;

Ο Πίνακας 6 και το Διάγραμμα 6 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου σας;». Συγκεκριμένα, το 46% των ερωτηθέντων απάντησε πως θεωρεί πάρα πολύ σημαντική την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου, ενώ πολύ σημαντική τη θεωρεί το 42,7%.

Πίνακας 6: Πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου σας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Λίγο	1	,8	,8	,8
Μέτρια	13	10,4	10,5	11,3
Πολύ	53	42,4	42,7	54,0
Πάρα πολύ	57	45,6	46,0	100,0
Σύνολο	124	99,2	100,0	
Δ/Α	1	,8		
Σύνολο	125	100,0		



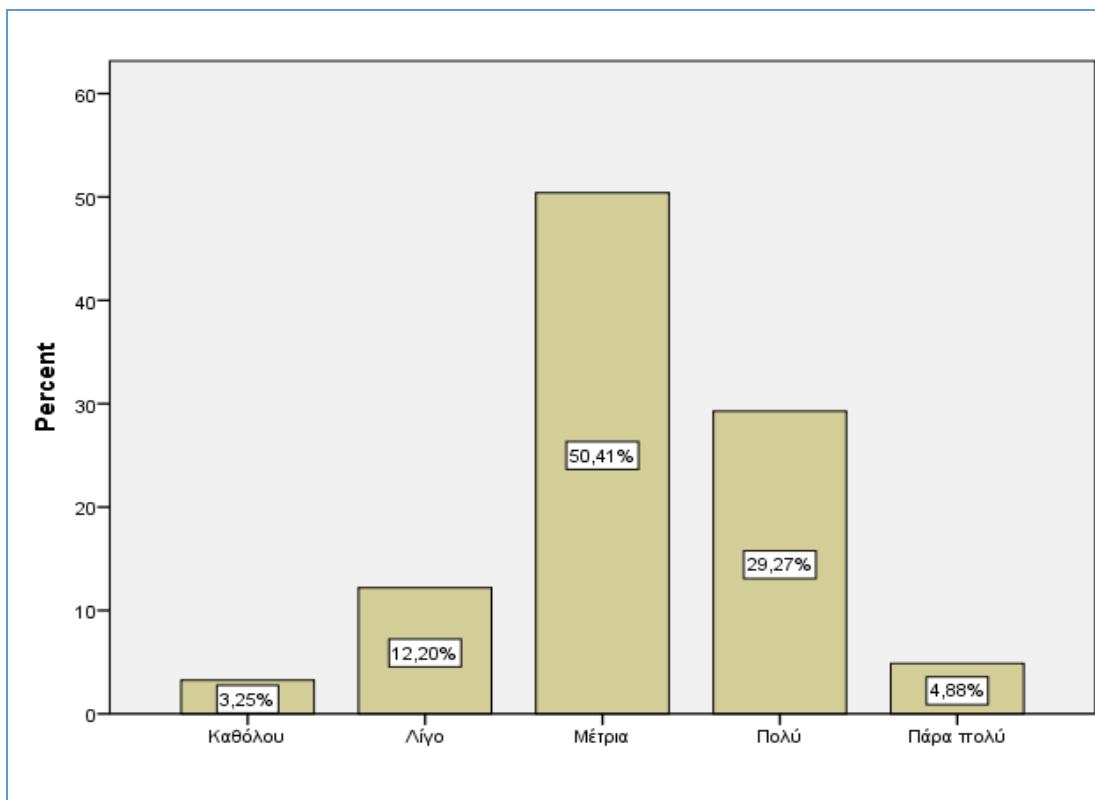
Διάγραμμα 6: Πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου σας;

7. Σε ποιο βαθμό διαθέτει παρουσία ο δήμος σας στο διαδίκτυο (internet);

Ο Πίνακας 7 και το Διάγραμμα 7 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό διαθέτει παρουσία ο δήμος σας στο διαδίκτυο (internet);». Το 50,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως ο δήμος τους διαθέτει σε μέτριο βαθμό παρουσία στο διαδίκτυο, ενώ πολύ το 29,3%.

Πίνακας 7: Σε ποιο βαθμό διαθέτει παρουσία ο δήμος σας στο διαδίκτυο (internet);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	3,2	3,3	3,3
Λίγο	15	12,0	12,2	15,4
Μέτρια	62	49,6	50,4	65,9
Πολύ	36	28,8	29,3	95,1
Πάρα πολύ	6	4,8	4,9	100,0
Σύνολο	123	98,4	100,0	
Δ/Α	2	1,6		
Σύνολο	125	100,0		

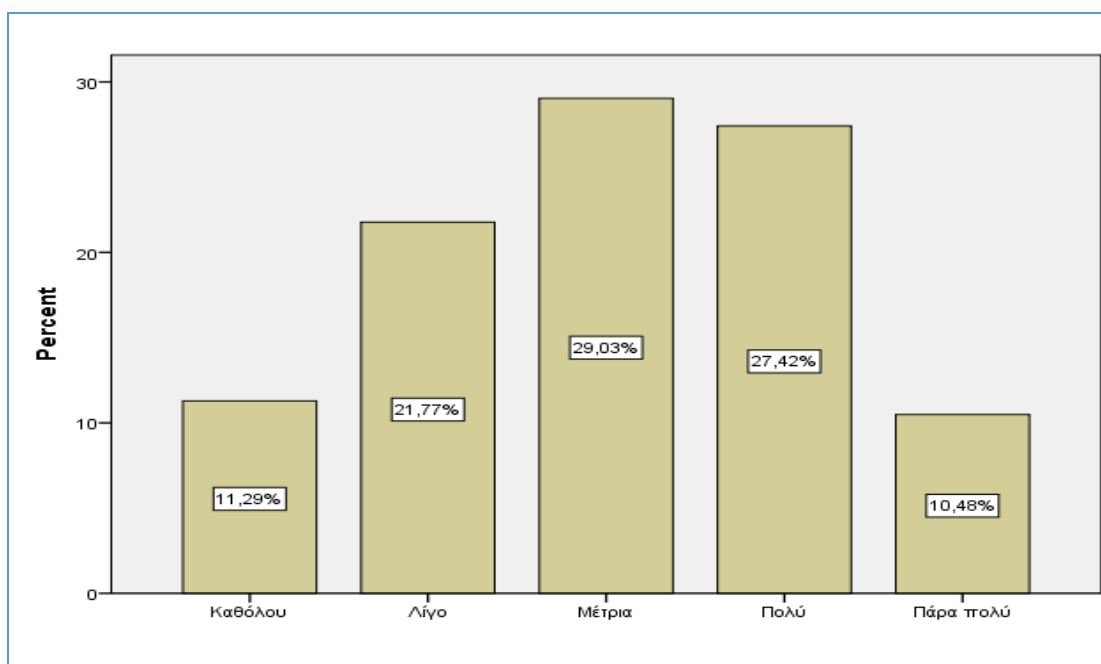


Διάγραμμα 7: Σε ποιο βαθμό διαθέτει παρουσία ο δήμος σας στο διαδίκτυο (internet);

8. Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του δήμου σας και ενημερώνεστε από τις αναρτήσεις;
 Ο Πίνακας 8 και το Διάγραμμα 8 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του δήμου σας και ενημερώνεστε από τις αναρτήσεις;». Το 29% των ερωτηθέντων δήλωσε πως επισκέπτεται σε μέτρια συχνότητα την ιστοσελίδα του δήμου του και ενημερώνεται από τις αναρτήσεις, ενώ πολύ συχνά απάντησε το 27,4%.

Πίνακας 8: Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του δήμου σας και ενημερώνεστε από τις αναρτήσεις;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	14	11,2	11,3	11,3
Λίγο	27	21,6	21,8	33,1
Μέτρια	36	28,8	29,0	62,1
Πολύ	34	27,2	27,4	89,5
Πάρα πολύ	13	10,4	10,5	100,0
Σύνολο	124	99,2	100,0	
Δ/Α	1	,8		
Σύνολο	125	100,0		



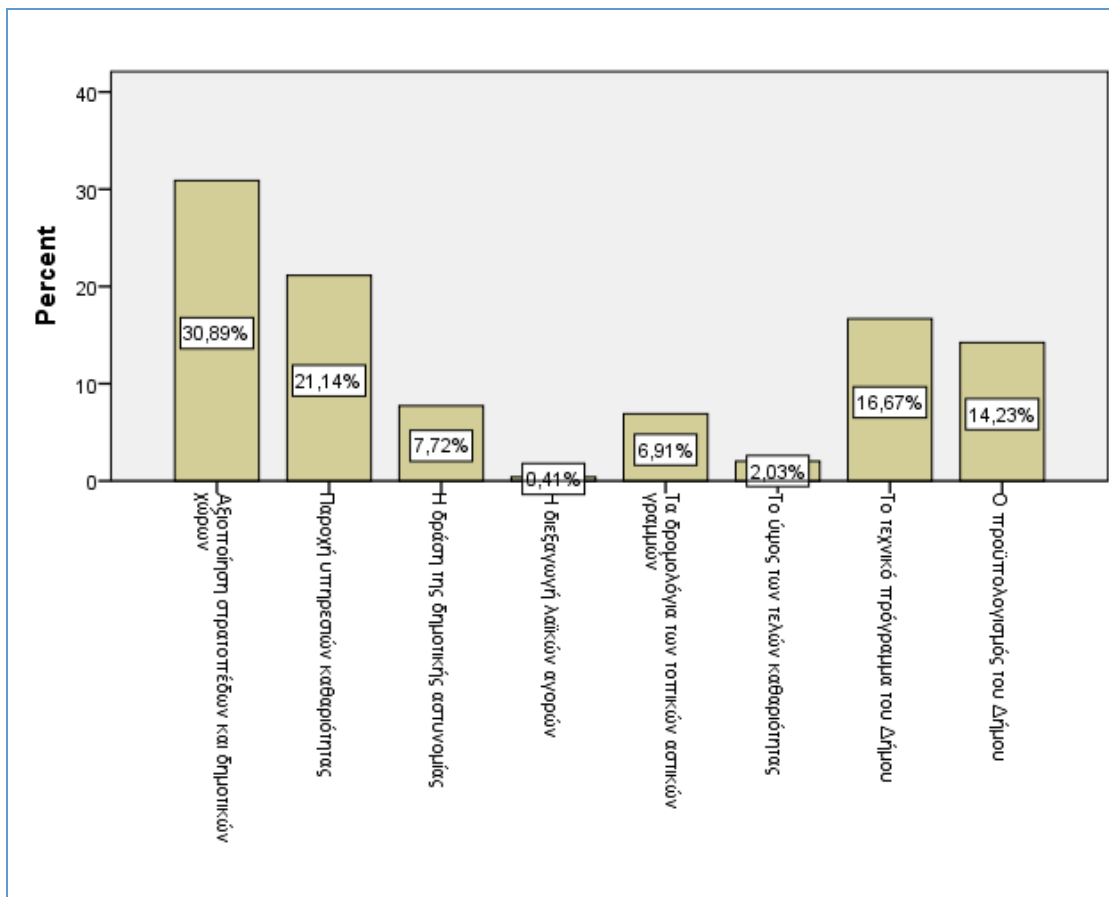
Διάγραμμα 8: Πόσο συχνά επισκέπτεστε την ιστοσελίδα του δήμου σας και ενημερώνεστε από τις αναρτήσεις;

9. Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ενημέρωση που σας παρέχει ο δήμος στην ιστοσελίδα;

Ο Πίνακας 9 και το Διάγραμμα 9 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ενημέρωση που σας παρέχει ο δήμος στην ιστοσελίδα;». Συγκεκριμένα, οι δύο τομείς που οι ερωτώμενοι επιθυμούν να συμπεριλαμβάνονται στην ενημέρωση που τους παρέχει ο δήμος στην ιστοσελίδα είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων (30,9%) και η παροχή υπηρεσιών καθαριότητας με 21,1%.

Πίνακας 9: Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ενημέρωση που σας παρέχει ο δήμος στην ιστοσελίδα;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων	76	30,4	30,9	30,9
Παροχή υπηρεσιών καθαριότητας	52	20,8	21,1	52,0
Η δράση της δημοτικής αστυνομίας	19	7,6	7,7	59,8
Η διεξαγωγή λαϊκών αγορών	1	,4	,4	60,2
Τα δρομολόγια των τοπικών αστικών γραμμών	17	6,8	6,9	67,1
Το ύψος των τελών καθαριότητας	5	2,0	2,0	69,1
Το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου	41	16,4	16,7	85,8
Ο προϋπολογισμός του Δήμου	35	14,0	14,2	100,0
Σύνολο	246	98,4	100,0	
Δ/Α	4	1,6		
Σύνολο	250	100,0		



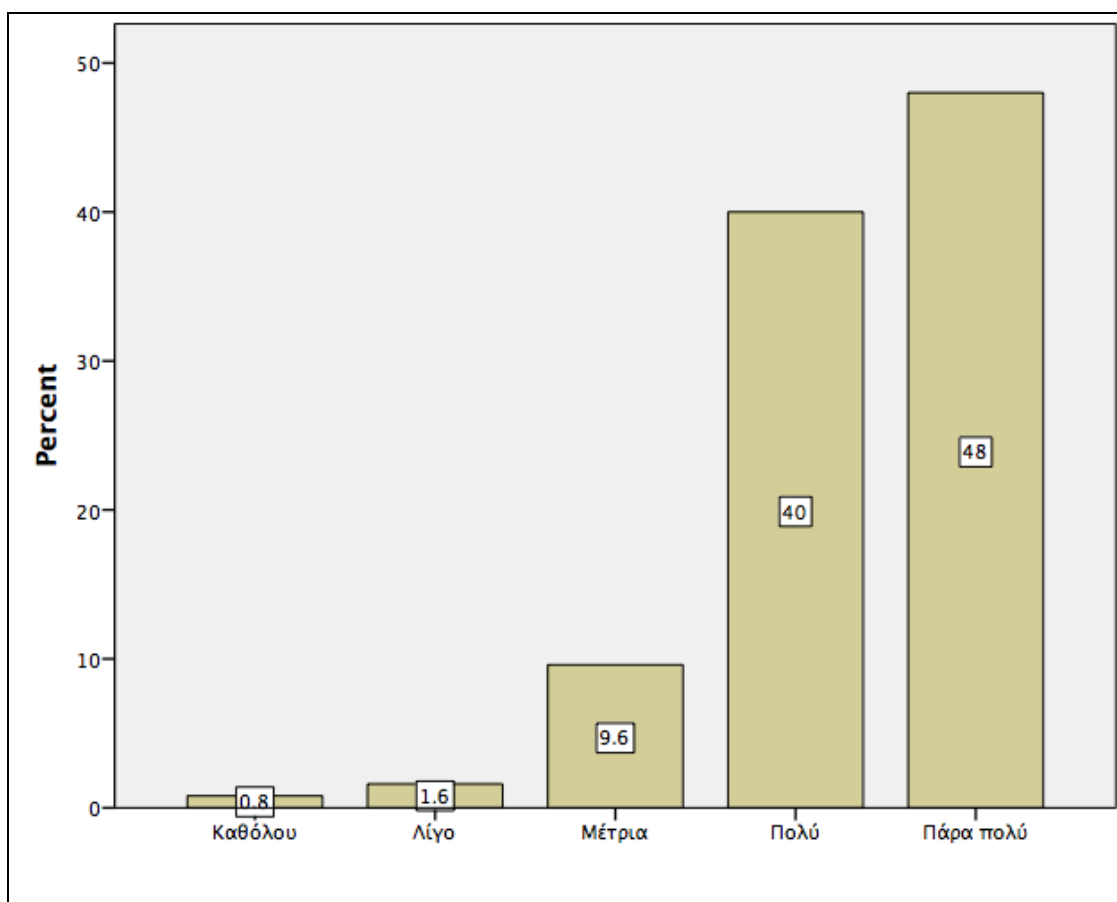
Διάγραμμα 9: Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ενημέρωση που σας παρέχει ο δήμος στην ιστοσελίδα;

10. Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου;

Ο Πίνακας 10 και το Διάγραμμα 10 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου;». Το 47,2% των ερωτηθέντων δήλωσε πως θα ήθελε πάρα πολύ να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου, ενώ πολύ το 40%

Πίνακας 10: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	1	.8	.8	.8
Λίγο	2	1.6	1.6	2.4
Μέτρια	12	9.6	9.6	12.0
Πολύ	50	40.0	40.0	52.0
Πάρα πολύ	60	48.0	48.0	100.0
Σύνολο	125	100,0	100,0	

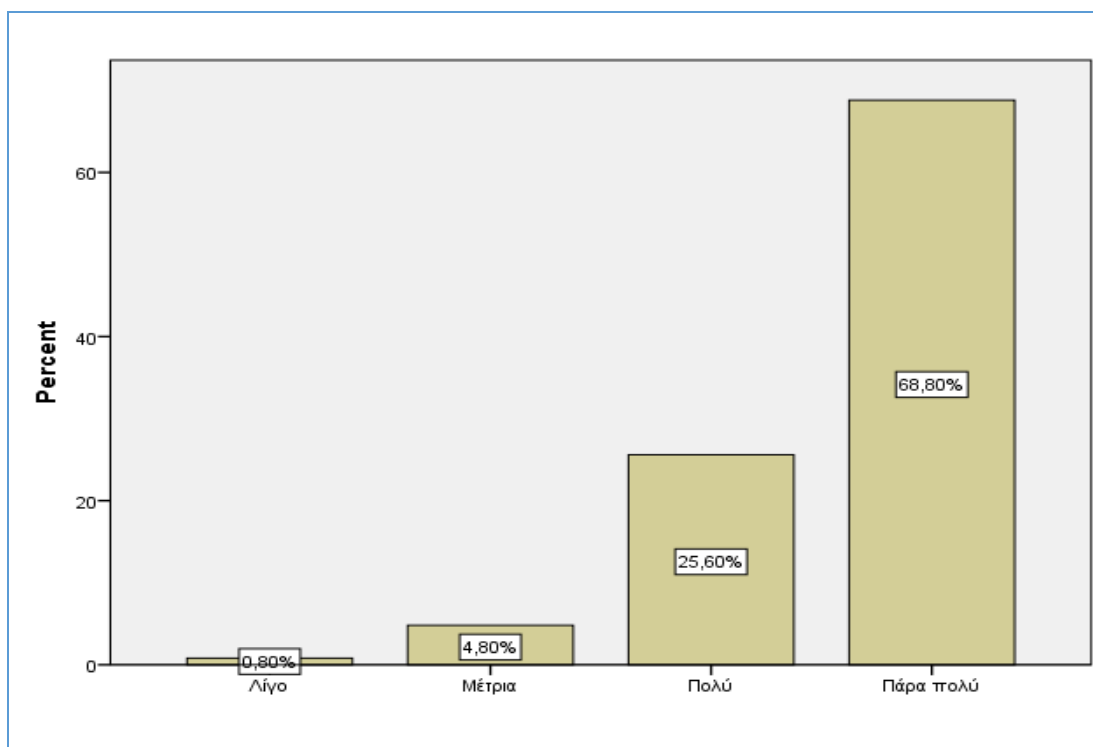


Διάγραμμα 10: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου;

11. Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις;
 Ο Πίνακας 11 και το Διάγραμμα 11 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις;». Το 68,8% των ερωτηθέντων δήλωσε πως θα ήθελε πάρα πολύ να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις, ενώ πολύ το 25,6%.

Πίνακας 11: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Λίγο	1	,8	,8	,8
Μέτρια	6	4,8	4,8	5,6
Πολύ	32	25,6	25,6	31,2
Πάρα πολύ	86	68,8	68,8	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



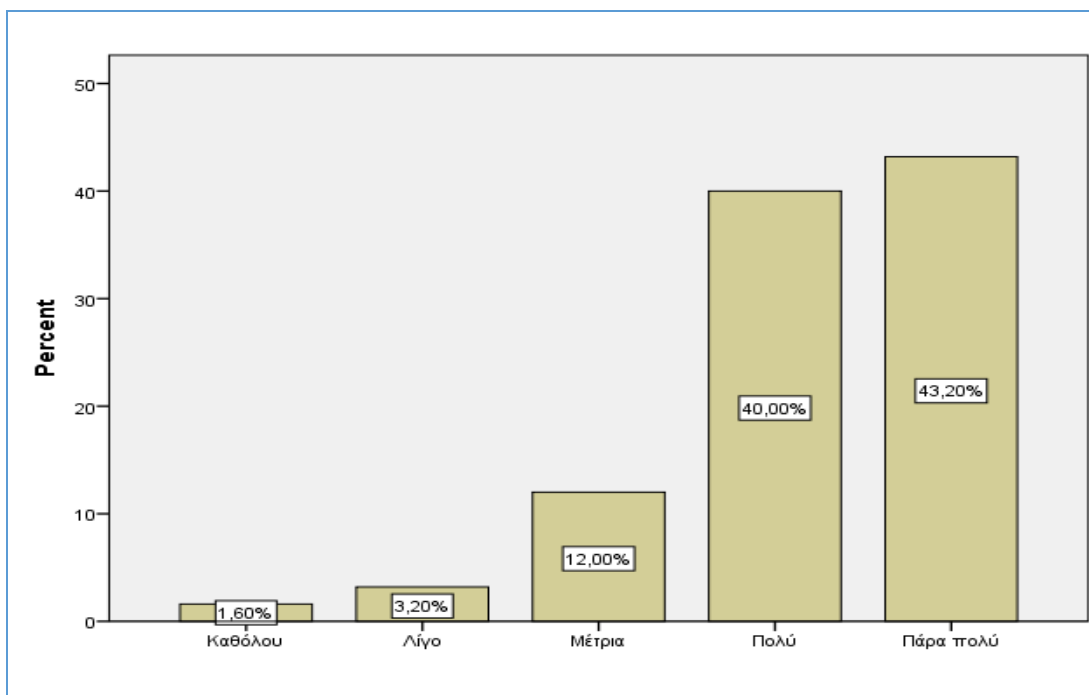
Διάγραμμα 11: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις;

12. Σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο;

Ο Πίνακας 12 και το Διάγραμμα 12 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο;». Το 43,2% των ερωτηθέντων δήλωσε πως τους ενδιαφέρει πάρα πολύ ένας διάυλος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο, ενώ πολύ το 40%.

Πίνακας 12: Σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	2	1,6	1,6	1,6
Λίγο	4	3,2	3,2	4,8
Μέτρια	15	12,0	12,0	16,8
Πολύ	50	40,0	40,0	56,8
Πάρα πολύ	54	43,2	43,2	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



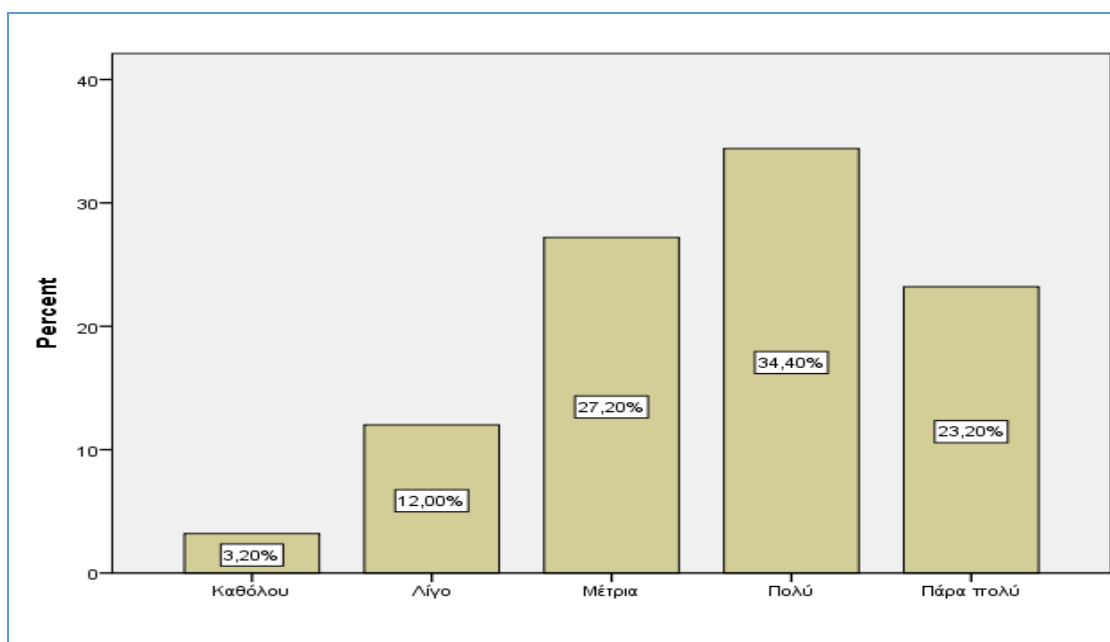
Διάγραμμα 12: Σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο;

13. Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου;

Ο Πίνακας 13 και το Διάγραμμα 13 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου;». Συγκεκριμένα, το 34,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως επιθυμεί πολύ να συμμετέχει σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου, ενώ σε μέτριο βαθμό το 27,2%.

Πίνακας 13: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	3,2	3,2	3,2
Λίγο	15	12,0	12,0	15,2
Μέτρια	34	27,2	27,2	42,4
Πολύ	43	34,4	34,4	76,8
Πάρα πολύ	29	23,2	23,2	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



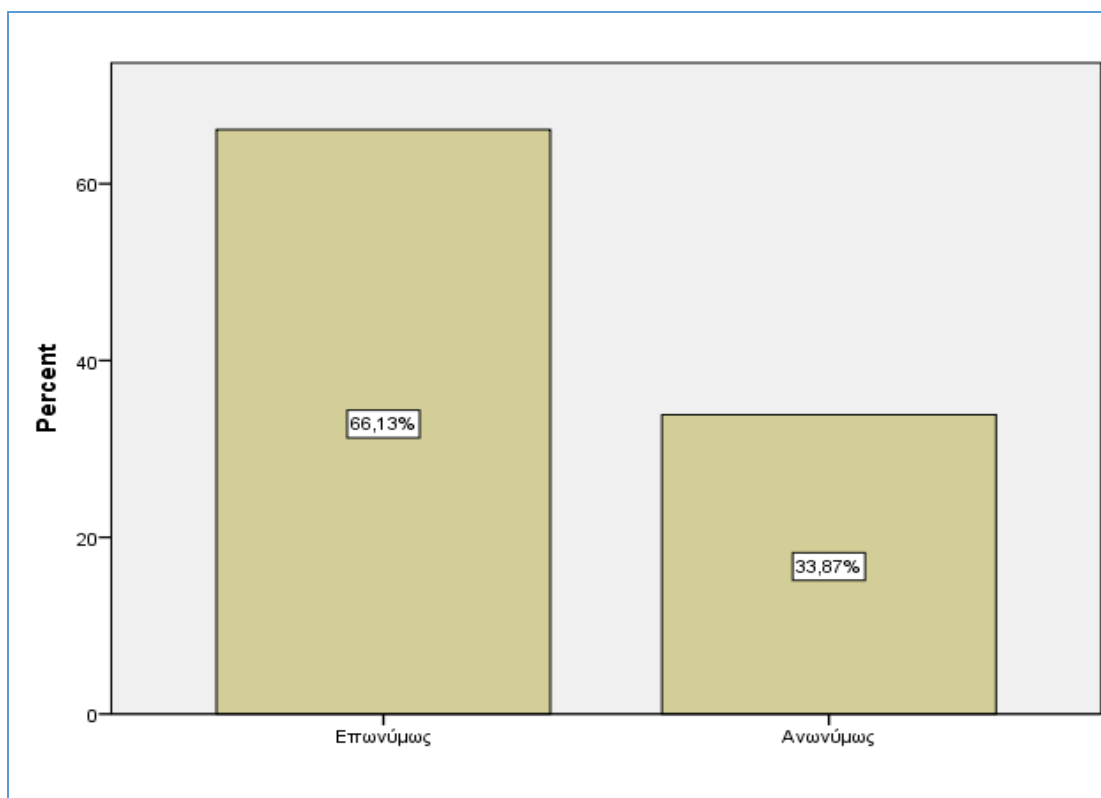
Διάγραμμα 13: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου;

14. Η άποψή σας θα θέλατε να εκφράζεται στην ηλεκτρονική διαβούλευση

Ο Πίνακας 14 και το Διάγραμμα 14 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην πρόταση «η άποψή σας θα θέλατε να εκφράζεται στην ηλεκτρονική διαβούλευση». Συγκεκριμένα, το 66,1% των ερωτηθέντων δήλωσε πως θα ήθελε να εκφράζει την άποψη του στην ηλεκτρονική διαβούλευση επωνύμως, ενώ ανωνύμως το 33,9%.

Πίνακας 14: Η άποψή σας θα θέλατε να εκφράζεται στην ηλεκτρονική διαβούλευση:

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Επωνύμως	82	65,6	66,1	66,1
Ανωνύμως	42	33,6	33,9	100,0
Σύνολο	124	99,2	100,0	
Δ/Α	1	,8		
Σύνολο	125	100,0		



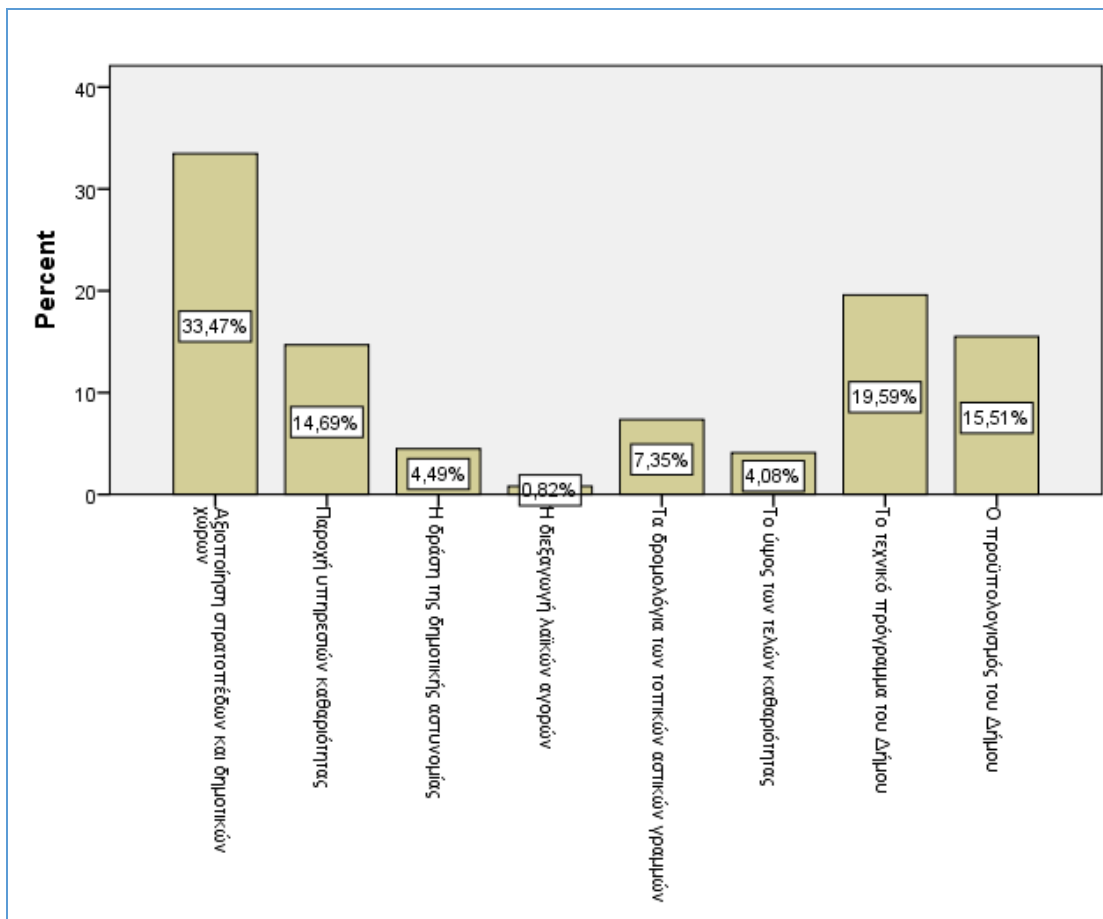
Διάγραμμα 14: Η άποψή σας θα θέλατε να εκφράζεται στην ηλεκτρονική διαβούλευση

15. Ποιες δύο από τις παρακάτω θεματικές επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση σας με τις δημοτικές αρχές;

Ο Πίνακας 15 και το Διάγραμμα 15 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «ποιες δύο από τις παρακάτω θεματικές επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση σας με τις δημοτικές αρχές;». Συγκεκριμένα, οι θεματικές που επιθυμούν οι ερωτώμενοι να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση τους με τις δημοτικές αρχές είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων δήλωση (33,5%) και το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου με 19,6%.

Πίνακας 15: Ποιες δύο από τις παρακάτω θεματικές επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση σας με τις δημοτικές αρχές;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων	82	32,8	33,5	33,5
Παροχή υπηρεσιών καθαριότητας	36	14,4	14,7	48,2
Η δράση της δημοτικής αστυνομίας	11	4,4	4,5	52,7
Η διεξαγωγή λαϊκών αγορών	2	,8	,8	53,5
Τα δρομολόγια των τοπικών αστικών γραμμών	18	7,2	7,3	60,8
Το ύψος των τελών καθαριότητας	10	4,0	4,1	64,9
Το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου	48	19,2	19,6	84,5
Ο προϋπολογισμός του Δήμου	38	15,2	15,5	100,0
Σύνολο	245	98,0	100,0	
Δ/Α	5	2,0		
Σύνολο	250	100,0		



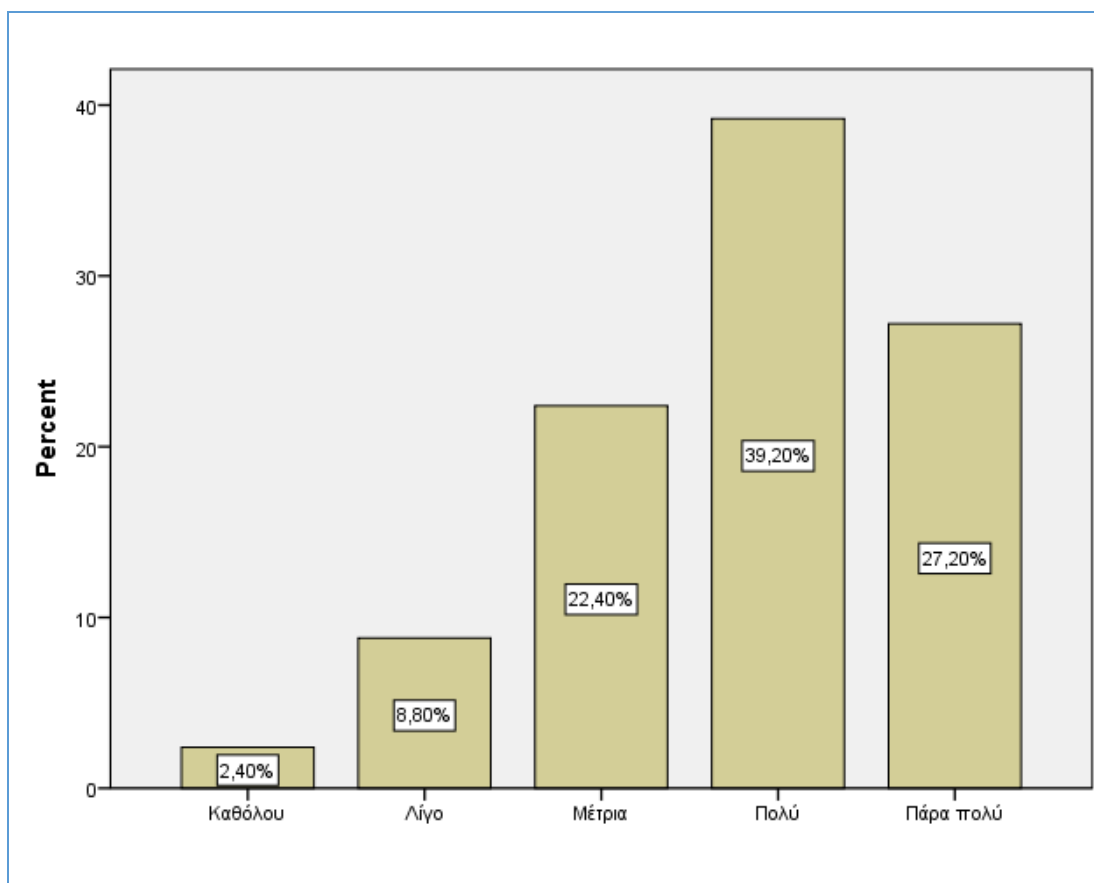
Διάγραμμα 15: Ποιες δύο από τις παρακάτω θεματικές επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση σας με τις δημοτικές αρχές;

16. Σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας με σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη;

Ο Πίνακας 16 και το Διάγραμμα 16 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας με σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη;». Συγκεκριμένα, το 39,2% των ερωτηθέντων δήλωσε πως τους ενδιαφέρει πολύ ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής τους με σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη, ενώ πάρα πολύ το 27,2%.

Πίνακας 16: Σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας με σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	2,4	2,4	2,4
Λίγο	11	8,8	8,8	11,2
Μέτρια	28	22,4	22,4	33,6
Πολύ	49	39,2	39,2	72,8
Πάρα πολύ	34	27,2	27,2	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



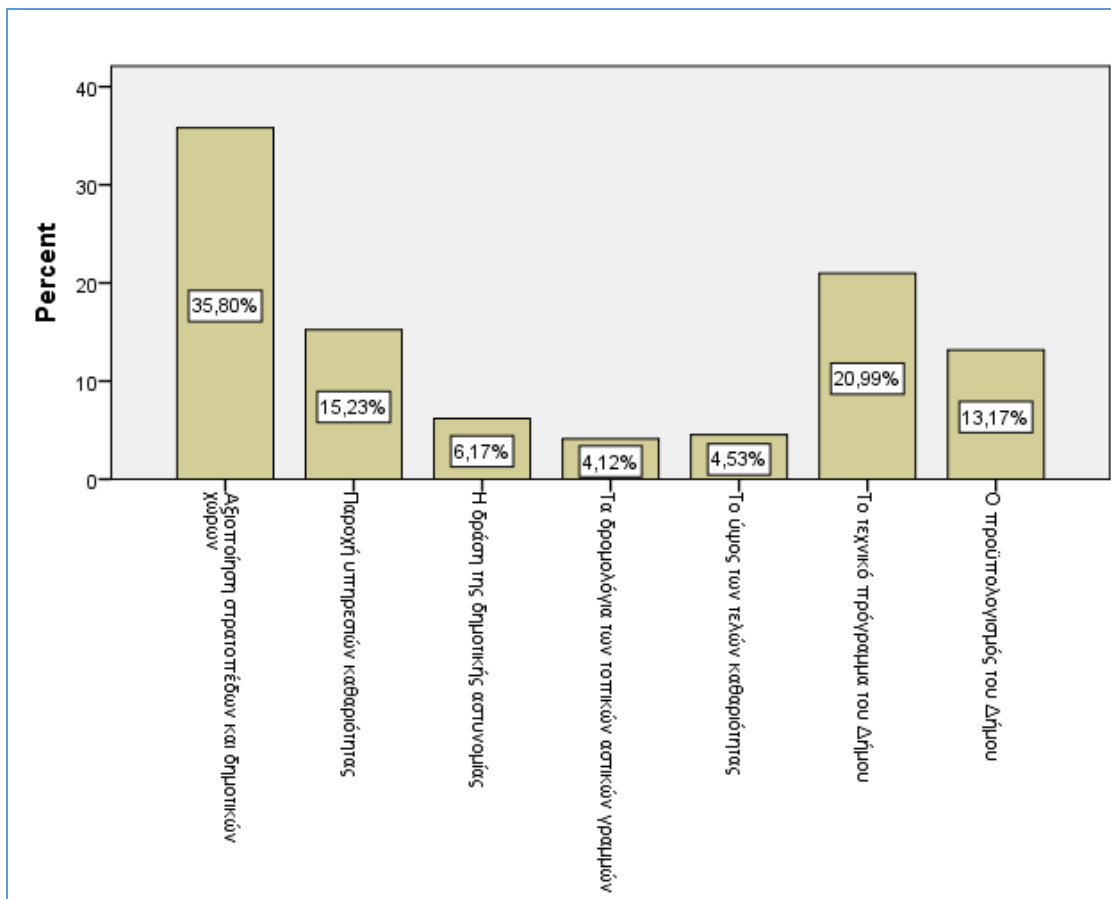
Διάγραμμα 16: Σε ποιο βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας με σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη;

17. Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται προς επεξεργασία / συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή σας στις διαδικασίες των δημοτικών αρχών μέσω του ηλεκτρονικού δίαυλου / ηλεκτρονικής πλατφόρμας;

Ο Πίνακας 17 και το Διάγραμμα 17 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται προς επεξεργασία / συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή σας στις διαδικασίες των δημοτικών αρχών μέσω του ηλεκτρονικού δίαυλου / ηλεκτρονικής πλατφόρμας;». Συγκεκριμένα, οι τομείς που επιθυμούν οι ερωτώμενοι να συμπεριλαμβάνονται προς επεξεργασία / συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή τους στις διαδικασίες των δημοτικών αρχών μέσω του ηλεκτρονικού δίαυλου / ηλεκτρονικής πλατφόρμας είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων (35,8%) και το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου με 21%.

Πίνακας 17: Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται προς επεξεργασία / συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή σας στις διαδικασίες των δημοτικών αρχών μέσω του ηλεκτρονικού δίαυλου / ηλεκτρονικής πλατφόρμας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων	87	34,8	35,8	35,8
Παροχή υπηρεσιών καθαριότητας	37	14,8	15,2	51,0
Η δράση της δημοτικής αστυνομίας	15	6,0	6,2	57,2
Τα δρομολόγια των τοπικών αστικών γραμμών	10	4,0	4,1	61,3
Το ύψος των τελών καθαριότητας	11	4,4	4,5	65,8
Το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου	51	20,4	21,0	86,8
Ο προϋπολογισμός του Δήμου	32	12,8	13,2	100,0
Σύνολο	243	97,2	100,0	
Δ/Α	7	2,8		
Σύνολο	250	100,0		



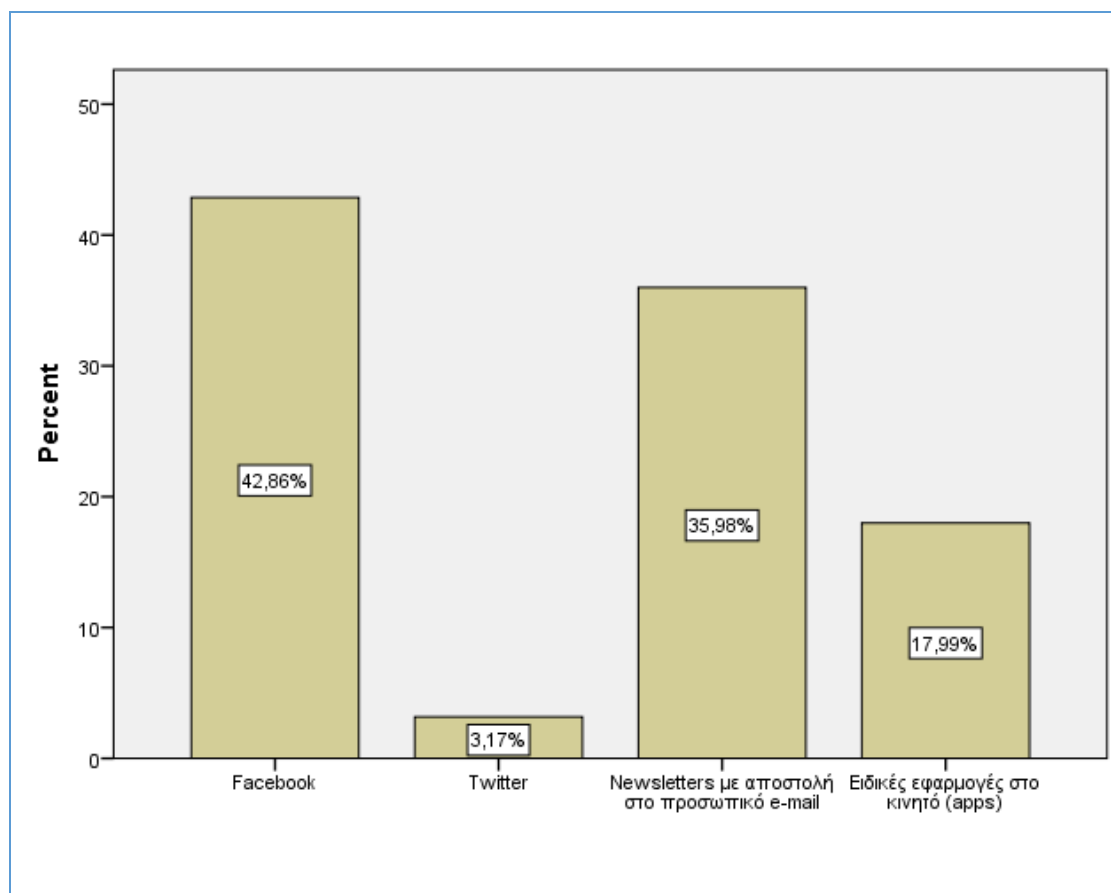
Διάγραμμα 17: Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται προς επεξεργασία / συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή σας στις διαδικασίες των δημοτικών αρχών μέσω του ηλεκτρονικού δίαυλου / ηλεκτρονικής πλατφόρμας;

18. Ποια δύο από τα παρακάτω μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον δήμο προτιμάτε περισσότερο;

Ο Πίνακας 18 και το Διάγραμμα 18 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «ποια δύο από τα παρακάτω μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον δήμο προτιμάτε περισσότερο;». Συγκεκριμένα, το 35.8% των ερωτώμενων δήλωσε πως προτιμάει την ηλεκτρονική επικοινωνία με το δήμο μέσω Facebook, ενώ newsletters με αποστολή στο προσωπικό e-mail το 21%.

Πίνακας 18: Ποια δύο από τα παρακάτω μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον δήμο προτιμάτε περισσότερο;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Facebook	81	32,4	42,9	42,9
Twitter	6	2,4	3,2	46,0
Newsletters με αποστολή στο προσωπικό e-mail	68	27,2	36,0	82,0
Ειδικές εφαρμογές στο κινητό (apps)	34	13,6	18,0	100,0
Σύνολο	189	75,6	100,0	
Δ/Α	61	24,4		
Σύνολο	250	100,0		



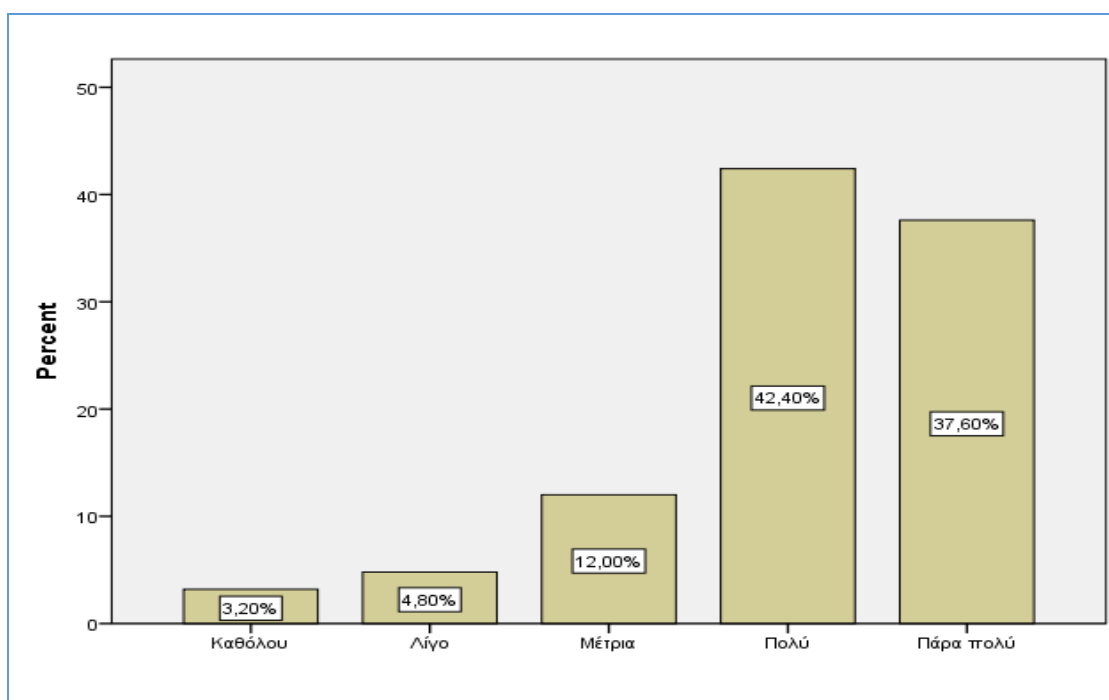
Διάγραμμα 18: Ποια δύο από τα παρακάτω μέσα ηλεκτρονικής επικοινωνίας με τον δήμο προτιμάτε περισσότερο;

19. Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες;

Ο Πίνακας 19 και το Διάγραμμα 19 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες;». Το 42,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως επιθυμεί πολύ να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο τους για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες, ενώ πάρα πολύ το 37,6%.

Πίνακας 19: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	4	3,2	3,2	3,2
Λίγο	6	4,8	4,8	8,0
Μέτρια	15	12,0	12,0	20,0
Πολύ	53	42,4	42,4	62,4
Πάρα πολύ	47	37,6	37,6	100,0
Σύνολο	125	100,0	100,0	



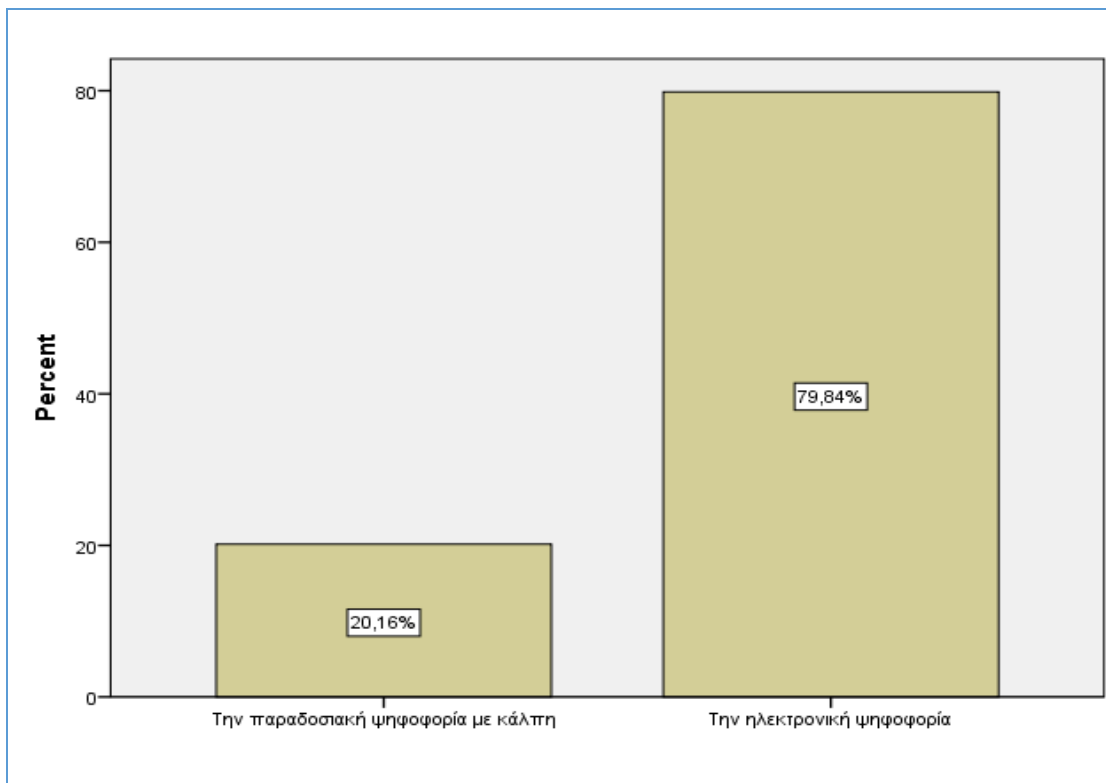
Διάγραμμα 19: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες;

20. Ποιον τρόπο ψηφοφορίας προτιμάτε περισσότερο για ζητήματα που αφορούν το δήμο;

Ο Πίνακας 20 και το Διάγραμμα 20 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «ποιον τρόπο ψηφοφορίας προτιμάτε περισσότερο για ζητήματα που αφορούν το δήμο;». Συγκεκριμένα, το 79.8% των ερωτώμενων δήλωσε πως προτιμά την ηλεκτρονική ψηφοφορία για ζητήματα που αφορούν το δήμο, ενώ την παραδοσιακή ψηφοφορία με κάλπη το 20,2%.

Πίνακας 20: Ποιον τρόπο ψηφοφορίας προτιμάτε περισσότερο για ζητήματα που αφορούν το δήμο;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Την παραδοσιακή ψηφοφορία με κάλπη	25	20,0	20,2	20,2
Την ηλεκτρονική ψηφοφορία	99	79,2	79,8	100,0
Σύνολο	124	99,2	100,0	
Δ/Α	1	,8		
Σύνολο	125	100,0		



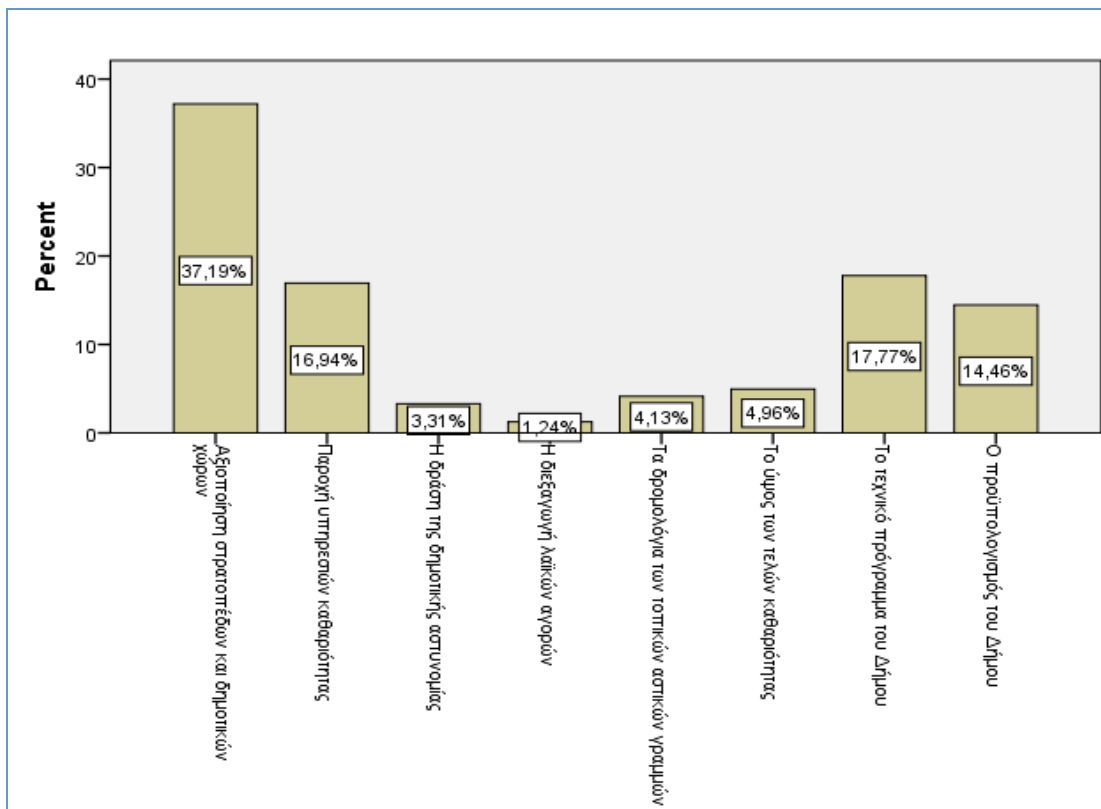
Διάγραμμα 20: Ποιον τρόπο ψηφοφορίας προτιμάτε περισσότερο για ζητήματα που αφορούν το δήμο;

21. Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία;

Ο Πίνακας 21 και το Διάγραμμα 21 παρουσιάζουν τις συχνότητες και το ποσοστό σχετικά με τις απαντήσεις των ερωτώμενων στην ερώτηση «ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία;». Συγκεκριμένα οι τομείς που επιθυμούν οι ερωτώμενοι να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων (37,2%), και το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου με 17,8%

Πίνακας 21: Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων	90	36,0	37,2	37,2
Παροχή υπηρεσιών καθαριότητας	41	16,4	16,9	54,1
Η δράση της δημοτικής αστυνομίας	8	3,2	3,3	57,4
Η διεξαγωγή λαϊκών αγορών	3	1,2	1,2	58,7
Τα δρομολόγια των τοπικών αστικών γραμμών	10	4,0	4,1	62,8
Το ύψος των τελών καθαριότητας	12	4,8	5,0	67,8
Το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου	43	17,2	17,8	85,5
Ο προϋπολογισμός του Δήμου	35	14,0	14,5	100,0
Σύνολο	242	96,8	100,0	
Δ/Α	8	3,2		
Σύνολο	250	100,0		



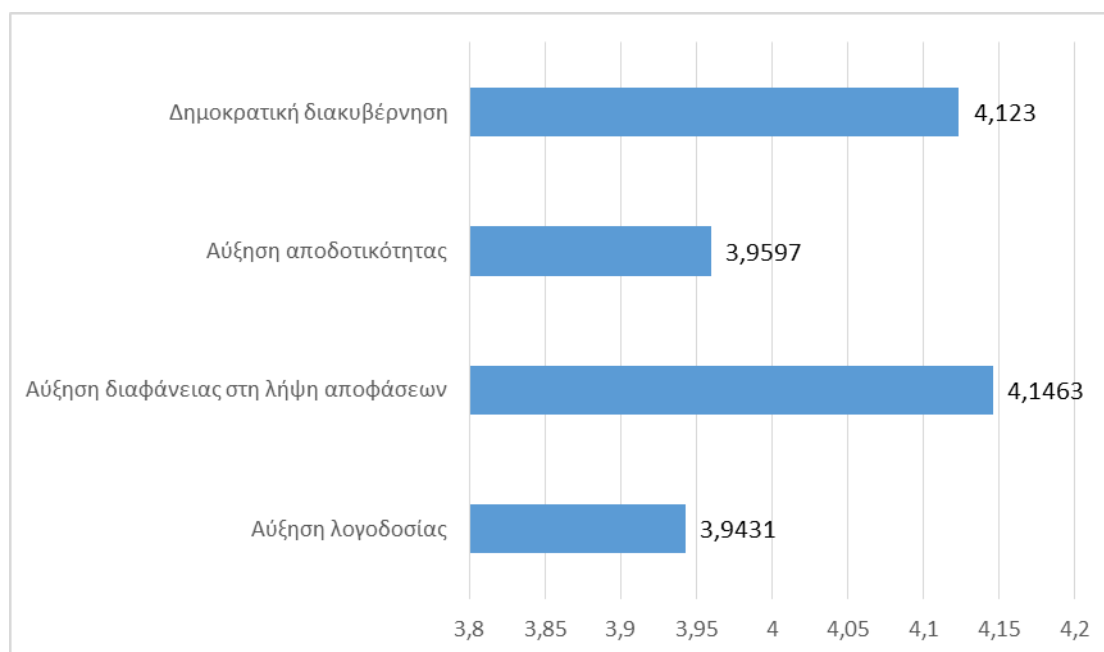
Διάγραμμα 21: Ποιοι δύο από τους παρακάτω τομείς επιθυμείτε να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία;

22. Αξιολογίστε τη σημασία των παρακάτω πλεονεκτημάτων που θα παρουσίαζε η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική ψηφοφορία για τον δήμο σας

Ο Πίνακας 22 και το Διάγραμμα 22 παρουσιάζουν τους μέσους όρους των απαντήσεων σχετικών με την πρόταση «αξιολογίστε τη σημασία των παρακάτω πλεονεκτημάτων που θα παρουσίαζε η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική ψηφοφορία για τον δήμο σας». Συγκεκριμένα, τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα που θα παρουσίαζε η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική ψηφοφορία για τον δήμο είναι η αύξηση διαφάνειας στη λήψη αποφάσεων (μέσος όρος 4.14) και η δημοκρατική διακυβέρνηση (4,12). Αντιθέτως, το λιγότερο σημαντικό πλεονέκτημα είναι η αύξηση της λογοδοσίας με μέσο όρο 3,94.

Πίνακας 22: Αξιολογίστε τη σημασία των παρακάτω πλεονεκτημάτων που θα παρουσίαζε η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική ψηφοφορία για τον δήμο σας

A/A		Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ	M.O.
1	Αύξηση λογοδοσίας	0,8	7,3	12,2	56,1	23,6	3,94
2	Αύξηση διαφάνειας στη λήψη αποφάσεων	2,4	2,4	13,8	40,7	40,7	4,14
3	Αύξηση αποδοτικότητας	0,0	8,1	21,8	36,3	33,9	3,95
4	Δημοκρατική διακυβέρνηση	0,0	4,9	12,3	48,4	34,4	4,12



Διάγραμμα 22: Αξιολογίστε τη σημασία των παρακάτω πλεονεκτημάτων που θα παρουσίαζε η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική ψηφοφορία για τον δήμο σας

3.2. Συγκριτική Στατιστική Ανάλυση

Το παρόν κεφάλαιο παρουσιάζει τις συσχετίσεις των δημογραφικών στοιχείων των ερωτώμενων με τις απαντήσεις τους.

- Πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου / Δημογραφικά στοιχεία.

Ο Πίνακας 23 παρουσιάζει τους μέσους όρους των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση «Πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου» σε αναλογία με τα δημογραφικά τους στοιχεία. Συγκεκριμένα πιο σημαντική θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου τα στελέχη ΟΤΑ (μέσος όρος 4.71), οι άνδρες (μέσος όρος 4.52), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 31 έως 49 ετών (μέσος όρος 4.38) και οι απόφοιτοι ΑΕΙ (μέσος όρος 4.57). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ιδιότητα, το φύλο και το εκπαιδευτικό επίπεδο ($p < 0.05$).

Πίνακας 23: Πόσο σημαντική θεωρείτε την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου / Δημογραφικά στοιχεία.

Μεταβλητή	Κατηγορίες	Μέσος όρος	Δείκτης σημαντικότητας
Ιδιότητα	Δημοτικοί Υπάλληλοι	4.16	0.010
	Δημότες	4.27	
	Στελέχη ΟΤΑ	4.71	
	Επιχειρηματίες	4.20	
Φύλο	Άνδρας	4.52	0.001
	Γυναίκα	4.12	
Ηλικία	18 - 30 έτη	4.00	0.295
	31 - 49 έτη	4.38	
	50 - 64 έτη	4.38	
	65 και πλέον έτη	4.00	
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος/η λυκείου	4.22	0.012
	Απόφοιτος/η ΑΕΙ	4.57	
	Απόφοιτος/η ΤΕΙ	4.00	
	Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών	4.50	

- Σε ποιά βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου / Δημογραφικά στοιχεία.

Ο Πίνακας 24 παρουσιάζει τους μέσους όρους των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου» σε αναλογία με τα δημογραφικά τους στοιχεία. Συγκεκριμένα σε μεγαλύτερο βαθμό θα ήθελαν να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου του δήμου τα στελέχη ΟΤΑ (μέσος όρος 4.28), οι άνδρες (μέσος όρος 3.73), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 31 έως 49 ετών (μέσος όρος 3.68) και οι απόφοιτοι ΑΕΙ (μέσος όρος 3.73). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ιδιότητα, των ερωτώμενων ($p < 0.05$).

Πίνακας 24: Σε ποιά βαθμό επιθυμείτε να συμμετέχετε σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου / Δημογραφικά στοιχεία

Μεταβλητή	Κατηγορίες	Μέσος όρος	Δείκτης σημαντικότητας
Ιδιότητα	Δημοτικοί Υπάλληλοι	3.30	0.001
	Δημότες	3.42	
	Στελέχη ΟΤΑ	4.28	
	Επιχειρηματίες	3.60	
Φύλο	Άνδρας	3.73	0.264
	Γυναίκα	3.52	
Ηλικία	18 - 30 έτη	3.10	0.438
	31 - 49 έτη	3.68	
	50 - 64 έτη	3.65	
	65 και πλέον έτη	3.50	
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος/η λυκείου	3.60	0.905
	Απόφοιτος/η ΑΕΙ	3.73	
	Απόφοιτος/η ΤΕΙ	3.53	
	Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών	3.62	

- Σε ποιό βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη / Δημογραφικά στοιχεία.

Ο Πίνακας 25 παρουσιάζει τους μέσους όρους των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση «Σε ποιό βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη» σε αναλογία με τα δημογραφικά τους στοιχεία. Συγκεκριμένα, σε μεγαλύτερο βαθμό ενδιαφέρονται για έναν διάυλο ενεργού συμμετοχής σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη τα στελέχη ΟΤΑ (μέσος όρος 4.50), οι άνδρες (μέσος όρος 4.00), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 50 έως 64 ετών (μέσος όρος 3.82) και οι κάτοχοι διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών (μέσος όρος 4.18). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ιδιότητα, και το φύλο ($p < 0.05$).

Πίνακας 25: Σε ποιό βαθμό σας ενδιαφέρει ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής σας σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνετε θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη / Δημογραφικά στοιχεία

Μεταβλητή	Κατηγορίες	Μέσος όρος	Δείκτης σημαντικότητας
Ιδιότητα	Δημοτικοί Υπάλληλοι	3.56	0.000
	Δημότες	3.61	
	Στελέχη ΟΤΑ	4.50	
	Επιχειρηματίες	3.60	
Φύλο	Άνδρας	4.00	0.025
	Γυναίκα	3.60	
Ηλικία	18 - 30 έτη	3.60	0.905
	31 - 49 έτη	3.80	
	50 - 64 έτη	3.82	
	65 και πλέον έτη	4.00	
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος/η λυκείου	3.72	0.103
	Απόφοιτος/η ΑΕΙ	3.95	
	Απόφοιτος/η ΤΕΙ	3.40	
	Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών	4.18	

- Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες / Δημογραφικά στοιχεία.

Ο Πίνακας 26 παρουσιάζει τους μέσους όρους των απαντήσεων των ερωτώμενων στην ερώτηση «Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες» σε αναλογία με τα δημογραφικά τους στοιχεία. Συγκεκριμένα, σε μεγαλύτερο βαθμό επιθυμούν να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες, οι ίδιοι οι δημότες (μέσος όρος 4.23), οι γυναίκες (μέσος όρος 4.16), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 18 έως 30 ετών (μέσος όρος 4.50) και οι κάτοχοι διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών (μέσος όρος 4.25). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ηλικία των ερωτώμενων ($p < 0.05$).

Πίνακας 26: Σε ποιο βαθμό επιθυμείτε να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο σας για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες / Δημογραφικά στοιχεία.

Μεταβλητή	Κατηγορίες	Μέσος όρος	Δείκτης σημαντικότητας
Ιδιότητα	Δημοτικοί Υπάλληλοι	3.93	0.438
	Δημότες	4.23	
	Στελέχη ΟΤΑ	3.89	
	Επιχειρηματίες	4.12	
Φύλο	Άνδρας	4.02	0.437
	Γυναίκα	4.16	
Ηλικία	18 - 30 έτη	4.50	0.003
	31 - 49 έτη	4.25	
	50 - 64 έτη	3.60	
	65 και πλέον έτη	3.50	
Εκπαιδευτικό επίπεδο	Απόφοιτος/η λυκείου	4.15	0.483
	Απόφοιτος/η ΑΕΙ	3.90	
	Απόφοιτος/η ΤΕΙ	4.20	
	Κάτοχος διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών	4.25	

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο: Ευρήματα της εμπειρικής έρευνας

Το δείγμα της έρευνας αποτελείται κατά 55,6% από άνδρες, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτώμενων ήταν από 31 έως 49 ετών (60,8%), 41.1% είναι απόφοιτοι λυκείου, οι δημότες αποτελούν το 33,6% των ερωτηθέντων, οι δημοτικοί υπάλληλοι το 24%, τα στελέχη ΟΤΑ το 22,4%, ενώ οι επιχειρηματίες το 20%, καθώς επίσης το μεγαλύτερο ποσοστό τους έχει αρκετά μεγάλη γνώση / εξοικείωση με τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές και γενικότερα την τεχνολογία (42.4%).

Επίσης, βρέθηκε πως

- 46% των ερωτηθέντων θεωρεί πάρα πολύ σημαντική την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου, ενώ πολύ σημαντική τη θεωρεί το 42,7%.
- 50,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως ο δήμος τους διαθέτει σε μέτριο βαθμό παρουσία στο διαδίκτυο,
- 29% των ερωτηθέντων δήλωσε πως επισκέπτεται σε μέτρια συχνότητα την ιστοσελίδα του δήμου του και ενημερώνεται από τις αναρτήσεις, ενώ πολύ συχνά απάντησε το 27,4%.
- Οι τομείς που οι ερωτώμενοι επιθυμούν να συμπεριλαμβάνονται στην ενημέρωση που τους παρέχει ο δήμος στην ιστοσελίδα είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων (30,9%) και η παροχή υπηρεσιών καθαριότητας με 21,1%.
- 47,2% των ερωτηθέντων δήλωσε πως θα ήθελε πάρα πολύ να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου, ενώ πολύ το 40%.
- 68,8% των ερωτηθέντων δήλωσε πως θα ήθελε πάρα πολύ να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις,
- 43,2% των ερωτηθέντων δήλωσε πως τους ενδιαφέρει πάρα πολύ ένας διάλογος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο, ενώ πολύ το 40%.
- 34,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως επιθυμεί πολύ να συμμετέχει σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου, ενώ σε μέτριο βαθμό το 27,2%.
- 66,1% των ερωτηθέντων δήλωσε πως θα ήθελε να εκφράζει την άποψη του στην ηλεκτρονική διαβούλευση επωνύμως, ενώ ανωνύμως το 33,9%.
- οι θεματικές που επιθυμούν οι ερωτώμενοι να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση τους με τις δημοτικές αρχές είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων δήλωσαν (33,5%) και το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου με 19,6%.

- 39,2% των ερωτηθέντων δήλωσε πως τους ενδιαφέρει πολύ ένας διάυλος ενεργού συμμετοχής τους με σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη,
- οι τομείς που επιθυμούν οι ερωτώμενοι να συμπεριλαμβάνονται προς επεξεργασία / συζήτηση για την ενεργό συμμετοχή τους στις διαδικασίες των δημοτικών αρχών μέσω του ηλεκτρονικού δίαυλου / ηλεκτρονικής πλατφόρμας είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων (35,8%) και το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου με 21%.
- 35.8% των ερωτώμενων δήλωσε πως προτιμάει την ηλεκτρονική επικοινωνία με το δήμο μέσω Facebook, ενώ newsletters με αποστολή στο προσωπικό e-mail το 21%.
- 42,4% των ερωτηθέντων δήλωσε πως επιθυμεί πολύ να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο τους για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες, ενώ πάρα πολύ το 37,6%.
- 79.8% των ερωτώμενων δήλωσε πως προτιμά την ηλεκτρονική ψηφοφορία για ζητήματα που αφορούν το δήμο, ενώ την παραδοσιακή ψηφοφορία με κάλπη το 20,2%.
- οι τομείς που επιθυμούν οι ερωτώμενοι να συμπεριλαμβάνονται στην ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι η αξιοποίηση στρατοπέδων και δημοτικών χώρων (37,2%), και το τεχνικό πρόγραμμα του Δήμου με 17,8%.
- τα πιο σημαντικά πλεονεκτήματα που θα παρουσίαζε η ηλεκτρονική συμμετοχή και ηλεκτρονική ψηφοφορία για τον δήμο είναι η αύξηση διαφάνειας στη λήψη αποφάσεων και η δημοκρατική διακυβέρνηση. Αντιθέτως, το λιγότερο σημαντικό πλεονέκτημα είναι η αύξηση της λογοδοσίας.

Τέλος από τις συσχετίσεις μεταξύ των μεταβλητών βρέθηκε πως

- πιο σημαντική θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου τα στελέχη ΟΤΑ (μέσος όρος 4.71), οι άνδρες (μέσος όρος 4.52), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 31 έως 49 ετών (μέσος όρος 4.38) και οι απόφοιτοι ΑΕΙ (μέσος όρος 4.57). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ιδιότητα, το φύλο και το εκπαιδευτικό επίπεδο.
- σε μεγαλύτερο βαθμό θα ήθελαν να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου του δήμου τα στελέχη ΟΤΑ (μέσος όρος 4.28), οι άνδρες (μέσος όρος 3.73), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 31 έως 49 ετών (μέσος όρος 3.68) και οι απόφοιτοι ΑΕΙ (μέσος όρος 3.73). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ιδιότητα, των ερωτώμενων.

- σε μεγαλύτερο βαθμό ενδιαφέρονται για έναν διάυλο ενεργού συμμετοχής σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη τα στελέχη ΟΤΑ (μέσος όρος 4.50), οι άνδρες (μέσος όρος 4.00), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 50 έως 64 ετών (μέσος όρος 3.82) και οι κάτοχοι διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών (μέσος όρος 4.18). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ιδιότητα, και το φύλο.
- σε μεγαλύτερο βαθμό επιθυμούν να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες, οι ίδιοι οι δημότες (μέσος όρος 4.23), οι γυναίκες (μέσος όρος 4.16), οι ερωτώμενοι ηλικίας από 18 έως 30 ετών (μέσος όρος 4.50) και οι κάτοχοι διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών (μέσος όρος 4.25). Επίσης, οι απαντήσεις των ερωτώμενων βρέθηκαν να σχετίζονται στατιστικά σημαντικά με την ηλικία των ερωτώμενων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο: Συμπεράσματα

Οι ραγδαίες τεχνολογικές εξελίξεις σε συνδυασμό με τον γραφειοκρατικό λαβύρινθο και την ανάγκη μείωσης του κόστους των παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών, συνετέλεσαν στην αναζήτηση μίας νέας διακυβέρνησης που ευνοεί τόσο το κράτος σε οικονομικό επίπεδο όσο και τους πολίτες σε προσωπικό επίπεδο. Επομένως, τα κράτη αποφάσισαν τη μετάβαση από την παραδοσιακή διακυβέρνηση σε μία διακυβέρνηση με τη χρήση των τεχνολογικών μέσων που ονομάζεται ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Το εγχείρημα αυτό αποσκοπεί ι) στην πάταξη της γραφειοκρατικής αλυσίδας ιι) στη χρήση κυβερνητικών ιστοχώρων για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών με στόχο την ταχύτατη εξυπηρέτησή τους ιιι) στη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά. Επιπλέον, η χρησιμοποίηση τεχνολογικών μέσων θεωρείται ευνοϊκή αφενός για το κράτος λόγω της μείωσης του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών και της αύξησης της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητάς τους και αφενός για τους πολίτες λόγω της προσβασιμότητάς τους στα έγγραφα και τις πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν.

Εστιάζοντας στο στοιχείο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που αφορά το δικαίωμα της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά, εκπηγάξει η ηλεκτρονική δημοκρατία. Αυτό σημαίνει ότι η εισαγωγή μιας διακυβέρνησης που βασίζεται σε τεχνολογικά μέσα οδηγεί στην ανάδειξη των αρχών της δημοκρατίας που σε αντίθετη περίπτωση, λόγω πληθυσμιακών και γεωγραφικών περιορισμών, θα ήταν αδύνατον να αναδυθούν. Ωστόσο, η ηλεκτρονική δημοκρατία, υπό την αιγίδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποσκοπεί στην ενδυνάμωση του δημοκρατικού χαρακτήρα της διακυβέρνησης με τη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας του διαδικτύου. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική δημοκρατία αντικατοπτρίζει την άμεση δημοκρατία (από την αρχαιότητα) διότι ο κοινός δημόσιος χώρος συνεύρεσης των πολιτών που υπήρχε στην αρχαιότητα αντικαταστάθηκε με τις ηλεκτρονικές πλατφόρμες, μέσω των οποίων οι πολίτες συζητούν ανοιχτά τα πολιτικά ζητήματα και εκφράζουν τις απόψεις τους και τις προτάσεις για πολιτικά θέματα. Ως εκ τούτου, η ηλεκτρονική δημοκρατία προσφέρει έγκυρους και αποτελεσματικούς τρόπους αλληλεπίδρασης των πολιτών με την κυβέρνηση και μεταξύ των πολιτών σε θέματα πολιτικών ζητημάτων, εξαλείφοντας τους χώρο - χρονικούς περιορισμούς που υπήρχαν με τα παραδοσιακά μέσα επικοινωνίας.

Ένα από τα βασικά στοιχεία που δομούν την ηλεκτρονική δημοκρατία είναι η παραχώρηση στους πολίτες του δικαιώματος της ελεύθερης πρόσβασης στην πληροφόρηση για την ανάδειξη της διαφάνειας. Επιπροσθέτως, είναι πολύ σημαντική για την κυβέρνηση η συμμετοχή των πολιτών για την διαμόρφωση σχεδίων και δράσεων που σχετίζονται με αυτούς, καθώς η γνώση της κοινής γνώμης είναι απαραίτητη προϋπόθεση για τη λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, μέσω της παραχώρησης του δικαιώματος της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών επιτυγχάνεται μεγαλύτερη εισροή

απόψεων και παρατηρήσεων σχετικά με θέματα πολιτικής και λήψης πολιτικών αποφάσεων. Είναι πολύ σημαντικό να λαμβάνεται υπόψη η γνώμη των πολιτών κατά τη λήψη πολιτικών αποφάσεων, για την αποφυγή αντιδράσεών τους στην εφαρμογή των σχεδίων δράσεων της κυβέρνησης. Ωστόσο, η συλλογή των διαφορετικών τάσεων στις γνώμες των πολιτών αποτρέπει την εφαρμογή δράσεων (από την κυβέρνηση) που θα προκαλέσει αντιδράσεις στην πολιτεία, καθότι σε αντίθετη περίπτωση θα έπρεπε η κυβέρνηση να προβεί σε αναπροσαρμογή του νομοσχεδίου και μία τέτοια διαδικασία θα αύξανε το κόστος της δημόσιας διοίκησης. Επιπροσθέτως, η ενεργή συμμετοχή των πολιτών σε θέματα πολιτικής, αποτελεί βασικό στοιχείο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, διότι η δημοκρατία προϋποθέτει την συμμετοχή όλων των πολιτών στη λήψη πολιτικών αποφάσεων.

Αναφορικά με την Ελλάδα σε εθνικό επίπεδο, στην προσπάθειά της να υιοθετήσει ένα ισχυρό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συναντά εμπόδια ως προς το επίπεδο ωρίμανσης του εγχειρήματος διότι το 40% του πληθυσμού δεν έχει κάνει ποτέ χρήση του διαδικτύου. Αξίζει να σημειωθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τέθηκε σε εφαρμογή όχι μόνο στην κρατική διοίκηση αλλά και στην τοπική αυτοδιοίκηση. Στην χώρα μας η ηλεκτρονική αυτοδιοίκηση χωρίζεται στην τοπική και στην περιφερειακή η οποία πρώτη πραγματοποιεί ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε τοπικό επίπεδο ενώ η δεύτερη σε ευρύτερο (περιφερειακό) επίπεδο. Εντούτοις, η Ελλάδα συγκριτικά με μία οικονομικά ανεπτυγμένη χώρα την Σουηδία, παρουσιάζει μεγάλες διαφορές. Στη Σουηδία κάθε δήμος είναι συνταγματικά αυτόνομος και το 70% των δημόσιων υπηρεσιών προέρχονται από αυτούς (δήμους). Επιπλέον, η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε δήμο συνάδει με το μέγεθος του δήμου.

Ακολούθως, είναι σκόπιμο να διερευνηθεί περαιτέρω το επίπεδο ωρίμανσης των Ελλήνων πολιτών για την υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω μιας εμπειρικής μελέτης. Επομένως, μια ποσοτική έρευνα εξήχθη αφενός ως προς τις απόψεις των πολιτών αναφορικά με την ηλεκτρονική δημοκρατία και αφετέρου ως προς τη σημαντικότητα συσχέτισης των απόψεων των πολιτών αναφορικά με την ηλεκτρονική δημοκρατία και στα δημογραφικά τους στοιχεία. Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο και το δείγμα αποτελούσε 125 κατοίκους του δήμου Παύλου Μελά. Από το δείγμα της έρευνας σχεδόν οι μισοί ερωτηθέντες θεώρησαν πάρα πολύ σημαντική την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου και περισσότερο από μισοί υποστήριξαν ότι ο δήμος Παύλου Μελά προσφέρει ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε μέτριο βαθμό. Επιπλέον, μόνο το 1/3 του δείγματος επισκέπτεται πολύ συχνά την ιστοσελίδα του δήμου και σχεδόν το 1/2 επιθυμεί πάρα πολύ να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου οι αποφάσεις του Δημοτικού Συμβουλίου. Επιπρόσθετα, τα 2/3 του δείγματος επιθυμούν πάρα πολύ να αναρτώνται στην ιστοσελίδα του δήμου σημαντικές προκηρύξεις. Επιπλέον, σχεδόν οι μισοί από τους ερωτηθέντες δήλωσαν ότι τους ενδιαφέρει πάρα πολύ ένας διάυλος ηλεκτρονικής διαβούλευσης με τον δήμο ενώ το 1/3 δείχνει μεγάλο ενδιαφέρον

για συμμετοχή σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου. Επίσης, προκαλεί έκπληξη ότι τα 2/3 από το δείγμα θα ήθελε να εκφράζει την άποψη του στην ηλεκτρονική διαβούλευση επωνύμως και πάνω από το 1/3 ενδιαφέρεται να συμμετέχει ενεργά σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη. Αξίζει να σημειωθεί ότι τα social media έχουν σημαντική επίδραση και στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθώς πάνω από το 1/3 του δείγματος επιθυμεί επικοινωνία με το δήμο μέσω Facebook όπως επίσης αντίστοιχο ποσοστό επιθυμεί πολύ να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο τους για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες. Το πιο σημαντικό αποτέλεσμα είναι αυτό της προτίμησης της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας έναντι της παραδοσιακής που εμφανίζει ένα ποσοστό της τάξεως του 80%.

Ακολούθως, στο δεύτερο μέρος της έρευνας (ως προς τη σημαντικότητα συσχέτισης των απόψεων των πολιτών αναφορικά με την ηλεκτρονική δημοκρατία και στα δημογραφικά τους στοιχεία) βρέθηκε ότι το φύλο, η ηλικία, το επίπεδο μόρφωσης και το επάγγελμα συνετέλεσαν στο βαθμό σημαντικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα, πιο σημαντική θεωρούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για τη βελτίωση των υπηρεσιών του δήμου τα στελέχη ΟΤΑ, οι άνδρες, οι ερωτώμενοι ηλικίας από 31 έως 49 ετών και οι απόφοιτοι ΑΕΙ. Επιπλέον, οι ερωτώμενοι με τις ανωτέρω ιδιότητες δήλωσαν επίσης την προτίμησή τους να συμμετάσχουν σε ηλεκτρονική διαβούλευση για θέματα ημερήσιας διάταξης του δημοτικού συμβουλίου του δήμου. Εν συνεχεία, τα αποτελέσματα διαφέρουν ηλικιακά και σε επίπεδο μόρφωσης (από τους ερωτηθέντες με τις ανωτέρω ιδιότητες) ως προς το ενδιαφέρον για έναν διάλογο ενεργού συμμετοχής σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη. Σε αυτή τη περίπτωση, σε μεγαλύτερο βαθμό ενδιαφέρονται για έναν διάλογο ενεργού συμμετοχής σε σημαντικές συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου με τη δυνατότητα να διατυπώνουν θέσεις και να λαμβάνονται υπόψη τα στελέχη του ΟΤΑ, οι άνδρες, οι ερωτώμενοι ηλικίας από 50 έως 64 ετών και οι κάτοχοι διπλώματος μεταπτυχιακών σπουδών. Τέλος, σε μεγαλύτερο βαθμό επιθυμούν να καθιερωθεί η ηλεκτρονική ψηφοφορία στο δήμο για τη λήψη σημαντικών αποφάσεων από τους δημότες, οι ίδιοι οι δημότες, οι γυναίκες, οι ερωτώμενοι ηλικίας από 18 έως 30 ετών και οι κάτοχοι μεταπτυχιακού διπλώματος.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Κωνσταντίνος Γάκης, 2016, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυτοδιοίκηση, <http://web3.eetaa.gr:8080/ekdoseis/pdf/136.pdf>

Τσακαλίδη Α., Μαρκέλλου Π. και Παναγιωτάκη Α., 2016, Ηλεκτρονική διοίκηση και επίπεδα εφαρμογών – Η τεχνολογία στην εξυπηρέτηση του πολίτη, <http://www.tsakalidis.gr/e-government/e-government.pdf>

Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, 2016, <http://www.opengov.gr/minreform/wp-content/uploads/downloads/2014/02/stratigiki-ilektron.-diakyv.-teliko-pdf1.pdf>

Ελληνική Δημοκρατία – Υπουργείο Εσωτερικών και Διοικητικής Ανασυγκρότησης - Διοικητική Ανασυγκρότηση και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126

Κεμαλής Κ., 2006, Ηλεκτρονική Δημοκρατία: Ζητήματα και Εφαρμογές, <http://www.icsd.aegean.gr/kkemalis/pubs/eDemocracy.pdf>

Jason Collodi, 2016, Governance, E-democracy, <http://www.eldis.org/go/topics/resource-guides/governance/key-issues/e-government/e-democracy#.V7bKdaJ5rHE>

GrigoriosSpirakis, Christina Spiraki, KonstantinosNikolopoulos, 2010, The impact of electronic government on democracy: E-democracy through e-participation, https://www.researchgate.net/publication/220082835_The_impact_of_electronic_government_on_democracy_E-democracy_through_e-participation

Rik Panganiban, 2004, E-democracy and the United Nations: Using Information Communications Technologies to Increase Access to Information and Participation within the UN System, <http://rikomatic.typepad.com/Work/UNe-democracy.pdf>

DimitriosZissis, DimitriosLekkas, Anastasia-EvangeliaPapadopoulou, Competent Electronic Participation Channels in Electronic Democracy, <http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=174>

Egovcommunity, Electronic Participation, <http://www.egov-conference.org/glossary/electronic-participation>

OECD, 2003, Promise and problems of e – democracy, challenges of online citizen engagement, <http://www.oecd.org/gov/digital-government/35176328.pdf>

Joseph Peters and ManonAbud, E-Consultation: Enabling Democracy between elections, Vol. 15, no. 1, January 2009 ISSN 0711-0, <http://irpp.org/wp-content/uploads/assets/research/strengthening-canadian-democracy/e-consultation-enabling-democracy-between-elections/vol15no1.pdf>

International Telecommunication Union, 2008,Electronic Government for Developing Countries, https://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf

Shailendra C. et al, 2007, E-Government and E-Governance: Definitions/Domain Framework and Status around the World, http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf

Julie Freeman, Sharna Quirke, 2013, ISSN 2075-9517, Understanding E-Democracy, <http://www.jedem.org/index.php/jedem/article/download/221/182>

Idea.international, 2016, Introducing Electronic Voting: Essential Considerations http://www.idea.int/publications/introducing-electronic-voting/upload/PP_e-voting.pdf

Manon de Vries και Wouter Bokslag, 2016, Evaluating e-voting: theory and practice, <https://arxiv.org/pdf/1602.02509.pdf>

Ann Macintosh, 2004, Characterizing E-Participation in Policy-Making, <https://www.computer.org/csdl/proceedings/hicss/2004/2056/05/205650117a.pdf>

Simona Kukovic και Miro Haček, 2014, http://www.academia.edu/6386412/The_Distribution_of_E-democracy_and_E-participation_Tools_in_Slovenian_Municipalities

Olga Fedotova κ.α., 2012, E-participation in Portugal: evaluation of government electronic platforms, <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212017312004483>

Stiakakis Emmanouil και Tongaridou Konstantina, 2016, Evaluating the quality of e-democracy processes: An empirical study in the Greek context, [http://users.uom.gr/~stiakakis/download/C\[12\].pdf](http://users.uom.gr/~stiakakis/download/C[12].pdf)

Local e – democracy national projects, what works, 2016, <https://askbristol.files.wordpress.com/2011/10/co-e-demo-what-works.pdf>

Ruud Wouters, 2008, E-Democracy in Belgium and Canada: A virtual mirage? On enhancing citizen participation through information and communication technologies, <http://uahost.uantwerpen.be/m2p/publications/1256742244.pdf>

Irene Cecilia Bernhard, 2014, Local e-Government in Sweden - Municipal Contact Centre Implementation with Focus on Public Administrators and Citizens <http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/860/1044>