



Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου
Σχολή Κοινωνικών και Πολιτικών Επιστημών
Τμήμα Πολιτικής Επιστήμης και Διεθνών Σχέσεων

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών
«Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές»

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Οι πτυχές της
Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας, Ηλεκτρονικής
Συμπερίληψης και Ηλεκτρονικής Συμμετοχής ως
στρατηγικές προώθησης της ενεργής συμμετοχής των
πολιτών

Ευαγγελία Ζησοπούλου

Κόρινθος, Νοέμβριος 2018

University of Peloponnese

Faculty of Social and International Sciences

Department of Political Science and International Relations

**Master Degree in
“Governance and Public Policies”**

**EGovernment: The aspects of eAccessibility, eInclusion
and eParticipation as a strategy to promote active
citizenship**

Evangelia Zisopoulou

Corinth, November 2018

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Οι πτυχές της Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας, Ηλεκτρονικής Συμπερίληψης και Ηλεκτρονικής Συμμετοχής ως στρατηγικές προώθησης της ενεργής συμμετοχής των πολιτών

Λέξεις κλειδιά: Ηλεκτρονική πρόσβαση, ηλεκτρονική ένταξη, ηλεκτρονική συμμετοχή, ηλεκτρονική δημοκρατία, δημοκρατικό έλλειμμα, ψηφιακό χάσμα, εμπλεκόμενοι, κοινό στόχος

Περίληψη

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί ένα φιλόδοξο εγχείρημα, το οποίο καλείται να αναδιαμορφώσει το ρόλο των πολιτών σε ένα σύγχρονο δημοκρατικό πολίτευμα.

Η εφαρμογή των δυνατοτήτων που παρέχονται από τις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, με έμφαση στη διευκόλυνση κάθε είδους συνδιαλλαγής μεταξύ του πολίτη και του Κράτους, δύναται να δημιουργήσει ένα ικανό και αποτελεσματικό σύστημα διαλειτουργικότητας, το οποίο θα μπορεί να ενεργήσει ως σύνδεσμος, που επιτρέπει την αλληλεπίδραση ενός μεγάλου αριθμού κοινωνικών εταίρων με τις δημόσιες διαδικασίες λήψης απόφασης.

Η διαλειτουργικότητα και αλληλεπίδραση που επιτυγχάνεται δύναται να εξασφαλίσει ένα πλέον δημοκρατικό κοινωνικοπολιτικό πλαίσιο, εντός του οποίου θα αναδιατυπώνεται ο ρόλος της συμμετοχής της κοινωνίας των πολιτών σε μία λιγότερο αντιπροσωπευτική και πιθανόν αμεσότερη έκδοση της σύγχρονης Δημοκρατίας.

EGovernment: The aspects of eAccessibility, eInclusion and eParticipation as a strategy to promote active citizenship

Key words: e-accessibility, e-inclusion, e-participation, e-democracy, democratic deficit, digital divide, stakeholders, target audience

Abstract

E-government is an ambitious project, which is meant to reformulate the role of citizens in a modern democratic state.

The implementation of the ability offered by the Information and Communication Technologies, by emphasising on facilitating all kinds of conciliation between the citizen and the State, can create a competent and efficient system of interoperability, which can act as a link, allowing the interaction of a large number of social partners with public decision-making.

Thus, the interoperability and interaction achieved can provide a more democratic socio-political framework, in which the role of civil society involvement will be reworded, in a less representative and possibly more immediate version of the modern Democracy.

ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΗΛΩΣΗ

1. Δηλώνω ρητά και ανεπιφύλακτα ότι η διπλωματική εργασία που σας καταθέτω αποτελεί προϊόν δικής μου πνευματικής προσπάθειας, δεν παραβιάζει τα δικαιώματα τρίτων μερών και ακολουθεί τα διεθνώς αναγνωρισμένα πρότυπα επιστημονικής συγγραφής, τηρώντας πιστά την ακαδημαϊκή δεοντολογία.

2. Οι απόψεις που εκφράζονται αποτελούν αποκλειστικά ευθύνη της συγγραφέως και ο επιβλέπων, οι εξεταστές, το Τμήμα και το Πανεπιστήμιο Πελοποννήσου δεν υιοθετούν κατ' ανάγκη τις εκφραζόμενες απόψεις ούτε φέρουν οποιαδήποτε ευθύνη για τυχόν λάθη και παραλείψεις.

Η δηλούσα

Περιεχόμενα

Κατάλογος Πινάκων

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Πίνακας Συντομεύσεων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1. Ερευνητικό πρόβλημα.....	1
1.2. Σκοπός και στόχοι της έρευνας	1
1.3. Μεθοδολογία	2
1.4. Συνεισφορά της έρευνας	2
1.5. Δομή της εργασίας	3

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1 Εισαγωγή	4
2.2 Βασικές έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	4
2.2.1 Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς	5
2.3 Η ελληνική πραγματικότητα	6
2.4 Η πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό	7
2.4.1 Θεσμικό Πλαίσιο	7
2.4.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Ψηφιακή Σύγκλιση 2007 - 2013	9
2.4.3 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική	9
2.5 Υλοποίηση έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	12
2.6 Κομβικά προβλήματα στην εφαρμογή πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	18
2.7 Ανακεφαλαίωση	19

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1 Εισαγωγή	20
3.2 Ηλεκτρονική Προσβασιμότητα.....	20
3.2.1 Πρακτικά προβλήματα	21
3.3 Ηλεκτρονική Ένταξη	22
3.3.1 Ο δρόμος προς την ψηφιακή ένταξη	22
3.3.2 Ψηφιακό χάσμα (Digital Divide)	24
3.3.2.1 Ηλικία και Ψηφιακός αποκλεισμός	25

3.4 Ηλεκτρονική συμμετοχή	27
3.4.1 Ο ρόλος των ΤΠΕ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων	27
3.4.2 Βασικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής συμμετοχής.....	29
3.4.2.1 Επίπεδο συμμετοχής	30
3.4.2.2 Διαδικασία χάραξης πολιτικής	31
3.4.2.3 Εμπλεκόμενοι και κοινό – στόχος	33
3.4.2.4 Η χρήση και εφαρμογή των υφιστάμενων τεχνολογιών	33
3.4.2.5 Κανόνες συμμετοχής	34
3.4.2.6 Διάρκεια και βιωσιμότητα της πρωτοβουλίας	34
3.4.2.7 Προσβασιμότητα	35
3.4.2.8 Πόροι και Προώθηση	35
3.4.2.9 Κριτική αξιολόγηση και αποτελέσματα	36
3.4.2.10 Οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας	36
3.4.5 Το παράδειγμα της πόλης Tartu στην Εσθονία	36
3.4.6 Ανακεφαλαίωση	37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ “By Default”

4.1 Εισαγωγή	39
4.2 Η εξέλιξη της δημοκρατίας	39
4.3 Η αντιμετώπιση του «δημοκρατικού ελλείμματος» μέσω των ΤΠΕ	40
4.3.1 Δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών και «Επαύξηση της Δημοκρατίας»	41
4.3.2 Μετασχηματισμός στη διαδικασία λήψης αποφάσεων	43
4.4 Ανακεφαλαίωση	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΡΕΥΝΑ

5.1 Εισαγωγή	45
5.2. Μέθοδος δειγματοληψίας	45
5.3 Πληθυσμός και μέγεθος δείγματος	45
5.4 Αξιολόγηση αποτελεσμάτων έρευνας	46
5.5 Συμπεράσματα	56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

58

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

60

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

68

Κατάλογος Πινάκων

2.1 Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	24
3.1 Περίληψη των βασικών διαστάσεων ηλεκτρονικής συμμετοχής	40
5.1 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 1 & 2 του Ερωτηματολογίου	57
5.2 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 3 & 4 του ερωτηματολογίου	58
5.3 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 5 & 6 του Ερωτηματολογίου	59
5.4 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 7 & 8 του Ερωτηματολογίου	60
5.5 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 9 & 10 του ερωτηματολογίου	61
5.6 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 11 & 12 του Ερωτηματολογίου	62
5.7 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 13 & 14 του ερωτηματολογίου	63
5.8 Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 15 & 16 του Ερωτηματολογίου	64
5.9 Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου...	65
5.10 Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 18 του ερωτηματολογίου.	66
5.11 Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 19 του ερωτηματολογίου .	66
5.12 Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 20 του ερωτηματολογίου.	67

Κατάλογος Διαγραμμάτων

2.1 Αριθμός χωρών που ομαδοποιούνται σύμφωνα με τον Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) το 2016 και το 2018	17
3.1 Ηλικία και χρήση του Διαδικτύου	36
3.2 Αναφερόμενα εμπόδια στην πρόσληψη του διαδικτύου	37
3.1 Επίπεδα συμμετοχής	42
3.2 Κύκλος ζωής πολιτικής	43

ΠΙΝΑΚΑΣ ΣΥΝΤΟΜΕΥΣΕΩΝ

ΑΑΔΕ	Ανεξάρτητη Αρχή Δημοσίων Εσόδων
ΑΠΕΔ	Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου
ΑΣΕΠ	Ανώτατου Συμβουλίου Επιλογής Προσωπικού
ΓΓΠΣ	Γενική Γραμματεία Πληροφορικών Συστημάτων
ΓΓΨΠ	Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής
ΓΥΣ	Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού
Ε.Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
ΕΨΣ	Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική
ΕΚΔΔΑ	Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης και Αυτοδιοίκησης
ΕΚΧΑ ΑΕ	Εθνικό Κτηματολόγιο & Χαρτογράφηση Α.Ε.
ΕΣΠΑ	Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς
Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Κοινωνικής Ασφάλισης Α.Ε
ΚΕΕ	Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης
ΗΛΙΟΣ	Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου και Πληρωμών Συντάξεων
ΚΗΜΔΗΣ	Κεντρικό Ηλεκτρονικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων
ΚτΠ ΑΕ	Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.
ΟΣΔΔΥ-ΠΠ	Ολοκληρωμένο Σύστημα Διαχείρισης Δικαστικών Υποθέσεων
ΠΑΠ	Πρωτεύουσα Αρχή Πιστοποίησης
ΤΠΕ	Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών

CEF	Contact Europe Facility
CRMS	Customer Relationship Management System
EGDI	E- government Development Index
ERP	Enterprise Resource Planning System
GDPR	General Data Protection Regulation
HRMS	Human Resource Management System
ICTs	Information and Communications Technology
IN	Information Networks
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
PRISMA	Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses
NOBLE	NO Barriers in edeLivEry
WSIS	World Summit on the Information Society

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1.Ερευνητικό πρόβλημα

Το κύριο ερευνητικό πρόβλημα της παρούσας εργασίας συνίσταται στην ανάδειξη της σημασίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government), μέσω των πτυχών της Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας (e-Accessibility), Ηλεκτρονικής Συμπερίληψης (e-Inclusion) και Ηλεκτρονικής Συμμετοχής (e-Participation) ως στρατηγικών προώθησης της ενεργής συμμετοχής των πολιτών, της επαύξησης της δημοκρατίας και της κοινωνικής συνοχής.

Το εγχείρημα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αντιμετωπίζει στην πράξη μία σειρά από δυσκολίες και προκλήσεις, οι οποίες, αν εξαιρέσουμε το τεχνικό επίπεδο, έχουν εξίσου σημαντικές κοινωνικές και πολιτικές διαστάσεις. Η ενεργή συμμετοχή των πολιτών εδράζεται στο σχεδιασμό και στην υλοποίηση κατάλληλων πολιτικών, οι οποίες θα αποτελέσουν το έναυσμα για την αλληλεπίδραση των κοινωνικών εταίρων με την Πολιτεία. Ωστόσο, η ετερογενής σύνθεση της κοινωνίας σε σχέση με τις δυνατότητες που παρέχονται και την πρόθεση για συμμετοχή στις διαδικασίες που αναπτύσσονται από την Πολιτεία, προκαλούν δυσχέρεια και πολυπλοκότητες ως προς το σχεδιασμό μίας αποτελεσματικής πολιτικής.

Η ίδια η πολιτική και κυρίως η συνεισφορά όλων των εμπλεκόμενων (Stakeholders) δύναται να επηρεάσει την ποιότητα ζωής των πολιτών μιας κοινωνίας, να διαμορφώσει καλύτερες συνθήκες ένταξης και συμμετοχής για όλους τους πολίτες, εξασφαλίζοντας ταυτόχρονα διαφάνεια και πάταξη της διαφθοράς.

Το βασικό ερώτημα της εργασίας είναι ο τρόπος με τον οποίο επιτυγχάνεται η ενεργός συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, μέσω της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας, ηλεκτρονικής ένταξης και ηλεκτρονικής συμμετοχής.

1.2. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Ο σκοπός της εργασίας συνίσταται στην επισκόπηση της υφιστάμενης βιβλιογραφίας, αλλά και στη συλλογή πρωτογενών δεδομένων, τα οποία απορρέουν από τη

διερεύνηση των απόψεων των πολιτών σχετικά με την αξιοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας μέσω των ΤΠΕ.

Συγκεκριμένα θα επιχειρηθεί ο εντοπισμός των κύριων σημείων του θεσμικού πλαισίου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας σε εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο και επίσης η διερεύνηση της άποψης των πολιτών σχετικά με τη συμμετοχή τους στα κοινά.

1.3. Μεθοδολογία

Η μεθοδολογία για την εκπόνηση της εργασίας συνίσταται στη διεξαγωγή έρευνας, πρωτογενούς και δευτερογενούς (βιβλιογραφία και διαδικτυακές πηγές) και συλλογής πρωτογενών δεδομένων μέσω της συμπλήρωσης δομημένου ερωτηματολογίου, που διανεμήθηκε την τελευταία εβδομάδα του Νοέμβρη 2018. Το δείγμα αποτελείται από 95 πολίτες που έχουν συμπληρώσει το 18^ο έτος της ηλικίας τους. Για την επεξεργασία των πρωτογενών δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ποσοτική προσέγγιση, βάσει της οποίας τα δεδομένα καταχωρήθηκαν, ομαδοποιήθηκαν, ταξινομήθηκαν και αναλύθηκαν στατιστικά.

Ωστόσο, το κύριο υλικό στο οποίο βασίζεται η εργασία αντλήθηκε κατά μείζονα λόγο από βιβλιογραφική αναζήτηση και από τη μελέτη Οδηγιών και Κανονισμών που εκδόθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αλλά και μέσω έρευνας του υφιστάμενου νομικού πλαισίου, εντός του οποίου, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση καλείται να εκσυγχρονιστεί και να λειτουργήσει, με απώτερο σκοπό την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα.

1.4. Συνεισφορά της έρευνας

Η σπουδαιότητα της παρούσας έρευνας έγκειται στην ενασχόληση των πολιτών με τα κοινά, ως συνιστώσα εδραίωσης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, η οποία διαμορφώνεται μέσω της εφαρμογής δημόσιων πολιτικών, οι οποίες εδράζονται στη χρήση των ΤΠΕ. Δεδομένων του αισθήματος δυσπιστίας που διακατέχει τους πολίτες και του δημοκρατικού ελλείμματος που επικαλείται η πλειονότητα των πολιτών, διαγράφεται έντονη η ανάγκη για ενεργοποίηση και συμμετοχή των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, η έρευνα φιλοδοξεί να συμβάλει στη δυνατότητα που παρέχεται μέσω των ΤΠΕ για τη σωστή πρακτική εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

1.5 Δομή της εργασίας

Σχετικά με τη δομή της εργασίας, στο εισαγωγικό κεφάλαιο διατυπώνεται το ερευνητικό πρόβλημα, η μεθοδολογία και οι βασικοί άξονες διάρθρωσης της εργασίας. Στο 2^ο κεφάλαιο επιχειρείται η περιγραφή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με αναφορά στα πλεονεκτήματα που εισάγει η χρήση της, στη καθημερινότητα των πολιτών. Στο 3^ο κεφάλαιο αναλύονται οι πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και συγκεκριμένα η ηλεκτρονική πρόσβαση ως πρωτοβουλία διευκόλυνσης της πρόσβασης των πολιτών στις ΤΠΕ, η δραστηριότητα της ηλεκτρονικής ένταξης που αφορά στη δημιουργία μίας κοινωνίας πληροφοριών για όλους, αλλά και τους κινδύνους του ψηφιακού αποκλεισμού, ενώ εξετάζονται ζητήματα ηλεκτρονικής συμμετοχής μέσω της χρήσης των ΤΠΕ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, έτσι ώστε να αντιμετωπιστεί το διαρκώς αυξανόμενο δημοκρατικό έλλειμμα. Στο 4^ο κεφάλαιο επιχειρείται η ανάλυση του όρου της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, η οποία αφορά στην εθελοντική αναδιανομή ισχύος των κυβερνώντων προς όφελος των πολιτών που επιλέγουν την ενεργό συμμετοχή στα δρώμενα της σύγχρονης κοινωνίας. Στο 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζεται η έρευνα που πραγματοποιήθηκε και η αξιολόγηση των αποτελεσμάτων που αφορούν σε αυτή, ενώ στο 6^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα γενικά συμπεράσματα της εργασίας, τα οποία μπορούν να αποτελέσουν τη βάση για περαιτέρω έρευνα. Τέλος, παρατίθεται η βιβλιογραφία και το παράρτημα, στο οποίο διαλαμβάνεται το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1 Εισαγωγή

Ο όρος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης παραπέμπει σε διάυλο επικοινωνίας των πολιτών με τη διοίκηση και θεωρείται ως ο πλέον ικανός τρόπος αντιμετώπισης των προβλημάτων που απορρέουν από την ευδοκιμούσα γραφειοκρατία.

Διακρίνοντας ως κύρια στόχευση, την ενίσχυση της διαφάνειας και της συμμετοχής των πολιτών στη διακυβέρνηση και επίσης, την μείωση του κόστους που αφορά στην παροχή ποιοτικών υπηρεσιών στους πολίτες, ένας μεγάλος αριθμός κρατών, ανεπτυγμένων και μη, καταφεύγουν στη χρήση των ΤΠΕ (Sarantis, D and Askounis, D. 2010).

Η διαρκώς αυξανόμενη χρήση των νέων τεχνολογιών, στην καθημερινή λειτουργία του Κράτους, καλεί για μελέτη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μέσω της οποίας δύναται να επιτευχθεί η ενίσχυση της δημοκρατίας, η διευκόλυνση των πολιτών στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και εφαρμογής δημόσιων πολιτικών, αλλά και η ενίσχυση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας του δημόσιου τομέα.

Ωστόσο, παρά τα κατά καιρούς εγχειρήματα για εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δεν καταγράφονται τα προσδοκώμενα αποτελέσματα, πιθανόν για λόγους που έγκειται στην έλλειψη προγενέστερης οργάνωσης και εφαρμογής καλών πρακτικών σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο σύνολο των κρατικών υπηρεσιών.

2.2 Βασικές έννοιες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνίσταται στην χρήση των ΤΠΕ και κυρίως αυτής του διαδικτύου. Θέτει ως στόχο την αποτελεσματική αλληλεπίδραση των πολιτών με τις υπηρεσίες του Κράτους και εξασφαλίζει στους πολίτες τη δυνατότητα επικοινωνίας με τη διοίκηση 24 ώρες την ημέρα και για 7 ημέρες την εβδομάδα. Παρόλα αυτά, η πολυδιάστατη προσέγγιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η ποικιλομορφία που τη χαρακτηρίζει, δυσχεραίνει τη διατύπωση ενός λειτουργικού ορισμού (Halcin, 2004, σελ. 406-419).

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αφορά απλά τη χρήση των ΤΠΕ στις κρατικές υπηρεσίες, αλλά και ουσιαστικές παρεμβάσεις σε ότι αφορά την ενίσχυση της οργάνωσης των δημόσιων φορέων μέσω των ΤΠΕ, την υποβοήθηση της εφαρμογής των δημόσιων πολιτικών, τη βελτίωση των δεξιοτήτων του προσωπικού και την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του κοινού. Λαμβάνοντας υπόψη τον ορισμό των Brown και Brudney (2001), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στη χρήση των διαδικτυακών εφαρμογών και της τεχνολογίας γενικότερα, με βασικό κίνητρο την αποτελεσματική και ποιοτική παροχή υπηρεσιών και έγκυρης πληροφόρησης του κοινού. Ωστόσο, σύμφωνα με τους Means και Schneider (2000), η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνίσταται στις υφιστάμενες σχέσεις ανάμεσα στις κυβερνήσεις και στους πελάτες τους, οι οποίοι μπορεί να είναι άλλες κυβερνήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες ή ανάμεσα στις κυβερνήσεις και στους προμηθευτές τους, που μπορεί να είναι, επίσης, άλλες κυβερνήσεις, επιχειρήσεις και πολίτες.

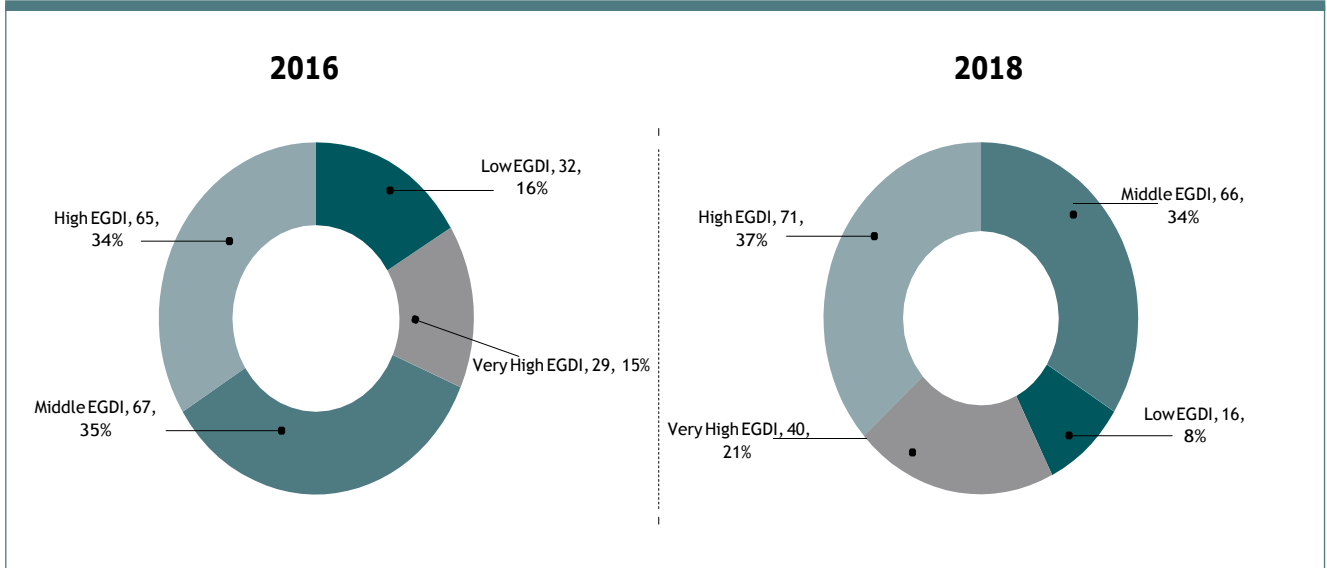
Σύμφωνα με τους Grant and Chau (2005, σελ.1-30), το σύνολο των ορισμών που επιχειρούν να αποδώσουν τη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, εστιάζουν κατά κύριο λόγο στην παροχή υπηρεσιών, προσεγγίζοντας ελάχιστα ή και καθόλου τον παράγοντα μετασχηματισμού των κρατικών υπηρεσιών σχετικά με την ποιοτική αλληλεπίδραση των πολιτών και του Κράτους, καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά πολλά περισσότερα από την παροχή υπολογιστών στους κρατικούς λειτουργούς. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οφείλει και πρέπει να συνίσταται στην επίτευξη παροχής υπηρεσιών υψηλής ποιότητας στους συναλλασσόμενους με αυτή. Επιδίωξη που δύναται να υλοποιηθεί μέσω της διοίκησης και, επίσης, της εφαρμογής και υποβοήθησης οικονομικών και κοινωνικών στόχων που κάθε φορά τίθενται σε τοπικό, εθνικό, αλλά και διεθνές επίπεδο (OECD, 2003).

2.2.1 Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διεθνώς

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημείωσε αλματώδη ανάπτυξη τα τελευταία 17 χρόνια με σημείο αναφοράς το 2001. Η έρευνα των Ηνωμένων Εθνών για το 2018 αναδεικνύει μια επίμονα θετική παγκόσμια τάση προς υψηλότερα επίπεδα ανάπτυξης ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Στη συγκεκριμένη έρευνα 40 χώρες βαθμολογούνται «πολύ υψηλά», με τιμές Δεικτών Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) να κυμαίνονται από 0,75 έως 1,00, σε σύγκριση με μόλις 10 χώρες το 2003 και 29 χώρες το 2016. Από το 2014 και τα 193 κράτη μέλη των Ηνωμένων Εθνών παρέχουν κάποια μορφή επιγραμμικής (online) παρουσίας.

Διάγραμμα 2.1

Αριθμός χωρών που ομαδοποιούνται σύμφωνα με τον Δείκτη Ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (EGDI) το 2016 και το 2018



Πηγή: Ηνωμένα Έθνη, Έρευνα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση για το 2018

2.3 Η ελληνική πραγματικότητα

Η θέση που κατέχει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα είναι χαρακτηριστική της προβληματικής ψηφιακής ανάπτυξης της χώρας, που σύμφωνα με το δείκτη Ψηφιακής Οικονομίας και Κοινωνίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για το έτος 2017 κατατάσσεται μόλις στην 26^η θέση, ενώ όσον αφορά τον τομέα των ψηφιακών δημόσιων υπηρεσιών στην 24^η θέση. Επιπλέον, η Ελλάδα φαίνεται να καταλαμβάνει σταθερά μία από τις τελευταίες θέσεις σε ανάλογες αξιολογήσεις που λαμβάνουν χώρα διεθνώς. Ενδεικτικό είναι το γεγονός ότι καταλαμβάνει την τελευταία θέση από τις τριάντα τέσσερις χώρες της Ευρώπης σε ποσοστό ιστοτόπων (websites) του δημόσιου τομέα, που είναι φιλικό σε κινητές συσκευές, με ποσοστό που ανέρχεται μόλις στο 9,25% (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 102).

Όσον αφορά την ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης, η Ελλάδα φαίνεται να βρίσκεται μόλις στο ξεκίνημά της. Εντούτοις, τα τελευταία χρόνια έχουν γίνει σημαντικά βήματα, τα οποία υπονομεύονται από την κακή υλοποίηση των έργων ή των προβλημάτων που ανακύπτουν με την χρήση της τεχνολογίας, αλλά και εξαιτίας του αλλοπρόσαλλου σχεδιασμού και των διαδικασιών που εφαρμόζονται στο δημόσιο τομέα. Το "Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση" το οποίο συντάχθηκε το 2014 από το

Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, όπως και η "Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2020", που ανακοινώθηκε το Δεκέμβριο του 2016 από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής, θέτουν το πλαίσιο για την ψηφιακή ανάπτυξη της χώρας, ορίζοντας τις δράσεις που αφορούν στην αναθεώρηση του πλαισίου παροχής ψηφιακών υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση. Η δημιουργία μιας ενιαίας "κυβερνητικής" πύλης στο ίντερνετ (gov.gr), κοινής ηλεκτρονικής αυθεντικοποίησης για το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου μέσω "έξυπνης" διασύνδεσης των υφιστάμενων συστημάτων, αλλά και των προδιαγραφών που αφορούν στα νέα έργα πληροφορικής του Δημοσίου, εξασφαλίζουν τη δυνατότητα αντιμετώπισης των σύγχρονων αναγκών και καθιστούν τα έργα ευέλικτα και προσαρμόσιμα στις οποιεσδήποτε ανάγκες ανακύψουν μελλοντικά. Ωστόσο, αν και τα ως άνω αναφερόμενα έγγραφα οφείλουν να τυγχάνουν ανανέωσης και επικαιροποίησης σε τακτά χρονικά διαστήματα, η προβλεπόμενη επικαιροποίησή τους για το 1ο τρίμηνο του 2017 δεν ευοδώθηκε, προκαλώντας ένα μεγάλο κενό ανάμεσα ανάμεσα στους στόχους που τέθηκαν και στην επίτευξή τους, η οποία χαρακτηρίζεται από αναποτελεσματικότητα και έλλειψη συντονισμού (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 135-136).

2.4 Η πορεία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό

2.4.1 Θεσμικό Πλαίσιο

Το θεσμικό πλαίσιο σε ισχύ που διέπει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα εδράζεται στο άρθρο 5Α του Συντάγματος, στο οποίο ορίζεται ότι το σύνολο των πολιτών έχει δικαίωμα στην πληροφόρηση και η διευκόλυνση της πρόσβασης στην Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί υποχρέωση της Πολιτείας (*άρθρα 9, 9Α και 19*)

Ωστόσο, παρά τα οριζόμενα στο κείμενο του Συντάγματος, είναι μόλις το 2011 που εκδόθηκε ο Ν.3979/2011 «Για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (ΦΕΚ Α/138), ο οποίος αποτελεί το πρώτο ολοκληρωμένο θεσμικό κείμενο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, στο οποίο καταγράφονται ως «οδοδείκτες», ορισμοί και κανόνες, που αφορούν στην άρτια εφαρμογή της, ενώ υπάρχει η πρόβλεψη για την έκδοση πολλών Υπουργικών Αποφάσεων και Προεδρικών Διαταγμάτων, που θα μπορούσαν να ενισχύσουν την εφαρμογή του νόμου. Παρόλα τα προβλεπόμενα όμως, ελάχιστα κείμενα που αφορούσαν την εφαρμογή του νόμου εκδόθηκαν, μεταξύ των οποίων: οι Υπουργικές Αποφάσεις σχετικά με τις «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο» (ΦΕΚ 131/Β/2012), την «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (ΦΕΚ /Β/1301/2012) και το «Μητρώο Ψηφιακής Υποδομής των Δημοσίων Φορέων»

(ΦΕΚ 1860/Β/2014). Επιπλέον, εκδόθηκε και τέθηκε σε εφαρμογή το Προεδρικό Διάταγμα 25/2014 (ΦΕΚ 44/Α/2014) για το «Ηλεκτρονικό Αρχείο και Ψηφιοποίηση εγγράφων» και επίσης εκδόθηκαν εγκύκλιοι που αφορούν στο θεσμικό πλαίσιο της ηλεκτρονικής υπογραφής από την ΑΠΕΔ¹, διαμορφώνοντας έτσι, το ελληνικό πλαίσιο παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο περιγράφεται στο <http://www.e-gif.gov.gr> και περιλαμβάνει κανόνες από το 2011 και το 2012 χωρίς, ωστόσο, αυτό να έχει επικαιροποιηθεί, γεγονός που θέτει την ισχύ του σε αμφισβήτηση και υπονομεύει την εφαρμογή του, καταδεικνύοντας ως ανέφικτες τις προβλέψεις για γραφειοκρατικό καθορισμό των διαδικαστικών λεπτομερειών που θα ανέκυπταν στην πορεία.

Η θέσπιση του νόμου 4440/2016 (ΦΕΚ 224/2016) και συγκεκριμένα του άρθρου 24 «*Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα*» αντικατέστησε το άρθρο 12 του ν.3979/2011 (Α΄138) ορίζοντας ότι το σύνολο των διαδικασιών που αφορούν στην έκδοση διοικητικών πράξεων και εγγράφων του ελληνικού δημοσίου θα διεκπεραιώνονται αποκλειστικά μέσω των ΤΠΕ, με τη χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής και χρονοσφραγίδας με υποχρεωτικό ορίζοντα εφαρμογής την 31η Δεκεμβρίου 2018.

Συνεπώς, με το ως άνω αναφερόμενο άρθρο δίνεται περιθώριο εφαρμογής μέχρι το τέλος του 2018 για μία από τις πλέον απλούστερες διαδικασίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που αφορά στην ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής υπογραφής στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Επίσης, στη χώρα μας στις 25 Μαΐου του 2018, τέθηκε σε ισχύ ο νέος Γενικός Κανονισμός για τα Προσωπικά Δεδομένα (Κανονισμός Ε.Ε., 2016/679), ο οποίος διέπει τη λειτουργία του συνόλου των ιδιωτικών και δημόσιων φορέων ως προς την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των Ευρωπαίων πολιτών.

Όσον αφορά στην ανοιχτή πρόσβαση των δημόσιων δεδομένων (opendata.gr), το data.gov.gr συνιστά το σύνολο των δημόσιων δεδομένων και εξασφαλίζει πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων των δημόσιων φορέων, αποτελώντας ένα ισχυρό και ικανό εργαλείο υλοποίησης της πολιτικής των ανοικτών δεδομένων, μετά την ενσωμάτωση της οδηγίας 2013/37/ΕΕ. Ωστόσο, το θεσμικό πλαίσιο στο οποίο επιχειρείται η συγκεκριμένη δράση

¹ «Αρχή Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου» (ΑΠΕΔ), δηλαδή ως «Πρωτεύουσα Αρχή Πιστοποίησης» (ΠΑΠ), σύμφωνα με τις διατάξεις των παραγράφων 2 και 5 του Αρθρου 20 του Νόμου 3448/2006 (ΦΕΚ 57/Α΄/15-3-2006), έτσι όπως τροποποιήθηκε από το άρθρο 25 του Νόμου 3536/2007 (ΦΕΚ 42/Α΄/23-2-2007) και εν συνεχεία από την ΥΑΠ/Φ.60/76/984 (ΦΕΚ 1162/Β΄/10.04.2012), ορίστηκε η Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής (ΥΑΠ) του Υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Διάδοχη οργανωτική μονάδα της Υπηρεσίας Ανάπτυξης Πληροφορικής αποτελεί η Διεύθυνση Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (<http://www.aped.gov.gr/aped>).

διέπεται από το ν.4305/2014(ΦΕΚ 237/Α') περί «Ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του ν.3448/2006 (Α' 57), προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, κλπ.» για την ορθή εφαρμογή του οποίου εκδόθηκε μία σειρά από διευκρινιστικές εγκυκλίους (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 45, (ΥΠΕΣΔΑ, 2015: ΩΩΡΜΧ-ΜΒΛ, ΥΠΕΣΔΑ, 2015: 7ΧΩΨ465ΦΘΕ-Β2Ι, & Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2017: 6Γ07465ΧΘΨ-473).

2.4.2 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Ψηφιακή Σύγκλιση 2007 - 2013

Ο στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Ψηφιακή Σύγκλιση της προγραμματικής περιόδου 2007 - 2013 συνίσταται στην ανάδειξη των αναπτυξιακών κατευθύνσεων και στην εξειδίκευση της στρατηγικής, των μέσων και των παρεμβάσεων που στοχεύουν στην αξιοποίηση των ΤΠΕ στην ελληνική οικονομία με τρόπο αποδοτικό και βιώσιμο.

Οι οριζόντιες τεχνολογικές παρεμβάσεις που επιχειρούνται στο πλαίσιο εφαρμογής της Ψηφιακής Σύγκλισης αφορούν στα Ανοιχτά Δεδομένα (OpenData), στοχεύοντας στην βελτίωση της προσβασιμότητας και βιωσιμότητας που αφορά στις ψηφιακές συλλογές. Προσδίδεται προστιθέμενη αξία στις παρεχόμενες υπηρεσίες, εξασφαλίζεται διαφάνεια για τους πολίτες, διαλειτουργικότητα μεταξύ των συστημάτων της Διοίκησης και δίνεται η δυνατότητα για δημιουργία ενιαίου Ευρετηρίου Υπηρεσιών (Service Registry), με στόχο την αποτελεσματικότερη και οικονομικότερη αξιοποίηση δημόσιων πόρων μέσω της ανάπτυξης του G-Cloud. Επιπλέον, ορίζονται οι προϋποθέσεις για την αξιοποίηση των ιδιωτικών Κέντρων δεδομένων (Data Centres), σε σχέση με την ενίσχυση της διαλειτουργικότητας και τη σχετική ανάπτυξη προτύπων για κάθε έργο της Δημόσιας Διοίκησης, με πολυκαναλική διάθεση, η οποία θα βελτιώσει την ποιότητα των προσφερόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και θα εξασφαλίσει εξειδικευμένη πρόσβαση σε ειδικές ομάδες του πληθυσμού (Επιχειρησιακό Πρόγραμμα 2007-2013).

2.4.3 Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική

Η στρατηγική για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης της χώρας συνίσταται στην Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (ΕΨΣ), η οποία ψηφίστηκε το Δεκέμβριο 2016 από τη Γενική Γραμματεία Ψηφιακής Πολιτικής (ΓΓΨΠ) και αποτελεί την

κύρια δομή επιφορτισμένη με την ευθύνη του κεντρικού σχεδιασμού, συντονισμού και παρακολούθησης της υλοποίησης έργων ΤΠΕ στο ελληνικό δημόσιο κατά κύριο λόγο, αλλά και στο σύνολο της χώρας. Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική έχει διαμορφωθεί στο πλαίσιο του Ψηφιακού Θεματολογίου i2020, πρωτοβουλία που ανέλαβε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 29).

Η ΕΨΣ αποτελεί τον οδοδείκτη για την ψηφιακή πρόοδο της χώρας για την καθιέρωσή της στον ευρύτερο ευρωπαϊκό χώρο, έως το 2021, μέσω της αξιοποίησης των ΤΠΕ θέτοντας ως στόχο την ανάπτυξη της οικονομίας και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης και την εξάλειψη οποιωνδήποτε κοινωνικών και γεωγραφικών περιορισμών ή και αποκλεισμών. Ανάμεσα στους επτά (7) τομείς παρέμβασης που περιγράφονται στην ΕΨΣ και στις προτεραιότητες που τίθενται για τον καθέναν από αυτούς, ο 5ος τομέας αφορά στην εκ βάθρων αναθεώρηση παροχής ψηφιακών υπηρεσιών στο δημόσιο, με ουσιαστικές παρεμβάσεις για παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών (μεγάλης ζήτησης) σε πολίτες και επιχειρήσεις. Πολλά έργα ΤΠΕ στη χώρα μας αντιμετωπίζονται ως Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα και σύμφωνα με τη συμβατική γραμμική μεθοδολογία (waterfall - καταρράκτη), η οποία διαχειρίζεται τα έργα ΤΠΕ όπως ακριβώς το σύνολο των έργων του δημοσίου, παραβλέπει τις ιδιαιτερότητες που τα χαρακτηρίζουν. Μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί και συγκεκριμένα αυτή του Standish Group (2015) αναδεικνύουν τη συχνή αποτυχία χρονοβόρων και δύσκαμπτων διαδικασιών που δεν συνάδουν με έργα ΤΠΕ, ούτε με τον κύκλο ζωής της τεχνολογίας. Επιπλέον, η απουσία κεντρικού σχεδιασμού για έργα ΤΠΕ σε συνδυασμό με την απουσία ενός σύγχρονου πλαισίου λειτουργίας οδηγεί στο σύνηθες, για τη Δημόσια Διοίκηση, αποτέλεσμα των επαναλήψεων και επικαλύψεων και τη δημιουργία «σιλό», γεγονός που αναδεικνύει την επιβεβλημένη ανάγκη για ριζική αλλαγή του τρόπου που σχεδιάζονται και υλοποιούνται οι προμήθειες έργων ΤΠΕ. Επιπλέον, ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στο σχεδιασμό μικρότερων έργων με τη χρήση μεθοδολογίας υλοποίησης, μέσω μίας ολιστικής αντιμετώπισης των έργων ΤΠΕ που συνίσταται τόσο στην ανάλυση των αναγκών και των λύσεων ΤΠΕ για όλο τον κύκλο ζωής τους, όσο και στην αξιοποίηση ΤΠΕ στο δημόσιο στοχεύοντας μέσω της επαναχρησιμοποίησης πόρων και λύσεων σε κάθε παρεχόμενη ηλεκτρονική υπηρεσία ως συνέπεια εφαρμογής σχετικών πολιτικών (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 29-30).

Στην προσπάθεια αντιμετώπισης των δυσλειτουργιών που αναφέρθηκαν, αλλά και ως αποτέλεσμα στρατηγικών επιλογών, ορίστηκαν μέσω της ΕΨΣ επτά (7) προτεραιότητες με επιμέρους δράσεις που αφορούν: στον ενιαίο σχεδιασμό και αποτελεσματικό μοντέλο

υλοποίησης για τα νέα έργα (Προτεραιότητα 5.1), αξιοποίηση υποδομών νέφους (Cloud²) (Προτεραιότητα 5.2), ανάπτυξη δομικών στοιχείων των Ψηφιακών Υπηρεσιών του Δημοσίου (Προτεραιότητα 5.3), επιβολή της διαλειτουργικότητας (Προτεραιότητα 5.4), Βελτίωση των δημόσιων μητρώων και των ανοικτών δεδομένων (Προτεραιότητα 5.5), ολοκληρωμένες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις (προτεραιότητα 5.6), οριζόντιες λύσεις για οριζόντια προβλήματα (Προτεραιότητα 5.7). Επιπλέον, η ΕΨΣ, θέτει προτεραιότητες και σε άλλους τομείς παρέμβασης που άπτονται με οποιονδήποτε τρόπο, έμμεσα ή άμεσα, θεμάτων της Δημόσιας Διοίκησης και κυρίως σε ότι αφορά την ανάδειξη βέλτιστων πρακτικών (Προτεραιότητα 2.5: Δράσεις lighthouse), ανοιχτή διακυβέρνηση (Προτεραιότητα 6.2: Ανοιχτή διακυβέρνηση) επίτευξη περιφερειακών κέντρων αριστείας (Προτεραιότητα 6.3: Ωθηση της χρήσης ψηφιακών υπηρεσιών σε τομείς γενικού ενδιαφέροντος καθώς και σε απομονωμένες περιοχές- κοινωνικές ομάδες) και την ενίσχυση της ασφάλειας και εμπιστοσύνης (Προτεραιότητα 7.2: Υιοθέτηση πιστοποιητικού προστασίας δεδομένων για υπηρεσίες υπολογιστικού νέφους που στεγάζουν υπηρεσίες του δημοσίου).

Επίσης, έχει σχεδιαστεί η παροχή ολοκληρωμένων ψηφιακών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω συμβατών προτύπων προσβασιμότητας, τα οποία χαρακτηρίζονται από απλούστευση διαδικασιών και έξυπνη διασύνδεση υφιστάμενων συστημάτων, στοχεύοντας σε ένα πολλαπλασιαστικό αποτέλεσμα. Αξίζει να σημειωθεί ότι το νέο πλαίσιο παραγωγής έργων ΤΠΕ εδράζεται στη διαδικασία του «Ενιαίου Σχεδιασμού» (Integrated Planning Process) και χαρακτηρίζεται από τις αρχές Σχεδιασμού «Digital by Default» για όλα τα νέα έργα που δρομολογούνται και αφορούν ψηφιακές υπηρεσίες και διέπονται από την εφαρμογή των αρχών «Προστασία δεδομένων από το σχεδιασμό» και «Προεπιλογή απορρήτου» «Privacy by Design and by Default» του νέου Ευρωπαϊκού Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (General Data Protection Regulation – GDPR).

Η Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (ΕΨΣ) διαδέχθηκε, ως σχεδιασμός, τη Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2013), η οποία εξειδικεύονταν και συμπληρώνονταν από το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 (Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, 2014), έγγραφα τα οποία παρουσίασαν κοινές προσεγγίσεις των προβλημάτων που υπήρχαν και ανέδειξαν κοινές προτεραιότητες και τρόπους παρέμβασης.

² Online αποθήκευση του υλικού μας σε ένα "σύννεφο" από servers

Ωστόσο, αν και η επικαιροποίησή τους, όπως αναφέρεται στο κείμενο της ΕΨΣ αναμένονταν το 1ο τρίμηνο του 2017, αυτό δεν κατέστη δυνατό με αποτέλεσμα να εγκρίνονται έργα και δράσεις πληροφορικής στο ΕΣΠΑ 2014-2020 εφαρμόζοντας μία καθ' όλα τυπική και όχι ουσιαστική διαδικασία ένταξής τους στην ΕΨΣ (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 32).

2.5 Υλοποίηση έργων και δράσεων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Παρόλα τα προβλήματα και τις ασυνέπειες που έχουν καταγραφεί, έχουν ολοκληρωθεί ή βρίσκονται σε εξέλιξη κάποια σημαντικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν αφήσει το αποτύπωμά τους στη Δημόσια Διοίκηση της χώρας. Το σύστημα Taxis στο πλαίσιο του εκσυγχρονισμού και της πάταξης της διαφθοράς (Prasoroulou 2009), μέσω του οποίου ο πολίτης διαχειρίζεται τα σχετικά με τις φορολογικές του υποχρεώσεις, το ενιαίο Δημοτολόγιο και Ληξιαρχείο, η Διαύγεια που ενισχύει τη διαφάνεια μέσω της γνωστοποίησης των αποφάσεων των συλλογικών οργάνων, το OpenGov³ και το OpenData⁴, το Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου, το Κεντρικό Μητρώο Δημοσίων Συμβάσεων, η "Εργάνη"⁵, το σύστημα ΗΛΙΟΣ⁶, η ηλεκτρονική συνταγογράφηση, το ΣΥΖΕΥΞΙΣ⁷ και πολλά περισσότερα, αλλά ίσως λιγότερο γνωστά συστήματα βρίσκονται σε διαφορετικά στάδια λειτουργίας, με κλίμακες και ποσοστά επιτυχίας που ποικίλουν όσον αφορά την αποτελεσματικότητά τους.

³ Το OpenGov βασίζεται στο πλαίσιο των πολιτικών αρχών της διαφάνειας, της διαβούλευσης, της λογοδοσίας και της αποκέντρωσης. Όσον αφορά την τεχνολογία η ανοικτή διακυβέρνηση χρησιμοποιεί τυπολογία ανοικτού κώδικα, για τη δημιουργία καλών πρακτικών που θα αποτελέσουν έναν αποτελεσματικό τρόπο διακυβέρνησης. Στόχος της ανοικτής διακυβέρνησης αποτελεί η κάλυψη των αναγκών του πολίτη για πληροφόρηση, αξιοκρατία και πρόσβαση στη διαδικασία διαμόρφωσης των πολιτικών (<http://www.opengov.gr/home/services>).

⁴ OpenData ή αλλιώς Ανοικτά Δεδομένα με ελεύθερη πρόσβαση για όλους τους πολίτες υπό τον όρο ότι γίνεται αναφορά στους δημιουργούς και διατίθενται, με τη σειρά τους, υπό τους ίδιους όρους <http://opendatahandbook.org/guide/el/what-is-open-data/>

⁵ Το πληροφοριακό σύστημα «Εργάνη» δημιουργήθηκε την 1η Μαρτίου 2013 και συνιστά ένα εξαιρετικό εργαλείο συγκέντρωσης στατιστικών δεδομένων και επίσης και έναν κομβικό μηχανισμό ποιοτικής αναβάθμισης των εκάστοτε πολιτικών του Υπουργείου Εργασίας. Εφαρμόζεται με στόχο την αποτελεσματική καταπολέμηση της αδήλωτης και ανασφάλιστης εργασίας, την ελάφρυνση του γραφειοκρατικού και διοικητικού βάρους των φορέων και κυρίως στην εξασφάλιση νέων θέσεων εργασίας. <https://www.e-forologia.gr/cms/viewContents.aspx?id=146057>

⁶ Από 01.01.2013 η Η.ΔΙ.Κ.Α. Α.Ε. με βάση το Νόμο 4093/2012 εκκίνησε τη διαδικασία δημιουργίας ενός ενιαίου συστήματος Ελέγχου & Πληρωμών Συντάξεων-«Σύστημα ΗΛΙΟΣ», με το οποίο συγκέντρωσε για πρώτη φορά τα δεδομένα από 92 πληροφοριακά συστήματα των ασφαλιστικών φορέων για 4,5 εκατομμύρια συντάξεις και ταυτοποίησε 2,7 εκατομμύρια συνταξιούχους. <http://www.idika.gr/esepsyntax>

⁷ Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" συνιστά αντιπροσωπευτικό έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Η παρουσία του σε 4.500 περίπου σημεία φαίνεται να καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας. Αφορά Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα, των οποίων οι ανάγκες δεν περιορίζονται σε απλές τηλεφωνικές συνδέσεις αλλά επεκτείνονται περιλαμβάνοντας προηγμένες υπηρεσίες φωνής, δεδομένων και εικόνα. <http://www.syzefxis.gov.gr/node/2>

Η πλειοψηφία των έργων που ολοκληρώθηκαν ή που και επιχειρήθηκαν και βρίσκονται σε εξέλιξη χρηματοδοτήθηκαν από το ΕΣΠΑ 2007-2013, μέσω των επιχειρησιακών προγραμμάτων "Ψηφιακή Σύγκλιση" και "Διοικητική Μεταρρύθμιση". Ωστόσο, η πλειονότητα των δράσεων που εντάχθηκαν στα συγκεκριμένα προγράμματα εμπίπτουν σε μικρή κλίμακα, δεν συνδέονται και δεν εντάσσονται στον εθνικό σχεδιασμό, με συνέπεια να μην υφίσταται ουσιαστική αξιολόγηση της χρησιμότητας ή της αποτελεσματικότητάς τους είτε κατά την εφαρμογή ή την ολοκλήρωσή τους. Όσον αφορά τη σχετική χρηματοδότηση από ευρωπαϊκούς πόρους, αυτή δύναται να καλύψει την ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων, ωστόσο, όχι τη συντήρηση ή την αναβάθμισή τους, την οποία καλείται να καλύψει ο κρατικός προϋπολογισμός, γεγονός που υπονομεύει το όλο εγχείρημα (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 33-34).

Ωστόσο, οφείλουμε να αναδείξουμε το γεγονός ότι έχουν ολοκληρωθεί επιτυχώς ορισμένα κομβικά έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα, τα οποία παρέχουν υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις, ενώ άλλα εξίσου σημαντικά βρίσκονται σε εξέλιξη. Τα συγκεκριμένα έργα αφορούν προσφερόμενες υπηρεσίες για ένα μεγάλο ποσοστό του πληθυσμού ή παρέχουν την αρχιτεκτονική δικτύου υπηρεσιών κορμού ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και έχουν υλοποιηθεί κυρίως από το 2010 και μετά (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 33).

Πίνακας 2.1

Ολοκληρωμένα ή σε Εξέλιξη Κομβικά Έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Έργα	Φορέας Διαχείρισης	Αποδέκτες	URL
1. Φορολογία και τελωνεία (Taxis, Taxisnet, Icisnet, Συστημα Περιουσιολογίου E9) ⁸	ΑΑΔΕ, ΓΤΠΣ	Πολίτες, επιχειρήσεις, άλλες Υπηρεσίες του Υπ. Οικονομικών, άλλες υπηρεσίες του δημόσιου τομέα για πιστοποίηση στοιχείων και δεδομένων Ενοποιημένο Τελωνειακό Σύστημα στην ΕΕ	http://www.publicrevenue.gr http://gsis.gr https://portal.gsis.gr/portal/page/portal/ICISnet
2. Ενιαίο Δημοτολόγιο Ληξιαρχείο	Υπουργείο Εσωτερικών (Κύριος των έργων και Φορέας Λειτουργίας). Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ	Δήμοι, Υπηρεσίες Δημοτολογίου, Ληξιαρχεία	http://www.ypes.gr/el/Ministry/Actions

⁸ Ακόμη, στη διεύθυνση http://www.publicrevenue.gr/kpi/public/e1_daily_stats αναρτώνται τα στατιστικά που αφορούν στην ηλεκτρονική υποβολή φόρου εισοδήματος E1 ανά έτος, η οποία είναι πλέον υποχρεωτική. Τα στατιστικά που αφορούν στη χρήση του ηλεκτρονικού παράβολου αναρτώνται στη διεύθυνση http://gsis.gr/gsis/export/sites/default/gsis_site/PublicIssue/documents_Statistics/Statistika_e-paravolo.

3. Κτηματολόγιο	Εθνικό Κτηματολόγιο και Χαρτογράφηση ΑΕ (ΕΚΧΑ ΑΕ)	Κτηματολογικά γραφεία, πολίτες, επιχειρήσεις	http://www.ktimatologio.gr
4. Στρατολογία	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Εθνικής Άμυνας, Γενικό Επιτελείο Στρατού	Πολίτες σχετικά με τα στρατολογικά τους θέματα	https://www.stratologia.gr/ https://katataxi.army.gr
5. Διαύγεια ⁹	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (Κύριος και Φορέας Λειτουργίας), Υλοποίηση ΚτΠ ΑΕ	Δημόσιο, Πολίτες, Επιχειρήσεις	https://diavgeia.gov.gr/
6. Open Gov ¹⁰ και Open Data	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης, ΕΚΔΔΑ	Πολίτες, Επιχειρήσεις, Δημόσιο	http://opengov.gr/ http://data.gov.gr
7. Μητρώο Ανθρώπινου Δυναμικού του Ελληνικού Δημοσίου ¹¹	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης και ΓΠΠΣ Υπ. Οικονομικών	Δημόσιο, Δημόσιοι Υπάλληλοι	https://apografi.gov.gr
8. Ενιαία Αρχή Πληρωμής (ΕΑΠ)	ΓΠΠΣ- Υπουργείο Οικονομικών	Δημόσιο, Δημόσιοι υπάλληλοι	http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/Services/DimosiaDioikisi/epsp.html
9. ΚΗΜΔΗΣ ¹²	Υπουργείο Ανάπτυξης και Ανταγωνιστικότητας- Γενική Γραμματεία Εμπορίου	Δημόσιοι Φορείς, Οικονομικοί Φορείς που συμμετέχουν σε διαγωνισμούς του δημοσίου, διενέργεια ηλεκτρονικών διαγωνισμών από 60.000 ευρώ και άνω για προμήθειες και υπηρεσίες και ανάρτηση των δημοσίων συμβάσεων στο ΚΗΜΔΗΣ	www.promitheus.gov.gr
10. Εργάνη	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Πολίτες, επιχειρήσεις, εργαζόμενοι, άνεργοι	http://eservices.yeka.gr/
11. Ήλιος Ενιαίο Σύστημα Ελέγχου Πληρωμών Συντάξεων	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΗΔΙΚΑ	Πολίτες συνταξιοδοτούμενοι	http://www.yeka.gr/

⁹ Στη Διαύγεια έχουν δημοσιευθεί περισσότερες από 26,5 εκατ. διοικητικές πράξεις από 4.633 φορείς δημοσίου και ΟΤΑ από την έναρξή της, τον Οκτώβριο του 2010, έως τις αρχές Δεκεμβρίου 2017, και είναι εγγεγραμμένοι περίπου 82.200 χρήστες.

¹⁰ Στην ιστοσελίδα <http://opengov.gr> έχουν ανακοινωθεί 692 διαβουλεύσεις σχεδίων Νόμων στις οποίες αντιστοιχούν 184.046 σχόλια. Επίσης, βρίσκονται αναρτημένες περισσότερες από 164 προσκλήσεις για 2.114 θέσεις ευθύνης που αφορούν σε αποσπάσεις στον ευρύτερο δημόσιο τομέα και έχουν κατατεθεί περισσότερες από 42.087 αιτήσεις.

¹¹ Βάσει των στοιχείων του συστήματος της απογραφής, τον Οκτώβριο του 2016 το τακτικό προσωπικό του δημοσίου (εκτός ΝΠΙΔ) ανέρχονταν σε 565.000 δημόσιους υπαλλήλους, 63.500 έκτακτο προσωπικό και επιπλέον 21.500 προσωπικό ειδικών κατηγοριών (εκτός των ΝΠΙΔ). Επίσης, υπηρετούσαν 33.500 ως τακτικό προσωπικό σε ΝΠΙΔ και 14.000 έκτακτο προσωπικό σε ΝΠΙΔ.

¹² Στην ιστοσελίδα <http://www.promitheus.gov.gr/> ανακοινώνεται το σύνολο των στατιστικών στοιχείων που αφορούν σε προκηρύξεις και συμβάσεις του δημοσίου.

12. «Απλό»	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	Αιτήσεις πολιτών για βεβαιώσεις ασφάλειας και υγείας	https://aplo.yeka.gr/
13. Ηλεκτρονική Συνταγογράφηση	Υπουργείο Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, ΗΔΙΚΑ	Γιατροί, φαρμακοποιοί, πολίτες	https://www.e-prescription.gr
14. Ηλεκτρονικά ραντεβού e-RDV	ΗΔΙΚΑ	Πολίτες	https://www.e-syntagografisi.gr/prv/p
15. Γεωχωρικά δεδομένα ΓΥΣ	Υπουργείο Εθνικής Άμυνας Γεωγραφική Υπηρεσία Στρατού	E-shop για γεωχωρικά δεδομένα της ΓΥΣ	http://web.gys.gr
16. Εθνικό Τυπογραφείο	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Εθνικό Τυπογραφείο	Πολίτες, επιχειρήσεις, δημόσιο	http://www.et.gr/
17. ΣΥΖΕΥΞΙΣ	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης ΚτΠ ΑΕ	Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης	http://www.syzefxis.gov.gr/
18. G-cloud Υπηρεσίες government cloud	ΚτΠ ΑΕ -ΓΓΠΣ Έργο σε εξέλιξη	Φορείς Δημοσίου	http://www.ktpae.gr
19. Σύστημα Ηλεκτρονικής Διαχείρισης Εγγράφων -ψηφιακή υπογραφή	Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης Αρχή Πιστοποίησης Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ)		http://aped.gov.gr/
20. Ηλεκτρονικό Σύστημα του ΑΣΕΠ	ΑΣΕΠ (Κύριος του έργου και Φορέας Λειτουργίας), υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες, Φορείς του Δημοσίου για πρόσληψη προσωπικού	http://www.asep.gr/
21. Ηλεκτρονικό Σύστημα Υποβολής και επεξεργασίας δηλώσεων ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ	Επιθεωρητής Δημόσιας Διοίκησης και άλλοι ελεγκτικοί Φορείς του Δημοσίου, Φορέας Λειτουργίας ΓΓΠΣ, υλοποίηση από την ΚτΠ ΑΕ	Πολίτες που υποχρεούνται σε δήλωση ΠΟΘΕΝ ΕΣΧΕΣ, Ελεγκτικοί Φορείς των δηλώσεων.	https://www.pothen.gr/
22. ΟΣΔΔΥ-ΠΠ	Υπουργείο Δικαιοσύνης, Διαφάνειας και Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων Έργο σε εξέλιξη / πιλοτική λειτουργία	Ειρηνοδικεία, Πταισματοδικεία, Πρωτοδικεία, Εισαγγελίες Πρωτοδικών, Εφετεία, Εισαγγελίες Εφετών, Άρειος Πάγος, Εισαγγελία Αρείου Πάγου, δικηγόροι και πολίτες	https://www.solon.gov.gr

Πηγή: διαΝΕΟσις, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, 03.2018

Εκτός από τα έργα που έχουν χαρακτηριστεί ως επιτυχή υπάρχουν και αυτά τα οποία δεν έφεραν τα αναμενόμενα αποτελέσματα και για το λόγο αυτό, είτε εγκαταλείφθηκαν, είτε έμειναν ανολοκλήρωτα. Παράδειγμα έργου που εγκαταλείφθηκε,

στερούμενο της απαραίτητης χρηματοδότησης από τον κρατικό προϋπολογισμό, είναι η Εθνική Πύλη EPMHS, η οποία αποτελεί την κεντρική διαδικτυακή πύλη της Δημόσιας Διοίκησης για πληροφόρηση και ηλεκτρονικές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Δεδομένων των πληροφοριών που παρέχονται στους πολίτες, η Πύλη EPMHS λειτουργεί ως Κέντρο Ενιαίας Εξυπηρέτησης στα πλαίσια λειτουργίας του ευρωπαϊκού δικτύου EUGO¹³ που διέπει την πληροφόρηση και τους κανόνες δραστηριοποίησης σε ισχύ, βάσει των οποίων επιχειρείται η διεκπεραίωση ηλεκτρονικών διοικητικών διαδικασιών. Όσον αφορά την πύλη EPMHS τόσο η ανάπτυξη των προσφερόμενων υπηρεσιών όσο και η επικαιροποίηση του περιεχομένου της έχει ουσιαστικά διακοπεί εξαιτίας της έλλειψης προσωπικού και πόρων, ως συνέπεια της λήξης χρηματοδότησής της (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 35).

Η εξέλιξη και η ανάπτυξη της Πύλης EPMHS αναδεικνύει ένα μεγάλο προβληματισμό που παραπέμπει στη χρήση των ΤΠΕ και ο οποίος πηγάζει από τον ελλιπή σχεδιασμό βιωσιμότητας των συστημάτων, η οποία υπονομεύεται αμέσως μετά τη λήξη της αρχικής χρηματοδότησής τους. Λαμβάνοντας υπόψη το σύνολο των συστημάτων που περιγράφονται στον πίνακα 1 και τα οποία βρίσκονται σε λειτουργία, διαπιστώνουμε ότι ο βαθμός επίτευξής τους δύναται να αξιολογηθεί διαφορετικά, καθώς η αξιολόγηση κάθε έργου επιχειρείται ανάλογα με τις λειτουργίες τις οποίες εξυπηρετεί, το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών και της προώθησης της ιδέας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω της διαλειτουργικότητας.

Μελετώντας την πύλη EPMHS και συγκεκριμένα τη νομοθεσία που διαλαμβάνεται σε αυτή σχετικά με τις τρέχουσες διαδικασίες, οι οποίες αναζητούνται από τους πολίτες μέσω πύλης, αυτές φαίνεται να χρήζουν επικαιροποίησης και δίνεται η εντύπωση ότι η πύλη EPMHS απώλεσε την ευκαιρία επαναπροσδιορισμού απλούστευσης των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς αυτή δύναται να υποστηρίξει ηλεκτρονικά μόνο μερικές από τις υφιστάμενες διαδικασίες.

Όσον αφορά τα έργα της Διαύγειας και Ηλεκτρονικής Συνταγογράφησης, αυτά αξιολογούνται ως επιτυχημένα τόσο από άποψη ενίσχυσης της διαφάνειας όσο και μείωσης της σπατάλης που έχει επιτευχθεί, μέσω της καθολικής και επίσης υποχρεωτικής χρήσης τους από τους πολίτες, τους Οργανισμούς και τις δημόσιες υπηρεσίες. Παρόλα αυτά,

¹³ Τα Κέντρα Ενιαίας Εξυπηρέτησης (ΚΕΕ) αποτελούν πύλες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για όσους δραστηριοποιούνται στον τομέα των υπηρεσιών. Σε συνέχεια της οδηγίας 2006/123/EC της ΕΕ για τις υπηρεσίες, από τον Δεκέμβριο του 2009 το σύνολο των χωρών-μελών της ΕΕ υποχρεούται βάσει νόμου να διαθέτει ΚΕΕ. http://www.ec.europa.eu/internal_market/eu-go/

παραμένει στόχος προς επίτευξη, η ουσιαστική και καθολική αξιοποίηση των πληροφοριών των συγκεκριμένων προγραμμάτων, η οποία υπονομεύεται από την υλοποίηση έργων μικρών προϋπολογισμών, ασύνδετων μεταξύ τους, χωρίς αυτά να υλοποιούνται σε συνέχεια προσεχτικού σχεδιασμού και να στοχεύουν στην ικανοποίηση συγκεκριμένων κάθε φορά στόχων. Συνεπώς, στερούν τη δυνατότητα υλοποίησης μεγάλων οριζόντιων έργων σε εθνική κλίμακα που θα μπορούσαν να αποτελέσουν ουσιαστικές παρεμβάσεις στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 35).

Αν εξαιρέσουμε τα έργα που έχουν ολοκληρωθεί ή βρίσκονται σε εξέλιξη, είναι και εκείνα που έχουν σχεδιαστεί και αναμένεται να υλοποιηθούν στο πλαίσιο της ΕΨΣ. Ανάμεσα σε αυτά τα έργα περιλαμβάνονται η συνέχιση και ολοκλήρωση του Εθνικού Κτηματολογίου, η πλήρης ενοποίηση των Μητρώων των Δημοτολογίων και των Ληξιαρχείων της χώρας και η εξασφάλιση της διαλειτουργικότητάς τους με άλλα βασικά Μητρώα του Δημοσίου Τομέα, στοχεύοντας στη δημιουργία ενός Ενιαίου Μητρώου Πολιτών. Επίσης, έχει σχεδιαστεί το έργο e-gov-now, που αναμένεται να δημιουργήσει ιστοκεντρικές υπηρεσίες (web services) μεταξύ κάθετων συστημάτων ή και φορέων του Δημοσίου στοχεύοντας στην ανταλλαγή δεδομένων (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 37).

Το HRMS (Human Resource Management System), το οποίο βρίσκεται σε φάση σχεδιασμού, αποσκοπεί στην ορθολογική διαχείριση των ανθρώπινων πόρων του δημοσίου τομέα, ενώ το CRMS (Customer Relationship Management System) σχεδιάζεται στοχεύοντας στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους πολίτες, ως φυσική εξέλιξη της Εθνικής Πύλης ΕΡΜΗΣ με ιδιαίτερα τεχνολογικά χαρακτηριστικά, φιλοδοξώντας να λειτουργήσει ως ΚΕΕ. Σχεδιάζεται το ERP (Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων - Enterprise Resource Planning System) του Δημοσίου Τομέα το οποίο αναμένεται επιχειρήσει συμπληρωματικά ως προς το ηλεκτρονικό σύστημα του Δημοσιονομικού Τομέα επιτυγχάνοντας την ολοκλήρωσή του, ενώ παράλληλα έχει δρομολογηθεί η ολοκλήρωση του Φορολογικού Περουσιολογίου. Επίσης, αναμένεται η τεχνολογική ενοποίηση των συστημάτων των Φορέων Κοινωνικής Ασφάλισης (ΕΦΚΑ), με στόχο την ενιαία διαχείριση και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών. Επιδιώκεται η ενίσχυση της ευρυζωνικότητας (Rural Broadband) σε όλη τη χώρα, η διεύρυνση του Δικτύου ΣΥΖΕΥΞΙΣ, η τεχνολογική αναβάθμιση των μέσων του υπουργείου Προστασίας του Πολίτη, ο σχεδιασμός για την ολοκλήρωση του ηλεκτρονικού συστήματος αδειοδότησης και έναρξης λειτουργίας επιχειρήσεων και η ασφαλής διακίνηση εγγράφων στο δημόσιο μέσω συστημένης ηλεκτρονικής αλληλογραφίας (e-Delivery) και της συμμετοχής στο έργο

NOBLE (NO Barriers in eLivEry), το οποίο χρηματοδοτείται από τον Ευρωπαϊκό Οργανισμό Contact Europe Facility (CEF) (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 37).

Ωστόσο, αν και ο σχεδιασμός των παραπάνω έργων έχει ήδη ανακοινωθεί ή εξαγγελθεί, δεν έχει γνωστοποιηθεί έως σήμερα ο λεγόμενος «οδικός χάρτης» υλοποίησης της ΕΨΣ με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η εκτίμηση του χρόνου και του κόστους υλοποίησης τους, καθώς και το αποτύπωμά τους στη Δημόσια Διοίκηση (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 37).

2.6 Κομβικά προβλήματα στην εφαρμογή πολιτικών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα βασικότερα προβλήματα εφαρμογής πολιτικών ψηφιακής ανάπτυξης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που έχουν καταγραφεί έως τώρα συνίστανται στην απουσία στρατηγικού σχεδιασμού και την έλλειψη διαχρονικού οράματος. Ωστόσο, αν και υφίσταται ψηφιακή στρατηγική με στόχους, οι οποίοι εναρμονίζονται με τις κατευθύνσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, φαίνεται να έχει ανακύψει ένα χάσμα που αφορά στη διακήρυξη της γενικής στρατηγικής και την επίτευξη των αντίστοιχων στόχων. Επίσης, διαπιστώνεται η έλλειψη ρεαλιστικού πλάνου υλοποίησης δράσεων, με κάποιες μεμονωμένες και ασυντόνιστες παρεμβάσεις και αυτό μόνο όταν προκύπτει χρηματοδότηση από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ανάμεσα στους βασικούς προβληματισμούς που καταγράφονται, είναι η έλλειψη συνέχειας στη Δημόσια Διοίκηση, εξαιτίας των μεγάλων αλλαγών και ανατροπών που κάθε φορά σημειώνονται, είτε επειδή αλλάζει η κυβέρνηση, είτε επειδή αλλάζουν πρόσωπα σε επιτελικές θέσεις και δη στα υπουργεία. Αξίζει να σημειωθεί ότι υπάρχουν προβλήματα στη Δημόσια Διοίκηση, τα οποία οφείλονται στην απουσία πολιτο-κεντρικής προσέγγισης, στην έλλειψη αποτελεσματικού σχεδιασμού και γραφειοκρατικών διεργασιών, αλλά κυρίως στα δομικά προβλήματα της Δημόσιας Διοίκησης και στο προβληματικό θεσμικό και νομικό πλαίσιο στο οποίο αυτή καλείται να λειτουργήσει. Επίσης, η ιδιαίτερη πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει το σχεδιασμό των προσφερόμενων υπηρεσιών, οι καταγεγραμμένες ασάφειες, η απουσία επικοινωνίας ανάμεσα στις υπηρεσίες, το δυσχερές θεσμικό πλαίσιο που αφορά στην προστασία των προσωπικών δεδομένων, τα προβλήματα που διακρίνουν τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού στο σύνολο των δημόσιων υπηρεσιών, από άποψη κουλτούρας, εκπαίδευσης και επάρκειας, συνιστούν ένα ιδιαίτερα δυσχερές περιβάλλον για την εφαρμογή πολιτικών ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, ο προβληματικός σχεδιασμός χρηματοδότησης

για την υλοποίηση και αξιοποίηση πολλών πληροφοριακών συστημάτων αποτελεί τροχοπέδη που ενισχύεται από τον αποκεντρωμένο σχεδιασμό, ασύμβατων μεταξύ τους συστημάτων, μέσω χρονοβόρων και ανελαστικών διαδικασιών (διαΝΕΟσις, 2018, σελ. 105).

2.7 Ανακεφαλαίωση

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει τη δυνατότητα στη Δημόσια Διοίκηση να καταστεί παραγωγικότερη και να προσφέρει εξατομικευμένες υπηρεσίες, με διαφάνεια, στο σύνολο των πολιτών, με οφέλη που ξεπερνούν σε μεγάλο βαθμό τις αρχικές προσδοκίες και επιτεύγματα των ψηφιακά παρεχόμενων δημόσιων υπηρεσιών.

Ωστόσο, αν και ο προσανατολισμός της οργάνωσης και των δεξιοτήτων του δημόσιου τομέα σε μία χρηστοκεντρική προσέγγιση αξιολογείται ως στόχος μείζονος σημασίας, καταγράφονται ουσιαστικά κομβικά προβλήματα, που ενεργούν ως αρνησίκυροι δρώντες, οι οποίοι υπονομεύουν κάθε προσπάθεια ψηφιακού μετασχηματισμού που θα εδραιώσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως κύριο κομμάτι της Δημόσιας Διοίκησης, προς όφελος των πολιτών και των επιχειρήσεων θέτοντας την τεχνολογία στην υπηρεσία των πολιτών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΣΗΜΑΝΤΙΚΕΣ ΠΤΥΧΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1 Εισαγωγή

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή με την έκδοση της COM (2005) 425, έδωσε το πράσινο φως στα κράτη μέλη για την ανάληψη πρωτοβουλιών που αφορούν στην εξασφάλιση της προσβασιμότητας των ΤΠΕ από όλους τους πολίτες και επίσης στην ηλεκτρονική συμπερίληψη και ηλεκτρονική συμμετοχή του συνόλου του πληθυσμού, στοχεύοντας κυρίως σε άτομα με αναπηρία και τους ηλικιωμένους, με παράλληλη ενθάρρυνση της βιομηχανίας για σχετικές ενέργειες.

Ωστόσο, αν και εφαρμόστηκαν πολιτικές μέσω των οποίων αναπτύχθηκαν σημαντικές πρωτοβουλίες, δεν φαίνεται να καταγράφονται τα προσδοκώμενα αποτελέσματα, καθώς διαπιστώνεται η ανασταλτική δράση πολλών παραγόντων που εμποδίζουν την αποτελεσματική χρήση των υπηρεσιών από τους πολίτες και κυρίως εκείνων που κατατάσσονται στις ειδικές ομάδες χρηστών.

Ανάμεσα στα εμπόδια που καταγράφονται σχετικά με την προσβασιμότητα των ΤΠΕ είναι αυτά που αφορούν στην έλλειψη κοινών προτύπων και υπηρεσιών, η ανεπάρκεια ιστοτόπων, καθώς και η έλλειψη προϊόντων και υπηρεσιών για συγκεκριμένες ομάδες χρηστών με κύριο πρόβλημα την αδυναμία ανεύρεσης πληροφοριών και την έλλειψη συμβατότητας προγραμμάτων υποβοήθησης που στερούν σε χρήστες με ιδιαίτερες ανάγκες να προσπελάσουν τις παρεχόμενες πληροφορίες (Euro-Lex, 2018).

3.2 Ηλεκτρονική Προσβασιμότητα

Ο φιλόδοξος στόχος της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την επίτευξη μίας «Κοινωνίας Πληροφορίας» για όλους προωθεί μία ψηφιακή κοινωνία χωρίς κοινωνικούς αποκλεισμούς, όπου όλοι θα απολαμβάνουν ίδιες ευκαιρίες πρόσβασης και συμμετοχής, χωρίς τον κίνδυνο αποκλεισμού ορισμένων κοινωνικών ομάδων δεδομένου ότι τα άτομα με αναπηρίες στην Ευρώπη ανέρχονται στο ποσοστό του 15% περίπου του πληθυσμού της και ένας μεγάλος αριθμός από αυτούς αντιμετωπίζει εμπόδια σε ότι αφορά προϊόντα και υπηρεσίες των ΤΠΕ. Το ίδιο συμβαίνει και με τους ηλικιωμένους. Κορυφαία

προτεραιότητα για την Ευρώπη, σήμερα, αποτελεί η προσβασιμότητα των πολιτών σε προϊόντα και υπηρεσίες που συνδέονται με ΤΠΕ, κυρίως εξαιτίας της δημογραφικής της εξέλιξης, που αφορά στην αύξηση του ποσοστού του πληθυσμού άνω των 60 κατά τις τελευταίες δεκαετίες και το οποίο αναμένεται να αυξηθεί έως και 30% μέχρι το 2030 COM (2005) 425.

Η ηλεκτρονική προσβασιμότητα συνίσταται στην υπερπήδηση των εμποδίων μέσω των δυνατοτήτων που παρέχονται από τις ΤΠΕ και της ανάληψης πρωτοβουλιών που θα εξασφαλίζουν ίσες ευκαιρίες σε όλους τους πολίτες. Παρατηρώντας τα αποτελέσματα ηλεκτρονικής διαβούλευσης που διενεργήθηκε το 2005, στο πλαίσιο των δύο προγραμμάτων δράσης eEurope, υποστηρίχθηκε μαζικά σε ποσοστό που ανήλθε στο 88%, η ανάληψη πρωτοβουλιών από τα θεσμικά όργανα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με στόχο την αντιμετώπιση μίας κατάστασης που χαρακτηρίζεται από έλλειψη συνοχής σχετικά με τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που αφορούν τις ΤΠΕ στην Ευρώπη. Στη ίδια διαβούλευση καταγράφεται η αναγκαιότητα διεύρυνσης των προσβάσιμων προϊόντων και υπηρεσιών για όλους τους πολίτες, με κύριο στόχο την εξασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας για όλους τους πολίτες και την υποστήριξη της αυτορρύθμισης της βιομηχανίας COM (2005) 425 .

3.2.1 Πρακτικά προβλήματα

Παρά τις προσπάθειες που καταγράφονται κατά καιρούς, τα άτομα με αναπηρίες αναφέρουν τη πλειάδα των προβλημάτων που συναντούν στην προσπάθειά τους να χρησιμοποιήσουν προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των ΤΠΕ. Τα προβλήματα αυτά αφορούν κυρίως στην ασυμβατότητα των προγραμμάτων στα υποσυστήματα υποβοήθησης, καθώς τα εκάστοτε λογισμικά δεν μπορούν να χρησιμοποιηθούν μετά την εισαγωγή νέων λειτουργικών συστημάτων. Παρατηρούνται, επίσης, παρεμβολές μεταξύ προϊόντων που χρησιμοποιούνται από το ευρύτερο κοινό και συστημάτων υποβοήθησης, όπως για παράδειγμα τα κινητά τηλέφωνα και συστήματα αντιμετώπισης βαρηκοΐας. Ένα ακόμη σημαντικό πρόβλημα προς επίλυση είναι η έλλειψη πανευρωπαϊκών προτύπων. Για παράδειγμα υφίστανται επτά διαφορετικά προγράμματα «γραπτής τηλεφωνίας» για άτομα με προβλήματα ακοής, τα οποία είναι ασύμβατα μεταξύ τους. Η πολυπλοκότητα των δικτυακών τόπων είναι ένα ακόμη πρόβλημα για άπειρους χρήστες ή για χρήστες με ιδιαίτερες δεξιότητες, ενώ επίσης καταγράφονται δύσχρηστες συσκευές, όπως πληκτρολόγια ή οθόνες συσκευών, εξαιτίας του σχεδιασμού τους, με περιορισμένες

επιλογές σε ότι αφορά στην ποιότητα, τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας και την τιμή COM (2005) 425.

3.3 Ηλεκτρονική Ένταξη

Η ηλεκτρονική ένταξη είναι μία δραστηριότητα που αφορά στη δημιουργία μίας κοινωνίας πληροφοριών για όλους. Η εν λόγω δραστηριότητα δύναται να συμβάλλει στη μείωση του κινδύνου της ψηφιακής διαταραχής και να εξασφαλίσει στα άτομα με ειδικές ανάγκες και σε κοινωνικά ευαίσθητα ομάδες να συμμετέχουν στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αποκλείοντας οποιαδήποτε μορφή ψηφιακού αποκλεισμού που προκαλείται από τον ηλεκτρονικό αναλφαβητισμό και την έλλειψη πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Οι ΤΠΕ παρουσιάζουν μεγάλες δυνατότητες ενίσχυσης της κοινωνικής ένταξης και συνοχής, αφού μπορούν να εξασφαλίσουν στο σύνολο των πολιτών να συμμετέχουν και να συμβάλλουν στην οικονομία και στην κοινωνία, χωρίς αποκλεισμούς και διακρίσεις. Ωστόσο, η ηλεκτρονική ένταξη υφίσταται ως ένα διατομεακό ζήτημα που συνίσταται σε μία σειρά από αλληλένδετα θέματα κοινωνικής ένταξης και αφορά τόσο τις ΤΠΕ, όσο και την χρήση αυτών για την ευρύτερη ένταξη όλων των κοινωνικών ομάδων. Επίσης, αναφέρεται στο βαθμό στον οποίο οι ΤΠΕ συμβάλλουν στην εξισορρόπηση και προώθηση της συμμετοχής των πολιτών σε κάθε επίπεδο της κοινωνίας (European i2010). Αυτό επιτυγχάνεται μέσω της ενίσχυσης των κοινωνικών σχέσεων, της διευκόλυνσης για οικονομικές ευκαιρίες όσον αφορά στην εργασία και επιχειρηματικότητα και της ανάπτυξης πολιτιστικών πτυχών της κοινωνίας, με την ενθάρρυνση συμμετοχής των πολιτών. Συνεπώς, άτομα και κοινότητες καταφεύγουν στη χρήση των ΤΠΕ για να βελτιώσουν την καθημερινότητά τους, να ξεπεράσουν τις δυσκολίες και να εκπληρώσουν το δυναμικό τους, καθώς αυτές αποτελούν τον τρόπο για την ισότητα πρόσβασης στην πληροφόρηση που αποτελεί τη βασική πτυχή στην επίτευξη της κοινωνικής ισότητας (Petrauskas, 2008, σελ. 48-49).

3.3.1 Ο δρόμος προς την ψηφιακή ένταξη

Για πρώτη φορά στην ιστορία, εκπρόσωποι από όλες τις χώρες του κόσμου συγκεντρώθηκαν στη Γενεύη, το Δεκέμβριο του 2003 για την πρώτη φάση της Παγκόσμιας Διάσκεψης Κορυφής για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου συνομολόγησαν «[...] την

κοινή τους επιθυμία και δέσμευση για την οικοδόμηση μιας κοινωνίας της πληροφορίας με επίκεντρο τον άνθρωπο [..]» (Olphert, Damodaran & May, 2005).

Η εφαρμογή της "i2010 - Ευρωπαϊκή κοινωνία της πληροφορίας για την ανάπτυξη και την απασχόληση", αποτέλεσε μία εμβληματική πρωτοβουλία για την πρόνοια σε μια γηράσκουσα κοινωνία, όπως αυτή της Ευρώπης. Αποτέλεσμα αυτής της πρωτοβουλίας ήταν η έγκριση του αντίστοιχου σχεδίου δράσης για την ευγηρία στην κοινωνία της πληροφορίας. Η υπουργική δήλωση του 2006 στη Ρίγα για την ηλεκτρονική ένταξη καθόρισε το πλαίσιο ολοκληρωμένης πολιτικής για την ηλεκτρονική συμπερίληψη και εκκίνησε την έρευνα στο πεδίο των ΤΠΕ και της γήρανσης. Στην ανακοίνωση που εκδόθηκε το 2006 από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή με τίτλο «Το δημογραφικό μέλλον της Ευρώπης - από πρόβλημα σε ευκαιρία» COM(2006), η Επιτροπή επισήμανε το γεγονός ότι η γήρανση συνιστά μια από τις κύριες προκλήσεις που έχουν να αντιμετωπίσουν όλες οι χώρες στην ΕΕ και ότι οι σύγχρονες τεχνολογίες θα μπορούσαν να συνεισφέρουν στον περιορισμό του κόστους, τη βελτίωση της ευημερίας και της ενεργής συμμετοχής των ηλικιωμένων στην κοινωνία, επιδρώντας ευεργετικά και στην ανταγωνιστικότητα, σύμφωνα με την αναθεωρημένη στρατηγική της Λισαβόνας για την ανάπτυξη και την απασχόληση COM(2007) 329. Αν και η Υπουργική Διάσκεψη της Ρίγας παρέχει τη στρατηγική καθοδήγηση και συνιστά ένα σημαντικό βήμα προς αυτήν την κατεύθυνση εναποθέτει, ωστόσο, τις σχετικές εργασίες στον τομέα της ηλεκτρονικής ένταξης, σε εθνικές, περιφερειακές και τοπικές πρωτοβουλίες, οι οποίες συνδέονται με τις ήδη εφαρμοζόμενες ευρωπαϊκές πολιτικές COM (2005) 330.

Οι ψηφιακές τεχνολογίες όντας το βασικό εργαλείο για την επίτευξη της ηλεκτρονικής συμπερίληψης όλων των πολιτών άφησαν να διαγράφεται ο κίνδυνος νέων μορφών αποκλεισμού των καλούμενων «ψηφιακών διαιρέσεων», εξαιτίας του γεγονότος ότι τα οφέλη από την «επανάσταση της τεχνολογίας της πληροφορίας» έχουν κατανεμηθεί άνισα τόσο ανάμεσα στις ανεπτυγμένες όσο και στις αναπτυσσόμενες χώρες και των κοινωνιών. Συνεπώς, η πρόκληση που παραμένει, είναι να διασφαλιστεί το γεγονός ότι το σύνολο του παγκόσμιου πληθυσμού θα απολαμβάνει τα οφέλη της σύνδεσης και όχι μόνο λίγοι προνομιούχοι.

Ωστόσο, παρά την ταχεία διείσδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στην κοινωνία είναι ευδιάκριτο ότι η απασχόληση των πολιτών με τις ψηφιακές τεχνολογίες δεν έγκειται αποκλειστικά στην παροχή πρόσβασης και στα μέσα σύνδεσης (υλικό, υπηρεσίες λογισμικού και τηλεπικοινωνιών), καθώς υπάρχουν πολλές ενδείξεις ότι ακόμη και όταν παρέχεται δωρεάν εξοπλισμός και υπηρεσίες, οι άνθρωποι δεν κάνουν απαραίτητα χρήση

των τεχνολογιών αυτών για τη συμμετοχή τους σε σημαντικές κοινωνικές πρακτικές (Olphert, Damodaran & May, 2005 & Norris, 2001). Είναι δε ιδιαίτερα σημαντικό να κατανοηθούν οι παράγοντες που ωθούν στον ψηφιακό αποκλεισμό, έτσι ώστε να είναι δυνατή η αντιμετώπιση των συνεπειών για τα άτομα και την κοινωνία, προς επίτευξη της ψηφιακής ένταξης και του οράματος των συμμετεχόντων στην WSIS (Olphert, Damodaran & May, 2005).

3.3.2 Ψηφιακό χάσμα (Digital Divide)

Παρά τη δέσμευση των κυβερνήσεων ανά τον κόσμο για την οικοδόμηση μίας κοινωνίας της πληροφορίας και παρά τη γρήγορη και ευρεία διάδοση των ψηφιακών τεχνολογιών σε κάθε επίπεδο της κοινωνίας, ένα σημαντικό τμήμα του παγκόσμιου πληθυσμού παραμένει «ψηφιακά αποκλεισμένο» και περιλαμβάνει κυρίως την κατηγορία των ηλικιωμένων, οι οποίοι φαίνεται να στερούνται τα τεράστια οφέλη που οι ψηφιακές τεχνολογίες θα μπορούσαν να τους προσφέρουν. Ωστόσο, η ηλικία από μόνη της δεν φαίνεται να αποτελεί τροχοπέδη στη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών, αλλά ούτε το κόστος που αντιστοιχεί στην απόκτησή τους, ούτε οι δεξιότητες που οι ηλικιωμένοι στερούνται ή η αναπηρία που πιθανόν τους χαρακτηρίζει. Σύμφωνα με σχετική έρευνα που διεξήχθη στη Βρετανία το 2005, διαπιστώνεται ότι πολλοί από αυτούς απλώς δεν αντιλαμβάνονται τη συνάφεια των συγκεκριμένων τεχνολογιών με τους ίδιους εξαιτίας της έλλειψης ενημέρωσης και κατανόησης του «ψηφιακού κόσμου» (Olphert, Damodaran & May, 2005).

Υπάρχει πληθώρα μελετών που αναδεικνύουν την ύπαρξη ψηφιακού χάσματος ανάμεσα σε αυτούς που απολαμβάνουν τα οφέλη των νέων ψηφιακών τεχνολογιών και αυτών που τα στερούνται. Σύμφωνα με τον Norris (2001) υπάρχουν πολλά διαφορετικά είδη ψηφιακού χάσματος. Το παγκόσμιο χάσμα (global divide), που χαρακτηρίζεται από τις διαφορές στα επίπεδα πρόσβασης στο διαδίκτυο ανάμεσα στις βιομηχανοποιημένες και στις αναπτυσσόμενες κοινωνίες, το κοινωνικό χάσμα (social divide) και τέλος το δημοκρατικό χάσμα (democratic divide) ανάμεσα σε εκείνους που χρησιμοποιούν και εκείνους που δεν χρησιμοποιούν τους ψηφιακούς πόρους για να συμμετάσχουν στη δημόσια ζωή. Σύμφωνα με μελέτες που έχουν πραγματοποιηθεί σε διάφορες χώρες, υποστηρίζεται ότι οι ηλικιωμένοι είναι πιθανότερο να αποκλείονται ψηφιακά από τους νεότερους (Tatnall & Lera, 2003 & Morrell, 2002). Αν και οι ηλικιωμένοι σήμερα φαίνεται να υποεκπροσωπούνται ανάμεσα στους χρήστες του διαδικτύου, φαίνεται να

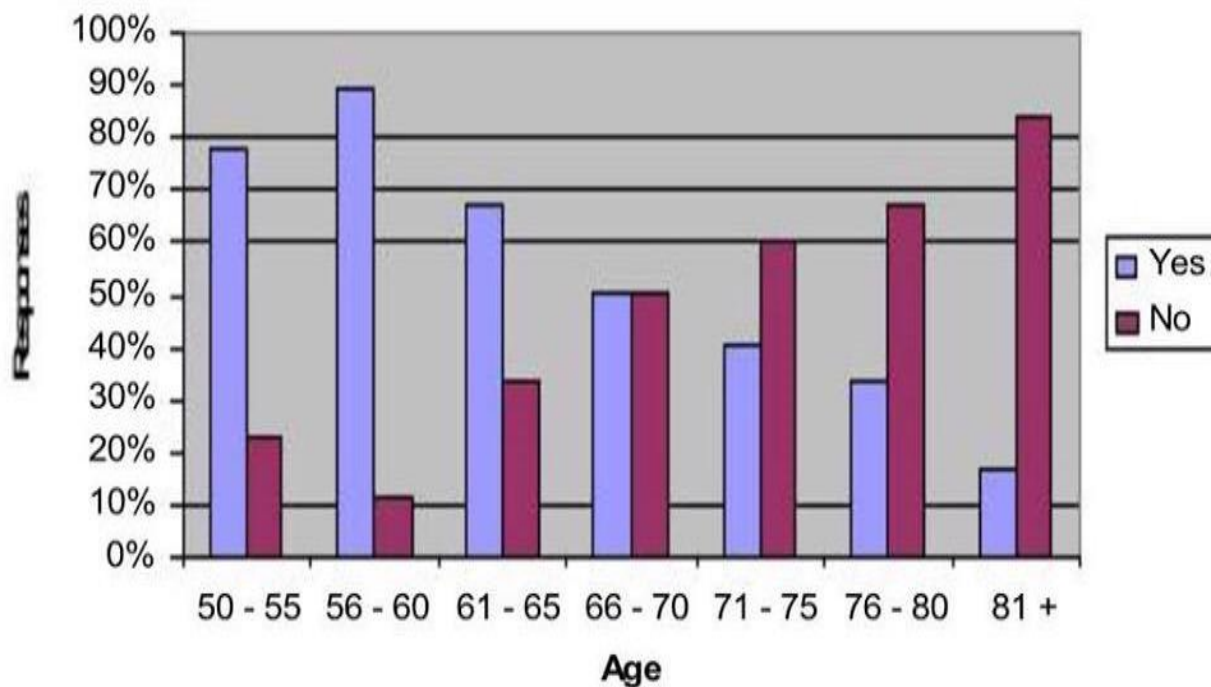
είναι και η ταχύτερη αναπτυσσόμενη ομάδα χρηστών, αποδεικνύοντας ότι η ηλικία δεν είναι εμπόδιο στην πρόσβαση, καθώς ένας μεγάλος αριθμός ατόμων μεγαλύτερης ηλικίας μπορούν να θεωρηθούν όχι μόνο ως χρήστες ψηφιακών τεχνολογιών, αλλά ως πλήρως «ψηφιακά απασχολούμενοι» (Fox, 2001).

3.3.2.1 Ηλικία και Ψηφιακός αποκλεισμός

Η ανάλυση σχετικών διαθέσιμων πληροφοριών υποδεικνύει πέντε πιθανά εμπόδια στην πρόσβαση των ηλικιωμένων στο διαδίκτυο. Το κόστος εξοπλισμού, οι δημογραφικοί και κοινωνικοί παράγοντες όπως το φύλο, ο πολιτισμός, η δομή των νοικοκυριών, το μορφωτικό υπόβαθρο και η γεωγραφική απομόνωση, καθώς οι περισσότεροι ηλικιωμένοι ζουν μόνοι τους και έχουν χαμηλότερο επίπεδο εκπαίδευσης από τους νεότερους.

Διάγραμμα 3.1

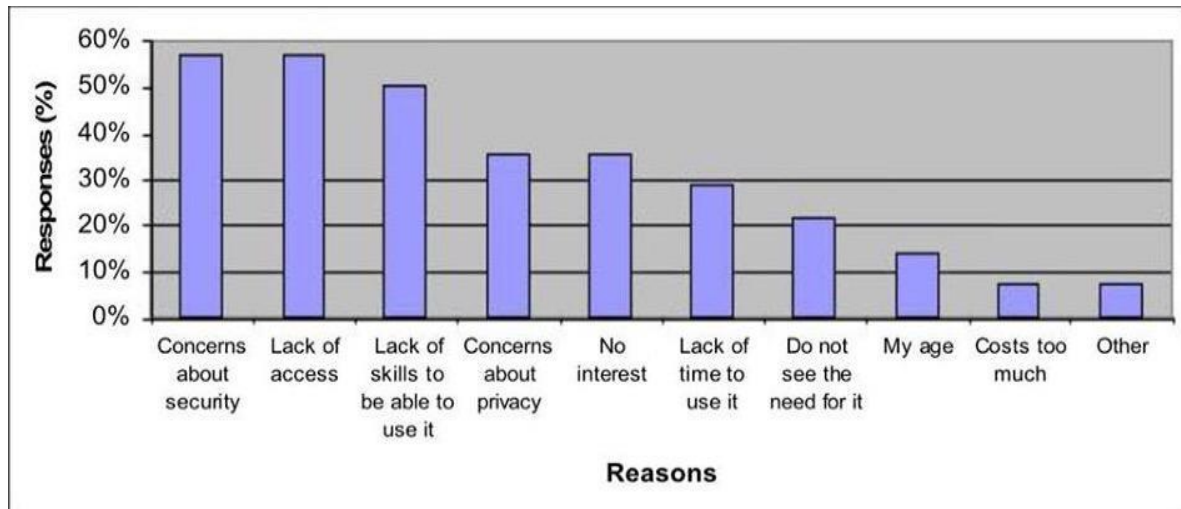
Ηλικία και χρήση του Διαδικτύου



Πηγή: Προς την ψηφιακή ένταξη - συμμετοχή ηλικιωμένων στον "ψηφιακό κόσμο" των C. W. Olphert, L. Damodaran & A. J. May

Διάγραμμα 3.2

Αναφερόμενα εμπόδια στην πρόσληψη του διαδικτύου



Πηγή: Προς την ψηφιακή ένταξη - συμμετοχή ηλικιωμένων στον "ψηφιακό κόσμο" των C. W. Olphert, L. Damodaran & A. J. May

Επίσης, το περιεχόμενο και οι ανάγκες πληροφόρησης, καθώς το προφίλ της χρήσης του διαδικτύου για τους ηλικιωμένους χρήστες είναι διαφορετικό από αυτό των άλλων ηλικιακών ομάδων και αυτοί δεν επιδίδονται σε καμία από τις δημοφιλείς δραστηριότητες του διαδικτύου: ψώνια, αποστολή μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, περιήγηση σε ιστότοπους γενικού ενδιαφέροντος και αναζήτηση τοπικών πληροφοριών. Η έλλειψη δεξιοτήτων και ικανότητας αποτελούν, επίσης, σημαντικά εμπόδια στην πρόσβαση στο διαδίκτυο, καθώς πολλοί ιστότοποι υποφέρουν από κακό σχεδιασμό και κακή χρηστικότητα (SOCITM 2004) και κάποιοι υποδηλώνουν (Kelleher, L. 2003) ότι αυτό περιορίζει τη χρήση του διαδικτύου από τους μεγαλύτερους ενήλικες, επειδή δεν ικανοποιούνται με αυτό το οποίο έρχονται αντιμέτωποι. Οι αναπηρίες από τις οποίες υποφέρουν οι ηλικιωμένοι δύναται να αποτρέψουν ή να περιορίσουν την πρόσβαση, ενώ σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν τα κίνητρα και η στάση ζωής που αυτοί υιοθετούν. Ωστόσο, υπάρχουν αποδείξεις ότι πολλοί ηλικιωμένοι έχουν ισχυρά κίνητρα να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο. Στους λόγους που έως τώρα έχουν καταγραφεί (Loges & Joo-Young, 2002, pp. 536-562 & Trocchia, & Janda, 2000, Selwyn, 2004) συμπεριλαμβάνεται η επιθυμία τους να παραμείνουν δραστήριοι και ανεξάρτητοι, να διατηρούν επαφή με τα απομακρυσμένα μέλη της οικογένειας, να αισθάνονται νέοι και να αναζητούν ενημέρωση σχετικά με την υγεία, τη μάθηση και την εκπαίδευση.

3.4 Ηλεκτρονική συμμετοχή

Την τελευταία δεκαετία υπήρξε βαθμιαία ενίσχυση για εξοικείωση και εφαρμογή των ΤΠΕ με στόχο τη συμμετοχή του ευρύτερου κοινού στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων προς ενίσχυση της δημοκρατικής συζήτησης (HM Government, 2002). Ωστόσο, η ανάγκη αυτή οδήγησε σε μία σειρά από μεμονωμένα έργα και μελέτες ασύνδετα μεταξύ τους, παραβλέποντας το γεγονός ότι η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων θεωρείται μείζονος σημασίας για να αντιμετωπιστεί το διαρκώς αυξανόμενο δημοκρατικό έλλειμμα, το οποίο έχει αποτελέσει αντικείμενο ακαδημαϊκών συζητήσεων για πολύ καιρό (Dutton, 1992, pp. 505-522).

3.4.1 Ο ρόλος των ΤΠΕ στη διαδικασία λήψης αποφάσεων

Η χρήση των ΤΠΕ που αφορά στη στήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων, αναντίρρητα μπορεί να προωθήσει και να ενισχύσει την ηλεκτρονική δημοκρατία. Ωστόσο, ο όρος ηλεκτρονική δημοκρατία είναι εξαιρετικά αφηρημένος και προσεγγίζεται διαφορετικά από το ευρύτερο κοινό. Οι Hacker και van Dijk (2000), χρησιμοποιούν τον όρο «ψηφιακή δημοκρατία» σε αντίθεση με τον όρο “eDemocracy”, για να εστιάσουν στην εμφάνιση της έννοιας. Ενίοτε, η ηλεκτρονική δημοκρατία γίνεται αντιληπτή ως συνώνυμη της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας και αυτό συμβαίνει κυρίως στους κυβερνητικούς κύκλους, χωρίς όμως η ψηφοφορία να είναι ο μοναδικός τρόπος με τον οποίο οι πολίτες μπορούν να επηρεάσουν τη δημοκρατική λήψη αποφάσεων. Η ηλεκτρονική δημοκρατία είναι δυνατό να διακριθεί σε δύο τομείς. Ο πρώτος αφορά στις ευκαιρίες διαβούλευσης και διαλόγου ανάμεσα στην κυβέρνηση και στους πολίτες και ο δεύτερος στην ηλεκτρονική ψηφοφορία (Macintosh, 2004, σελ. 1).

Η υφιστάμενη βιβλιογραφία δίνει τη δυνατότητα για αναζήτηση της απαρχής της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (Xenakis, Macintosh, 2003, pp. 393-400). Ωστόσο, είναι μόνο τελευταία που παρατηρείται επαρκής εφαρμογή των ΤΠΕ για τη στήριξη της δημοκρατίας, έτσι ώστε αυτή να μπορεί να εξεταστεί σε ένα πραγματικό πλαίσιο (Weber et al, 2003, pp. 25-32). Όσον αφορά στην ηλεκτρονική συμμετοχή, υπάρχει ένας διαρκώς αυξανόμενος αριθμός κυβερνητικών οργανώσεων που επιλέγουν την τεχνολογία με καινοτόμο τρόπο για να παρέχουν πρόσβαση σε πληροφορίες πολιτικής και να αναζητούν απόψεις σχετικά με αυτήν. Από τα παραπάνω συνάγεται το συμπέρασμα ότι η τεχνολογία αναδύεται ως εργαλείο που εξασφαλίζει στους πολίτες στη δυνατότητα συμμετοχής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Macintosh, 2004, p. 1).

Η χρήση οποιουδήποτε τύπου ΤΠΕ για την ενίσχυση της δημοκρατίας συνιστά ένα δύσκολο εγχείρημα με σαφείς προκλήσεις. Το 2004, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή χρηματοδότησε το σχέδιο PRISMA για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, εξετάζοντας σενάρια σχετικά με τη μελλοντική χρήση των εργαλείων eParticipation (Kubicek and Westholm, 2005, pp. 33-50).

Επίσης, μέσω της διαδικτυακής διαβούλευσης του Διεθνούς Επιγραμμικού Κυβερνητικού Δικτύου (Government On-Line International Network) παρέχονται περιγραφές σχεδίων που βασίζονται στην τεχνολογία και στοχεύουν στην ενημέρωση και συμμετοχή των πολιτών, δίνοντας τη δυνατότητα στην κάθε κυβέρνηση να επωφεληθεί από καινοτόμες πρωτοβουλίες που λαμβάνουν χώρα σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο για την προώθηση της συμμετοχής των πολιτών, και αυτό γιατί είναι απαραίτητο να γνωρίζουμε και να κατανοούμε τις τρέχουσες εξελίξεις, ιδιαίτερα αυτές που χαρακτηρίζονται ως καινοτόμες, να προσεγγίζουμε και να ωφελούμαστε από τα αποτελέσματα (Macintosh, 2004, pp. 1).

Επίσης, σχετική μελέτη που πραγματοποιήθηκε για τον ΟΟΣΑ (OECD, 2003) εστίασε στον τρόπο με τον οποίο οι ΤΠΕ δύναται να χρησιμοποιηθούν με στόχο την προώθηση συμμετοχής των πολιτών στη διαδικασία χάραξης πολιτικής. Στην εν λόγω μελέτη περιλαμβάνονται παραδείγματα βέλτιστων πρακτικών από πολλά κράτη μέλη του ΟΟΣΑ και αναδεικνύονται οι κυριότεροι στόχοι, οι οποίοι συνίστανται:

1. στην προσέγγιση του ευρύτερου κοινού και στην ενίσχυση της συμμετοχής
2. στην υποστήριξη της συμμετοχής μέσω μιας σειράς τεχνολογιών για πολίτες με διαφορετικές επικοινωνιακές δεξιότητες και δεξιότητες στη χρήση της τεχνολογίας
3. στην παροχή πληροφοριών σε τέτοια μορφή, η οποία να είναι όχι μόνο προσιτή, αλλά και κατανοητή από το κοινό – στόχος, ώστε αυτό να μπορεί να συνεισφέρει όντας ενημερωμένο σχετικά με τη διαδικασία και τη λήψη της σχετικής απόφασης.
4. στη συνεργασία με ένα ευρύτερο κοινό έτσι ώστε να δίνεται η δυνατότητα για μεγαλύτερη συνεισφορά στη συζήτηση. Επίσης, ορίζεται η ανάγκη για αξιοποίηση της τεχνολογίας με τέτοιο τρόπο που να μπορεί να αναλύσει τις συνεισφορές παρέχοντας σχετική και έγκυρη ανατροφοδότηση στους πολίτες, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί το άνοιγμα και η διαφάνεια στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Macintosh, 2004, p. 2).

3.4.2 Βασικές διαστάσεις της ηλεκτρονικής συμμετοχής

Σε αυτή την ενότητα θα επιχειρηθεί η προσέγγιση και η ανάλυση των βασικών διαστάσεων που σκιαγραφούν το πλαίσιο εφαρμογής της ηλεκτρονικής συμμετοχής και της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Πίνακας 3.1

Περίληψη των βασικών διαστάσεων ηλεκτρονικής συμμετοχής

Διάσταση	Περιγραφή
1. Επίπεδο συμμετοχής	Βαθμός εμπλοκής των πολιτών
2. Στάδιο λήψης αποφάσεων	Πότε να συμμετάσχουν
3. Δρώντες	Ποιος πρέπει να είναι εμπλακεί και από Ποιόν
4. Οι τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται	Πώς και με τι δύναται να εμπλακούν οι πολίτες
5. Οι κανόνες εμπλοκής	Ποιες προσωπικές πληροφορίες πρέπει να συλλεχθούν
6. Διάρκεια & βιωσιμότητα	Για ποιο χρονικό διάστημα
7. Προσβασιμότητα	Πόσοι πολίτες συμμετείχαν και από πού
8. Πόροι και Προβολή	Κόστος και εύρος διαφήμισης
9. Αξιολόγηση και Αποτελέσματα	Μεθοδολογική προσέγγιση και Αποτελέσματα
10. Κρίσιμοι παράγοντες για την επιτυχία	Πολιτικοί, νομικοί, πολιτιστικοί, οικονομικοί, τεχνολογικοί παράγοντες

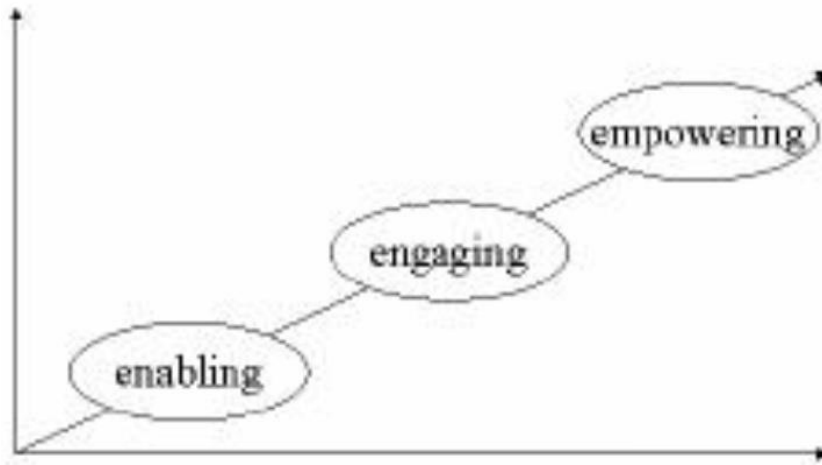
Πηγή: Πρακτικά 37ης Διεθνούς Διάσκεψης για τις Επιστήμες του Συστήματος της Χαβάης – 2004 (μετάφραση από τη συγγραφέα)

3.4.2.1 Επίπεδο συμμετοχής

Το επίπεδο συμμετοχής είναι η πλέον κρίσιμη διάσταση για την επίτευξη της ηλεκτρονικής συμμετοχής και αφορά στο βαθμό στον οποίο εμπλέκονται οι πολίτες. Σε σχετική έκθεση του ΟΟΣΑ (OECD, 2001) υποστηρίζεται ότι η δημοκρατική συμμετοχή των πολιτών πρέπει να περιλαμβάνει τα μέσα ενημέρωσης, τους μηχανισμούς συμμετοχής στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την ικανότητα να συμβάλει και να επηρεάζει την πολιτική ατζέντα. Η πληροφόρηση των πολιτών αποτελεί μία σχέση μονής κατεύθυνσης, η οποία εξασφαλίζει πληροφορίες στους πολίτες, σε αντιπαράθεση με τη διαβούλευση που συνιστά αμφίδρομη σχέση, μέσω της οποίας οι πολίτες παρέχουν ανατροφοδότηση στους κυβερνώντες. Ωστόσο, η ενεργός συμμετοχή συνιστά μια σχέση συνεργασίας με την κυβέρνηση, κατά την οποία αναγνωρίζεται η ισότητα των πολιτών, οι οποίοι καταγράφονται ενεργοί στον καθορισμό της διαδικασίας και στη χάραξη της πολιτικής, αν και ο τελικός λόγος όπως και η ευθύνη ανήκει στην κυβέρνηση (Macintosh, 2004, p. 3).

Η συμμετοχή που αφορά στο χαρακτηρισμό πρωτοβουλιών της ηλεκτρονικής δημοκρατίας μπορεί να διακριθεί σε τρία επίπεδα. Σε αυτό της χρήσης της τεχνολογίας και πως αυτή μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να προσεγγίσει το ευρύτερο κοινό μέσω τεχνολογιών που θα καλύψουν τις διάφορες τεχνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες των πολιτών. Στο δεύτερο επίπεδο που αφορά στη χρήση της τεχνολογίας για την εμπλοκή των πολιτών σε ζητήματα πολιτικής, κυρίως, μέσω της διαβούλευσης των πολιτών με την κυβέρνηση, πάντα στο πλαίσιο που τίθεται από την ίδια την κυβέρνηση ή το κοινοβούλιο. Όσον αφορά το τρίτο επίπεδο αυτό έγκειται στη χρήση της τεχνολογίας για την ενδυνάμωση των πολιτών, έτσι ώστε να συμμετέχουν ενεργά με ιδέες και προτάσεις, σε μία bottom up προσέγγιση που δύναται να επηρεάσει την πολιτική ατζέντα, εμφανίζοντας τους πολίτες ως παραγωγούς και όχι απλώς ως καταναλωτές πολιτικής (Macintosh, Davenport, Malina, Whyte, 2002, pp. 223-245).

Διάγραμμα 3.1 Επίπεδα συμμετοχής



Πηγή: Πρακτικά 37ης Διεθνούς Διάσκευσης για τις Επιστήμες του Συστήματος της Χαβάης – 2004

3.4.2.2 Διαδικασία χάραξης πολιτικής

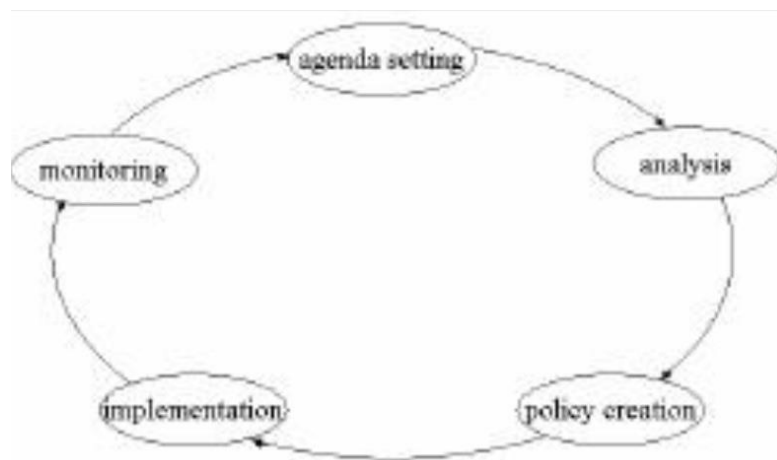
Σύμφωνα με την Macintosh, υπάρχουν 5 κρίσιμα στάδια που εμπεριέχονται στον κύκλο ζωής μίας πολιτικής που τείνει να αναπτυχθεί, τα οποία αν προσδιοριστούν ευδιάκριτα θα δώσουν τη δυνατότητα στην κάθε κυβέρνηση να εκτιμήσει καλύτερα τις πρωτοβουλίες διαφόρων χωρών έστω και αν αυτές προέρχονται από διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης.

Το πρώτο στάδιο αφορά στον καθορισμό της ημερήσιας διάταξης βάσει του προβλήματος που πρέπει να αντιμετωπιστεί και, επίσης, τον προσδιορισμό ή την αλλαγή της σχετικής πολιτικής. Το δεύτερο στάδιο αφορά στην ανάλυση των προκλήσεων και των ευκαιριών που συνδέονται με ένα θέμα της ημερήσιας διάταξης με τρόπο σαφή, που θα οδηγήσει στην κατάρτιση ενός σχεδίου εγγράφου πολιτικής, που δύναται να περιλαμβάνει στοιχεία και γνώσεις από διάφορες πηγές, εξασφαλίζει την κατανόηση του περιεχομένου, σκιαγραφεί το γενικότερο πολιτικό πλαίσιο και παρέχει μία σειρά πιθανών επιλογών. Το τρίτο στάδιο συνίσταται στη δημιουργία της πολιτικής μέσω της εξασφάλισης ενός λειτουργικού εγγράφου πολιτικής, το οποίο περιλαμβάνει διάφορους μηχανισμούς που αφορούν στην επίσημη διαβούλευση, την ανάλυση κινδύνου, συγκεκριμένες πιλοτικές μελέτες και το σχεδιασμό του πλάνου εφαρμογής. Το τέταρτο στάδιο αφορά στην εφαρμογή της πολιτικής και αυτό μπορεί να περιλαμβάνει την ανάπτυξη της σχετικής

νομοθεσίας, ρύθμιση προτεραιοτήτων, «οδικούς χάρτες» και ένα σχέδιο παράδοσης. Το πέμπτο και τελευταίο στάδιο ουσιαστικά συνιστά την παρακολούθηση της πολιτικής και μπορεί να περιλαμβάνει την αξιολόγηση και την αναθεώρηση της πολιτικής σε δράση, τα ερευνητικά στοιχεία και τις απόψεις των εμπλεκόμενων. Αυτό είναι και το στάδιο, στο οποίο δίνεται η δυνατότητα επαναφοράς στο αρχικό στάδιο της διαδικασίας χάραξης πολιτικής για την εκ νέου έναρξη της διαδικασίας που αφορά στην αλλαγή πολιτικής (Macintosh,2004, p. 3).

Διάγραμμα 3.2

Κύκλος ζωής πολιτικής



Πηγή: Πρακτικά 37ης Διεθνούς Διάσκεψης για τις Επιστήμες του Συστήματος της Χαβάης – 2004

Χρήζει ιδιαίτερης προσοχής, το γεγονός ότι οι φορείς χάραξης πολιτικής έχουν τη δυνατότητα να απευθυνθούν στους χρήστες των υπηρεσιών και γενικότερα σε εκείνους τους οποίους απευθύνεται η πολιτική, αναζητώντας τη συμβολή τους μέσω των ΤΠΕ, εξασφαλίζοντας στους πολίτες τη δυνατότητα να επηρεάζουν τη διαμόρφωση της πολιτικής, νωρίς στη διαδικασία χάραξης αυτής, μέσω των διαβουλεύσεων που αναπτύσσονται. Ωστόσο, κατά το στάδιο των διαβουλεύσεων απαιτείται από τους πολίτες να διαθέτουν τις επικοινωνιακές δεξιότητες που χρειάζεται, έτσι ώστε να επιχειρήσουν την ερμηνεία της τυπικής νομικής ορολογίας του προς διαβούλευση εγγράφου, πριν αυτοί σχολιάσουν κατάλληλα. Σε κάθε περίπτωση, το κοινό πρέπει να είναι επαρκώς ενημερωμένο με πληροφορίες ευανάγνωστες και κατανοητές, για να μπορεί να εκφέρει με σαφήνεια την άποψή του. (Macintosh, 2004, p. 3).

3.4.2.3 Εμπλεκόμενοι και κοινό – στόχος

Σύμφωνα με αυτή τη διάσταση εξετάζεται ποιος πρέπει να εμπλακεί στη διαδικασία συμμετοχής και από ποιον. Με άλλα λόγια προσδιορίζονται οι συμμετέχοντες (Stakeholders), οι ρόλοι που αυτοί καλούνται να έχουν και το κοινό-στόχος. Πιθανοί ενδιαφερόμενοι σε πρωτοβουλίες θα μπορούσαν να είναι οι τυπικά υπεύθυνοι για τη λήψη αποφάσεων, εμπειρογνώμονες που σχετίζονται με το περιεχόμενο της πολιτικής, υπουργοί, εκλεγμένοι αντιπρόσωποι, κυβερνητικοί υπάλληλοι υπεύθυνοι για την εφαρμογή πολιτικής, υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής, επιχειρήσεις και οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, οι οποίοι μέσω της ηλεκτρονικής συμμετοχής θα μπορούσαν να διαμορφώσουν μία πολυεπιστημονική ομάδα για την υποστήριξη του κοινωνικού και τεχνικού χαρακτήρα της ηλεκτρονικής συμμετοχής. Επιπλέον, είναι σημαντικό να προσδιοριστεί, αν οι εμπλεκόμενοι είναι ή όχι μέρος της κυβέρνησης και τι είδους δεξιότητες διαθέτουν. Ωστόσο, αυτός ο αυξανόμενος αριθμός εμπλεκόμενων μερών είναι δυνατό να περιπλέξει τη διαδικασία και να μην είναι ευδιάκριτο ποιος έχει τα αποτελέσματα της διαδικασίας, ούτε έχει ποιος την ευθύνη γνωστοποίησής τους για τη διαμόρφωση των αποφάσεων. Οι συμμετέχοντες έχουν συγκεκριμένα καθήκοντα κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής συμμετοχής, τα οποία περιλαμβάνουν, τη διαμόρφωση ακριβούς ηλεκτρονικού περιεχομένου, τη διαχείριση και τον έλεγχο της διαδικασίας συμμετοχής, την παροχή συμπληρωματικών πληροφοριών και υλικού, την προώθηση της πρωτοβουλίας, την ανάλυση, αξιολόγηση και ενσωμάτωση των αποτελεσμάτων στην πολιτική, καθώς επίσης και την ευρεία επικοινωνία των αποτελεσμάτων αυτών. Στην εν λόγω διαδικασία, έχει ιδιαίτερο ενδιαφέρον να καταλάβουμε ποιος έκανε τι. Και επίσης να διακρίνουμε αν ασχολούμαστε με μια γεωγραφική κοινότητα ενδιαφέροντος ή μια κοινότητα που εστιάζει σε ένα θέμα ενδιαφέροντος και φυσικά τις δεξιότητες του κοινού σε σχέση με την χρήση της τεχνολογίας και την επικοινωνία (Macintosh, 2004, p. 4).

3.4.2.4 Η χρήση και εφαρμογή των υφιστάμενων τεχνολογιών

Στη διάσταση αυτή εξετάζεται το πως και με ποιο τρόπο μπορεί κάποιος να εμπλέξει τους πολίτες υποστηρίζοντας ταυτόχρονα τη συμμετοχή τους. Τα κύρια χαρακτηριστικά που πρέπει να εκτιμηθούν στην προκειμένη περίπτωση είναι η εφαρμογή της τεχνολογίας. Για παράδειγμα μπορεί να επιλεγεί η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-consultation) ή το ηλεκτρονικό δημοψήφισμα (e-referendum) και επίσης βασική τεχνολογία (π.χ. ο Νευρογλωσσικός προγραμματισμός NLP). Επίσης, είναι απαραίτητο να

δηλωθεί αν πρόκειται για εσωτερική διαδικασία ή διαδικασία στην οποία εμπλέκονται εξωτερικοί φορείς. Η ηλεκτρονική συμμετοχή κατά κύριο λόγο βασίζεται σε ηλεκτρονικά φόρα (fóra) συζήτησης και λαμβάνει μία από τις δύο μορφές, είτε του οργανωμένου φόρουμ (forum) γύρω από ζητήματα πολιτικής που έχουν διατυπωθεί από υπεύθυνους χάραξης πολιτικής, ομάδες συμφερόντων ή «εμπειρογνώμονες» κατά το οποίο απαιτούνται απαντήσεις για να εκτιμηθεί η γνώμη ή να ζητηθούν ιδέες, είτε αυτού που βασίζεται σε θέματα που σχετίζονται άμεσα με το σχέδιο πολιτικής που προορίζεται για την αντιμετώπιση σχετικών ζητημάτων, σε μία προσπάθεια προσέλκυσης απαντήσεων από τους ενδιαφερόμενους. Μολονότι, οι συμμετέχοντες θα μπορούσαν να τύχουν ενθάρρυνσης υποβολής εναλλακτικών ιδεών και προτάσεων, η μορφή της συζήτησης είναι τέτοια που υποδηλώνει ότι αυτό που ουσιαστικά αναζητείται είναι μια ένδειξη για την αιτιολογημένη συμφωνία ή διαφωνία των συμμετεχόντων. Όσον αφορά την ηλεκτρονική ενδυνάμωση, η ηλεκτρονική διαμαρτυρία (e-petition) και το ηλεκτρονικό δημοψήφισμα (e-referendum) είναι δύο από τους πλέον αποτελεσματικούς μηχανισμούς για τη συλλογή απόψεων των πολιτών ικανοί να επηρεάσουν τη διαμόρφωση μίας πολιτικής (Macintosh, 2004, p. 4).

3.4.2.5 Κανόνες συμμετοχής

Μέσω της εφαρμογής κανόνων συμμετοχής ορίζεται τι προσωπικές πληροφορίες θα χρειαστούν, πως αυτές θα χρησιμοποιηθούν από το σύστημα, καθώς και τι μπορούν ή δεν μπορούν να κάνουν οι πολίτες κατά τη διάρκεια της ηλεκτρονικής συμμετοχής. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο να προσδιοριστεί ο αριθμός των προσωπικών πληροφοριών που απαιτούνται συνοδευτικά της δήλωσης προστασίας προσωπικών δεδομένων, ο τρόπος με τον οποίο θα χρησιμοποιηθούν και ποιος θα έχει πρόσβαση σε αυτά (Macintosh, 2004, p. 5).

3.4.2.6 Διάρκεια και βιωσιμότητα της πρωτοβουλίας

Η διάρκεια και η βιωσιμότητα μίας πρωτοβουλίας είναι ενδιαφέρουσα για δύο λόγους. Αφενός πρέπει να γίνει κατανοητό αν η πρωτοβουλία ηλεκτρονικής συμμετοχής είναι ένα πιλοτικό πρόγραμμα, μέρος μιας σειράς πειραματικών μελετών τακτικής άσκησης συμμετοχής ή μίας καθιερωμένης πρωτοβουλίας.

Αφετέρου, πρέπει να γίνει αντιληπτό πόσο χρονικό διάστημα κάθε δέσμευση διαρκεί, καθώς η διάρκεια μιας περιόδου διαβούλευσης είναι πολύ σημαντική, ώστε να μπορεί να δοθεί επαρκής χρόνος για απαντήσεις. Αξίζει να σημειωθεί ότι ο ανεπαρκής

χρόνος για την υποβολή απάντησης είναι η μεγαλύτερη αιτία καταγγελίας, κατά τη διαβούλευση, με τις περισσότερες κυβερνήσεις (UK Cabinet Office, 2000 & Macintosh, 2004, p. 5).

3.4.2.7 Προσβασιμότητα

Για τη συγκεκριμένη διάσταση λαμβάνεται υπόψη ο αριθμός των πολιτών που συμμετέχουν και από ποια τοποθεσία. Έχει ήδη αναφερθεί ότι ο κύριος μηχανισμός των ΤΠΕ είναι το διαδίκτυο που δύναται να προσπελαστεί μέσω μιας διαρκώς αυξανόμενης ποικιλίας καναλιών, στα οποία συμπεριλαμβάνονται οι προσωπικοί υπολογιστές, από το σπίτι ή από τις δημόσιες τοποθεσίες, όπως για παράδειγμα μία δημόσια βιβλιοθήκη, τα κινητά τηλέφωνα και η λεγόμενη διαδραστική ψηφιακή τηλεόραση.

Στο πλαίσιο της συγκεκριμένης διάστασης πρέπει να ελεγχθεί η εφαρμογή των μέτρων που θεσπίστηκαν σχετικά με τη στήριξη της πρόσβασης ατόμων με αναπηρίες και την αντιμετώπιση του ψηφιακού χάσματος. Εδώ θα μπορούσε κανείς να εξετάσει εάν ακολουθήθηκε η πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα στον παγκόσμιο ιστό (www.w3.org/wai) ή αν υιοθετήθηκαν συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές σε όλη τη χώρα που να ενισχύουν το εγχείρημα (Macintosh, 2004, p. 5).

3.4.2.8 Πόροι και Προώθηση

Καθώς το εγχείρημα της ηλεκτρονικής δημοκρατίας είναι σχετικά νέο, είναι ιδιαίτερα σημαντικό να γίνει αντιληπτή η ανάγκη για στήριξη της συμμετοχής, η οποία θα έχει και τις αντίστοιχες οικονομικές επιπτώσεις στη χρήση των ΤΠΕ. Ωστόσο, εξαιτίας της καινοτομίας που χαρακτηρίζει την πτυχή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, πολλές από τις δράσεις τυγχάνουν χρηματοδότησης από ειδικούς προϋπολογισμούς των εθνικών κυβερνήσεων και, κατά συνέπεια, το πραγματικό κόστος μπορεί να είναι δύσκολο να προσδιοριστεί. Η ηλεκτρονική συμμετοχή παρέχει νέους μηχανισμούς που ενισχύουν και ενδυναμώνουν τη συμμετοχή των πολιτών αναζητώντας νέες μεθόδους προώθησης. Παραδοσιακές, μη επιγραμμικές διαφημιστικές οδοί, όπως είναι τα δελτία τύπου και οι εκπομπές ειδήσεων, θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι η ηλεκτρονική διεύθυνση ενός συγκεκριμένου ιστού επικοινωνείται με σαφήνεια. Επίσης, οι εν λόγω παραδοσιακές διαφημιστικές διαδρομές πρέπει να υιοθετήσουν μία πιο διαδραστική, επιγραμμική (on line) προώθηση, με απευθείας σύνδεση και προώθηση της συμμετοχής σε σχετικούς ιστότοπους (Macintosh, 2004, p. 5).

3.4.2.9 Κριτική αξιολόγηση και αποτελέσματα

Είναι γεγονός ότι δεν υπάρχουν καθιερωμένα πλαίσια αξιολόγησης για τον υπολογισμό της ηλεκτρονικής συμμετοχής. Ωστόσο, όσον αφορά στη διαβούλευση, υποστηρίζεται ότι πρέπει να αναπτυχθεί ένα τέτοιο πλαίσιο που να λαμβάνει υπόψη τρεις αλληλεπικαλυπτόμενες προοπτικές. Την πολιτική, η οποία συνάδει με τις βέλτιστες πρακτικές για την ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων, την τεχνική που αναζητά το βαθμό στον οποίο οι ΤΠΕ επηρέασαν τα αποτελέσματα της ηλεκτρονικής διαβούλευσης και την κοινωνική, η οποία εξετάζει τη συνεισφορά των συμμετεχόντων και την καθιέρωση συμφωνημένων πλαισίων που θα επιτρέψουν την κατανόηση της επιτυχίας ή της αποτυχίας του εγχειρήματος (Macintosh, 2004, pp. 5-6).

3.4.2.10 Οι κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας

Μέσω αυτής της διάστασης εξασφαλίζεται η αποτύπωση κάθε πολιτικού, νομικού, πολιτιστικού, οικονομικού ή τεχνολογικού παράγοντα & (Mambrey, 2004) που συνεισφέρει ώστε να καταστεί επιτυχής η συμμετοχή των πολιτών, παρέχοντας στον εκάστοτε ερευνητή τη δυνατότητα να αντλήσει στοιχεία σχετικά με την επιτυχία της πρωτοβουλίας που αναπτύχθηκε ή και να αναφέρει τι θα μπορούσε να είχε γίνει διαφορετικά αν η διαδικασία μπορούσε να εκκινήθει εκ νέου (Macintosh, 2004: 6). Όσο για την αποτελεσματική συλλογή πληροφοριών συχνά εκλαμβάνεται ως συνέπεια της αποτελεσματικής εμπλοκής και ενδυνάμωσης των πολιτών (Pratchett και Krimmer 2005).

3.4.5 Το παράδειγμα της πόλης Tartu στην Εσθονία

Η Εσθονία αποτελεί ένα δημοφιλές παράδειγμα χώρας που καταλαμβάνει σταθερά μία από τις πρώτες θέσεις όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας θα προσεγγίσουμε τον τρόπο με τον οποίο εκκινήθηκε η διαδικασία στην πόλη Tartu για την χάραξη της πολιτικής σχετικά με το έργο «Συμμετοχική ανάπτυξη κινητών εφαρμογών πόλης», το οποίο συνίστατο στη μεθοδολογία συμμετοχής των κατοίκων της πόλης, στην ανάπτυξη μιας φιλικής προς το χρήστη εφαρμογής κινητών συσκευών, στα συστήματα πλοήγησης και επίσης στην ανάπτυξη ενός πρωτοτύπου κινητής εφαρμογής. Για το συγκεκριμένο έργο επιδιώχθηκε η μεγαλύτερη δυνατή συμμετοχή των κατοίκων, μέσω της δημοσκοπήσης, συνεντεύξεων με τους κατοίκους και υπαλλήλους, χαρτογράφηση σεναρίων χρήσης, ανάπτυξη προγραμμάτων

πλοήγησης, ανάπτυξης πρωτοτύπων και δοκιμών. Ο αριθμός των κατοίκων που συμμετείχε στο project ανήλθε περίπου στους 200.

Με την αξιολόγηση του έργου συγκεντρώθηκαν πολλές και ενδιαφέρουσες πληροφορίες. Μια δημόσια δημοσκόπηση που έλαβε χώρα ανέδειξε τις πτυχές που άπτονται των ενδιαφερόντων των κατοίκων σε σχέση με την προγραμματισμένη εφαρμογή για κινητά, αν και ο αριθμός των ερωτηθέντων δεν ανήλθε στις αρχικές προσδοκίες των υπευθύνων για την υλοποίηση του έργου, εν τέλει η κατανομή των θεμάτων στις απαντήσεις ήταν καλή. Οι πολίτες που συμμετείχαν είχαν την ευκαιρία να εκφράσουν τις απόψεις τους σε πολύ πρώιμο στάδιο, έτσι ώστε να ληφθούν υπόψη και να αποτελέσουν οδηγό για την ανάπτυξη μιας φιλικής προς το χρήστη εφαρμογής. Το πρόγραμμα αποδείχτηκε ιδιαίτερα συνεκτικό, με την πλέον χρονοβόρα δραστηριότητα την ανάλυση των πληροφοριών που έδωσαν οι κάτοικοι της πόλης, μέσω μίας αποτελεσματικής συμμετοχής για πραγματική χρήση, λόγω του ότι αναπτύχθηκε μία λειτουργική εφαρμογή, η οποία στη συνέχεια θα μπορούσε να τύχει βελτιώσεων. Αυτό που αναδείχτηκε κυρίως κατά την υλοποίηση του project είναι ότι οι πολίτες πρέπει να συμμετέχουν όσο το δυνατόν νωρίτερα και οι απόψεις τους πρέπει να λαμβάνονται υπόψη. Επίσης, αξίζει να σημειωθεί ότι το Facebook χρησίμευσε ως άριστο κανάλι επικοινωνίας με τους κατοίκους της πόλης, προσκαλώντας τους να συμμετάσχουν στη δημοσκόπηση, καταλαμβάνοντας έτσι εξέχουσα θέση στη διαδικασία, καθώς οι χρήστες ανταποκρίνονταν άμεσα. Αναδείχθηκε, ωστόσο, η ανάγκη για περισσότερο χρόνο σχετικά με την ανάλυση των πληροφοριών (EU, 2013).

3.4.6 Ανακεφαλαίωση

Η διαθεσιμότητα και χρήση προϊόντων και υπηρεσιών που συνδέονται με τις ΤΠΕ φαίνεται να είναι περιορισμένη στην Ευρώπη, κυρίως εξαιτίας των διαφορών που καταγράφονται από κράτος σε κράτος και εξαιτίας της απουσίας εναρμονισμένης νομοθεσίας σύμφωνα με τα ισχύοντα πρότυπα, που αποτελούν ανασταλτικούς παράγοντες στη λειτουργία μίας ενιαίας αγοράς, η οποία οφείλει να ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της κοινωνίας στην οποία εντάσσεται, επιφέροντας θετικό αντίκτυπο στην πλειονότητα των χρηστών των ΤΠΕ.

Ζήτημα μείζονος σημασίας, η ηλεκτρονική ένταξη, απαιτεί ενέργειες και δράσεις που θα ωθήσουν τους πολίτες να ξεπεράσουν τα εμπόδια και να αναζητήσουν νέες ψηφιακές ευκαιρίες, ιδιαίτερα για παραδοσιακά αποκλεισμένες ομάδες, έτσι ώστε όλοι να μπορούν να συμμετάσχουν πληρέστερα στην κοινωνία, ανεξάρτητα από τις αναπηρίες, την ηλικία, το φύλο, την εθνικότητα, το εκπαιδευτικό και οικονομικό τους υπόβαθρο. Είναι

σαφές ότι ο τομέας της Δημόσιας Διοίκησης δύναται να αναπτύξει δράσεις προσανατολισμένες στην ηλεκτρονική ένταξη, έχοντας ως στόχο τόσο την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού αλφαριθμητισμού των δημοσίων υπαλλήλων, όσο και την ένταξη των μειονεκτούντων ομάδων στην κοινωνία της πληροφορίας.

Όσον αφορά στην ηλεκτρονική συμμετοχή, αυτή αποτελεί το «υβρίδιο» διάφορων τεχνολογικών, κοινωνικών και πολιτικών παραγόντων, το οποίο απαιτεί την κατανόηση των σχέσεων που αναπτύσσονται ανάμεσα σε αυτό και στον τρόπο με τον οποίο οι αντίστοιχες πρακτικές ενδυνάμωσης και αξιολόγησης δύναται να εφαρμοστούν στο σύνολο του εγχειρήματος που ονομάζεται ηλεκτρονική συμμετοχή.

Η διαρκώς αυξανόμενη ποσότητα πληροφοριών που διατίθενται, μέσω του διαδικτύου, οδηγεί στην ανάγκη για συστήματα διαχείρισης γνώσης και πληροφοριών. Το σύνολο των εμπλεκόμενων μερών καλεί για αποτελεσματική επικοινωνία μέσω της σχετικής πληροφόρησης, υπογραμμίζοντας την ανάγκη σχεδιασμού συστημάτων πληροφοριών και δημιουργίας ενός συνεργατικού πλαισίου ανάμεσα στην κυβέρνηση και στην κοινωνία των πολιτών, με στόχο την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στις πολιτικές διαδικασίες, έτσι ώστε η εν λόγω πολιτική να μην αντιμετωπίζεται ως μία απομονωμένη τακτική, αλλά ως μέρος μίας γενικότερης προσπάθειας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ “By Default”

4.1 Εισαγωγή

Η ψηφιακή δημοκρατία, ενίοτε αναφερόμενη ως ηλεκτρονική δημοκρατία, ως κυβερνο-δημοκρατία ή και ως τηλε-δημοκρατία, συνδυάζει εικονική και οργανική πραγματικότητα, χωρίς όμως ούτε να παραπέμπει σε μια νέα αθηναϊκού τύπου Αγορά Πολιτών ούτε να προσδοκά μια ουτοπική άμεση δημοκρατία για τη διαχείριση των μη δημοκρατικών ή έστω μη εκδημοκρατισθεισών δομών και λειτουργιών.

Βέβαια η άμεση πληροφόρηση και επικοινωνία με τους πολίτες διευκολύνουν τη συμμετοχή όλων ή των περισσότερων από αυτούς στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, ωστόσο, δεν αίρουν τις ανισότητες και τα συμφέροντα, ούτε αποκαλύπτουν τα πραγματικά κέντρα λήψης αποφάσεων.

Από τη δεκαετία του 1980, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναδεικνύεται ως μία πολλά υποσχόμενη επιλογή, η οποία αφορά στην εθελοντική αναδιανομή ισχύος προς όφελος των πολιτών που επιλέγουν την ενεργό συμμετοχή στα δρώμενα της σύγχρονης κοινωνίας. Αν και έχει παρατηρηθεί ότι η μετάβαση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι εύκολη διαδικασία, καθώς απαιτείται μία νέα αντίληψη σχετικά με την έννοια της διαμοιραζόμενης ισχύος, όλες οι ενδείξεις συνηγορούν υπέρ της ισχυρής διεισδυτικότητας των νέων τεχνολογιών και κυρίως του Διαδικτύου, που μπορούν να οδηγήσουν σε ένα ευρύ φάσμα πρακτικών και διαρθρωτικών αλλαγών (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 27).

4.2 Η εξέλιξη της δημοκρατίας

Η πολυπλοκότητα λήψης των αποφάσεων σε συνδυασμό με τον αυξανόμενο αριθμό των πολιτών οδήγησε στην αντικατάσταση του μοντέλου της άμεσης δημοκρατίας από αυτό της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, με συνέπεια η συμμετοχή των πολιτών να περιορίζεται στην εκλογή των αντιπροσώπων σε τοπικό (αυτοδιοικητικές εκλογές), εθνικό (βουλευτικές εκλογές) και υπερεθνικό επίπεδο (Ευρωεκλογές). Ο περιορισμός αυτός είχε ως αποτέλεσμα την υποβάθμιση της ποιότητας της δημοκρατίας, καθώς ο πολίτης αποκλείεται από τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων, γεγονός που μπορεί να ερμηνευθεί ως αδυναμία συμμετοχής στην πολιτική ζωή, ενώ παράλληλα αναδεικνύει το μειωμένο

ενδιαφέρον του πολίτη για τα πολιτικά δρώμενα, την υποβάθμιση του πολιτικού συστήματος και την μετατόπιση των ευθυνών στους δημοκρατικά εκλεγμένους αντιπροσώπους (Jaeger, 2003).

Ως συνέπεια των παραπάνω καταγράφεται το «δημοκρατικό έλλειμμα» που χαρακτηρίζει τις σύγχρονες κοινωνίες, οι οποίες φαίνεται να υποφέρουν από υψηλά ποσοστά αποχής στις εκλογικές διαδικασίες, ιδιαίτερα τα τελευταία χρόνια, με αποτέλεσμα να διακυβεύεται η νομιμότητα των αποφάσεων που λαμβάνονται, εφόσον δεν εκφράζεται, πάντα, η πλειοψηφία του λαού.

Καθώς το «δημοκρατικό έλλειμμα» καταγράφεται ολοένα και μεγαλύτερο, αναδεικνύεται η αναγκαιότητα διασφάλισης των συνθηκών που θα επιτρέψουν στους πολίτες να διαδραματίσουν έναν περισσότερο ενεργό ρόλο στη διαμόρφωση της πολιτικής ατζέντας στο πλαίσιο μίας αμεσότερης και πλέον ουσιαστικής συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων. Η ευρεία αποδοχή ενός τέτοιου εγχειρήματος θα μπορούσε να εξασφαλίσει την ισότιμη συμμετοχή του συνόλου των πολιτών και να γεφυρώσει το χάσμα που υφίσταται μεταξύ πολίτη και κράτους, ενώ θα μπορούσε να περιορίσει τα κοινωνικά αδιέξοδα και να αναδείξει βιώσιμες και ευρέως αποδεκτές λύσεις.

4.3 Η αντιμετώπιση του «δημοκρατικού ελλείματος» μέσω των ΤΠΕ

Η μείωση του «δημοκρατικού ελλείματος» δύναται να επιτευχθεί μέσω του φιλόδοξου εγχειρήματος της ηλεκτρονικής δημοκρατίας που καλείται να δημιουργήσει τις προϋποθέσεις για την ενεργό συμμετοχή του πολίτη στην πολιτική ζωή, αναπτύσσοντας μία ιδιαίτερη δυναμική. Αν και η ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί ένα πεδίο έρευνας από το οποίο προσδοκείται η αντιμετώπιση του «δημοκρατικού ελλείματος», τα έως τώρα αποτελέσματα δεν είναι ευρέως αντιληπτά. Ωστόσο, είναι ευρέως αποδεκτό ότι οι παραδοσιακοί τρόποι - πλαίσιο συμμετοχής των πολιτών δεν έχουν καταφέρει να αντιμετωπίσουν το πρόβλημα του δημοκρατικού ελλείματος.

Η δύναμη που απορρέει από τις ΤΠΕ καλλιεργεί ιδιαίτερες προσδοκίες, που αναδεικνύουν την ηλεκτρονική δημοκρατία ως τη μόνη λύση για τη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ πολιτών και κράτους. Αφήνοντας πίσω την εποχή του Web 2.0, έχουμε πλέον εισέλθει στην εποχή του Σημαιολογικού Ιστού¹⁴ για να περάσουμε από τα απλά

14 Ο σημασιολογικός ιστός αποτελεί το επόμενο βήμα του παγκόσμιου ιστού . Οι πληροφορίες αποκτούν δομή και σημασιολογία προς ενίσχυση της αποδοτικής αναζήτησης, επεξεργασίας και ενοποίησης

forum σε αυτά των δομημένων διαλόγων και στην εξόρυξη κριτηρίων απόφασης. Οι ΤΠΕ δύναται να διαχειριστούν την πολυπλοκότητα του μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων και του αντίστοιχου όγκου δεδομένων, εξασφαλίζοντας αξιόπιστες και αποτελεσματικές λύσεις στα πλέον κρίσιμα ζητήματα ασφάλειας και προστασίας προσωπικών δεδομένων (EU, 2018).

Το όλο εγχείρημα φαίνεται να συνίσταται στην ανάπτυξη κατάλληλων συστημάτων και πολιτικών, που θα επιτρέπουν την αλληλεπίδραση Κράτους και πολιτών, ώστε να επιτευχθεί ένα άλλο επίπεδο στην πολιτική ζωή της σύγχρονης κοινωνίας. Με άλλα λόγια να γεφυρωθεί, μέσω ψηφιακών μέσων, το χάσμα που προκαλείται εξαιτίας της αντιπροσωπευτικότητας της δημοκρατίας, γεγονός που θα αποτελέσει το έναυσμα για την άσκηση ενός νέου τύπου δημόσιας εξουσίας, η οποία θα μετατρέψει τα κοινωνικά αδιέξοδα σε αντικείμενο εποικοδομητικού, αλλά και καθολικού δημοσίου διαλόγου και διαβούλευσης.

Η ευρεία αποδοχή των ΤΠΕ στην εμπλοκή των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων και στην ενίσχυση της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, οδήγησε τις τοπικές, περιφερειακές και εθνικές κυβερνήσεις να επιχειρήσουν τη διεύρυνση της δημοκρατίας, εξασφαλίζοντας έναν ικανό διάυλο επικοινωνίας με την Κοινωνία των Πολιτών, μέσω καινοτόμων ΤΠΕ, παρέχοντας τις πλέον ανοιχτές και διαφανείς δημοκρατικές διαδικασίες στη λήψη αποφάσεων, ανάμεσα στις οποίες συμπεριλαμβάνονται και τα μέσα ενημέρωσης.

4.3.1 Δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών και «Επαύξηση της Δημοκρατίας»

Σύμφωνα με τον Dr. Benjamin Barber, ειδικό σε θέματα «επαύξησης της Δημοκρατίας», η τεχνολογία δύναται να βοηθήσει τις πολιτικές αλλαγές, με την προϋπόθεση ότι θα υπάρξει ένας «γνήσιος» (genuine) πολιτικός, ο οποίος θα θέλει τη βοήθεια αυτή. Ωστόσο, παρατηρώντας, ιστορικά, τις δομές ισχύος, αξίζει να σημειωθεί ότι η αλλαγή, η οποία πραγματοποιείται σε αυτές επιτυγχάνεται μέσω δύο τρόπων. Οι εν λόγω δομές, είτε διαβρώνονται εκ των έσω και τελικά καταρρέουν, είτε η κατάρρευσή τους έρχεται ως αποτέλεσμα μίας επανάστασης, εκτός των δομών (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 27).

Βασική συνιστώσα της «τηλε-δημοκρατίας» και επίσης αναπόσπαστο χαρακτηριστικό της, αναδεικνύεται η αυξημένη δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών στη

δεδομένων. Ένα σύνολο πολυεπίπεδων προδιαγραφών μπορεί να αποτελέσει τη βάση ανάπτυξης των δομικών τεχνολογιών του σημασιολογικού ιστού (Διώνη, 2012).

λεγόμενη λίστα πρακτέων (agenda). Η χρήση του διαδικτύου καθιστά πλέον δυνατό για κάποιον να επικοινωνήσει με πολίτες που μοιράζεται τις ίδιες απόψεις, να επιδιώξει την ηλεκτρονική συνεργασία για τη δημιουργία θεματικής «λίστας πρακτέων» και να προχωρήσει τη διαδικασία με τη συμμετοχή ειδικών ή και στελεχών επιφορτισμένων με τη λήψη αποφάσεων, δίνοντας με τον τρόπο αυτό τη δυνατότητα για συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων μερών στη διαμόρφωση και λήψη αποφάσεων, γεγονός που έχει θετικό αντίκτυπο στην ενίσχυση της Δημοκρατίας (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 27-28).

Ο Dr. Barber στο βιβλίο του, «Ισχυρή Δημοκρατία» (Strong Democracy) ορίζει την έννοια της «Συμμετοχικής Δημοκρατίας» όχι μόνο ως το δικαίωμα του πολίτη να ομιλεί, αλλά και ως το δικαίωμα του πολίτη να ακούγεται, γεγονός, που συνιστά την αναγκαία, ωστόσο όχι ικανή, συνθήκη για τη σύγχρονη αντίληψη της δημοκρατίας, η οποία ως διασκεπτόμενη δημοκρατία (deliberative democracy), κυρίως ηλεκτρονικά, οδηγεί σε έκφραση της κοινής γνώμης, μέσω της δημόσιας διάσκεψης – διαβούλευσης στηριζόμενη:

α) στην ενημέρωση των πολιτών, με ηλεκτρονικό τρόπο, σχετικά με το σύνολο των γεγονότων, απόψεων – θέσεων, επιχειρημάτων και στοιχείων τεκμηρίωσης, των υπό συζήτηση θεμάτων

β) στην ενθάρρυνση των πολιτών να ανταλλάξουν απόψεις με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη για συγκεκριμένα θέματα.

Συνεπώς, η ψηφιακή δημοκρατία αναφέρεται στη χρήση των σύγχρονων ΤΠΕ-ICTs ως εργαλείων ενδυνάμωσης του ρόλου των πολιτών μέσα σε μία Δημοκρατία. Η δημιουργία ενός τέτοιου περιβάλλοντος εξασφαλίζει στους πολίτες τη δυνατότητα να δημιουργήσουν «λίστες πρακτέων», να θέσουν προτεραιότητες, να συμβάλλουν στη διαμόρφωση πολιτικών και επίσης να συμμετέχουν στην υλοποίησή τους με παραγωγικό και αποτελεσματικό τρόπο, αποσκοπώντας στο μετασχηματισμό της σύγχρονης αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, σε μία δυναμική και συμμετοχική διαδικασία (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 28-29).

Το περιβάλλον της ψηφιακής δημοκρατίας, όντας το ίδιο σύνθετο, δυναμικό, μη-γραμμικό και πολυμετρικό υπογραμμίζει το γεγονός της έλλειψης της «μίας και μοναδικής αλήθειας» και αυτής του «ορθού δρόμου». Αξιολογείται ως βασική προϋπόθεση επιτυχίας, η ανάληψη πρωτοβουλιών από τον κάθε πολίτη και η προσωπική κατανόηση του όλου θέματος και επίσης η συνεχής και παραγωγική αλληλεπίδραση ανάμεσα σε αναπτυξιακές ιδέες και απόψεις, η οποία δύναται να οδηγήσει στην ανάπτυξη μίας αληθινά δημοκρατικής «Κοινωνίας της Πληροφορίας» (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 29).

4.3.2 Μετασχηματισμός στη διαδικασία λήψης αποφάσεων

Ένα κρίσιμο ερώτημα που ανακύπτει σχετικά με την εφαρμογή της παραπάνω διαδικασίας, αφορά στον τρόπο με τον οποίο τα πληροφοριακά δίκτυα (IN), μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την επίτευξη του μετασχηματισμού των διαδικασιών λήψης αποφάσεων σε μία κοινωνία. Η απάντηση στο ερώτημα δίνεται από τον τρόπο εκμετάλλευσης των σύγχρονων ΤΠΕ, ώστε αυτές να διευκολύνουν το μετασχηματισμό των διαδικασιών λήψης αποφάσεων, ο οποίος συνίσταται σε τρεις κύριες συστηματικές και οργανωτικές αλλαγές: τις διαδικασίες «ανοίγματος» (opening), στη διαδίκτυωση (networking) και στην «έλξη και εμπλοκή» των χρηστών (user- pull) (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 29).

Η στρατηγική λήψης αποφάσεων οφείλει να εδράζεται στην αρχή ότι «όλοι οι εμπλεκόμενοι κερδίζουν» (all parties win), η οποία στη θεωρία αναφέρεται και ως win-win decision making strategy, σε αντιδιαστολή με στρατηγικές «μηδενικού αποτελέσματος» (zero- sum), οι οποίες δεν συνεισφέρουν στην προώθηση της διαδικασίας (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 29).

Η διαδικασία του «ανοίγματος» που αφορά στις διαδικασίες δημόσιας διαβούλευσης περιλαμβάνει δύο στάδια: της αύξησης της αλληλεπίδρασης μεταξύ των ενδιαφερόμενων μερών και της αλλαγής των συμμετοχικών διαδικασιών, ώστε να υπάρχει η μέγιστη δυνατή συμμετοχή για τη δημιουργία των «ανοιχτών καταλόγων» (open arenas) για την υλοποίηση της αρχικής φάσης, τη δημιουργία θεματικού καταλόγου και την έναρξη της φάσης προετοιμασίας (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 29).

Αδιαμφισβήτητα, η ως άνω αναφερόμενη διαδικασία αποσκοπεί στην αλλαγή του πλαισίου συμμετοχής των πολιτών, καθιστώντας τους κύριους συμμετέχοντες στις κοινωνικές αλλαγές, αφού επιτυγχάνεται η αποκέντρωση των διαδικασιών λήψης αποφάσεων και ταυτόχρονα η ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών. Βασική προϋπόθεση συνιστά η υιοθέτηση μιας «ανοιχτής» προσέγγισης η οποία ενισχύεται, τεχνικά, από την ύπαρξη μίας ευρέως διαθέσιμης επικοινωνιακής υποδομής με τις αντίστοιχες συνοδευτικές υπηρεσίες και η οποία θα οδηγήσει σε διαδικασίες για τη λήψη κοινών αποφάσεων μέσω της διαβούλευσης και της ύπαρξης ενός αλληλεπιδραστικού διαλόγου, μέχρι την ολοκλήρωσή τους (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 30).

Είναι βέβαιο ότι μία τέτοια προσέγγιση καλεί για αλλαγές σε τρόπους σκέψης, δράσης και συνεργασίας, καθώς οι συμμετέχοντες θα πρέπει να επανεκτιμήσουν τα

δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους και επίσης τον ιδιαίτερο ρόλο που αυτοί έχουν στη διαδικασία εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων που παρέχουν οι ΤΠΕ-ICTs. Ωστόσο, η έννοια εμπλοκής των χρηστών (user –pull) δεν πρέπει να εδράζεται στην επιβολή της λεγόμενης «τεχνολογικής πίεσης» (technology pushed), αλλά στην επιτυχή εμπλοκή των χρηστών βάσει διαδικασιών ανάπτυξης και υλοποίησης, καθώς έχει παρατηρηθεί ότι η τεχνολογική ανάπτυξη φαίνεται να ακολουθεί μία αντίθετη προσέγγιση, αφού αυτή εδράζεται κυρίως στις ανάγκες, τις προτεραιότητες, τις πιέσεις και τη στρατηγική που αναπτύσσουν οι κατέχοντες την τεχνολογία, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι απόψεις και οι ανάγκες των πολιτών (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 30).

4.4 Ανακεφαλαίωση

Συμπερασματικά, η ηλεκτρονική δημοκρατία σήμερα, συνιστά έναν από τους πλέον σημαντικούς τρόπους επίτευξης της επαναδραστηριοποίησης των πολιτών στα κοινά και της αντιμετώπισης του δημοκρατικού ελλείμματος. Οι ΤΠΕ δίνουν τη δυνατότητα στο σύνολο των φορέων και οργανισμών που έχουν τη βούληση να επαναπροσδιορίζουν τη σχέση τους με τον πολίτη, να επιδιώξουν τη συμμετοχή του στα κοινά, με έναν εύκολο, άμεσο και ασφαλή τρόπο.

Ωστόσο, η έως τώρα εμπειρία έχει δείξει ότι οι διαδικασίες ανάπτυξης και υλοποίησης των παραπάνω διαδικασιών οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των χρηστών που χρησιμοποιούν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες, εξασφαλίζοντας στην ψηφιακή δημοκρατία τη δυνατότητα να αποτελέσει ένα ενδιαφέρον μοντέλο «συμμετοχικής δημοκρατίας» που θα υποστηρίζει την εμπλοκή των πολιτών και θα ενισχύει τη δημοκρατική λήψη αποφάσεων (Πομπόρτσης, 2017, σελ. 30).

Με κύριο μηχανισμό των ΤΠΕ, την πρόσβαση στο διαδίκτυο, δύναται να επιτευχθεί η ενίσχυση της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας, μέσω των διαφόρων καναλιών επικοινωνίας που αναπτύσσονται, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών υπολογιστών, σε ιδιωτικές ή δημόσιες τοποθεσίες, των κινητών τηλεφώνων και της διαδραστικής ψηφιακής τηλεόρασης (Macintosh, 2004, p.2).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΕΡΕΥΝΑ

5.1 Εισαγωγή

Στα πλαίσια συγγραφής της διπλωματικής εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα με σκοπό τη διερεύνηση των προϋποθέσεων που υφίστανται μέσω της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Στοχεύοντας στην υποβοήθηση της έρευνας συντάχθηκε ερωτηματολόγιο προκειμένου να συλλεχθούν πληροφορίες που θα συμβάλλουν στην άρτια διερεύνηση του προβλήματος.

5.2. Μέθοδος δειγματοληψίας

Οι διάφορες μέθοδοι δειγματοληψίας που εφαρμόζονται έχουν, στο σύνολό τους, ως αντικειμενικό σκοπό την αντιπροσωπευτικότητα του δείγματος, εστιάζοντας σε ένα τμήμα του πληθυσμού, το οποίο συνιστά τη βάση για την άντληση αξιόπιστων πληροφοριών που θα οδηγήσουν στην παρουσίαση των τελικών αποτελεσμάτων.

Η τυχαία δειγματοληψία, η οποία εφαρμόστηκε στην εν λόγω έρευνα, θεωρείται ως η πλέον συνηθισμένη μέθοδος για την επιλογή αντιπροσωπευτικού δείγματος καθώς κάθε μονάδα του υπό εξέταση πληθυσμού παρουσιάζει τις ίδιες πιθανότητες να επιλεγεί, δημιουργώντας αντιπροσωπευτικό δείγμα έρευνας, με γενικεύσιμα αποτελέσματα ως προς το σύνολο του πληθυσμού (Opencourses UOC, 2018).

5.3 Πληθυσμός και μέγεθος δείγματος

Η δυσκολία μελέτης του πληθυσμού στο σύνολό του, οδηγεί στην απομόνωση ενός δείγματος, το οποίο δύναται να αποτελέσει ένα αντιπροσωπευτικό τμήμα προς ανάλυση. Για τη συγκεκριμένη έρευνα επιλέχθηκαν τυχαία 95 πολίτες (Δείγμα: N=95), από τους οποίους οι 52 ήταν άνδρες, ποσοστό που αντιστοιχεί στο 54,74% και οι 43 γυναίκες ποσοστό που αντιστοιχεί στο 45,26% των ερωτώμενων. Ως κατώτερο όριο ηλικίας για τους συμμετέχοντες στην έρευνα, ορίστηκε η ηλικία των 18, έτσι ώστε να υπάρχει η κρίση που απαιτείται για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

Η έρευνα με τη χρήση του ερωτηματολογίου ολοκληρώθηκε χωρίς δυσκολία καθώς οι ερωτώμενοι επέδειξαν ιδιαίτερη προθυμία και ενδιαφέρον για συμμετοχή.

5.4 Αξιολόγηση αποτελεσμάτων έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε για τις ανάγκες της έρευνας δομείται σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος διαλαμβάνονται ερωτήσεις δημογραφικού περιεχομένου (1-4), ενώ στο δεύτερο και τρίτο μέρος διαλαμβάνονται ερωτήσεις (5-20) που αφορούν στον βασικό κορμό του ερωτηματολογίου και οι οποίες είναι ερωτήσεις κλειστού τύπου εκτός από την 20^η η οποία είναι ανοιχτού τύπου και δίνει τη δυνατότητα στους ερωτώμενους να εκθέσουν οποιοδήποτε ζήτημα αξιολογούν ως μείζονος σημασίας, το οποίο, ωστόσο, δεν συμπεριλαμβάνεται με κάποιο τρόπο στο ερωτηματολόγιο. Από τις κλειστές ερωτήσεις που αφορούν στο βασικό κορμό του ερωτηματολογίου, οι έξι είναι διχοτομικές (6, 7, 8, 13, 16, 19), μία είναι κατάταξης (12), τρεις διαβαθμισμένης κλίμακας (5, 9, 18) και πέντε πολλαπλής επιλογής (10, 11, 14, 15, 17).

Εξετάζοντας τα δημογραφικά στοιχεία που συλλέχθηκαν κατά τη διάρκεια της έρευνας, για το σύνολο του δείγματος (N=95, από τους οποίους 52 άνδρες και 43 γυναίκες), προκύπτει ότι αναφορικά με την κατηγορία της ηλικιακής ομάδας, το μεγαλύτερο ποσοστό (26,33%) αντιστοιχεί στις ηλικίες 45 – 54 με το μικρότερο ποσοστό να ανέρχεται στο 6,31%, το οποίο αντιστοιχεί στην ηλικιακή ομάδα 18 – 24.

Πίνακας 5.1

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 1 & 2 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
1.Φύλλο		
Άνδρες	52	54,74%
Γυναίκες	43	45,26%
Σύνολο	95	100%
2.Ηλικιακή ομάδα		
18 – 24	6	6,31%
25 – 34	15	15,78%
35 – 44	21	22,10%
45 – 54	25	26,33%

55 – 64	20	21,06%
65 υπερβάλλον	8	8,5%
Σύνολο	95	100%

Τα στοιχεία που αφορούν στην επαγγελματική κατάσταση των ερωτώμενων δείχνουν ότι το μεγαλύτερο ποσοστό αντιστοιχεί στους συνταξιούχους, με τους δημόσιους υπαλλήλους να καταλαμβάνουν τη δεύτερη θέση με ποσοστό που ανέρχεται στο 27,37%. Ακολουθούν οι φοιτητές με 18,94% και τέλος οι άνεργοι που ανέρχονται στο ίδιο ποσοστό με τους ιδιωτικούς υπαλλήλους, 9,48%. Όσον αφορά το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων, το μεγαλύτερο ποσοστό 34,73% καταλαμβάνουν οι κάτοχοι Απολυτήριου Λυκείου, ενώ οι κάτοχοι Διδακτορικού Διπλώματος ανέρχονται σε ποσοστό μόλις 1,05%.

Πίνακας 5.2
Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 3 & 4 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
3.Επάγγελμα		
Άνεργος	9	9,48%
Φοιτητής/τρια	18	18,94%
Συνταξιούχος	33	34,73%
Ιδιωτικός Υπάλληλος	9	9,48%
Δημόσιος Υπάλληλος	26	27,37%
Σύνολο	95	100%
4.Μορφωτικό Επίπεδο		
Απολυτήριο Δημοτικού	3	3,1%
Απολυτήριο Γυμνασίου	16	16,84%
Απολυτήριο Λυκείου	33	34,73%
Δίπλωμα ΙΕΚ	8	8,42%
Πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ	25	26,31%
Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος	7	7,36%
Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος	1	1,05%
Δεν απαντώ	2	2,10%
Σύνολο	95	100%

Στην ερώτηση που αφορά στο πόσο σημαντική είναι η πρόσβαση που παρέχεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους δημόσιους φορείς για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, το υψηλότερο ποσοστό 35,57%, το οποίο αντιστοιχεί σε 34 από τους ερωτώμενους αξιολογεί με (9) τη σημασία της πρόσβασης, ένα ποσοστό της τάξης του 21,05% που αντιστοιχεί σε 20 ερωτώμενους αξιολογεί με (8), το 12,60% των ερωτώμενων αντιστοιχεί σε 12 συμμετέχοντες και αξιολογεί με (10), ενώ χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται σε χαμηλότερες διαβαθμίσεις. Όσον αφορά την ερώτηση σχετικά με τον αν η παρεχόμενη πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους δημόσιους φορείς ανταποκρίνεται στις προσδοκίες των πολιτών και των επιχειρήσεων, 50 από τους ερωτώμενους (54,73%) απάντησε θετικά, 43 από τους συμμετέχοντες στην έρευνα (45,27%) απάντησε αρνητικά, ενώ δύο από τους ερωτώμενους (2,10%) δεν απάντησε στην ερώτηση, ποσοστά που αναδεικνύουν τον προβληματισμό και την έλλειψη ικανοποίησης ενός μεγάλου αριθμού των πολιτών σχετικά με την πρόσβαση στις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες.

Πίνακας 5.3

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 5 & 6 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
5. Πόσο σημαντική είναι η πρόσβαση που παρέχεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους Δημόσιους φορείς για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις;		
Καθόλου 0	0	0%
1	0	0%
2	1	1,05%
3	3	3,15%
4	2	2,10%
5	6	6,31%
6	9	9,40%
7	9	9,40%
8	20	21,05%
9	34	35,57%
Πάρα πολύ 10	12	12,60%
Σύνολο	95	100%

6. Πιστεύεται ότι η παρεχόμενη πρόσβαση είναι ανάλογη των προσδοκιών των πολιτών και των επιχειρήσεων;		
Ναι	50	52,63%
Όχι	43	45,27%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	2,10%
Σύνολο	95	100%

Στην ερώτηση που αφορά στο αν οι ιστοσελίδες διευκολύνουν την πλοήγηση και στην ευκολία εντοπισμού των πληροφοριών από τους χρήστες, 52 ερωτώμενοι (54,73%) απάντησαν θετικά, ενώ οι 43 (45,27%) από αυτούς εκφράστηκαν αρνητικά. Όσον αφορά στην ερώτηση αν οι παρεχόμενες πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες, η πλειοψηφία των ερωτώμενων που ανέρχεται στους 55 (57,90%) απάντησε θετικά, ενώ καταγράφεται ένας επίσης μεγάλος αριθμός 40 ερωτώμενοι (42,10%) απάντησαν αρνητικά, αναδεικνύοντας τον προβληματισμό που υπάρχει ανάμεσα στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την έλλειψη εμπιστοσύνης που διακρίνει την συνδιαλλαγή τους με τους φορείς τους δημοσίου.

Πίνακας 5.4

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 7 & 8 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
7. Πιστεύετε ότι η δομή των ιστοσελίδων διευκολύνει την πλοήγηση και των εντοπισμό των πληροφοριών;		
Ναι	52	54,73%
Όχι	43	45,27%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	0	0%
Σύνολο	95	100%
8. Θεωρείτε ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες;		
Ναι	55	57,90%
Όχι	40	42,10%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	0	0%
Σύνολο	95	100%

Στην ερώτηση που αφορά στην αίσθηση ασφάλειας που παρέχεται στους χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της συναλλαγής με τη διοίκηση, καταγράφονται υψηλά ποσοστά εμπιστοσύνης και ασφάλειας ανάμεσα στους ερωτώμενους. Οι 41 ερωτώμενοι (43,15%) αξιολογούν με (9), 13 ερωτώμενοι (13,68%) με (10), 15 ερωτώμενοι (15,79%) με (8), ενώ χαμηλότερα ποσοστά καταγράφονται στις χαμηλές διαβαθμίσεις της κλίμακας (7-3) που αντιστοιχούν σε ένα ποσοστό του 27,38%.

Όσον αφορά στην ερώτηση με τα συνηθέστερα προβλήματα κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να καταγράψουν τα τρία συνηθέστερα από τα αναφερόμενα προβλήματα. Ως το συνηθέστερο πρόβλημα καταγράφηκε η ανεπάρκεια που διακρίνει τις οδηγίες χρήσης με ποσοστό 27,36%, με δεύτερο συνηθέστερο πρόβλημα τις ανακριβείς/μη επικαιροποιημένες πληροφορίες, που αντιστοιχεί σε ποσοστό 17,89% και τρίτο συνηθέστερο πρόβλημα τη διαθεσιμότητα της ιστοσελίδας με ποσοστό 12,63%.

Πίνακας 5.5

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 9 & 10 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
9. Πόσο ασφαλής νομίζετε ότι είστε κατά την υποβολή των προσωπικών στοιχείων που απαιτούνται για την πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες;		
Καθόλου 0	0	0%
1	0	0%
2	0	0%
3	3	3,15%
4	2	2,10%
5	3	3,15%
6	4	4,25%
7	14	14,73%
8	15	15,79%
9	41	43,15%
Πάρα πολύ10	13	13,68%
Σύνολο	95	100%
10. Ποια αξιολογείτε ως τα συνηθέστερα προβλήματα κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών; (3 επιλογές)	Nχ3	Ποσοστό %

Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων	34	11,92%
Ανακριβείς/μη επικαιροποιημένες πληροφορίες	51	17,89%
Ανεπαρκείς οδηγίες χρήσης	78	27,36%
Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας	36	12,63%
Έλλειψη συμβατότητας με όλους τους φυλλομετρητές	15	5,26%
Μη ομαδοποιημένες πληροφορίες	33	11,60%
Μη φιλικές ιστοσελίδες σε άτομα με αναπηρία	29	10,17%
Άλλο	9	3,17%
Σύνολο	285	100%

Στην ερώτηση γιατί πιστεύετε ότι ένας μεγάλος αριθμός πολιτών και επιχειρήσεων δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες, 29 από τους ερωτώμενους (30,52%) το αποδίδουν στην ελλιπή υποστήριξη, 23 από τους ερωτώμενους (24,21%) το αποδίδει στην άγνοια για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, 18 ερωτώμενοι (18,94%) το αποδίδουν στην απουσία της προσωπικής επαφής, ενώ 16 ερωτώμενοι (16,84%) το αποδίδουν την πολυπλοκότητα της διαδικασίας για τον μη εξοικειωμένο χρήστη.

Πίνακας 5.6

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 11 & 12 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
11. Γιατί πιστεύετε ότι ένας μεγάλος αριθμός πολιτών και επιχειρήσεων δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;		
Άγνοια για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών	23	24,21%
Χρονοβόρα διαδικασία	4	4,21%
Ανασφάλεια για την καταχώρηση των προσωπικών στοιχείων	5	5,28%
Απουσία προσωπικής επαφής	18	18,94%
Πολύπλοκη διαδικασία για τον μη εξοικειωμένο χρήστη	16	16,84%
Ελλιπής υποστήριξη	29	30,52%
Σύνολο	95	100%
12. Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;		
Άμεσες και αποτελεσματικές Υπηρεσίες	45	47,36%
Περιορισμός της γραφειοκρατίας	9	9,47%

Διαφάνεια	28	29,47%
Εξοικονόμηση χρόνου	13	13,70%
Άλλο	0	0%
Σύνολο	95	100%

Όσον αφορά το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου σχετικά με την εφαρμογή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας και συγκεκριμένα την ερώτηση 13, που αφορά στην εξοικείωση με τον όρο της «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας», 76 (80%) από τους ερωτώμενους απάντησαν ότι είναι εξοικειωμένοι με την έννοια του όρου, ενώ 17 (17,90%) απάντησαν αρνητικά και 2 (2,10%) δεν απάντησαν στην ερώτηση.

Στην ερώτηση για την εννοιολογική απόδοση του όρου της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, 68 (71,60%) από τους ερωτώμενους επέλεξαν τη διεξαγωγή ηλεκτρονικών ψηφοφοριών και δημοσκοπήσεων από κρατικούς φορείς, οι 18 (18,94%) επέλεξαν τη συνδιαλλαγή των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση, 6 (6,31%) από τους ερωτώμενους επέλεξαν την παροχή πληροφοριών στους πολίτες από τους δημόσιους φορείς μέσω των ΤΠΕ και μόνο 3 (3,15%) επέλεξαν ως απάντηση τη χρήση των ΤΠΕ στην εφαρμογή των πολιτικών που σχεδιάζονται.

Πίνακας 5.7

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 13 & 14 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
13. Είστε εξοικειωμένος με τον όρο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία»;		
Ναι	76	80%
Όχι	17	17,90
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	2	2,10%
Σύνολο	95	100%
14. Ποιο από τα παρακάτω αποδίδει καλύτερα τον όρο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;		
Παροχή πληροφοριών στους πολίτες από τους δημόσιους φορείς μέσω των ΤΠΕ	6	6,31%
Η χρήση των ΤΠΕ στην εφαρμογή των πολιτικών που σχεδιάζονται	3	3,15%
Η διεξαγωγή ηλεκτρονικών ψηφοφοριών και δημοσκοπήσεων από κρατικούς φορείς	68	71,60%

Η συνδιαλλαγή των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση	18	18,94%
Σύνολο	95	100%

Όσον αφορά στις ενέργειες που θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στο πλαίσιο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, πρώτα ανάμεσα στις επιλογές των ερωτώμενων κατατάσσονται τα Online δημοψηφίσματα (20,70%), ακολουθούν οι Online δημοσκοπήσεις (17,54%), η Ηλεκτρονική Διαβούλευση (17,19%), η Ηλεκτρονική Ψηφοφορία (15,43%), η Ηλεκτρονική Συμμετοχή (14,73%), η Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων/Συγκέντρωση υπογραφών (11,60%), ενώ η επιλογή της Αναζήτησης πληροφοριών συγκεντρώνει μόλις το 8%. Στην ερώτηση που αφορά στην ύπαρξη ικανών οικονομικών και ανθρώπινων πόρων για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας 78 (82,10%) από τους ερωτώμενους απάντησαν θετικά, 16 (16,85%) απάντησαν αρνητικά, ενώ ένας δεν απάντησε στην ερώτηση.

Πίνακας 5.8

Αποτύπωση στοιχείων για τις ερωτήσεις 15 & 16 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	Nχ3	Ποσοστό %
15. Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας; (3 επιλογές)		
Αναζήτηση πληροφοριών	8	2,80%
Ηλεκτρονική Διαβούλευση	49	17,19%
Online δημοψηφίσματα	59	20,70%
Ηλεκτρονική ψηφοφορία	44	15,43%
Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων/Συγκέντρωση υπογραφών	33	11,60%
Online δημοσκοπήσεις	50	17,54%
Ηλεκτρονική συμμετοχή	42	14,73%
Σύνολο	285	100%
16. Πιστεύετε ότι υφίστανται ικανοί οικονομικοί και ανθρώπινοι πόροι για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;		
Ναι	78	82,10%
Όχι	16	16,85%

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	1,05%
Σύνολο	95	100%

Στην ερώτηση σχετικά με τα ζητήματα ασφαλείας κατά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, οι 34 (35,79%) από τους ερωτώμενους επισήμαναν τα κακόβουλα λογισμικά ως το σοβαρότερο ζήτημα ασφαλείας, 27 (28,42%) επέλεξαν το ζήτημα της Μυστικότητας/προστασίας πληροφοριών, 23 (24,22%) την πιστοποίηση χρηστών και 21 (23,10%) το ζήτημα της απώλειας προσωπικών δεδομένων.

Πίνακας 5.9

Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 17 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
17. Πιστεύετε ότι τίθενται ζητήματα ασφαλείας κατά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;	<i>Απάντησαν θετικά</i>	
Πιστοποίηση χρηστών	23	24,22%
Μυστικότητα/προστασία πληροφοριών	27	28,42%
Κακόβουλα λογισμικά	34	35,79%
Απώλεια προσωπικών δεδομένων	21	23,10%
Σύνολο	95	100%

Σχετικά με το βαθμό ωφέλειας των κοινωνικών ομάδων από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, 53 (55,80%) ερωτώμενοι πιστεύουν ότι τα ΑΜΕΑ έχουν ωφεληθεί σε μεγάλο βαθμό στην καθημερινότητά τους, 39 (41,05%) ότι έχουν ωφεληθεί αρκετά και 3 (3,15%) ότι έχουν ωφεληθεί λίγο. Σύμφωνα με τους ερωτώμενους, ο βαθμός ωφέλειας με αποδέκτες τους ηλικιωμένους είναι μεγαλύτερος. Οι 58 (61,05%) από τους ερωτώμενους απάντησαν ότι οι ηλικιωμένοι έχουν ωφεληθεί πολύ, οι 35 (36,85%) ότι έχουν ωφεληθεί αρκετά και μόνο 7 (2,21%) απάντησαν ότι έχουν ωφεληθεί λίγο.

Πίνακας 5.10

Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 18 του ερωτηματολογίου

Ερώτηση	N	Ποσοστό %
18. Ποιος θεωρείτε ότι είναι ο βαθμός ωφέλειας των κοινωνικών ομάδων-αποδεκτών από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;		
ΑΜΕΑ		
Πολύ	53	55,80%
Αρκετά	39	41,05%
Λίγο	3	3,15%
Καθόλου	0	0%
Σύνολο	95	100%
Ηλικιωμένοι		
Πολύ	58	61,05%
Αρκετά	35	36,85%
Λίγο	7	2,21%
Καθόλου	0	0%
Σύνολο	95	100%

Στην ερώτηση αν η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ενθαρρύνει τη συμμετοχή στα κοινά, 79 (83,15) από τους ερωτώμενους απάντησαν θετικά, 15 (15,82) απάντησαν αρνητικά και μόνο 1 (1,05) δεν απάντησε στην ερώτηση.

Πίνακας 5.11

Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 19 του ερωτηματολογίου

19. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά;	N	Ποσοστό %
Ναι	79	83,15%
Όχι	15	15,82%
Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ	1	1,05%
Σύνολο	95	100%

Στην ερώτηση 20, η οποία ήταν και η μοναδική ερώτηση ανοιχτού τύπου απάντησαν μόνο 24 ερωτώμενοι, από τους οποίους, οι 11 επισήμαναν την ανάγκη για απλούστευση των διαδικασιών συμμετοχής στα κοινά και οι 13 την ανάγκη εκπαίδευσης των δυνητικών χρηστών όλων των κοινωνικών ομάδων με στόχο την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Πίνακας 5.12

Αποτύπωση στοιχείων για την ερώτηση 20 του ερωτηματολογίου

20. Αναφέρετε οποιοδήποτε ζήτημα αξιολογείτε ως σημαντικό και το οποίο άπτεται του αντικειμένου της έρευνας.	N	Ποσοστό %
Διατύπωση ανάγκης για απλούστευση διαδικασιών συμμετοχής στα κοινά	11	11,57%
Εκπαίδευση δυνητικών χρηστών, όλων των κοινωνικών ομάδων, με στόχο την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας	13	13,68%
Δεν απάντησαν στην ερώτηση	71	74,73%
Σύνολο	95	100%

5.5 Συμπεράσματα

Η ολοκλήρωση της έρευνας ανέδειξε το σημαντικό ρόλο, τον οποίο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να διαδραματίσει στην καθημερινότητα του συνόλου των πολιτών, ανεξαρτήτως ηλικίας, εκπαιδευτικού υποβάθρου και ιδιαίτερων δεξιοτήτων που μπορεί να χαρακτηρίζουν ορισμένους από αυτούς (ερωτ 5). Ωστόσο, αναδεικνύεται το γεγονός ότι η παρεχόμενη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες δεν συναντά στο βαθμό που θα έπρεπε τις προσδοκίες των πολιτών (ερωτ.6). Πολλοί είναι οι πολίτες που υποστηρίζουν το αίσθημα ασφάλειας που τους διακατέχει κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών (ερωτ. 9). Ωστόσο, καταγράφεται ένας αρκετά μεγάλος αριθμός πολιτών που δεν αισθάνεται ιδιαίτερα ασφαλείς κατά τη χρήση των εν λόγω υπηρεσιών, γεγονός που καλεί τόσο για βελτιώσεις όσο και ενημέρωση των πολιτών (ερωτ. 10). Ανάμεσα στα προβλήματα που αναδεικνύονται από την έρευνα, συγκαταλέγεται η ελλιπής υποστήριξη κατά την αναζήτηση πληροφοριών (ερωτ. 11), οι οποίες αρκετές φορές δεν είναι ομαδοποιημένες ή επικαιροποιημένες και επίσης η άγνοια για τη διαθεσιμότητα αυτών των

υπηρεσιών που υπογραμμίζει ικανά την έλλειψη ενημέρωσης (ερωτ. 10 & 11). Όσον αφορά στην κατάταξη των ωφελειών που απορρέουν από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αναδεικνύεται τόσο η αμεσότητα και αποτελεσματικότητα αυτών, όσο και η διαφάνεια, ενώ πιστεύεται ότι περιορίζεται η γραφειοκρατία και εξοικονομείται χρόνος στην καθημερινότητα του πολίτη (ερωτ. 12).

Όσον αφορά την Ηλεκτρονική Δημοκρατία, καταγράφεται η εξοικείωση των πολιτών με την έννοια και την εφαρμογή του όρου (ερωτ. 13 & 14), κυρίως μέσω των online δημοψηφισμάτων και δημοσκοπήσεων, αλλά και της ηλεκτρονικής διαβούλευσης και ψηφοφορίας (ερωτ. 15). Η αξιολόγηση των ωφελειών που παρέχονται σε συγκεκριμένες ομάδες του πληθυσμού, ΑΜΕΑ και Ηλικιωμένοι, καταγράφουν παρόμοια ποσοστά που φαίνεται να ενθαρρύνουν τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά (ερωτ. 18 & 19). Ωστόσο, τα συγκεκριμένα ποσοστά δύναται να αυξηθούν μέσω της εκπαίδευσης των δυνητικών χρηστών από το σύνολο του πληθυσμού, με στόχο την εδραίωση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (ερωτ. 20)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δύναται να εξασφαλίσει στη Δημόσια Διοίκηση το πλαίσιο, εντός του οποίου, μπορεί να καταστεί παραγωγικότερη και αποτελεσματικότερη, με τη δυνατότητα να προσφέρει εξατομικευμένες και αξιόπιστες υπηρεσίες στο σύνολο των πολιτών και των επιχειρήσεων. Αν και τα οφέλη που απορρέουν από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν ξεπεράσει τους αρχικούς προσδοκώμενους στόχους, σε ότι αφορά την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, ο δημόσιος τομέας καλείται να προσαρμόσει την οργάνωση, τα χαρακτηριστικά και τις δεξιότητες του, σε μία χρηστοκεντρική προσέγγιση, βάσει της οποίας ο πολίτης θα απολαμβάνει ποιοτικές υπηρεσίες και έγκυρες πληροφορίες, οι οποίες θα συμβάλλουν στην παγίωση της κοινωνικής συνοχής εξασφαλίζοντας στους μειονεκτούντες, ισότιμη πρόσβαση σε ευκαιρίες και λιγότερους φραγμούς.

Ωστόσο, η εφαρμογή ή και η ενίσχυση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ενίοτε υπονομεύεται από την εγγενή αδυναμία της Δημόσιας Διοίκησης να προγραμματίσει και να υλοποιήσει ουσιαστικές παρεμβάσεις, μέσω των δυνατοτήτων που της παρέχονται από τις ΤΠΕ με στόχο την εδραίωσή της. Η αδυναμία της Δημόσιας Διοίκησης να αντιδράσει θετικά στο όλο εγχείρημα, απορρέει από το προβληματικό κανονιστικό πλαίσιο που υφίσταται στις επιμέρους δομές της διοίκησης, τις ανελαστικές διαδικασίες που τη χαρακτηρίζουν στο σύνολο των δραστηριοτήτων της, την έλλειψη δεξιοτήτων και την ανεπάρκεια στη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, που επιδρούν αρνητικά στην αποτελεσματικότητα και ποιοτική απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών, στο πλαίσιο αλληλεπίδρασης των πολιτών και των επιχειρήσεων με τη Δημόσια Διοίκηση, γεγονός που υπονομεύει την κοινωνική συνοχή και αυξάνει το «δημοκρατικό έλλειμμα». Επιπλέον, οι δράσεις που κατά καιρούς σχεδιάζονται, δεν χαρακτηρίζονται από κεντρικό σχεδιασμό, οδηγούν σε επικαλύψεις, αντιστοιχούν σε χρονοβόρα έργα που δεν ανταποκρίνονται στον κύκλο ζωής της τεχνολογίας, ενώ τα πληροφοριακά συστήματα που εφαρμόζονται τείνουν να καλύπτουν, απλά και μόνο, τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των επιμέρους δομών της διοίκησης.

Ο μετασχηματισμός της Δημόσιας Διοίκησης, τον οποίο συνεπάγεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, φαίνεται να έρχεται αντιμέτωπος με παγιωμένες αντιλήψεις και διαδικασίες που δρουν ως αρνησίκυροι δρώντες. Εξαιτίας αυτού, καταγράφεται επιτακτική η ανάγκη

για την ανάληψη πρωτοβουλιών σε πολιτικό επίπεδο, με την ανάπτυξη ισχυρών ηγετικών ρόλων και αντίστοιχων δεσμεύσεων, στο πλαίσιο μίας μακροπρόθεσμης προοπτικής, η οποία θα συμβάλλει καθοριστικά στην ανάπτυξη και εδραίωση της κοινωνίας της γνώσης και της πληροφόρησης και επίσης, στην εξασφάλιση της προσβασιμότητας στους πολίτες. Η άρση των υφιστάμενων φραγμών που υπονομεύουν την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλει να αποτελεί βασική στόχευση της Δημόσιας Διοίκησης, σε παγκόσμιο επίπεδο, με αποτέλεσμα την παροχή υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, μέσω συνδυαστικών παρεμβάσεων ή και επενδύσεων σε ΤΠΕ (COM/2003/0567).

Η φθίνουσα πορεία των κλασικών τρόπων επικοινωνίας και συμμετοχής στα πολιτικά δρώμενα δίνει χώρο στην ηλεκτρονική συμμετοχή, η οποία καταγράφεται ως περισσότερο δημοφιλής ιδιαίτερα ανάμεσα στους νέους. Τα σύγχρονα μέσα ενημέρωσης και επικοινωνίας έχουν διαμορφώσει ένα διαφορετικό πολιτικό σκηνικό καθώς απαιτείται συμμετοχή σε σύγχρονα κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook και επίσης, σε διάφορα διαδικτυακά φόρουμ και ιστολόγια. Οι διαδικτυακοί τόποι των κρατικών φορέων δύναται να συνιστούν ένα «ενιαίο» σημείο επικοινωνίας και συναλλαγής του κράτους με τον πολίτη, με κύριο στόχο την ανάπτυξη νέων εργαλείων που αφορούν στη δημόσια συμμετοχή συμβάλλοντας ικανά στη δημοκρατική συζήτηση και την πληροφόρηση ή και στην άντληση ανατροφοδότησης, για θέματα μείζονα σημασίας, από τους πολίτες.

Αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι πολίτες έχουν την ευκαιρία να εκφράσουν την άποψή τους και να συμμετέχουν σε πολιτικές διαδικασίες οποιαδήποτε στιγμή και όχι κάθε 5 χρόνια στα πολιτικά δρώμενα. Συνεπώς, πρέπει να αναδειχθεί η αναγκαιότητα βελτίωσης και συνεχούς εξέλιξης παροχής υπηρεσιών των ιστοσελίδων των κρατικών φορέων, ώστε να εξασφαλίζεται το προσδοκώμενο ενδιαφέρον για ηλεκτρονική συμμετοχή από τους πολίτες. Με τον τρόπο αυτό δύναται να καλλιεργηθεί μία ιδιαίτερη πολιτική συνείδηση στην κοινωνία των πολιτών, καθώς αυτοί γίνονται αποδέκτες της άποψης ότι η πολιτική δεν παραμένει ένας στάσιμος τομέας, αλλά είναι δεκτική σε αλλαγές και προσαρμόζεται στις τεχνολογικές εξελίξεις, αντίστοιχα με το ενδιαφέρον που επιδεικνύουν οι πολίτες για σοβαρή και υπεύθυνη ενασχόληση με την πολιτική.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική

1. Πορμπόρτσης, Α. (2017), *Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (E-government)*, Θεσσαλονίκη, εκδόσεις: Τζιόλα.
2. Φ.Ε.Κ. 84 Α'/17.4.2001, Σύνταγμα της Ελλάδος.
3. ΦΕΚ 57/Α'/15-3-2006, Ν.3448/2006 «Για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα και τη ρύθμιση θεμάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης».
4. ΦΕΚ 42/Α'/23-2-2007, Ν.3536/2007 «Ειδικές ρυθμίσεις θεμάτων μεταναστευτικής πολιτικής και λοιπών ζητημάτων αρμοδιότητας Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης» (άρθρο 25).
5. ΦΕΚ Α' 138/16-06-2011 Ν.3979/2011, «Για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και λοιπές διατάξεις» (το άρθρο 12).
6. ΦΕΚ 131/Β/2012, ΥΑ «Ρυθμίσεις για το Ηλεκτρονικό Δημόσιο Έγγραφο».
7. ΦΕΚ Α' 222/12-11-2012, Ν.4093/2012 «Έγκριση Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013–2016 – Επείγοντα Μέτρα Εφαρμογής του ν. 4046/2012 και του Μεσοπρόθεσμου Πλαισίου Δημοσιονομικής Στρατηγικής 2013–2016 - ΚΩΔΙΚΑΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗΣ ΑΠΕΙΚΟΝΙΣΗΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΩΝ».
8. ΦΕΚ 1162/Β'/10.04.2012, ΥΑΠ/Φ.60/76/984 «Καθορισμός Οργανικών Μονάδων για την Παροχή Υπηρεσιών Πιστοποίησης της Αρχής Πιστοποίησης του Ελληνικού Δημοσίου (ΑΠΕΔ) και κατάργηση διατάξεων».
9. ΦΕΚ/Β/1301/2012, ΥΑ «Κύρωση Πλαισίου Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης».
10. ΦΕΚ 44/Α/2014, Προεδρικό Διάταγμα 25/2014.
11. ΦΕΚ 237/Α' Ν.4305/2014 περί «Ανοικτής διάθεσης και περαιτέρω χρήσης εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, τροποποίηση του ν.3448/2006 (Α' 57)»
12. ΦΕΚ 1860/Β/2014, ΥΑ «Μητρώο Ψηφιακής Υποδομής των Δημοσίων Φορέων».
13. ΦΕΚ 224/2016, Ν.4440/2016 «Ηλεκτρονική διαδικασία έκδοσης και διακίνησης διοικητικών πράξεων και εγγράφων στο δημόσιο τομέα» (άρθρο 24).

Ξενόγλωσση

1. Brown, M. M., & Brudney, J.L. (2001, October), “*Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective* “. Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN. Characterizing E-Participation in Policy-Making Professor Ann Macintosh International Teledemocracy Centre, Napier University, 10 Colinton Road, Edinburgh, EH01 5DT, Scotland, UK.
2. Dutton, W. H., (1992), “*Political Science Research on Teledemocracy*” Social Science Computer Review, Vol. 10 No. 4, pp.505-22.
3. Fox, S., (2001). *Wired Seniors: A fervent few inspired by family ties*.
4. Grant, G., & Chau, D. (2005), “*Developing a generic framework for e-government*”. Journal of Global Information Management, 13 (1), 1-30.
5. Halchin, L. E. (2004), “*Electronic government: Government capability and terrorist resources*”. Government Information Quarterly, 21, 406-419.
6. HM Government. (2002), *In the Service of Democracy – a consultation paper on a policy for electronic democracy*. Published by the Office of the e-Envoy, Cabinet Office, London.
7. Jaeger P., *The endless wire: E-government as global phenomenon*, Government Information Quarterly vol. 20 (2003).
8. Kubicek, H., and Westholm, H. (2005), *Scenarios for Future Use of eDemocracy Tools in Europe*, International Journal of Electronic Government Research, 1(3), p.33-50, JulySeptember 2005.
9. Loges, W. and Joo-Young, J. (2002), *Exploring the digital divide: Internet connectedness and age*. Communication Research, 28(4), pp. 536-562
10. Macintosh, A., Davenport, E., Malina, A.; and Whyte A.; *Technology to Support Participatory Democracy; in Electronic Government: Design, Applications, And Management*; Åke Grönlund (ed); Idea Group Publishing, January 2002; pp. 223-245
11. Mambrey, P., F., (2004a), *Networked ICT to Foster e-Democracy?* Germany
12. Means, G., & Schneider, D. (2000), “*Meta-capitalism: The e-business revolution and the design of 21st century companies and markets*”. New York: John Wiley & Sons Inc.

13. Morrell, R.W., (2002), *Older Adults Are Getting Online in the "Internet Century"*.
14. Norris, P. (2001), *Digital Divide: civic engagement, information poverty and the Internet*. Cambridge: Cambridge University Press.
15. OECD (2001), *Citizens as Partners: Information, consultation and public participation in policymaking*: OECD.
16. OECD (2003a), "*Challenges for E-government Development*", 5th Global Forum on Reinventing Government, Mexico City.
17. OECD (2003b), *Promises and problems of edemocracy*; Challenges of Citizen on-line Engagement, Paris.
18. Olphert, C. W., Damodaran, L. & May, A. J. *Accessible Design in the Digital World* (2005), Towards digital inclusion – engaging older people in the ‘digital world’ Department of Information Science, Loughborough University, Loughborough, UK *c.w.olphert@lboro.ac.uk
19. Poland, P. (2001), '*Online Consultation In GOL-IN Countries - Initiatives to foster e-democracy*' a joint product of the members of the Government On-Line International Network.
20. Prasopoulou, E., (2009), *The interplay of ICT innovation with state administrative tradition: Evidence from the Greek taxation information system (TAXIS)*. Athens: PhD Thesis, Athens University of Economics and Business.
21. Pratchett, L. and Krimmer, R. (2005), "*The Coming of e-Democracy*", International Journal of Electronic Government Research Vol. 1 No. 3 (Special issue on electronic democracy)
22. Sarantis, D., & Askounis, D. (2010, March),. *Electronic government interoperability framework in Greece: Project management approach and lessons learned in public administration*. Journal of US-China PublicAdministration, 7(3).
23. Selwyn, N., (2004), *The information aged: A qualitative study of older adults' use of information and communications technology*. Journal of Aging Studies [online], 18(4).
24. Spanou, C., (2008), *State reform in Greece: responding to old and new challenges*. International Journal of Public Sector Management, 21(2), pp.150-173
25. Tatnall, A. and Lepa, J. (2003), *The Internet, E-Commerce and Older People: an Actor-Network Approach to Researching Reasons for Adoption and Use*, Special Issue on Working for e-Business in Society (We-BS) Journal of Logistics and Information Management.

26. Trocchia, P.J. & Janda, S., (2000), *A phenomenological investigation of Internet usage among older individuals*. *Journal of Consumer Marketing* [online], 17 (7).
27. Weber, L., Loumakis, A., and Bergman, J. (2003), “*Who Participates and Why? An Analysis of Citizens on the Internet and the Mass Public*” *Social Science Computer Review*; Volume 21, (1), pp.25-32.
28. Xenakis, A. and Macintosh, A. (2003), ‘*A Taxonomy of Legal Accountabilities in the UK E-voting Pilots*’; In: R.Traunmuller (Ed); *Electronic Government, 2nd International Conference; proceedings / EGOV 2003, Prague, Czech Republic, September 2003*. Springer (Lecture Notes in Computer Science; Vol. 2739). pp. 393-400.

Διαδικτυακοί Τόποι / Ιστοσελίδες

Ελληνικοί

1. ΑΠΕΔ (2015), Εγκύκλιοι, στο <http://aped.gov.gr/thesmiko-plaisio/egkiklioι.html> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
2. Βούρος, Γ., Ασκερίδου, Ε. (2012), *Τεχνολογίες σημασιολογικής επισημείωσης κειμενικού και πολυμεσικού περιεχομένου και χρήση αυτών σε εκπαιδευτικό περιβάλλον. Περίπτωση POWDER, διαθέσιμο στο <http://dione.lib.unipi.gr/xmlui/handle/unipi/4937?show=full> (Πρόσβαση την 28/09/2018).*
3. Διανέοσις (2018), *Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα - Μια Μελέτη*, στο https://www.dianeosis.org/2018/03/e_government_post/ (Πρόσβαση την 28/09/2018).
4. Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας, Διαθέσιμο στο <http://www.e-gif.gov.gr> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
5. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM/2003/0567, Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52003DC0567&from=EL>, (πρόσβαση την 28/09/2018)

6. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM/2005/330, *ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΩΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ Κοινές δράσεις για την ανάπτυξη και την απασχόληση: το κοινοτικό πρόγραμμα της Λισσαβώνας*, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:52005DC0330:EL:HTML> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
7. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM (2005) 425 Euro-Lex, Access to European Union Law, «*Το δημογραφικό μέλλον της Ευρώπης - από πρόβλημα σε ευκαιρία*», available at <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac10160>, (Πρόσβαση την 28/09/2018).
8. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM (2006), Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010 : *Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων* {SEC(2006) 511}', Διαθεσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/HTML/?uri=CELEX:52006DC0173&from=EN>, (Πρόσβαση την 28/08/2018).
9. Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM (2007) 329, συμμετοχή της Κοινότητας σε πρόγραμμα έρευνας και ανάπτυξης που στοχεύει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των ηλικιωμένων ατόμων μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ), το οποίο έχουν αναλάβει διάφορα κράτη μέλη, διαθέσιμο στο <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2007:0329:FIN:EL:PDF> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
10. ΕΔΟΤΠΕ (2018), Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, στο <http://www.digitalplan.gov.gr/portal/resource/section/Epiheirhsiako-Programma> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
11. Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 στο <http://www.mindigital.gr/index.php/κείμενα-στρατηγικής/220-digital-strategy-2016-2021> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
12. Κανονισμός Ε.Ε., 2016/679, Γενικός Κανονισμός για τα Προσωπικά Δεδομένα <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=celex%3A32016R0679> (Πρόσβαση την 26/09/2018).
13. ΟΔΗΓΙΑ 2013/37/ΕΕ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, διαθέσιμη στο [64](https://eur-lex.europa.eu/legal-</div><div data-bbox=)

content/EL/TXT/PDF/?uri=CELEX:32013L0037&from=EL (Πρόσβαση την 26/09/2018).

14. Πρακτικά 37ης Διεθνούς Διάσκεψης για τις Επιστήμες του Συστήματος της Χαβάης – 2004, διαθέσιμο στο <https://ieeexplore.ieee.org/document/1265029> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
15. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (2014), *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, διαθέσιμο στο <http://www.minadmin.gov.gr/?p=8091> (Πρόσβαση την 28/09/2018).
16. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (2013), *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, διαθέσιμο στο http://www.minadmin.gov.gr/?page_id=12126 (Πρόσβαση την 26/09/2018).
17. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (2014), *Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, διαθέσιμο το <http://www.minadmin.gov.gr/?p=9796> (Πρόσβαση την 26/09/2018).
18. Υπουργείο Διοικητικής Ανασυγκρότησης (2017), *Επίσπευση ενεργειών από τους υπόχρεους φορείς για τη διάθεση και περαιτέρω χρήση των ανοικτών δεδομένων σε εφαρμογή του ν. 4305/2014 (ΦΕΚ 237 Α')*, Αθήνα, διαθέσιμο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ: ΑΔΑ:6Γ07465ΧΘΨ-473 (Πρόσβαση την 30/09/2018).
19. ΥΠΕΣΔΑ (2015), *Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα σύμφωνα με το κεφ. Α' του Ν. 4305/2014*, Αθήνα. Διαθέσιμο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ: ΑΔΑ: 7ΧΩΨ465ΦΘΕ-Β2Ι (Πρόσβαση την 30/09/2018).
20. ΥΠ.ΕΣ.Δ.Α (2015), *Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα σύμφωνα με το κεφ. Α' του Ν. 4305/2014*, Αθήνα. Διαθέσιμο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ: ΑΔΑ: ΩΩΡΜΧ-ΜΒΛ (Πρόσβαση την 30/09/2018).
21. Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (2015), *«Εφαρμογή των διατάξεων σχετικά με την Ανοικτή διάθεση και περαιτέρω χρήση εγγράφων, πληροφοριών και δεδομένων του δημόσιου τομέα, την τροποποίηση των διατάξεων του πρώτου κεφαλαίου του ν.3448/2006, προσαρμογή της εθνικής νομοθεσίας στις διατάξεις της οδηγίας 2013/37 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου και την περαιτέρω ενίσχυση της διαφάνειας στον δημόσιο τομέα»*. Διαθέσιμο στο ΔΙΑΥΓΕΙΑ: ΑΔΑ: ΩΩΡΜΧ-ΜΒΛ (Πρόσβαση την 30/09/2018).

22. Υπουργείο Ψηφιακής Πολιτικής Τηλεπικοινωνιών και Ενημέρωσης (2016), *Εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2016-2021 (ΕΨΣ)* διαθέσιμη στο <http://www.mindigital.gr/index.php/> (Πρόσβαση την 26/09/2018).

Ξενόγλωσσοι

1. AC, *The Contribution of Sociotechnical Systems Thinking to the Effective Adoption of e-Government...*(2004) στο <https://issuu.com/academic-conferences.org/docs/ejeg-volume3-issue1-article38/11> (accessed on 30/09/2018).
2. EC, 2018, *Digital Single Market, The Digital Single Market strategy aims to open up digital opportunities for people and business and enhance Europe's position as a world leader in the digital economy.* Available at http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment (accessed on 30/09/2018).
3. Euro-Lex, *Access to European Union Law, eAccessibility*, available at <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226h> (accessed on 30/09/2018).
4. EU, *Common Actions for Growth and Employment: The Community Lisbon Programme.* Communication from the Commission to the Council and the European Parliament. COM(2005)330 final, http://ec.europa.eu/growthandjobs/pdf/COM2005_330_en.pdf (accessed on 30/09/2018).
5. EU (2005), *eInclusion revisited: The Local Dimension of the Information Society.* Commission of the European communities. Staff working document. SEC(2005)206, http://ec.europa.eu/employment_social/news/2005/feb/einclusion_local_annex_en.pdf (accessed on 30/09/2018).
6. EU, *European i2010 initiative on e-Inclusion "To be part of the information society"*. Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. COM(2007) 694 final, http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/i2010_initiative/index_en.htm (accessed on 30/09/2018).
7. EU (2018), Euro-Lex, *Access to European Union Law* στο <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226h> (accessed on 30/09/2018).

8. EU, eParticipation (2013), *Participative city mobile application development*, available at <http://eparticipation.eu/2013/08/participative-city-mobile-application-development/> (accessed on 30/09/2018).
9. EU GDPR (2016), *The EU General Data Protection Regulation (GDPR) is the most important change in data privacy regulation in 20 years*, διαθέσιμο στο <http://www.eugdpr.org> (accessed on 30/09/2018).
10. Kelleher, L. *Breaking the Stereotypes of Older Adults Online*, (access on 18.09.2018).
11. Mambrey, P., (2004b), International Conference on Electronic Government EGOV 2004: *Electronic Government* pp 31-35, available at https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-540-30078-6_6 (accessed on 30/09/2018).
12. Petrauskas, R., Bilevičienė, T., Kiškienė, A. & Romeris, M. (2008) “*E-Inclusion as the Part of E-Government Development in Lithuania University*” Ateities str. 20, LT-08303 Vilnius available at https://www.mruni.eu/upload/iblock/912/5_r.petrauskas%20ir%20kt..pdf (accessed on 30/09/2018).
13. Standish Group (2015), *CHAOS report*. Διαθέσιμο στη: <https://www.infoq.com/articles/standish-chaos-2015> (accessed on 30/09/2018).
14. Society of Information Technology Management (SOCITM) (2004), “*Better connected 2004*”, <http://www.socitm.gov.uk/Public/press+releases/20040225.htm> (accessed on 30/09/2018).
15. UN *E-Governmne Knowledgebase, 2018*, available at <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2018> (accessed on 30/09/2018).
16. *WEB Accessibility initiative*, available at www.w3.org/wai (accessed on 30/09/2018).

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Στο πλαίσιο εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας του Μεταπτυχιακού Προγράμματος
Σπουδών: *Διακυβέρνηση και Δημόσιες Πολιτικές του Πανεπιστημίου*
Πελοποννήσου

**Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Οι πτυχές της Ηλεκτρονικής Προσβασιμότητας,
Ηλεκτρονικής Συμπερίληψης και Ηλεκτρονικής Συμμετοχής ως στρατηγικές
προώθησης της ενεργής συμμετοχής των πολιτών**

Το παρόν ερωτηματολόγιο στοχεύει στην ανάδειξη των πτυχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ως μέσο προώθησης της ενεργής συμμετοχής των πολιτών.

Η συμμετοχή σας κρίνεται απαραίτητη και θα συμβάλλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων που αφορούν στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου απαιτούνται μόνο 15 λεπτά από το χρόνο σας

Μέρος Α΄

Δημογραφικά στοιχεία

1. Φύλλο

Ανδρας

Γυναίκα

2. Ηλικιακή Ομάδα

18 – 24,

25 – 34,

35 – 44,

45 – 54,

55 – 64,

65 – υπερβάλλον

3. Επάγγελμα

Ανεργος

Φοιτητής/τρια

Συνταξιούχος

Ιδιωτικός Υπ/λος

Δημόσιος Υπ/λος

4. Μορφωτικό επίπεδο

Απολυτήριο Δημοτικού

Απολυτήριο Γυμνασίου

Απολυτήριο Λυκείου

Δίπλωμα ΙΕΚ

Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ

Κάτοχος Μεταπτυχιακού Διπλώματος

Κάτοχος Διδακτορικού Διπλώματος

Δεν απαντώ

Μέρος Β'

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

5. Πόσο σημαντική είναι η πρόσβαση που παρέχεται στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες από τους Δημόσιους φορείς για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις;

0

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

Καθόλου

Πάρα πολύ

6. Πιστεύεται ότι η παρεχόμενη πρόσβαση είναι ανάλογη των προσδοκιών των πολιτών και των επιχειρήσεων;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

7. Πιστεύετε ότι η δομή των ιστοσελίδων διευκολύνει την πλοήγηση και των εντοπισμό των πληροφοριών;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

8. Θεωρείτε ότι οι παρεχόμενες πληροφορίες είναι επικαιροποιημένες;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

9. Πόσο ασφαλής νομίζετε ότι είστε κατά την υποβολή των προσωπικών στοιχείων που απαιτούνται για την πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες;

0 Καθόλου 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Πάρα πολύ

10. Ποια αξιολογείτε ως τα συνηθέστερα προβλήματα κατά τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών; (3 επιλογές)

- Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων Ανακριβείς/μη επικαιροποιημένες πληροφορίες Ανεπαρκείς οδηγίες χρήσης
- Διαθεσιμότητα ιστοσελίδας Έλλειψη συμβατότητας με πληροφορίες Μη ομαδοποιημένες πληροφορίες
- Μη φιλικές ιστοσελίδες σε άτομα με αναπηρία Άλλο _____ όλους τους φυλλομετρητές

11. Γιατί πιστεύετε ότι ένας μεγάλος αριθμός πολιτών και επιχειρήσεων δεν χρησιμοποιούν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες;

- Άγνοια για τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών Χρονοβόρα διαδικασία Ανασφάλεια για την καταχώρηση των προσωπικών στοιχείων
- Απουσία προσωπικής επαφής Πολύπλοκη διαδικασία για τον μη εξοικειωμένο χρήστη Ελλιπής υποστήριξη

12. Ποια είναι κατά τη γνώμη σας τα οφέλη από τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών;

- Άμεσες και αποτελεσματικές Υπηρεσίες
- Περιορισμός της γραφειοκρατίας
- Διαφάνεια
- Εξοικονόμηση χρόνου
- Άλλο

Μέρος Γ'

Ηλεκτρονική Δημοκρατία

13. Είστε εξοικειωμένος με τον όρο «Ηλεκτρονική Δημοκρατία»;

ΝΑΙ ΟΧΙ Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

14. Ποιο από τα παρακάτω αποδίδει καλύτερα τον όρο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;

- Παροχή πληροφοριών στους πολίτες από τους δημόσιους φορείς μέσω των ΤΠΕ
- Η χρήση των ΤΠΕ στην εφαρμογή των πολιτικών που σχεδιάζονται
- Η διεξαγωγή ηλεκτρονικών ψηφοφοριών και δημοσκοπήσεων από κρατικούς φορείς
- Η συνδιαλλαγή των πολιτών με τη Δημόσια Διοίκηση

15. Ποιες από τις παρακάτω ενέργειες θα μπορούσαν να εφαρμοστούν στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας; (3 επιλογές)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Αναζήτηση πληροφοριών | <input type="checkbox"/> Ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων/Συγκέντρωση υπογραφών |
| <input type="checkbox"/> Ηλεκτρονική Διαβούλευση | <input type="checkbox"/> Online δημοσκοπήσεις |
| <input type="checkbox"/> Online δημοψηφίσματα | <input type="checkbox"/> Ηλεκτρονική συμμετοχή |
| <input type="checkbox"/> Ηλεκτρονική ψηφοφορία | |

16. Πιστεύετε ότι υφίστανται ικανοί οικονομικοί και ανθρώπινοι πόροι για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;

ΝΑΙ ΟΧΙ Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

17. Πιστεύετε ότι τίθενται ζητήματα ασφάλειας κατά την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;

	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Πιστοποίηση χρηστών	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Μυστικότητα/προστασία πληροφοριών

Κακόβουλα λογισμικά

Απώλεια προσωπικών δεδομένων

18. Ποιος θεωρείτε ότι είναι ο βαθμός ωφέλειας των κοινωνικών ομάδων-αποδεκτών από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας;

	Πολύ	Αρκετά	Λίγο	Καθόλου
ΑΜΕΑ				
Ηλικιωμένοι				

19. Πιστεύετε ότι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ενθαρρύνει τη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά;

ΝΑΙ ΟΧΙ Δεν γνωρίζω/Δεν απαντώ

20. Αναφέρετε οποιοδήποτε ζήτημα αξιολογείτε ως σημαντικό και το οποίο άπτεται του αντικειμένου της έρευνας.

Οι απαντήσεις σας θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τους σκοπούς τη έρευνας.

Για τυχόν διευκρινήσεις επικοινωνήστε με την κα Ευαγγελία Ζησοπούλου, στο τηλ. 6974734837 & 2232350221, E-mail: e.zisopoulou@domokos.gr

Ευχαριστώ για το χρόνο σας!