

**ΑΛΕΞΑΝΔΡΕΙΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ
ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ**

**ΣΧΟΛΗ ΤΕΧΝΟΛΟΓΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**



ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: « ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ »

Του σπουδαστή : Dahdal Saleh

Επόπτης καθηγητής: Γιακουστίδης Κωνσταντίνος

Θεσσαλονίκη 2010

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛ
Περιεχόμενα	2
Συνομογραφίες	5
Παράρτημα πινάκων	5
Πρόλογος	6
Εισαγωγή	8

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	11
1.2 Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Ευρώπη και Ελλάδα: Παρόν και μέλλον.....	14
1.3 "Ψηφιακή Στρατηγική 2007 - 2013".....	19
1.4 Η έννοια του e- government	20
1.4.1 Τα τρία είδη του e-government.....	21
1.5 Κινητή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	22
1.6 Κίνδυνοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	23
1.6.1 Πλεονεκτήματα.....	24
1.7 Βασικές έννοιες.....	26
1.8 Επίπεδα συναλλαγών.....	26
1.9 Η κατάσταση σήμερα	27

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαλειτουργικότητα.....	30
2.2 Τα επίπεδα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	33

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1 Ο ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ.....	40
3.1.1 Ευρυζωνικότητα	40
3.1.2 Διαλειτουργικότητα	41
3.1.3 Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα.....	42
3.1.4 Άξονες προτεραιότητας.....	44
3.2 Πολίτες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.....	44
3.2.1 Ο χώρος της εκπαίδευσης	46
3.3 Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία.....	47
3.4 Ηλεκτρονικές προμήθειες.....	49
3.5 Ηλεκτρονικές Δημοπρασίες	50
3.6 Η συμμετοχή των πολιτών.....	51
3.7 G2G η νέα πρόκληση του e-government.....	51
3.8 Τα 4 στάδια για την εφαρμογή των e-υπηρεσιών στο δημόσιο.....	54
3.9 Τα 3 είδη των e-υπηρεσιών στο δημόσιο	57
3.9.1 e- υπηρεσίες G2G (Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση)	58
3.9.2 Εφαρμογή του G2G στην ΕΕ.....	58

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1	Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	60
4.2	Η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στην πληροφορία του δημόσιου τομέα.....	61
4.3	Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).....	64
4.3.1	Ψηφιοποίηση της πληροφορίας.....	65
4.3.2	Ηλεκτρονικές Συναλλαγές.....	66
4.3.3	Διάθεση πληροφοριών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις.....	66
4.3.4	Πρόγραμμα Πολιτεία.....	67
4.3.4.1	Επιχειρησιακοί στόχοι του προγράμματος Πολιτεία.....	68
4.3.5	Έργο « Σύζευξις »	68
4.3.6	Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών Πρόγραμμα « Αριάδνη ».....	69
4.3.7	Εθνική Πύλη « Ερμής»	70
4.3.8	TAXISnet.....	70
4.3.9	Διαδικτυακές υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης ΙΚΑ	71

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

5.1	Δικτυακοί Τόποι και Πύλες Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες.....	72
5.1.1	Ηλεκτρονική e-Προσβασιμότητα	72
5.1.2	Δραστηριοποίηση για e-Ένταξη	73
5.2	Ανάπτυξη κοινωνικο-τεχνικής υποδομής.....	73
5.3	Οι βασικές αρχές σχεδιασμού της κυβερνητικής πύλης ενός φορέα	75
5.4	Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ΠΗΔ).....	77
5.4.1	Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει	77
5.5	Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	79
5.5.1	Πεδίο Εφαρμογής του Πλαισίου.....	80
5.6	Έκθεση του World Economic Forum 2007-2008.....	81
5.7	Δείκτης Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (NRI).....	82
5.8	Ανοικτά Πρότυπα και Ανοικτό (Ελεύθερο) Λογισμικό.....	82
5.9	Ασφάλεια- Αυθεντικοποίηση και Νομικό Πλαίσιο.....	84
5.9.1	Το Δημόσιο Κλειδί.....	84

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

6.1	Χρηματοδότηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	87
6.1.1	Κάθετη Χρηματοδότηση.....	87
6.1.2	Οριζόντια δια-υπηρεσιακή Χρηματοδότηση.....	87
6.1.3	Συγκεντρωτικά ειδικά κονδύλια και κονδύλια καινοτομίας.....	88

6.2	Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	88
6.3	Καλές Πρακτικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.....	91
6.4	Καλές Πρακτικές Διαλειτουργικότητας.....	92
6.5	Καλές Πρακτικές Λογισμικού Ανοικτού Πηγαίου Κώδικα.....	93
6.6	Στόχοι και μελλοντικές προτάσεις.....	94
6.7	Συμπεράσματα	96
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	99

Συντομογραφίες

e-Gov	:	electronic government
ΗΔ	:	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΤΠΕ	:	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας
ΚτΠ	:	Κοινωνίας της Πληροφορίας
Δ.Δ.	:	Δημόσια Διοίκηση
ICT	:	Information and Communication Tehnology
G2G	:	Government to Government
G2C	:	Government to Citizens
G2B	:	Government to Business
G2E	:	Government to Employee
mGov	:	Mobile Government
ΕΛ/ΛΑΚ	:	Ελεύθερο Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα
PKI	:	Publik Key Infrastructure (Δημόσιο Κλειδί)

Παράρτημα Πινάκων

Πίνακας (1)	:	σελίδα.....	18
Πίνακας (2)	:	σελίδα.....	25
Πίνακας (3)	:	σελίδα.....	28
Πίνακας (4)	:	σελίδα.....	77
Πίνακας (5)	:	σελίδα.....	91
Πίνακας (6)	:	σελίδα.....	92
Πίνακας (7)	:	σελίδα.....	93

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Στα μέσα της δεκαετίας του '90 η εξέλιξη του Διαδικτύου και η ανάπτυξη διαδραστικών εφαρμογών σε αυτό, οδήγησαν στην επανάσταση του ηλεκτρονικού εμπορίου. Μια επανάσταση, η οποία κράτησε μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του '90 και κατέρρευσε υπό το βάρος των μεγάλων προσδοκιών, που είχαν προεξοφληθεί στις χρηματιστηριακές αγορές.

Ωστόσο, το ηλεκτρονικό εμπόριο, παρά τους κλυδωνισμούς, συνεχίζει να εξελίσσεται, ενώ η ανάπτυξή του γίνεται με πιο αργά βήματα, συνοδευόμενη από τη θεσμοθέτηση κανόνων εξασφάλισης της αξιοπιστίας των συναλλαγών, προσεκτικές επενδύσεις κεφαλαίων και οδηγούμενη από μεγάλες εταιρίες πληροφορικής. Το ηλεκτρονικό εμπόριο, περιλαμβάνει έναν στρατηγικό σχεδιασμό που αλλάζει τον τρόπο του «επιχειρείν», θεωρεί νέες δεξιότητες και ρόλους, ορίζει τον πελάτη στο κέντρο των συναλλαγών, μελετά τους αναδυόμενους επιχειρησιακούς κινδύνους και λαμβάνει υπόψη τη «γνώση» ως ένα μεγάλο κεφάλαιο που παράγεται στην επιχείρηση. Το ηλεκτρονικό εμπόριο απαιτεί υποδομές υλικού και λογισμικού, που προσφέρουν υπηρεσίες μέσα από το Διαδίκτυο και έχουν τελικό αποδέκτη τον άνθρωπο – καταναλωτή.

Ο στρατηγικός σχεδιασμός και οι τεχνικές που αναπτύχθηκαν στο ηλεκτρονικό εμπόριο, αποτέλεσαν τις βάσεις για τη ανάπτυξη Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στη Δημόσια Διοίκηση και για τη «γέννηση» της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι μόνο η εγκατάσταση συστημάτων και η υλοποίηση εφαρμογών λογισμικού, ούτε οι μηχανισμοί προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών στην αγορά. Είναι μια ολόκληρη φιλοσοφία, που διερευνά τον άνθρωπο – πολίτη ως κέντρο στις οργανωμένες κοινωνίες και ως θεμέλιο της Δημοκρατίας. Αξιολογεί τις Κυβερνήσεις όχι για τα μεγέθη των επενδύσεών τους, αλλά για τη βελτίωση της εικόνας τους προς τους πολίτες. Προσπαθεί δε να δώσει λύσεις σε ζητήματα που κλονίζουν την αξιοπιστία των κυβερνήσεων, όπως η διαφάνεια και η αξιοκρατία, ενώ διερευνά τρόπους για την προσέλκυση του ενδιαφέροντος και της συμμετοχής των πολιτών, στους μηχανισμούς λειτουργίας των σύγχρονων κοινωνιών και στη στήριξη της Δημοκρατίας.

Αφετηρία για την παρούσα διατριβή, είναι η «Κοινωνία της Πληροφορίας» ή «οι Υπερπλεωφόροι των Πληροφοριών» που αποτελεί ένα δεδομένο φαινόμενο με παγκόσμια διάσταση. Σύμφωνα με τη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ***η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι η μορφή που αποκτά η κοινωνία λόγω της εφαρμογής των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην καθημερινή ζωή και στις κοινωνικές δομές.*** Οι ΤΠΕ μεταλλάσσουν την Κοινωνία και μετασχηματίζουν τις ανθρώπινες δραστηριότητες. Στο πλαίσιο αυτό έχουν τεθεί δεδομένα ερευνητικά ζητήματα, που αφορούν στη μετάβαση από τις παραδοσιακές στις ηλεκτρονικές συναλλαγές, σε κοινωνικές και τεχνολογικές παραμέτρους που διέπουν αυτή τη μετάβαση, καθώς και στη διαμόρφωση της νέας «ψηφιακής» νοοτροπίας από τους πολίτες, που θα βασίζεται –τουλάχιστον– στις βασικές δεξιότητες πληροφορικής.

Υπεύθυνες για το σχεδιασμό στρατηγικών και την ανάπτυξη δράσεων, που θα διαμορφώσουν την «Κοινωνία της Πληροφορίας» με τη συντονισμένη εγκατάσταση υποδομών ΤΠΕ και με τη θέσπιση του κατάλληλου νομικού πλαισίου και του πλαισίου αρχών, ενώ θα κινητοποιήσουν τους πολίτες στην απόκτηση δεξιοτήτων πληροφορικής, είναι οι κυβερνήσεις των χωρών. Η ανάπτυξη δράσεων γίνεται με τη

μορφή χρηματοδοτούμενων έργων, τόσο ερευνητικών όσο και έργων υποδομής, με στόχο να επιτευχθούν συγκεκριμένα μεγέθη που θα περιγράφουν το βαθμό διάχυσης των υπηρεσιών πληροφορικής σε κοινωνικές δομές, οργανισμούς, επιχειρήσεις και τελικώς στους πολίτες.

Σε ό,τι αφορά στις χώρες της Ευρωζώνης, αυτές έχουν δεσμευτεί για την επίτευξη συγκεκριμένων στόχων, μέσα από τις πρωτοβουλίες eEurope 1998, 2002 και 2005 καθώς και με την πρόσφατη i2010. Οι χώρες-μέλη της Ευρωζώνης, στις οποίες ανήκει και η Ελλάδα, ευθυγραμμίζονται με το σχεδιασμό της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας «The Information Society Directorate General», αντλούν πόρους από το σχετικό ταμείο και τους διαθέτουν στις χώρες τους με συγχρηματοδότηση από Εθνικούς πόρους. Στην Ελλάδα σχεδιάστηκε το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Η Κοινωνία της Πληροφορίας» (Ε.Π. ΚτΠ) και ορίστηκε η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης «Η Κοινωνία της Πληροφορίας» (ΕΥΔ ΚτΠ), που λειτουργεί υπό την επίβλεψη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών. Η ΕΥΔ ΚτΠ διαχειρίζεται τα Κοινοτικά Κεφάλαια που αφορούν στο πρόγραμμα «Information Society» και τα διαθέτει μαζί με Εθνικούς πόρους- σε δικαιούχους του Δημοσίου και του Ιδιωτικού Τομέα. Η ΕΥΔ ΚτΠ σε συνεργασία με κρατικούς και επιχειρηματικούς φορείς, σχεδιάζει δράσεις υλοποίησης έργων πληροφορικής, τόσο για το Δημόσιο όσο και για τον Ιδιωτικό Τομέα.

Οι δράσεις που αναλαμβάνονται και τα έργα που σχεδιάζονται και υλοποιούνται, στηρίζουν σήμερα την επιχειρηματικότητα που συνδέεται με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην Ελλάδα. Ωστόσο, παρατηρείται μια τάση για υπέρμετρη διάθεση κεφαλαίων στο Δημόσιο τομέα, χωρίς ουσιαστική μελέτη βιωσιμότητας και αξιοποίησης των υποδομών σε βάθος χρόνου (IS Planning). Το φαινόμενο υποδηλώνει την ανωριμότητα και ανεπαρκή προετοιμασία των φορέων του Δημοσίου για την αξιοποίηση των επενδύσεων πληροφορικής, με κίνδυνο την απαξίωσή τους σε μικρό χρονικό διάστημα. Αντίστοιχα φαινόμενα, θα μπορούσε να παρατηρήσει κανείς σε πολλές ακόμη χώρες.

Στην παρούσα εργασία θα αναπτυχθεί ο ορισμός της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, τα πεδία εφαρμογής της καθώς και τα μοντέλα στα οποία μπορεί να διακριθεί. Θα αναφερθεί στην στρατηγική και τους στόχους που έχει θέσει η Ευρωπαϊκή Ένωση και θα αναλυθεί η κατάσταση που επικρατεί σήμερα στη χώρα μας. Γίνεται αναφορά και στις επιπτώσεις που τυχόν μπορεί να έχει η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και τους τρόπους που αυτή καθίσταται ασφαλής για τον χρήστη. Τέλος γίνεται η εξαγωγή συμπερασμάτων.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ



Η εποχή της παγκοσμιοποίησης και του ψηφιακού κόσμου έχει δημιουργήσει ένα νέο είδος κοινωνίας της πληροφορίας και οικονομίας βασισμένης στη γνώση, τα οποία αλλάζουν την ανθρώπινη συμπεριφορά. Αυτό επιδρά σε πολλούς τομείς όπως στην πολιτική, στα οικονομικά και στην κοινωνία. Η τεχνολογία της πληροφορίας και της επικοινωνίας (Information and Communication Technology, ICT), θεωρείται ένα πανίσχυρο εργαλείο που παίζει βασικό ρόλο σ' αυτές τις αλλαγές. Παρέχει έναν εναλλακτικό τρόπο επικοινωνίας μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτές οι υπηρεσίες μπορούν να οδηγήσουν στη διαφάνεια της κυβερνητικής διαχείρισης στο δημοκρατικό κόσμο.

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Electronic Government, επίσης γνωστός και ως e-gov) αναφέρεται στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών ως πλατφόρμα για την ανταλλαγή πληροφοριών, παροχή υπηρεσιών και πραγματοποίηση συναλλαγών με πολίτες, επιχειρήσεις και άλλα σκέλη της κυβέρνησης. Επίσης, η ευρεία χρήση του Διαδικτύου έχει οδηγήσει στην ανάδειξη μιας ποικιλίας ηλεκτρονικών υπηρεσιών, γνωστών ως "e-services".

Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (e-Government) σημαίνει τη χρήση του Διαδικτύου και άλλων ψηφιακών διαύλων επικοινωνίας (τηλεφωνία, κινητή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση κλπ.) από τη Δημόσια Διοίκηση, για την παροχή δημοσίου περιεχομένου (δημόσια έγγραφα και πληροφορίες), αλλά και δημόσιων υπηρεσιών.

*Η Δημόσια Υπηρεσία (public service) (eGov Consortium, 2002 (a)) εκφράζει ένα σύνολο ενεργειών, που ακολουθούν ένα θεσμοθετημένο πλαίσιο κανόνων, πραγματοποιούνται σε οργανισμούς του δημοσίου τομέα και καλύπτουν ένα καθημερινό ανθρώπινο γεγονός (life event) ή την κατάσταση μιας επιχείρησης (business situation). Το ανθρώπινο γεγονός αφορά σε μια **ανθρώπινη κατάσταση** (πχ. ένας γάμος, μια μετακίνηση στο εξωτερικό κλπ.) ή **σε ενέργειες μιας επιχείρησης** (πχ. ίδρυση, επέκταση, φορολογικές διαδικασίες κλπ.).*

Οι δημόσιες υπηρεσίες διακρίνονται σε **απλές (simple)** και **σύνθετες (composite)**.

Απλή ονομάζεται μια δημόσια υπηρεσία, η οποία αποτελείται από προκαθορισμένα βήματα διεκπεραίωσης και η οποία εκτελείται από μια μεμονωμένη δημόσια Αρχή.

Σύνθετη ονομάζεται μια δημόσια υπηρεσία που αναλύεται σε ένα σύνολο απλών υπηρεσιών ή όπου συμμετέχουν περισσότεροι του ενός δημόσιοι οργανισμοί.

Επιπλέον, διακρίνονται σε:

1. **Πλήρως αυτοματοποιημένες**: όταν τα βήματα της Υπηρεσίας είναι σαφώς διατυπωμένα.
2. **Ημι-αυτοματοποιημένες**: όταν χρειάζεται να γίνει εξατομικευμένη ανάλυση του ανθρώπινου γεγονότος, για την εκτέλεση μέρους της συναλλαγής.
3. **Πλήρως εξατομικευμένες**: όταν δεν προβλέπεται εκ των προτέρων κανένα βήμα της Υπηρεσίας και πρέπει να εξετασθεί το περιστατικό εξ' ολοκλήρου από τα στελέχη της Δ.Δ. και το υπάρχον νομικό πλαίσιο.

Κάθε υπηρεσία έχει αφετηρία το ανθρώπινο γεγονός και ενεργοποιείται είτε αυτόματα από οργανισμούς του Δημοσίου, είτε με το αίτημα ενός ενδιαφερομένου. Η υπηρεσία αναλύεται σε διακριτά βήματα που εκφράζουν τη σειρά των ενεργειών, που πρέπει να πραγματοποιηθούν σε συνεργασία με τους οργανισμούς του δημοσίου (για παράδειγμα την ανταλλαγή δικαιολογητικών, την ενημέρωση εγγραφών που διατηρούνται στους οργανισμούς κλπ.).

Μέσα στη δέσμη των ενεργειών, που εκτελούνται στα πλαίσια μιας Δημόσιας Υπηρεσίας, περιλαμβάνεται η διαπραγμάτευση μεταξύ των συναλλασσομένων μερών, ακλουθώντας το νομικό πλαίσιο που διέπει την Υπηρεσία. Το αποτέλεσμα της εκτέλεσης της Υπηρεσίας είναι η παραγωγή επίσημων εγγράφων που πιστοποιούν τη συναλλαγή που πραγματοποιήθηκε, καθώς και η ενημέρωση μιας σειράς εγγραφών που τηρούνται στο Δημόσιο και αφορούν στο ανθρώπινο γεγονός.

Εκτέλεση μιας Υπηρεσίας είναι η πραγματοποίηση του συνόλου των ενεργειών που αναφέρονται στα διακριτά της βήματα. Τα βήματα στα οποία αναλύεται μια Δημόσια Υπηρεσία περιγράφονται συνήθως στο καταστατικό λειτουργίας ενός δημόσιου οργανισμού, καθώς και σε οδηγούς πολιτών, όπου αναφέρεται το σύνολο των κανόνων που τη διέπουν, καθώς και τις αναγκαίες συνθήκες υπό τις οποίες μπορεί να εκτελεστεί. Η ικανοποίηση των συνθηκών βεβαιώνεται με την κατάθεση συγκεκριμένων επίσημων δικαιολογητικών από τους ενδιαφερόμενους.

Ανάλογα με το είδος των συναλλασσομένων, οι δημόσιες υπηρεσίες διακρίνονται σε τρεις κατηγορίες: α) **μεταξύ πολίτη – Δημόσιας Διοίκησης** (Government-to-Citizen, G2C), β) **μεταξύ επιχείρησης – Δημόσιας Διοίκησης** (Government-to-Business, G2B) και γ) **μεταξύ διαφορετικών δημοσίων Αρχών** (Government-to-Government, G2G).

Στην πρώτη κατηγορία (G2C) εντάσσονται απλές ή σύνθετες Υπηρεσίες που αφορούν πολίτες ή οργανωμένες ομάδες πολιτών. Η εκτέλεση των υπηρεσιών αυτών πραγματοποιείται είτε αυτόματα με απόφαση της Δημόσιας Διοίκησης (πχ. επιβολή φορολογικής ενημερότητας και κλήσης πληρωμής) είτε με την υποβολή αίτησης από πλευράς του πολίτη προς συγκεκριμένο οργανισμό του Δημοσίου.

Στη δεύτερη κατηγορία (G2B) συμμετέχουν από τη μια πλευρά μια επιχείρηση και από την άλλη κυβερνητικοί οργανισμοί. Στην κατηγορία αυτή περιλαμβάνονται συναλλαγές, που εκτελούνται είτε αυτόματα με απόφαση της Δημόσιας Διοίκησης (πχ. κλήση για αναθεώρηση καταστατικού) είτε με την υποβολή αίτησης από πλευράς της επιχείρησης. Οι υπηρεσίες αυτές καλύπτουν περιπτώσεις όπου η επιχείρηση συναλλάσσεται τακτικά με τη Δημόσια Διοίκηση με αυτοματοποιημένο τρόπο, όπως για παράδειγμα η τυποποιημένη υποβολή καταστάσεων πληρωμής προσωπικού της επιχείρησης, καταστάσεων ασφαλιστικής ενημερότητας κλπ. Τέτοιου είδους υπηρεσίες αυτοματοποιούνται ή πρόκειται να αυτοματοποιηθούν με τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων των επιχειρήσεων, με αυτά που διαθέτει η Δημόσια Διοίκηση (πχ. σύνδεση Enterprise Resource Planning (ERP) ή Management Information System (MIS) συστήματος με το γενικό λογιστήριο του κράτους ή του συστήματος μισθοδοσίας της επιχείρησης με το παράρτημα του οργανισμού ασφάλισης, πχ. με το υποκατάστημα του ΙΚΑ). Στην παραπάνω κατηγορία περιλαμβάνονται οι δημόσιες προμήθειες (e-Procurement) και οι δημόσιες δημοπρασίες (e-Auctions).

Στην τελευταία κατηγορία (G2G) περιλαμβάνονται συναλλαγές μεταξύ διαφορετικών γραφείων μιας δημόσιας Αρχής, αλλά και μεταξύ διαφορετικών δημοσίων Αρχών. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται είτε αυτόματα, στα πλαίσια της ημερήσιας λειτουργίας των κρατικών οργανισμών, αλλά και σε διακεκριμένες περιπτώσεις όπου ένας οργανισμός αιτείται εξυπηρέτησης από έναν άλλο. Κατά την πραγματοποίηση G2G συναλλαγών, η ροή εκτέλεσης των υπηρεσιών ακολουθεί αυστηρά το οργανόγραμμα δόμησης της Δημόσιας Διοίκησης, καθώς και τα επιμέρους οργανογράμματα των δημοσίων οργανισμών.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

1.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» (e-Governance) αναφέρεται στη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε ολόκληρο το φάσμα της διακυβέρνησης μιας κοινωνίας δηλαδή, στο πολίτευμα, στη λήψη αποφάσεων αλλά και στις δημόσιες συναλλαγές. Ειδικότερα, ο όρος «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση» (e-Government) αναφέρεται στη χρήση ηλεκτρονικών διαύλων για την εξυπηρέτηση των πολιτών. Στόχος για τη Δημόσια Διοίκηση είναι η προσέγγιση του πολίτη με πιο αποτελεσματικές μεθόδους, που συμβάλλουν στην καλύτερη λειτουργία του δημοσίου τομέα, αλλά και στην ικανοποίηση των πολιτών. Η ανάπτυξη συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βασίζεται σε στρατηγικά σχέδια δράσεων, που χαράσσονται από τις κεντρικές κυβερνήσεις. Τα στρατηγικά σχέδια στοχεύουν στον καθολικό μετασχηματισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στον εκσυγχρονισμό των δημοσίων υπηρεσιών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας όρος, που αν και έχει "φορεθεί" πολύ, ακόμα δεν έχει ανακαλύψει το κατάλληλο "μέγεθος"...

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

Αρχικά, όταν η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** έκανε τα πρώτα βήματά της όλοι μιλούσαν για συστήματα, τεχνολογίες, δίκτυα και λογισμικά... Στην πορεία, όμως, έγινε εμφανές ότι στο e-government η τεχνολογία δεν είναι πρωταγωνιστής. Είναι ένα μέσο και συνεπώς, αν δεν το χρησιμοποιεί κανείς, χάνει κάθε αξία...

Ένας συνδυασμός των διαφορετικών προσεγγίσεων μπορεί να οδηγήσει στους εξής ορισμούς:

η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (e-Government) σημαίνει τη χρήση συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών για την παροχή Ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών μέσα από διαφορετικά ηλεκτρονικά μέσα (όπως το Διαδίκτυο, η σταθερή τηλεφωνία και τα τηλεφωνικά κέντρα, η κινητή τηλεφωνία τρίτης γενιάς, σταθερά σημεία πρόσβασης σε δημόσιους χώρους κλπ).

Από την άλλη πλευρά, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Governance) σημαίνει τη χρήση συστημάτων ΤΠΕ από την κυβέρνηση, τόσο για την ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών, όσο και για τον εκσυγχρονισμό των δημοσίων διαδικασιών, καθώς και για την κινητροδότηση της συμμετοχής των πολιτών στη λήψη πολιτικών αποφάσεων,

συμβάλλοντας σε ένα περισσότερο δημοκρατικό περιβάλλον διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της ΕΕ είναι "η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών".

Παρόλο που ο ορισμός της είναι σαφέστατος, η υλοποίηση των στόχων της και η διεύρυσή της σε παγκόσμιο επίπεδο κρύβουν πολλά εμπόδια.

Στη βιβλιογραφία που εξετάστηκε στα πλαίσια της παρούσας, κυριαρχεί ένας όρος, αυτός της *Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης*, για να περιγράψει και τους δυο παραπάνω όρους. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει το σύνολο των παραπάνω φαινομένων, που οδηγούν σε μια μοντέρνα, περισσότερο φιλική και αποτελεσματική Δημόσια Διοίκηση, αλλά και σε μια περισσότερο δημοκρατική διακυβέρνηση.

Ο ορισμός προσδιορίζει την εγκατάσταση των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση, με στόχο τη γενικότερη αναδιοργάνωση του τρόπου λειτουργίας του δημοσίου τομέα. Στα πλαίσια της αναδιοργάνωσης αυτής, πρόκειται να επιτευχθούν τα ακόλουθα :

α) Ο επανασχεδιασμός της δομής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης, τόσο στο σύνολό της όσο και επιμέρους σε κάθε Δημόσιο Οργανισμό. Ο επανασχεδιασμός περιλαμβάνει τον προσδιορισμό των υπηρεσιών που παρέχει κάθε Δημόσια Αρχή στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την αναδιοργάνωση των ιεραρχικών οργανογραμμάτων δόμησής τους, την κατάργηση των συνόρων επικοινωνίας ανάμεσα σε διαφορετικές δημόσιες Αρχές, την απλοποίηση των διαδικασιών για την εκτέλεση κάθε υπηρεσίας και την αυτοματοποίηση της εκτέλεσης των Υπηρεσιών με τη χρήση των ΤΠΕ.

β) Η εφαρμογή κανόνων στη Δημόσια Διοίκηση, οι οποίοι προέρχονται από τον ιδιωτικό τομέα. Τέτοιοι κανόνες είναι η αξιολόγηση και βελτίωση των παρεχόμενων δημοσίων υπηρεσιών, η αξιοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης, η ανάπτυξη και διαχείριση πελατειακών σχέσεων με τους πολίτες (ο πολίτης, για τους Δημοσious Οργανισμούς, αποκτά τη έννοια του πελάτη και η λειτουργία του Δημοσίου μετασχηματίζεται σε «πελατοκεντρική»).

γ) Η αξιοποίηση των ΤΠΕ ώστε η Δημόσια Διοίκηση να γίνει πιο φιλική στους πολίτες.

Αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής θα είναι η παροχή εργαλείων που θα υποστηρίξουν τους πολίτες κατά τις δημόσιες συναλλαγές. Επιπλέον, οι ΤΠΕ μπορούν να εξασφαλίσουν αξιοπιστία, ουδετερότητα, αντικειμενικότητα και ισότιμη πρόσβαση από το σύνολο των πολιτών. Οι ΤΠΕ θα συμβάλλουν σε

αυτήν την κατεύθυνση, με την εγκατάσταση υπολογιστικών συστημάτων, που θα επιτρέπουν την αδιάλειπτη προσφορά δημοσίου περιεχομένου και δημοσίων υπηρεσιών (24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα - 24x7). Οι ΤΠΕ θα προσφέρουν μεθόδους που υποστηρίζουν την καταπολέμηση της διαφθοράς και τον περιορισμό της γραφειοκρατίας, μέσα από απλές και αυτοματοποιημένες διαδικασίες.

Σύμφωνα με τον επίσημο ορισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση - η οποία συμπεριλαμβάνει, τόσο την κεντρική κυβέρνηση, όσο και την τοπική αυτοδιοίκηση - είναι η αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών.

Με μια πιο διευρυμένη έννοια του όρου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, συμπεριλαμβάνει επίσης τις δραστηριότητες και υπηρεσίες μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών και υπαλλήλων με στόχο την παροχή πιο αποτελεσματικών υπηρεσιών με χαμηλότερο διοικητικό κόστος, όπως επίσης και τις δραστηριότητες μεταξύ κυβερνήσεων για ανταλλαγή πληροφοριών σε εθνικά και διεθνή ζητήματα (π.χ, τρομοκρατία, επιδημίες, πανδημίες, κλπ)

Η ηλεκτρονική κυβέρνηση αντανακλάται σε τέσσερα βασικά μοντέλα ή τύπους υπηρεσιών, ανάλογα με τους ενδιαφερόμενους που εμπλέκονται ή τις σχέσεις αλληλοεπίδρασης:

- (α) G2C – Government to Citizen (Κυβέρνηση προς Πολίτη)
- (β) G2B – Government to Business (Κυβέρνηση προς Επιχείρηση)
- (γ) G2E – Government to Employee (Κυβέρνηση προς Υπάλληλο)
- (δ) G2G – Government to Government (Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση)

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να εφαρμοστεί μέσω διάφορων καναλιών επικοινωνίας και χρησιμοποιώντας διάφορες τεχνολογίες, όπως, διαδίκτυο, σταθερή και κινητή τηλεφωνία (συμπεριλαμβανομένων των μηνυμάτων SMS και MMS), PDA, τηλεόραση, κλπ.



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



Στις αρχές του νέου αιώνα, οι κυβερνήσεις συνειδητοποίησαν ότι το Internet που είχε ήδη επικρατήσει στον ιδιωτικό τομέα, θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με ανάλογο τρόπο και από το κράτος για την εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Στο πλαίσιο αυτό άρχισε να αναπτύσσεται ένα νέο μοντέλο δημόσιας διοίκησης που ονομάστηκε **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Αρχικώς, αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του Διαδικτύου για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών του κοινού με το κράτος. Για παράδειγμα, ένας πολίτης θα μπορούσε να υποβάλει τη φορολογική του δήλωση, απευθείας, από το σπίτι του, χρησιμοποιώντας τον προσωπικό του υπολογιστή. Στη συνέχεια διαπιστώθηκε πως το Διαδίκτυο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Πολλοί άρχισαν να ομιλούν για την αναβίωση της αθηναϊκής δημοκρατίας. Όπως είναι γνωστό, στην αρχαία Αθήνα αναπτύχθηκε και άνθισε η άμεση δημοκρατία όπου οι πολίτες συγκεντρώνονταν στην Αγορά και συναποφάσιζαν για τα κοινά. Σήμερα, κατά ανάλογο τρόπο, θα μπορούσε να δημιουργηθεί μια εικονική "Αγορά" στο Διαδίκτυο, όπου οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να διαβουλεύονται με τη διοίκησή τους ή και να ψηφίζουν για θέματα που τους αφορούν.

Βάσει αυτών η Ευρωπαϊκή Ένωση γενίκευσε τις νέες ιδέες και ορίζει ότι:

"Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών".

Ο ορισμός αυτός καθορίζει δύο θεμελιώδεις αρχές:

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

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

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

Πράγματι, σήμερα οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** δεν περιορίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών,

αλλά αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο.

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

1. Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στο επίκεντρο.

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

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

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

2. Ηλεκτρονική αναγνώριση των χρηστών και αυθεντικοποίηση των συναλλαγών.

Οι επικοινωνίες και οι συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα των συμβαλλόμενων μερών, την προστασία των προσωπικών δεδομένων και τις θεσμικές απαιτήσεις για τη διενέργεια νόμιμων διοικητικών συναλλαγών. Στο πλαίσιο αυτό, ορίζεται ότι:

Μέχρι το 2010, θα αναπτυχθούν συναλλαγές σε πραγματικό χρόνο (online) σε ολόκληρη την Ευρώπη με τη βοήθεια ενός πανευρωπαϊκού διαλειτουργικού συστήματος αναγνώρισης και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών.

3. Ηλεκτρονική διακυβέρνηση για όλους.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα ηλεκτρονικά προϊόντα θα έχουν αξία, εάν και μόνον εάν όλοι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν πρόσβαση σε αυτά. Όλοι πρέπει να συμμετέχουν ισότιμα στην κοινωνία της γνώσης, χωρίς γεωγραφικούς, οικονομικούς και πολιτισμικούς αποκλεισμούς. Το νέο ευρωπαϊκό όραμα είναι:

Μέχρι το 2010 δεν θα υπάρχει κανένας παραμερισμένος πολίτης από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

4. Αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση.

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

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

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

5. Ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες.

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

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

6. Διασυνοριακές υπηρεσίες.

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

Μέχρι το 2100, πρέπει να έχουν αναπτυχθεί ευρωπαϊκές διασυνοριακές εφαρμογές για την πρόνοια, την ανεύρεση εργασίας, την απόκτηση αδειών, την ίδρυση νέων εταιριών, την απόδοση του ΦΠΑ κ.λπ.

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση προσδιορίζει τα επόμενα ορόσημα και προετοιμάζει την τρίτη γενιά δράσεων για την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Δυστυχώς, η χώρα μας στο παρελθόν δεν παρακολούθησε τις εξελίξεις και περιορίστηκε στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων που δεν αντικατοπτρίζουν τη φιλοσοφία και τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Τώρα, η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του ΥΠΕΣΔΔΑ σε συνεργασία με τους αρμόδιους φορείς

χαράζει εθνική στρατηγική και δρομολογεί την πρώτη **"τριλογία"** έργων που θα θεμελιώσουν την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** στη χώρα μας. Τα έργα αυτά αποσκοπούν στη δημιουργία ενιαίας πρόσβασης, στην τυποποίηση και ασφάλεια των συναλλαγών ως εξής:

1. Δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο.

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

2. Δημιουργία εθνικού συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών.

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

3. Δημιουργία και θεσμοθέτηση Εθνικού Συστήματος Διαλειτουργικότητας.

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

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



**Πίνακας (1) : Λίστα της Ευρωπαϊκής Ένωσης με τις 20 Βασικές
Δημόσιες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες**

Τίτλος υπηρεσίας	Το ΚΟΙΝΟ ΣΤΟ ΟΠΟΙΟ ΑΠΕΥΘΥΝΕΤΑΙ	Ο ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΠΟΥ ΚΑΤΑ ΚΑΝΟΝΑ ΠΑΡΕΧΕΙ ΤΗΝ ΥΠΗΡΕΣΙΑ	ΣΤΟΧΕΥΟΜΕΝΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΗΔ
Φόρος εισοδήματος/ εργοδοτική εισφορά: πληρωμή, εγγραφή	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση	4
Φόρος: δήλωση, ειδοποίηση, πληρωμή	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση	4
ΦΠΑ: εγγραφή, δήλωση, πληρωμή	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση	4
Σύσταση εταιρίας	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση	4
Υποβολή πληροφοριών σε στατιστικά γραφεία	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση	3
Άδειες εξαγωγών	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση	4
Άδειες σχετικές με το περιβάλλον	Επιχειρήσεις	Τοπική Αυτοδιοίκηση	4
Δημόσιες προμήθειες	Επιχειρήσεις	Κεντρική Διοίκηση	4
Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση	4
Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση	4
Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση	4
Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, δίπλωμα οδήγησης κ.λπ.)	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση	3
Άδεια αυτοκινήτου	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση	4

Οικοδομικές άδειες	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση	4
Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση	3
Χρήση δημόσιων βιβλιοθηκών (ηλεκτρονικοί κατάλογοι, μηχανές αναζήτησης)	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση/ Τοπική Αυτοδιοίκηση	4
Πιστοποιητικά (γεννήσεων, γάμου): αίτηση και αποστολή	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση	3
Εγγραφές σε σχολεία και πανεπιστήμια, καθώς και αιτήσεις για απολυτήρια και πτυχία	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση	4
Ανακοινώσεις αλλαγής κατοικίας	Πολίτες	Τοπική Αυτοδιοίκηση	3
Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)	Πολίτες	Κεντρική Διοίκηση	4

1.3 "Ψηφιακή Στρατηγική 2007 - 2013"

Σήμερα, πολλές πτυχές της παρελθούσης στρατηγικής και του σχεδιασμού για την **ηλεκτρονική διακυβέρνηση** έχουν αλλάξει. Η Επιτροπή Πληροφορικής που δημιουργήθηκε πριν από ένα χρόνο περίπου, βρίσκεται σήμερα πολύ κοντά στην ολοκλήρωση ενός σχεδίου εθνικής επιχειρησιακής στρατηγικής με την ονομασία Ψηφιακή Στρατηγική. Το εν λόγω σχέδιο αφορά στη χρονική περίοδο 2007 έως και 2013 και προτείνει, ανάμεσα σε άλλα, την υιοθέτηση της πρακτικής των συγχρηματοδοτούμενων έργων και για το χώρο της πληροφορικής.

Αξίζει επίσης να αναφέρουμε ότι το **Σύζευξις**, που αποτελεί και ακρογωνιαίο λίθο της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**, έχει πλέον κατακυρωθεί, κυβερνητική απόφαση για τη δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο έχει ήδη ληφθεί, ενώ συστήθηκε και λειτουργεί Συμβούλιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) και ειδική υπηρεσία η οποία θα αναλάβει το συντονισμό και την επιτυχή εφαρμογή των έργων **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** του ΥΠΕΣΔΔΑ. Μάλιστα, το Συμβούλιο ήδη εκπονεί μελέτη για την αποτύπωση της παρούσας κατάστασης.

Είναι πάντως χαρακτηριστικό το ότι ο όρος e-government δεν είναι γνωστός στο μεγαλύτερο ποσοστό του ελληνικού πληθυσμού που ούτως ή άλλως δε βλέπει και καμία ουσιαστική διαφορά στην επαφή του με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σε ένα γενικότερο πλαίσιο, θα μπορούσαμε να πούμε ότι τα κύρια εμπόδια στην υλοποίηση των προγραμμάτων **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** δεν είναι τεχνικά. Είναι κοινωνικά και πολιτισμικά. Το e-government πρέπει να ακολουθείται από αλλαγές στην οργάνωση, τη φιλοσοφία και τη δομή των δημόσιων υπηρεσιών. Απαιτεί εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων αλλά και των πολιτών, αντιμετώπιση πλήθους θεσμικών ζητημάτων, σημαντική **διείσδυση του Διαδικτύου**. Όλα αυτά τα εμπόδια στην εξάπλωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να λυθούν άμεσα και η αρχή καλό θα ήταν να γίνει με την αντιμετώπιση της άγνοιας των πολιτών, που στην παρούσα φάση ελάχιστη γνώση έχουν γύρω από το τι σημαίνει Κοινωνία της Πληροφορίας, τι αλλαγές θα φέρει στην καθημερινότητά τους το e-government, τι είναι το πρόγραμμα Αριάδνη ή το πρόγραμμα Θησέας. Ούτως ή άλλως, ακόμα και το τελειότερο τεχνολογικό σύστημα για να χαρακτηριστεί πετυχημένο, απαιτεί, αν μη τι άλλο, χρήστες...



1.4 Η έννοια του e-gov

Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι σε γενικές γραμμές αποσαφηνισμένη. Χαρακτηριστικά η Παγκόσμια Τράπεζα την ορίζει ως τη «χρήση από τους κρατικούς οργανισμούς της τεχνολογίας της πληροφορίας που έχει τη δυνατότητα να μετασχηματίσει τις σχέσεις με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις, και άλλους κυβερνητικούς βραχίονες».

Παρεμφερής είναι και ο ορισμός των Ηνωμένων Εθνών: «η η-κυβέρνηση ορίζεται ως η χρήση του Διαδικτύου για τη μεταφορά των κυβερνητικών πληροφοριών και των υπηρεσιών στους πολίτες» .

Ασφαλώς το e-gov δεν είναι απλά η ανάρτηση στο διαδίκτυο κυβερνητικών εγγράφων. Το τελευταίο αποτελεί ένα κομμάτι του συνολικού παζλ της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Έτσι η ολοκλήρωση του e-gov, απαιτεί περισσότερα.

Συγκεκριμένα, για να επιτευχθεί ο πλήρης μετασχηματισμός της διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, απαιτείται η ύπαρξη και ολοκλήρωση τεσσάρων σταδίων. Αρχικά η καταχώρηση μιας δημόσιας υπηρεσίας (είτε με διαδικτυακή παρουσία, είτε με καταλόγους ή λίστες). Ακολούθως απαιτείται το στάδιο της συναλλαγής (on line υπηρεσίες, βάσεις δεδομένων). Έπειτα η κάθετη ολοκλήρωση κρίνεται αναγκαία (όπου επέρχεται η αποκέντρωση, με τα περιφερειακά γραφεία να ενώνονται με τα κεντρικά) και τέλος η οριζόντια ολοκλήρωση (e-gov σε κάθε στάδιο της διοίκησης, υπηρεσίες μίας στάσης) .

Τέλος θα πρέπει να τονιστεί πως το e-gov δε στηρίζεται μόνο στο διαδίκτυο. Ασφαλώς το σημαντικότερο μέρος ερείδεται στο διαδίκτυο, όμως ρόλο παίζουν και άλλες τεχνολογίες, όπως η τηλεφωνική παροχή διοικητικών υπηρεσιών («γραμμή πολίτη»), τα κινητά τηλέφωνα (sms, mms), η χρήση τηλεματικής σε θέματα υγείας (η-ιατρική), διαχείρισης οδικής κυκλοφορίας, κάρτες αναγνώρισης (ταυτότητες-διαβατήρια) με βιομετρικά χαρακτηριστικά .

1.4.1 Τα τρία είδη του e-gov

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τόσο τους πολίτες και τις επιχειρήσεις όσο και το κράτος. Έτσι υπάρχει τριμερής υποδιαίρεση της έννοιας του e-gov. Αφενός η σχέση παρόχου υπηρεσίας με λήπτη είναι μεταξύ κράτους και πολίτη (Government to Citizen). Απτά παραδείγματα αυτής της λειτουργίας είναι η επεξεργασία και έγκριση χορήγησης σύνταξης, ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης.

Επόμενο είδος είναι η σχέση κράτους - κράτους (Government to Government). Αυτή αποτελεί τη σημαντικότερη λειτουργία του e-gov για τον περιορισμό της γραφειοκρατίας και την ευέλικτη λειτουργία του κράτους. Ουσιαστικά συνιστά την αλληλεπίδραση και τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών . Οι διακυβερνητικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες δυστυχώς απέχουν πολύ από την υλοποίησή τους, καθώς δεν τίθενται περιορισμοί μόνο εξαιτίας τεχνολογικών ζητημάτων αλλά υπάρχει ένα γενικότερο θέμα κουλτούρας και πολιτικής (αλλαγή νοοτροπίας στο Δημόσιο). Λόγω ανάγκης αυτοτελούς σχολιασμού του θέματος, παύει η σχετική νύξη.

Τρίτο είδος αποτελεί η σχέση κράτους - επιχειρήσεων (Government to Business). Αυτές αφορούν συχνά τόσο τις συμβάσεις που συνάπτει το κράτος, π.χ. ανάθεση έργων, όσο και την εποπτεία, σε μεγάλο ή μικρό βαθμό, που ασκεί το κράτος στην οικονομική δραστηριότητα π.χ. ανεξάρτητες αρχές.

Προτάθηκε, χωρίς να έχει γίνει αποδεκτή, η αυτόνομη παρουσία ενός τέταρτου είδους αυτού της σχέσης κράτους - εργαζομένων (Government to Employees). Αποτελεί υποπερίπτωση, στην περίπτωση των δημοσίων υπαλλήλων του δεύτερου είδους, ενώ στην περίπτωση των ιδιωτικών υπαλλήλων και εργατών, αποτελεί υποπερίπτωση του τρίτου είδους. Ουσιαστικά με την αυτονόμηση της σχέσης κυβέρνησης-εργαζομένων, προωθούνται τα εργασιακά δικαιώματα και προστατεύονται καλύτερα οι

εργαζόμενοι, ενώ υπάρχει η δυνατότητα αμεσότερης επικοινωνίας μεταξύ δημοσίου υπαλλήλου με κεντρική εξουσία, δίχως τη διαμεσολάβηση της προϊστάμενης υπηρεσίας του υπαλλήλου.

Τα τρία μέρη νοούνται τόσο ως ανεξάρτητα με σταθερά το κράτος όσο και μεταξύ τους αλληλένδετα. Έτσι στα πλαίσια του e-gov υπάρχει επίδραση επιχειρήσεων-πολιτών (π.χ. αναζήτηση εργασίας on line), πολιτών με πολίτες (προσωπικά σχόλια σε blogs), επιχειρήσεων με επιχειρήσεις (ανάθεση έργων από μια εταιρία σε άλλη).

Σήμερα, λοιπόν, η συντριπτική πλειονότητα των αρμόδιων φορέων αναγνωρίζει ότι για να πετύχει το e-government απαιτείται αλλαγή στις οργανωτικές δομές του δημόσιου τομέα, εκπαίδευση των δημόσιων υπαλλήλων, δημιουργία ψηφιακής και τεχνολογικής κουλτούρας στον πολίτη, και πάνω από όλα ενημέρωση προς όλες τις πλευρές.

1.5 Κινητή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η Κινητή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Mobile Government- mGovernment) είναι μια επέκταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για κινητές πλατφόρμες, όπως επίσης και η στρατηγική χρήση των υπηρεσιών και εφαρμογών διακυβέρνησης που είναι δυνατή μόνο με χρήση κινητών τεχνολογιών, φορητών υπολογιστών, προσωπικών ψηφιακών βοηθών (PDAs) και υποδομής ασύρματου internet.

Οι υπέρμαχοι της κινητής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποστηρίζουν ότι μπορεί να βοηθήσει στο να καταστήσει διαθέσιμες τις υπηρεσίες δημόσιων πληροφοριών και διακυβέρνησης «οποτεδήποτε και οπουδήποτε» και ότι η ευρεία χρήση των κινητών συσκευών σήμερα αποτελεί σημαντικό κίνητρο για τη χρήση τους στις λειτουργίες της διακυβέρνησης. Ένα παράδειγμα που μπορεί να αναδείξει την ωφέλιμη χρήση των κινητών τεχνολογιών, θα ήταν η αποστολή μιας μαζικής ειδοποίησης σε πιστοποιημένους χρήστες μέσω «υπηρεσιών σύντομων μηνυμάτων» ή SMS για μια κατάσταση έκτακτης ανάγκης.

Σύμφωνα με τα λόγια ενός υπέρμαχου της κινητής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, του Ibrahim Kuchshlu: «Όπως το e-επιχειρείν εξελίσσεται σε κινητό e-επιχειρείν, έτσι και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ακολουθεί την ίδια τάση με λίγες αλλά σημαντικές εφαρμογές κινητής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης».

Κάποια από τα πλεονεκτήματα της κινητής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι:

- Επιπλέον άνεση και ευελιξία
- Δυνατότητα για συμμετοχή από μεγαλύτερο αριθμό ανθρώπων μέσω των κινητών συσκευών απ' ότι θα ήταν δυνατό μόνο μέσω του ενσύρματου internet.

Κάποια ζητήματα που προκύπτουν από τη χρήση της κινητής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι:

Πρέπει να αναπτυχθούν ασύρματα και κινητά δίκτυα, η αντίστοιχη υποδομή, όπως επίσης και λογισμικό. Για να αυξηθεί η συμμετοχή των πολιτών και η παροχή υπηρεσιών προσανατολισμένων στους πολίτες, οι κυβερνήσεις πρέπει να προσφέρουν εύκολη πρόσβαση στην πληροφορία που θα παρέχεται από την κινητή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε διάφορες μορφές. Οι αριθμοί κινητών τηλεφώνων και οι κινητές συσκευές είναι ευάλωτες από κακόβουλες επιθέσεις, όπως επίσης και τα ασύρματα δίκτυα τα οποία χρησιμοποιούν δημόσιες συχνότητες για την αποστολή σημάτων.

Πολλές χώρες δεν έχουν ήδη υιοθετήσει την αντίστοιχη νομοθεσία για πρακτικές δεδομένων και πληροφοριών, η οποία να αναφέρεται στα δικαιώματα των πολιτών και στις ευθύνες της κυβέρνησης για την επεξεργασία της πληροφορίας.

1.6 Κίνδυνοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Υπάρχουν εκτιμήσεις για τις πιθανές επιπτώσεις της εφαρμογής και του σχεδιασμού της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Σε αυτές συμπεριλαμβάνεται η «αποδιαμεσολάβηση» του κράτους από τους πολίτες του (αποξένωση λόγω μη επαφών διοίκησης-διοικούμενου), αλλά και η ευπάθεια σε επιθέσεις στον κυβερνοχώρο, και η αποδιοργάνωση του, βασισμένου στο διαδίκτυο, συστήματος. Χαρακτηριστική είναι έρευνα που έγινε στη Βραζιλία (Electronic Levathian) για το εγχώριο σύστημα e-gov και ο επηρεασμός του από τους κινδύνους του διαδικτύου.

Επιπλέον ζήτημα αποτελεί η αυξημένη εξάρτηση που θα δημιουργηθεί μεταξύ κράτους και πολιτών, αφού οι τελευταίοι θα έρχονται σε συχνότερες συναλλαγές με τη διοίκηση. Όμως με τον τρόπο αυτό θα καθιστούν όλα τα προσωπικά τους δεδομένα διαθέσιμα στο κράτος και έτσι τίθεται σε κίνδυνο η ιδιωτικότητα και η προστασία των θεμελιωδών δικαιωμάτων. Τέλος στα μειονεκτήματα του e-gov πρέπει να ενταχθεί το αυξημένο κόστος για τα κράτη αλλά και η αδυναμία συμμετοχής πολιτών δίχως πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες (ψηφιακό χάσμα).

1.6.1 Πλεονεκτήματα

Η παράθεση των ωφελειών για τα κράτη, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις από το e-gov που γίνεται παρακάτω είναι ενδεικτική, δεδομένων των μεγάλων συγκριτικών πλεονεκτημάτων που απολαμβάνουν τα κράτη που εκσυγχρονίζουν τους μηχανισμούς τους. Το e-gov συμβάλλει στην απλοποίηση των διαδικασιών και καθιστά την πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες πιο εύκολη για οργανισμούς του δημόσιου τομέα και για τους πολίτες. Το κράτος και οι ιδιώτες κερδίζουν σε χρόνο, χρήμα, διαφάνεια.

Σημαντικότερα οφέλη θα αποκομίσουν τα εμπλεκόμενα μέλη μέσω της ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-democracy). Οι πολίτες θα έχουν άμεση γνώση σχετικά με το πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις και για το πώς τα αιρετά ή δοτά όργανα της διοίκησης λογοδοτούν για τις πράξεις τους. Ακόμα, οι πολίτες θα μπορούν να ασκούν μια άμεση και εμψυχωτική επιρροή στο νομοθέτη μέσω προτάσεων που θα καταθέτουν. Κερδισμένοι δεν είναι στην e-democracy μόνο οι πολίτες, αλλά και οι επιχειρήσεις, γι' αυτό και στηρίζουν αντίστοιχες πρωτοβουλίες.

Σημαντική είναι και η ενίσχυση της ηλεκτρονικής συμμετοχής (e-participation). Ως τέτοια ορίζεται η «η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας για να διευρυνθεί και να εμβαθυνθεί η πολιτική συμμετοχή των πολιτών, επιτρέποντάς τους να συνδεθούν μεταξύ τους και με τους εκλεγμένους εκπροσώπους τους». Οι πολίτες συμμετέχουν σε συζητήσεις on line επί των πολιτικών θεμάτων με αυξανόμενη συχνότητα. Ακόμα και οι νέοι, οι οποίοι παραδοσιακά δείχνουν ελάχιστο ενδιαφέρον στις κρατικές υποθέσεις, συμμετέχουν ενεργά μέσω ηλεκτρονικών σχολιασμών ή ψηφοφοριών.

Τα πλεονεκτήματα χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες :

- α) Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης
- β) Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις.

Η πρώτη επιτυγχάνεται με την μείωση του κόστους παροχής των υπηρεσιών, την μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό, με τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα, με την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγούν σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και με την δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση, και forums.

Η δεύτερη εξασφαλίζεται με την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, την μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων, και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών χωρίς διάκριση σε χρώμα, ηλικία, φύλο. Επιπλέον ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας, δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών

μονάδων της δημόσιας διοίκησης, που εμπλέκονται με την εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (one-stop shop).

Εκτός από τα διαδικαστικά πλεονεκτήματα υπάρχει και μια γενικότερη φιλοσοφία, που εμπεριέχεται στην πολιτική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μεταξύ των πολλών υποσχέσεων από την ψηφιακή επανάσταση ο βασικός της στόχος είναι να ενισχύσει την δημοκρατία, και να κάνει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Αυτό γίνεται παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα , μειώνοντας την πιθανότητα διαφθοράς και κερδοσκοπίας, κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές, στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές. Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να παρέχονται οι υπηρεσίες στους πολίτες αναξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες ανεπτυγμένες , αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες. Αυτό με μια λέξη στα αγγλικά αποτελεί το e-inclusion.

Όλα αυτά όμως δεν θα συμβούν απλά με την αγορά περισσότερων υπολογιστών και την δημιουργία δικτυακών τόπων για την παροχή υπηρεσιών. Απαιτείται σοβαρός σχεδιασμός , σημαντική διάθεση πόρων και πολιτική βούληση για τη βελτίωση της καθημερινότητας και την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

Πίνακας (2) : οι 20 πρωτοπόρες χώρες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

World Markets (2001)	Accenture (2002)	United Nations (2002)
United States	Canada	United States
Taiwan	Singapore	Australia
Australia	United States	Canada
Canada	Australia	New Zealand
United Kingdom	Denmark	Singapore
Ireland	United Kingdom	Norway
Israel	Finland United	Kingdom
Singapore	Hong Kong	Netherlands
Germany	Germany	Denmark
Finland	Ireland	Germany
France	Netherlands	Sweden
Lesotho	France	Belgium
St. Kitts	Norway	Finland
Vatican	New Zealand	France

Bahamas	Spain	Korea
Malaysia	Belgium	Spain
Iceland	Japan	Israel
Belgium	Portugal	Brazil
Bolivia	Brazil	Italy
Argentina	Malaysia	Luxembourg

1.7 Βασικές έννοιες

Όπως περιγράφηκε παραπάνω, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αναφέρεται στην προσφορά δημοσίων πληροφοριών και ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών, μέσα από ιστοχώρους και από άλλους ψηφιακούς διαύλους επικοινωνίας . Για να γίνει κατανοητή η προσφορά ηλεκτρονικών δημοσίων υπηρεσιών, ας αναφέρουμε τον τρόπο με τον οποίο εξυπηρετούνται οι πολίτες, με τις παραδοσιακές μεθόδους: οι πολίτες προσέρχονται σε συγκεκριμένα σημεία εξυπηρέτησης, που ποικίλλουν ανάμεσα σε γκισέ και σε τηλεφωνικές γραμμές βοήθειας. Στα σημεία αυτά οι πολίτες ενημερώνονται για τον τρόπο, με τον οποίο μπορούν να εξυπηρετηθούν, για τη Δημόσια Αρχή που είναι αρμόδια για το προσωπικό τους θέμα, ενώ τους δίνονται οδηγίες για τον Οργανισμό που είναι αρμόδιος για τη διεκπεραίωση της Υπηρεσίας, καθώς και για τη μεθοδολογία της συναλλαγής.

Μετά την έναρξη της συναλλαγής με τον αρμόδιο οργανισμό και υπάλληλο, ένας αριθμός στελεχών της Δημόσιας Διοίκησης αναλαμβάνει τη διεκπεραίωση της δημόσιας συναλλαγής. Η διεκπεραίωση γίνεται διαφανώς ή αδιαφανώς με τον πολίτη, όπου πραγματοποιείται ανάλυση, διαπραγμάτευση και εκτέλεση της Δημόσιας Υπηρεσίας. Τα δημόσια στελέχη και οι Δημόσιοι Οργανισμοί που εργάζονται για την εκτέλεση της Υπηρεσίας αποτελούν το επίπεδο συνεργασιών της Δημόσιας Διοίκησης.

1.8 Επίπεδα συναλλαγών

Στα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το πρώτο επίπεδο ονομάζεται επίπεδο συναλλαγών ή επίπεδο εφαρμογών ή front-office (Σχ.-2.1). Στο επίπεδο αυτό οι πολίτες συναντούν μηχανισμούς εξυπηρέτησης που βασίζονται σε πολλαπλούς διαύλους επικοινωνίας (multi-channeling):

- Προηγμένους δικτυακούς τόπους, όπου οι χρήστες πλοηγούνται στις δημόσιες πληροφορίες, έγγραφα και υπηρεσίες με τη βοήθεια μιας εφαρμογής φυλλομετρητή.
- Infokiosk εγκατεστημένα σε δημόσια κτίρια, που διαθέτουν προηγμένες εφαρμογές εξυπηρέτησης πολιτών.

- Ψηφιακά τηλεφωνικά κέντρα που υποστηρίζουν φωνητικές εντολές ή εντολές πλήκτρων.

- Συστήματα κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς όπου οι χρήστες πλοηγούνται στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες με το κινητό τους τηλέφωνο ή με έναν υπολογιστή χειρός.

Το δεύτερο επίπεδο ονομάζεται επίπεδο συνεργασιών ή επίπεδο εκτέλεσης δημοσίων υπηρεσιών ή back-office (Σχ.-2.1) και περιλαμβάνει όλα τα συστήματα ΤΠΕ, δηλαδή υποδομές υλικού και εφαρμογών που αναλαμβάνουν και διεκπεραιώνουν τις δημόσιες συναλλαγές, με ή χωρίς τη συμμετοχή δημοσίων στελεχών.

1.9 Η Κατάσταση σήμερα

Η αποτίμηση της επιτυχίας ή της αποτυχίας μιας προσπάθειας ανάπτυξης έργου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μετράται με συγκεκριμένους δείκτες στα πλαίσια των παραπάνω ερευνών:

α) η χάραξη στρατηγικών σχεδίων δράσεων από τις εθνικές κυβερνήσεις, οι οποίες συντονίζουν το σύνολο των δημοσίων Αρχών,

β) η ύπαρξη κυβερνητικών δικτυακών πυλών μιας στάσης, οι οποίες προσφέρουν δημόσιο περιεχόμενο και δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες,

γ) η ανάπτυξη έργων ΤΠΕ που αφορούν στο σύνολο των αξόνων προτεραιότητας για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και

δ) η σχεδίαση και εφαρμογή πολιτικών που αφορούν σε κοινωνικά και ηθικά ζητήματα.

Στα έτη 2002 μέχρι και σήμερα, οι χώρες που χαρακτηρίστηκαν ως «ηγέτες» στις προηγούμενες έρευνες, παρουσίασαν περαιτέρω εξέλιξη των έργων τους. Τα επιτεύγματα στις χώρες αυτές, αλλά και η εμπειρία από βέλτιστες και χείριστες πρακτικές, αποτελεί τον οδηγό για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις υπόλοιπες χώρες. Ωστόσο, από τις δράσεις στις πρωτοπόρες χώρες, διαπιστώνεται ότι δεν εμφανίζονται κοινά πρότυπα για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά μόνο για τις βασικές αρχές: ***η δημιουργία μιας πολιτο-κεντρικής Δημόσιας Διοίκησης, η ανάπτυξη μηχανισμών που θα προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες και θα συμβάλουν στη μείωση του κόστους λειτουργίας του κράτους, η διαφάνεια και η αξιοπιστία των δημοσίων συναλλαγών και η ισότιμη πρόσβαση των πολιτών στην Ηλεκτρονική Κυβέρνηση.***

Η πρωτοβουλία World Summit for the Information Society (WSIS) αποτελεί μια διεθνή προσπάθεια να καταγραφούν τα συμπεράσματα από τις επιμέρους δράσεις Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά και να χαραχθούν

σαφή πλαίσια με συγκεκριμένους στόχους για το σύνολο των χωρών. Οι εμπειρίες από τη διεθνή πρωτοβουλία, παρουσιάζεται σε συμπεράσματα συνεδριάσεων που πραγματοποιούνται κάθε δυο χρόνια.

Τα παραπάνω στοιχεία αφορούν την περιγραφή της σημερινής κατάστασης σε πολιτικό και στρατηγικό επίπεδο. Από τεχνολογικής άποψης, η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πραγματοποιείται σε τέσσερα επίπεδα πίνακας (3):

Πίνακας (3) : τα τέσσερα επίπεδα ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Όνομασία επιπέδου	Περιγραφή	Αριθμός χωρών ¹
Παρουσίας	Δικτυακοί τόποι που παρουσιάζουν στατική ή συχνά ανανεωμένη πληροφορία	97
Αλληλεπίδρασης	Δικτυακοί τόποι με δυνατότητες επικοινωνίας και διαθέσιμες φόρμες υποβολής αιτημάτων.	55
Συναλλαγής	Δικτυακοί τόποι με διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ή με δυνατότητες ηλεκτρονικών πληρωμών	17
Ολοκλήρωσης	Ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες μεταξύ διαφορετικών δημοσίων οργανισμών	0

Ο κύριος στόχος από κυβερνητικής άποψης είναι η δημιουργία μια κυβερνητικής πύλης μιας στάσης, από την οποία προσφέρονται περιεχόμενο και υπηρεσίες, που αφορούν σε όλους τους άξονες προτεραιότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι πρωτοπόρες χώρες στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση διαθέτουν μια κοινή κυβερνητική πύλη μιας στάσης και αναπτύσσουν ή έχουν αναπτύξει πληροφοριακά συστήματα, τα οποία λειτουργούν για λογαριασμό της Δημόσιας Διοίκησης πίσω από την πύλη αυτή. Η ανάπτυξη των συστημάτων αυτών δεν ακολουθεί κάποια κοινή αρχιτεκτονική.

Η τεχνολογική εξέλιξη των συστημάτων αυτών σήμερα, επιμερίζεται σε όλους τους τομείς των ΤΠΕ, με σημεία αιχμής τα ακόλουθα:

1. Δικτυακές πύλες (portals).
2. Ηλεκτρονικές υπηρεσίες.
3. Ηλεκτρονικές φόρμες.
4. Workflow συστήματα.
5. Σχήματα διαλειτουργικότητας.
6. Πρότυπα ασφαλείας (ταυτοποίηση χρηστών με βιομετρικά δεδομένα, έξυπνες κάρτες, ασφάλεια συναλλαγών κλπ.).
7. Semantics για την περιγραφή του δημόσιου περιεχομένου.
8. Συστήματα δημοσίων διαβουλεύσεων και ηλεκτρονικών εκλογών (για την Ηλεκτρονική Δημοκρατία).
9. Συστήματα βάσεων δεδομένων για τις δημόσιες εγγραφές.
10. Κατανεμημένα συστήματα για τη Δημόσια Διοίκηση.
11. Συστήματα διαχείρισης πελατειακών σχέσεων (CRM) για τη Δημόσια Διοίκηση.

Η πολιτική εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πραγματοποιείται με κυβερνητικές πρωτοβουλίες σε εθνικό επίπεδο και με διεθνείς δράσεις, όπως του WSIS. Από την άλλη πλευρά, η τεχνολογική εξέλιξη επιμερίζεται στην ανάπτυξη των επιμέρους τεχνολογικών κλάδων που συνδυάζονται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Επιπλέον, η Ευρωπαϊκή Ένωση, χρηματοδοτεί μέσα από τη Γενική Διεύθυνση για την «Κοινωνία της Πληροφορίας» (DG The Information Society) την ανάπτυξη ερευνητικών έργων, όπως μέσα από τις δράσεις Information Society Technologies (IST) και IDA (Interchange of Data between Administrations).

Η ανταλλαγή εμπειριών πραγματοποιείται μέσα από συνέδρια, όπως το συνέδριο του WSIS (<http://www.wsis.org>) που πραγματοποιείται κάθε δυο (2) χρόνια και το Ευρωπαϊκό συνέδριο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (European Conferences on E-Government, ECEG) που πραγματοποιείται κάθε έτος υπό την αρμοδιότητα των Academic Conferences Limited (<http://www.academic-conferences.org>). Τέλος, σημαντική έρευνα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πραγματοποιείται στο Πανεπιστήμιο Harvard, όπου έχει ιδρυθεί συγκεκριμένο κέντρο *National Center for Digital Government* (<http://www.ksg.harvard.edu/digitalcenter>).

Ακόμη, μεγάλος αριθμός εργασιών που αφορούν στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, παρουσιάζονται διαρκώς σε εξειδικευμένα περιοδικά του χώρου, καθώς και σε περιοδικά που δημοσιεύουν εργασίες για το Ηλεκτρονικό Εμπόριο. Ορισμένα από αυτά είναι το “*Government Information Quarterly*”² και το “*Electronic Commerce Research and Applications*”³ που εκδίδονται από την Elsevier, το “*International Journal of Electronic Government Research*”⁴ και το “*International Journal of Cases on Electronic Commerce*”⁵ που εκδίδονται από την IDEA Group, το “*Journal of e-Government*”⁶ που εκδίδεται από την Haworth Press, το *Communications of the ACM* καθώς και τα περιοδικά “*Electronic Government: An International Journal*”⁷, “*Electronic Journal of E-Government*”⁸ των εκδόσεων Academic Conferences Limited. Ωστόσο, εξειδικευμένα τεχνολογικά περιοδικά στους τομείς αιχμής που αναφέρθηκαν παραπάνω, δημοσιεύουν εργασίες, οι οποίες έχουν εφαρμογή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Τέλος, υπάρχει ένας σημαντικός αριθμός τεχνολογικών περιοδικών, που εκδίδονται τόσο σε έντυπη όσο και σε ηλεκτρονική μορφή και δημοσιεύουν τεχνικά άρθρα και πρακτικές για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: το *Government Technology* (www.govtech.net) και το *Public CIO* (<http://www.public-cio.com>) εκδίδονται στις Η.Π.Α., ενώ το eGOV (<http://csdms.in/egov>) εκδίδεται στην Ινδία από τον μη κυβερνητικό οργανισμό Centre for Science, Development and Media Studies (CSDMS) και διανέμεται σε ολόκληρη την Ασιατική Ήπειρο.

Γενικότερα, στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνδυάζονται το σύνολο των επιστημών, τόσο πολιτικών και κοινωνικών, όσο και τεχνολογικών. Διακριτή έρευνα διενεργείται σε κάθε έναν από τους τομείς, όπου η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξετάζεται από διαφορετικές οπτικές γωνίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

2.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διαλειτουργικότητα

Ο πιθανός χρήστης, πολίτης ή επιχείρηση, μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης κατά την αλληλεπίδραση του με την «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση»:

δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του, πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (one-stop shop), και πρέπει να έχει συνεχή (online) ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν στην υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά.

Για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διαφανή για τον τελικό χρήστη κάθε υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται οι προσπάθειες για την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ενημέρωσης & εξυπηρέτησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στη βέλτιστη περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο **Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες** (Government Portals).

Ωστόσο για να επιτευχθεί η δυναμική σύνθεση ετερογενών δεδομένων, λειτουργιών και υπηρεσιών που προέρχονται από διαφορετικούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης και να καταστεί εφικτή η διάθεση τους **στους**

ενδιαφερόμενους απαιτείται η **ολοκλήρωση και η διαλειτουργικότητα όλων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων**, τα οποία εκτελούν τμήματα των διαφορετικών αυτών λειτουργιών, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει ή/ και να απαιτεί αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών.

Ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση ("Interoperability means the ability of information and communication technology (ICT) systems and of the business processes they support to exchange data and to enable the sharing of information and knowledge"). Αντίστοιχος ορισμός για τη διαλειτουργικότητα δίνεται και από μία μελέτη που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας, όπου ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/ και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας .

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ομαδοποιούνται ως προς το χρήστη της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στις εξής τρεις (3) κατηγορίες:

Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (Government to Government - G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).

Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (Government to Citizens - G2C): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).

Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government to Business - G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων. Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας αποτελούν τα εξής:

-ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες)

-ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),

-ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς),

-ανάμεσα σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς

-ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης εξετάζεται και αναλύεται από τρία (3) διαφορετικά πρίσματα:

-την **Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες. Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη. Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και μέσω γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

-τη **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα**, η οποία αφορά στη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοια/ σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά. Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα συστήματα και υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.

-την **Τεχνική Διαλειτουργικότητα**, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά σε τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών. Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα αντιπροσωπεύει τη διαλειτουργικότητα των υποδομών και του λογισμικού.

Πρέπει να τονιστεί ότι η διαλειτουργικότητα σε επίπεδο συστημάτων δεν μπορεί να επιτευχθεί, εάν πρώτα δεν έχει διασφαλιστεί σε επίπεδο

διαδικασιών και πληροφορίας/δεδομένων. Παράλληλα, φορείς που δε διαθέτουν πλήρη μηχανογραφική υποστήριξη όλων των διαδικασιών τους μπορούν να καταστούν διαλειτουργικοί είτε μόνο σε επίπεδο διαδικασιών, ή σε επίπεδο διαδικασιών και δεδομένων, μέσα από τη χρήση ειδικών Intranets ή εφαρμογών ASP.

2.2 Τα επίπεδα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα επίπεδα αυτά, ξεκινώντας από το πιο χαμηλό και προχωρώντας στο πιο πολύπλοκο, χωρίζονται ως εξής:

Επίπεδο 0 – Εσωτερική οργάνωση του φορέα

Για να μπορέσει ο φορέας να προχωρήσει στη διαδικασία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να δημιουργήσει την κατάλληλη υποδομή. Αυτό το επίπεδο περιλαμβάνει ενέργειες όπως:

-Προμήθεια υλικού (H/W) και λογισμικού (S/W) για εφαρμογές γραφείου (π.χ. Ms Office).

-Δικτυακή διασύνδεση υπάρχοντος και καινούριου εξοπλισμού.

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

Επίπεδο 1 – Ηλεκτρονικό πρωτόκολλο

Το πέρασμα από το κλασικό πρωτόκολλο (το χειρόγραφο) στο ηλεκτρονικό. Στα πλαίσια της ορθής μηχανοργάνωσης των εγγράφων ενός φορέα τόσο των εισερχόμενων όσο και των εξερχόμενων απαιτείται η μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Στο επίπεδο αυτό καταργείται το βιβλίο εισερχομένων/εξερχόμενων εγγράφων στον φορέα και η διακίνηση εγγράφων πλέον κρατείται ηλεκτρονικά τόσο για εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και για διευκόλυνση αναζήτησης και ανεύρεσης των εγγράφων. Στο επίπεδο αυτό, κάθε υπηρεσία του φορέα έχει δικό της πρωτόκολλο και ο αριθμός πρωτοκόλλου δίνεται χειρωνακτικά από τον χρήστη.

Επίπεδο 2 – Business Process Re-engineering

Το επίπεδο σχετίζεται με τα ακόλουθα:

-Μελέτη ανασχεδιασμού ροής εγγράφων και αλληλοεξάρτησης εσωτερικών διαδικασιών και προετοιμασία όλων των διαδικασιών στο οργανόγραμμα του δημόσιου φορέα για το επόμενο επίπεδο.

-Προδιαγραφές, σχεδιασμός και υλοποίηση εφαρμογών που χρειάζονται τροποποιήσεις (legacy systems).

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

-Για τη μετάβαση στα υπόλοιπα επίπεδα, πρέπει να γίνει μια καταγραφή των διαδικασιών από οργανωτική πλευρά ώστε να σχεδιαστεί η ενοποίηση και η επικοινωνία τους στο σύνολο του δημόσιου φορέα.

-Παράλληλα, πρέπει να προδιαγραφούν πώς οι εφαρμογές που χρησιμοποιούνται ήδη από τις υπηρεσίες του φορέα δύναται να παραμείνουν σε λειτουργία με μικρές παρεμβάσεις και τροποποιήσεις.

Επίπεδο 3 – Intranet

Στηρίζεται στο Επίπεδο 0 και στις υπάρχουσες υποδομές. Οι υπάλληλοι του φορέα, μέσω ενός Internet-based περιβάλλοντος μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων χωρίς να είναι εγκατεστημένες οι εφαρμογές αυτές στον προσωπικό τους σταθμό εργασίας. Σε κάθε εφαρμογή που απαιτείται login ο χρήστης (υπάλληλος του φορέα) διατηρεί το login/password που χρησιμοποιούσε και πριν την υλοποίηση του Επίπεδο 3 (δυνατότητα authorization, authentication). Συγκεκριμένα μπορεί να αφορά:

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

Επίπεδο 4 – Αυτοματοποιημένο πρωτόκολλο

Σε όσες εφαρμογές απαιτείται, διατίθεται από το Επίπεδο 1 αριθμός πρωτοκόλλου αυτόματα χωρίς την προσωπική χρήση του ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου από το χρήστη. Η εφαρμογή αυτή αποτελεί την πύλη εισόδου και εξόδου των εγγράφων και των φακέλων που διαχειρίζεται συνολικά ο φορέας. Η δόμησή της θα πρέπει να δίνει τη δυνατότητα στο σύστημα να καταγράφει, να παρακολουθεί, να ελέγχει και να ενημερώνει το σύνολο των ενεργειών εσωτερικών και εξωτερικών που

πραγματοποιούνται από τους υπεύθυνους παραλαβής και εξυπηρέτησης των πολιτών, με συνέπεια τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας και την αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών. Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα πρέπει να γίνεται στις μονάδες της κεντρικής κλάσης, ενώ μέσω δικτύου θα γίνεται η παρακολούθηση με τη χρέωση κάθε εγγράφου σε συγκεκριμένη μονάδα, τομέα και άτομο της κεντρικής ή άλλης κλάσης.

Η εισαγωγή των εγγράφων στο σύστημα θα πρέπει να γίνεται με την αυτόματη επιλογή αριθμού πρωτοκόλλου και ημερομηνίας, ενώ τα θέματα των εγγράφων θα επιλέγονται από συγκεκριμένη λίστα, η οποία θα είναι ενιαία για το σύνολο των μονάδων κάθε κλάσης του φορέα.

Η λίστα θα μπορεί να τροποποιηθεί και να συμπληρωθεί από τους διαχειριστές του συστήματος όποτε χρειασθεί. Η εισαγωγή του αποστολέα θα πρέπει να γίνεται μία φορά στο σύστημα και η επιλογή του σε επόμενη καταχώρηση να γίνεται από λίστα αποστολέων.

Επίπεδο 5 – Ενιαία αναγνώριση εσωτερικών χρηστών

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

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

Επίπεδο 6 – Portal

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

Ενδεικτικά μπορεί να περιέχει:

- Ανακοινώσεις, νέα
- Προκηρύξεις, διαγωνισμοί
- Νόμοι, προεδρικά διατάγματα
- On-line βιβλιοθήκες με έγγραφα που δεν παρέχονται δωρεάν
- Δελτία τύπου
- Οδηγίες προς τον πολίτη για την διεκπεραίωση μιας συναλλαγής
- Δημοπρασίες
- Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες και των εποπτευόμενων φορέων του
- Links σε άλλα portals / sites ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πηγών,

ενδιαφερόντων πληροφοριών , σχετικών με το αντικείμενο του ίδιου του δημόσιου φορέα

- Αναζήτηση πληροφοριών
- Τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό
- Help desk πολιτών
- Χάρτης του portal

Με αυτό τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop).

Επίπεδο 7 – Ενιαία αναγνώριση εξωτερικών χρηστών

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

Επίπεδο 8 – Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη

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

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

Η πύλη θα πρέπει να παρέχει ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε διαφορετικές τοποθεσίες. Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login/password μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout. Οι υπηρεσίες που θα

παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή.
- Επεισόδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος).
- E-learning.
- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης».
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες.
- Υποβολή παραπόνων.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση φορολογικής δήλωσης και Φ.Π.Α.
- Οικονομικές συναλλαγές.
- Ηλεκτρονικό εμπόριο.
- On-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή.
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων.
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών.

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που θα παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.
- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (on-line και off-line) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (ΑΜΕΑ).
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου. Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου.
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους.
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Αδιάλειπτη (24/7), ασφαλής και διαβαθμισμένη λειτουργία, με διαθεσιμότητα τουλάχιστον 99,99%.

- Ανοιχτή αρχιτεκτονική ώστε να επεκτείνεται ανάλογα με την αύξηση των Χρηστών και της κίνησης του κόμβου.
- Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου.
- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια.
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Επίπεδο 9 – Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)

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

Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι.

Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδίχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντηξη ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η σύντηξη θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου.

Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακής υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλειδωμα» και το «ξεκλειδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος.

Επίπεδο 10 – Smart cards

Αποτελεί προηγμένη και ασφαλή μορφή authentication για να μπορεί ο πολίτης να χρησιμοποιεί το portal και εμπεριέχει κρυπτογράφηση προσωπικών δεδομένων. Οι smart cards αποτελούν την πλέον διαδεδομένη μέθοδο πιστοποίησης των συναλλασσομένων. Οι κάρτες αυτές έχουν τη δυνατότητα του επαναπροσδιορισμού των στοιχείων που τηρούν στη μνήμη τους και μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε προηγμένες εφαρμογές. Σε αυτές αποθηκεύονται μοναδικά στοιχεία για τον ιδιοκτήτη τους τα οποία χρησιμεύουν στην πιστοποίησή του όπως μια αστυνομική ταυτότητα και

στοιχεία που σχετίζονται με τις προηγμένες εφαρμογές διευκολύνοντας τη συναλλαγή των κατόχων smart cards με την Κυβέρνηση, αυτοματοποιώντας διαδικασίες που με το συμβατικό τρόπο διεκπεραίωσής τους θα απαιτούσαν πολύ περισσότερο χρόνο, γραφειοκρατία και ουρές στα γραφεία εξυπηρέτησης του κοινού, κλπ. Ανάλογα με τις ιδιαιτερότητες κάθε φορά προκύπτει ένα πλήθος εφαρμογών με smart cards, οι οποίες θα πρέπει και αυτές να ταξινομηθούν σε διάφορα επίπεδα ανάλογα με τη λειτουργική τους διάσταση.

Επίπεδο 11 – Μεταγλώττιση

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

Επίπεδο 12 – Ψηφιακή Τηλεόραση

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

Επίπεδο 13 – Δορυφορική Επικοινωνία

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

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

3.1 Ο ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Η ανάπτυξη περιβαλλόντων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει ορισμένα διακριτά στάδια, που αφορούν τόσο στον επανασχεδιασμό του κανονισμού λειτουργίας των δημοσίων Αρχών, αλλά και στην εγκατάσταση λύσεων ΤΠΕ στα επίπεδα front-office και back-office της Δημόσιας Διοίκησης. Οι λύσεις ΤΠΕ που εγκαθίστανται στο επίπεδο front-office, περιλαμβάνουν ηλεκτρονικές πύλες (portals), που είναι προσπελάσιμες από πολλαπλούς ψηφιακούς διαύλους.

Η εγκατάσταση λύσεων ΤΠΕ στο back-office της Δημόσιας Διοίκησης, είναι μια δύσκολη διαδικασία, καθώς λαμβάνονται υπόψη πολλές παράμετροι, που συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- α) Ο προσδιορισμός των στόχων που θα επιτευχθούν από τις λύσεις ΤΠΕ.
- β) Η εύρεση των κατάλληλων λύσεων ΤΠΕ (εφαρμογές λογισμικού και υποδομές υλικού) που θα επιτύχουν στους στόχους αυτούς.
- γ) Η εγκατάσταση των λύσεων ΤΠΕ, ώστε να επιτευχθεί η αποτελεσματική τους λειτουργία και η συνεργασία τους με άλλες τυχόν υποδομές ΤΠΕ που λειτουργούν στη Δημόσια Διοίκηση (legacy systems).
- δ) Η διαμόρφωση του περιβάλλοντος της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να επιτευχθεί η ενσωμάτωση των ΤΠΕ στην παραγωγική διαδικασία.

Η παραπάνω διαδικασία συνδυάζει διάφορες έννοιες, τόσο **τεχνολογικής** όσο και **οργανωτικής** φύσεως. Στην πρώτη κατηγορία, περιλαμβάνονται οι τεχνολογίες ΤΠΕ που χρησιμοποιούνται για την επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι τεχνολογίες αυτές παρουσιάζονται αναλυτικά στη συνέχεια του κεφαλαίου, κατά την απεικόνιση μιας «κοινής» (common) αρχιτεκτονικής συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ωστόσο, η αποτελεσματική λειτουργία ενός συστήματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, προϋποθέτει α) την ταχύτατη επικοινωνία ανάμεσα σε επιμέρους υποσυστήματα, αλλά και ανάμεσα σε διαφορετικές δημόσιες Αρχές και β) την ανταλλαγή δεδομένων ανάμεσα στο νέο σύστημα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και σε παλαιότερα (legacy) που υφίστανται στη Δημόσια Διοίκηση. Η πρώτη προϋπόθεση αφορά στην έννοια της *ευρυζωνικότητας* (broadband) και η δεύτερη στην έννοια της *διαλειτουργικότητας* (interoperability). Επιπλέον, ιδιαίτερη αξία για τη Δημόσια Διοίκηση έχει η *χρήση εφαρμογών ανοικτού κώδικα* (open source) καθώς εξασφαλίζει την ανεξάρτητη λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης –και κατ' επέκταση του δημοσίου τομέα– από συγκεκριμένα εμπορικά προϊόντα.

3.1.1 Ευρυζωνικότητα

Δεν υπάρχει κοινά αποδεκτός ορισμός της έννοιας *ευρυζωνικότητα*. Η ευρυζωνικότητα αναφέρεται σε τηλεπικοινωνίες και τα κύρια χαρακτηριστικά της είναι η υψηλή ταχύτητα ροής πληροφοριών και η συνεχής σύνδεση. Η

ευρυζωνική πρόσβαση σήμερα παρέχεται κυρίως μέσω του προτύπου ADSL, που εφαρμόζεται στο υπάρχον δίκτυο τηλεπικοινωνιών δηλαδή, σε καλώδια χαλκού. Ακόμη, παρέχεται μέσω τηλεοπτικών δικτύων με τη χρήση καλωδιακού διαποδιαμορφωτή. Ευρυζωνική πρόσβαση παρέχεται επίσης μέσω δικτύων νέας υποδομής, κυρίως οπτικής ίνας, σταθερής ασύρματης επικοινωνίας (FWA), συστημάτων κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς (R-LAN) δηλαδή, τοπικών ραδιοδικτύων, που λειτουργούν σε ζώνες υψηλών συχνοτήτων, καθώς και μέσω δορυφορικών συστημάτων τηλεπικοινωνιών.

Η ευρυζωνική πρόσβαση δεν είναι απλώς ένας ταχύτερος τρόπος για να συνδέεται κανείς στο Διαδίκτυο. Αλλάζει δομικά τον τρόπο με τον οποίο ο κόσμος χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο. Ένα εξοπλισμένο και ασφαλές ευρυζωνικό δίκτυο αποτελεί βασική προϋπόθεση για ανάπτυξη καλύτερων υπηρεσιών υγείας, βελτίωση της επιχειρηματικότητας, αποτελεσματικότερη διακυβέρνηση, εκπαίδευση, κτλ. μέσω του Διαδικτύου. Η δυνατότητα ευρυζωνικής διασύνδεσης σε εθνικό και υπερεθνικό επίπεδο είναι απαραίτητη, προκειμένου να μειωθεί δραστικά ο κίνδυνος διεύρυνσης του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα σε πολίτες και κράτη πρώτης και δεύτερης κατηγορίας και να δοθούν ευκαιρίες και δυνατότητες για την εξέλιξη των τοπικών κοινωνιών της Ελλάδας.

Για τον πολίτη, «ευρυζωνικότητα» είναι η δυνατότητα να πραγματοποιεί ένα πολύ μεγάλο ποσοστό των συναλλαγών του με τις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι του με την άνεση και την ευκολία που θα του προσφέρει ο προσωπικός του υπολογιστής και μία συνεχώς διαθέσιμη και γρήγορη σύνδεση Internet. Είναι η δυνατότητα να αντικαταστήσεις τις επισκέψεις στην τράπεζα της προτίμησής σου, με επισκέψεις στον «ηλεκτρονικό γκισέ» πραγματοποιώντας εκεί όλες τις συναλλαγές του εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια. Είναι η δυνατότητα που θα έχει κάθε πολίτης, ανεξαρτήτως γεωγραφικής τοποθεσίας, να εργάζεται από απόσταση μέσω μεθόδων τηλε-εργασίας ή να συμβουλευτεί τον προσωπικό του γιατρό, μέσα από ευρυζωνικές υπηρεσίες τηλε-ϊατρικής. Η ευρυζωνικότητα συμβάλει στην ενδυνάμωση των ελευθεριών του πολίτη/δημότη, ώστε να ενημερώνεται με τον τρόπο που αυτός επιλέγει, καθορίζοντας τα θέματα ενημέρωσης που τον ενδιαφέρουν. Σημαίνει, επίσης, ενίσχυση της κοινωνικότητας του πολίτη και ενδυνάμωση των κοινωνικών δομών, με την παροχή ενός νέου καναλιού επικοινωνίας. Τέλος, σημαίνει ψυχαγωγία, με τη δυνατότητα on-line παρακολούθησης των ταινιών που τον ενδιαφέρουν, την επιλογή της επιθυμητής μουσικής και πολλών άλλων ευκολιών.

Για τις επιχειρήσεις, οι ευρυζωνικές υποδομές προσφέρουν σημαντική βελτίωση της παραγωγικότητας, επιτρέποντας την ανάπτυξη νέων ευέλικτων μορφών εργασίας, τη διεύρυνση των αγορών στις οποίες απευθύνονται, την προμήθεια πρώτων υλών ταχύτερα και με χαμηλότερο κόστος, την άμεση και προσωποποιημένη επαφή με τους πελάτες κτλ.

3.1.2 Διαλειτουργικότητα

Ο όρος *διαλειτουργικότητα* (interoperability) αναφέρεται στη δυνατότητα επικοινωνίας συστημάτων και εφαρμογών, που είναι ασύμβατα δηλαδή, χρησιμοποιούν διαφορετικά πρότυπα μοντελοποίησης πληροφοριών και διαφορετικά πρότυπα επικοινωνίας.

Η έννοια της διαλειτουργικότητας έχει μεγάλη σημασία στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς πολλά από τα συστήματα που λειτουργούν στο back-office επίπεδο, έχουν εγκατασταθεί σε διαφορετικούς χρόνους και για διαφορετικό σκοπό. Τα συστήματα αυτά πρέπει να αξιοποιηθούν για την παροχή ηλεκτρονικών Δημοσίων Υπηρεσιών, ώστε να περιοριστεί το κόστος εγκατάστασης υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η διαλειτουργικότητα στοχεύει στην επίτευξη επικοινωνίας μεταξύ των διαφορετικών αυτών συστημάτων και βασίζεται κυρίως στην ανάπτυξη υποστηρικτικών «ενδιάμεσων εφαρμογών» (middleware), αλλά και στη χρήση συγκεκριμένων σχημάτων σήμανσης δεδομένων (schemas), ώστε το σύγχρονο με τα παλαιά συστήματα να επικοινωνούν. Οι ενδιάμεσες εφαρμογές σχεδιάζονται σύμφωνα με την αρχιτεκτονική των web services. Υπάρχουν τρεις έννοιες διαλειτουργικότητας:

- **Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα**, η οποία ασχολείται με την τεχνολογική πλευρά της διασύνδεσης συστημάτων, με τον προσδιορισμό των σημείων διεπαφής μεταξύ των οντοτήτων επικοινωνίας, με τη μορφοποίηση των δεδομένων και με τα πρωτόκολλα επικοινωνίας των συστημάτων.
- **Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στην κατανόηση του περιεχομένου της ανταλλασσόμενης πληροφορίας μεταξύ των συστημάτων.
- **Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα**, η οποία αναφέρεται στην μοντελοποίηση των επιχειρηματικών μεθόδων και την ευθυγράμμιση των συστημάτων με τους στόχους των οργανισμών, οι οποίοι τα εγκαθιστούν και τα χρησιμοποιούν.

3.1.3 Λογισμικό ανοικτού κώδικα

Η Πρωτοβουλία Ανοικτού Κώδικα (Open Source Initiative, OSI) (www.opensource.org), αφορά στην ανάπτυξη εφαρμογών λογισμικού που δεν προορίζονται για εμπορική χρήση. Η ανάπτυξη και εκτέλεσή τους βασίζεται σε μη εμπορικά περιβάλλοντα προγραμματισμού και λειτουργικά συστήματα. Τα παραγόμενα προϊόντα είναι διαθέσιμα για παρέμβαση ή επέκταση, ενώ δεν προϋποθέτουν έξοδα αδειών χρήσης και πνευματικών δικαιωμάτων.

Η Πρωτοβουλία αυτή έχει ιδιαίτερη αξία για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, καθώς συμβάλει στην απεξάρτηση του δημοσίου τομέα από συγκεκριμένες εταιρίες παραγωγής λογισμικού.

Οι οργανωτικής φύσεως έννοιες αναφέρονται σε οργανωτικές αλλαγές και αλλαγές στη νοοτροπία που πρέπει να συμβούν στη Δημόσια Διοίκηση, προκειμένου το ανθρώπινο δυναμικό και οι δημόσιες Αρχές να χρησιμοποιήσουν τις λύσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και να ευθυγραμμιστούν με τους στόχους που τίθενται.

Συγκεκριμένα, συστήματα που εγκαθίστανται στο back-office της Δημόσιας Διοίκησης και τα οποία προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, αφορούν στην επιχειρησιακή ανάλυση και σχεδίαση (Enterprise Resource Planning, ERP),

στη διαχείριση πελατειακών σχέσεων (Customer Relationship Management, CRM), στη διαχείριση εγγράφων (Document Management Systems), στη διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού (Human Resources, HR), εφαρμογές λογιστηρίου, εφαρμογές ηλεκτρονικών πληρωμών (e-Payment), καθώς και συστήματα ηλεκτρονικών προμηθειών (e-Procurement) και πλειστηριασμών (e-Auction), αποτελούν τέτοιου είδους υποσυστήματα που εγκαθίστανται στους οργανισμούς του δημοσίου τομέα στα πλαίσια έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η εγκατάσταση των συστημάτων αυτών που επιφέρει αλλαγές στο μηχανισμό λειτουργίας των δημοσίων φορέων, στους ρόλους των στελεχών, στον τρόπο με τον οποίο πραγματοποιείται η ροή εργασίας (workflow) και τελικώς στον τρόπο με τον οποίο συναλλάσσονται τα στελέχη μεταξύ τους αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Ακόμη, η διαδικασία σχεδίασης μιας ηλεκτρονικής δημόσιας υπηρεσίας, επιφέρει αλλαγές στην ίδια τη μεθοδολογία εκτέλεσής της. Ορισμένα από τα βήματα της υπηρεσίας μπορεί να καταργηθούν ή να αντικατασταθούν με άλλα, ενώ ορισμένες ενέργειες που εκτελούνταν από διαφορετικούς δημόσιους οργανισμούς, μπορούν να συγχωνευθούν σε ενέργειες που εκτελούνται από μια δημόσια Αρχή.

μακροσκοπικό επίπεδο, ο μετασχηματισμός που προκαλείται σε έναν δημόσιο οργανισμό, επιφέρει αλλαγές στον τρόπο που αλληλεπιδρά με άλλους οργανισμούς που διαθέτουν ή δεν διαθέτουν αντίστοιχα συστήματα ΤΠΕ με συνέπεια να προκληθούν αλλαγές στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Ο μετασχηματισμός απαιτεί προσεκτικό επανασχεδιασμό του οργανογράμματος κάθε δημόσιου οργανισμού, αλλά και τον προσδιορισμό νέων ρόλων για τα στελέχη του. Οι νέοι ρόλοι ευθυγραμμίζονται με τις απαιτήσεις των συστημάτων ΤΠΕ που εγκαθίστανται. Νέες ανάγκες σε δεξιότητες πληροφορικής οδηγούν στη σύσταση νέων γραφείων και διευθύνσεων μέσα στους οργανισμούς, στην πρόσληψη νέων στελεχών, στην κατάργηση κάποιων ρόλων και στον προσδιορισμό νέων.

Επιπλέον, οι ηλεκτρονικές συναλλαγές προϋποθέτουν τη θέσπιση του απαραίτητου νομικού πλαισίου που θα προστατεύει τους συναλλασσόμενους, αλλά και θα εξασφαλίζει την εγκυρότητά τους.

Συνεπώς, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (Ministry of Economy and Finance of Greece, 2002) δεν εκφράζει, όπως πολλοί θεωρούν, τη μεταφορά των Δημοσίων Υπηρεσιών από το χαρτί σε ηλεκτρονικά μέσα, αλλά ένας ριζικός μετασχηματισμός του τρόπου με τον οποίο εκτελούνται οι δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και των εσωτερικών διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργεί ένα νέο περιβάλλον διακυβέρνησης, στο οποίο οι πολίτες θα έχουν διαρκώς πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες, όπου οι συναλλαγές θα πραγματοποιούνται σε απ' ευθείας σύνδεση (online) από το σπίτι μέσα από δικτυακές πύλες μιας στάσης (One-stop e-Government portals).

Ακόμη, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση υπόσχεται νέες, βελτιωμένες και μετασχηματισμένες δημόσιες συναλλαγές, που θα έχουν μειωμένο κόστος, συμβάλλοντας στη μείωση του κόστους λειτουργίας του Δημοσίου Τομέα. Παράδειγμα της μείωσης του κόστους λειτουργίας του κράτους αποτελούν οι

ηλεκτρονικές τραπεζικές συναλλαγές (Ministry of Economy and Finance of Greece, 2002). Σύμφωνα με στοιχεία από τις Η.Π.Α. η απ' ευθείας συναλλαγή του Δημοσίου Τομέα με τις Τράπεζες οδήγησε σε μείωση των σχετικών δαπανών κατά 90%.

Ο επανασχεδιασμός του δημοσίου τομέα θα οδηγήσει σε οριζόντιες οργανωτικές δομές, που περιορίζουν τις πολλαπλές επαναδιαπραγματεύσεις των συναλλαγών και οδηγούν σε μείωση του κόστους των συναλλαγών.

Επίσης, η σημερινή λογική των δημοσίων συναλλαγών, που έχει ως κέντρο το δημόσιο Οργανισμό, αντικαθίσταται με μια πελατο-κεντρική προοπτική, όπου στο κέντρο των υπηρεσιών βρίσκεται ο πολίτης. Η προοπτική αυτή αναφέρεται στην ικανοποίηση των πολιτών, στην κάλυψη των αναγκών τους, αλλά και στην ενθάρρυνση τους να προτιμήσουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, προσφέροντάς τους οικονομικά κίνητρα με τη μορφή εκπτώσεων ή φοροαπαλλαγών.

Πολλά από τα αναφερόμενα δεν έχουν γίνει ακόμη πραγματικότητα, όμως οι τάσεις αποδεικνύουν την επιθυμία των πολιτών να υλοποιηθούν τα οράματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μόνο στις Η.Π.Α. (Gingrich, G., 2003) στη διετία 2002-2003, 42 εκατομμύρια πολίτες χρησιμοποίησαν τους κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους για να αναζητήσουν πολιτικές πληροφορίες, 23 εκατομμύρια χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο για να στείλουν σχόλια για πολιτικές αποφάσεις, και 14 εκατομμύρια χρησιμοποίησαν το Διαδίκτυο για να συγκεντρώσουν πληροφορίες για ηλεκτρονικές ψηφοφορίες.

Η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δημιουργεί ομάδες πολιτών που είναι πιο ώριμοι, καλύτερα εξυπηρετούμενοι και πρόθυμοι να συναλλάσσονται με την Κεντρική Κυβέρνηση.

3.1.4 Άξονες προτεραιότητας

Οι κύριοι άξονες προτεραιότητας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, διαμορφώνονται σύμφωνα με τους στόχους που τίθενται για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης

- α. Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (e-Government).
- β. Συμμετοχή των πολιτών στη λήψη πολιτικών αποφάσεων (decision making).
- γ. Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες και ψηφιακές κοινότητες (e-Democracy).
- δ. Ηλεκτρονικές προμήθειες του Δημοσίου Τομέα (e-procurement).
- ε. Ηλεκτρονικοί πλειστηριασμοί (e-auctions).

3.2 Πολίτες και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση - Η περίπτωση της Εκπαίδευσης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, μια από τις βασικές προτεραιότητες του ευρωπαϊκού Σχεδίου Δράσης **eEurope 2005**, είναι η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην δημόσια διοίκηση,

σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες που αποκτούν σταδιακά οι δημόσιοι υπάλληλοι στην άσκηση του έργου τους. Σκοπός είναι αφενός να βελτιωθεί το επίπεδο παροχής των δημοσίων υπηρεσιών, αφετέρου να ενισχυθεί η διαφάνεια στο Δημόσιο Τομέα και να υποστηριχθούν με αποτελεσματικά μέσα οι πολιτικές που ασκεί το δημόσιο για τη μείωση της γραφειοκρατίας.

Η εισαγωγή των ΤΠΕ στη Δημόσια Διοίκηση απαιτεί κατανόηση από πλευράς στελεχών και πολιτών των δυνατοτήτων που προσφέρονται, αναδιοργάνωση των εσωτερικών διαδικασιών και εφαρμογή ευρείας τεχνογνωσίας. Η μεγαλύτερη πρόκληση όμως είναι να προσεγγίσει ακόμα περισσότερο ο πολίτης τις νέες τεχνολογίες και να εξοικειωθεί με τη χρήση τους. Η πολυπόθητη εξοικείωση με τις ΤΠΕ μπορεί να γίνει μέσω της ανάπτυξης υπηρεσιών στους τομείς της διοίκησης του Κράτους, της υγείας και της εκπαίδευσης, τρεις σημαντικούς πυλώνες ανάπτυξης, με υπηρεσίες που βελτιώνουν την καθημερινότητα του πολίτη.

Για τη μετάβαση από τη σημερινή κατάσταση σ' ένα μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οι καθοριστικοί παράγοντες επιτυχίας είναι τέσσερις:

Ο πρώτος είναι η ύπαρξη οργανωμένων διαδικασιών εκ μέρους αυτού που θα παρέχει την ηλεκτρονική υπηρεσία (κράτος, τοπική αυτοδιοίκηση, οργανισμοί, κλπ). **Η εμπειρία έχει δείξει ότι η εισαγωγή και χρήση ΤΠΕ σε οργανισμούς με καλά προσδιορισμένες διοικητικές δομές και διαδικασίες βελτίωσε τη λειτουργία τους, όμως απέφερε μάλλον πενιχρά αποτελέσματα σε όσους δεν είχαν καλή εσωτερική οργάνωση και διαδικασίες.**

Δεύτερος παράγων είναι το εκπαιδευμένο προσωπικό, το οποίο θα κληθεί να υποστηρίξει τα πληροφοριακά συστήματα, που θα διαχειριστούν και θα εξυπηρετήσουν τα αιτήματα των πολιτών. Η εκπαίδευση του προσωπικού δεν είναι πάντα εύκολη υπόθεση, καθώς τις περισσότερες φορές χρειάζεται να δημιουργηθούν κι άλλες ευνοϊκές συνθήκες, π.χ. κίνητρα για την αποδοχή των νέων τεχνολογιών εκ μέρους τους.

Η χρήση ώριμων τεχνολογιών και ανοικτών προδιαγραφών/προτύπων εξασφαλίζουν τη διαλειτουργικότητα (interoperability) ανάμεσα στα πληροφοριακά συστήματα και την επαναχρησιμοποίησή τους (reusability), αποτελούν τον τρίτο σημαντικό παράγοντα επιτυχίας.

Τελευταίος, αλλά όχι λιγότερο σημαντικός παράγων είναι η ύπαρξη ψηφιακά εγγράμματων πολιτών, που θα αξιοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες. Τα τελευταία χρόνια, τόσο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, όσο και στον υπόλοιπο κόσμο, δραστηριοποιούνται εθελοντικοί σύλλογοι που συμβάλουν στην ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας, κυρίως μέσω της ενημέρωσης και την αλληλοϋποστήριξη. Ανάλογες κινήσεις έχουν γίνει και στη χώρα μας, με ανάπτυξη σημαντικών πρωτοβουλιών, πολλές από τις οποίες δίνουν ιδιαίτερη έμφαση στη δημιουργία κοινοτήτων “ψηφιακώς διασυνδεδεμένων” χρηστών

των νέων τεχνολογιών και στην προώθηση του Ελεύθερου Λογισμικού/ Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (ΕΛ/ ΛΑΚ) οι πιο γνωστές είναι η Ένωση Χρηστών και Φίλων Linux Ελλάδας (<http://www.hellug.gr/>), Η Ένωση Ελλήνων Χρηστών Internet (<http://www.eexi.gr/>), το Ασύρματο Μητροπολιτικό Δίκτυο Αθηνών (<http://www.awmn.gr/>) και ο Σύλλογος Ραδιοερασιτεχνών Ελλάδος (<http://www.grc.gr/>).



3.2.1 Ο χώρος της εκπαίδευσης

Σε αυτό το πλαίσιο, η εκπαίδευση, αποτελεί προνομιακό χώρο για τη διάδοση των ΤΠΕ στην κοινωνία, λόγω του ρόλου της, αλλά και της δεκτικότητας των νέων ανθρώπων στις νέες τεχνολογίες. Σ' ό,τι αφορά στις υποδομές της εκπαίδευσης, αναμφίβολα έχουν γίνει σημαντικά βήματα στη χώρα μας: Το υψηλών ταχυτήτων Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ– www.edet.gr), διασυνδέει όλα τα ΑΕΙ, ΤΕΙ, Ερευνητικά Κέντρα, και το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο (www.sch.gr), το οποίο διασυνδέει όλα τα σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε ένα εκπαιδευτικό ενδοδίκτυο και στο Διαδίκτυο. **Σε όλα τα Ιδρύματα της Τριτοβάθμιας, σε όλα τα σχολεία της Δευτεροβάθμιας και στο 40% των σχολείων της Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης λειτουργούν σήμερα σύγχρονα εργαστήρια Πληροφορικής.** Κάνοντας χρήση αυτών των υποδομών και σε συνδυασμό με τον υψηλό βαθμό χρήσης του Διαδικτύου σε όλες τις βαθμίδες της Εκπαίδευσης, αναπτύσσονται εφαρμογές, με βασικές επιλογές το ελεύθερο λογισμικό (open source) και τα ανοιχτά πρότυπα (Web-based open standards), οι οποίες σύντομα θα προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για τις ανάγκες της εκπαίδευσης. Είναι τώρα η ώρα των υπηρεσιών που θα κάνουν εμφανή την αξία των επενδύσεων που έχουν γίνει. Σε αυτή την κατεύθυνση σημαντικό ρόλο θα διαδραματίσουν τα έργα ανάπτυξης υποδομών και υπηρεσιών e-School και e-University. Ειδικά αυτές οι δυο δράσεις αποσκοπούν στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης και διοίκησης της εκπαίδευσης προς τους πολίτες-μαθητές, εκπαιδευτικούς, γονείς, κλπ. Στόχοι τους είναι να προσφέρουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, περιορισμό των δαπανών (μέσα από την απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών) και, κυρίως, να συμβάλουν στην υποστήριξη της εκπαιδευτικής διαδικασίας με νέους τρόπους μάθησης που κάνουν τη διαδικασία απόκτησης της γνώσης διαλογική.

Ο σχεδιασμός τους βασίζεται στην υιοθέτηση ανοιχτών προτύπων και ενός μοντέλου ανάπτυξης υποδομών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών τεσσάρων επιπέδων, τα οποία περιλαμβάνουν: τη δημοσίευση κειμένων και **πληροφοριών** από το χώρο της εκπαίδευσης, το **περιβάλλον αλληλεπίδρασης**, δηλ. την παροχή πληροφοριών στους ενδιαφερόμενους με τη χρήση ηλεκτρονικών μέσων, όπως ιστοσελίδων, ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, SMS, FAX, FAQ's, κ.λ.π., την ηλεκτρονική διεκπεραίωση αιτήσεων και τις **συνδυαζόμενες υπηρεσίες**, οι οποίες περιλαμβάνουν εξυπηρέτηση των πολιτών από το διαδίκτυο και τα ΚΕΠ με ενοποιημένες υπηρεσίες, διαφόρων επιπέδων και τομέων της εκπαίδευσης.

Αν και τα βήματα που έχουν γίνει ως σήμερα είναι σημαντικά, χρειάζεται να γίνουν περισσότερα: ολοκλήρωση της μηχανοργάνωσης στα ΑΕΙ, ΤΕΙ και σχολεία της χώρας, επίλυση ζητημάτων διαλειτουργικότητας, ρύθμιση του νομικού πλαισίου και πολλά άλλα, και βέβαια κίνητρα στον πειραματισμό για την ενσωμάτωση της τεχνολογίας στην εκπαιδευτική διαδικασία. Αναμφίβολα, όμως, βρισκόμαστε πλέον πολύ κοντά στην επιτυχή εισαγωγή των ΤΠΕ στη καθημερινότητα της παιδείας.

Συμπερασματικά, το Δημόσιο οφείλει και πρέπει να αναπτύξει νέες, σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο μέσω του Διαδικτύου. Υπηρεσίες που θα έχουν ως γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια, που δεν θα αναπαράγουν ηλεκτρονικά τις υφιστάμενες γραφειοκρατικές δομές του δημοσίου με όλες τις γνωστές αρνητικές επιπτώσεις (αδιαφάνεια, μονοπώληση πληροφορίας και διαφθορά).

3.3 Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Είναι κοινά αποδεκτό ότι, η θεμελίωση της Δημοκρατίας προϋποθέτει την ύπαρξη ενημερωμένων πολιτών (Symonds, M., 2000). Η πληροφόρηση συμβάλλει στην καλλιέργεια της εμπιστοσύνης των πολιτών προς την κυβέρνηση και είναι ο μηχανισμός που εξασφαλίζει ότι οι πολιτικοί εξυπηρετούν τους πολίτες. Η Δημοκρατία είναι αποτελεσματική όταν επιτυγχάνεται η αδιάλειπτη ροή πληροφορίας από την Κυβέρνηση προς τους πολίτες και όταν εξασφαλίζεται η ενεργή συμμετοχή των πολιτών στις πολιτικές διεργασίες. Σε ένα περιβάλλον αποτελεσματικής Δημοκρατίας αποκλείονται οι πολιτικάντιδες και οι δημαγωγοί.

Ηλεκτρονική Δημοκρατία σημαίνει τη χρήση συστημάτων ΤΠΕ για την αναβάθμιση της επάρκειας και της αποτελεσματικότητας της Δημοκρατίας, καθώς και την ανάπτυξη δράσεων για τη συμμετοχή των πολιτών σε δράσεις πολιτικού περιεχομένου, καμπάνιες και διαβουλεύσεις. Σε ό,τι αφορά την αποτελεσματικότητα, στόχος είναι η καλλιέργεια εμπιστοσύνης από τους πολίτες και η αδιάλειπτη διεξαγωγή συναλλαγών μεταξύ της Κυβέρνησης και των πολιτών, με στόχο τον περιορισμό των δημοσίων δαπανών.

Τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ενημερώνουν τους πολίτες σχετικά με τους εκλεγμένους αντιπροσώπους τους, καθώς και για τα σημεία επικοινωνίας μαζί τους. **Κύρια συστατικά της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας μπορούν να θεωρηθούν η ηλεκτρονική πολιτική (e-politics), η ηλεκτρονική διαβούλευση (e-polling) και η ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting).**

Η ηλεκτρονική πολιτική εκφράζει τη χρήση των τεχνολογιών ΤΠΕ και του Διαδικτύου στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Μέσω των συστημάτων αυτών καλούνται οι πολίτες να ενημερωθούν για τα «πώς και γιατί» και να συμμετάσχουν στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Τα συστήματα ηλεκτρονικής διαβούλευσης και ηλεκτρονικής ψηφοφορίας χρησιμοποιούνται για τη διεξαγωγή των διαδικασιών της ηλεκτρονικής πολιτικής. Ζητήματα κοινού ενδιαφέροντος δημοσιεύονται σε ηλεκτρονικά μέσα και καλούνται οι πολίτες να εκφράσουν τη γνώμη τους, να δημοσιεύσουν τα σχόλιά τους και να ψηφίσουν δημόσια για το συγκεκριμένο θέμα. Τα συστήματα αυτά λειτουργούν είτε ως χώροι δημόσιας ηλεκτρονικής συγκέντρωσης πολιτών (discussion forums, whiteboards), είτε ως χώροι εκδήλωσης απόψεων (ηλεκτρονικοί πίνακες ανακοινώσεων). Τα συστήματα αυτά συμβάλουν στην αποτύπωση σφυγμομετρήσεων και στην διεξαγωγή δημοψηφισμάτων.

Συστήματα λογισμικού που προσφέρουν προσομοιώσεις της κάλπης, της ψήφου και της διαδικασίας ταυτοποίησης στην εκλογική διαδικασία διαμορφώνουν τις **ηλεκτρονικές εκλογές**. Ζητήματα που σχετίζονται με τις ηλεκτρονικές εκλογές και τα οποία χρήζουν αντιμετώπισης είναι η αποδέσμευση της ταυτότητας του ψηφοφόρου από την ηλεκτρονική ψήφο, ζητήματα αντιμετώπισης περιπτώσεων διπλών ψήφων, ζητήματα διασφάλισης του αδιάλειπτου της διαδικασίας και του μη αποκλεισμού και τέλος να αποφεύγονται κίνδυνοι νοθείας των αποτελεσμάτων.

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία είναι ένα σύγχρονο εργαλείο, που απαιτεί συγκεκριμένες δεξιότητες από τους πολίτες. Εκτιμάται ότι η ανάπτυξη των απαραίτητων δεξιοτήτων από τους πολίτες, μπορεί να επιτευχθεί με την ακολουθία τεσσάρων διακριτών φάσεων (Watson, R., Mundy, B., 2001): **α) γνωρίζω το τι, β) το πώς, γ) το γιατί και δ) ενδιαφέρομαι για το γιατί**. Οι διακριτές αυτές φάσεις μπορούν να υλοποιηθούν σε τρία στάδια. Το στάδιο της αφετηρίας της διαδικασίας (initiation) όπου επιτυγχάνεται το «μαθαίνω το τι», το στάδιο της διάχυσης (diffusion) για τα «μαθαίνω το πώς και το γιατί» και το στάδιο της δημιουργίας προσωπικού προφίλ (customization), όπου επιτυγχάνεται το «ενδιαφέρομαι για το γιατί». Τα τρία αυτά στάδια εκμάθησης απεικονίζονται στο .

Τα παραπάνω στάδια θα υλοποιηθούν ηλεκτρονικά από τις κυβερνήσεις, ως εξής: θα ενημερώνουν τους πολίτες μέσα από ηλεκτρονικούς δικτυακούς τόπους. Θα επιτύχουν τη διάχυση της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας πραγματοποιώντας όλες τις δημόσιες συναλλαγές ηλεκτρονικά, ώστε να προσαρμοστούν οι πολίτες στα νέα δεδομένα. Κρίσιμο στάδιο της διάχυσης είναι η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών, που μπορούν να πείσουν το κοινό για να εμπλακεί. Τέλος, δικτυακοί τόποι, κατάλληλα σχεδιασμένοι για να υποστηρίζουν διαφορετικά «προφίλ» επισκεπτών και συναλλαγές πρόσωπο-με-πρόσωπο, σε συνδυασμό με τις δυνατότητες «σήμανσης» της πληροφορίας, θα προσφέρουν προσωποποιημένη πρόσβαση και αποτύπωση της γνώμης του κάθε πολίτη.

Για να αποφευχθούν φαινόμενα δημοσίευσης μεγάλων ποσοτήτων πληροφοριών, που μπορεί να οδηγήσουν σε καθυστερήσεις, αποπροσανατολισμό και παραπλάνηση του κοινού, οι τάσεις που επικρατούν, στοχεύουν στη λειτουργία ενός σημείου πρόσβασης των πολιτών (one-stop e-Government portal), από όπου θα συμμετέχουν στις διαδικασίες.

3.4 Οι ηλεκτρονικές προμήθειες

Οι προμήθειες του δημοσίου τομέα αφορούν στις διεργασίες, με τις οποίες οι Δημόσιες Αρχές αγοράζουν αγαθά και υπηρεσίες από τον ιδιωτικό τομέα. Οι προμήθειες του δημοσίου τομέα αποτελούν πεδίο πολιτικών αντιπαραθέσεων αλλά και αμφισβήτησης των πολιτών, ως προς τη διαφάνεια των διαδικασιών. Ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement) σημαίνει την αντικατάσταση των παραδοσιακών μεθόδων προμηθειών με αυτόματες συναλλαγές, που προσφέρονται από συστήματα ΤΠΕ. Τα συστήματα αυτά διεκπεραιώνουν όλο τον κύκλο εργασιών των προμηθειών μέσα από σύνολο διαδοχικών διεργασιών (batch processes), δηλαδή τα στάδια: προκήρυξη, κατάθεση προσφορών, επιλογή πιο συμφέρουσας προσφοράς, έλεγχος νομικού πλαισίου, σύναψη σύμβασης με τον προμηθευτή, παράδοση – παραλαβή, πληρωμή.

Έμμεσος στόχος των ηλεκτρονικών προμηθειών είναι η μείωση του απαιτούμενου χρόνου διεξαγωγής των διαδικασιών και του κόστους τους, ώστε το κέρδος που θα επιτευχθεί, να ισορροπεί με το κόστος των επενδύσεων σε συστήματα διεξαγωγής ηλεκτρονικών προμηθειών. Μια βέλτιστη πρακτική είναι το σύστημα προμηθειών του Maryland (Pavlichev, A., Garson, D., 2004 (a)), που περιλαμβάνει ένα υποσύστημα διεξαγωγής του κύκλου προμηθειών, σε συνδυασμό με ένα σύστημα οικονομικής διαχείρισης (Financial and Management Information System και Advance Purchasing and Inventory Control System). Το σύστημα υποστηρίζει την επεξεργασία των αναγκών, τις εντολές αγοράς και τις συμβάσεις, τη λήψη, τη σύνταξη καταλόγων, και τη διαχείριση πληρωμών.

Οι ηλεκτρονικές προμήθειες οδηγούν στη μείωση των άμεσων και έμμεσων δαπανών που συνδέονται με τις προμήθειες. Η μείωση των άμεσων δαπανών πραγματοποιείται με τη λήψη καλύτερων προσφορών από τους προμηθευτές. Η μείωση των έμμεσων δαπανών προκύπτει από την αυτοματοποίηση των διαδικασιών. Η αυτοματοποίηση μπορεί να οδηγήσει στην αξιοποίηση των στελεχών που απασχολούνται στις προμήθειες σε άλλες εργασίες, ενώ παράλληλα ελαχιστοποιούνται οι ταχυδρομικές δαπάνες που συνδέονται με την αποστολή των προσφορών και οι δαπάνες δημοσιότητας, που συνοδεύουν τους διαγωνισμούς προμηθειών.

Για να γίνει κατανοητό το όφελος για τις κυβερνήσεις σε ό,τι αφορά στη μείωση του χρόνου διεξαγωγής των διαδικασιών, αρκεί να αναφερθεί ότι οι παραδοσιακές μέθοδοι μικρών προμηθειών (κάτω των €40.000) διαρκούν 10 ημέρες, ενώ οι μεγάλες (άνω των €40.000) διεξάγονται σε 45 ημέρες. Σε περιπτώσεις μεγάλων προμηθειών που απαιτούν δημόσιο διεθνή διαγωνισμό, ο χρόνος διεξαγωγής της διαδικασίας κυμαίνεται στις 90 ημέρες. Τέλος, για τεχνικές προμήθειες (σχέδια, μελέτες, κατασκευές) ο χρόνος διεξαγωγής κυμαίνεται στις 120 ημέρες (Pavlichev, A., Garson, D., 2004 (a)). Η μείωση του χρόνου διεξαγωγής των προμηθειών, μπορεί να κυμανθεί στο 50% έως 70% του σημερινού χρόνου.

Υπάρχουν μεγάλες διαφορές μεταξύ των διαδικασιών προμηθειών στο δημόσιο και στον ιδιωτικό τομέα. Οι κυβερνήσεις είναι υποχρεωμένες να δημιουργήσουν υγιή περιβάλλοντα ανταγωνισμού και ελεύθερη αγορά, όπου όλοι οι προμηθευτές και επιχειρήσεις, μπορούν να ανταγωνιστούν με ίσες ευκαιρίες. Πρέπει επίσης, να προσπαθήσουν να καλύψουν τόσο τις μερικές όσο και τις συλλογικές ανάγκες που εμφανίζονται στους οργανισμούς του

Δημοσίου, που οδηγούν στη δυναμική τιμολόγηση των αγαθών και των υπηρεσιών.

Ωστόσο, οι ηλεκτρονικές προμήθειες πρέπει να συνοδεύονται από το κατάλληλο νομικό πλαίσιο. Η Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση των Η.Π.Α. ανέπτυξε το σχέδιο δράσεων Uniform Electronic Transactions Act (UETA) το 1999, σύμφωνα με το οποίο οι ηλεκτρονικές συναλλαγές και υπογραφές στο ηλεκτρονικό εμπόριο απέκτησαν την ίδια ισχύ με τις παραδοσιακές. Στη συνέχεια, οι κατά τόπους Πολιτείες προσαρμόσαν το νομικό τους πλαίσιο στις διατάξεις που προτεινόταν από το UETA. Αντίστοιχες οδηγίες υπεγράφησαν στην Ευρωπαϊκή Ένωση, που ακολουθήθηκαν από τα κράτη-μέλη, με την Ελλάδα να προσαρμόζει το νομικό της πλαίσιο στο Π.Δ. 346/1998, «Προσαρμογή της Ελληνικής Νομοθεσίας προς το Κοινοτικό Δίκαιο, σχετικά με τη σύναψη δημοσίων συμβάσεων προμηθειών, έργων και υπηρεσιών και ειδικότερα προς τις διατάξεις της Οδηγίας 93/38/ΕΟΚ...»

3.5 Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες

Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες είναι η αντίστροφη διαδικασία από αυτή των προμηθειών, δηλαδή η διαδικασία κατά την οποία ο προσφέρων είναι το Δημόσιο, το οποίο δέχεται προσφορές αγοράς από φορείς του Ιδιωτικού τομέα. Οι δημοπρασίες του δημοσίου υφίστανται τις ίδιες αμφισβητήσεις και έχουν αντίστοιχα προβλήματα με αυτά των προμηθειών.

Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες (e-auctions) πραγματοποιούνται μέσα από συστήματα αντίστοιχα με αυτά των ηλεκτρονικών προμηθειών, όπου όμως ο κύκλος εργασιών αντιστρέφεται. Επιπρόσθετα,

- Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες πραγματοποιούνται μέσω του Διαδικτύου και προσφέρουν φιλικό περιβάλλον συναλλαγών. Οι υποψήφιοι αγοραστής χρειάζονται μόνο έναν υπολογιστή με σύνδεση στο Διαδίκτυο και μια εφαρμογή φυλλομετρητή. Με τον απλό αυτό εξοπλισμό μπορούν να πληροφορούνται και να αποκτούν πρόσβαση σε διαδικασίες δημοπρασιών, για τις οποίες δεν ενημερώνονταν στο παρελθόν.

- Οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες οδηγούν στην απλούστευση της διαδικασίας της δημοπρασίας (μείωση των απαραίτητων βημάτων και δικαιολογητικών συμμετοχής).

- Δίνεται η δυνατότητα για την καταγραφή των προσφορών σε μια δημοπρασία και η αποτύπωσή του σε μια έκθεση, που μπορεί να παρέχει στους ανώτερους υπαλλήλους πληροφορίες ανάδρασης για μελλοντικές δημοπρασίες.

- Μειώνεται ο απαιτούμενος χρόνος απόκτησης αγαθών. Οι ανταγωνιστικές προσφορές παραλαμβάνονται μέσα σε ελάχιστα λεπτά αντί των ημερών ή των εβδομάδων που απαιτούνταν με τις παραδοσιακές μεθόδους.

- Δημιουργείται μια «ανοικτή αγορά» όπου υποστηρίζεται η συλλογική διάθεση αγαθών και υπηρεσιών, ενώ επιτυγχάνονται οι βέλτιστες προσφορές.

- Στις ηλεκτρονικές δημοπρασίες μπορούν να συμμετέχουν πολλοί περισσότεροι αγοραστής, σε σχέση με τις παραδοσιακές.

3.6 Η συμμετοχή των πολιτών

Η συμμετοχή των πολιτών αφορά στην έκφραση της γνώμης τους για τη λήψη πολιτικών αποφάσεων και είναι αναγκαία στις σύγχρονες κοινωνίες, καθώς οδηγεί σε μια διακυβέρνηση που λειτουργεί με διαφάνεια και με δημοκρατικές διαδικασίες. *Η συμμετοχή των πολιτών επιτυγχάνεται (Horrigan, J., 2004) με ηλεκτρονικές δημόσιες διαβουλεύσεις (Request for Comments, RFCs), καθώς και με ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα (e-polls), που πραγματοποιούνται μέσω κυβερνητικών δικτυακών τόπων. Ακόμη, συστήνονται ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων πολιτών (digital forums), με πρωτοβουλίες οργανωμένων ομάδων πολιτών και μη κυβερνητικών οργανισμών, μέσα στα οποία πραγματοποιούνται ανταλλαγές απόψεων επί πολιτικών επιλογών των κυβερνήσεων.*

Οι πολίτες μπορούν να παρέμβουν στις διαδικασίες, προτού αυτές ολοκληρωθούν. Οι πολίτες ανακαλύπτουν με τη συμμετοχή τους ποιες πολιτικές παρατάξεις, επιχειρήσεις και οργανωμένα συμφέροντα ωφελούνται από συγκεκριμένες πολιτικές αποφάσεις, όπως και τις αιτίες, για τις οποίες οι ανωτέρω ενδιαφερόμενες ομάδες προσπαθούν να αποκτήσουν πολιτικά πλεονεκτήματα. Η γνώση και η συμμετοχή συνεισφέρουν στη δημιουργία μιας αποτελεσματικής Δημοκρατίας.

Η προσέλευση των πολιτών στη λήψη αποφάσεων, προϋποθέτει την πολιτική βούληση, ενώ επιτυγχάνεται με τη χρήση των ηλεκτρονικών συστημάτων για συμμετοχή σε ηλεκτρονικές δημόσιες διαβουλεύσεις. Διάφορες μετρήσεις σε Ευρώπη (Information Society DG, 2004) και Η.Π.Α. (Horrigan, J., 2004) δείχνουν ότι η αύξηση του αριθμού των πολιτών, που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για να πραγματοποιήσουν συναλλαγές με την Κυβέρνηση, οδηγεί σε αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών (policy making) και στη λήψη αποφάσεων.

3.7 G2G: Η νέα πρόκληση του e-government

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

Είναι κοινώς αποδεκτό ότι τα συστήματα **ηλεκτρονικού εμπορίου** μπορούν να μεταφερθούν χωρίς οποιαδήποτε αλλαγή στο δημόσιο τομέα. Δυστυχώς όμως, η απλή εφαρμογή των κανόνων ηλεκτρονικού εμπορίου στην ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν είναι αρκετή. Οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν διάφορες πτυχές που τις διαφοροποιούν από τις επιχειρήσεις. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών και η εισαγωγή νέων διαδικασιών σχετίζεται με πολύ διαφορετικούς παράγοντες όπως η πολιτική, οι νόμοι, η εθνική ασφάλεια, τα **προσωπικά δεδομένα** των πολιτών και άλλα. Η αυστηρή και άκαμπτη γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών χάνει σιγά-σιγά το νόημα της σε μια δυναμική αγορά όπως η σημερινή. Η εισαγωγή των e-υπηρεσιών στο δημόσιο τομέα ακολουθεί την τάση εκσυγχρονισμού των αρχαίων και αργών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτή η αλλαγή ξεκίνησε με την εισαγωγή της νέας δημόσιας διαχείρισης (New Public Management - NPM). Η NPM επινοήθηκε ως μέσο βελτίωσης της αποδοτικότητας και της συμμόρφωσης στις πολιτικές αρχές. Η προέλευσή της βρίσκεται στις κοινοβουλευτικές δημοκρατίες που είχαν ισχυρές εκτελεστικές δυνάμεις και στις συγκεντρωμένες κυβερνήσεις.

Γενικά, χρησιμοποιείται για να περιγράψει μια διοικητική κουλτούρα που υπογραμμίζει την θέση του πολίτη στο κέντρο των αναγκών, ενισχύοντας την αποκέντρωση. Αν και η NPM δεν επικράτησε λόγω απροθυμίας πολιτικών παραγόντων, άφησε το στίγμα της σε όλες τις ανεπτυγμένες κοινωνίες. Λειτουργώντας πιο έξυπνα από τη NPM, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εκμεταλλεύεται το όφελος της πληροφορικής και εισάγει τις **e-υπηρεσίες** Δημοσίου, ολοκληρώνοντας έτσι τους στόχους που είχε θέσει η NPM. Οι δημόσιες e-υπηρεσίες G2G είναι ουσιαστικά ένα διεπιστημονικό θέμα. Το σχήμα (1) παρουσιάζει τρεις βασικές αρχές που αποτελούν τις δραστηριότητες του G2G.

Η συνεταιριστική εργασία υποστηριζόμενη από υπολογιστή (CSCW), η εξόρυξη γνώσης (data mining), τα καταμεμημένα συστήματα ή η τεχνολογία λογισμικού, είναι παραδείγματα των αντικειμένων έρευνας της πληροφορικής που περιλαμβάνονται στις ηλεκτρονικές κυβερνητικές δραστηριότητες G2G. Για να επιτραπεί η ηλεκτρονική επανάσταση (e-Revolution), θα πρέπει να τροποποιηθούν οι νόμοι και οι εσωτερικοί κανόνες των δημόσιων οργανισμών. Η πολιτική επιστήμη και ο νόμος είναι απαραίτητα για τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων οργανισμών και για την εισαγωγή των η-υπηρεσιών G2G. Επιπλέον, οικονομικές αρχές, όπως η διαχείριση αλλαγής και η διαχείριση διαδικασιών, είναι θεμελιώδεις για την ομαλή λειτουργία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών δραστηριοτήτων.



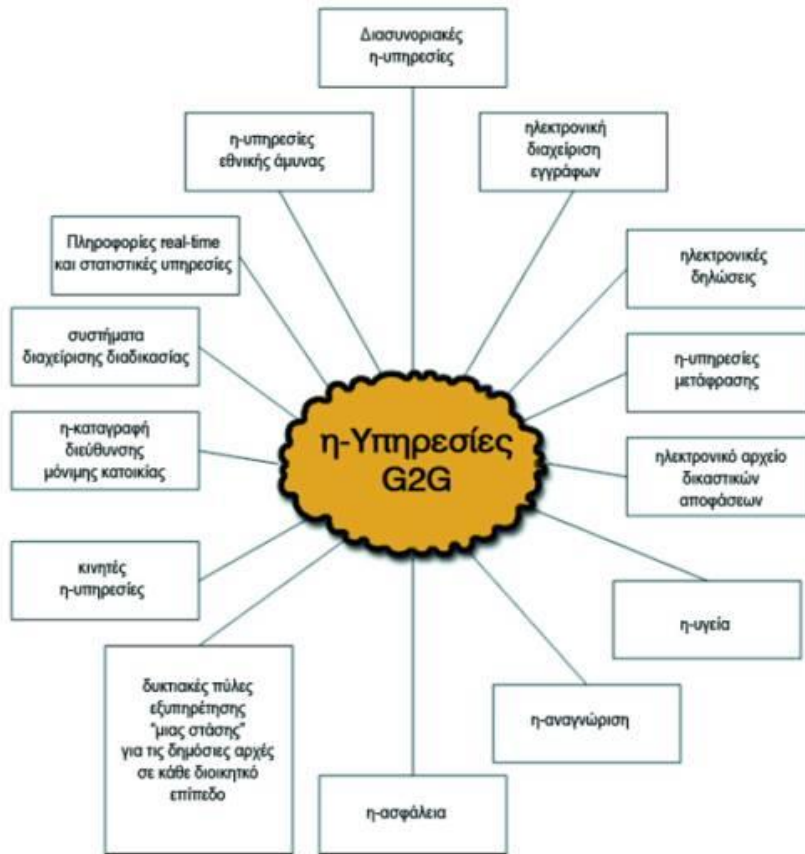
Σχήμα (1) Οι 3 βασικές αρχές του G2G

Η εμπειρία που συσσωρεύτηκε από την αποτυχία πολλών προγραμμάτων ηλεκτρονικού επιχειρείν είναι ένα σημαντικό μάθημα για το νεότερο τομέα της εφαρμογής e-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Στην πραγματικότητα, μερικοί βασικοί κανόνες είναι ίδιοι. Η εισαγωγή και η χρήση της πληροφορικής αφορά σε πολλούς παράγοντες που πρέπει να αναγνωριστούν και να εξεταστούν κατά τη διάρκεια της διαδικασίας της αλλαγής. Επιπλέον, πολλά εμπόδια μπορούν να ξεπεραστούν. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από χρήση τεχνολογιών όπως οι **βάσεις δεδομένων**, οι ιστοσελίδες ή η **υποδομή δημόσιου κλειδιού (PKI)**.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προϋποθέτει σημαντικές κοινωνικοοικονομικές καινοτομίες και πολιτικο-διοικητικές θεσμικές αλλαγές βασισμένες στις νέες **e-υπηρεσίες**. Οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να εγκαταλείψουν την τεχνολογική προκατάληψή τους και να εστιάσουν στους κοινωνικο-πολιτιστικούς μετασχηματισμούς.

Επομένως πρέπει να γίνει μια δύσκολη και λεπτή δουλειά, προκειμένου να ενσωματωθεί κάθε ενιαία μονάδα και να δημιουργηθεί ένα οργανικό σύνολο η-υπηρεσιών. Οι διαδικασίες των δημόσιων οργανισμών απαιτούν αναδιοργάνωση και ολοκλήρωση, ώστε να μπορέσουν να συνεργαστούν τα back-offices των διαφορετικών οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο. Η αναδιοργάνωση των δημόσιων e-υπηρεσιών απαιτεί μια ολοκληρωμένη κυβερνητική προσπάθεια και θα είναι ένα από τα πιο προκλητικά ζητήματα για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Στο σχήμα (2) παρουσιάζονται μερικές γενικές e-υπηρεσίες G2G. Η εισαγωγή των ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G έχει ως στόχο να βελτιώσει την ποιότητα αυτών των βασικών υπηρεσιών και να ενισχύσει τις τρεις βασικές αρχές του χωρισμού των δυνάμεων (ελευθερία, ισότητα και νομιμότητα). Συστήματα όπως οι πύλες διαχείρισης ηλεκτρονικών εγγράφων, θα επιτρέψουν τη δημιουργία δυναμικότερων και δημοκρατικότερων υπηρεσιών.



Σχήμα (2) e- υπηρεσίες του G2G

3.8 Τα τέσσερα στάδια για την εφαρμογή των e-υπηρεσιών στο Δημόσιο

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

1. Καταχώρηση:

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

οργανισμούς, οι οργανισμοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα.

2. Συναλλαγή:

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

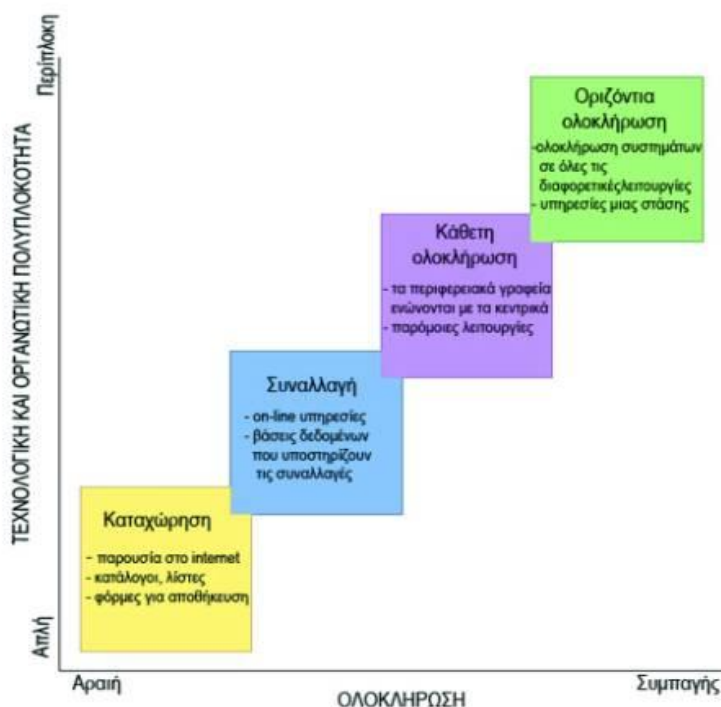
3. Κάθετη ολοκλήρωση:

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

4. Οριζόντια ολοκλήρωση:

Πρόκειται για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει σε αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Αυτό το τελευταίο στάδιο ανάπτυξης στοχεύει να ενσωματώσει τις διαφορετικές λειτουργίες και τις υπηρεσίες μέσα στη δημόσια διοίκηση. Η έκβαση της οριζόντιας ολοκλήρωσης είναι μια αυτοματοποιημένη, προσανατολισμένη προς τη διαδικασία, οργάνωση back-office, ικανή να αλληλεπιδράσει μέσα στα διαφορετικά γραφεία στις διαφορετικές περιοχές και χώρες, και να μοιραστεί τους πόρους. Γκρεμίζοντας τους διαχωριστικούς τοίχους θα δημιουργήσει ένα μοντέλο κυβέρνησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις **δημόσιες υπηρεσίες** από το σπίτι τους, τα γραφεία τους ή ακόμα και ενώ ταξιδεύουν. Επιπλέον, η οριζόντια ολοκλήρωση όχι μόνο θα βελτιώσει την καθημερινή ζωή για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας την πληροφορική, αλλά επίσης θα μειώσει τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Αυτή τη φορά η μείωση των σταδίων των διαδικασιών οδηγεί σε μια μείωση των ενεργών δαπανών, σε μια αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση. Η ολοκλήρωση της τεχνολογίας είναι

μόνο μια πτυχή αυτού του σταδίου. Η οριζόντια ολοκλήρωση περιλαμβάνει επίσης διευθυντικά, οργανωτικά, πολιτιστικά και πολιτικά ζητήματα.



Σχήμα (3) στάδια της ανάπτυξης e-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς

Το σχήμα (3) παρουσιάζει τα διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης e- υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Προς το παρόν, το πρώτο στάδιο (καταχώρηση) είναι σε όλες ή στις περισσότερες αναπτυγμένες χώρες μια απτή πραγματικότητα. Πολλές πληροφορίες είναι προσιτές χάρη στις καλές, οργανωμένες και προσιτές κυβερνητικές δικτυακές πύλες. Σε πολλές χώρες η επικοινωνία έχει μετατοπιστεί από πρόσωπο με πρόσωπο και ταχυδρομικώς, σε έναν ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας, δηλαδή το τηλέφωνο, το **ηλεκτρονικό ταχυδρομείο**, τα κινητά τηλέφωνα κ.ά. Χώρες με προχωρημένη υποδομή e-υπηρεσιών, όπως η Γερμανία, έχουν αναπτύξει επιτυχώς το στάδιο της καταχώρησης και τώρα οι συναλλαγές τους βελτιώνονται συνεχώς.

Αντίθετα, οι αλληλεπιδράσεις (κάθετες και οριζόντιες) δεν έχουν ακόμα αναπτυχθεί όσο θα έπρεπε. Η συστηματική διαχείριση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών διαδικασιών είναι ένα όραμα, ένας μελλοντικός στόχος που κάθε δημόσιο ίδρυμα επιδιώκει να επιτύχει. Η απλή online δημοσίευση των πληροφοριών δεν είναι αρκετή.

Οι **δημόσιες e-υπηρεσίες** θα εξελίξουν τον τρόπο που λειτουργούν οι κυβερνητικές εργασίες. Η εξέλιξη πρέπει να γίνει από μια προσανατολισμένη στη λειτουργία και γραφειοκρατική οργάνωση, σε ένα συνδεδεμένο δίκτυο

οργανισμών που θα παρέχει η-υπηρεσίες προς τους πολίτες γρήγορα και εύκολα.

3.9 Τα τρία είδη e-υπηρεσιών στο Δημόσιο

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

Ο πίνακας του σχήματος (4) μας παρουσιάζει εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής. Η δημόσια διοίκηση παρέχει ενεργά τις **e-υπηρεσίες** της σε τρεις από τις εννέα σχέσεις, και έτσι έχουμε τις εξής κατηγορίες:

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

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

Σχήμα (4) Εννέα αλληλεπιδράσεις αρχής μεταξύ των τριών e-υπηρεσιών στο Δημόσιο

3.9.1 e-Υπηρεσίες G2G (Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση)

Το μεγαλύτερο μέρος της βιβλιογραφίας και οι δημοσιεύσεις σχετικά με τις **e-υπηρεσίες** δημόσιων οργανισμών στρέφονται στις θεαματικές (από την άποψη του πολίτη) τελικές υπηρεσίες μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών ή της επιχείρησης (δηλαδή, e-υπηρεσίες τύπου G2C ή G2B). Εντούτοις, η αλληλεπίδραση και η συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών σε εθνικό και διεθνές επίπεδο (δηλαδή το G2G) είναι κρίσιμες για την επιτυχία των ηλεκτρονικών κυβερνητικών προγραμμάτων.

Οι e-υπηρεσίες τύπου κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση είναι ένα σχετικά νέο μοντέλο. Η σύντομη εμπειρία που συσσωρεύεται σε αυτά τα λίγα έτη δείχνει ότι πολλές θεωρίες ενδιαφέρονται μόνο για την τεχνική πτυχή της διακυβερνητικής συνεργασίας, ενώ άλλες, αντίθετα, προσπαθούν να δώσουν μια ευρύτερη οπτική, συμπεριλαμβανομένων των οργανωτικών και πολιτιστικών ζητημάτων.

Οι διαφορετικές προσεγγίσεις G2G βγαίνουν από τις ετερογενείς ερμηνείες του μοντέλου e-υπηρεσιών κυβέρνηση-προς-κυβέρνηση. Μέχρι τώρα, δεν υπάρχει ένας κοινά αποδεκτός ορισμός και η περιοχή των προγραμμάτων G2G είναι ακόμα ασαφής.

Η εφαρμογή της πληροφορικής μέσα στους δημόσιους οργανισμούς και μεταξύ τους μπορεί να θεωρηθεί G2G. Αλλά αυτό δεν αφορά μόνο στην καθαρή τεχνική συνεργασία. Οι **e-υπηρεσίες του Δημοσίου** πρέπει να έχουν σαν αποστολή να μετατρέψουν μια καθαρά γραφειοκρατική οργάνωση σε μια αληθινή προσανατολισμένη στις διαδικασίες κυβερνητική δομή.

Οι διακυβερνητικές e-υπηρεσίες είναι - και πρέπει να είναι - πολύ περισσότερο από απλά καλώδια και υπολογιστές. Η ηλεκτρονική κυβέρνηση G2G πρέπει να αντιμετωπισθεί ως συνασπισμός πολλών διαφορετικών πτυχών: από τη στρατηγική στην οργάνωση, από την ασφάλεια στην αλλαγή της κουλτούρας. Το μοντέλο G2G έχει το δύσκολο στόχο της ριζικής επανασχεδίασης των κυβερνητικών υπηρεσιών και του τρόπου με τον οποίο δουλεύουν οι δημόσιοι υπάλληλοι.

Πρόσφατα, οι περισσότερες από τις αναπτυσσόμενες χώρες ανακάλυψαν τη σημασία του G2G, ειδικά ως βάση για να φθάσουν στο κύριο σημείο της ολοκλήρωσης. Παρά την αυξημένη προσοχή που λαμβάνει, το G2G μπορεί ακόμα να εξεταστεί ως ένα εφηβικό στάδιο και, όπως θα δούμε παρακάτω, πρέπει να γίνουν πολλά, προτού να μπορέσουμε πραγματικά να εκμεταλλευτούμε τα οφέλη της πληροφορικής για τη συνεργασία μεταξύ των δημόσιων οργανισμών.

3.9.2 Εφαρμογή του G2G στην ΕΕ

Αν και κάθε ευρωπαϊκή χώρα έχει αναπτύξει ήδη μια εθνική στρατηγική για την εφαρμογή των e-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς, απέχουμε πολύ ακόμα από την ύπαρξη μιας πανευρωπαϊκής άποψης. Η δημιουργία ηλεκτρονικών κυβερνητικών συστημάτων G2G σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα αργήσει αρκετά να γίνει μια απτή πραγματικότητα. Πέρα από τα πολυάριθμα εμπόδια, οι λόγοι για την αποτυχία είναι:

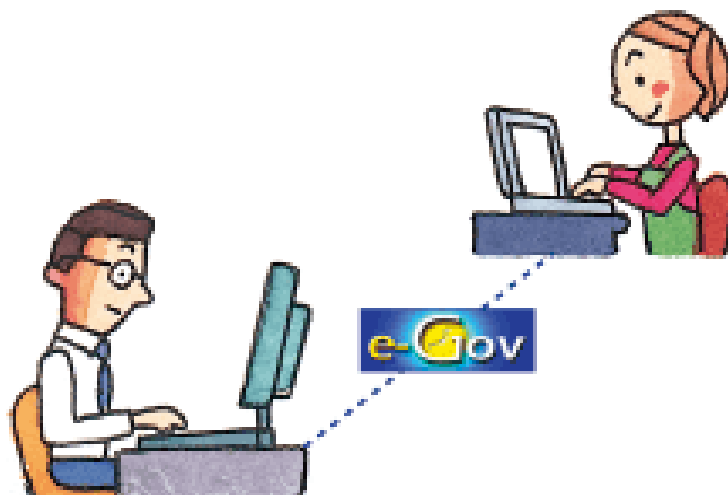
- Η πολυπλοκότητα των συστημάτων που θα αναπτυχθούν
- Ο απαιτούμενος χρόνος για να αλλάξουν οι δημόσιοι οργανισμοί
- Το οικονομικό χάσμα μεταξύ των ευρωπαϊκών χωρών
- Οι διαφορές κουλτούρας μεταξύ των ευρωπαίων πολιτών
- Η ανεπάρκεια των κυβερνήσεων για συντονισμό των εθνικών στρατηγικών τους με μια κοινή καθορισμένη ευρωπαϊκή εφαρμογή

Ο συντονισμός σε ευρωπαϊκό επίπεδο δεν είναι απλός. Οι ευρωπαϊκές και εθνικές οργανωτικές μονάδες πρέπει, απ' τη μια πλευρά, να ισορροπήσουν την εθνική, περιφερειακή και τοπική ταυτότητά τους και την αυτονομία τους, και, απ' την άλλη πλευρά, να προσπαθήσουν να αντιμετωπίσουν την κεντρική πρόκληση μιας ομοιογενούς κοινωνίας γνώσης. Οι ευρωπαϊκές χώρες πρέπει να είναι μαζί σε μια στρατηγική νίκης.

Επιπλέον, οι στρατηγικές τους σε εθνικό, τοπικό και περιφερειακό επίπεδο πρέπει όχι μόνο να ομογενοποιηθούν μέσα στα σύνορα, αλλά πρέπει, επίσης, να συμπεριλάβουν τις ευρωπαϊκές οδηγίες.

Οι διασυνοριακές η-υπηρεσίες G2G είναι επίσης μια μεγάλη ευκαιρία να αυξηθεί η εθνική και διεθνής ασφάλεια. Στην πραγματικότητα, τα πρόσφατα εθνικά και διεθνή προβλήματα ασφάλειας γίνονται όλο και περισσότερο συνδυασμένα.

Η κλιμάκωση της διεθνούς τρομοκρατίας, η **εγκληματικότητα στο Internet** και το **spamming** απαιτούν διεθνή συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών σε πραγματικό χρόνο. Λόγω των νομοθετικών, πολιτιστικών, γλωσσικών και άλλων διαφορών, καθώς επίσης και λόγω της έλλειψης μιας ισχυρής κεντρικής κατεύθυνσης, η ολοκλήρωση των διασυνοριακών συμφωνιών είναι πολύ σπάνια. Κάποιες μεμονωμένες απόπειρες έχουν πραγματοποιηθεί τα προηγούμενα έτη, αλλά πολλά προγράμματα έχουν αποτύχει.



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

4.1 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Ένα χαρακτηριστικό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, όπως είναι οργανωμένη και λειτουργεί σήμερα, είναι η χαμηλή ποιότητα υπηρεσιών που παρέχει προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας.

Τα βασικά αίτια που προσδιορίζουν τη χαμηλή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών είναι:

1. Γραφειοκρατικές διαδικασίες
2. Άσκοπες μετακινήσεις μεταξύ φορέων και υπηρεσιών
3. Ελλιπής ενημέρωση
4. Επικαλύψεις αρμοδιοτήτων
5. Υψηλοί χρόνοι διεκπεραίωσης αιτημάτων
6. Μη φιλική αντιμετώπιση
7. Διαφθορά και αδιαφάνεια

Και στην περίπτωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η χώρα μας "καλά" κρατεί τις τελευταίες θέσεις των ευρωπαϊκών εξειδικευμένων μελετών.

Θεωρητικά, ένα σημαντικό μέρος των κονδυλίων της ΚτΠ αφορά στο e-government, αλλά, αν αναλογιστεί κανείς την πορεία του επιχειρησιακού προγράμματος, κατανοεί αυτόματα και την επιτυχία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας. Πλην του **TAXISnet**, του **IKAnet** και κάποιων μικρών έργων, η e-πρόοδος των κρατικών οργανισμών μόνο μηδαμινή θα μπορούσε να χαρακτηριστεί.

Παράλληλα, βέβαια, και η e-γνώση της συντριπτικής μερίδας των πολιτών δεν κινείται σε καλύτερα επίπεδα. Πολλά, λοιπόν, τα εμπόδια. Πολλά τα χρήματα. Πολλοί οι εμπλεκόμενοι φορείς. Πολλά τα βήματα που πρέπει να γίνουν, για να μπορέσει η χώρα μας να προσεγγίσει την e-ετοιμότητα των υπόλοιπων αναπτυγμένων κρατών. Ίσως για αυτό και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, τελικώς, να αποτελεί το κρισιμότερο στοίχημα της χώρα μας για τα επόμενα χρόνια.



Στη χώρα μας, η συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς το e-government βαραίνει τους ώμους του ΥΠΕΣΔΔΑ και ειδικότερα της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης. Από την άλλη πλευρά, βέβαια, το μεγαλύτερο μέρος των έργων e-government που πρέπει να υλοποιηθούν, χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα ΚτΠ που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών.

Στις σημαντικότερες πρωτοβουλίες στο χώρο της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** συναντάμε:

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

4.2 Η δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών στην πληροφορία του Δημόσιου Τομέα

Σε εθνικό αλλά και πανευρωπαϊκό επίπεδο έχει διαμορφωθεί μία κοινή παραδοχή για την ανάγκη ύπαρξης μιας δημόσιας διοίκησης, ικανής να ανταποκρίνεται στις ανάγκες όλων των κοινωνικών ομάδων χωρίς αποκλεισμούς, και αν είναι δυνατόν να διαβλέπει και να προετοιμάζεται για τις ανάγκες αυτές. Η αντίληψη που πρέπει να καλλιεργηθεί στη Δημόσια Διοίκηση, είναι ότι η πρόσβαση στις πληροφορίες αφορά όλους τους πολίτες, ανεξάρτητα από γεωγραφικές τοπολογίες, κοινωνικούς - μορφωτικούς περιορισμούς και οικονομικές διαφοροποιήσεις. Η καθολική πρόσβαση των πολιτών στη διοικητική πληροφόρηση αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης ανάμεσα στη διοίκηση και τον πολίτη, ενώ ταυτόχρονα διασφαλίζει τη διαφάνεια στη διοικητική δράση. Βασικό συστατικό στοιχείο της πολιτικής αυτής αποτελεί η διευκόλυνση των ατόμων με ειδικές ανάγκες (ΑμΕΑ) στην πρόσβαση της πληροφόρησης καθώς και στην εξυπηρέτηση, αλλά και η προαγωγή και προάσπιση της ισότητας των δύο φύλων.

Η ραγδαία ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, καθώς και των δυνατοτήτων που παρέχει η χρήση του διαδικτύου σήμερα, έχει δημιουργήσει νέες προκλήσεις για την επιδίωξη μιας εύρυθμης και αποτελεσματικής λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης, και την επαφή των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες. Η εισαγωγή των νέων αυτών τεχνολογικών εφαρμογών, στην καθημερινή λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, βασίζεται στην αντίληψη ότι η πρόσβαση στους φορείς της, πρέπει και μπορεί να διευκολυνθεί με κάθε τρόπο και έναντι οποιουδήποτε τιμήματος. Κατ' αυτόν τον τρόπο, ο λειτουργικός εκσυγχρονισμός του κράτους έχει ως επίκεντρο και γνώμονα δράσης τον πολίτη, τα δικαιώματα, τις ανάγκες και τα προβλήματα του.

Αναφερόμενοι στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, δηλαδή της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την εκπλήρωση επιχειρησιακών επιδιώξεων, συμπεριλαμβάνουμε την εκτίμηση ικανοποίησης, κατά βάση, τριών στόχων:

- Την ανάδειξη ενός ανοικτού και διαφανούς δημόσιου τομέα. Οι διοικητικές υπηρεσίες πρέπει να είναι περισσότερο προσιτές και υπόλογες στους πολίτες. Οι ΤΠΕ ισχυροποιούν τους δεσμούς επικοινωνίας και μπορούν να φέρουν τις κυβερνήσεις πλησιέστερα στους πολίτες με την προώθηση της συμμετοχής των τελευταίων στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
- Την ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων. Ένας δημόσιος τομέας επικεντρωμένος στον πολίτη δε θα πρέπει να αποκλείει κανέναν από τις υπηρεσίες του και θα πρέπει να αντιμετωπίζει ξεχωριστά κάθε πολίτη, παρέχοντας εξατομικευμένες υπηρεσίες. Οι νέες τεχνολογίες πρέπει να συμβάλλουν στη βελτίωση της πρόσβασης στην πληροφόρηση και οι δημόσιες υπηρεσίες να διατίθενται σε όλους, με πολλαπλούς διαύλους αλληλεπίδρασης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι επίσης κατάλληλη για να παρέχει εξατομικευμένες υπηρεσίες, συγκεντρώνοντας πληροφορίες από διάφορες πηγές και απαιτεί την προώθηση της διαλειτουργικότητας μεταξύ των διαφόρων διοικητικών υπηρεσιών.
- Την εξασφάλιση ενός παραγωγικού δημόσιου τομέα, ικανού να συμβάλει στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των διαθέσιμων οικονομικών πόρων που προέρχονται από το μόχθο του φορολογούμενου. Βασική προϋπόθεση είναι οι επενδύσεις στις νέες τεχνολογίες να συνδυάζονται με επενδύσεις για την αναδιοργάνωση των δημοσίων διοικήσεων και βελτίωση των δεξιοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων.

Με τις ψηφιακές τεχνολογίες παρέχεται η δυνατότητα ευκολότερης πρόσβασης και χρήσης του πλούτου των πληροφοριών του δημόσιου τομέα. Με το "ηλεκτρονικό κράτος" θα μπορούσε να μετασχηματιστεί η οργάνωση του δημόσιου τομέα, ανταποκρινόμενη ταχύτερα στις υπηρεσίες που παρέχει. Μπορεί να αυξηθεί η απόδοση, να περιοριστεί το κόστος, να αυξηθεί η διαφάνεια και να επιταχυνθούν οι συνήθεις διοικητικές διαδικασίες για πολίτες και επιχειρήσεις.

Η ηλεκτρονική πρόσβαση θα αποτελούσε επίσης μείζονα συμβολή στην επιτάχυνση της μετάβασης προς την κοινωνία των πληροφοριών ενισχύοντας τις σημαντικότερες διαδικτυακές υπηρεσίες. Σκοπός του e-Government είναι να

καταστεί ευκολότερη η πρόσβαση σε δημόσιες πληροφορίες μέσω της επέκτασης και απλοποίησης της πρόσβασης των πολιτών στο διαδίκτυο.

Συνήθως, η πρόσβαση των πολιτών στην δημόσια πληροφορία γίνεται με τρεις τρόπους: είτε μέσω τηλεφώνου, είτε διαδικτύου, είτε μέσω της προσωπικής τους παρουσίας στις υπηρεσίες ή στα ΚΕΠ. Ο απώτερος στόχος είναι να μειωθούν οι μετακινήσεις των πολιτών για λόγους αναζήτησης πληροφορήσης και να επικρατήσει ως προσφορότερος τρόπος διοικητικής πληροφόρησης η πρόσβαση σε αυτήν μέσω του διαδικτύου.

Επιπλέον, η παροχή της δημόσιας πληροφόρησης κατηγοριοποιείται ως εξής:

- **Πληροφοριακά - ενημερωτικά έντυπα για διοικητικά θέματα.** Τα έντυπα που μπορεί να εκδίδονται από τις δημόσιες υπηρεσίες σε τακτική ή όχι περιοδική βάση, διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, στην προσπάθεια ενημέρωσης των πολιτών για τη διοικητική δραστηριότητα και γι' αυτό πρέπει να καταβάλλεται προσπάθεια από κάθε φορέα για την έκδοση ενημερωτικών εντύπων για τους πολίτες, όταν ιδιαίτερα εφαρμόζεται ένα νέο μέτρο που τους αφορά άμεσα.
- **Λειτουργία Τηλεφωνικών Κέντρων Πληροφόρησης Πολιτών.** Ο σκοπός της λειτουργίας των Κέντρων αυτών είναι η παροχή πληροφοριών διαφόρων κατηγοριών (π.χ. διοικητικά θέματα, δρομολόγια, τουριστικά ζητήματα, θέματα για τη νεολαία, πολιτιστικά δρώμενα, επαγγελματικά ζητήματα κ.α.) προς τους ενδιαφερόμενους πολίτες. Για παράδειγμα, το 1464, αποτελεί το τηλεφωνικό κέντρο που παρέχει διοικητική πληροφόρηση στους πολίτες 24 ώρες το 24ωρο, για όλες τις διοικητικές διαδικασίες και τα δικαιολογητικά που απαιτούνται, (π.χ. αρμοδιότητας Υπουργείων, Νομαρχιών, Δήμων, Ασφαλιστικών Ταμείων καθώς και όλες τις προκηρύξεις και διαγωνισμούς που βρίσκονται σε εξέλιξη, τα αποτελέσματα του ΑΣΕΠ, τις ενδεικτικές τιμές του Πιλοτικού Παρατηρητηρίου Τιμών, πληροφορίες για προγράμματα ΟΑΕΔ κ.α.).
- **Ιστοσελίδες.** Οι διαδικτυακοί τόποι των δημοσίων φορέων αναβαθμίζονται και πρέπει να αναβαθμίζονται συνεχώς με κατεύθυνση την παροχή πλήρους ενημέρωσης των πολιτών στα αντικείμενα αρμοδιότητας τους, αλλά και την σταδιακή εισαγωγή και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς αυτούς.
- **Πρόσβαση σε διοικητικά έγγραφα.** Με το άρθρο 5 του Κ.Δ.Δ. προβλέπεται ότι οι δημόσιες υπηρεσίες υποχρεούνται να χορηγούν το δικαίωμα σε κάθε ενδιαφερόμενο, ύστερα από γραπτή αίτηση του, να λαμβάνει γνώση των διοικητικών εγγράφων. Εάν έχει ειδικό έννομο συμφέρον, δικαιούται με αίτηση του, να λαμβάνει γνώση των ιδιωτικών εγγράφων που φυλάσσονται στις δημόσιες υπηρεσίες και είναι σχετικά με την υπόθεση του που εκκρεμεί σε αυτές ή έχει διεκπεραιωθεί από αυτές.

4.3 Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚΤΠ)

Η αλματώδης ανάπτυξη των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών επέφερε σημαντικές κοινωνικές και οικονομικές αλλαγές και διαμόρφωσε μια σύγχρονη μορφή κοινωνίας που είναι γνωστή ως «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Προκειμένου να ανταποκριθεί η Χώρα μας στις σύγχρονες αυτές δομές, εκπονήθηκε και υλοποιείται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» που είναι ενταγμένο στο 3ο Κοινοτικό πλαίσιο Στήριξης.

Οι νέες τεχνολογίες προσφέρουν καινούργιες δυνατότητες στη διοίκηση και στους πολίτες, δημιουργώντας νέες ευκαιρίες, προσδιορίζοντας νέες μορφές και δίκτυα σχέσεων μεταξύ τους. Τα νέα αυτά δεδομένα δεν αποτελούν απλώς κάλεσμα για την Τοπική Αυτοδιοίκηση, αλλά και πρόκληση για να αξιοποιήσει τις δυνατότητες που της παρουσιάζονται. Σε αυτήν την εποχή των Δικτύων, το ζητούμενο δεν είναι μόνο η ταχύτητα (να κινούνται πιο γρήγορα τα έγγραφα, να παίρνονται πιο γρήγορα οι αποφάσεις), αλλά και η παροχή στον πολίτη ενός βήματος μέσα από τις εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, για να ακουστεί η φωνή του και να ενισχυθεί η συμμετοχή του. Αξίζει να αναφέρουμε, ότι σε Ευρωπαϊκό επίπεδο, εφαρμόζεται ήδη ένας μηχανισμός ανατροφοδότησης για τη συλλογή των απαιτήσεων και των αντιδράσεων των πολιτών στις νέες πρωτοβουλίες.

Παράλληλα όμως, για να είναι η συμμετοχή των πολιτών όχι μόνο εφικτή, αλλά και ουσιαστική, πρέπει να είναι δυνατή η πρόσβαση τους σε αξιόπιστη πληροφόρηση. Αρωγός σ' αυτό, μπορεί να είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπου η εφαρμογή της επιτυγχάνει την προσβασιμότητα (accessibility) και τη διαφάνεια στη διοίκηση, δημιουργώντας έτσι συστήματα οργάνωσης πιο εξωστρεφή και ανοικτά στον πολίτη.

Το Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ) επιδιώκει, μέσω του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», να αναπτύξει το κατάλληλο τεχνολογικό και οργανωτικό περιβάλλον, καθώς και το αναγκαίο θεσμικό πλαίσιο, που θα επιτρέψουν στη δημόσια διοίκηση να μετεξελιχθεί σε ένα σύγχρονο, αποτελεσματικό και αποδοτικό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποσκοπεί στην καλύτερη και φιλικότερη εξυπηρέτηση του πολίτη, μέσα από την εφαρμογή και αξιοποίηση των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών σε όλα τα επίπεδα της Δημόσιας Διοίκησης και ειδικότερα στο επίπεδο της συναλλαγής του Πολίτη με αυτήν. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government) είναι ένα από τα πιο σημαντικά ζητήματα της δημόσιας πολιτικής σήμερα καθώς αγγίζει το σύνολο της δημόσιας διοίκησης και των σχέσεων της με την κοινωνία.

Σήμερα, σχεδόν όλα τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι έχουν διαδικτυακούς τόπους. Αυτοί οι τόποι έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από τους φορείς, χωρίς να ακολουθούν κοινό τρόπο σχεδίασης ή οργάνωσης και χωρίς να λαμβάνεται πρόβλεψη για μεταξύ τους συνεργασία. Είναι ανάγκη επομένως να διαμορφωθεί ένα πρότυπο «δημόσιου τόπου» και να θεσμοθετηθούν κοινά πρότυπα σχεδιασμού, αρχιτεκτονικής,

λειτουργίας και διασύνδεση τους με άλλους τόπους αλλά και την κεντρική πύλη του δημόσιου τομέα. Επιπλέον δεν υπάρχει μηχανισμός για την παρακολούθηση και πιστοποίηση των δημόσιων τόπων. Η πλειοψηφία των δημοσίων τόπων, με ελάχιστες εξαιρέσεις, παρουσιάζει και περιγράφει τις προσφερόμενες υπηρεσίες με βάση την οργανωτική δομή του εκάστοτε φορέα ενώ οι δημόσιοι τόποι για την εξυπηρέτηση ειδικών ομάδων πληθυσμού είναι ελάχιστοι.

Στόχος του προγράμματος είναι να εφαρμοσθούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της Ελληνικής Κυβέρνησης με τίτλο: «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» που ετοιμάστηκε σύμφωνα με το πρόγραμμα «Ηλεκτρονική Ευρώπη» (e-Europe).

Συνοπτικά οι στόχοι είναι:

- Βελτιωμένη παροχή υπηρεσιών και πληροφορίας
- Παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών και πληροφορίας
- Οικονομική ανάπτυξη
- Ενθάρρυνση και ενεργός υποστήριξη της συμμετοχής του πολίτη στα κοινά.

4.3.1 Ψηφιοποίηση της πληροφορίας

- Μετατροπή της υπάρχουσας δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, η οργάνωση της σε υποστηριζόμενες βάσεις δεδομένων και η εξασφάλιση της ηλεκτρονικής πρόσβασης πολιτών και επιχειρήσεων σε αυτές τις βάσεις
- Παροχή σύνθετων, διευρυμένων και αναβαθμισμένων υπηρεσιών για την καλύτερη ανταπόκριση του δημόσιου τομέα στις ανάγκες του ιδιωτικού τομέα
- Κατάλληλες διαλειτουργικές διασυνδέσεις
- Δημιουργία του κατάλληλου τεχνικού και λειτουργικού ολοκληρωμένου περιβάλλοντος διεπικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών
- Ανάπτυξη «πελατοκεντρικών» εφαρμογών
- Δημιουργία πρότυπων δικτυακών τόπων οι οποίοι σε συνεργασία με την Κεντρική Διαδικτυακή πύλη του ΥΠΕΣΔΔΑ θα υποστηρίζουν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των Πολιτών και των Επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες
- Ανάπτυξη συστημάτων ασφάλειας και αυθεντικοποίησης των συναλλαγών
- Τυποποίηση ψηφιακών επικοινωνιών μεταξύ των Δημόσιων Υπηρεσιών και ανάπτυξη συστημάτων διαχείρισης γνώσης με τη χρήση καινοτομικών μεθόδων

4.3.2 Ηλεκτρονικές συναλλαγές

- Δημιουργία ON LINE ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Ανάπτυξη θεσμικής και τεχνητής διαλειτουργικότητας των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης
- Βελτίωση των ψηφιακών υποδομών για τη βέλτιστη λειτουργία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης
- Εξασφάλιση ηλεκτρονικής επικοινωνίας
- Δημιουργία του κατάλληλου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών: μοναδική υπηρεσία εξυπηρέτησης one-stop services
- Εμπιστευτικότητα και ασφάλεια των συναλλαγών
- Διασφάλιση ενός πλαισίου ασφαλών συναλλαγών για τις επιχειρήσεις και τον πολίτη
- Προστασία του ατόμου από τη μη νόμιμη χρήση προσωπικών πληροφοριών
- Δυνατότητα εξακρίβωσης της ταυτότητας του συναλλασσομένου: έξυπνες κάρτες, ψηφιακή υπογραφή, κρυπτογράφηση

4.3.3 Διάθεση πληροφοριών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις

- Βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών με την ελαχιστοποίηση των απαραίτητων επαφών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, τη λειτουργική ανασυγκρότηση των σχετικών διαδικασιών με αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών
- Επίτευξη αποτελεσματικότητας, ποιότητας, διαφάνειας στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης
- Χρήση νέων τεχνολογιών στη Δημόσια Διοίκηση στο πλαίσιο δημιουργίας της σύγχρονης συμμετοχικής δημοκρατίας
- Δημιουργία σταθερού πλαισίου αρχών για τη δημιουργία, διακίνηση και διαχείριση της δημόσιας πληροφορίας.
- Δωρεάν διάθεση και προσβασιμότητα σε όλους για συγκεκριμένες κατηγορίες δεδομένων και επεξεργασμένων πληροφοριών
- Πληροφορίες που είναι αποτέλεσμα επεξεργασίας δεδομένων ή πρόκειται να διατεθούν σε ιδιωτικούς φορείς οι οποίοι θα προσθέσουν αξία για εμπορικούς σκοπούς θα διατίθενται επ' αμοιβή στους ενδιαφερομένους
- Δημιουργία αντίστοιχων βάσεων δεδομένων για συγκεκριμένες διοικητικές, τεχνικές, οικονομικές, και νομικές πληροφορίες, απαραίτητες για τη λειτουργία των επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα
- Διαμόρφωση ολοκληρωμένου κανονιστικού πλαισίου δημιουργίας, διακίνησης επεξεργασίας και διάθεσης πληροφοριών
- Ανάγκη της οικονομίας για ασφαλή και χαμηλού κόστους πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας πληροφορίες του δημοσίου τομέα

- Εύρος διαθέσιμων πληροφοριών
- Περιορισμοί και εξαιρέσεις του δικαιώματος πρόσβασης στις δημόσιες πληροφορίες
- Κανόνες διάθεσης πληροφοριών στο εμπόριο (πολιτικές τιμολόγησης, πνευματικά δικαιώματα, πρακτικές θεμιτού ανταγωνισμού).

4.3.4 Πρόγραμμα «Πολιτεία»

Η «είσοδος» στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση πραγματοποιείται με ένα γενικότερο πλαίσιο παρεμβάσεων, που συμβάλλουν στη διεκπεραίωση συναλλαγών πολιτών και επιχειρήσεων, ηλεκτρονικά και με ασφάλεια.

Βασικός άξονας του Προγράμματος «Πολιτεία», μέσω του οποίου προωθούνται τεχνολογίες «τρίτης γενιάς» για τη διευκόλυνση των συναλλαγών (κινητά τηλέφωνα κ.λπ.), είναι η ενσωμάτωση, αξιοποίηση και η χρήση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την ποιοτική εξυπηρέτηση των πολιτών και των επιχειρήσεων. Ο σχεδιασμός της αυτοματοποίησης της διαδικασίας ίδρυσης νέων επιχειρήσεων και η εφαρμογή της πολιτικής «ο πολίτης δηλώνει μία μόνο φορά», σηματοδοτούν τις επικείμενες αλλαγές στο δημόσιο.

Βρίσκονται σε εξέλιξη τρία νέα έργα Τεχνολογιών Πληροφορικής τα οποία θα συμβάλλουν στην εφαρμογή των ηλεκτρονικών συναλλαγών στο δημόσιο και είναι:

Δημιουργία Εθνικής Διαδικτυακής Πύλης «Ερμής», που θα αποτελεί το «εθνικό σημείο αναφοράς» και θα λειτουργεί ως υπηρεσία μιας στάσης για την ψηφιακή επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με την Δημόσια Διοίκηση. Ο ενδιαφερόμενος θα ανατρέχει σε ένα συγκεκριμένο σημείο επαφής με το Δημόσιο το οποίο θα τον συνδέει αυτόματα με τους κατάλληλους δημόσιους δικτυακούς τόπους, έτσι ώστε να λαμβάνει τις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τα προϊόντα που επιθυμεί με μία μόνο πρόσβαση.

Δημιουργία εννιαίου συστήματος Αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών. Οι ψηφιακές συναλλαγές των πολιτών και των επιχειρήσεων με το δημόσιο πρέπει να εξασφαλίζουν την αυθεντικότητα και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Το νέο σύστημα στηρίζεται στην ηλεκτρονική υπογραφή. Ο πολίτης θα υποβάλλει με την ηλεκτρονική του υπογραφή το αίτημά του στην Εθνική Διαδικτυακή Πύλη θα διαπιστώνεται η ταυτότητά του και στην συνέχεια θα δρομολογείται η αίτησή του στην αρμόδια υπηρεσία.

Δημιουργία και θεσμοθέτηση εννιαίου συστήματος διαλειτουργικότητας που θα δημιουργήσει εννιαίους κανόνες για την τυποποιημένη επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών, διαδικασιών και πληροφοριακών συστημάτων. Με βάση αυτούς τους κανόνες διαλειτουργικότητας οι δημόσιες υπηρεσίες θα συνεργάζονται ψηφιακά, έτσι ώστε να παρέχουν πλήρη εξυπηρέτηση στους πολίτες.

4.3.4.1 Επιχειρησιακοί στόχοι του προγράμματος «Πολιτεία»

- Προσανατολισμός της παροχής υπηρεσιών προς τις ανάγκες των πολιτών
- Αύξηση της δυνατότητας προσπέλασης στις αναφερόμενες υπηρεσίες
- Αντιμετώπιση του κοινωνικού αποκλεισμού
- Βελτιστοποίηση της διαχείρισης της πληροφορίας
- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης
- Προώθηση του συνόλου των θεσμικών διοικητικών ρυθμίσεων για την
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- Αναγκαίες προσαρμογές στις γνώσεις και δεξιότητες του ανθρωπίνου δυναμικού
- Αναδιοργάνωση της διοίκησης
- Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας
- Ενίσχυση των υποδομών και υπηρεσιών Πολιτικής Προστασίας.

4.3.5 Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» αποτελεί ένα έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ), με το οποίο επιδιώκεται η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός της τηλεπικοινωνιακής υποδομής του δημόσιου τομέα. Το έργο στοχεύει στη διασύνδεση των φορέων της δημόσιας διοίκησης καθώς και των μονάδων παροχής νοσηλείας όλων των βαθμίδων, σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Με την υλοποίηση του έργου θα δημιουργηθούν υποδομές κορμού και πρόσβασης για την δικτύωση των δομών των ανωτέρω φορέων, ενώ θα υποστηρίζονται και οι εξής τηλεματικές υπηρεσίες: υπηρεσίες φωνητικής επικοινωνίας, υπηρεσία πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσία πρόσβασης στο διαδίκτυο, υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης. Σκοπός του έργου είναι η βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης μέσω της αναβάθμισης της ποιότητας των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες θα παρέχονται σε 1900 φορείς από τους οποίους οι 1033 είναι δήμοι στους οποίους περιλαμβάνονται και περίπου 800 Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

Σε ότι αφορά την αρχιτεκτονική του έργου, το δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί ένα έργο παροχής τηλεπικοινωνιακών και τηλεματικών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης, καλύπτοντας το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 2000 σημεία. Στο πλαίσιο του έργου, η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε 6 διαμερίσματα τα οποία αναφέρονται ως Νησίδες, οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους μέσω ενός δικτύου κορμού.

Οι στόχοι που επιδιώκονται με αυτό το έργο είναι οι εξής:

- Ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών και υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας.

- Η διάδοση των δυνατοτήτων του Έργου στα στελέχη του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω των ενεργειών κατάρτισης που προβλέπονται στο πλαίσιο του Έργου. Η αποτελεσματική εκμετάλλευση των πληροφοριακών συστημάτων και της διακίνησης των δεδομένων των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα μέσω της λειτουργικής διασύνδεσης των συστημάτων αυτών, της εγκατάστασης ιεραρχικού δικτύου εξυπηρετητών και της διαχείρισης των τελικών χρηστών στη λογική κλειστών περιβαλλόντων.
- Η εκμετάλλευση εναλλακτικών πηγών πληροφοριών και η αποφυγή επαναλήψεων και επικαλύψεων σε βάσεις δεδομένων και δικτυακές εγκαταστάσεις.
- Η μείωση του κόστους της επικοινωνίας μεταξύ των φορέων του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα με ταυτόχρονη αύξηση της ταχύτητας και ασφάλειας διακίνησης των πληροφοριών.
- Η ενοποιημένη αναβάθμιση των παρεχόμενων προς τον πολίτη υπηρεσιών, μέσω αυτοματοποιημένων και φιλικών προς τον χρήστη συστημάτων πληροφόρησης και διεκπεραίωσης συναλλαγών με τις Ελληνικές Δημόσιες Υπηρεσίες.
- Βελτίωση της εξυπηρέτησης του πολίτη, ιδιαίτερα για διαδικασίες οι οποίες απαιτούν εμπλοκή περισσοτέρων του ενός φορέα και εύκολη και γρήγορη αναζήτηση από τον πολίτη πληροφοριών οι οποίες έχουν ως πηγή Φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα.

4.3.6 Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών – Σύστημα «Αριάδνη»

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) έχουν σκοπό την παροχή διοικητικών πληροφοριών και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης, συνεργαζόμενα με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες. Τα ΚΕΠ λειτουργούν οργανωμένα από το υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης σε όλους τους δήμους, περιφέρειες και νομαρχίες της χώρας, όπου ο πολίτης έχει την δυνατότητα να κάνει όλες τις συναλλαγές του με το δημόσιο. Η φιλοσοφία βάσει της οποίας είναι σχεδιασμένο το πρόγραμμα είναι η εξυπηρέτηση από μία και μόνο θέση εργασίας με σκοπό την μετακίνηση των εγγράφων και όχι των πολιτών στις υπηρεσίες. Για να συμβεί αυτό θα πρέπει όλες οι συναλλαγές των πολιτών με το κράτος να αποτυπώνονται σε ηλεκτρονικά έντυπα τα οποία περιλαμβάνουν την αίτηση του πολίτη και αναφέρουν τα δικαιολογητικά που απαιτούνται. Σε ότι αφορά τις υποστηριζόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται διαδικτυακά από τα ΚΕΠ (<http://www.kep.gov.gr/>) έχουμε τα εξής:

Πλήθος υπηρεσιών με πληροφορίες για τον τρόπο, το που πρέπει να απευθυνθεί ο πολίτης, και τα απαραίτητα δικαιολογητικά για ένα σύνολο συναλλαγών με τη δημόσια διοίκηση .

- Πολλές υπηρεσίες οι οποίες επιτρέπουν στον πολίτη να κάνει την αίτηση

ηλεκτρονικά και είτε ολοκληρώνονται με την φυσική παρουσία του πολίτη στην αρμόδια υπηρεσία είτε με την αποστολή του εγγράφου μέσω ταχυδρομείου ή με ηλεκτρονικό τρόπο (όπως χορήγηση βεβαιώσεων, αδειών, πιστοποιητικών, αντιγράφων ληξιαρχικών πράξεων κτλ). Μία ενδεικτική υπηρεσία που προσφέρεται από τα ΚΕΠ είναι η Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης, όπου εντός 48 ωρών η αρμόδια υπηρεσία αποστέλλει με τηλεομοιοτυπία ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (εφόσον το τελευταίο συνοδεύεται με ψηφιακή υπογραφή) το πιστοποιητικό. Το έργο «Αριάδνη» υποστηρίζει την δημιουργία και λειτουργία των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών με εξοπλισμό πληροφοριακής υποδομής και σύνδεση με το κεντρικό πληροφοριακό σύστημα. Αποστολή του κεντρικού πληροφοριακού συστήματος είναι η συλλογή, επεξεργασία, οργάνωση και ανανέωση της δημόσιας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, ώστε να είναι διαθέσιμη μέσω διαδικτύου.

4.3.7 Εθνική Πύλη «Ερμής»

Ο σκοπός αυτού του έργου είναι η ανάπτυξη ενιαίας Κυβερνητικής Διαδικτυακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα και για την ενημέρωση των πολιτών από ένα κεντρικό σημείο. Αποτελεί έργο που είναι σε στάδιο υλοποίησης.

Η εθνική πύλη «Ερμής» στοχεύει στην ολοκληρωμένη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων σε ότι αφορά τις συναλλαγές τους με την δημόσια διοίκηση. Επίσης στοχεύει στην παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικών συναλλαγών από ένα κεντρικό σημείο, δημιουργώντας τις απαραίτητες υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντικοποίηση πολιτών και επιχειρήσεων.

4.3.8 TAXISnet

Αποτελεί την υπηρεσία που επιτρέπει στους πολίτες να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω του διαδικτύου. Το έργο TAXIS συμπεριλαμβανόταν στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κλεισθένης» και συγχρηματοδοτήθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα «Κλεισθένης», αλλά και από το Γ' ΚΠΣ, και αποτελεί μία ακόμα δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει το TAXISnet προς πολίτες και επιχειρήσεις είναι οι εξής:

- Κατάθεση δήλωσης Φόρου Εισοδήματος (Ηλεκτρονική υποβολή της Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος (έντυπο Ε1) και τα συμπληρωματικά έντυπα Ε2, Ε3 και Ε9) .

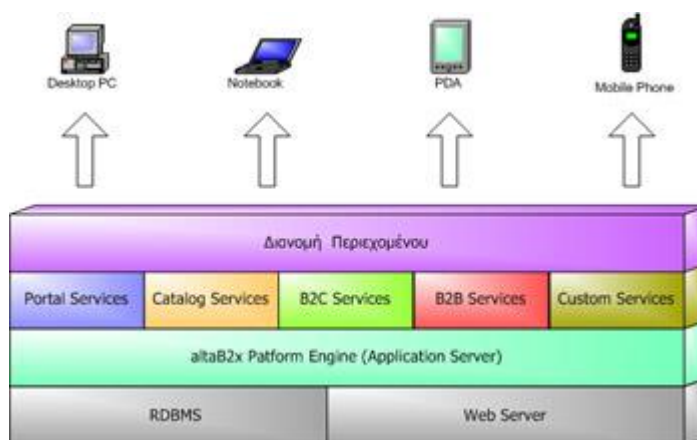
Κατάθεση περιοδικής δήλωσης του Φ.Π.Α. και πληρωμή του Φ.Π.Α. σε χρεωστικές δηλώσεις .

- Λήψη πιστοποιητικού Φορολογικής Ενημερώτητας .
 - Υπολογισμός αντικειμενικής αξίας ακινήτου .
 - Υπολογισμός Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας .
 - Αναζήτηση και τροποποίηση στοιχείων οχημάτων .
 - Έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας .
 - Υπηρεσία Εκτύπωσης Ηλεκτρονικών Εγγράφων που ο ενδιαφερόμενος είχε υποβάλει σε παλιότερα έτη μέσω του TAXISnet(E1, E2, E3 και E9) .
- Οι υπηρεσίες που προσφέρονται προς επιχειρήσεις αποκλειστικά είναι οι εξής:
 Υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων V.I.E.S. με τον Ανακεφαλαιωτικό Πίνακα Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων – Παραδόσεων .
 Υπηρεσία Υποβολής Δηλώσεων ΚΒΣ, όπου γίνεται η ηλεκτρονική υποβολή της Συγκεντρωτικής Κατάστασης Τιμολογίων (ή δελτίων παροχής υπηρεσιών) Πελάτων – Προμηθευτών.
 Κατάθεση Λίστας ΦΜΥ (Φόρος Μισθωτών Υπηρεσιών) και πληρωμή .
- Η ασφάλεια του συστήματος εξασφαλίζεται από την χρήση διαπιστευτηρίων σύνδεσης, πρωτοκόλλων ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες και ηλεκτρονικών υπογραφών. Οι πληροφορίες των δηλώσεων προστατεύονται με κρυπτογράφηση μέσω του πρωτοκόλλου HTTPS.

4.3.9 Διαδικτυακές υπηρεσίες Κοινωνικής Ασφάλισης (ΙΚΑ)

Ο κάθε πολίτης έχει τη δυνατότητα μέσω του δικτυακού τόπου του ΙΚΑ (<http://www.ika.gr/>), με την εγγραφή του και την χρήση των username και password που του έχουν δοθεί, να έχει στη διάθεσή του τις εξής ηλεκτρονικές υπηρεσίες:

- Ηλεκτρονική υποβολή ΑΠΔ (Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης) με αναλυτικές οδηγίες χρήσης για τους ενδιαφερόμενους και έλεγχοι ορθότητας της ΑΠΔ .
- Βεβαίωση Ασφαλιστικής Ενημερότητας και επιβεβαίωση εγκυρότητας Ασφαλιστικής Ενημερότητας με λήψη του αντίστοιχου πιστοποιητικού .
- Δυνατότητα εκτύπωσης πληθώρας εγγράφων για κάθε ενδιαφερόμενο .



ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

5.1 Δικτυακοί Τόποι και Πύλες

Κυβερνητικές δικτυακές πύλες

(Government Portals)

Η κοινή χρήση καθώς επίσης και η ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών περιλαμβάνει μια σειρά από κανόνες που πρέπει να χρησιμοποιούνται από όλους τους χρήστες έτσι ώστε να επιτυγχάνεται η απρόσκοπτη μεταφορά δεδομένων.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει μεριμνήσει για το συγκεκριμένο θέμα θεσπίζοντας συγκεκριμένους τρόπους και πρότυπα στον τρόπο εισαγωγής δεδομένων και πληροφοριών σε ιστοσελίδες δημόσιων οργανισμών και φορέων. Το πρόγραμμα eInclusion της Ευρωπαϊκής Ένωσης έχει στόχο το σχεδιασμό και τη χάραξη πολιτικής εντός της Κοινότητας για την ανάπτυξη της Προσβασιμότητας όλων των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων στα «τεχνολογικά αγαθά» και τις online υπηρεσίες, βάσει συγκεκριμένων ερευνών.

5.1.1 Ηλεκτρονική e-Προσβασιμότητα (e-Accessibility)

Η αναφορά του προγράμματος eInclusion, ξεκινά με μια γενική ανάλυση σχετικά με την πρόσβαση των ευαίσθητων κοινωνικών ομάδων στις ΤΠΕ (Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνίας) και το Internet. Η ανάλυση αυτή συνοψίζει τις προοπτικές των σημερινών κοινοτικών πρακτικών, τις οποίες συγκρίνει κατόπιν με τα αποτελέσματα της έρευνας που διενεργήθηκε. Η σύγκριση αυτή καταδεικνύει εν πολλοίς τις τρέχουσες ανάγκες και κατά συνέπεια τα «κενά» πολιτικής που θα πρέπει να καλυφθούν στο ζήτημα της e-προσβασιμότητας (**e-Accessibility**).

Στη συνέχεια της αναφοράς ορίζονται οι βασικοί παράγοντες που μπορούν να λειτουργήσουν ανασταλτικά ή επικουρικά στην προσβασιμότητα, όπως π.χ. ο βαθμός ενημέρωσης του κοινού, η ύπαρξη κινήτρων και e-δεξιοτήτων (eSkills), η προσβασιμότητα και ευχρηστία των δικτυακών τόπων κ.ά. Επιπλέον, εξετάζονται θέματα που μέχρι σήμερα είχαν διαφύγει της προσοχής των αρμόδιων φορέων, ωστόσο θεωρούνται πλέον σημαντικά.

Ένα σημείο-κλειδί είναι η ανάγκη γεφύρωσης του «ψηφιακού χάσματος», που συνδέεται με την ποιότητα χρήσης. Είναι σαφές ότι οι χρήστες που δεν αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης, κινητικά κ.λπ. απολαμβάνουν σε πολύ μεγαλύτερο βαθμό τη χρήση των ΤΠΕ και του Διαδικτύου, με αποτέλεσμα να διευρύνεται το λεγόμενο ψηφιακό χάσμα και να παρατηρούνται μεγάλες ανισότητες στην ανάπτυξη της γνώσης και στη χρήση online εφαρμογών, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, το ηλεκτρονικό εμπόριο κ.λπ. Ένα άλλο ζήτημα αφορά στην ανάγκη χάραξης διαφοροποιημένης πολιτικής και στη

λήψη μέτρων που θα εστιάζει σε συγκεκριμένες κοινωνικές κατηγορίες που βρίσκονται σε «τεχνολογικό αποκλεισμό» ή απολαμβάνουν με ελλιπή και αποσπασματικό τρόπο τα πλεονεκτήματα των νέων τεχνολογιών.

Επιπρόσθετα, θα πρέπει να δοθεί ιδιαίτερη έμφαση στο γεγονός ότι τα διαφοροποιημένα ποσοστά επαφής με τις ΤΠΕ και το Internet δεν παρατηρούνται μόνο μεταξύ διαφορετικών κοινωνικών ομάδων αλλά και σε καθεμία ξεχωριστά: ένας χρήστης που έχει π.χ. προβλήματα όρασης δεν είναι απαραίτητο ότι έχει τις ίδιες ακριβώς προκλήσεις προσβασιμότητας με όλους τους υπόλοιπους τυφλούς χρήστες.

Τελικά, είναι επιτακτική η ανάγκη να δοθεί πολύ μεγαλύτερο βάρος στις διαδικασίες τεχνολογικής και κοινωνικο-τεχνικής καινοτομίας, συμπεριλαμβανομένου του κοινωνικού προσανατολισμού της τεχνολογίας. Η αντιμετώπιση του αποκλεισμού απαιτεί το μετασχηματισμό των τεχνολογικών επιτευγμάτων, βάσει των ενδιαφερόντων και των αναγκών του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου. Η προσέγγιση αυτή (Design for All – Σχεδίαση για Όλους) αναφέρεται τόσο στις δυνατότητες χρήσης του hardware (H/Y και περιφερειακών) όσο και στο σχεδιασμό λογισμικού, δικτυακών τόπων, ηλεκτρονικών καταστημάτων κ.ο.κ.

Η συγκεκριμένη ανάλυση, που παρουσιάστηκε παραπάνω συνοπτικά, οδηγεί στο συμπέρασμα ότι είναι απαραίτητη η διεξαγωγή περισσότερων ερευνών για τη συγκέντρωση δεδομένων όσον αφορά:

- στη σχέση της τεχνολογικής ένταξης με τη γενικότερη κοινωνική ένταξη των ευαίσθητων ομάδων
- στην αποτελεσματικότητα συγκεκριμένων πολιτικών η-Προσβασιμότητας
- στο πώς η η-Προσβασιμότητα θα βοηθήσει συνεπακόλουθα στη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού

5.1.2 Δραστηριοποίηση για e-Ένταξη (e-Inclusion)

Βάσει των παραπάνω, αναπτύχθηκε ένα πλαίσιο εργασίας για την ενίσχυση του τρέχοντος προγράμματος της ΕΕ με στόχο την η-Προσβασιμότητα, καθώς και για τη μελλοντική του επέκταση. Σημαντικό χαρακτηριστικό του πλαισίου αυτού είναι η πρόταση για πιο συντονισμένη προσέγγιση των κοινωνικο-οικονομικών και κοινωνικο-τεχνικών ζητημάτων, σε συνδυασμό με την αξιοποίηση του κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού.

5.2 Ανάπτυξη της κοινωνικο-τεχνικής υποδομής

Βασικά ζητήματα στον καθορισμό της κοινωνικο-τεχνικής υποδομής είναι η ανάλυση των κύριων λειτουργικών και τεχνικών παραμέτρων των νέων

τεχνολογιών σε σχέση με τις διαδικασίες η-Ένταξης, η παρακολούθηση των νεοεμφανιζόμενων ΤΠΕ και των τάσεων της τεχνολογίας, καθώς και η ανάλυση των μεθόδων βελτιστοποίησης του τεχνολογικού σχεδιασμού, προκειμένου να προσανατολίζεται περισσότερο στις βασικές αρχές της κοινωνικής ένταξης.

Μέχρι σήμερα, σε κοινοτικό επίπεδο η προοπτική αυτή εφαρμόστηκε κυρίως στις τεχνολογικές εξελίξεις που παρουσίαζαν ειδικό ενδιαφέρον όσον αφορά στα άτομα με ειδικές ανάγκες και την τρίτη ηλικία. Μολονότι για τις ομάδες αυτές απαιτείται συνεχής και ιδιαίτερη προσοχή, εξακολουθούν να υπάρχουν αρκετές «προκλήσεις» και εμπόδια που πρέπει να ξεπεραστούν. Επιπλέον, θα ήταν σήμερα εξαιρετικά χρήσιμο να διευρυνθεί το πεδίο κάλυψης της η-Προσβασιμότητας, προκειμένου να συμπεριλάβει τα γενικότερα ζητήματα των τεχνολογιών με επίκεντρο το χρήστη, την καινοτομία σε κοινωνικά χρήσιμες τεχνολογίες, καθώς και να εστιαστεί η προσοχή και σε άλλες κοινωνικές ομάδες που αντιμετωπίζουν «ψηφιακό αποκλεισμό».

Το βασικό μέσο για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες είναι η Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες οι οποίες θα πρέπει:

Να επιτυγχάνουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης για πολίτες επιχειρήσεις, κοινότητες και ομάδες πολιτών

Να παρέχουν εύστοχο και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες κάθε χρήστη περιεχόμενο

Να προβάλλουν ένα φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη

Να αποτελούν προοδευτικά, τον προτιμώμενο για τους πολίτες τρόπο συναλλαγής με τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Μια διαδικτυακή Πύλη ουσιαστικά είναι ένας one-stop ιστοχώρος προσαρμοσμένος στις απαιτήσεις των χρηστών, ο οποίος έχει την δυνατότητα να διαμορφώνει τα εργαλεία και τις πληροφορίες που προσφέρει ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά του ατόμου εκείνου που επισκέπτεται τον ιστοχώρο, με την χρήση πληροφοριών που έχουν αποθηκευτεί σε βάσεις δεδομένων.

Βασικός στόχος της Δικτυακής Πύλης ενός κυβερνητικού φορέα είναι να καταστεί **ένα κεντρικό σημείο επαφής με τον πολίτη** με οτιδήποτε αφορά τον συγκεκριμένο φορέα προσφέροντας:

Ένα μοναδικό σημείο παροχής κάθε πληροφορίας που είναι διαθέσιμη από τον φορέα προς το κοινό και κάθε υπηρεσίας – συναλλαγής που διαχειρίζεται ο φορέας.

Ένα σημείο κεντρικής ενημέρωσης για τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται ή εκτελούνται καθώς και για τις δραστηριότητες της πολιτικής ηγεσίας

Ένα χώρο πρόσβασης σε οδηγίες και πρακτικά ζητήματα αρμοδιότητας του φορέα

Ένα αρχικό σημείο πρόσβασης προς όλους τους επιμέρους φορείς που τελούν υπό την εποπτεία του φορέα

Για να εκπληρωθεί ο προορισμός αυτός απαραίτητο είναι να αναπτυχθεί «κλίμα εμπιστοσύνης» προς τους πολίτες. Η εμπιστοσύνη εμπνέεται εξασφαλίζοντας μια καλή εμπειρία του χρήστη από την επίσκεψή του στην κυβερνητική πύλη.

Οι βασικές αρχές που πρέπει να διέπουν μια κυβερνητική πύλη είναι :

Αρχή ισότητας-ισονομίας : Ένας κυβερνητικός φορέας αποτελεί μονοπώλιο για τις υπηρεσίες και πληροφορίες που παρέχει (με βάση τη σχετική νομοθεσία). Κατά συνέπεια δεν θα πρέπει να τίθενται περιορισμοί στην παροχή των υπηρεσιών και των πληροφοριών που παρέχει είτε επιβάλλοντας την χρήση συγκεκριμένων τεχνολογιών , είτε αγνοώντας τους χρήστες με ειδικά προβλήματα.

Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας: Το περιεχόμενο των υπηρεσιών και πληροφοριών που παρέχει πρέπει να είναι αξιόπιστο πλήρες και ενημερωμένο.

Αρχή εμπιστοσύνης: Η εμπιστοσύνη εμπεδώνεται με την ύπαρξη των κατάλληλων ταυτοποίησης των χρηστών, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Θα πρέπει να γίνεται σαφές στους χρήστες με ποιο τρόπο εξασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η αντιμετώπιση κινδύνων από κακόβουλες ενέργειες τρίτων (υποκλοπή προσωπικών δεδομένων, μη εξουσιοδοτημένη χρήση υπηρεσιών)

Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημοσίων πόρων: Δεδομένου ότι η η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα είναι μια εφαρμογή της Δημόσιας διοίκησης θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι για την ανάπτυξη και την λειτουργία της γίνεται η βέλτιστη και αποδοτικότερη χρήση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων. Επίσης θα πρέπει να είναι σε θέση να συνεργαστεί και να ανταλλάσει δεδομένα με εφαρμογές άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με το ελάχιστο δυνατό πρόσθετο κόστος.

5.3 Οι βασικές αρχές σχεδιασμού της Κυβερνητικής Πύλης ενός φορέα είναι οι εξής :

- α) Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι κάτι περισσότερο από μια πηγή παράθεσης πληροφοριών σχετικά με τον φορέα. Ο σχεδιασμός της πρέπει να γίνει με πρώτη προτεραιότητα τις ανάγκες και τα ενδιαφέροντα των χρηστών, όπως αυτοί έχουν καθοριστεί από τον φορέα.

- β) Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει προσωποποιημένες υπηρεσίες, σε συγκεκριμένες κατηγορίες χρηστών. Η παροχή αυτών των υπηρεσιών προϋποθέτει την εφαρμογή διαδικασίας εγγραφής χρηστών και δημιουργίας διαδικτυακής κοινότητας.
- γ) Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να αποτελεί για τους πολίτες το μοναδικό εγκεκριμένο σημείο παροχής των πληροφοριών που αφορούν τον φορέα. Επιπλέον θα πρέπει ο πολίτης να μπορεί να επικοινωνήσει απευθείας με τον φορέα για οποιοδήποτε ζήτημα αρμοδιότητάς του φορέα και να λάβει τεκμηριωμένη απάντηση.
- δ) Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να αποτελεί το μοναδικό εγκεκριμένο σημείο εισόδου για τη χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που προσφέρει ο φορέας.
- ε) Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να σχεδιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διευκολύνεται η τακτική ενημέρωσή της με νέο περιεχόμενο καθώς και ο έλεγχος του ήδη αναρτημένου περιεχομένου.
- στ) Το σύνολο του περιεχομένου της Κυβερνητικής Πύλης ενός φορέα και των επιμέρους δικτυακών τόπων που περιλαμβάνει, πρέπει να παρουσιάζεται με κοινή εμφάνιση και αισθητική, με τρόπο διάφανο προς το χρήστη.

Οι χρήστες της Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης ενός φορέα είναι οι ακόλουθες κατηγορίες συναλλασσόμενων και συνεργαζόμενων με τον φορέα:

- § Πολίτες
- § Επιχειρήσεις και ομάδες επαγγελματιών
- § Στελέχη του φορέα
- § Άλλοι δημόσιοι φορείς
- § Συντάκτες ελληνικού και ξένου τύπου
- § Μέλη της επιστημονικής κοινότητας
- § Ομάδες εθελοντών και φορείς ευαισθητοποίησης των πολιτών
- § Άτομα και φορείς της αλλοδαπής

Σε κάθε κατηγορία χρηστών η Κυβερνητική Πύλη του φορέα πρέπει να εμφανίζει το υποσύνολο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που αφορούν την κατηγορία αυτή.

Οι δικτυακοί τόποι από την άλλη είναι τα γνωστά sites όπως αυτά είναι δεδομένα ευρέως στο internet και αποτελούν σίγουρα ένα υποσύνολο διαδικτυακών πυλών.

Η βασική διαφορά είναι ότι στην πύλη καλύπτονται όλες εκείνες οι πληροφορίες που χρειάζεται να αντλήσει ένας χρήστης γύρω από τις υπηρεσίες και τους εποπτευόμενους φορείς του Δημοσίου Φορέα, ενώ κάτι τέτοιο σίγουρα δε συμβαίνει σε ένα δικτυακό τόπο όπου πολλές φορές υπάρχουν σύνδεσμοι (links) σε άλλους τόπους για την καλύτερη και πληρέστερη ενημέρωση του πολίτη χρήστη.

Πίνακας (5) : Χρήσιμοι δικτυακοί τόποι

European telecommunications Standards Institute ETSI	www.etsi.org
European Committee for Standardization CEN	www.cenorm.be
International Telecommunication Union ITU	www.itu.int
International consortium for interoperable industry specifications OASIS	www.oasis-open.org
World Wide Web Consortium W3C	www.w3.org
Standardization of information and communication systems ECMA	www.ecma-international.org
Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης ΕΛΟΤ	www.elot.gr
Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations IDABC	http://ec.europa.eu/idabc/
American National Standards Institute ANSI	www.ansi.org
Institute of Electrical & Electronic Engineering IEEE	www.ieee.org

5.4 Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνηση και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ΠΗΔ)

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (ή Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης - ΠΗΔ) εντάσσεται στο συνολικό σχεδιασμό της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες. Αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 για τη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών της στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και είναι άμεσα συνυφασμένο με τους στόχους και τις κατευθύνσεις της ευρωπαϊκής πολιτικής 2010 -Ευρωπαϊκή Κοινωνία της Πληροφορίας 2010. Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων.

5.4.1 Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει:

- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ)

Καθορίζει τις σχεδιαστικές κατευθύνσεις και τα πρότυπα με βάση τα οποία θα πρέπει να αναπτύσσονται οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Επίσης περιλαμβάνει μια μεθοδολογία με την οποία θα αξιολογείται βαθμός συμμόρφωσης τους με τις προδιαγραφές. Απώτερος στόχος του Πλαισίου είναι να συντελέσει στη μελλοντική ομογενοποίηση (αισθητικά και λειτουργικά) της παρουσίας της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο

■ **Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μεταξύ πληροφοριακών συστημάτων και ανάπτυξης Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση (ΠΔ&ΥΗΣ)**

Περιέχει τις τεχνικές προδιαγραφές, τα πρότυπα και τη γενικότερη στρατηγική που θα πρέπει να διέπει την ανάπτυξη Συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επιπλέον στόχους του πλαισίου αποτελούν η δημιουργία Μοντέλων Διαδικασιών και η αναγνώριση και προδιαγραφή των βασικών διαδικτυακών υπηρεσιών (web services) που απαιτούνται για την ηλεκτρονική διεξαγωγή των υπηρεσιών. Η εφαρμογή του Πλαισίου θα καθιστά δυνατή τη διαλειτουργικότητα μεταξύ ανομοιογενών συστημάτων και την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (τύπου one stop shop) σε πολίτες και Επιχειρήσεις

■ **Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ) Πολιτών-Επιχειρήσεων**

Θέτει τα πρότυπα, τις διαδικασίες και τις τεχνολογίες που απαιτούνται για την εγγραφή, την ταυτοποίηση και την αυθεντικοποίηση των χρηστών (πολιτών / επιχειρήσεων). Η εφαρμογή του Πλαισίου είναι πολύ σημαντική για την παροχή ασφαλών & ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών, κυρίως 3ου και 4ου επιπέδου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

■ **Το Μοντέλο Τεκμηρίωσης**

Αφορά την ανάπτυξη προτύπων μεταδεδομένων και XML σχημάτων (metadata & XML standards).

Στόχος των Προτύπων Διαλειτουργικότητας είναι να δημιουργήσουν μια σειρά από Μοντέλα Διαδικασιών και Δεδομένων τα οποία θα αξιοποιηθούν άμεσα στην παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών της Δημόσιας Διοίκησης και θα τεκμηριώνουν και θα καθοδηγούν το σχεδιασμό Μοντέλων Διαδικασιών και XML Σχημάτων για το σύνολο της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης

■ **Την Ανάπτυξη του Εκπαιδευτικού Υλικού**

Για το σύνολο των θεωρητικών και πρακτικών θεμάτων που άπτονται του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με στόχο την ταχύτερη μεταφορά τεχνογνωσίας σε στελέχη των Δημόσιων Φορέων και την εξασφάλιση της δυνατότητας συντήρησης των ανωτέρω πλαισίων και προτύπων.

Σκοπός του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η καθιέρωση επιχειρησιακών και τεχνολογικών προτύπων, τα οποία πρέπει να ακολουθούνται από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που παρέχουν, ή σχεδιάζουν να παρέχουν, ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους συναλλασσόμενους με αυτούς φορείς, επιχειρήσεις και πολίτες.

Η υιοθέτηση των προτύπων, οδηγιών και κατευθύνσεων του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα επιτρέψει τη βελτίωση του επιπέδου παροχής υπηρεσιών από φορείς

της Δημόσιας Διοίκησης τόσο σε ποιότητα όσο και σε ταχύτητα, επιτρέποντας τη βελτίωση της συνολικής λειτουργίας της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί τον ακρογωνιαίο λίθο της στρατηγικής της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης για τη μετάβαση και προσαρμογή των υπηρεσιών της στις απαιτήσεις της σύγχρονης εποχής και την εναρμόνισή τους με την ευρωπαϊκή πολιτική και κατευθύνσεις.



5.5 Αρχιτεκτονική του Πλαισίου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνει τρία επιμέρους πλαίσια, καθένα από τα οποία ρυθμίζει συγκεκριμένες πτυχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Το Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων (ΠΠ-ΔΔΤ)
- Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔ&ΥΗΣ)
- Το Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ)

Σε αντιστοιχία με τις καλυπτόμενες υπηρεσίες του ΠΔ&ΥΗΣ, το Πλαίσιο παρέχει επίσης έναν ταμιευτήρα (Ληξιαρχείο Διαλειτουργικότητας), ο οποίος περιέχει:

- Τυποποιημένες, πρότυπες περιγραφές διαδικασιών

- Τυποποιημένα ΧΜί σχήματα δεδομένων και μεταδεδομένων
- Τις καλυπτόμενες τελικές υπηρεσίες ανά φορέα, σε διαφορετικά επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης

Τέλος, το Πλαίσιο συμπληρώνεται από προδιαγραφές εκπαίδευσης, εκπαιδευτικό υλικό και υλικό διάδοσης.

5.5.1 Πεδίο Εφαρμογής του Πλαισίου

Το Πλαίσιο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απευθύνεται σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, οι οποίοι διαθέτουν, αναπτύσσουν ή σχεδιάζουν να αναπτύξουν πληροφοριακά συστήματα με σκοπό να παρέχουν πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς. Αναλυτικότερα, το Πλαίσιο απευθύνεται σε:

1. Υπουργεία και Γενικές Γραμματείες,
2. Περιφέρειες, Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης,
3. Εποπτευόμενους φορείς του Δημόσιου Τομέα
4. Ανεξάρτητες Αρχές,
5. Υπόλοιπους φορείς του Δημόσιου Τομέα όπως αυτός ορίζεται βάσει του Ν. 2527/97, άρθρο 1.

Επιπρόσθετα, απευθύνεται σε οργανισμούς του ευρύτερου Δημόσιου και του Ιδιωτικού Τομέα, οι οποίοι διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη και παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς, και αναλυτικότερα:

- Δημόσιες Επιχειρήσεις Κοινής Ωφέλειας
- Τραπεζικούς και Χρηματοπιστωτικούς Οργανισμούς
- Επιχειρήσεις Πληροφορικής και Υπηρεσιών που δραστηριοποιούνται στην ανάπτυξη λογισμικού και την παροχή συναφών υπηρεσιών για φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. ανάπτυξη διαδικτυακών ίχουλών, υλοποίηση πληροφοριακών συστημάτων).

Τέλος, το Πλαίσιο απευθύνεται σε οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο πολίτη.

Το Πλαίσιο στοχεύει στην υποστήριξη των φορέων της προηγούμενης ενότητας στη σχεδίαση, ανάπτυξη, συντήρηση και υποστήριξη της λειτουργίας των πληροφοριακών τους συστημάτων. Για την επίτευξη αυτού του στόχου, το Πλαίσιο περιέχει πολιτικές, πρότυπα και τεχνολογικές κατευθύνσεις οι οποίες καλύπτουν:

- Πληροφοριακά συστήματα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης που υποστηρίζουν την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες,

επιχειρήσεις και φορείς ή επικοινωνούν και ανιαλλάσσουν στοιχεία με πληροφοριακά συστήματα του ίδιου ή άλλου φορέα, τα οποία παρέχουν σχετικές υπηρεσίες.

- Έγγραφα και παραδοτέα μελετών εφαρμογής, ανάλυσης και σχεδιασμού πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης.
Σχήματα δεδομένων και μοντέλα οργάνωσης και περιγραφής ροής εργασίας των Υπηρεσιών προς Πολίτες και Επιχειρήσεις.
- Πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων, στο βαθμό που απαιτείται διαλειτουργικότητα με τα συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης.

5.6 Έκθεση του World Economic Forum 2007-2008

Σύμφωνα με την έκθεση του World Economic Forum « The Global Information Technology Report» η οποία παρουσιάζεται και αναλύεται σε ειδικό δελτίο από το Σύνδεσμο Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ) η Ελλάδα εξακολουθεί να υπολείπεται πολλών άλλων χωρών στην ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα:

- Η Ελλάδα το 2007-2008 κατατάσσεται στην 56^η θέση στη συνολική κατάταξη 127 χωρών με το Δείκτη Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (Networked Readiness Index - NRI) σημειώνοντας απώλεια 8 θέσεων σε σύγκριση με το 2006-2007 , όταν βρισκόταν στην 48^η θέση.
- Πρά το γεγονός ότι η χώρα μας τα τελευταία χρόνια έχει κάνει σημαντικά βήματα στην χρήση τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας , στον αριθμό των ευρυζωνικών συνδέσεων και στο κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο δεν παρατηρούνται αντίστοιχες βελτιώσεις στους υπόλοιπους τομείς που καθορίζουν την συνολική ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών.
- Οι αδυναμίες της χώρας μας επικεντρώνονται κυρίως στο επιχειρηματικό περιβάλλον αλλά και στην ποιότητα της εκπαίδευσης, στο μικρό βαθμό συνεργασίας επιχειρήσεων – πανεπιστημίων , στις χαμηλές δαπάνες των επιχειρήσεων για έρευνα και ανάπτυξη, στην απουσία προμηθειών προϊόντων υψηλής τεχνολογίας από την κυβέρνηση καθώς και στο βαθμό προτεραιότητας που θέτει η ελληνική κυβέρνηση τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.
- Για άλλη μία φορά αναδεικνύεται η ανάγκη να προωθηθούν αποφασιστικές μεταρρυθμίσεις σε όλους τους τομείς και ειδικά στο

επιχειρηματικό περιβάλλοντους θεσμούς και τις οργανωτικές δομές ώστε να αυξηθεί η συνολική ανταγωνιστικότητα της Ελλάδος.

Την 1^η θέση σύμφωνα με τον NRI καταλαμβάνει για δεύτερη συνεχή χρονιά η Δανία και ακολουθούν η Σουηδία (2^η) , η Ελβετία (3^η) ,οι ΗΠΑ (4^η), και η Σιγκαπούρη (5^η) .

5.7 Δείκτης ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (NRI)

Ο Δείκτης Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών που καταρτίζεται από τον (WEF) –World Economic Forum , μετράει την ροπή των χωρών να εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες που προσφέρονται από τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για ανάπτυξη και αυξημένη ανταγωνιστικότητα. Λαμβάνει υπόψιν δεδομένα από επίσημες πηγές όπως την Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union), και την Παγκόσμια Τράπεζα καθώς επίσης δεδομένα από την επίσημη έρευνα Executive Opinion Survey.

5.8 Ανοικτά Πρότυπα και Ανοικτό (Ελεύθερο) Λογισμικό

Στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης, οι κυβερνήσεις πρέπει να είναι «ανοικτές» στους πολίτες τους δίνοντας πρόσβαση σε εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καθώς πρέπει να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά στις απαιτήσεις πολιτών και επιχειρήσεων που συνδιαλέγονται με την κυβέρνηση. Η πρόσβαση αυτή σε εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να γίνεται μέσα από διάφορες πλατφόρμες και από ποικιλία τεχνολογιών και να μην επιβάλλεται μια μοναδική πλατφόρμα ή ένας μοναδικός προμηθευτής στο κοινό.

Για αυτό τον λόγο θεσπίστηκαν τα ανοικτά πρότυπα, τα οποία προσδίδουν ευελιξία και εύκολη κυκλοφορία της πληροφορίας.

Σε ότι αφορά το «Ελεύθερο Λογισμικό ή Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα» (ΕΛ/ΛΑΚ), έτσι ονομάζουμε την κατηγορία λογισμικού η οποία αναπτύσσεται και διανέμεται ελεύθερα, του οποίου ο πηγαίος κώδικας είναι διαθέσιμος σε κάθε ενδιαφερόμενο.

Η ελεύθερη πρόσβαση στον πηγαίο κώδικα, ώστε έτσι κάποιος να έχει την δυνατότητα να καταλάβει την λειτουργία του λογισμικού, να το τροποποιήσει και να το βελτιώσει, αποτελεί

την βάση της φιλοσοφίας του κινήματος για το Ελεύθερο Λογισμικό / Λογισμικό Ανοικτού Κώδικα. Επίσης το ανοικτό λογισμικό παρέχει εγγενή και επαληθεύσιμη υποστήριξη ανοικτών προτύπων, λόγω της διαδικασίας παραγωγής του, καθώς ο πηγαίος του κώδικας είναι ανοικτός και προσβάσιμος από όλους. Η διαλειτουργικότητα του λογισμικού ανοικτού

κώδικα έχει να κάνει με τον τρόπο που αναπτύσσεται το λογισμικό, με το ότι ενθαρρύνει την κοινή χρήση και με τον τρόπο που το λογισμικό ελέγχεται ανοικτά.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, έχοντας αναγνωρίσει την αξία του ανοικτού λογισμικού, ειδικά στον χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, έχει αναλάβει σειρά πρωτοβουλιών, όπως η χρηματοδότηση μελετών και η σύσταση ομάδων εργασίας. Μια από αυτές τις πρωτοβουλίες είναι και το IDABC που παρουσιάσαμε και προηγουμένως, το οποίο σχεδιάστηκε με στόχο την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στον τομέα της δημόσιας διοίκησης. Τέλος, κυβερνητικοί οργανισμοί και γενικότερα φορείς του δημοσίου σε αρκετές ευρωπαϊκές χώρες αποφασίζουν και σταδιακά κινούνται προς την κατεύθυνση της χρήσης του ελεύθερου λογισμικού.

Μερικά από τα πλεονεκτήματα της χρήσης του Ανοικτού Λογισμικού είναι τα εξής:

- **Ποιότητα:** επειδή ο κώδικας του Ελεύθερου Λογισμικού / Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα είναι διαθέσιμος, είναι δυνατή η επαλήθευσή της ορθότητας του και ο διεξοδικός έλεγχός του. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα επέμβασης και βελτίωσης του κώδικα.
- **Ανεξαρτησία – Ανοικτά πρότυπα:** το ΕΛ/ΑΚ είναι ανεξάρτητο από μεμονωμένους προμηθευτές βελτιώνοντας την διαλειτουργικότητα των συστημάτων. Η διαλειτουργικότητα αυξάνεται, γιατί επιτρέπεται η χρήση ανοικτών προτύπων σε διαφορετικές εφαρμογές, ενώ διασφαλίζεται διαρκής πρόσβαση σε δεδομένα και δυνατότητα υιοθέτησης νέων τεχνολογιών. Ο χρήστης γνωρίζει και ελέγχει πλήρως τα δεδομένα και το σύστημά του, ενώ γίνεται πιο εφικτή η υιοθέτηση νέων τεχνολογιών από την δημόσια διοίκηση επειδή μειώνεται το κόστος και το ρίσκο των αλλαγών.
- **Χαμηλό κόστος:** η ευελιξία του λογισμικού ανοικτού κώδικα και το γεγονός ότι μπορεί και ανταποκρίνεται στις ανάγκες και δυνατότητες του κάθε συστήματος, εξοικονομεί τους πόρους που θα δίνονταν για τις αναβαθμίσεις, των οποίων η επιτακτική ανάγκη χαρακτηρίζει τα κλειστά λογισμικά. Επίσης, η συντήρηση και η υποστήριξη αυτού του λογισμικού μπορεί να ανατεθεί σε αναδόχους όπως ανεξάρτητους προγραμματιστές, εταιρίες, ή και στον ίδιο οργανισμό ή εταιρεία που χρησιμοποιεί το λογισμικό, δημιουργώντας στην αγορά ένα πλαίσιο υγιούς ανταγωνισμού.
- **Ασφάλεια:** το ΕΛ/ΑΚ είναι λιγότερο ευάλωτο και εμφανίζει μεγαλύτερη σταθερότητα και αξιοπιστία για μεγάλη ποικιλία εφαρμογών γιατί ο κώδικας του είναι διαθέσιμος και ενθαρρύνεται η ανίχνευση και ο εντοπισμός λαθών μεταξύ προγραμματιστών και χρηστών.
- **Αξιοπιστία:** εξαιτίας της συνεχούς διαδικασίας ανίχνευσης και διόρθωσης σφαλμάτων, τα συστήματα ΕΛ/ΑΚ παρουσιάζονται πιο σταθερά και αξιόπιστα στην λειτουργία τους.

- Διαφάνεια και δικαίωμα πρόσβασης των πολιτών στην πληροφορία: επειδή η διαφάνεια είναι κάτι το απαραίτητο στον δημόσιο τομέα και ο πολίτης έχει δικαίωμα στον τρόπο που τα στοιχεία και οι πληροφορίες επεξεργάζονται, το ΕΛ/ΛΑΚ, παρέχοντας ελεύθερα τον πηγαίο κώδικα, δίνει την δυνατότητα σε όλους να μελετήσουν τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η επεξεργασία και αποθήκευση των δεδομένων. Ποιοτικές υπηρεσίες υποστήριξης: η διάθεση του λογισμικού από πολλές πηγές αυξάνει τον ανταγωνισμό στην παροχή υπηρεσιών υποστήριξης και μειώνει τις τιμές.

Η αύξηση των νέων εταιριών παροχής υπηρεσιών υποστήριξης λογισμικού μαζί με την μαζική διαθεσιμότητα πολλών δεκάδων χιλιάδων προγραμματιστών ΕΛ/ΛΑΚ παγκοσμίως και μαζί με την εθελοντική έρευνα και ανάπτυξη από άτομα και ομάδες, δημιουργεί μια νέα δυναμική στην ανάπτυξη υπηρεσιών υποστήριξης λογισμικού, με δυνητικά οφέλη για τον δημόσιο τομέα.

- Μικρές απαιτήσεις σε υλικό, προσαρμοστικότητα: το ΕΛ/ΛΑΚ, καθώς προσαρμόζεται εύκολα από τον χρήστη αναλόγως των αναγκών του και των δυνατοτήτων του υπολογιστή του, έχει συνήθως μικρότερες απαιτήσεις σε hardware, κάτι το οποίο, βέβαια, σημαίνει και εξοικονόμηση χρημάτων από τις λιγότερες αναβαθμίσεις.

5.9 Ασφάλεια – Αυθεντικοποίηση και νομικό πλαίσιο



Η ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας και η εξάπλωση των καινοτόμων τεχνολογιών θέτει την ασφάλεια των δικτύων και των επικοινωνιών ως πολύ σημαντικό και επίκαιρο θέμα. Η εμπιστευτικότητα και αυθεντικότητα των δεδομένων και των υπηρεσιών που θα προσφέρονται μέσω των δικτύων θα πρέπει να προστατεύονται από διαφόρων ειδών επιθέσεις.

Για αυτόν τον λόγο θεσπίστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή ο Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών (ENISA – Establishment of a European Network and Information Security Agency), ο οποίος έχει και τον ρόλο να βοηθάει την Επιτροπή κατά τη διεξαγωγή προπαρασκευαστικών τεχνικών εργασιών με σκοπό τη συμπλήρωση και εκσυγχρονισμό της κοινοτικής νομοθεσίας στον τομέα της ασφάλειας δικτύων και πληροφοριών. Ο οργανισμός θα λειτουργήσει από τις 14 Μαρτίου 2004 ως τις 31 Δεκεμβρίου 2008 και έχει την έδρα του στην Ελλάδα, στο Ηράκλειο.

5.9.1 Το Δημόσιο Κλειδί

Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure – PKI) αποτελεί μια μέθοδο που μπορεί να εγγυηθεί την ασφάλεια των συναλλαγών στις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Αποτελεί ένα συνδυασμό λογισμικού, τεχνολογιών κρυπτογραφίας και υπηρεσιών που επιβεβαιώνουν και πιστοποιούν την εγκυρότητα της κάθε οντότητας που εμπλέκεται σε μια συναλλαγή με το Διαδίκτυο. Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού ενσωματώνει ψηφιακά πιστοποιητικά, κρυπτογραφία δημόσιου κλειδιού και αρχές πιστοποίησης σε ένα ασφαλές αρχιτεκτονικό σχήμα. Μια τυπική υλοποίηση της Υποδομής Δημόσιου Κλειδιού περιλαμβάνει την παροχή ψηφιακών πιστοποιητικών σε χρήστες, σε εξυπηρετητές, σε λογισμικό χρηστών, καθώς επίσης και εργαλείων για την διαχείριση, ανανέωση και ανάκληση των πιστοποιητικών αυτών.

Στις Υποδομές Δημόσιου Κλειδιού υπάρχουν οι εξής κοινές βασικές λειτουργίες:

- **Εμπιστευτικότητα** (Confidentiality): η προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή γνωστοποίηση τους μέσω μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης και κωδικοποίησης.
- **Πιστοποίηση** (Authentication): η επιβεβαίωση της ταυτότητας ενός ατόμου ή η επιβεβαίωση της πηγής αποστολής των πληροφοριών.
- **Ακεραιότητα** (Integrity): η προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση ή αντικατάστασή τους. Παρέχεται από μηχανισμούς κρυπτογραφίας όπως οι ψηφιακές υπογραφές.
- **Μη άρνηση αποδοχής** (Non-Repudiation): συνδυάζει τις υπηρεσίες της πιστοποίησης και της ακεραιότητας που παρέχονται σε μια τρίτη οντότητα και με αυτόν τον τρόπο ο αποστολέας δεδομένων δεν μπορεί να αρνηθεί τη δημιουργία και αποστολή του μηνύματος.

Για την επίτευξη της αυθεντικοποίησης χρησιμοποιούνται τα ψηφιακά πιστοποιητικά, τα οποία αποτελούν ηλεκτρονικά έγγραφα με σκοπό την αναγνώριση μιας οντότητας. Η έκδοση ενός ψηφιακού πιστοποιητικού γίνεται μετά από αίτηση σε μία Αρχή Πιστοποίησης. Η Αρχή Πιστοποίησης επιβεβαιώνει την ταυτότητα του αιτούντος και εκδίδει το πιστοποιητικό το οποίο περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία: το ονοματεπώνυμο του κατόχου, το δημόσιο κλειδί του κατόχου, την ημερομηνία λήξης του πιστοποιητικού και το όνομα και την ψηφιακή υπογραφή της Αρχής Πιστοποίησης που το εξέδωσε.

Σε ότι αφορά το δημόσιο κλειδί, ο κάθε χρήστης κατέχει δυο κλειδιά κρυπτογράφησης: το ιδιωτικό και το δημόσιο. Το ιδιωτικό ο κάθε χρήστης θα πρέπει να το κρατάει κρυφό ενώ το δημόσιο θα πρέπει να το ανακοινώσει στη διαδικτυακή κοινότητα. Τα δύο αυτά κλειδιά έχουν μαθηματική σχέση μεταξύ τους και αν το ένα χρησιμοποιηθεί για την κρυπτογράφηση κάποιου μηνύματος, το άλλο χρησιμοποιείται για την αποκρυπτογράφηση του. Η γνώση του δημόσιου δεν επιτρέπει σε καμία περίπτωση τον υπολογισμό του ιδιωτικού. Τέλος, η αυθεντικοποίηση μπορεί να επιτευχθεί μέσω των smart cards, οι οποίες εσωκλείουν προσωπικά δεδομένα του κατόχου σε κρυπτογράφηση.



Σε ότι αφορά το νομοθετικό πλαίσιο για τον τομέα των τηλεπικοινωνιών, η οδηγία 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12 Ιουλίου 2002, συνιστά τη νομοθετική πράξη που θα καλύψει τον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Σε γενικές γραμμές, η οδηγία ορίζει ότι τα κράτη μέλη οφείλουν να εγγυώνται, μέσω της εθνικής νομοθεσίας, το απόρρητο των επικοινωνιών που πραγματοποιούνται μέσω του δημοσίου δικτύου ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ενώ δεν επιτρέπεται να αίρουν την προστασία των δεδομένων παρά μόνο για τη διενέργεια ερευνών ποινικού χαρακτήρα και όταν πρόκειται για τη διαφύλαξη της εθνικής και δημόσιας ασφάλειας.

Τροποποιήσεις σε αυτήν την οδηγία έγιναν τον Μάρτιο του 2006 με την νέα οδηγία 2006/24/EK. Η οδηγία αυτή αποσκοπεί στην εναρμόνιση των διατάξεων των κρατών μελών σχετικά με τις υποχρεώσεις των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε ότι αφορά τη διατήρηση των δεδομένων και στοχεύει στη διασφάλιση της διαθεσιμότητας των δεδομένων προς διερεύνηση, ώστε να εντοπίζονται και να διώκονται οι παραβάσεις.

Σε ότι αφορά την Ελλάδα, με βάση την αναφορά της 4ης Ιουλίου 2006 του IDABC η εγχώρια νομοθεσία για τα θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η εξής:

- Νομοθεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: -
- Νομοθεσία Ελευθερίας της Πληροφορίας: άρθρα στο Ελληνικό Σύνταγμα
- Νομοθεσία Προστασίας Δεδομένων / Ιδιωτικότητας: Νόμοι 2472/1997, 2774/1999 και 3115/2003
- Νομοθεσία Ηλεκτρονικού Εμπορίου: Προεδρικό Διάταγμα 131/2003 σε συμφωνία με την Οδηγία 131/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου
- Νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών: Νόμος 2867/2000
- Νομοθεσία για Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες: Προεδρικό Διάταγμα 150/2001 που υλοποιεί την Ευρωπαϊκή οδηγία της 13ης Δεκεμβρίου 1999
- Νομοθεσία Ηλεκτρονικών Προμηθειών: -, εν αναμονή της ΕΕ
- Νομοθεσία Επαναχρησιμοποίησης της Πληροφορίας του Δημόσιου Τομέα: εν αναμονή της μεταφοράς της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2003/98/EC της 17^{ης} Νοεμβρίου 2003.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

6.1 Χρηματοδότηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης



6.1.1 Κάθετη χρηματοδότηση

Αποτελεί την πλέον παραδοσιακά καθιερωμένη μορφή χρηματοδότησης σε Ευρώπη και Αμερική των έργων e-government και ειδικότερα αυτών που αφορούν σε κεντρικά τμήματα και υπηρεσίες του δημόσιου τομέα. Η κάθετη χρηματοδότηση αναφέρεται στην παραδοσιακή διαχείριση της χρηματοδότησης και των έργων εντός των πλαισίων ενός οργανισμού. Απαιτεί δε από τα μεμονωμένα τμήματα ή τις υπηρεσίες που αιτούνται χρηματοδότησης για έργα e- government να συναγωνιστούν με άλλα αιτήματα επενδύσεων για την απόκτηση κυβερνητικών κονδυλίων, στα πλαίσια του ίδιου κάθετου τομέα/προγράμματος της δημόσιας διοίκησης.

Μία τέτοια προσέγγιση συμφωνεί με την παραδοσιακή έννοια της ευθύνης της δημόσιας διοίκησης να παράσχει τους πόρους σε έναν οργανισμό και να τον καθιστά αρμόδιο για τους καθορισμένους θεσμικούς στόχους. Αυτή η παραδοσιακή προσέγγιση χρησιμοποιείται για την χρηματοδότηση της έργων e-government στις περισσότερες χώρες της ΕΕ και ΗΠΑ.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί στο Ηνωμένο βασίλειο η Διαδικασία Αναθεώρησης Δαπανών και η συνδεδεμένη Συμφωνία των Δημοσίων Υπηρεσιών (Public Service Agreement PSA), όπου τα κεντρικά τμήματα και υπηρεσίες οφείλουν να έρθουν σε συμφωνία με το Υπουργείο Οικονομικών του Ηνωμένου Βασιλείου: τα κυβερνητικά τμήματα καταθέτουν προσφορά για χρηματοδότηση με τον ίδιο τρόπο όπως και για κάθε άλλη προγραμματισμένη δαπάνη.

6.1.2 Οριζόντια δια-υπηρεσιακή χρηματοδότηση

Αυτή η προσέγγιση προβλέπει τη σύναψη συμφωνίας μεταξύ διαφόρων τμημάτων που έχουν κοινό συμφέρον και αποκομίζουν αν και σε διαφορετικούς βαθμούς κάποια οφέλη από μεγάλα πολυετή έργα E- government (κυρίως υποδομών). Τα κονδύλια αυτά είτε προέρχονται από τον λειτουργικό προϋπολογισμό των εμπλεκόμενων τμημάτων , είτε για επενδύσεις μεγάλης κλίμακας διανέμονται από το γενικό κυβερνητικό προϋπολογισμό. Σε μια τέτοια προσέγγιση ένα τμήμα κρατά συνήθως τον ηγετικό ρόλο , ή αυτός αποδίδεται σε ένα κεντρικό όργανο παρακολούθησης. Ενώ αυτή η προσέγγιση προέκυψε για να εξετάσει μερικές από τις ιδιαιτερότητες των πολυετών έργων e- government μέχρι σήμερα δεν έχει διαδοθεί τόσο όσο αρχικά διαφημίστηκε. Σε ορισμένες περιπτώσεις το έργο χρηματοδοτείται μόνο από τον προϋπολογισμό του τμήματος που ηγείται , αλλά το γεγονός ότι ωφελεί και άλλα τμήματα απεικονίζεται σε μελλοντικές κατανομές του προϋπολογισμού. Παράδειγμα μιας τέτοιας προσέγγισης στην χρηματοδότηση διασταυρούμενων πρωτοβουλιών συναντάμε στην

Σλοβενία , όπου πόροι από διαφορετικούς υπουργικούς προϋπολογισμούς, συγκεντρώνονται από κοινού και επενδύονται υπό την εποπτεία του Υπουργείου Δημόσιας Διοίκησης. Στην Γαλλία διάφοροι κυβερνητικοί φορείς συνεργάζονται σε διασταυρούμενα έργα εγκαθιδρύοντας κοινόχρηστα κονδύλια με το όνομα Fonds mutualises.

6.1.3 Συγκεντρωτικά ειδικά κονδύλια και κονδύλια καινοτομίας.

Σε αυτή την περίπτωση μια κεντρικά μονάδα της κυβέρνησης κατανέμει ένα μέρος των πόρων σε πρωτοβουλίες υψηλής προτεραιότητας ή και πρωτοβουλίες μεγάλης κλίμακας ή και καινοτόμες πρωτοβουλίες του e-government που μπορεί να μη βρίσκουν αρχική χρηματοδότηση με τη χρήση άλλων προσεγγίσεων.

Παράδειγμα ειδικού κονδυλίου αποτελούν τα 400 εκατομμύρια Ευρώ που διατείνονται από έσοδα των δημοπρασιών UMTS για την χρηματοδότηση των περιφερειακών και τοπικών έργων e-government στην Ιταλία και διαχειρίζονται από το Υπουργείο Καινοτομίας και Τεχνολογίας.

Μια άλλη παραλλαγή αποτελούν τα Κεντρικά Κονδύλια Καινοτομίας που χρησιμοποιούνται για να παρέχουν την αρχική χρηματοδότηση σε μεμονωμένα υπηρεσιακά ή δια-υπηρεσιακά καινοτόμα έργα που αποπληρώνονται σε βάθος χρόνου από τα πραγματοποιούμενα έσοδα.

Ένα παράδειγμα αποτελεί το κεφαλαιουχικό κονδύλι για τον εκσυγχρονισμό που ιδρύθηκε στο Ηνωμένο Βασίλειο το 1998.

6.2 Πανευρωπαϊκές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θεωρεί απαραίτητη τη δημιουργία και χρήση Πανευρωπαϊκών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των διευρωπαϊκών δικτύων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων.

Σήμερα προσφέρονται τρεις βασικές υπηρεσίες γενικής χρήσης (S-TESTA, CIRCA και PKI) με στόχο την υποστήριξη της υλοποίησης σχεδίου κοινού ενδιαφέροντος που περιλαμβάνουν γενικότερη ανταλλαγή πληροφοριών. Παράλληλα έχουν αναπτυχθεί εξειδικευμένες υπηρεσίες οι οποίες προσφέρονται ανά κλάδο δίνοντας έμφαση στην ανταλλαγή εξειδικευμένης γνώσης και δεδομένων.

Η απόφαση 1720/1999/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 12ης Ιουλίου 1999 για τη θέσπιση μιας σειράς δράσεων και μέτρων με σκοπό την εξασφάλιση της διαλειτουργικότητας των διευρωπαϊκών δικτύων ηλεκτρονικής ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ διοικήσεων (IDA) και της πρόσβασης σ' αυτά ορίζει τις υπηρεσίες γενικής χρήσης ως εξής: λειτουργίες δικτύου οι οποίες ανταποκρίνονται σε κοινές απαιτήσεις χρήστη όπως π.χ., συλλογή δεδομένων, διάδοση δεδομένων, ανταλλαγή δεδομένων και ασφάλεια.

Τα χαρακτηριστικά κάθε υπηρεσίας καθορίζονται σαφώς και συνδέονται με ένα εγγυημένο επίπεδο ποιότητας. Η απόφαση αυτή περιέχει τον ισχύοντα κατάλογο υπηρεσιών γενικής χρήσης του IDA, οι οποίες εναρμονίζονται με το μοντέλο της πυραμίδας διαλειτουργικότητας του IDAY που χαρακτηρίζει την αντίστοιχη προσέγγιση .

Σήμερα το IDA προσφέρει τρεις υπηρεσίες γενικής χρήσης (S-TEST, CIRCA, PKICUG), καθώς και ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας τους Προσανατολισμούς Αρχιτεκτονικής με στόχο την υποστήριξη της υλοποίησης σχεδίων κοινού ενδιαφέροντος που περιλαμβάνουν γενικότερη ανταλλαγή πληροφοριών σε διευρωπαϊκό επίπεδο μέσω του TESTA, το χειρισμό τους από το CIRCA και την ασφάλεια μέσω του PKICUG.



Εικόνα (1) Η πυραμίδα διαλειτουργικότητας του IDA

S-TESTA

Το S-TESTA προσφέρει στις ευρωπαϊκές διοικητικές αρχές μια βάση υπηρεσιών τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης, απλοποιώντας την ανταλλαγή δεδομένων και διασφαλίζοντας την απόδοση, τη διαθεσιμότητα και την ασφάλεια σε βαθμό που αδυνατούν να επιτύχουν άλλα επικοινωνιακά δίκτυα. Το S-TESTA εναρμονίζεται με το μοντέλο των πεδίων που καθορίζουν οι Προσανατολισμοί Αρχιτεκτονικής του IDA, σύμφωνα με το οποίο ο καθένας είναι υπεύθυνος για το τμήμα του δικτύου που εμπίπτει στο πεδίο του. Το IDA παρέχει το Ευρωπαϊκό Πεδίο που συνδέει εθνικά, περιφερειακά και τοπικά δίκτυα.

CIRCA

Το CIRCA (Διαχειριστής Κέντρου Επικοινωνίας και Πληροφόρησης) είναι ένα περιβάλλον βασισμένο στο Διαδίκτυο που παρέχει υπηρεσίες σε απευθείας σύνδεση και ένα κοινό εικονικό χώρο για ομάδες εργασίας και δίκτυα, δίνοντας έτσι τη δυνατότητα αποτελεσματικής και ασφαλούς αξιοποίησης πόρων και εγγράφων σε ένα κοινό πλαίσιο. Η υπηρεσία του CIRCA παρέχεται σε χρήστες από διοικητικούς φορείς και είναι προσβάσιμη τόσο μέσω του Διαδικτύου όσο και μέσω του S-TESTA

PKICUG

Το ακρώνυμο PKI σημαίνει Public Key Infrastructure, δηλαδή Δημόσια Υποδομή Κλειδιού. Πρόκειται για ένα σύνολο οργανωτικών μέτρων και τεχνικών εργαλείων που συμβάλλουν στη δημιουργία και διατήρηση ενός ασφαλούς και αξιόπιστου περιβάλλοντος ανταλλαγής πληροφοριών μέσω δικτύων υπολογιστών.

Το πρόγραμμα με τίτλο Δημόσια Υποδομή Κλειδιού για Κλειστές Ομάδες Χρηστών (PKICUG) ξεκίνησε το 1999 και στα πλαίσιά του συστήθηκε η Αρχή Πιστοποίησης (CA) που είναι διαθέσιμη στους συμμετέχοντες στα σχέδια κοινού ενδιαφέροντος του IDA με στόχο την ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών με ηλεκτρονικά μέσα μεταξύ των κρατών μελών και με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.



Πίνακας (5)

6.3 Καλές πρακτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

A/A	Υπηρεσία	Χώρα	Περιγραφή υπηρεσίας	Ιστοσελίδα
1.	ePassport	Ιρλανδία	Χρήση ηλεκτρονικού διαβατηρίου	http://www.dfa.ie/home/index.aspx?id=265
2.	Electronic invoicing to the public sector	Δανία	Χρήση ηλεκτρονικών τιμολογίων από τον δημόσιο τομέα	http://www.egov-goodpractice.eu/download.php?&fileid=1145
3.	Katso	Φιλανδία	Πλατφόρμα αυθεντικοποίησης και διαχείρισης ταυτότητας	http://yritys.tunnistus.fi/
4.	GeoPISTA: Local Government Geographic Information System	Ισπανία	Εθνικό Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα	http://www.geopista.es/
5.	Social Insurance Code of Reimbursement	Αυστρία	Ηλεκτρονική πλατφόρμα διαχείρισης ΑΦΜ	http://www.sozialversicherung.at/
6.	Electronic voting	Βέλγιο	Πλατφόρμα για ηλεκτρονική ψηφοφορία	http://www.elections.fgov.be/
7.	Gov2DemoSS	Ισπανία	Εργαλείο προώθησης διακυβέρνησης	http://www.gov2u.com/
8.	Service-public.fr	Γαλλία	Διαδικτυακή πύλη για θέματα διακυβέρνησης	http://www.service-public.fr/
9.	ICAR - a System for e-Enabled cooperation among Regional, Local, and National Administrations	Ιταλία	Πλατφόρμα συνεργασίας και ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ τοπικών και εθνικών δημοσίων υπηρεσιών (π.χ. μεταξύ δήμων και υπουργείων)	http://www.cnipa.gov.it/
10.	Up-to-date health insurance status	Βουλγαρία	Πλατφόρμα με στοιχεία υγείας κάθε πολίτη	http://www.egov-goodpractice.eu/gpd_details.php?&gpdid=1798#descriptionsection

Πίνακας (6)

6.4 Καλές πρακτικές διαλειτουργικότητας

A/A	Υπηρεσία	Χώρα	Περιγραφή υπηρεσίας	Ιστοσελίδα
1.	Interoperability project in the municipalities	Βέλγιο	Λειτουργία πλατφόρμας διαλειτουργικότητας μεταφοράς δεδομένων μεταξύ υπουργείων και τοπικών αρχών (δήμους)	http://www.egovinterop.net/Res/5/Interop project wallonie Case study.pdf
2.	Civil Registration	Αυστρία	Ηλεκτρονική πλατφόρμα για διαχείριση δεδομένων που αφορούν στοιχεία των πολιτών (π.χ. στοιχεία διεύθυνσης κατοικίας, αιτήσεις, κτλ). Μέσω της συγκεκριμένης πλατφόρμας οι υπηρεσίες στην Αυστρία μπορούν αν βρουν και να επιβεβαιώσουν στοιχεία για κάθε πολίτη του κράτους.	http://www.egovinterop.net/Res/5/GPC_IOP_in_civil_registration_in_Austria_final.pdf
3.	INFRASIG Project	Βέλγιο	Πλατφόρμα διαχείρισης γεωγραφικών και χαρτογραφικών δεδομένων καθώς επίσης και υποδομής διανομής (distribution infrastructure) της περιοχής Walloon του Βελγίου.	http://www.egovinterop.net/Res/5/INFRASIG case study.pdf
4.	Management of school transportation	Βέλγιο	Υπηρεσία η οποία προσφέρει αναταλαγή δεδομένων σχετικά με τη διαχείριση της σχολικής μεταφοράς σε δημοτικά και γυμνάσια της περιοχής Walloon του Βελγίου	http://www.egovinterop.net/Res/5/Wallonie Case study.pdf

Πίνακας (7)

6.5 Καλές πρακτικές Λογισμικού Ανοικτού Πηγαίου Κώδικα

A/A	Υπηρεσία	Χώρα	Περιγραφή υπηρεσίας	Ιστοσελίδα
1.	Open Source Migration at the Spanish Ministry for Public Administration	Ισπανία	Πλατφόρμα και λογισμικό ανοικτού πηγαίου κώδικα για ανταλλαγή και διαχείριση δεδομένων	http://ec.europa.eu/idabc/en/document/4692/470
2.	Open Source Migration of the German Surveying and Land Register Administration	Γερμανία	Ηλεκτρονική υπηρεσία που χρησιμοποιεί λογισμικό ανοικτού πηγαίου κώδικα για διαχείριση θεμάτων κτηματολογίου της Γερμανίας	http://ec.europa.eu/idabc/en/document/4493/470
3.	Open source for Geoservices in public works	Ολλανδία	Πλατφόρμα ανοικτού πηγαίου κώδικα για ανταλλαγή και διαχείριση ψηφιακών γεωγραφικών δεδομένων	http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3934/470
4.	Linux Server for the City of Salzburg	Αυστρία	Υλικό (εξυπηρετητές) στο δημαρχείο του Salzburg που χρησιμοποιεί λειτουργικό σύστημα ανοικτού πηγαίου κώδικα	http://ec.europa.eu/idabc/en/document/3805/470

6.6 Στόχοι και Μελλοντικές Προτάσεις



Οι μελλοντικοί στόχοι και προτάσεις αναφορικά με την e-Προσβασιμότητα είναι οι εξής:

1. Θα πρέπει να ληφθούν μέτρα για να εξασφαλιστεί η ενσωμάτωση και να αποφευχθούν οι διακρίσεις πολιτών λόγω ηλικίας, αναπηρίας, οικονομικών ή κοινωνικών μειονεκτημάτων, ή γεωγραφικής απομόνωσης. Προς την κατεύθυνση αυτή, το πρόγραμμα eInclusion επιδιώκει να δημιουργήσει πολιτικές που αποσκοπούν στην αποτελεσματική αντιμετώπιση παραδοσιακών καθώς και νέων μορφών κοινωνικού αποκλεισμού, διασφαλίζοντας ταυτόχρονα ότι όλοι οι πολίτες συμμετέχουν πλήρως και επωφελούνται από την Κοινωνία της Πληροφορίας.
2. Η δυνατότητα της υπάρχουσας ευρωπαϊκής νομοθεσίας να βελτιώσει την προσβασιμότητα θα πρέπει να αξιοποιηθεί πλήρως. Σε αυτό τα πλαίσια εντάσσεται η δημιουργία Ομάδας Εργασίας υπό την "Επιτροπή Επικοινωνιών", η οποία αποσκοπεί στη βελτίωση των δυνατοτήτων πρόσβασης των ατόμων με αναπηρία στα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Επίσης, θα πρέπει να εξεταστεί η δυνατότητα να εισαχθούν στη νομοθεσία της Ευρωπαϊκής Ένωσης ειδικά νομοθετικά μέτρα για την καταπολέμηση όλων των μορφών διάκρισης των ατόμων με αναπηρία.
3. Οι πολιτικές για την e-Ένταξη θα πρέπει να έχουν γενικότερη οριζόντια επίδραση σε διάφορες θεματικές ενότητες, όπως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (eGovernment), η Τηλεκπαίδευση (eLearning), η e-Υγεία (eHealth) κ.λπ., καθώς και στις νέες συνθήκες ανάπτυξης του e-επιχειρείν, ενισχύοντας τις υπάρχουσες επιμέρους πολιτικές που έχουν αναπτυχθεί σχετικά.
4. Η συνολική προσέγγιση θα πρέπει να βασίζεται στις αρχές της Σχεδίασης για Όλους, της διαθεσιμότητας, της προσβασιμότητας και της διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών που ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών με αναπηρία με προσιτό κόστος. Επίσης, θα πρέπει να βασίζεται στις αρχές της αλληλεγγύης και της ισότιμης και ενεργής συμμετοχής όλων των εμπλεκόμενων φορέων σε τεχνολογικά προγράμματα και σχέδια, σε οργανισμούς τυποποίησης και τεχνικές επιτροπές, καθώς και σε επιτροπές που εξετάζουν νομοθετικά ή/και προτρεπτικά μέτρα και πρωτοβουλίες στο χώρο της εκπαίδευσης, της κατάρτισης, της απασχόλησης και της εν γένει διευκόλυνσης των πολιτών.
5. Σε εθνικό και σε ευρωπαϊκό θεσμικό επίπεδο, θα πρέπει να ληφθούν μέτρα που θα διασφαλίζουν την υιοθέτηση και υλοποίηση των οδηγιών της Πρωτοβουλίας για την Προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό (W3C-WAI), ειδικότερα σε ό,τι αφορά τους δικτυακούς τόπους των φορέων του Δημοσίου. Τα αποτελέσματα θα πρέπει να συγκεντρώνονται και αναλύονται, με στόχο την καταγραφή της προόδου και την περαιτέρω ενίσχυση των δράσεων ευαισθητοποίησης. Θα πρέπει ιδιαίτερα να διερευνηθεί η πιθανότητα υιοθέτησης ενός ευρωπαϊκού σήματος «Προσβασιμότητας δικτυακών τόπων»

που να πιστοποιεί τη συμμόρφωση με τις οδηγίες προσβασιμότητας του W3C – WAI, ώστε να αποφευχθεί ο κατακερματισμός των αγορών.

6. Η e-Ένταξη μπορεί να ωφεληθεί σημαντικά από την προληπτική και έγκαιρη εξέταση των σημερινών και μελλοντικών τεχνολογιών, καθώς και των νομικών και ρυθμιστικών εξελίξεων. Νέες και αναδυόμενες τεχνολογίες, όπως η αμφίδρομη τηλεόραση (Digital Interactive TV) και η κινητή τηλεφωνία 3ης γενιάς (3G), θα πρέπει να εξελιχθούν με τέτοιο τρόπο, ώστε να περιορίζονται τα ενδεχόμενα εμπόδια και να παρέχονται περισσότερες δυνατότητες πρόσβασης.

7. Η αγορά θα πρέπει να ενθαρρυνθεί για την υιοθέτηση και υποστήριξη της προσβασιμότητας ως ποιοτικού χαρακτηριστικού των προσφερόμενων καθώς και των υπό ανάπτυξη προϊόντων, υπηρεσιών και τεχνολογικών λύσεων.

8. Πέρα από την εξασφάλιση υποδομών και τη στήριξη της τεχνολογικής ανάπτυξης, η e-Ένταξη συνεπάγεται ενεργό συμμετοχή από όλους τους πολίτες, οι οποίοι θα πρέπει να είναι ενήμεροι, πρόθυμοι και σε θέση να συμμετάσχουν πλήρως και να υιοθετήσουν τις νέες δυνατότητες που προσφέρει η Κοινωνία της Πληροφορίας. Η ισότιμη συμμετοχή στην εκπαίδευση, στην απασχόληση, στην επιχειρηματικότητα και στο ευρύτερο κοινωνικό περιβάλλον, καθώς και η καθιέρωση κατάλληλων κριτηρίων στις προμήθειες δημόσιων φορέων, μπορούν να δράσουν καταλυτικά για τη δημιουργία μιας ψηφιακά εγγράμματης Ευρώπης. Έμφαση θα πρέπει να δοθεί στην κάλυψη των ειδικών αναγκών και των απαιτήσεων ευπαθών κοινοτήτων χρηστών, όπως άτομα με αναπηρία, ηλικιωμένα άτομα, κάτοικοι γεωγραφικά απομακρυσμένων περιοχών, μετανάστες, κ.λπ.

9. Οι πολίτες, ως τελικοί χρήστες, θα πρέπει να μπορούν να εκφράζουν τις προτιμήσεις τους και να πραγματοποιούν τις επιλογές τους αναφορικά με την αξιοποίηση των νέων υπηρεσιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας (π.χ. επιλογή παρόχου, μέσου διάθεσης, πολυγλωσσικό περιεχόμενο κλπ).

Εν κατακλείδι, το ζήτημα της e-Προσβασιμότητας έχει μακροπρόθεσμες θεσμικές και οργανωτικές παραμέτρους, και απαιτεί αλλαγές στην προσωπική και κοινωνική κουλτούρα, στους θεσμούς και τις κοινωνικές δομές, καθώς και στο ευρύτερο οικονομικό περιβάλλον. Συνεπώς, απαιτείται συνεχής δέσμευση σε όλα τα επίπεδα με περιοδική ανασκόπηση της προόδου και ενδεχόμενου επαναπροσδιορισμού των στόχων. Συγκεκριμένα, οι μελλοντικές ερευνητικές δράσεις θα πρέπει να συμπεριλαμβάνουν εναρμονισμένη προσέγγιση μεταξύ της "Σχεδίασης για Όλους" και των υποστηρικτικών τεχνολογιών. Αυτό θα βοηθήσει την Ευρώπη να αποκτήσει εσωτερική κοινωνική συνοχή, αλλά και να υλοποιήσει τον κοινοτικό στόχο, που είναι η ανάπτυξη ενός περιβάλλοντος που ευνοεί τις ιδιωτικές επενδύσεις και τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας, την αύξηση της παραγωγικότητας, τον εκσυγχρονισμό των δημόσιων υπηρεσιών και την παροχή ευκαιριών στον καθένα να συμμετέχει στην παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας.



6.7 Συμπεράσματα

Γιατί η ανταγωνιστικότητα της χώρας περνά από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση;

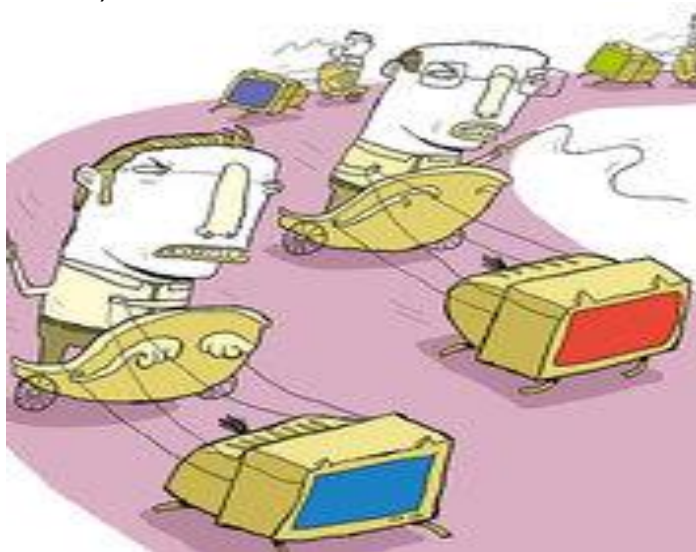
Ο ρόλος της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** είναι σημαντικός, καθώς βοηθάει στην επιτάχυνση της ανάπτυξης της ανταγωνιστικότητας των ευρωπαϊκών οικονομιών.

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

Η αύξηση της παραγωγικότητας, κλειδί για την τόνωση της ανταγωνιστικότητας.

Η ανταγωνιστικότητα μίας οικονομίας έχει δύο συμπληρωματικές διαστάσεις: την ικανότητα των επιχειρήσεων να ανταγωνίζονται επιτυχώς στη διεθνή αγορά και τις ευκαιρίες για νέες θέσεις απασχόλησης του πληθυσμού. Με την πρώτη ματιά, ακούγεται αντιφατικό, η ανταπόκριση των επιχειρήσεων σε μία διεθνοποιημένη αγορά όπου το κόστος αποτελεί συχνά ένα βασικό παράγοντα, συγχρόνως να αυξάνει τα πραγματικά εισοδήματα. Αποτελεί σίγουρα πρόκληση, και ένας από τους πλέον αποφασιστικούς παράγοντες επιτυχίας για την επίτευξη ενός ανταγωνιστικού κόστους με υψηλές αμοιβές είναι η **αύξηση της παραγωγικότητας**, η οποία βασίζεται ολοένα και περισσότερο **στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορίας και επικοινωνιών (ΤΠΕ)**. Οι ΤΠΕ αποτελεί πλέον τον κύριο παράγοντα που εξηγεί την εμφάνιση και την αύξηση του χάσματος παραγωγικότητας μεταξύ της Ε.Ε. και των ΗΠΑ κατά τη διάρκεια της τελευταίας δεκαετίας, που μπορεί να οδηγήσει σε ένα ακόμα μεγαλύτερο ρυθμό αύξησης της διαφοράς στο ΑΕΠ, τα επίπεδα απασχόλησης και το βιοτικό επίπεδο.

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



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

Οι δημόσιες υπηρεσίες διαδραματίζουν έναν ιδιαίτερο οικονομικό ρόλο στις ευρωπαϊκές οικονομίες με διαφορετικούς ρόλους π.χ. φορείς παροχής υπηρεσιών, εργοδότης, αγοραστής, κ.λπ. Παρότι η έρευνα δείχνει ότι δεν υπάρχει σαφής και καθαρή σχέση μεταξύ του μεγέθους και της ευρύτερης οικονομικής επίδοσης, αναγνωρίζεται εντούτοις ότι **η αποδοτικότητα και η παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα ασκούν σημαντική επίδραση στην ανταγωνιστικότητα**. Η ενίσχυση της αποδοτικότητας και παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα συμβάλλουν στην ώθηση της ανταγωνιστικότητας μέσω της επίδρασης στην αύξηση παραγωγικότητας της ευρύτερης οικονομίας.

Έτσι, αν το κράτος και οι δομές του γίνουν αποτελεσματικά και πιο αποδοτικά, ενισχύουν την ποιότητα στην παροχή καλύτερων υπηρεσιών στην οικονομία και τους πολίτες.

Η ηλεκτρονική δημόσια διοίκηση υπόσχεται ακριβώς αυτό. Αναγκαία, όμως, συνθήκη αποτελεί η εξασφάλιση δύο στρατηγικών στόχων: η παροχή ενδο-υπηρεσιακών βελτιώσεων σε όλη τη δημόσια διοίκηση και η μείωση του "κόστους" από τη μη συμμόρφωση για τους αποδέκτες των δημόσιων υπηρεσιών. Οι αρχικές προσπάθειες για τη μέτρηση της επίδρασης από την προσπάθεια επίτευξης των συνθηκών αυτών στην ανταγωνιστικότητα, με

έμφαση στον οικονομικό και κοινωνικό αντίκτυπο της ηλεκτρονικής δημόσιας-κυβέρνησης, γίνονται με την ανάπτυξη σχετικών δεικτών. Οι δείκτες αυτοί στοχεύουν να προβλέψουν την περαιτέρω εξέλιξη στην αξιολόγηση της σχέσης μεταξύ της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης, της ανταγωνιστικότητας και της οικονομικών επιδόσεων

Οι κυβερνήσεις έχοντας σαν αρωγό την πληροφορική και το Διαδίκτυο προωθούν και υποστηρίζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση με στόχο την ταχύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Το εγχείρημα αυτό δεν είναι εύκολο αφού απαιτεί σωστό και έγκαιρο σχεδιασμό, διαθεσιμότητα των υποδομών σε ευρεία κλίμακα αλλά και αλλαγή της νοοτροπίας των πολιτών. Ωστόσο ακολουθώντας σταδιακά μια σειρά από επίπεδα, η μετάβαση από την παραδοσιακή στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να επιτύχει.

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών μπορούν να συνεισφέρουν ουσιαστικά προς αυτήν την κατεύθυνση αρκεί να υιοθετηθούν από το κράτος και τους πολίτες στα πλαίσια όμως μιας ευρύτερης αναδιοργάνωσης του δημόσιου τομέα. Το αποτέλεσμα θα είναι να επιτραπεί η απρόσκοπτη ροή πληροφοριών από και προς το δημόσιο τομέα και να δοθεί η δυνατότητα στους πολίτες αλλά και στις επιχειρήσεις να αποκτήσουν καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος.



ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Παρατηρητήριο της ΚτΠ, Μέτρηση των δεικτών eEurope2005 και i2010
2. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας (2006)
«Μέτρηση των επιπτώσεων του e-government»
<http://www.observatory.gr/files/meletes/eGovernment%20Economics%20Project.pdf>
3. Παρατηρητήριο της ΚτΠ, Εξέλιξη των 20 βασικών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα
4. <http://www.yap.gov.gr/frontoffice/portal.asp?cpage=NODE&cnode=35>
5. Τσακαλίδης Αθανάσιος, Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική,
«Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών – Η τεχνολογία στην υπηρεσία του πολίτη», διαθέσιμο στο:
<http://mmlab.ceid.upatras.gr/tsakalidis/e-government/e-government.pdf>
6. Κοινωνία της Πληροφορίας, «Διακήρυξη Ανοικτού Διαγωνισμού για την επιλογή Αναδόχου για την εκπόνηση του έργου “Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας”
7. Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης,
«Ευρυζωνικά Δίκτυα, ο Πυλώνας για το Πέρασμα της Δημόσιας Διοίκησης στην Ψηφιακή Εποχή & την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», διαθέσιμο στο:
http://ru6.cti.gr/broadband/el/ekdhloseis/patra_19_03_05/Andronopoulos_B.pdf
8. http://www.mof.gov.cy/mof/dits/dits.nsf/DMLfaq_gr?openform#3
9. <http://www.infolaw.gr/articles.asp?ArticleID=580>
10. http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1522
11. http://www.go-online.gr/ebusiness/specials/article.html?article_id=1518
12. http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/index_el.htm
13. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή Πληροφορικής
14. Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων, Έκδοση 1.0, Οκτώβριος 2007
15. Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρότυπα Διαλειτουργικότητας , <http://www.e-gif.gov.gr/>

16. Π. Γεωργιάδης, « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:Συστημική έναντι Μηχανιστικής προσέγγισης , Περιοδικό online επίσημο περιοδικό της ένωσης Μηχανικών Πληροφορικήςκαι Επικοινωνιών Ελλάδος, τεύχος 10 <http://www.computer-engineers.gr/modules.php?name=Magazine&pa=ListContents&eid=10>
17. http://www.neo2.gr/web/neo2.gr/home2/-/journal_content/56/12202/26363
18. http://www.observatory.gr/files/meletes/EGOV_A070110TX_Ηλ%20Διακυβέρνηση%20Web2.pdf
19. http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/all_about/egovernment/index_en.htm
20. <http://www.bma.upatras.gr/new/Courses%20Material/simeioseis-e-gov- 2008.pdf>
21. <http://artemis.cslab.ntua.gr/Dienst/UI/1.0/Download/artemis.ntua.ece/DT2007-0083>