

Γραφείο α

ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ & ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ

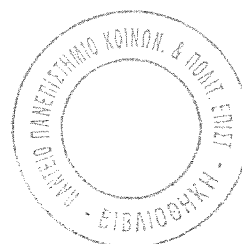
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**«Οι χωρικές διαστάσεις των
σύγχρονων μορφών διακυβέρνησης
και ο ρόλος τους στην
Περιφερειακή Ανάπτυξη»**

Εποπτεύουσα Καθηγήτρια
Στέλλα Κυβέλου

Παρουσίαση
Μιχάλης Καραχάλιος
(Α.Μ. 0803Μ023)



Αρκτικόλεξα

- Ε.Π. ΚτΠ : Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»
- ΗΔ : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
- ΜΜΕ : Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις
- Ο.Π.Σ.Π. : Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειών
- Π.Δ.Η.Δ. : Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης
- ΤΠΕ : Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών

- ICT : Information Communication Technology
- SOHO : Small Office, Home Office

Λέξεις Κλειδιά

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική Διοίκηση, E-Government, Internet, Διαδίκτυο, Ηλεκτρονική Δημοκρατία, Τηλεργασία, Ψηφιακό χάσμα, Πληροφορία, Διαλειτουργικότητα, Ψηφιακή Στρατηγική.

Περιεχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	5
1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ	6
2. ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (INTERNET)	9
2.1. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET ΣΕ ΠΑΓΚΟΣΜΙΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	9
2.2. Η ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΈΝΩΣΗ	11
2.2.1. Πολίτες και επιχειρήσεις	11
2.2.2. Ευρυζωνική σύνδεση	13
2.2.3. Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα στην Ε.Ε.	15
2.3. Η ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	16
2.3.1. Διείσδυση Internet στον πληθυσμό	16
2.3.2. Διείσδυση Internet στις Επιχειρήσεις	19
2.3.3. Υπηρεσίες Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα και στην Ευρώπη	21
2.4. ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΜΕ ΑΛΛΕΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΕΣ ΧΩΡΕΣ	22
2.5. ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΑΣΜΑ (DIGITAL DIVIDE)	23
2.5.1. Το Ψηφιακό Χάσμα στην Ευρώπη και Διεθνώς	25
2.5.2. Το ψηφιακό χάσμα στην Ελλάδα	26
2.5.3. Ψηφιακό χάσμα Αστικών κέντρων - Περιφέρειας	27
2.5.4. Ψηφιακό Χάσμα στην Δημόσια Διοίκηση	28
2.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	29
3. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ-ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	30
3.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΚΤΠ ΚΑΙ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	30
3.2. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	31
3.3. ΜΟΝΤΕΛΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	34
3.4. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ Ε.Ε. ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ	36
3.5. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	38
3.6. ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΥΣ ΕΥΡΩΠΑΙΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	40
3.7. ΚΡΙΤΙΚΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	42
4. Η ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ	43
4.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	44
4.2. ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΑΠΟ ΑΛΛΑ ΚΡΑΤΗ	45
4.2.1. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας	45
4.2.2. Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Ηνωμένου Βασιλείου	45
4.2.3. Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης της Γερμανίας ..	46
4.3. ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	47
4.4. ΚΡΙΤΙΚΗ ΤΗΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	48
4.5. Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (ΚΕΠ)	49
4.5.1. Ιστορία και Θεσμικό Πλαίσιο	49
4.5.2. Στατιστικά στοιχεία για τα ΚΕΠ	51
4.5.3. Χρήση νέων τεχνολογιών στα ΚΕΠ	57
4.5.4. Αξιολόγηση του τρόπου λειτουργίας των ΚΕΠ	60

5. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ	62
5.1. Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ	62
5.2. Η ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΗ ΤΗΣ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ...	65
5.3. ΕΠΙΤΥΧΗΜΕΝΕΣ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ	66
5.3.1. <i>Ηνωμένο Βασίλειο - Το πρόγραμμα "UK online campaign"</i>	66
5.3.2. <i>Καναδάς</i>	71
5.3.3. <i>Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (Η.Π.Α.)</i>	76
5.4. Ο ΧΩΡΟΣ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗΣ ΈΝΩΣΗΣ	78
5.4.1. <i>Η ιστοσελίδα "your voice in Europe"</i>	79
5.4.2. <i>Συνοπτική παρουσίαση άλλων ιστοσελίδων</i>	80
5.4.3. <i>Συνοπτική παρουσίαση Προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας</i>	80
5.5. Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	81
5.5.1. <i>Θεσμικό & νομικό πλαίσιο της Ηλεκ/κής Δημοκρατίας στην Ελλάδα</i> ..	81
5.5.2. <i>Προγράμματα εφαρμογής της Ηλεκ/κής Δημοκρατίας στην Ελλάδα</i>	83
5.5.3. <i>Η Ηλεκτρονική Πύλη Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας</i>	84
5.6. ΓΕΝΙΚΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	85
6. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ.....	87
6.1. ΓΕΝΙΚΑ	87
6.2. ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΙΚΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ	89
6.3. Η ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ	90
6.4. ΤΟ ΝΟΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ Ε.Ε. ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	91
6.5. ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ Ε.Ε.....	92
6.6. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ SWOT ANALYSIS ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑ	94
6.7. Η ΕΞΕΛΙΞΗ ΤΗΣ ΤΗΛΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΚΑΙ ΔΙΕΘΝΩΣ.....	96
7. ΤΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	97
7.1. Ε.Π. «ΠΟΛΙΤΕΙΑ»	97
7.2. Ε.Π. «ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ».....	98
8. ΔΡΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	101
8.1. Το ΟΠΣ ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΩΝ	101
8.2. Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	102
8.3. «Μ.Ε.ΤΕΧ.Ω.» («ΜΙΚΡΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ & ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΗ ΩΘΗΣΗ»)	103
8.4. «E-BUSINESS FORUM»	103
8.5. «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ»	104
8.6. «ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΣΗΜΕΙΩΝ ΑΣΥΡΜΑΤΗΣ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ (WIRELESS HOTSPOTS)»	105
8.7. «ΚΑΤΑΣΚΕΥΗ ΜΗΤΡΟΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΥΡΥΖΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΟΠΤΙΚΩΝ ΙΝΩΝ (MAN) ΣΕ ΛΙΓΟΤΕΡΟ ΑΝΕΠΤΥΓΜΕΝΕΣ ΠΕΡΙΟΧΕΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΠΙΚΡΑΤΕΙΑΣ» .	106
9. Η ΝΕΑ ΨΗΦΙΑΚΗ ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΤΗΣ Ε.Ε.....	107
10. Η ΝΕΑ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΨΗΦΙΑΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ	108
11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	111
12. ΠΗΓΕΣ	115

Περίληψη

Στην παρούσα εργασία θα αναλυθεί πως, η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε αναπτυσσόμενους μηχανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης θα λειτουργήσει ως μέσο για την ανάδειξη και προώθηση του Κοινωνικού Κράτους Δικαίου, της Χρηστής Διακυβέρνησης και της Περιφερειακής Ανάπτυξης.

Στο πρώτο μέρος (Κεφάλαια 1-2) γίνεται μια σύντομη εισαγωγή και αναλύεται η Ελληνική Διοικητική πραγματικότητα και η ανάγκη ενσωμάτωσης νέων τεχνολογιών σ' αυτήν, ενώ δίνονται βασικές πληροφορίες για το δομικό στοιχείο ανάπτυξής τους το Internet και τη χρησιμότητά του ως εργαλείο για την ανάπτυξη των σύγχρονων μορφών διοίκησης.

Στο δεύτερο μέρος (Κεφάλαια 3-6) περιγράφονται βασικοί τομείς διοικητικού εκσυγχρονισμού όπως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η Διαλειτουργικότητα, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία, η Τηλεργασία, κ.τ.λ. στους οποίους οι ΤΠΕ θα μπορούσαν να βρουν ή βρίσκουν εφαρμογή. Στο πλαίσιο αυτό γίνεται ιδιαίτερη αναφορά και αναλύεται διεξοδικά (Case Study) ο θεσμός των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), ένα από τα πλέον ρηξικέλευθα έργα της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, με δυνατότητα περαιτέρω ενσωμάτωσης μεγάλου μέρους τεχνολογίας και εκσυγχρονιστικών δράσεων.

Στο τρίτο μέρος (Κεφάλαια 7-8) καταγράφονται τα προγράμματα που βρίσκονται σε εξέλιξη στην χώρα μας καθώς και συγκεκριμένες δράσεις μέσω των οποίων δίνεται η δυνατότητα να αναπτυχθούν δραστηριότητες για τη δημιουργία ενός σύγχρονου και δυναμικού Δημόσιου Τομέα. Επίσης περιγράφονται τα έργα που πραγματοποιούνται στην χώρα μας με τη βοήθεια της χρήσης νέων τεχνολογιών.

Στο τέταρτο μέρος (Κεφάλαια 9-10) γίνεται αναφορά στις άμεσες προοπτικές και εξελίξεις στον τομέα του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και στους τρόπους υιοθέτησης των ΤΠΕ ώστε να συμβάλλουν δραστικότερα στην ανάδειξη ενός κράτους σύγχρονου και ανταγωνιστικού.

Στο πέμπτο μέρος (Κεφάλαιο 11), υπάρχουν γενικά συμπεράσματα και προτάσεις που ολοκληρώνουν την εποπτική εικόνα που η παρούσα εργασία φιλοδοξεί να δώσει γύρω από τις τεχνολογίες πληροφορικής και τους τρόπους ενσωμάτωσής τους στην σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση.

1. Εισαγωγή

Η υιοθέτηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών¹ (ΤΠΕ), συνδέονται, σύμφωνα με εμπειρικές έρευνες, από ταχεία αύξηση της παραγωγικότητας², όπως παρατηρήθηκε να συμβαίνει το 2003 στις ΗΠΑ.

Στη Δημόσια Διοίκηση του 21^{ου} αιώνα, η χρήση των νέων τεχνολογιών («Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση») αναδύκεται ως βασικό εργαλείο μεταρρύθμισης, όμως η εφαρμογή τους βρίσκεται ακόμα σε πολύ αρχικό στάδιο.

Στην Ελλάδα, η αγορά των ΤΠΕ συνεχίζει να αυξάνεται με ρυθμούς σταθερά υψηλούς (αύξηση 3,2% το 2004 ως προς το 2003), υψηλότερους από την Δυτική Ευρώπη (3,0% το 2004 ως προς το 2003)³.

Η αγορά της Πληροφορικής αυξήθηκε το 2004 σε σχέση με το 2003 κατά 3%, έναντι 2,7% στις χώρες της Δυτ. Ευρώπης. Η αύξηση των επενδύσεων σε ΤΠΕ στην Ελλάδα, είναι απαραίτητο να συνεχιστεί ώστε να προσεγγιστούν τα επίπεδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης στους βασικούς δείκτες διείσδυσης των ΤΠΕ στο σύνολο του πληθυσμού, τις επιχειρήσεις και τη δημόσια διοίκηση. Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» (Ε.Π. ΚτΠ) διευκολύνει και κινητοποιεί μέσω των δράσεων του ουσιαστικές παρεμβάσεις στην κατεύθυνση αυτή.

Η αγορά των τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα, συνεχίζει να αυξάνεται με ρυθμούς σταθερά υψηλούς (αύξηση 3,3% το 2004 ως προς το 2003), στα ίδια επίπεδα με την Δυτική Ευρώπη.

Ευρυζωνικότητα ορίζεται (με ευρεία έννοια) ως το προηγμένο, εφικτό και καινοτόμο από πολιτική, κοινωνική, οικονομική και τεχνολογική άποψη, περιβάλλον αποτελούμενο από:

- την παροχή γρήγορων συνδέσεων στο Διαδίκτυο σε όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του πληθυσμού, με ανταγωνιστικές τιμές (με τη μορφή καταναλωτικού αγαθού), χωρίς εγγενείς περιορισμούς στα συστήματα μετάδοσης και τον τερματικό εξοπλισμό των επικοινωνούντων άκρων,
- την κατάλληλη δικτυακή υποδομή που: α) επιτρέπει την κατανομημένη ανάπτυξη υπαρχόντων και μελλοντικών δικτυακών εφαρμογών και πληροφοριακών υπηρεσιών, β) δίνει τη δυνατότητα αδιάλειπτης σύνδεσης των χρηστών σε αυτές γ) ικανοποιεί τις εκάστοτε ανάγκες των εφαρμογών σε εύρος ζώνης, αναδραστικότητα και διαθεσιμότητα, και δ) είναι ικανή να αναβαθμίζεται συνεχώς και με μικρό επιπλέον κόστος ώστε να εξακολουθεί να ικανοποιεί τις ανάγκες όπως αυτές αυξάνουν και μετεξελίσσονται με ρυθμό και κόστος που επιτάσσονται από την πρόοδο της πληροφορικής και της τεχνολογίας επικοινωνιών
- την δυνατότητα του πολίτη να επιλέγει α) ανάμεσα σε εναλλακτικές προσφορές σύνδεσης που ταιριάζουν στον εξοπλισμό του, β) μεταξύ διαφόρων δικτυακών εφαρμογών και γ) μεταξύ διαφόρων υπηρεσιών πληροφόρησης και ψυχαγωγίας και με πιθανή συμμετοχή του ίδιου του πολίτη στην παροχή περιεχομένου, εφαρμογών και υπηρεσιών
- το κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο αποτελούμενο από πολιτικές, μέτρα, πρωτοβουλίες, άμεσες και έμμεσες παρεμβάσεις, αναγκαίες για την ενδυνάμωση της καινοτομίας, την προστασία του ανταγωνισμού και την εγγύηση σοβαρής ισορροπημένης οικονομικής ανάπτυξης ικανής να προέλθει από τη γενικευμένη συμμετοχή στην Ευρυζωνικότητα και την Κοινωνία της Πληροφορίας.

¹ Τέτοιες τεχνολογίες είναι : Εικονικές Περιηγήσεις, Ηλεκτρονική Ψήφος, Τηλεϊατρική, Ηλεκτρονικό χρήμα, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τηλεκπαίδευση, Τηλεεργασία, Ενημέρωση στο Διαδίκτυο κ.α.

² ΟΟΣΑ, The sources of economic growth in OECD countries, 2003

³ ΕΙΤΟ 2005, ΕΙΤΟ in cooperation with IDC

Τα Ευρυζωνικά δίκτυα αποτελούν μια από τις βασικές επιλογές του Ευρωπαϊκού Προγράμματος «e-Europe 2005» και απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία και των υπόλοιπων προτεραιοτήτων του. Ο βαθμός διείσδυσης των ευρυζωνικών επικοινωνιών στην Ευρωπαϊκή Ένωση παραμένει χαμηλός (στα επίπεδα του 5% του πληθυσμού⁴) ενώ στην Ελλάδα είναι αισθητά χαμηλότερος (στα τέλη του 2004 εκτιμήθηκε στο 1-2%⁵). Η ενίσχυση των επενδύσεων σε Ευρυζωνικές υποδομές, αποτελεί μια από τις πιο σημαντικές προτεραιότητες του Ε.Π. ΚτΠ.

Δεδομένου ότι ο στόχος του e-Europe 2005 είναι να καλυφθούν με ευρυζωνικά δίκτυα όλη η Δημόσια Διοίκηση, καθώς και οι μισές από τις συνδέσεις στο διαδίκτυο να είναι υψηλής ταχύτητας μέχρι το τέλος του 2005, το Ε.Π. ΚτΠ ανέπτυξε το 2004 σημαντική επικοινωνία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Το αποτέλεσμα της παραπάνω συνεργασίας ήταν θετικό, σε συνδυασμό με την υπερπήδηση των εμποδίων που παρουσιάστηκαν στο έργο «Σύζευξις».

Η Ελλάδα έχει προχωρήσει εξάλλου σε αποτύπωση της υπάρχουσας υποδομής, για τη δημιουργία υποδομών σε γεωγραφικά μη ευνοημένες περιοχές⁶. Η Ελλάδα είχε χαμηλή διείσδυση ευρυζωνικότητας στις αρχές του 2004 (0,1% του πληθυσμού), με σημαντικότερη τεχνολογική πλατφόρμα το ADSL (86% της αγοράς), και στόχο την σύνδεση όλων των πόλεων άνω των 10.000 κατοίκων σε δίκτυο οπτικών ινών μέχρι το τέλος του 2006 και την ανάπτυξη δικτύων MAN σε τουλάχιστον 60 μεγάλες πόλεις μέχρι το τέλος του 2005.

Η ευρωπαϊκή (και η ελληνική) στρατηγική περιλαμβάνει πρωτοβουλίες τόσο για την ενίσχυση της προσφοράς ευρυζωνικών υπηρεσιών (δημιουργία υποδομής), όσο για την ενίσχυση της ζήτησης (αύξηση χρήσης). Οι δύο βασικοί στόχοι είναι η ανάπτυξη υποδομών, μέσω κρατικής ενίσχυσης, σε γεωγραφικά μη ευνοημένες περιοχές, που δεν προσελκύουν επενδύσεις, και η συνάθροιση της σχετικής ζήτησης από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Τα παραπάνω συνάδουν με την πρόσκληση προς τα κράτη-μέλη από την Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών (Telecom Council) τον Μάρτιο 2004, να «προετοιμάσουν και αναπτύξουν εθνικές στρατηγικές για την ευρυζωνικότητα, με στόχο, μεταξύ άλλων, να συνδέσουν όλον τον Δημόσιο Τομέα σε δίκτυα υψηλής ταχύτητας μέχρι το 2005 και να προτείνουν, όπου ενδείκνυται, quick-start έργα για το ψηφιακό χάσμα, χρησιμοποιώντας, όπου χρειάζεται οικονομικά εργαλεία, όπως οι πόροι των Διαρθρωτικών Ταμείων, ώστε να αυξηθεί η ευρυζωνική κάλυψη στις λιγότερο ευνοημένες περιοχές.

Η χρήση του διαδικτύου στο γενικό πληθυσμό της Ελλάδας, παρέμεινε περίπου στα ίδια επίπεδα το 2004 (19,7%) συγκριτικά με το 2003 (19,9%), ενώ το 2005 έφτασε το 33,9%. Τα νοικοκυριά που έχουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο (πρόσβαση από την ίδια την κατοικία) ανέρχονται το 2005 στο 16,3%. Κυριότερη συσκευή σύνδεσης είναι ο ηλεκτρονικός υπολογιστής (desktop ή φορητός) με ποσοστό 97%. Συνηθέστερος τύπος σύνδεσης στο Internet είναι η τηλεφωνική γραμμή (αναλογική ή ISDN) με ποσοστό 69%.

⁴ Ευρωπαϊκή Επιτροπή 26/5/2004, Connecting Europe at High-Speed: National Broadband Strategies and Country Data

⁵ Μελέτη της Alcatel, 2004

⁶ Commission Staff Working Paper, Country Data, Annexes, 5-5-2004

Σε γενικές γραμμές παρατηρούνται σταθεροποιητικές τάσεις στους βασικούς δείκτες χρήσης Νέων Τεχνολογιών που αφορούν στους Έλληνες. Από στοιχεία της έρευνα της Στατιστικής Υπηρεσίας προκύπτει ότι κινητό τηλέφωνο διαθέτει το 79,2% των ελληνικών νοικοκυριών (τη στιγμή που το 2002 το αντίστοιχο ποσοστό ήταν 70%, με 80% στις ηλικίες 15-65). Το ποσοστό των νοικοκυριών που διαθέτει ηλεκτρονικό υπολογιστή (desktop) παρουσιάζεται αυξημένο κατά 4% σε σχέση με το 2002 και ανέρχεται σε 29%, ενώ το 0,7% των νοικοκυριών διαθέτει υπολογιστή παλάμης (handheld).

Στο χώρο των επιχειρήσεων, η δυναμική αναμένεται να ενισχυθεί ουσιαστικά με την επέκταση της υιοθέτησης των νέων τεχνολογιών, μέσω των προγραμμάτων «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», «Δικτυωθείτε» και «METEXΩ» του Ε.Π. ΚτΠ. Στις πολύ μικρές επιχειρήσεις (έως 10 άτομα), οι δείκτες παρουσιάζουν υστέρηση σε σχέση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο. Η συμβολή του προγράμματος «Δικτυωθείτε», που απευθύνεται σε μικρομεσαίες επιχειρήσεις, με σκοπό την εξοικείωσή τους με την ψηφιακή οικονομία και ήδη έχει αξιοποιηθεί από περίπου 20.000 πολύ μικρές επιχειρήσεις, 17.000 από τις οποίες παρακολούθησαν και συνοδευτικά προγράμματα εκπαίδευσης, αναμένεται να είναι ουσιαστική. Συγκριτικά πάντως με την Ε.Ε. των 25, όπου το 90% των επιχειρήσεων (τουλάχιστον 10 ατόμων), χρησιμοποιούσαν τον Ιανουάριο του 2004 το διαδίκτυο, στην Ελλάδα το ποσοστό αυτό είναι 87% ενώ μόλις 21% των επιχειρήσεων είχαν το 2004 Ευρυζωνική πρόσβαση⁷.

⁷ Eurostat, Statistics in focus, Industry, Trade and Services, 18/2005, "Internet Usage by Individuals and Enterprises 2004"

2. Το Διαδίκτυο (Internet)

Το Διαδίκτυο (Internet) είναι ένα, δημόσια διαθέσιμο, παγκόσμιο σύστημα υπολογιστών και δικτύων συνδεδεμένων μεταξύ τους (καθώς επίσης περιεχόμενο, πληροφορίες και υπηρεσίες που παρέχονται στους χρήστες). Το Internet επηρεάζει σημαντικά τη γνώση και τις παγκόσμιες απόψεις αφού εκατομμύρια άνθρωποι ανά τον κόσμο έχουν εύκολη και άμεση πρόσβαση σε ένα τεράστιο και ποικίλο, ως προς το περιεχόμενο, όγκο πληροφοριών. Το Internet παρέχεται από Εταιρείες Παροχής Υπηρεσιών Internet, τους λεγόμενους Internet Service Providers (ISP).

2.1. Η χρήση του Internet σε παγκόσμιο επίπεδο

Σύμφωνα με αποτελέσματα που δημοσιοποιήθηκαν στις 4/1/2006 (Πίνακας 1), ο παγκόσμιος αριθμός των χρηστών Internet ξεπέρασε το 1 δις το 2005 από 45 εκατ. το 1995 και 420 εκατ. το 2000.

Πίνακας 1

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ INTERNET ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ

Χώρες	Πληθυσμός (εκτίμηση 2006)	Ποσοστό επί του παγκ. πληθυσμού	Χρήστες Internet <u>Τελευταία δεδομένα</u>	Διείσδυση στον εσωτερικό πλη- θυσμό (%)	Ποσοστό επί του συνόλου των χρηστών	Αύξηση χρήσης Internet 2000-2005
1	915,210,928	14.1 %	<u>22,737,500</u>	2.5 %	2.2 %	403.7 %
2	3,667,774,066	56.4 %	<u>364,270,713</u>	9.9 %	35.7 %	218.7 %
3	807,289,020	12.4 %	<u>290,121,957</u>	35.9 %	28.5 %	176.1 %
4 Ανατολή	190,084,161	2.9 %	<u>18,203,500</u>	9.6 %	1.8 %	454.2 %
5 Αμερική	331,473,276	5.1 %	<u>225,801,428</u>	68.1 %	22.2 %	108.9 %
6 Αμερική- Βασιβική	553,908,632	8.5 %	<u>79,033,597</u>	14.3 %	7.8 %	337.4 %
7 Α/Αυστραλία	33,956,977	0.5 %	<u>17,690,762</u>	52.9 %	1.8 %	132.2 %
8 ΛΟ ΠΑ- ΜΙΩΣ	6,499,697,060	100.0 %	<u>1,018,057,389</u>	15.7 %	100.0 %	182.0 %

Πησες:

Χρήση Internet και ο παγκόσμιος Πληθυσμός επικαιροποιήθηκαν την 31/12/2005.

Δημογραφικά στοιχεία (Πληθυσμός) βασίζονται σε δεδομένα που περιέχονται στο [world-gazetteer website](http://world-gazetteer.com).

Πληροφορίες για τη χρήση Internet προέρχονται από δεδομένα που δημοσιεύτηκαν στο [Nielsen/NetRatings](http://Nielsen.com), από το [International Telecommunications Union](http://InternationalTelecommunicationsUnion.com), από τοπικά NICs, και άλλες αξιόπιστες πηγές.

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 2, οι ΗΠΑ συνεχίζουν να προηγούνται με περίπου 200 εκατ. χρήστες στα τέλη του 2005. Οι δύο πιο πολυπληθείς χώρες (Κίνα και Ινδία) είναι τώρα στην 2^η και 4^η θέση αντίστοιχα στους χρήστες. Μεγάλο μέρος της αύξησης των χρηστών Internet προέρχεται από πολυπληθείς χώρες όπως η Κίνα, η Ινδία, η Βραζιλία, η Ρωσία και η Ινδονησία. Το ορόσημο των 2 δις χρηστών Internet αναμένεται το 2011.

Πίνακας 2

ΟΙ 20 ΠΡΩΤΕΣ ΧΩΡΕΣ ΜΕ ΤΟ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΟ ΑΡΙΘΜΟ ΧΡΗΣΤΩΝ INTERNET

ΧΩΡΑ	ΧΡΗΣΤΕΣ INTERNET	ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ (ΕΚΤ. 2006)	ΔΙΕΙΣΔΥΣΗ ΣΤΟ INTERNET	ΠΗΓΗ ΚΑΙ ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ	ΠΟΣΟΣΤΟ ΧΡΗΣΤΩΝ ΣΤΟ ΣΥΝΟΛΟ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ
<u>Η.Π.Α.</u>	203,824,428	299,093,237	68.1 %	Nielsen//NR Dec/05	20.0 %
<u>Κίνα</u>	111,000,000	1,306,724,067	8.5 %	CNNIC Dec/05	10.9 %
<u>Ιαπωνία</u>	86,300,000	128,389,000	67.2 %	eTForcasts Dec/05	8.5 %
<u>Ινδία</u>	50,600,000	1,112,225,812	4.5 %	C.I.Almanac Mar/05	5.0 %
<u>Γερμανία</u>	48,722,055	82,515,988	59.0 %	C.I.Almanac Mar./05	4.8 %
<u>Ηνωμένο Βασίλειο</u>	37,800,000	60,139,274	62.9 %	ITU Oct/05	3.7 %
<u>Νότια Κορέα</u>	33,900,000	50,633,265	67.0 %	eTForecast Dec/05	3.3 %
<u>Ιταλία</u>	28,870,000	59,115,261	48.8 %	ITU Sept./05	2.8 %
<u>Γαλλία</u>	26,214,174	61,004,840	43.0 %	Nielsen//NR Dec/05	2.6 %
<u>Βραζιλία</u>	25,900,000	184,284,898	14.1 %	eTForcasts Dec/05	2.5 %
<u>Ρωσία</u>	23,700,000	143,682,757	16.5 %	eTForcasts Dec/05	2.3 %
<u>Καναδάς</u>	21,900,000	32,251,238	67.9 %	eTForcasts Dec/05	2.2 %
<u>Ινδονησία</u>	18,000,000	221,900,701	8.1 %	eTForcasts Dec/05	1.8 %
<u>Ισπανία</u>	17,142,198	44,351,186	38.7 %	Nielsen//NR Dec/05	1.7 %
<u>Μεξικό</u>	16,995,400	105,149,952	16.2 %	AMIPCI Nov/05	1.7 %
<u>Αυστραλία</u>	14,189,544	20,750,052	68.4 %	Nielsen//NR Dec/05	1.4 %
<u>Ταϊβάν</u>	13,800,000	22,896,488	60.3 %	C.I.Almanac Mar/05	1.4 %
<u>Ολλανδία</u>	10,806,328	16,386,216	65.9 %	Nielsen//NR June/04	1.1 %
<u>Πολωνία</u>	10,600,000	38,115,814	27.8 %	C-I-A Mar./05	1.0 %
<u>Τουρκία</u>	10,220,000	74,709,412	13.7 %	ITU Sept./05	1.0 %
ΕΡΕΣ	810,484,127	4,064,319,458	19.9 %	IWS - Dec.31/05	79.6 %
από Παγκο-	207,573,262	2,435,377,602	8.5 %	IWS - Dec.31/05	20.4 %
ΟΛΟ ΠΑΓΚΟΣ	1,018,057,389	6,499,697,060	15.7 %	IWS - Dec.31/05	100.0 %

Πηγή: [Πηγή: Nielsen](#)

Η χρήση Internet και ο παγκόσμιος Πληθυσμός επικαιροποιήθηκαν την 31/12/2005.

Τα Δημογραφικά στοιχεία (Πληθυσμός) βασίζονται σε δεδομένα που περιέχονται στο [world-gazetteer website](#).

Οι πληροφορίες για τη χρήση Internet προέρχονται από δεδομένα που δημοσιεύτηκαν στο [Nielsen//NetRatings](#), από το [International Telecommunications Union](#), από τοπικά NICs, και άλλες αξιόπιστες πηγές.

Όσον αφορά τη διείσδυση της χρήσης του Internet, στις πιο αναπτυγμένες χώρες φθάνει το 65%-75% (και άρα η μελλοντική ανάπτυξη προβλέπεται περιορισμένη) ενώ η διείσδυση για τις πολυπληθείς και αναπτυσσόμενες χώρες ανέρχεται στο 10%-20%. Οι αναπτυσσόμενες χώρες έχουν περιθώρια ανάπτυξης και η ασύρματη χρήση Internet θα έχει υψηλό ποσοστό συμμετοχής στην ανάπτυξη της χρήσης Internet. Πράγματι, στην επόμενη δεκαετία πολλοί χρήστες θα συμπληρώσουν την χρήση Internet μέσω προσωπικών υπολογιστών, με τα έξυπνα τηλέφωνα και την χρήση Internet μέσω κινητού.

9.9 Η χρήση Internet στην Ευρωπαϊκή Ένωση

9.9.1. Πολίτες και επιχειρήσεις

Όπως φαίνεται από τον Πίνακα 3, ο γεωγραφικός χώρος της Ευρώπης κατέχει το 28,5% του παγκόσμιου πληθυσμού χρηστών Internet, με την Ε.Ε. να συμμετέχει με 22,6% και τις νεοεαχθείσες χώρες με 1,8%. Αξιοσημείωτη είναι η αύξηση χρηστών Internet στο διάστημα 2000-2005 με τις νεοεισαχθείσες χώρες να προηγούνται με 444% έναντι 147% της Ε.Ε. και 184,5% του υπόλοιπου παγκοσμίως.

Πίνακας 3

ΧΡΗΣΗ INTERNET ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ & ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ

ΕΥΡΩΠΗ	Πληθυσμός (εκτίμηση 2006)	Ποσοστό επί του παγκ. πληθυσμού	Χρήστες Internet <u>Τελευταία δεδομένα</u>	Διείσδυση στον εσωτερικό πληθυσμό (%)	Ποσοστό επί του εξαζομένου συνόλου των χρηστών	Αύξηση χρήσης Internet 2000-2005
ΕΥΡΩΠΗ						
ΕΥΡΩΠΗ	462,371,237	7.1 %	<u>230,097,055</u>	49.8 %	22.6 %	147.0 %
ΕΥΡΩΠΗ	108,157,395	1.7 %	<u>18,663,000</u>	17.3 %	1.8 %	444.1 %
ΕΥΡΩΠΗ	236,760,388	3.6 %	<u>41,361,902</u>	17.5 %	4.1 %	386.5 %
ΕΥΡΩΠΗ	807,289,020	12.4 %	<u>290,121,957</u>	35.9 %	28.5 %	176.1 %
ΕΥΡΩΠΗ	5,692,408,040	87.6 %	<u>727,935,432</u>	12.8 %	71.5 %	184.5 %
ΕΥΡΩΠΗ	6,499,697,060	100.0 %	<u>1,018,057,389</u>	15.7 %	100.0 %	182.0 %

σεις:

Ευρωπαϊκά στατιστικά για το Internet επικαιροποιήθηκαν την 31/12/2005.

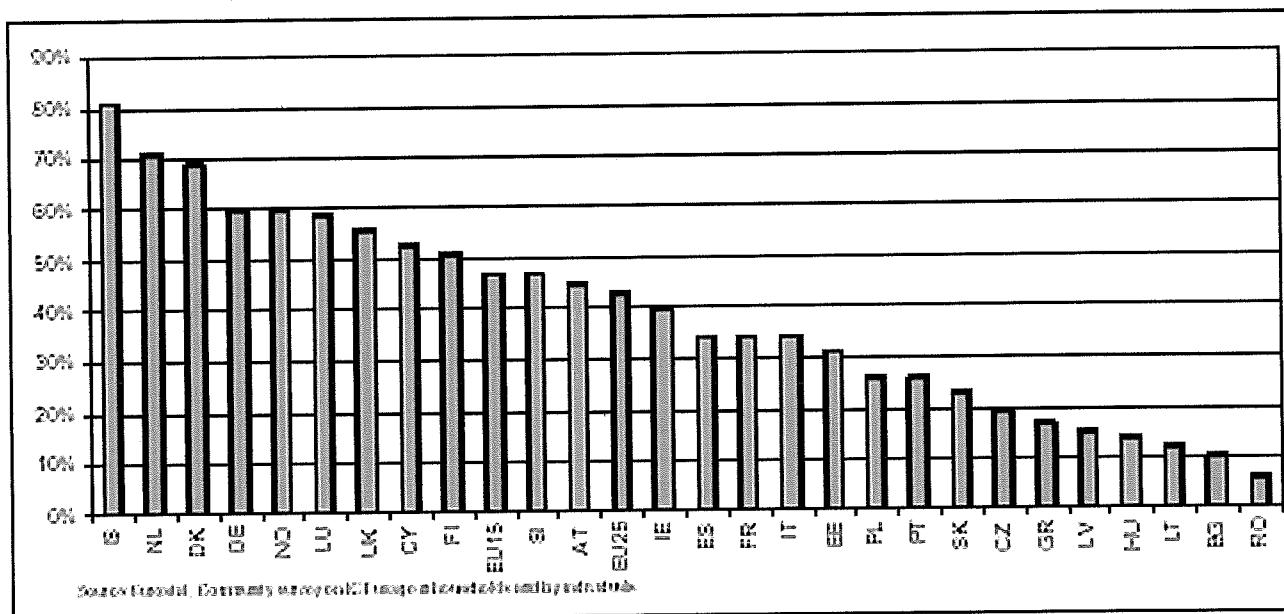
Δημογραφικά στοιχεία (Πληθυσμός) βασίζονται σε δεδομένα που περιέχονται στο [world-gazetteer](#) website.

Πληροφορίες για τη χρήση Internet προέρχονται από δεδομένα που δημοσιεύτηκαν στο [Nielsen/NetRatings](#), από το [International Communications Union](#), από τοπικά NICs, και άλλες αξιόπιστες πηγές.

Η χρήση Ίντερνετ στην Ευρωπαϊκή Ένωση είναι υψηλή. Σύμφωνα με τα στατιστικά και τις δημοσκοπήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, το 50% των πολιτών και το 90% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούσε Internet το 2004⁸. Όμως, από τα στοιχεία του Διαγράμματος 1, φαίνεται ότι υπάρχουν σημαντικές διαφοροποιήσεις στην σύνδεση με Internet ανάμεσα στις χώρες μέλη που δεν έχουν μειωθεί από το 2001.

Διάγραμμα 1

Ποσοστό (%) νοικοκυριών με Internet συνδέσεις



Ο βασικός στόχος του Προγράμματος της Ε.Ε. «e-Europe» ήταν « η κοινωνία της πληροφορίας για όλους» αλλά τα τελευταία στοιχεία δείχνουν ότι έχει συντελεστεί μικρή σύγκλιση μεταξύ των κρατών - μελών.

Το πρώτο τρίμηνο του 2004, τα υψηλότερα επίπεδα χρήσης Internet από πολίτες στην ΕΕ των 25 κατεγράφησαν στην Σουηδία (82%), στη Δανία (76%) και στη Φινλανδία (70%). Τα χαμηλότερα ποσοστά βρέθηκαν στην Ελλάδα (20%), την Ουγγαρία (28%) και τις Λιθουανία, Πολωνία και Πορτογαλία (29% συνολικά). Στο σύνολο των 25 κρατών μελών της Ε.Ε., το ποσοστό των ανδρών που χρησιμοποιούσαν Internet (51%) ήταν μεγαλύτερο από αυτό των γυναικών (43%). Αυτή η αναλογία ίσχυε στα περισσότερα κράτη-μέλη εκτός της Εσθονίας, της Λετονίας, της Λιθουανίας και της Φινλανδίας όπου η αναλογία ήταν περίπου η ίδια για άντρες και γυναίκες.

Στις αρχές του 2004, το 89% των επιχειρήσεων χρησιμοποιούσαν Internet. Τα μεγαλύτερα επίπεδα χρήσης του Internet από επιχειρήσεις κατεγράφησαν στη Δανία και Φινλανδία (97% η κάθε μια) και στο Βέλγιο και Σουηδία (96%). Τα χαμηλότερα επίπεδα κατεγράφησαν στην Πορτογαλία(77%), Ουγγαρία (78%), Λιθουανία (81%) και Κύπρο (82%).

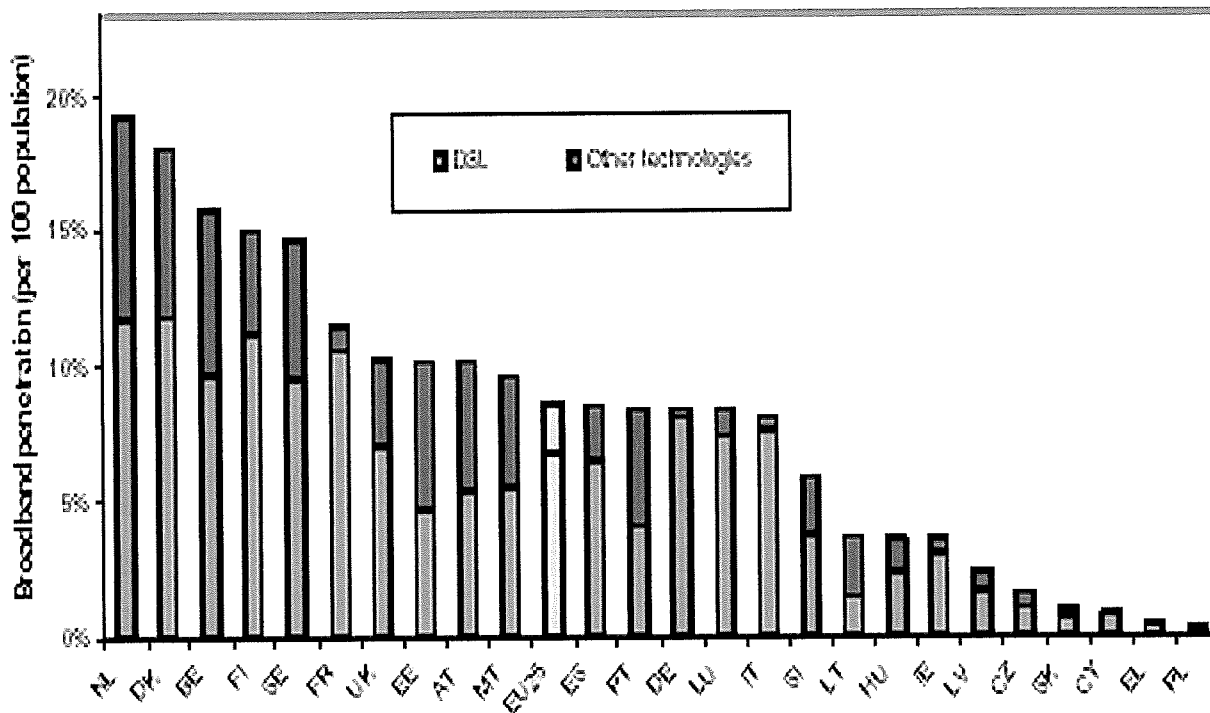
⁸ Eurostat and the National Statistical Institutes of the EU Member States

2.2.2 Ευρυζωνική σύνδεση

Η ευρυζωνικότητα όπως έχει προαναφερθεί, προσφέρει μια πολύ πιο γρήγορη σύνδεση στο Internet και δίνει τη δυνατότητα αλλαγής του τρόπου χρήσης του Internet.

Τον Ιούλιο του 2005, υπήρχαν 48.370.000 συνδρομητές σε ευρυζωνικές συνδέσεις στην ΕΕ⁹ (διείσδυση 10,6%), ποσοστό αύξησης 60% σε σχέση με το 2004 (30,2 εκατομύρια). Όμως, υπάρχει μεγάλη διαφοροποίηση μεταξύ των κρατών μελών (Διάγραμμα 2). Οι πιο προχωρημένες χώρες είναι η Ολλανδία, η Δανία, το Βέλγιο, η Φινλανδία, η Σουηδία όπου οι συνδρομητές είναι πάνω από 15%. Στο άλλο άκρο είναι τέσσερα μέλη (μεταξύ των οποίων η Πολωνία, η Ελλάδα και η Κύπρος) με ρυθμούς διείσδυσης μικρότερους ή ίσους με 1,1%.

Διάγραμμα 2
Διείσδυση της ευρυζωνικότητας
Ποσοστό (%) συνδρομητών επί του πληθυσμού (2005)



Source: European Commission

Η μετακίνηση προς την ευρυζωνική υποδομή φαίνεται στο παρακάτω Διάγραμμα 3. Η ευρυζωνικότητα και η συνολική σύνδεση στο Internet δεν έχουν θετική συσχέτιση. Μεταξύ των εννέα κρατών – μελών που παρουσιάζουν χρήση ευρυζωνικής σύνδεσης υψηλότερη του κοινοτικού μέσου όρου, τα τέσσερα είναι γέμ

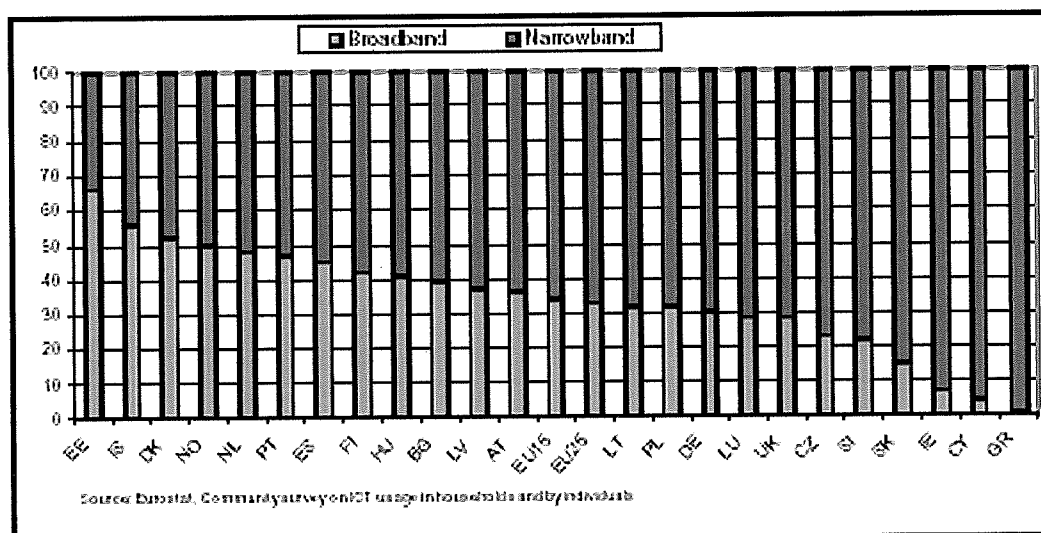
⁹ Αυτό το νούμερο είναι από το COCOM, (committee of European telecom regulators). Τα δεδομένα στον πίνακα είναι από την Broadband Subscriber Database που είναι συνεργάτης της COCOM

μέλη και δύο (η Πορτογαλία και η Ισπανία) έχουν συνολική σύνδεση στο Internet μικρότερη από τον κοινοτικό μέσο όρο. Αυτό οφείλεται προφανώς στην τάση των νέων χρηστών Internet να χρησιμοποιούν εξ' αρχής ευρυζωνική σύνδεση.

Διάγραμμα 3

Ευρυζωνική και απλή σύνδεση.

Ποσοστό επί του συνόλου των νοικοκυριών με σύνδεση στο Internet.



Η ευρυζωνική σύνδεση στις επιχειρήσεις είναι διαδεδομένη με μεγάλο διαχωρισμό σε σχέση με το μέγεθος : Το 87% είναι μεγάλες επιχειρήσεις (250+ υπάλληλοι), 71% μεσαίες επιχειρήσεις (50-249) αλλά μόνο 48% μικρές επιχειρήσεις (παραπάνω Πίνακας 4). Αυτά τα νούμερα αναφέρονται στο πρώτο τρίμηνο του 2004 και η διείσδυση σήμερα είναι πολύ μεγαλύτερη.

Πίνακας 4

Διείσδυση ευρυζωνικότητας στις επιχειρήσεις
Ποσοστό(%) επιχειρήσεων με ευρυζωνική πρόσβαση

	EU25	EU15	BE	CZ	DK	DE	EE	GR	ES	FR	IE	IT	CY	LT	LU	NL	AT	PL	PT	SI	FI	SE	UK
2004																							
All (10+ employed)	62	55	70	38	80	54	68	21	72	32	51	32	50	54	55	28	40	62	71	75	44		
Small (10-49 employed)	48	51	67	33	77	47	63	16	62	27	45	31	40	50	40	21	43	56	60	71	40		
Medium (50-249 employed)	70	74	80	55	91	76	73	42	87	40	74	53	55	67	79	47	72	78	87	89	62		
SMEs (10-249 employed)	61	54	69	37	79	52	67	20	71	20	51	34	50	53	54	26	48	60	70	74	43		
Large (250+ employed)	87	89	89	73	95	93	92	61	94	72	93	93	60	77	91	79	90	91	93	99	78		

2.2.3. Υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα στην Ε.Ε.

Η online διαθεσιμότητα των υπηρεσιών του Δημοσίου μετρήθηκε για πρώτη φορά τον Οκτώβριο του 2001 από έρευνα που διενήργησε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή και όπως φαίνεται στον Πίνακα 5 ο σταθερός ρυθμός προόδου των πρώτων χρόνων φαίνεται να έχει μειωθεί. Μια πιθανή εξήγηση είναι ότι πολλές από τις υπηρεσίες που καλύπτονταν είναι ήδη πλήρως διαδραστικές στα περισσότερα από τα Κράτη – Μέλη και υπάρχει λιγότερη δυνατότητα επέμβασης για περισσότερη βελτιστοποίηση¹⁰.

Πίνακας 5
Ποσοστό (%) των πλήρως online δημοσίων υπηρεσιών (Ε.Ε.15)

2001	2002	2003	2004
20%	33%	42%	46%

Source : European Commission – Web Based Survey on Electronic Public Services

Η πιο πρόσφατη μέτρηση τον Οκτώβριο του 2004¹¹, έδειξε ότι στην Ευρώπη των 25, το 40% των βασικών υπηρεσιών προσφέρονται ήδη με πλήρη διάδραση εμπεριέχοντας όπου χρειάζεται online αποστολή του προϊόντος (Πίνακας 6)

Πίνακας 6
Online διαθεσιμότητα των υπηρεσιών του Δημόσιου τομέα στην Ευρώπη (Οκτώβριος 2004)

	EU 25	EU 15	NMS 10
Average online availability	84%	87%	78%
% Fully online	40%	46%	29%

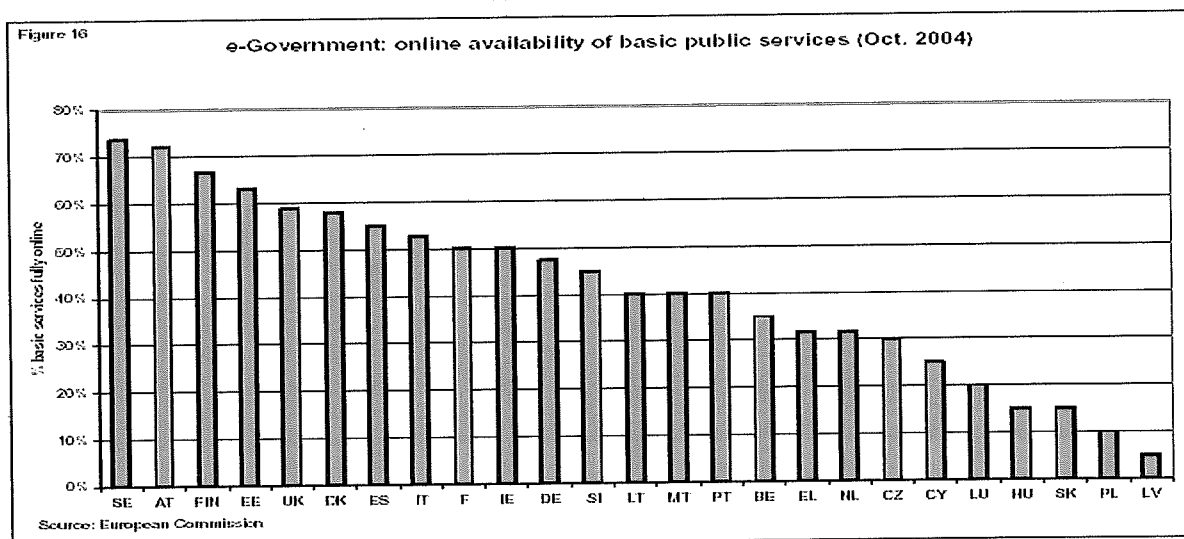
Source : European Commission, Web Based Survey on Electronic Public Services

¹⁰ Κατά την έρευνα εντοπίστηκε ότι κάποιες από τις υπηρεσίες προσφέρονται σε χαμηλότερο επίπεδο διαδραστικότητας αλλά αυτό κρίνεται ως κατάλληλο για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Επίσης, κάποιες από τις υπηρεσίες (π.χ. καταχώρηση αυτοκινήτων) προσφέρονταν από ιδιώτες μεσολαβητές (ασφαλιστικές εταιρείες, έμποροι αυτοκινήτων) και έτσι εξαιρέθηκαν από την δημοσκόπηση μειώνοντας έτσι το εύρος των ενδείξεων.

¹¹ Δημοσκόπηση μέσω διαδικτύου στις ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες. Σύμβουλος της δημοσκόπησης ήταν η Cap Gemini εκπροσωπώντας την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Η δημοσκόπηση κάλυψε 20 δημόσιες υπηρεσίες από τα 25 Κράτη Μέλη. Αυτή καθώς και η προηγούμενη έκθεση βρίσκονται στην ηλ. διεύθυνση : http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2002/action_plan/egov/index_en.htm

Η έρευνα του 2004 ήταν η πρώτη που συμπεριέλαβε και τα 25 Κράτη – Μέλη. Όπως φαίνεται από το παραπάνω Διάγραμμα 4, το επίπεδο των online υπηρεσιών πληροφόρησης είναι το ίδιο υψηλό τόσο για την ΕΕ15 όσο και για την ΕΕ25 αλλά πολύ μεγάλο χάσμα υπάρχει στην περίπτωση των υπηρεσιών με πλήρη διάδραση. Μια αξιοσημείωτη εξαίρεση μεταξύ των νέων Μελών – Κρατών είναι η Εσθονία, η τέταρτη στην σειρά από τις χώρες της ΕΕ25, όπως φαίνεται στο παρακάτω Διάγραμμα 4.

Διάγραμμα 4

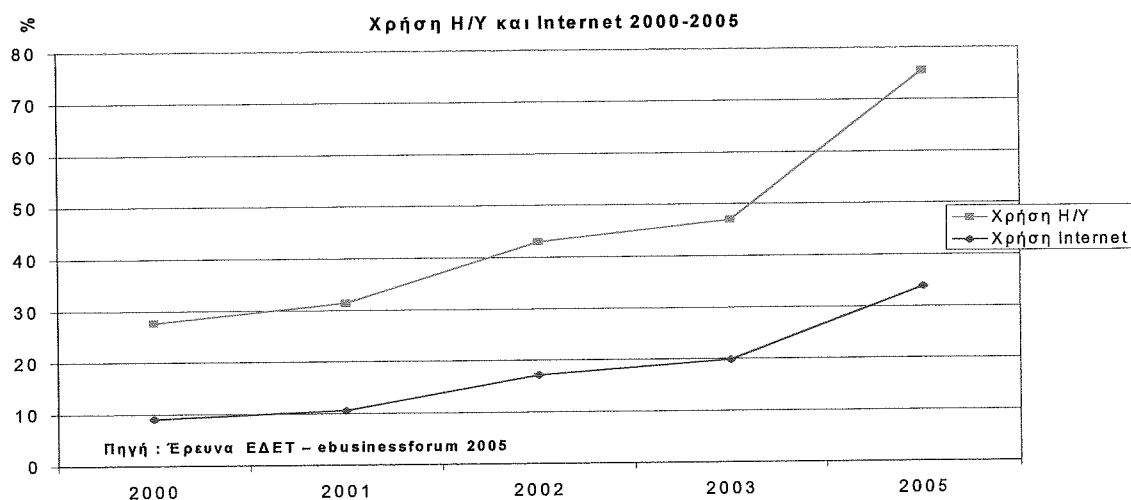


1.1. Η χρήση Internet στην Ελλάδα

1.1.1. Διεξόδυση Internet στον πληθυσμό

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ερευνών (ΕΔΕΤ – ebusinessforum) το ποσοστό χρήσης Internet στο γενικό πληθυσμό της Ελλάδας ανέρχεται για το 2005 στο 33,9% σε σχέση με 9,1% που ήταν το 2000, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα 5.

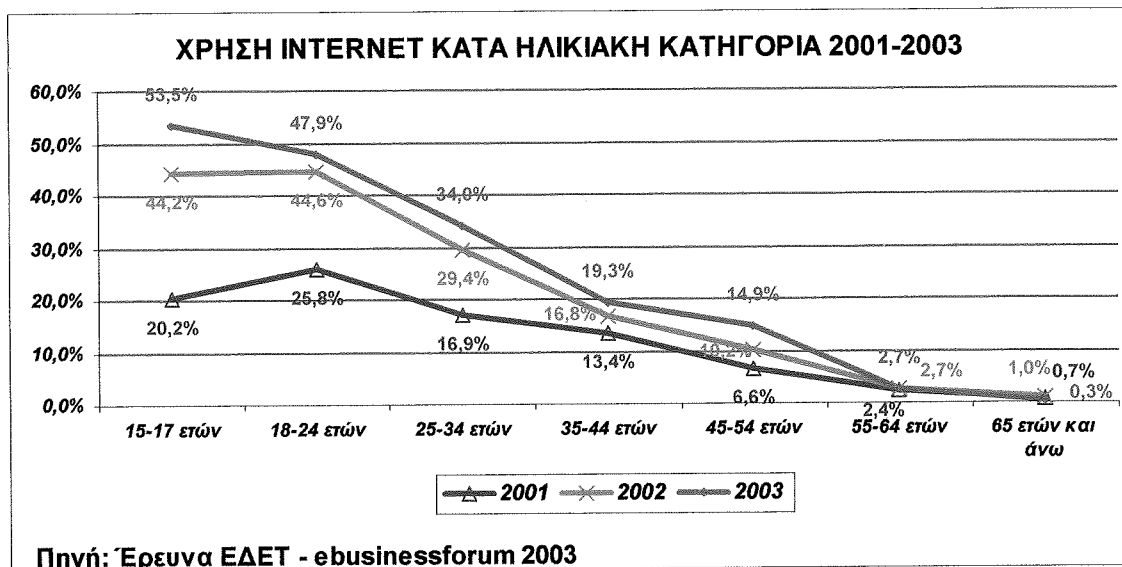
Διάγραμμα 5



Στο 2003 παρατηρείται σημαντική επιβράδυνση στο ρυθμό αύξησης τόσο στη χρήση Η/Υ, η οποία επηρεάζει άμεσα τη χρήση Internet.

Σε ό,τι αφορά στο ηλικιακό προφίλ των χρηστών Internet, μεγαλύτερο ποσοστό χρήσης, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα 6, κατέχουν κυρίως οι νεαρές ηλικίες (15-24 ετών) όπου περίπου 50% είναι χρήστες Internet, ενώ ακολουθούν οι ηλικίες 25-34, 35-44 και 45-54 ετών όπου 30%, 20% και 15% είναι χρήστες Internet αντίστοιχα. Στις μεγαλύτερες ηλικίες, 65 ετών και πάνω, το ποσοστό χρήσης είναι απειροελάχιστο.

Διάγραμμα 6

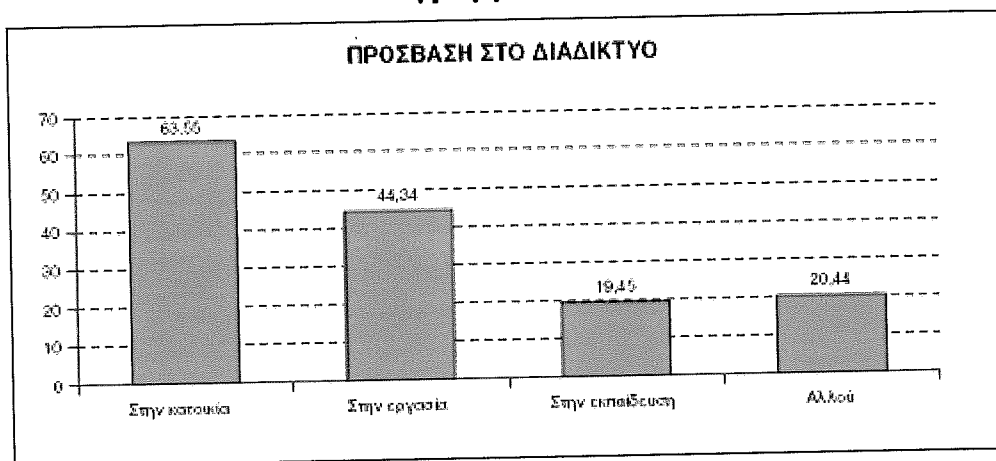


Οι χρήστες είναι κυρίως άντρες, 24% των αντρών έναντι 16,2% των γυναικών, έχουν ανώτερη (47,6%) ή μέση (25,3%) εκπαίδευση, ζουν σε αστικές περιοχές (25,3%), χρησιμοποιούν το Internet κυρίως μόνο από το σπίτι (37,7%) ή μόνο από την δουλειά (19,2%) ή και από το σπίτι και από τη δουλειά (17,7%) και η συντριπτική πλειοψηφία (περίπου το 90%) το χρησιμοποιεί τουλάχιστον μία φορά την εβδομάδα.

Οι εργαζόμενοι αποτελούν την πλειονότητα των χρηστών του Διαδικτύου με 64,42% και ακολουθούν οι μαθητές/φοιτητές με 26,18%. Σχετικά με το επίπεδο εκπαίδευσης, το υψηλότερο ποσοστό εμφανίζεται στους απόφοιτους Τριτοβάθμιας εκπαίδευσης (45,02%).

Κυριότερος χώρος πρόσβασης στο Internet παραμένει η κατοικία (63,55%), ακολουθούν ο εργασιακός χώρος με 44,34% και οι χώροι εκπαίδευσης με 19,45% (Διάγραμμα 7).

Διάγραμμα 7



Πηγή : Εθνική Στατιστική Υπηρεσία Ελλάδας

Το κόστος των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών έχει μειωθεί σημαντικά τα τελευταία χρόνια αν και παραμένει περίπου 15% υψηλότερο από το μέσο όρο της ΕΕ για τις επιχειρήσεις και 25% υψηλότερο για τους καταναλωτές.

Οι κυριότεροι λόγοι χρήσης του Internet είναι η αποστολή/λήψη ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (76,09%), η αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες (70,08%), η ανάγνωση εφημερίδων και περιοδικών (54,72%), τα online παιχνίδια και το κατέβασμα μουσικής (44,2%) καθώς και η αναζήτηση πληροφοριών σχετικών με την εκπαίδευση (43%).

Το ποσοστό αυτών που δηλώνουν ότι έμαθαν τη χρήση Η/Υ στο σχολείο/πανεπιστήμιο αυξήθηκε σημαντικά από το 22,8% το 2003 στο 24,9% το 2004, ενώ το ποσοστό αυτών που δηλώνουν ότι έμαθαν τη χρήση Η/Υ από προγράμματα κατάρτισης ΟΑΕΔ, ΚΕΚ, κλπ, μειώθηκε ελαφρώς από 4,3% το 2003 σε 2,6% το 2004.

Τα παραπάνω αποδεικνύουν τη σημαντική συμβολή του Ε.Π. ΚτΠ σε έναν τομέα όπου η υλοποίηση του έχει προχωρήσει σημαντικά. Πράγματι, στις ηλικίες 15-17 ετών η αύξηση της χρήσης του διαδικτύου είναι πολύ σημαντική (50,8% το 2004 έναντι 53,5% το 2003), συνέπεια και της θετικής πορείας του Ε.Π. ΚτΠ στο χώρο της Παιδείας, όπου ήδη έχει συνδεθεί στο διαδίκτυο, το σύνολο των μονάδων της δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης. Πέρα από τις θετικές αυτές εξελίξεις, στοιχεία που δημιουργούν προβληματισμό και πρέπει να αντιμετωπιστούν και μέσω της συμβολής του Ε.Π. ΚτΠ, αποτελεί το χαμηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου στις ηλικίες άνω των 45 (12,4%) και τα χαμηλά ποσοστά χρήσης στους αποφοίτους κατώτερης (0,9% επί του συνόλου των χρηστών) και μέσης εκπαίδευσης (21,7% επί του συνόλου των χρηστών), και στις αγροτικές περιοχές (10,9% του αγροτικού πληθυσμού), παρόλο εδώ σημειώνεται αύξηση από το 9,7% το 2003¹².

¹² «Η χρήση υπολογιστών, Internet και κινητής τηλεφωνίας στον Ελληνικό Πληθυσμό» E-Business Forum – δείγμα 2.804 άτομα, διεξαγωγή 7/11 έως 7/12/2003

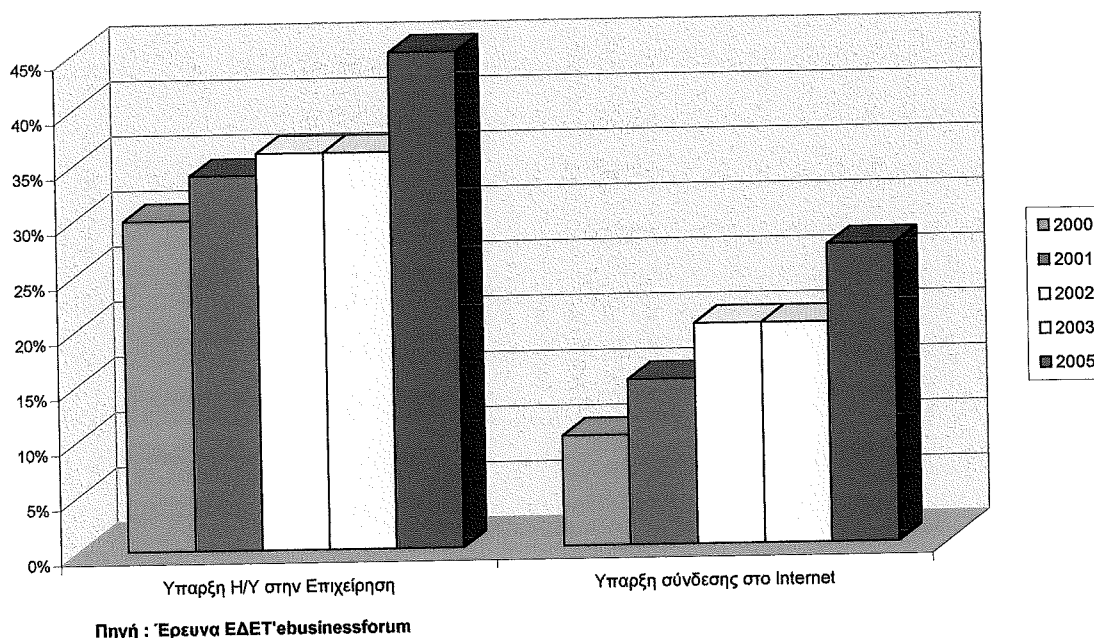
Σύμφωνα με εκτιμήσεις παραγόντων της αγοράς, η πλειοψηφία των χρηστών που συνδέονται από το σπίτι, συνδέονται μέσω απλής τηλεφωνικής σύνδεσης – PSTN σε ποσοστό 70%-75%, μέσω σύνδεσης ISDN σε ποσοστό 25%-30%, ενώ πολύ χαμηλό είναι ακόμη το ποσοστό εκείνων που συνδέονται μέσω ADSL σύνδεσης 1%-2%.

9.3.2 Διείσδυση Internet στις Επιχειρήσεις

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα ερευνών (Διάγραμμα 8) στις επιχειρήσεις τα ποσοστά διείσδυσης Η/Υ και Internet είναι σε αρκετά χαμηλό επίπεδο. Τα ποσοστά αυτά διείσδυσης παραμένουν σταθερά το 2003 έναντι του 2002.

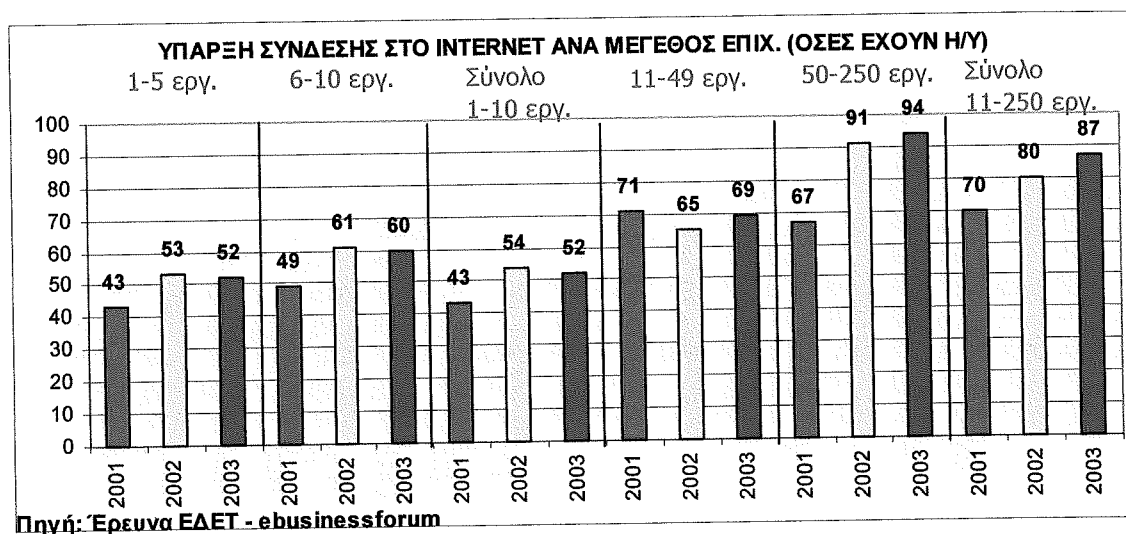
Διάγραμμα 8

Κατοχή Η/Υ και Χρήση Internet στις Επιχειρήσεις



Σημαντική διαφοροποίηση στη χρήση του Internet παρατηρείται ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης όπου όσο μεγαλύτερος είναι ο αριθμός των εργαζομένων τόσο μεγαλύτερα είναι και τα ποσοστά χρήσης του Internet, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα 9.

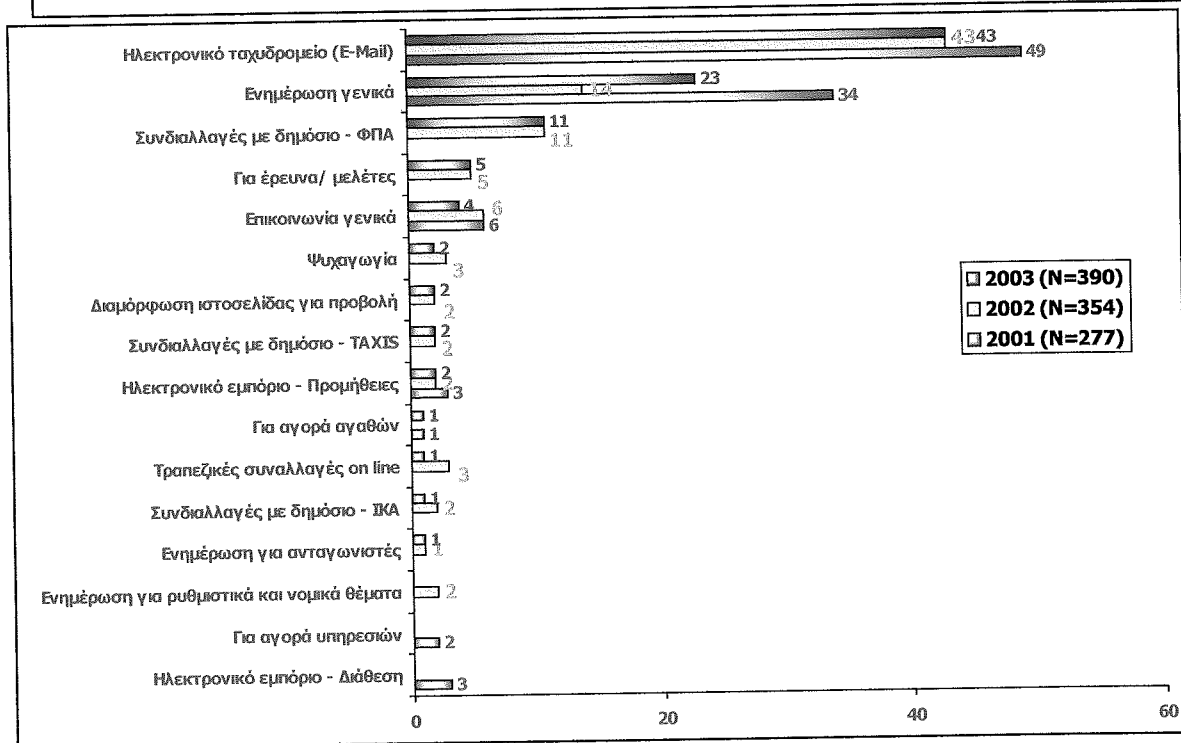
Διάγραμμα 9



Οι κυριότεροι λόγοι χρήσης του Internet μέχρι το 2003, είναι για ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), για ενημέρωση γενικά και επικοινωνία, για συναλλαγές με το Δημόσιο ή τραπεζικές, για έρευνες-μελέτες. Χαμηλά είναι τα ποσοστά χρήσης του για διαμόρφωση ιστοσελίδας για προβολή καθώς και για ηλεκτρονικό εμπόριο (Διάγραμμα 10).

Διάγραμμα 10

Κυριότεροι λόγοι χρήσης Internet στην επιχείρηση



Το μεγαλύτερο ποσοστό των επιχειρήσεων που είχαν σύνδεση στο Internet μέχρι το 2003, ήταν μέσω γραμμής ISDN σε ποσοστό 69%, μέσω απλής τηλεφωνικής σύνδεσης – PSTN σε ποσοστό 17%, μέσω μισθωμένων γραμμών ένα πολύ χαμηλό ποσοστό 3%, μέσω άλλου είδους σύνδεσης σε ποσοστό 6%, ενώ υπάρχει και ένα ποσοστό 9% το οποίο δεν αναφέρει το είδος σύνδεσης που χρησιμοποιεί.

Το σημαντικότερο συμπέρασμα που προκύπτει για τα τελευταία χρόνια, είναι ότι όλο και περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις αποφασίζουν να ενσωματώσουν το Internet στις δραστηριότητές τους. Η αύξηση που παρατηρείται ανέρχεται σε ποσοστό 55% από το οποίο διαφαίνεται η χρήση του Internet ως επιχειρηματικό εργαλείο και ως νέο επιχειρηματικό κανάλι. Το e-learning παρουσιάζει αξιοσημείωτη αύξηση όπου προκύπτει ότι σχεδόν το 67% των ελληνικών επιχειρήσεων χρησιμοποιεί το Internet για την εκπαίδευση των στελεχών τους.

Τέλος και η ψυχαγωγία αρχίζει να αποκτά σημαντικό ρόλο για την χρήση του Internet καθώς οι πολλές ώρες που περνούν τα στελέχη στο χώρο εργασίας και η έλλειψη ελεύθερου χρόνου συντελούν στο να αναγκάζονται οι εργαζόμενοι να φροντίζουν και για την ψυχαγωγία τους κατά την διάρκεια που βρίσκονται στο γραφείο τους.

2.3.3. Υπηρεσίες Δημοσίου Τομέα στην Ελλάδα και στην Ευρώπη

Η ανάπτυξη των υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα προς τις επιχειρήσεις-πολίτες είναι ιδιαίτερα σημαντική γιατί βελτιώνει την αποδοτικότητα και παραγωγικότητα των κρατικών υπηρεσιών, ανεβάζει την ποιότητα των υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις-πολίτες και συμβάλλει στη μεγαλύτερη διαφάνεια των συναλλαγών. Ένας ακόμα σημαντικός λόγος είναι ότι οι εν λόγω υπηρεσίες αποτελούν καθοριστικό κίνητρο για τη μετάβαση, ιδιαίτερα των επιχειρήσεων, στην ηλεκτρονική εποχή.

Ήδη στην Ελλάδα έχουν γίνει κάποια βήματα για τη διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών του Δημοσίου Τομέα - Κράτους υπάρχουν όμως σημαντικά περιθώρια για βελτίωση.

Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω υπηρεσίες:

- Ηλεκτρονική υποβολή φορολογικών Δηλώσεων για φυσικά πρόσωπα & έκδοση Εκκαθαριστικού Σημειώματος, Δήλωση Εισοδήματος και Φορολογικής Ενημερότητας.
- Περιοδικές Δηλώσεις Φ.Π.Α.
- Ηλεκτρονική υποβολή Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Τιμολογίων Πελατών – Προμηθευτών και Πιστωτικών Υπολοίπων.
- Υπηρεσία έλεγχου και υποβολής διορθώσεων στα στοιχεία του Υπουργείου Οικονομικών που αφορούν την ιδιοκτησία οχημάτων « e-Οχήματα»
- Υπηρεσία υπολογισμού του Φόρου Μεγάλης Ακίνητης Περιουσίας (ΦΜΑΠ) και εκτύπωση σημειωμάτων περαίωσης επιχειρήσεων γ' κατηγορίας.
- Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων VIES ενδοκοινοτικών συναλλαγών.

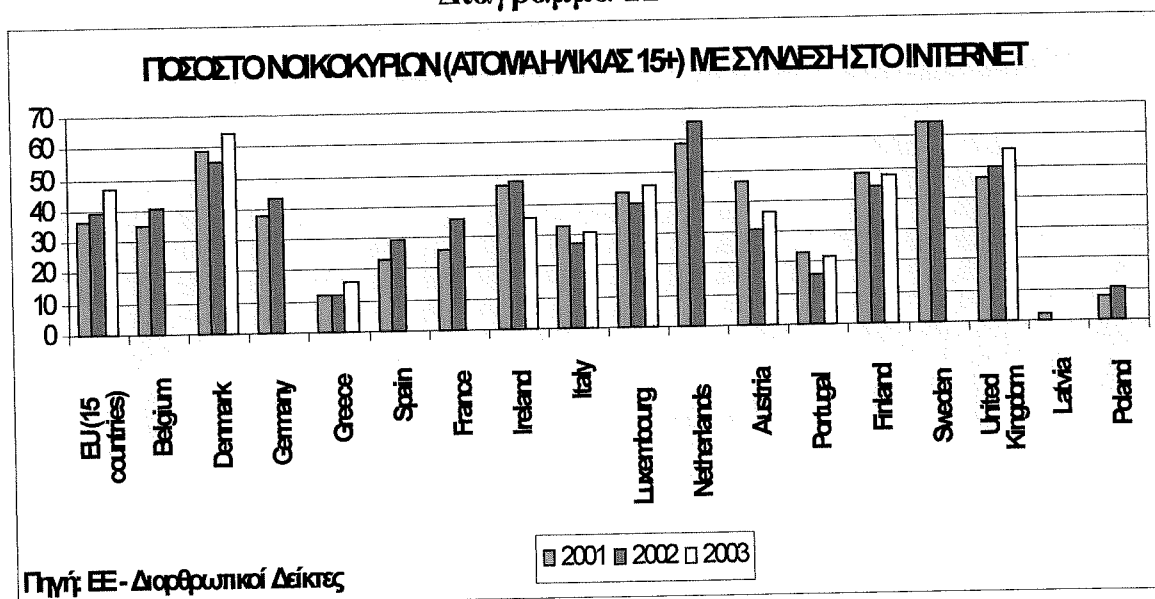
- Ηλεκτρονική διάθεση των 45 συνηθέστερων εντύπων του υπουργείου Οικονομικών σε μορφή PDF.
- Ηλεκτρονική υποβολή Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης και χορήγηση ασφαλιστικής ενημερότητας, υπηρεσία του ΙΚΑ.
- Τέλος παρέχονται υπηρεσίες ενημέρωσης που παρέχονται από τα sites διάφορων δημοσίων υπηρεσιών ΙΚΑ, ΑΣΕΠ, υπουργεία, ασφαλιστικά ταμεία κλπ.

Θα πρέπει να σημειωθεί όμως ότι για αρκετές από τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, φαίνεται, ότι πολλές επιχειρήσεις είτε δεν γνωρίζουν την ύπαρξη και τα πλεονεκτήματά τους, είτε δεν αντιλαμβάνονται τα οφέλη που έχουν να αποκομίσουν και τον τρόπο με τον οποίο θα τις χρησιμοποιήσουν.

9.4. Σύγκριση με άλλες Ευρωπαϊκές χώρες

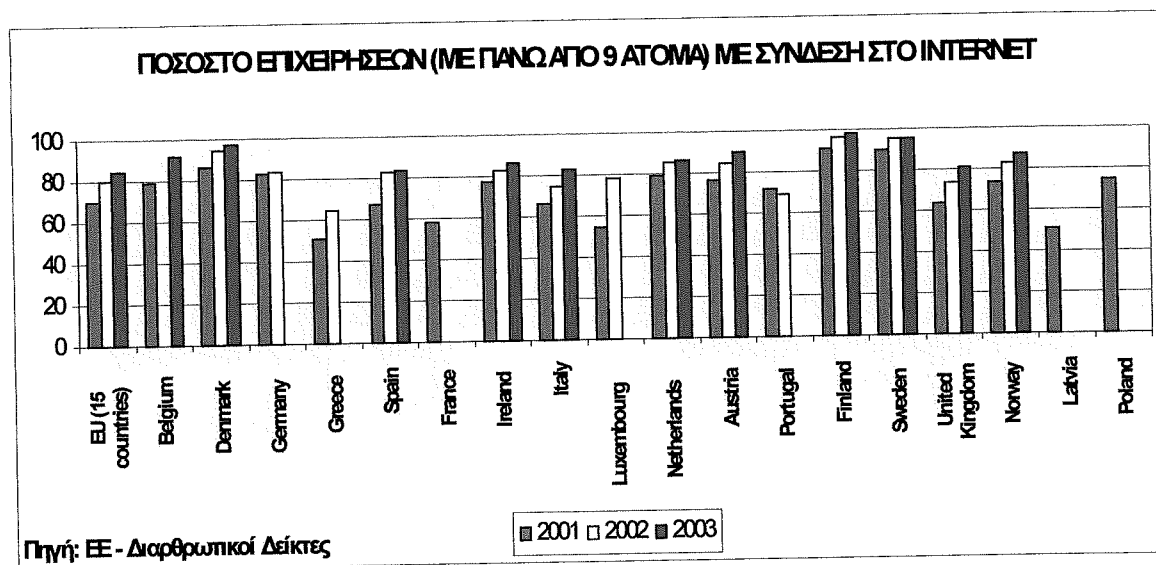
Σε σχέση με άλλες χώρες η Ελλάδα υστερεί σημαντικά στο ποσοστό χρήσης του Internet, σύμφωνα με τα στοιχεία των Διαρθρωτικών Δεικτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Συγκεκριμένα, ενώ το 2003 κατά μέσο όρο το ποσοστό των νοικοκυριών που είχαν πρόσβαση στο Internet στην Ευρωπαϊκή Ένωση των 15 Χωρών ανήλθε στο 46,8% στην Ελλάδα ήταν μόλις 16,3%, γεγονός που την κατατάσσει στην τελευταία θέση της ΕΕ-15 (Διάγραμμα 11).

Διάγραμμα 11



Αντίστοιχη εικόνα παρουσιάζεται και στο χώρο των επιχειρήσεων, όπου για επιχειρήσεις με αριθμό προσωπικού από 9 άτομα και πάνω, η Ελλάδα κατέχει την τελευταία θέση στο 2002 (τελευταίο έτος για το οποίο υπάρχουν διαθέσιμα στοιχεία) μεταξύ των Χωρών της ΕΕ-15. Συγκεκριμένα, το 2002 ενώ κατά μέσο όρο στην ΕΕ (15 Χώρες) το 79,7% των επιχειρήσεων με πάνω από 9 άτομα είχαν πρόσβαση στο Internet στην Ελλάδα είχε πρόσβαση το 64,4%.

Διάγραμμα 12



Παράλληλα, σύμφωνα με τα αποτελέσματα του “The 2003 e-readiness rankings” του Economist Intelligence Unit, μελέτη που μετράει τον βαθμό κατά τον οποίο η γενικότερη κατάσταση μιας χώρας, βάσει κριτηρίων όπως η ποιότητα των τεχνολογικών υποδομών, το επιχειρησιακό περιβάλλον, το κοινωνικό και μορφωτικό επίπεδο κ.α., βοηθάει στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού επιχειρείν, η Ελλάδα κατατάσσεται στην 26η θέση (από 23η το 2002) ανάμεσα σε 60 Χώρες Παγκοσμίως ή στην τελευταία θέση (16η το 2003 από 15η το 2002) ανάμεσα στις χώρες της Δυτικής Ευρώπης.

Ως εκ τούτου, το ψηφιακό χάσμα (Digital Divide) που παρατηρείται στην Ελλάδα έναντι των υπολοίπων Χωρών σε συνάρτηση με τις τάσεις που παρατηρούνται και την αδυναμία της Ελλάδας να συγκλίνει προς τον Ευρωπαϊκό μέσο όρο σηματοδοτούν την ανάγκη για λήψη δραστικών μέτρων που θα αναστρέψουν την αρνητική αυτή κατάσταση και θα οδηγήσουν προς την γεφύρωση του χάσματος.

2.5. Το ψηφιακό χάσμα (Digital Divide)

Σύμφωνα με τον ΟΟΣΑ, ο όρος «ψηφιακό χάσμα» δημιουργήθηκε για να περιγράψει την **απόκλιση που παρατηρείται μεταξύ διαφορετικών γεωγραφικών περιοχών ή κοινωνικών ομάδων**, όσον αφορά τη δυνατότητα και τις ευκαιρίες πρόσβασης των ατόμων σε πληροφορίες και επικοινωνιακές τεχνολογίες.

Στο σημερινό στάδιο της ψηφιακής επανάστασης, η χρήση του όρου συνηθίζεται ιδιαίτερα στις μελέτες που διερευνούν **τη διείσδυση του διαδικτύου σε παγκόσμιο, αλλά και εθνικό επίπεδο**.

Κατά τη διάρκεια της προηγούμενης δεκαετίας, οι Πληροφοριακές και επικοινωνιακές Τεχνολογίες (ICT) έγιναν διαθέσιμες, προσβάσιμες και οικονομικά ανεκτές για το ευρύ κοινό. Παρ'όλα αυτά το χάσμα παραμένει μεταξύ των χρηστών

και των μη χρηστών ή μεταξύ των εχόντων και των μη εχόντων. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για αυτό το «ψηφιακό χάσμα»: από την έλλειψη υποδομών ή πρόσβασης, μέχρι την έλλειψη κινήτρων για τη χρήση των ICT, την έλλειψη παιδείας για τη χρήση υπολογιστών ή των απαραίτητων δεξιοτήτων που χρειάζονται για να πάρει κανείς μέρος στην κοινωνία της πληροφορίας.

Από την τελευταία αναφορά των Ηνωμένων Εθνών με τίτλο "Αναφορά για το Ψηφιακό Χάσμα: Δείκτης διάχυσης ΤΠΕ 2005 (Digital Divide Report: ICT Diffusion Index -ICTDI¹³ 2005, Μάιος 2006)", προκύπτουν δύο βασικά συμπεράσματα: Το πρώτο δείχνει ότι το **ψηφιακό χάσμα** έστω και με αργό ρυθμό **μειώνεται**, ενώ το δεύτερο -και ίσως πιο σημαντικό- είναι ότι οι χώρες που έχουν απελευθερώσει τις αγορές τηλεπικοινωνιών και έχουν προχωρήσει σε ιδιωτικοποιήσεις, χάνουν έδαφος!!

Σε ό,τι αφορά στο πρώτο, η μελέτη αναφέρει ότι ενώ το 1997 στο 20% του πληθυσμού της γης (δηλαδή οι πιο ανεπτυγμένες χώρες) αντιστοιχούσε περισσότερο από το 95% των χρηστών Internet, το 2004 στο 20% του πληθυσμού αντιστοιχούσε περίπου το 70% των χρηστών Internet. Όμως η γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος δεν είναι τόσο απλή υπόθεση. Αυξάνει για παράδειγμα η χρήση του Internet, λόγω Internet Cafe ή άλλων κέντρων πρόσβασης στο Διαδίκτυο, στις φτωχές χώρες, αλλά για έναν κάτοικο μιας πλούσιας χώρας οι πιθανότητες να καταστεί χρήστης του Internet είναι 22 φορές μεγαλύτερη από έναν κάτοικο φτωχής χώρας. Αυτό έχει να κάνει με την ποιότητα των υποδομών, αλλά και την ικανότητα ν' αντεπεξέλθει οικονομικά στη χρήση των τεχνολογιών. Οι μελετητές βρήκαν ότι για έναν κάτοικο ανεπτυγμένου κράτους, η πρόσβαση στο Internet είναι οικονομικά πιο ανεκτή κατά 150 φορές από έναν κάτοικο μιας φτωχής χώρας.

Σε ό,τι αφορά στο δεύτερο, η μελέτη των Ηνωμένων Εθνών (ΗΕ) δείχνει ότι οι 89 χώρες του πλανήτη που υπέγραψαν από το 1997 τη συμφωνία με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Εμπορίου για το άνοιγμα των τηλεπικοινωνιακών τους αγορών, έχασαν κατά μέσο 2,1 θέσεις στην κατάταξη με βάση τον δείκτη ICTDI (ICT Diffusion Index). Αντίθετα, οι χώρες που κρατούν τις αγορές τους κλειστές, κέρδισαν κατά μέσο όρο δύο θέσεις στην παγκόσμια κατάταξη.

Συνεπώς, οι αναλυτές των Ηνωμένων Εθνών αναφέρουν ότι παρά το γεγονός ότι ιστορικά οι ιδιωτικοποιήσεις, ο ανταγωνισμός και η ρύθμιση της αγοράς (Privatization, Competition and Reculation - PCR) έχουν θετικές επιπτώσεις, «η κυρίαρχη τηλεπικοινωνιακή πολιτική θα πρέπει να επανεξεταστεί και να κοιτάξουμε πέρα από το PCR».

¹³ Ο δείκτης ICTDI, σύμφωνα με τη μελέτη, βασίζεται σε δύο υποδείκτες, τον δείκτη πρόσβασης (access index) και τον δείκτη διασυνδεσιμότητας (connectivity index). Ο πρώτος συντίθεται από επιμέρους δείκτες που στόχο έχουν να περιγράψουν τη δυνατότητα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες, π.χ. κατά κεφαλήν εισόδημα, κόστος τηλεπικοινωνιακής χρήσης, μορφωτικό επίπεδο κ.ά., ενώ ο δεύτερος δείκτης συντίθεται με περισσότερα τεχνολογικά δεδομένα, όπως η διείσδυση των τηλεπικοινωνιακών γραμμών, τον αριθμό συνδρομητών τηλεφωνίας, τη διείσδυση των PCs κ.ά., οι οποίοι μετρούν κυρίως το επίπεδο των υποδομών.

2.5.1. Το Ψηφιακό Χάσμα στην Ευρώπη και Διεθνώς

Την τελευταία δεκαετία, το ήμισυ της αύξησης της παραγωγικότητας της Ευρώπης μπορεί να αποδοθεί στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών.

Όμως, παρόλα τα οφέλη και την ταχεία πρόοδο σε ότι αφορά στην ανάπτυξη της ευρυζωνικότητας, **η Ευρώπη απέχει πολύ από την Ασία και ιδίως την Κορέα και την Ιαπωνία**. Ωστόσο, καλύπτει σιγά-σιγά την απόσταση αυτή. Πράγματι, τον Ιανουάριο 2006, υπήρχαν περίπου 60 εκατομμύρια ευρυζωνικές γραμμές στην Ευρώπη. Το ποσοστό διείσδυσης στην ΕΕ έφθασε στο 13% του πληθυσμού, ποσοστό που αντιστοιχεί περίπου στο 25% των νοικοκυριών.

Ωστόσο, η ανάπτυξη δεν ήταν ομοιόμορφη στις χώρες της ΕΕ. Επί πλέον, οι χώρες με τις καλύτερες επιδόσεις αναπτύσσονται ταχύτερα σε σχέση με αυτές που υστερούν. Τις καλύτερες επιδόσεις καταγράφουν οι **Κάτω Χώρες, η Δανία, η Φινλανδία και η Σουηδία**, με ποσοστό διείσδυσης πάνω από το 20% του πληθυσμού. Ακολουθεί με μικρή διαφορά το Βέλγιο, ενώ το ποσοστό διείσδυσης στο Ηνωμένο Βασίλειο και τη Γαλλία ξεπέρασε το 16%. Τα περισσότερα από τα νέα κράτη μέλη και η Ιρλανδία απέχουν πολύ, με ποσοστό διείσδυσης κάτω του 7%.

Παρόλο που πέρυσι η Ελλάδα σημείωσε καλή πρόοδο αφού προστέθηκαν πάνω από 100.000 γραμμές, η **Ελλάδα** βρίσκεται πολύ πίσω. Η χρήση φθάνει σήμερα το 1,5%.

Στις ΗΠΑ στις περιοχές με μεγάλη ευρυζωνική κάλυψη παρατηρήθηκε 1% επί πλέον αύξηση της απασχόλησης και ταχύτερος ρυθμός δημιουργίας επιχειρήσεων σε σχέση με περιοχές χωρίς ευρυζωνικότητα.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση, προκειμένου να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των χωρών της ΝΑ Ευρώπης και των υπό ένταξη χωρών, με την ΕΕ, έχει αναλάβει τις πρωτοβουλίες "eSEurope" (Σύμφωνο Σταθερότητας) και "eEurope +".

Το **Σύμφωνο Σταθερότητας** (Stability Pact) είναι μια διεθνής πρωτοβουλία στην οποία πρωτοστατεί η Ευρωπαϊκή Ένωση και συμμετέχουν οι χώρες της ΝΑ Ευρώπης, άλλες ανεπτυγμένες χώρες (ΗΠΑ, Καναδάς, Ιαπωνία, Ρωσία, Νορβηγία, Ελβετία, κ.ά.), διεθνείς οργανισμοί (ΟΗΕ, Συμβούλιο της Ευρώπης, ΟΟΣΑ, ΝΑΤΟ, κ.ά.) και χρηματοδοτικοί μηχανισμοί (Παγκόσμια Τράπεζα, Ευρωπαϊκή Τράπεζα Επενδύσεων, κ.ά.). Το Σύμφωνο Σταθερότητας (το οποίο έγινε αποδεκτό στην Κολωνία στις 10 Ιουνίου 1999) αποσκοπεί στη δημιουργία ασφαλούς κοινωνικο-πολιτικού περιβάλλοντος, στην προώθηση βιώσιμων δημοκρατικών συστημάτων και στην οικονομική ανάπτυξη και συνεργασία στην περιοχή της ΝΑ Ευρώπης.

Μια επιμέρους πρωτοβουλία του Συμφώνου Σταθερότητας είναι η πρωτοβουλία "Ηλεκτρονική ΝΑ Ευρώπη" (**eSEEurope**) η οποία έχει ως βασικό στόχο την ταχύτερη ανάπτυξη των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στην περιοχή, και τον προσδιορισμό συγκεκριμένων μέτρων και δραστηριοτήτων που θα αυξήσουν την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις και το δημόσιο τομέα.

Δεδομένου ότι η διείσδυση του Διαδικτύου στη ΝΑ Ευρώπη είναι περίπου 2-6%, ποσοστό αρκετά μικρό σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό της ΕΕ (περίπου 40%), η πρωτοβουλία eSEEurope αποσκοπεί να γεφυρώσει το ψηφιακό χάσμα ανάμεσα στις χώρες της ΝΑ Ευρώπης και της ΕΕ και να αποτελέσει το βασικό άξονα για τη μετάβαση των βαλκανικών χωρών προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Οι τρεις βασικοί άξονες της eSEEurope είναι: ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government), ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business) και ηλεκτρονική εκπαίδευση (e-education).

Μια σημαντική πρωτοβουλία για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας και την ευρωπαϊκή ολοκλήρωση είναι η πρωτοβουλία **eEurope+** η οποία υιοθετήθηκε πρόσφατα από την Ευρωπαϊκή Ένωση (ΕΕ) και αποτελεί συνέχεια της πρωτοβουλίας eEurope (ηλεκτρονική Ευρώπη). Η eEurope+ απευθύνεται στις υποψήφιες προς ένταξη χώρες, και αφορά δράσεις που θα συμβάλλουν στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και τον εκσυγχρονισμό των οικονομιών τους, ώστε να αποφευχθεί το ψηφιακό χάσμα μεταξύ των χωρών αυτών και της ΕΕ.

2.5.2. Το ψηφιακό χάσμα στην Ελλάδα

Η τελευταία αναφορά των Ηνωμένων Εθνών με τίτλο "Αναφορά για το Ψηφιακό Χάσμα: Δείκτης διάχυσης ΤΠΕ 2005 (Digital Divide Report: ICT Diffusion Index 2005, Μάιος 2006)" καταδεικνύει την υποχώρηση της Ελλάδας στη χρήση και αξιοποίηση των νέων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς παρουσιάζεται μέσα στην περίοδο 1997-2004 να υποχωρεί κατά 8 θέσεις και μέσα στη διετία 2002-2004 κατά πέντε θέσεις.

Η Ελλάδα, το 2004, με βάση τον δείκτη ICTDI (Information Communication Technology Diffusion Index) κατατάσσεται στην 40η θέση. Την υψηλότερη τιμή δείκτη ICTDI εμφανίζει το Λουξεμβούργο, αλλά αξιοσημείωτο είναι ότι πολλές χώρες της πρώην Αν. Ευρώπης και μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δείχνουν να κάνουν άλματα στη χρήση και αξιοποίηση των ΤΠΕ. Για παράδειγμα, η Εσθονία κατατάσσεται στην 20ή θέση του πίνακα, υψηλότερα από αρκετές, περισσότερο ανεπτυγμένες χώρες από την ίδια, όπως την Αυστρία (21η), την Ιαπωνία (22η) και το Βέλγιο (28η). Η Πορτογαλία, που παρουσιάζει κοινά γεωγραφικά και οικονομικά χαρακτηριστικά με την Ελλάδα, κατατάσσεται 35η.

Για την ανάπτυξη δικτύων γρήγορου Internet στην ελληνική περιφέρεια, μετά από τρία χρόνια καθυστερήσεων, η 'Κοινωνία της Πληροφορίας' καλεί τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες της χώρας να εκδηλώσουν ενδιαφέρον. Η προκήρυξη του έργου που έχει προϋπολογισμό 210 εκ. ευρώ, δημοσιεύτηκε ήδη στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και οι ανάδοχοι εταιρείες διεκδικούν το δικαίωμα να αναπτύξουν και να εκμεταλλευτούν τηλεπικοινωνιακά δίκτυα στην ελληνική περιφέρεια.

Από το συνολικό προϋπολογισμό των 210 εκατ. ευρώ, στην ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών κατανέμονται 160 εκατ. ευρώ τα οποία θα διατεθούν από το Πρόγραμμα "Κοινωνία της Πληροφορίας". Αντίστοιχα, στην ενίσχυση της ζήτησης για υπηρεσίες του γρήγορου Internet κατανέμονται 50 εκατ. ευρώ. Το 50% του προϋπολογισμού προέρχεται από Κοινοτικούς και Εθνικούς Πόρους, ενώ το υπόλοιπο 50% θα καλυφθεί με ιδιωτική συμμετοχή των επιχειρήσεων.

Έτσι η εταιρεία που θα επιλεγεί να φτιάξει τηλεπικοινωνιακό δίκτυο σε κάθε μια από τις εφτά γεωγραφικές ζώνες στις οποίες διαιρέθηκε η χώρα για τις ανάγκες

του διαγωνισμού, θα αναπτύξει την υποδομή της ξοδεύοντας περίπου 30 εκ. ευρώ και θα πάρει τα μισά κονδύλια από το δημόσιο. Στόχος είναι να επιταχυνθεί η διείσδυση των ευρυζωνικών υπηρεσιών (γρήγορο Internet, τηλεφωνία μέσω διαδικτύου, προβολή βίντεο μέσω Internet κ.τ.λ.) στην Ελλάδα. Σήμερα η μοναδική εταιρεία που διαθέτει υποδομή για την παροχή τέτοιων υπηρεσιών είναι ο ΟΤΕ. Το δίκτυο του Οργανισμού δεν καλύπτει ακόμη ολόκληρη τη χώρα, με αποτέλεσμα εκατομμύρια κάτοικοι να είναι αποκλεισμένοι από καινούργιες υπηρεσίες.

2.5.3. Ψηφιακό χάσμα Αστικών κέντρων - Περιφέρειας

Όπως έχει ήδη προβλεφθεί, η οικονομία της γνώσης συγκεντρώνεται γεωγραφικά ολοένα περισσότερο στις αστικές και ιδιαίτερα στις μητροπολιτικές περιοχές. Μεγάλο ρόλο σε αυτό, παίζει η ανάπτυξη των περιοχών αυτών στην πληροφορική και ιδιαίτερα στις ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες. Έτσι, υπάρχει κίνδυνος, οι αγροτικές και περιφερειακές περιοχές να μείνουν πίσω στις τεχνολογικές εξελίξεις και στην ανάπτυξη.

Σήμερα, ελάχιστες μεσαίες ή μικρές επιχειρήσεις εγκαθίστανται σε κάποια περιοχή στην Ευρώπη εάν δεν διαθέτει επικοινωνιακή υποδομή υψηλής ποιότητας. Οι εργασίες πολλών επιχειρήσεων (π.χ. στο χώρο της υψηλής τεχνολογίας) περιστρέφονται ολοένα περισσότερο γύρω από την ενημέρωση και την επικοινωνία. Έτσι δεν είναι εφικτό να λειτουργήσουν χωρίς συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων στο Internet.

Για παράδειγμα, μια μικρή εταιρία ανάπτυξης λογισμικού ίσως δεν είναι απαραίτητο να βρίσκεται κοντά σε μια κεντρική αγορά (σε ένα μεγάλο αστικό κέντρο), είναι όμως σίγουρα απαραίτητο να διαθέτει ευρυζωνική πρόσβαση.

Κατά συνέπεια, οι μη αστικές περιοχές οφείλουν να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες για την ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς. με στόχο να αυξηθεί η διαθεσιμότητα της υποδομής, του εξοπλισμού, του λογισμικού και των υπηρεσιών πληροφορικής σε τοπικό επίπεδο, και όλα αυτά να γίνουν οικονομικά προσιτά και χρηστικά. Διαφορετικά, στο μέλλον θα υστερήσουν και θα περιθωριοποιηθούν.

Ο ρόλος των τοπικών αρχών ως ιδρυτή, χρηματοδότη εν μέρει¹⁴, μεσάζοντα και χρήστη είναι συχνά πολύ σημαντικός, καθώς γεφυρώνει τα διαφορετικά συμφέροντα σε ένα χώρο που συνήθως χαρακτηρίζεται από αντιπαλότητα και ανταγωνιστικές εμπορικές σχέσεις.

Είναι πιθανόν οι τοπικές αρχές να μην έχουν τη δυνατότητα να στηρίζουν οικονομικά την απόκτηση ευρυζωνικής πρόσβασης μόνο για την εξυπηρέτηση των δικών τους αναγκών. Συνεταιριζόμενες όμως με άλλους πιθανούς χρήστες, προωθώντας υπηρεσίες και επιμερίζοντας τους κινδύνους και τα κόστη, δημιουργούν ζήτηση για ευρυζωνική υποδομή και υπηρεσίες με την εμπλοκή και ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Επίσης, οι μεγάλοι τηλεπικοινωνιακοί φορείς δεν είναι πλέον οι μόνοι πάροχοι τοπικής υποδομής. Σήμερα, ακόμα και οι τοπικοί πάροχοι υπηρεσιών

¹⁴ Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, χρησιμοποιούνται πλέον συγκεκριμένοι κανόνες στη χρηματοδότηση των ευρυζωνικών συνδέσεων, οι οποίοι καλύπτουν όλα τα κόστη.

Internet μπορούν να εξασφαλίσουν υποδομή πρόσβασης για τους πελάτες τους, όπως π.χ. η σουηδική Lapland, η ελληνική Forthnet κ.τ.λ.

Τέλος, η συνεργασία ανάμεσα στους παρόχους (εταιρίες τηλεπικοινωνιών και υπηρεσιών Internet) μπορεί να δημιουργήσει μια νέα αγορά σε περιοχές όπου παλαιότερα δεν υπήρχε (π.χ. αν οι πάροχοι **υπηρεσιών** κινητής τηλεφωνίας μοιραστούν τις κεραίες και τα κόστη μειωθούν κάτω από τα όρια που έχουν τεθεί για να θεωρηθεί επαρκής η ζήτηση σε μια περιοχή).

Η συνεργασία ανάμεσα στον ιδιωτικό και το δημόσιο τομέα αποτελεί το θεμέλιο στις περισσότερες προσπάθειες επίλυσης του προβλήματος της ευρυζωνικότητας σε αγορές που δεν παρέχουν **ικανοποιητικές** λύσεις.

Η ζήτηση για υποδομή ΤΠΕ **μπορεί** να ενισχυθεί με την προσέλκυση νέων επιχειρήσεων σε μια περιοχή και την παρακίνηση των τοπικών επιχειρήσεων και ιδρυμάτων να υιοθετήσουν μεθόδους e-επιχειρείν και τηλεργασίας. με συντονισμένη στρατηγική.

2.5.4. Ψηφιακό Χάσμα στην Δημόσια Διοίκηση

Θεμελιώδες χαρακτηριστικό της Δημόσιας Διοίκησης είναι η προαγωγή της δημοκρατικής λειτουργίας και της διαφάνειας. Προς την κατεύθυνση αυτή, η Δημόσια Διοίκηση φροντίζει όχι μόνο για τη διαθεσιμότητα της πληροφορίας, αλλά και για την προσπελασιμότητά της από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, λαμβάνοντας υπόψη τις απαιτήσεις για ασφάλεια των πληροφοριών που διακινούνται.

Η βελτίωση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων είναι ένας από τους σημαντικότερους στόχους της προσπάθειας εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης και στηρίζεται στη δημιουργία του κατάλληλου τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος διεπικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών

Σύμφωνα με την Λευκή Βίβλο για την Κοινωνία της Πληροφορίας μέχρι το 2008 τίθενται οι ακόλουθοι στόχοι (Λευκή Βίβλος για την Κοινωνία της Πληροφορίας – 2004):

- Πρόσβαση όλων των σχολείων, νοσοκομείων, βιβλιοθηκών, δήμων και άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης σε ευρυζωνικά δίκτυα.
- Ένα διασυνδεδεμένο Η/Υ για κάθε δύο υπαλλήλους στην Δημόσια Διοίκηση
- Όλες οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις θα είναι προσβάσιμες για όλους στο Διαδίκτυο, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς.
- Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών και στις περιφέρειες με σκοπό την δυνατότητα πρόσβασης του πολίτη σε φθηνή, γρήγορη και μόνιμη πρόσβαση στο Internet από όλες τις περιοχές της χώρας.
- Ο αριθμός των πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων καθώς και των νοικοκυριών με σύνδεση στο Internet θα προσεγγίσει τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (πάνω από 50%).
- Ευθυγράμμιση με το Internet και το World Wide Web για όλα τα συστήματα πληροφορικής του δημοσίου τομέα

- Η υιοθέτηση της XML ως το κύριο πρότυπο για ολοκλήρωση δεδομένων και εργαλείων παρουσίασης για όλα τα συστήματα του δημοσίου τομέα και η προσθήκη των metadata στο δυναμικό των κυβερνητικών πληροφοριών
- Ενημέρωση της Δημόσιας Διοίκησης για το ελεύθερο λογισμικό, για τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που σχετίζονται μ' αυτό

2.6. Συμπεράσματα

Η απαίτηση για δημόσιες online υπηρεσίες έχει αυξηθεί καθόσον οι υπηρεσίες αυτές έχουν γίνει περισσότερο διαθέσιμες. Όπως προτάθηκε στην ενδιάμεση αξιολόγηση του e-Europe¹⁵, υπάρχει ανάγκη για αύξηση των προσπαθειών για να μετρηθεί η κοινωνική και οικονομική επίπτωση της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι διαφορές μεταξύ των κρατών μελών δεν είχαν μειωθεί από την έναρξη του eEurope μέχρι το 2004. Τα νέα κράτη μέλη που προσαρτήθηκαν το 2004 ήταν γενικά πίσω, αλλά μερικά δείχνουν να προφταίνουν και υπάρχουν ενδείξεις ότι η ένταση στη χρήση τους είναι τόσο υψηλή όσο με αυτή της ΕΕ15. Υπήρξαν λίγα στοιχεία για τα νέα δίκτυα από τις έρευνες κατά το 2002 και το PC παρέμεινε η κυρίαρχη συσκευή πρόσβασης.

Η διαθεσιμότητα των online υπηρεσιών του δημοσίου συνεχίζει να αυξάνεται και πολλές υπηρεσίες είναι τώρα διαθέσιμες με πλήρη διάδραση σε πολλά κράτη μέλη. Η χρήση των online δημόσιων υπηρεσιών έχει αυξηθεί και η μεγάλη πλειοψηφία των εκθέσεων χρηστών είναι θετική από την άποψη της οικονομίας του χρόνου και της πιο εύκαμπτης πρόσβασης στις υπηρεσίες. Αυτές οι θετικές επιδράσεις πρέπει να ενθαρρύνουν τα κράτη μέλη για να ενισχύσουν την ανάπτυξη του e-Government.

Όλα τα κράτη μέλη έρχονται αντιμέτωπα με την πρόκληση της επέκτασης της κοινωνίας της πληροφορίας στους ανθρώπους με ελάχιστη ή καμία βασική εκπαίδευση, ειδικά στους άνεργους και τους ηλικιωμένους. Αυτές οι διαφοροποιήσεις είναι ασθενέστερες στις χώρες που είναι προηγμένες στην υιοθέτηση των ICT καθώς και σε μερικά νέα κράτη μέλη.

Οι ευρυζωνικές συνδέσεις είναι μια σαφώς επιτυχημένη υπόθεση. Η περιορισμένη διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών συνδέσεων που υπήρχε στο τέλος του 2002 έχει μετασχηματιστεί και η πρόσβαση είναι τώρα διαθέσιμη σχεδόν σε όλους τους πολίτες. Υπάρχουν, εντούτοις, σημαντικές εξαιρέσεις σε αυτό στα νέα κράτη μέλη και τις αραιά κατοικημένες περιοχές. Οδηγημένη από τον αυξανόμενο ανταγωνισμό και τις χαμηλότερες τιμές, η παροχή ευρυζωνικών υπηρεσιών έχει πετύχει υψηλά ποσοστά αύξησης. Εντούτοις, οι περισσότερες συνδέσεις με το Διαδίκτυο παρέμειναν περιορισμένης ζώνης και το 2004 λίγες ευρυζωνικές συνδέσεις στην Ευρώπη προσέφεραν περισσότερο από 3 Mbps.

¹⁵ COM(2004)108.

http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/acte_en_version_finale.pdf

3. Κοινωνία της Πληροφορίας - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

3.1. Η έννοια της ΚτΠ και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με τον όρο “Κοινωνία της Πληροφορίας” περιγράφουμε τη νέα μορφή στην οποία μετεξελίσσεται η Μεταβιομηχανική Κοινωνία των αναπτυγμένων χωρών, λόγω της διείσδυσης και εξάπλωσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στο καθημερινό γίνεσθαι.

Μια σειρά από νομοθεσίες, οι οποίες σχετίζονται με την Κοινωνία της Πληροφορίας έχουν ψηφιστεί μέσα στα πλαίσια εναρμόνισης με το Κοινοτικό Κεκτημένο και περιλαμβάνουν νομοθεσίες σε σχέση με το ρυθμιστικό πλαίσιο στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, το Ηλεκτρονικό Εμπόριο, τις ηλεκτρονικές υπογραφές, το Convention Cyber Crime of the Council of Europe κ.α.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government), η οποία μπορεί να οριστεί¹⁶ ως « η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) από κυβερνητικές υπηρεσίες προκειμένου να μετασχηματιστούν οι σχέσεις τους με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες υπηρεσίες της διοίκησης», έχει πλέον εδραιωθεί ως ένα βασικό πεδίο τεχνολογικού και επιχειρησιακού μετασχηματισμού της δημόσιας διοίκησης.

Οι σημαντικότερες διαθέσιμες σήμερα τεχνολογίες / εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι :

- ✓ Τηλέφωνα, Φαξ, κινητή τηλεφωνία, e-mail
- ✓ Infokiosks
- ✓ Πρόσβαση πολιτών μέσω διαδικτίου
- ✓ Δικτυακοί τόποι – Κόμβοι
- ✓ Ψηφιακή υπογραφή
- ✓ Συστήματα διαχείρισης πελατών
- ✓ Τηλεργασία
- ✓ Φόρμες επικοινωνίας/ πίνακες ανακοινώσεων
- ✓ Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης
- ✓ Συστήματα Υποστήριξης Αποφάσεων
- ✓ Συστήματα αυτοματοποίησης γραφείου
- ✓ Τηλεκπαίδευση
- ✓ Ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα
- ✓ Ηλεκτρονικές Δημόσιες Προμήθειες
- ✓ Γεωγραφικά Πληροφοριακά Συστήματα
- ✓ Συστήματα διαχείρισης γνώσης

Τα προσδοκώμενα οφέλη από την εισαγωγή σχημάτων ηλεκτρονικής διοικητικής, συνεργασίας και εξυπηρέτησης είναι κατ' αρχήν επιχειρησιακά :

- ✓ Βελτίωση της παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες,
- ✓ Διευκόλυνση της αλληλεπίδρασης με τις επιχειρήσεις,

¹⁶ World Bank 2001

- ✓ Ενίσχυση των πολιτών μέσω της πρόσβασης σε πληροφοριακό περιεχόμενο,
- ✓ Περισσότερο αποδοτική διαχείριση της διοικητικής λειτουργίας με αυξημένη διαφάνεια και μειωμένα λειτουργικά κόστη

Τα οφέλη αυτά ανταποκρίνονται στα ζητούμενα δύο βασικών τάσεων για τη δημόσια διοίκηση : αφενός μεν στην **ατζέντα του New Public Management (NPM)** (Ferlie et al 1996, Barzelay 2001), αφετέρου δε στην πολιτική στόχευση της Διοικητικής Σύγκλισης (Administrative Convergence) των διοικητικών συστημάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, υπό όρους ποιότητας, διαφάνειας, αποτελεσματικότητας και οικονομικότητας (EU 2003).

3.2. Η ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ειδικότερα το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο, υιοθέτησε στο **Συμβούλιο Κορυφής της Λισσαβόνας** στις 23 και 24 Μαρτίου του 2000, ένα στρατηγικό στόχο έως στο τέλος της δεκαετίας που διανύουμε, προκειμένου να ενισχυθεί η απασχόληση, η οικονομική μεταρρύθμιση, και η κοινωνική συνοχή στο πλαίσιο μιας οικονομίας βασισμένης στη γνώση. Η Ε.Ε. θα πρέπει να γίνει έως το 2010 **«η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης, ανά την υφήλιο, ικανή για αειφόρο οικονομική ανάπτυξη με περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας και με μεγαλύτερη κοινωνική συνοχή».**

Η στρατηγική αυτή, βασίζεται σε 3 πυλώνες: την οικονομική και κοινωνική ανανέωση και την περιβαλλοντική διάσταση.

Ως προϋπόθεση για την εκπλήρωση του στόχου αποφασιστικό ρόλο παίζει η ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών και η δημιουργία μιας νέας οικονομίας, μιας οικονομίας που θα προκύψει από τους εν εξελίξει μετασχηματισμούς που προκαλούνται μεταξύ άλλων, από ένα συνδυασμό τεχνολογικών και θεσμικών αλλαγών.

Οι νέες Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) χαρακτηρίζονται πλέον ως «τεχνολογίες υποδομής» μια και η ανάπτυξη και διάδοσή τους επηρεάζουν το σύνολο της ανθρώπινης ζωής και δραστηριότητας. Προσφέρουν τη δυνατότητα βελτίωσης της ποιότητας ζωής του πολίτη διευκολύνοντας την παροχή υπηρεσιών σε βασικούς τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η επαγγελματική κατάρτιση, η απασχόληση και παράλληλα δίνουν στις επιχειρήσεις την δυνατότητα να διευρύνουν τους επιχειρηματικούς ορίζοντες, τα όρια της αγοράς στην οποία απευθύνονται και να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους.

Προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης της ψηφιακής οικονομίας στον ευρωπαϊκό χώρο στόχευε στο παρελθόν η πρωτοβουλία e-Content (2002) και μέχρι πρόσφατα η πρωτοβουλία eEurope(2002, 2005) και eEurope+(βλέπε παρ. 2.5.1) η οποία αποτελούσε αναπόσπαστο μέρος της στρατηγικής της Λισσαβόνας, ενώ η πρωτοβουλία «i2010» αποτελεί την διάδοχο των προηγούμενων πρωτοβουλιών.

Για την επίτευξη των στόχων του eEurope εκπονήθηκε ολοκληρωμένο πρόγραμμα δράσης για μια ηλεκτρονική Ευρώπη (Σχέδιο Δράσης e-Europe 2002, Φέιρε 19-20 Ιουνίου 2000). Στο σχέδιο δράσης e-Europe 2002 προσδιορίστηκαν οι απαιτούμενες δράσεις για φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο, την

ανάπτυξη δεξιοτήτων για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών και την τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου. Το βασικό πεδίο δράσεων που θεσμοθετήθηκε περιλάμβανε την δέσμευση των Κρατών Μελών για την εφαρμογή νέων τεχνολογιών που θα διασφαλίσουν την πρόσβαση των Πολιτών στη Δημόσια Πληροφορία και τη γενική Ηλεκτρονική πρόσβαση στις Δημόσιες Υπηρεσίες στο σύνολό τους μέχρι το 2002. Βάσει του σχεδίου δράσης eEurope 2002, τα κράτη μέλη συμφώνησαν ότι, έως το τέλος του 2002, θα έχει εξασφαλισθεί η δικτυακή παροχή όλων των βασικών υπηρεσιών. Στο πεδίο αυτό επετεύχθησαν πολλά, όμως πολλές από τις υπηρεσίες παρουσιάζουν περιορισμένο διαλογικό χαρακτήρα.

Στη σύνοδο του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου στην Σεβίλλη τον Ιούνιο 2002 εγκρίθηκε το νέο Σχέδιο Δράσης e-Europe 2005. Οι προκλήσεις που είχε να αντιμετωπίσει η Ευρωπαϊκή Ένωση αφορούν στην εδραίωση του ηλεκτρονικού εμπορίου, την πλήρη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών στα σχολεία, την ανάπτυξη πλήρως διαδραστικών υπηρεσιών κυβέρνησης –πολίτη, την χρήση του διαδικτύου στον τομέα της υγείας. Χρειάζεται να βελτιωθεί περαιτέρω η κατάρτιση των εργαζομένων στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, να ενισχυθούν οι υποδομές και ληφθούν μέτρα για την προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας ώστε όλοι οι πολίτες να είναι ψηφιακά εγγράμματοι.

Με το σχέδιο eEurope 2005 εφαρμόζονται διάφορα μέτρα που απευθύνονται στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, της ηλεκτρονικής υγείας, της ηλεκτρονικής μάθησης και του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Κύρια επιδίωξη του Σχεδίου και συνακόλουθα των νομοθεσιών των Κρατών-Μελών που καλούνται να το υλοποιήσουν είναι ο οριζόντιος στόχος της καθολικής πρόσβασης, προκειμένου να καταπολεμηθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός, ανεξαρτήτως του αν αυτός οφείλεται σε ιδιαίτερες ανάγκες, στην ηλικία, σε αναπηρίες ή ασθένειες.

Περαιτέρω, βασικός στόχος για την Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope 2005 ήταν η παροχή σύγχρονων δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών και ειδικότερα: ηλεκτρονική διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης και ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας.

Στα πλαίσια αυτά επιδιώκεται η επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων τόσο σε κοινοτικό όσο και σε εθνικό επίπεδο με κύριους άξονες:

- Εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις.
- Θέσπιση από την Επιτροπή, πλαισίου για να διευκολύνει την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις
- Δημιουργία Διαλογικών Δημόσιων Υπηρεσιών
- Πρόβλεψη ηλεκτρονικής σύναψης του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων
- Δημιουργία δημόσιων σημείων πρόσβασης στο Διαδίκτυο.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μετά το 2005 βάζει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις εξολοκλήρου στο επίκεντρο, απαιτεί μοντέρνες και καινοτόμες δημόσιες διοικήσεις που είναι απαραίτητες για να υλοποιηθεί η στρατηγική της Λισσαβόνας, επικεντρώνεται στην πραγματοποίηση και αναδεικνύει την Ε.Ε. παγκόσμια ανταγωνιστική και ελκυστικό τόπο για κατοικία, εργασία και επενδύσεις. Το σχέδιο «i2010» έχει τρεις βασικούς στόχους : το inclusion and better quality of life, το

investment in ICT innovation for competitiveness και το internal market for information services.

Οι οριζόντιες δράσεις που θα υιοθετηθούν, αφορούν στο πλαίσιο της Διαλειτουργικότητας, στην Διοίκηση αυθεντικοποίησης και στην ασφάλεια των συναλλαγών. Οι εθνικές (κάθετες) δράσεις αφορούν στην ανάπτυξη των on line συναλλαγών, στην αναδιοργάνωση των διαδικασιών, στην άρση των διοικητικών εμποδίων, τη χρήση έξυπνης κάρτας και καινοτόμων εφαρμογών, εφαρμογές για ΑΜΕΑ και ειδικές ομάδες πληθυσμού, την υποστήριξη τομεακών πολιτικών (Μετανάστευση, Γεωργία, Αλιεία κ.τ.λ.), τη διαχείριση της Δημόσιας Πληροφορίας, τη Διαλειτουργικότητα και την αυθεντικοποίηση μεταξύ Κρατών Μελών, και τις Πανευρωπαϊκές on line συναλλαγές.

Πρωτοβουλίες αναφορικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση υφίστανται σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Οι πρωτοβουλίες αυτές πλαισιώνονται από δράσεις που διεξάγονται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, όπως τα προγράμματα IDA, DEMOS, EURO-CITY, E-POLL¹⁷ (Βλέπε παρ. 5.4.3).

Το Πρόγραμμα IDA (Electronic Interchange of Data between Administrations) είναι μία στρατηγική πρωτοβουλία της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην οποία εφαρμόζονται οι εξελίξεις στους τομείς των Τηλεπικοινωνιών και Πληροφορικής για την υποστήριξη της ανταλλαγής ηλεκτρονικών πληροφοριών μεταξύ των Κυβερνήσεων των Μελών Χωρών. Ο αντικειμενικός σκοπός είναι η βελτίωση στην διαδικασία αποφάσεων, στην καλύτερη λειτουργία των εσωτερικών αγορών και η επιτάχυνση της υλοποίησης πολιτικών.

Η πρώτη φάση του προγράμματος IDA είχε ξεκινήσει το 1995 και αποσκοπούσε στην προώθηση της ηλεκτρονικής ανταλλαγής στοιχείων μεταξύ των ευρωπαϊκών διοικητικών υπηρεσιών, ώστε να διευκολυνθεί η λειτουργία της εσωτερικής αγοράς.

Η δεύτερη φάση (IDA II) εγκαινιάστηκε το 1999 και ολοκληρώθηκε το 2004. Το πρόγραμμα επαναπροσανατολίστηκε περαιτέρω προς την αγορά και τη διαλειτουργικότητα ενόψει της αύξησης της αποτελεσματικότητας της παροχής δημοσίων υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση (online) προς τις επιχειρήσεις και τους ευρωπαίους πολίτες.

Τον Ιανουάριο 2002, το πρόγραμμα IDA κατέστη το μέσο εφαρμογής του κεφαλαίου ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-gouvernement) του σχεδίου δράσης eEurope 2005. Οι ηλεκτρονικές αυτές υπηρεσίες συνιστούν μια ουσιαστική βάση για τη δημιουργία σύγχρονων δημοσίων υπηρεσιών σε απευθείας σύνδεση όπως το προβλέπει το σχέδιο δράσης eEurope 2005.

¹⁷ Υπάρχουν και άλλα προγράμματα IST με τα οποία χρηματοδοτούνται ερευνητικές δραστηριότητες (Research Programs)

3.3. Μοντέλα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης διαχωρίζονται τυπικά σε

- σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών (Government-to-Citizen (G2C) services) ή των επιχειρήσεων (Governmentto- Business (G2B) services), καθώς και σε σχήματα ηλεκτρονικής διοικητικής συνεργασίας μεταξύ μιας δημόσιας υπηρεσίας και των υπαλλήλων της (Governmentto- Employee (G2E) services) και με άλλες δημόσιες υπηρεσίες (Government-to- Government (G2G) services).
- Ένας διαφορετικός διαχωρισμός των σχημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκύπτει από το πεδίο εφαρμογής. Οι καθ' αυτό διοικητικές υπηρεσίες συχνά αναφέρονται με τον όρο e-Administration, ενώ εξειδικευμένες υπηρεσίες σε τομείς δημόσιας μεν, αλλά όχι καθ' αυτό διοικητικής εξυπηρέτησης διαφοροποιούνται ανάλογα με το συγκεκριμένο θεματικό τομέα (e-Procurement), υγείας (e-Health), εκπαίδευσης (e-Learning), κ.ο.κ. Σύμφωνα με αυτήν τη θεματική ταξινόμηση, ιδιαίτερο πεδίο εφαρμογής αποτελούν τα σχήματα ηλεκτρονικής διαβούλευσης (e-Consultation) και ηλεκτρονικής δημοκρατίας (e-Democracy).

Για την εκτίμηση της ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, του βαθμού δηλαδή στον οποίο υπηρεσία αυτή μετασχηματίζει και απλοποιεί τη σχέση διοίκησης και εξυπηρετούμενων αποδεκτών, υπάρχουν αρκετές μεθοδολογικές προσεγγίσεις. Ενδεικτικά αναφέρονται :

- η προσέγγιση εκτίμησης του βαθμού ολοκλήρωσης της εξυπηρέτησης σε μία μοναδική στάση ([Kubicek et al 2000]), σύμφωνα με την οποία τα σχήματα Ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης διαχωρίζονται σε σχήματα πρώτης επαφής, σχήματα ποικιλίας συναλλαγών, σχήματα πρώτης στάσης και σχήματα μοναδικής στάσης
- η προσέγγιση εκτίμησης του βαθμού ολοκλήρωσης της εξυπηρέτησης με πληροφόρηση και συναλλαγή (ICDT model, Anghern 1997), σύμφωνα με την οποία τα σχήματα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης διαχωρίζονται σε σχήματα πληροφόρησης, επικοινωνίας, συναλλαγής και διάχυσης των υπηρεσιών
- το πλαίσιο 4 σταδίων - επιπέδων (4-stage framework) που χρησιμοποιείται από την πρωτοβουλία eEurope (European Commission 2001) για την αξιολόγηση της προόδου των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα κράτη -μέλη, σύμφωνα με το οποίο ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διακρίνεται στα στάδια απλής πληροφόρησης, μονόδρομης επικοινωνίας, αμφίδρομης επικοινωνίας και πλήρους εξυπηρέτησης συναλλαγών. Ειδικότερα στη διεθνή βιβλιογραφία συναντώνται οι παρακάτω παραλλαγές:

Μοντέλο κατά Markellos, 2001

Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, που έχει υιοθετηθεί και από την Ευρωπαϊκή Ένωση στην πρωτοβουλία eEurope, η ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιγράφεται από 4 επίπεδα :

- Επίπεδο 1^ο: Πληροφόρηση

Οι φορείς του Δημοσίου παρέχουν μονόδρομη πληροφόρηση με την αξιοποίηση ηλεκτρονικών καναλιών. Ο χρήστης αδυνατεί να αλληλεπιδράσει με το σύστημα και το χρησιμοποιεί μόνο προς ενημέρωση και πληροφορίες. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσιών επιπέδου 1^{ου} αποτελούν τα portals των φορέων που χρησιμοποιούνται για την δημοσίευση πληροφοριών. Ο πολίτης χρησιμοποιεί το portal για να ενημερωθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες (ενδεχομένως και για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την διεκπεραίωση μίας διαδικασίας), αλλά δεν μπορεί να αλληλεπιδράσει με τις υπηρεσίες και να ανταλλάξει κυβερνητική πληροφορία. Στη χώρα μας, αν και υπάρχει εδώ και χρόνια νόμος ο οποίος εξομοιώνει την επικοινωνία με ηλεκτρονικά μέσα (π.χ. fax, e-mail) με τη φυσική παρουσία, οι συναλλαγές με τους φορείς δεν αποτελούν κανόνα. Σχεδόν όλοι όμως οι φορείς διαθέτουν portals τα οποία παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1 και μάλιστα σε πολλές περιπτώσεις με πρότυπο τρόπο.

- Επίπεδο 2^ο: Μονόδρομη επικοινωνία

Οι πολίτες επικοινωνούν ηλεκτρονικά με τις κρατικές υπηρεσίες για την διεκπεραίωση διοικητικών διαδικασιών αλλά οι υπηρεσίες δεν παρέχουν τη δυνατότητα της αλληλεπίδρασης με ηλεκτρονικά μέσα. Ο πολίτης είναι σε θέση (εκτός του να ενημερωθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα δικαιολογητικά τους) να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του αιτήσεις με τις οποίες ζητά την διεκπεραίωση μίας υπηρεσίας. Οι αιτήσεις όμως αυτές δεν μπορούν να αποσταλούν ηλεκτρονικά. Απλά ο πολίτης τις εκτυπώνει τις συμπληρώνει και τις παραδίδει με τον ίδιο τρόπο που παραδίδει και τις αιτήσεις που θα έπαιρνε με ενδεχόμενη φυσική του παρουσία.

Για παράδειγμα, οι παρεχόμενες από το portal των ΚΕΠ υπηρεσίες, ανήκουν στην κατηγορία των υπηρεσιών 2^{ου} επιπέδου. Ο πολίτης πέραν του να ενημερωθεί για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τα απαραίτητα δικαιολογητικά τους, μπορεί να κατεβάσει και τις αντίστοιχες αιτήσεις. Για την υποβολή των αιτήσεων του όμως, απαιτείται η φυσική του παρουσία στο ΚΕΠ.

- Επίπεδο 3^ο: Αμφίδρομη επικοινωνία

Στο επίπεδο αυτό, οι πολίτες επικοινωνούν αμφίδρομα ηλεκτρονικά με τις κρατικές υπηρεσίες. Οι κρατικές υπηρεσίες παρέχουν την δυνατότητα για ολοκληρωμένες συναλλαγές και ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιήσει μία συναλλαγή του χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του στο φορέα. Παράδειγμα 3^{ου} επιπέδου συναλλαγών αποτελεί το Taxisnet Α.Π.Δ. του ΙΚΑ στο οποίο ο χρήστης μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονικά την φορολογική του δήλωση με ολοκληρωμένο και αυτόματο τρόπο και χωρίς να απαιτείται η φυσική παρουσία του στα γραφεία του ΙΚΑ. Οι υπηρεσίες που εξυπηρετούνται στο επίπεδο αυτό όμως, ανήκουν στην κατηγορία των απλών υπηρεσιών, στις οποίες ο πολίτης καλείται να αλληλεπιδράσει με έναν συγκεκριμένο φορέα και για την διεκπεραίωση της διαδικασίας δεν απαιτείται συνέργεια φορέων.

- Επίπεδο 4^ο: Συναλλαγή

Το 4^ο επίπεδο υπηρεσιών αποτελεί τον απώτερο στόχο του eGovernment. Είναι το επίπεδο υπηρεσιών στο οποίο όχι μόνο ο πολίτης μπορεί να επικοινωνεί αμφίδρομα ηλεκτρονικά με τις κρατικές υπηρεσίες, αλλά υπάρχει δυνατότητα και για δι-υπηρεσιακές συναλλαγές μεταξύ των ιδίων των υπηρεσιών με την χρήση ειδικών portals. Η παροχή υπηρεσιών σε αυτό το επίπεδο, προϋποθέτει πως έχει επιτευχθεί ενοποίηση των συστημάτων back office των διαφόρων υπηρεσιών του Δημοσίου και οι διαδικασίες έχουν επανασχεδιαστεί ώστε να προσαρμοστούν στο νέο μοντέλο

λειτουργίας. Απαραίτητη προϋπόθεση για να φτάσουμε στο επίπεδο αυτό είναι επίσης να έχουν υλοποιηθεί επαρκείς υπηρεσίες του 3ου επιπέδου, ώστε να έχει νόημα η ενοποίηση στο back office.

3.4. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε. και Διεθνώς

Σύμφωνα με μελέτη¹⁸ η οποία εκπονήθηκε με πόρους του Επιχειρησιακού Προγράμματος (Ε.Π.) «Πολιτεία» του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, με σκοπό την παρουσίαση επιλεγμένων υπηρεσιών (Best Practices) ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, αναδείχθηκαν 120 διακριτές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι οποίες ανάλογα με τις υπηρεσίες που παρέχουν κατανέμονται σε 66 τομεακές υπηρεσίες, 39 εθνικούς ιστοχώρους (national portals), 15 τοπικούς ιστοχώρους (local portals)¹⁹.

Οι υπηρεσίες αυτές προέρχονται από 31 χώρες εντός και εκτός Ευρώπης όπως παρουσιάζεται στον παρακάτω Πίνακα 7.

Πίνακας 7

Γεωγραφική κατανομή των επιλεγμένων υπηρεσιών σε χώρες εντός και εκτός Ευρώπης

Εντός Ευρώπης		Εκτός Ευρώπης	
χώρα	Πλήθος επιλεγμένων υπηρεσιών	χώρα	Πλήθος επιλεγμένων υπηρεσιών
Μ. Βρετανία	10	Κορέα	3
Ιρλανδία	9	Μεξικό	3
Ιταλία	8	Αυστραλία	2
Δανία	7	Βραζιλία	2
Ισπανία	7	Ν. Αφρική	2
Σουηδία	6	Ν. Ζηλανδία	2
Φινλανδία	6	Σγκαπούρη	2
Αυστρία	5	Χογκ-Κογκ	2
Γαλλία	5	Η ΠΑ	1
Γερμανία	5	Καναδάς	1
Ολλανδία	5	Μαλαισία	1
Βέλγιο	4		
Νορβηγία	4		
Πορτογαλία	4		
Ελβετία	3		
Ισλανδία	3		
Λουξεμβούργο	2		
Ρουμανία	2		
Εσθονία	1		
Πολωνία	1		
Σύνολο εντός Ευρώπης	97 υπηρεσίες (80,8%)	Σύνολο εκτός Ευρώπης	21 υπηρεσίες (17,5%)

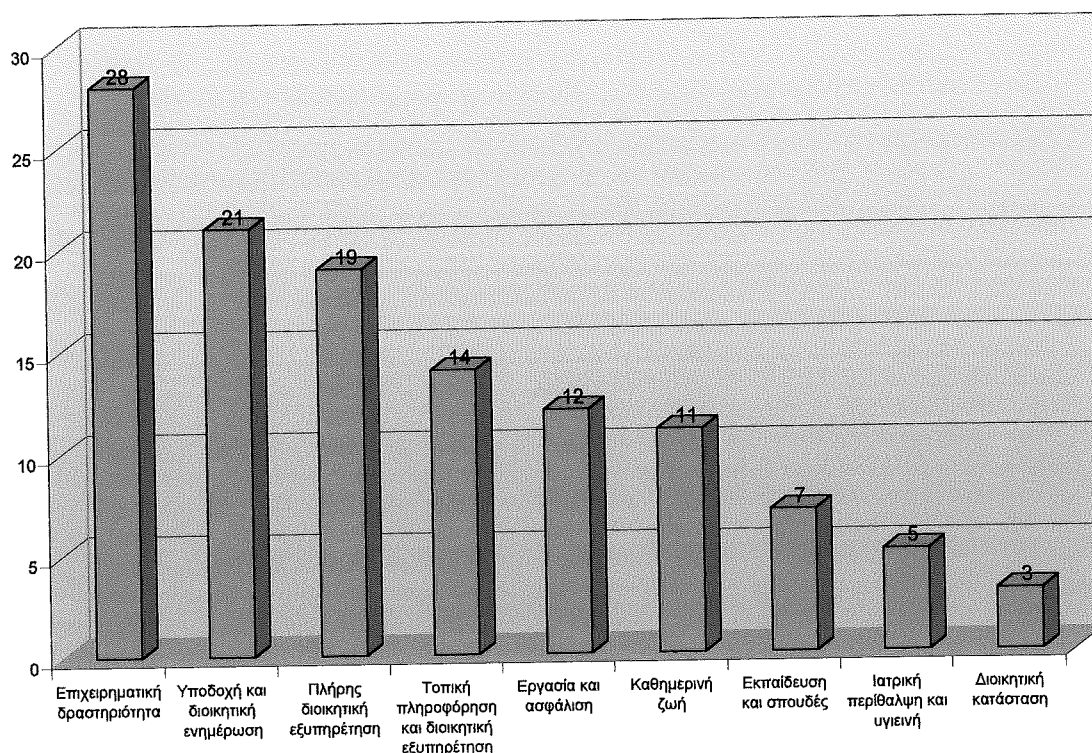
¹⁸ Από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Πανεπιστημίου Αθηνών Πανεπιστημιούπολη Ιλίσιαν, Κτίρια ΤΥΠΑ, 15784, Ιλίσια – Αθήνα, Έρευνα : Μελέτη Βέλτιστων Πρακτικών Ανάπτυξης και Παραγωγικής Λειτουργίας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Αθήνα, Φεβρουάριος 2004

¹⁹ Για τον εντοπισμό των υποψήφιων βέλτιστων πρακτικών στο πλαίσιο της προτεινόμενης μελέτης, χρησιμοποιήθηκαν καταρχήν τα πορίσματα σχετικών πρωτοβουλιών που έχουν εκδηλωθεί σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης και διεθνώς

Όπως προκύπτει από την ανάλυση του παραπάνω πίνακα πρώτη χώρα σε παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έρχεται το Ηνωμένο Βασίλειο με 10 υπηρεσίες, δεύτερη η Ιρλανδία με 9 και τρίτη η Ιταλία με 8 υπηρεσίες. Οι νεοεισελθείσες στην Ε.Ε. χώρες της Εσθονίας και Πολωνίας συγκρίνονται με τις ΗΠΑ, Καναδά και Μαλαισία προσφέροντας 1 υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η κάθε μία.

Οι υπηρεσίες κατανέμονται σε 9 βασικά πεδία εξυπηρέτησης όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 13.

Διάγραμμα 13
Θεματική κατανομή των επιλεγμένων υπηρεσιών
σε πεδία εξυπηρέτησης



Όπως προκύπτει από τον παραπάνω πίνακα, οι περισσότερες «καλύτερες» υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Βέλτιστες Πρακτικές) που εφαρμόζονται διεθνώς, αφορούν στην επιχειρηματική δραστηριότητα και τη διοικητική εξυπηρέτηση των πολιτών. Ιδιαίτερη εντύπωση προκαλεί ο μεγάλος αριθμός των υπηρεσιών πλήρους διοικητικής εξυπηρέτησης των πολιτών. Αντίθετα χαμηλή προτεραιότητα έχει δοθεί στους τομείς της εργασίας και ασφάλισης, της εκπαίδευσης και της ιατρικής περίθαλψης.

3.5. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Το 1999 η ελληνική Κυβέρνηση δημοσίευσε το σχέδιο της Κυβερνητικής πρότασης για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Το κείμενο αυτό με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και δράσεις» έγινε γνωστό ως η Λευκή Βίβλος της ελληνικής κυβέρνησης.

Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας», στην Λευκή Βίβλο της Ελληνικής Κυβέρνησης, αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στη δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών.

Στην αρχική του μορφή το κείμενο της Λευκής Βίβλου, παρουσιάστηκε το 1999 στο Υπουργικό Συμβούλιο βασισμένο στο έργο που είχε επιτευχθεί μέχρι τότε. Το 2002 δημοσιεύτηκε νέα επικαιροποιημένη έκδοση συμπεριλαμβάνοντας τα νέα έργα και τις εξελίξεις που έλαβαν χώρα κατά την περίοδο 2000 – 2001.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας μπορεί να επηρεάζει όλους τους τομείς δραστηριότητας κάθε κοινωνίας. Στη Λευκή Βίβλο θέτονται στόχοι και ορίζονται δράσεις για την Δημόσια Διοίκηση, την Παιδεία, την Οικονομία, την απασχόληση, την Υγεία και την Πρόνοια, το Περιβάλλον, τις Μεταφορές, τον Πολιτισμό, τα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης, την Τηλεπικοινωνιακή Υποδομή και την Περιφερειακή Ανάπτυξη.

Ως βασικές αρχές της Λευκής Βίβλου αναφέρονται η διασφάλιση ίσων ευκαιριών και πρόσβασης για όλους, η δημιουργία περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την προώθηση επιχειρηματικών ευκαιριών και η διαφύλαξη ατομικών ελευθεριών και λειτουργίας των δημοκρατικών θεσμών.

Στο πλαίσιο που ορίζεται από τις βασικές αρχές της Λευκής Βίβλου έχουν τεθεί μία σειρά από στόχους. Πιο συγκεκριμένα περιγράφονται στόχοι για:

- Δημιουργία περιβάλλοντος διαδυσκτίωσης στη δημόσια διοίκηση
- Μετατροπή της υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή
- Δημιουργία και συντήρηση βάσεων δεδομένων
- Υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων
- Παροχή πληροφοριών
- Ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους Πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Διεύρυνση της Δημοκρατίας με την ενθάρρυνση μεγαλύτερης συμμετοχής των Πολιτών στα κοινά
- Εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης

Το 2005 εντάχθηκε στο Ε.Π. 'Πολιτεία' το έργο 'Νόμος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Μελέτη και Σύνταξη Προσχεδίου Νόμου σχετικά με ζητήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης)'. Όπως προκύπτει μετά από σχετική έρευνα για την πορεία υλοποίησης του ανωτέρω έργου, για αδιευκρίνιστους λόγους το έργο έχει «παγώσει» και φάνηκε να αγνοείται οποιαδήποτε προοπτική για την πορεία του.

Στην Ελλάδα σήμερα, δεν υπάρχει εθνική στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ). Η απουσία εθνικής στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

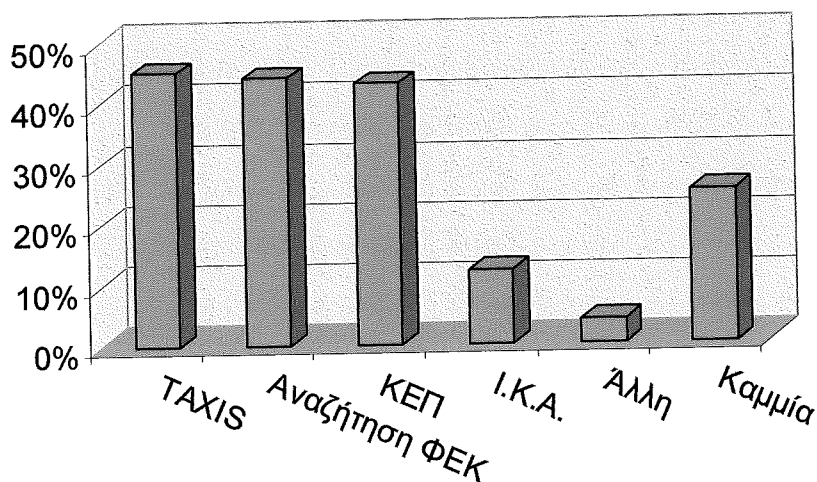
και άρα βασικών στόχων και οράματος έχει ως αποτέλεσμα την δυσκολία στον προσδιορισμό των αντίστοιχων δράσεων υλοποίησής της στην Ελλάδα.

Παρόλα αυτά, μια σύντομη και ενδεικτική αναφορά²⁰ των δράσεων που λαμβάνουν χώρα στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα και εντάσσονται στα Ευρωπαϊκά Σχέδια Δράσης e-content(2002) και e-Europe(2005) μέσω των Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» και «Πολιτεία» θα περιελάμβανε:

- Τον εκσυγχρονισμό συστημάτων ελέγχου εναέριας κυκλοφορίας, τον έλεγχο οχημάτων με συστήματα τηλεματικής, συνδυασμένες επιβατικές μεταφορές (Υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών)
- Το Σύστημα ηλεκτρονικής κράτησης θέσεων και έκδοσης εισιτηρίων, το πληροφοριακό σύστημα κυκλοφορίας πλοίων (VTMIS), το πληροφοριακό σύστημα στο Container Terminal του ΟΛΠ (Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας)
- Το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις», τις τηλεφωνικές αιτήσεις 1502 (Υπουργείο Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης)
- Το Πρόγραμμα TAXIS (Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών)
- Το Πληροφοριακό Σύστημα ΙΚΑ (Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων)
- Το Εθνικό Κτηματολόγιο (Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων)

Στο επόμενο διάγραμμα φαίνεται η προτίμηση χρήσης των δράσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες. Όπως φαίνεται ιδιαίτερα μεγάλα ποσοστά συγκεντρώνουν η υπηρεσία TAXIS του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, η ηλεκτρονική αναζήτηση των ΦΕΚ του Εθνικού Τυπογραφείου και η επίσκεψη στα ΚΕΠ του ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α (Διάγραμμα 14).

Διάγραμμα 14



Πηγή : Εθνική Στατιστική Υπηρεσία

²⁰ Αναλυτική παρουσίαση θα γίνει στο κεφάλαιο για το Ε.Π. «ΚτΠ»

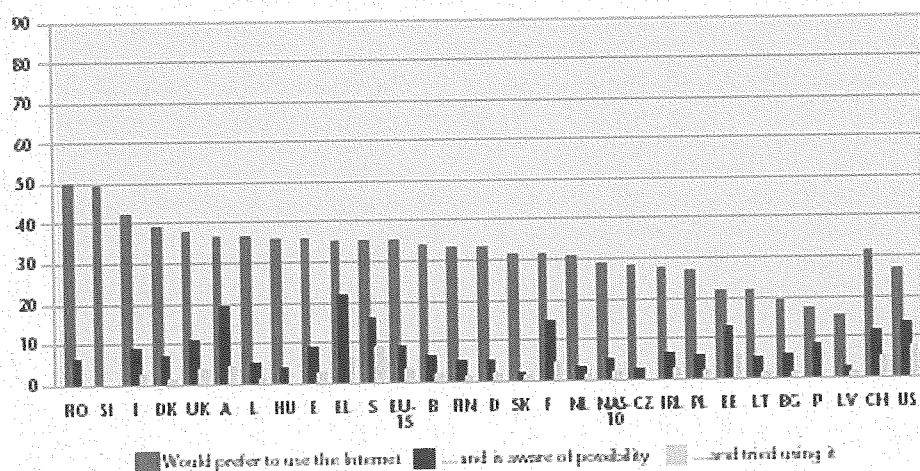
3.6. Αντιμετώπιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους Ευρωπαίους πολίτες

Επιφυλακτικοί είναι οι πολίτες στην πρώτη επαφή τους με τις διαδικασίες που εντάσσουν οι χώρες της Ευρώπης στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σύμφωνα με σχετική έρευνα.

Αιτήσεις και λήψη προσωπικών εγγράφων, όπως διαβατήρια και πιστοποιητικά, μέχρι πρόσφατα συνήθως απαιτούσαν από τους πολίτες να έχουν προσωπική επαφή με τις δημόσιες αρχές ή μέσω ταχυδρομείου. Οι πολίτες δεν δείχνουν ιδιαίτερη προτίμηση στην χρήση αυτής της υπηρεσίας διαδικτυακά, όπως φάνηκε από την 50% ή λιγότερη προτίμηση. Ακόμη και αν η προτίμηση γι' αυτή την υπηρεσία είναι σχετικά υψηλή, αυτό ίσως δε συνδέεται με την χρήση. Καθώς η διαθεσιμότητα της διαδικτυακής αυτής υπηρεσίας είναι πολύ μικρή, πολύ λίγοι άνθρωποι έχουν προσπαθήσει να την χρησιμοποιήσουν (Διάγραμμα 15).

Διάγραμμα 15

Request for passport, driver's license, birth certificates or other documents (% of regular Internet users)

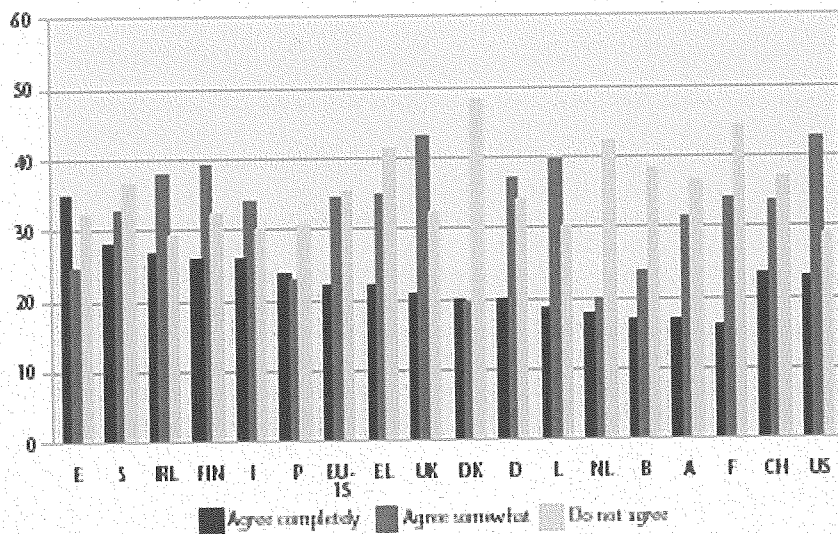


Πηγή : SIBIS GPS-NAS 2004

Ένα από τα μειονεκτήματα των διαδικτυακών δημόσιων υπηρεσιών είναι ότι οι πολίτες πιστεύουν ότι οι υπηρεσίες αυτές είναι λιγότερο ασφαλείς από τον παραδοσιακό τρόπο διεκπεραίωσης των διαδικασιών αυτών από το κράτος. Περισσότεροι από το 50% των πολιτών δείχνουν να τους ενδιαφέρει η ασφάλεια των online υπηρεσιών συγκρίνοντάς τις με τον παραδοσιακό τρόπο, κάτι που εμφανίζεται με ιδιαίτερη ένταση στην Ισπανία και στη Σουηδία (Διάγραμμα 16).

Διάγραμμα 16

Disadvantages of public online services: do not seem as safe as using the traditional way (% of regular internet users)

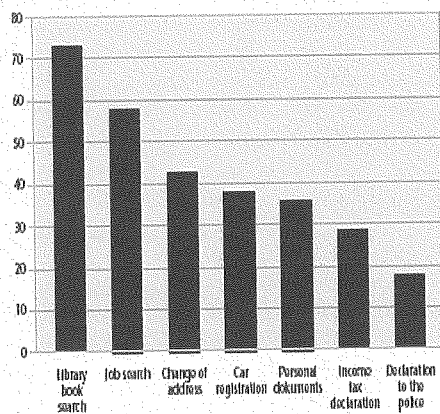


Πηγή : SIBIS GPS-NAS 2004

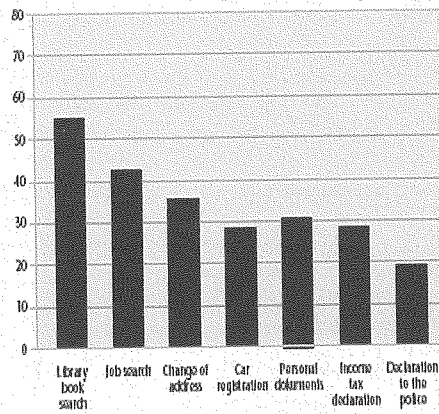
Η απαίτηση για online υπηρεσίες εναλλακτικά με τις παραδοσιακές διαφοροποιούνται από χώρα σε χώρα. Οι πολίτες της Ε.Ε. δείχνουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον για κάποιες υπηρεσίες στο πλαίσιο του e-Γον καθώς και για άλλες προτιμούν τον παραδοσιακό τρόπο (Διάγραμμα 17).

Διάγραμμα 17

Online preference of interacting with government in EU-15 (% of regular internet users)



Online preference of interacting with government in NAS-10 (% of regular internet users)



Πηγή : SIBIS GPS-NAS 2004

3.7. Κριτική για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Όσο ανεβαίνουν τα επίπεδα του e - Government, τόσο αυξάνεται η πολυπλοκότητα και το κόστος υλοποίησης αλλά ταυτόχρονα και η παρεχόμενη αξία τόσο στο Δημόσιο όσο και στους συναλλασσόμενους με αυτό. Όπως αποκάλυψαν τα εξαγόμενα μελέτης²¹, το Ελληνικό Δημόσιο βρίσκεται σε αρκετά πρωτογενές επίπεδο όσον αφορά την χρήση πληροφοριακών συστημάτων για την διεκπεραίωση διαδικασιών και την παροχή υπηρεσιών προς το πολίτη. Παρότι οι περισσότεροι φορείς παρέχουν υπηρεσίες επιπέδου 1 μέσα από (υποδειγματικά πολλές φορές) portals και αρκετοί παρέχουν και υπηρεσίες επιπέδου 2, οι υπηρεσίες επιπέδου 3 σπανίζουν ενώ η ενοποίηση των back office συστημάτων φαίνεται να απέχει πολύ από την σημερινή πραγματικότητα.

Ελλείψη ενός ενιαίου πλαισίου και στρατηγικής ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, οι όποιες προσπάθειες των φορέων για την ανάπτυξη συστημάτων πληροφορικής, περιορίζονται στα όρια της εξυπηρέτησης εσωτερικών αναγκών της εκάστοτε παραγωγής, και αδυνατούν να οραματιστούν ένα γενικό πλαίσιο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο οποίο όλα τα συστήματα των φορέων του δημοσίου θα μπορούν να λειτουργούν διασυνδεδεμένα και να ανταλλάσσουν αμφίδρομα πληροφορία και υπηρεσίες.

Πολλές είναι οι περιπτώσεις στις οποίες συστήματα πληροφορικής έχουν αναπτυχθεί με πρωτοβουλίες φορέων και τα οποία παρότι εξυπηρετούν με ικανοποιητικό τρόπο τις εσωτερικές ανάγκες των φορέων, αναπτύχθηκαν αγνοώντας βασικές αρχές διαλειτουργικότητας και κατά συνέπεια κρίνονται ακατάλληλα για την παροχή υπηρεσιών 4^{ου} επιπέδου.

Η εισαγωγή των πληροφοριακών συστημάτων στη σύγχρονη διακυβέρνηση αποτελεί μια επιταγή και δημιουργεί ένα νέο μοντέλο λειτουργίας, σε βασικούς παράγοντες του οποίου πρέπει να συμμορφώνονται τόσο οι φορείς όσο και οι πάροχοι των υπηρεσιών.

Πράγματι :

Προϋπόθεση ορθής λειτουργίας ενός πληροφοριακού συστήματος είναι να λειτουργεί σε ένα περιβάλλον που βρίσκεται στο απαιτούμενο στάδιο ωριμότητας και στο οποίο οι διαδικασίες έχουν βελτιστοποιηθεί και απλοποιηθεί. Αν οι ροές των διαδικασιών δεν μελετηθούν και βελτιστοποιηθούν πριν την ενσωμάτωσή τους σε ένα πληροφοριακό σύστημα, το σύστημα, παρά το άμεσο όφελος από τους αυτοματισμούς και την επιτάχυνση των διαδικασιών, θα κληρονομήσει και όλα τα προβλήματα του συστήματος των διαδικασιών και απλά θα μεταθέσει το πρόβλημα αντί να το λύσει.

Τα πληροφοριακά συστήματα που αναπτύσσονται ή έχουν αναπτυχθεί, δεν πρέπει να είναι κλειστά. Πρέπει να υπακούν σε κοινούς κανόνες διαλειτουργικότητας

²¹ Από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Πανεπιστημίου Αθηνών
Πανεπιστημιούπολη Ιλίσιας, Κτίρια ΤΥΠΑ, 15784, Ιλίσια - Αθήνα, Έρευνα : Μελέτη Βέλτιστων Πρακτικών Ανάπτυξης και Παραγωγικής Λειτουργίας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Αθήνα, Φεβρουάριος 2004

έτσι ώστε να μπορούν να συνεργαστούν με άλλα συστήματα. Η ανάπτυξη συστημάτων για την εξυπηρέτηση ενός συνόλου διαδικασιών, όταν αυτά δεν συνεργάζονται αλλά λειτουργούν αυτόνομα, μπορεί προσωρινά να βοηθήσει το σκοπό για τον οποίο αναπτύχθηκε, αλλά μακροχρόνια, θα βρεθεί σε αδυναμία να ενσωματωθεί σε ένα γενικότερο πλαίσιο συστημάτων. Επακόλουθο μίας τέτοιας λανθασμένης λογικής, είναι η ανάγκη συνεχών αναβαθμίσεων ώστε να αντιμετωπιστούν προβλήματα ασυμβατότητας και συνεπώς αυξημένο κόστος συντήρησης.

Τα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να σέβονται τις ανάγκες του χρήστη-υπαλλήλου. Οι αλλαγές θα πρέπει να γίνονται με ομαλό τρόπο, αποφεύγοντας διαφοροποιήσεις που αλλάζουν τελείως το περιβάλλον ή -πολύ περισσότερο- την λογική εργασίας του υπαλλήλου και προκαλούν σύγχυση και προβληματισμό στη χρήση του.

Τα πληροφοριακά συστήματα θα πρέπει να παρέχουν το μέγιστο επίπεδο ασφαλείας και ελέγχου, ώστε να μπορούν να αντιμετωπίσουν διαδικαστικά προβλήματα όπως είναι η απώλεια δεδομένων ή το ενδεχόμενο λαθών στη διαχείριση στοιχείων.

Οι διαφοροποιήσεις στα πληροφοριακά συστήματα, θα πρέπει να είναι αλυσιδωτές και όχι αποσπασματικές ή απότομες. Ο υπάλληλος θα πρέπει να νιώθει πως οι οποίες διαφοροποιήσεις στην καθημερινή εργασία του, δεν έρχονται σε αντίθεση με το πρότερο τρόπο λειτουργίας του συστήματος αλλά αποτελούν φυσική εξέλιξη αυτού, η οποία με την σειρά της αποτυπώνεται στη καθημερινότητα του υπαλλήλου με τρόπο ομαλό. Ο ίδιος ο υπάλληλος πρέπει να βλέπει τις αλλαγές στο τρόπο δουλειάς του ως βήματα μίας αλυσίδας που βελτιστοποιούν τη δική του δουλειά και όχι ως ξαφνικές μεγάλες και δραστικές τομές που τον μπερδεύουν και του ενισχύουν την ανασφάλεια απέναντι στο σύστημα.

4. Η Διαλειτουργικότητα στο Δημόσιο Τομέα

Παρότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ανάγει τα πληροφορικά συστήματα σε δομικό λίθο για την λειτουργία ενός φορέα, αυτό από μόνο του δεν αρκεί. Στο παλαιό μοντέλο λειτουργίας κάθε φορέας ενδιαφερόταν μόνο για την παροχή της υπηρεσίας που τον αφορούσε. Σε περίπτωση που η υπηρεσία την οποία ζητούσε ένας πολίτης απαιτούσε συνέργεια μεταξύ φορέων, ήταν ο πολίτης αυτός που αναλάμβανε την ευθύνη για τον συντονισμό των φορέων και όχι οι φορείς μεταξύ τους. Ο κάθε φορέας ήταν απλά αρμόδιος για την διεκπεραίωση του μέρους της υπηρεσίας που του αναλογούσε. Στο νέο μοντέλο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, ο πολίτης ζητάει μία υπηρεσία και οι φορείς θα πρέπει να είναι ικανοί να ανταλλάξουν εσωτερικά τις πληροφορίες που απαιτούνται για την συνολική παροχή της υπηρεσίας.

Η ύπαρξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων τα οποία παρέχουν ηλεκτρονικά τις υπηρεσίες τους στον πολίτη ενώ συνάμα απλοποιούν και αυτοματοποιούν τις εσωτερικές διαδικασίες ενός φορέα, πρέπει να εντάσσονται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο λειτουργίας και να μπορούν να επικοινωνήσουν με συστήματα εξωτερικά της παραγωγής του φορέα. Τα πληροφοριακά συστήματα καλούνται να εξυπηρετήσουν τις εσωτερικές ανάγκες μίας υπηρεσίας αλλά θα πρέπει να εξασφαλίζουν την δυνατότητα επικοινωνίας και με άλλες υπηρεσίες κάνοντας τον φορέα να νιώθει τμήμα ενός μεγαλύτερου συνόλου (Δημόσιος Τομέα) στον οποίο οι

φορείς μπορούν να αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους για την ανταλλαγή διοικητικής πληροφορίας και υπηρεσιών.

4.1. Η έννοια της Διαλειτουργικότητας

Η ανάγκη που προκύπτει από την πολυπλοκότητα των παρεχομένων υπηρεσιών, οι οποίες πολλές φορές απαιτούν την συνέργεια παραπάνω του ενός φορέα, επιτάσσει στο σύγχρονο μοντέλο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τα πληροφορικά συστήματα να είναι διαλειτουργικά.

Ως διαλειτουργικότητα συστημάτων ορίζουμε τους τρόπους με τους οποίους μπορούν να αλληλεπιδράσουν δεδομένα, συστήματα πληροφορικής και αλυσίδες παραγωγής, τόσο στην εσωτερική δομή ενός φορέα όσο και μεταξύ διαφορετικών φορέων, τόσο σε τοπικό όσο και σε εθνικό ή και παγκόσμιο επίπεδο.

Η διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, δεν αρνείται την διαφορετικότητα των συστημάτων. Τα πληροφοριακά συστήματα του εκάστοτε φορέα, δεν μπορεί και δεν πρέπει να είναι όμοια, δεδομένου του ότι καλούνται να αντιμετωπίσουν διαφορετικές ανάγκες άμεσα εξαρτώμενες από την φύση και το τρόπο λειτουργίας του ιδίου του φορέα.

Η «ομογενοποίηση» έγκειται στη διαμόρφωση ενός πλαισίου συγκεκριμένων απαιτήσεων τις οποίες θα πρέπει να πληρούν τα αναπτυσσόμενα συστήματα ώστε να διασφαλίζουν την δυνατότητα αυτοματοποιημένων διεπαφών μεταξύ τους. Απώτερος στόχος είναι η θεώρησή τους ως τμήμα ενός ευρύτερου Δημοσίου Τομέα στον οποίο ακόμη και η πιο πολύπλοκη διαδικασία θα μπορεί να εξυπηρετηθεί με το μικρότερο κόστος σε ταλαιπωρία για τον πολίτη.

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας μπορεί να οριστεί ως ένα σύνολο από προτάσεις και οδηγίες, οι οποίες περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο οι υπηρεσίες έχουν συμφωνήσει ή θα έπρεπε να συμφωνήσουν να αλληλεπιδρούν. Με την έννοια αλληλεπίδραση εννοούμε την ικανότητα συστημάτων πληροφορικής να μετακινούν αμφίδρομα πληροφορία, δεδομένα και υπηρεσίες, με τρόπο ο οποίος να γίνεται κατανοητός από τα συστήματα αυτά. Συνεπώς ένα πλαίσιο δεν είναι ένα στατικό κείμενο. Αντίθετα θα πρέπει να επικαιροποιείται καθώς οι τεχνολογίες, τα πρότυπα και οι απαιτήσεις των φορέων αλλάζουν.

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας είναι ένα σημαντικό κομμάτι της Στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (eGovernment Strategy) μίας χώρας. Θα πρέπει να σημειωθεί πως ένας αυξανόμενος αριθμός κρατών συντάσσει και δημοσιεύει μία στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΗΔ) αναγνωρίζοντας τα οφέλη που θα είχε η εισαγωγή των τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στην Δημόσια Διοίκηση.

Στην στρατηγική ΗΔ θα δοθούν οι γενικοί στόχοι τους οποίους το πλαίσιο διαλειτουργικότητας θα κληθεί να υπηρετήσει.

4.2. Εφαρμογή της Διαλειτουργικότητας από άλλα Κράτη

4.2.1. Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (European Interoperability Framework) αναπτύσσεται στο πλαίσιο του Προγράμματος IDA και καθορίζει τον τρόπο με τον οποίο τα συστήματα και οι υπηρεσίες πρέπει να διασυνδέονται, ώστε να εξυπηρετούν, να συμπληρώνουν και να υποστηρίζουν το ένα το άλλο στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σκοπός είναι η επίτευξη της διαλειτουργικότητας στο δημόσιο τομέα σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Συνεπώς το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας συμπληρώνει τις εθνικές πρωτοβουλίες και τις υποστηρίζει, ώστε να αναπτυχθούν πρότυπα διαλειτουργικότητας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.

Το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (ΕΠΑ) αναγνωρίζει επικοινωνία πολιτών ή επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, διαφόρων δημόσιων υπηρεσιών, σε πανευρωπαϊκό επίπεδο και των υπηρεσιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Επίσης αναγνωρίζει τρεις τομείς διαλειτουργικότητας: την οργανωσιακή²², την σημασιολογική²³ και την τεχνική²⁴.

Τέλος θέτει τις βασικές αρχές της Προσβασιμότητας (Accessibility), Πολυγλωσσίας (Multilingualism), Ασφάλειας (Security), Ιδιωτικότητας (Privacy), Συμπληρωματικότητας (Subsidiarity), Ανοικτών Προτύπων (Use of open standards), Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα (Assess the benefits of Open Source Software) και Πολυμερών συμφωνιών διαλειτουργικότητας (Use of multilateral solutions).

4.2.2. Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας του Ηνωμένου Βασιλείου

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας που διαμορφώθηκε και εφαρμόζεται ήδη στο Ηνωμένο Βασίλειο (e-GIF), θεωρείται από πολλούς ως η πλέον επιτυχημένη περίπτωση Πλαισίου Διαλειτουργικότητας (τουλάχιστον σε ευρωπαϊκό επίπεδο) και έχει ήδη υιοθετηθεί από χώρες της Βρετανικής Κοινοπολιτείας (Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία).

Το e-GIF χαρακτηρίζεται από ομοιογένεια, απλότητα, και ακολουθεί τα διεθνή πρότυπα.

Ο σκοπός του e-GIF είναι να επιτρέψει την συμβατή και αποτελεσματική επικοινωνία σε επίπεδο δεδομένων μεταξύ κυβερνητικών οργανισμών και υπηρεσιών και να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις καλύτερη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες.

Η πρωτοβουλία e-GIF ορίζει τις τεχνολογικές προδιαγραφές (έμφαση σε τεχνολογίες Internet, WWW, XML) και το θεσμικό και οργανωτικό πλαίσιο που θα επιτρέψει την συντονισμό όλων των Κυβερνητικών Πληροφοριακών Συστημάτων σε

²²organisational interoperability : Καθορισμός επιχειρηματικών στόχων, τη μοντελοποίηση των διαδικασιών και τη συνεργασία μεταξύ των φορέων της δημόσιας διοίκησης

²³semantic interoperability : Κοινός προσδιορισμός της πληροφορίας

²⁴technical interoperability : Τεχνικά ζητήματα σχετικά με τη διασύνδεση των πληροφοριακών συστημάτων και εφαρμογών

θέματα διαλειτουργικότητας, διευκολύνοντας την υλοποίηση του οράματος του e-Government και μειώνοντας έτσι το ρίσκο αλλά και το κόστος των μεγάλων έργων στον τομέα αυτό.

4.2.3. Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας της Ομοσπονδιακής Κυβέρνησης της Γερμανίας

Το Σεπτέμβριο του 2000 ξεκίνησε στη Γερμανία η Πρωτοβουλία «BundOnline 2005» για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με την οποία η ομοσπονδιακή Κυβέρνηση δεσμεύτηκε να διαθέσει 400 και πλέον υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω Διαδικτύου μέχρι το 2005. Έχοντας ως στόχο τον έλεγχο και τον συντονισμό της πρωτοβουλίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, διαμορφώθηκε μία ομάδα εργασίας για να επεξεργαστεί τα Πρότυπα και τις Αρχιτεκτονικές για τις Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Standards and Architectures for e-government Applications - SAGA). Η Γερμανία αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα «ετερογενούς τοπίου» δημόσιων υπηρεσιών²⁵.

Ένας κεντρικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Γερμανία είναι η λειτουργία επιγραμμικών υπηρεσιών. Ωστόσο, οι απομονωμένες λύσεις καθιστούν το στόχο αυτό σχεδόν αδύνατο.

Τα Πρότυπα και Αρχιτεκτονικές για Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (SAGA) αποτελούν μία ολοκληρωμένη προσέγγιση που έχει ως στόχο την τυποποίηση για την πρωτοβουλία BundOnline 2005 με κατευθύνσεις :

Τον προσδιορισμό των τεχνικών κανονιστικών αναφορών, προτύπων και αρχιτεκτονικών, την Κατασκευή μοντέλων διαδικασιών (Process modelling), την κατασκευή μοντέλων δεδομένων (Data modelling), και την ανάπτυξη βασικών στοιχείων εφαρμογών (components).

Το SAGA υποστηρίζει σήμερα συναλλαγές τύπου G2C, G2B, G2G. Στον παρακάτω πίνακα αναγράφονται βασικές περιπτώσεις συναλλαγών που υποστηρίζονται από το SAGA.

²⁵ Λόγω της ομοσπονδιακής δομής, όπου οι ξεχωριστές διοικητικές υπηρεσίες συχνά θέτουν σε λειτουργία ανεξάρτητα η καθεμιά τα δικά της συστήματα και εφαρμογές

Πίνακας 8
Συναλλαγές που υποστηρίζονται από το SAGA

G2C Government to Citizens	G2B Government to Business	G2G Government to Government
• SA Job exchange • SA Payments • SA Calculation and payment of penalties • SA Provision of information • SA Advice • SA Advice • OAGD Welfare forecasts and macroeconomic advice • SA Collection of personal income contributions • SEV Case referrals within the scope of health and disability schemes for civil servants • SAFA Provision of specialist and technical information (on health education) • BPE Provision of information and advice relating • SAFA Provision of economic statistics	• SA Job exchange • BactA Procurement • BBE Procurement for construction and civil engineering projects • BZV Customs clearance, exports and imports • BBA Customs statistics • BMBF Object-related subsidies • BMMB Subsidy programmes • BAKM Information on vessels relevant for state regulatory authorities • BEF Assignment of VAT numbers • BEA Awarding procedures pursuant to VOUSA, VOBUA, VOF • RegTP Assignment of telephone numbers • BA Provision of information	• BBA Management of central transport and motor vehicle register • BactA Procurement • BEF Central customs office of the Federal Government • BBE Procurement for construction and civil engineering projects • BMBF Management of Federal Government properties • BAdOV Further training and education • BBA Customs statistics • BBA Federal Central Register of Criminal Offences • BBA Information from the central commercial register

4.1. Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας

Στην Ελλάδα, όπως έχει ήδη αναφερθεί, δεν υπάρχει εθνική στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (ΗΔ). Παρ' όλα αυτά στο πλαίσιο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» περιλαμβάνεται η πρωτοβουλία για την ανάπτυξη του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης η οποία κατέληξε στη συγγραφή ενός κειμένου διαβούλευσης, στο οποίο περιγράφονται οι στόχοι, οι αρχές, οι κύριες αποφάσεις τεχνικής πολιτικής και τεχνικών προδιαγραφών.

Το προτεινόμενο πλαίσιο βασίστηκε στα αποτελέσματα των αντίστοιχων Ευρωπαϊκών και Διεθνών πρωτοβουλιών, ιδίως του Electronic Government Interoperability Framework (e-GIF) της Βρετανικής Κυβέρνησης, με προσαρμογή στην Ελληνική πραγματικότητα, κυρίως στον θεσμό των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, «Κ.Ε.Π.» (βλέπε παρ. **Σφάλμα! Το αρχείο προέλευσης της αναφοράς δεν βρέθηκε.**).

Ο σκοπός της πρωτοβουλίας αυτής είναι διευκόλυνση επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων του δημοσίου μεταξύ τους, με τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και στο άμεσο μέλλον με άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς οργανισμούς (EU, USA, Asia, κλπ.). Ο μεσοπρόθεσμος στόχος είναι η πλήρης εφαρμογή του πλαισίου διαλειτουργικότητας σε κάθε Πληροφοριακό Σύστημα του Δημοσίου

(παρόν και μελλοντικό), ώστε να υλοποιηθεί με το αποτελεσματικότερο και οικονομικότερο τρόπο η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στη Ελλάδα.

Η κύρια ώθηση του Πλαισίου Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να υιοθετηθούν οι προδιαγραφές του Internet και του World Wide Web (WWW) για όλα τα κυβερνητικά συστήματα πληροφορικής. Επιπρόσθετα, υπάρχει η στρατηγική απόφαση της υιοθέτησης των XML και XSL (δηλ. διεθνώς αποδεκτών προτύπων επικοινωνίας) ως τα βασικά πρότυπα για την ολοκλήρωση, ανταλλαγή, πρόσβαση, και διαχείριση δεδομένων, ευθυγραμμίζοντας παράλληλα με την παγκόσμια κατεύθυνση της τεχνολογίας του Internet. Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θέτει επίσης τις πολιτικές για τον προσδιορισμό και την υλοποίηση των Metadata (καταλόγων) σε όλο τον Δημόσιο Τομέα, έτσι ώστε να επιτρέπει στους πολίτες την εύκολη ανεύρεση και πρόσβαση στις προσφερόμενες κυβερνητικές πληροφορίες και πόρους.

Για να εξασφαλιστεί επιτυχημένη υλοποίηση που θα προσφέρει τα αναμενόμενα αποτελέσματα που αναφέρθηκαν παραπάνω, απαιτείται η κατάλληλη θεσμική και οργανωτική υποστήριξη, η παραγωγή οδηγιών βέλτιστων πρακτικών και η υιοθέτηση τους, και η παραγωγή κοινώς αποδεκτών και ανοικτών XML και Metadata Schemas. Η παραγωγή αυτών των schemas καθώς και ο προσδιορισμός των αντίστοιχων κατηγοριών (αυτό που η Βρετανική προσπάθεια διαλειτουργικότητας ορίζει ως Government Category List) αποτελεί μια χρονοβόρα διαδικασία καθώς απαιτεί το συντονισμό και τη συνεργασία όλων των ενδιαφερομένων.

4.4. Κριτική της Διαλειτουργικότητας στην Ελλάδα

Ένα πρώτο ερώτημα που τέθηκε για απάντηση στο πλαίσιο της παρούσας εργασίας ήταν να διερευνηθεί αν εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα στα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που πραγματοποιούνται στη χώρα.

Ως αποτέλεσμα αναδείχθηκε η απουσία συγκροτημένης και πλήρους στρατηγικής για το θέμα αυτό. Η αντιμετώπιση της διαλειτουργικότητας από το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Π.Δ.Η.Δ.)⁷, και με επιμέρους προδιαγραφές που αποτελούν μέρη των διακηρύξεων των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η υποδομή που διασφαλίζεται με αυτό τον τρόπο είναι αποσπασματική. Και αυτό γιατί σε εθνικό επίπεδο, δεν διασφαλίζεται ότι γίνεται η ίδια δουλειά από τους αναδόχους σε κάθε έργο.

Για παράδειγμα, αναφέρεται η ανάγκη ανάπτυξης (ν.3448/2006, ΦΕΚ 57/Α/15-3-06, για την περαιτέρω χρήση των πληροφοριών του Δημόσιου τομέα) ενός μοντέλου μετα-δεδομένων (καταλόγων) για την εξεύρεση και ανάκτηση πληροφοριών. Εξαιτίας της απουσίας ενός τέτοιου μοντέλου σε εθνικό επίπεδο, μεταφέρεται η ευθύνη δημιουργίας μοντέλων μετα-δεδομένων σε κάθε έργο. Αυτό μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα την απώλεια πόρων και τελικά ακόμη και τον κίνδυνο απουσίας της διασυνδεσιμότητας μεταξύ των μοντέλων μετα-δεδομένων που θα αναπτυχθούν.

Η απουσία μίας εθνικής στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έχει ως αποτέλεσμα την δυσκολία στον προσδιορισμό των υποστηρικτικών δράσεων υλοποίησης της ΗΔ στην Ελλάδα συμπεριλαμβανομένου και του πλαισίου θεσμικής διαλειτουργικότητας.

4.5. Η περίπτωση των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), αποτελούν μία πρώτη σημαντική προσπάθεια νεωτερισμού της Δημόσιας Διοίκησης στο τομέα των συναλλαγών με το πολίτη, εισάγοντας την έννοια των υπηρεσιών μίας στάσης. Πρόκειται για χώρους όπου ο πολίτης μπορεί να απευθύνεται τόσο για ενημέρωση επί θεμάτων που αφορούν τις συναλλαγές του με το Δημόσιο, όσο και για διεκπεραίωση των συναλλαγών αυτών. Με αυτό το τρόπο ο πολίτης έχει ένα σημείο «στάσης» στο οποίο μπορεί να αποταθεί για την διεκπεραίωση μίας συναλλαγής του με το Δημόσιο, αποφεύγοντας τις κοπιαστικές και χρονοβόρες μετακινήσεις από τη μία υπηρεσία στην άλλη.

Το ΚΕΠ ενημερώνει και πληροφορεί τους πολίτες για τις ενέργειες που απαιτούνται, παραλαμβάνει τις αιτήσεις των πολιτών για διεκπεραίωση διαδικασιών, ελέγχει την πληρότητα των αιτήσεων, βοηθά το πολίτη στη συλλογή των απαιτούμενων δικαιολογητικών και παραδίδει ολοκληρωμένους φακέλους με δικαιολογητικά στους αρμοδίους φορείς απαλλάσσοντας το πολίτη από την πρότερη ταλαιπωρία προσωπικής επαφής με της υπηρεσίες του Δημοσίου. Με την απάντηση του αρμοδίου φορέα, το ΚΕΠ παραδίδει στο πολίτη το τελικό έγγραφο και η διαδικασία ολοκληρώνετε.

Επιπροσθέτως, το ΚΕΠ είναι αρμόδιο και για την παροχή δευτερευόντων υπηρεσιών, όπως επικύρωση διοικητικών εγγράφων, θεώρηση του γνησίου της υπογραφής καθώς και χορήγηση αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας μέσω ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το σύστημα TAXIS.

Σήμερα λειτουργούν 1040 ΚΕΠ περίπου. Κάθε ένα από αυτά εξυπηρετεί 935 διαδικασίες και συναλλάσσεται με τους περισσότερους φορείς του Δημοσίου για την διεκπεραίωση των αναγκών του πολίτη.

4.5.1. Ιστορία και Θεσμικό Πλαίσιο

Η δεκαετία του '90 στην Ελλάδα ήταν πλούσια σε διοικητικές μεταρρυθμίσεις με συνακόλουθες χωρικές ανακατατάξεις²⁶: Δημιουργία της αυτοδιοίκησης Β' βαθμού δηλ. της νομαρχιακής αυτοδιοίκησης (που αντικατέστησε τις παραδοσιακές νομαρχίες που ήταν απλά αποκεντρωμένα όργανα του κράτους) και ανάδειξη της Περιφέρειας σε ενιαία διοικητική μονάδα (δηλ. όργανο με δυνατότητα σχεδιασμού, προγραμματισμού και συντονισμού). Το 1997 συντελέστηκε η πλέον σημαντική μεταρρύθμιση για την τοπική ανάπτυξη ήταν η υποχρεωτική συγχώνευση – συνένωση των παλαιών παραδοσιακών κοινοτήτων μικρού μεγέθους σε βιώσιμους δήμους, ικανούς να αναλάβουν προγράμματα και να διεκδικήσουν αυτοδύναμα την πρόσβαση σε χρηματοδοτήσεις προγραμμάτων ανάπτυξης. Έτσι 5.775 πρωτοβάθμιοι ΟΤΑ συγχωνεύτηκαν σε 1.033 δήμους με την εφαρμογή του σχεδίου «Ιωάννης Καποδίστριας».

²⁶ Τόπος, 2001, Εκδ. Ερευνητικό Πανεπιστημιακό Ινστιτούτο Αστικού Περιβάλλοντος και Ανθρώπινου Δυναμικού του Παντείου Παν/μίου (ΙΑΠΑΔ), από το Άρθρο «Χωροταξικός Σχεδιασμός και χωροταξική επανασύνθεση» της Σ.Κυβέλου, Δρ. Χωροταξίας.

Οι χωροταξικές επιπτώσεις αυτής της μεταρρύθμισης δεν μπορούν εύκολα να αξιολογηθούν και να αποτιμηθούν. Σε κάθε περίπτωση, η συγχώνευση των παραδοσιακών ενοτήτων έχει ήδη ολοκληρωθεί οριστικά

Την ίδια λογική δικτυακής πολυκεντρικότητας έρχεται να εξυπηρετήσει και να ενισχύσει μια άλλη κυβερνητική πολιτική, αυτή της χωροθέτησης και παράλληλης δικτύωσης των δημοσίων υπηρεσιών. Με εφαρμογή της κοινωνίας της πληροφορίας και της ψηφιακής οικονομίας έχει αναπτυχθεί από το κράτος και από την τοπική αυτοδιοίκηση ένα δίκτυο πολύ-λειτουργικών υπηρεσιών προσέγγισης του τοπικού πληθυσμού (του χρήστη – πολίτη) με την ονομασία Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Στην ελληνική διοίκηση η έννοια της παροχής υπηρεσιών μιας στάσης, υλοποιημένη ως κέντρα όπου ο πολίτης μπορεί να απευθύνεται για την διεκπεραίωση διαδικασιών που τον αφορούν χωρίς να υποχρεώνεται σε μετακινήσεις από την μία υπηρεσία στην άλλη, εμφανίζεται σε πρωτόλειες μορφές από τα τέλη της δεκαετίας του '80. Ο ν.1599/86 δημιουργεί τα γραφεία ενημέρωσης πολιτών στις Νομαρχίες, κάτι που δεν ευτύχησε ιδιαίτερα σε ένα ακόμη ανώριμο διοικητικό περιβάλλον. Στα χρόνια που ακολούθησαν και κάτω από την επίδραση και των ιδεών της ολικής ποιότητας αλλά και συγκεκριμένων αναγκών διαμορφώθηκαν προσπάθειες σε περιφερειακό επίπεδο π.χ. πρόγραμμα ΑΣΤΕΡΙΑΣ, πρόγραμμα περιορισμένων διαδρομών στις Νομαρχίες κοκ.

Η πρώτη σοβαρή προσπάθεια παροχής υπηρεσιών μιας στάσης έγινε με την εισαγωγή των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ). Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών συστάθηκαν με τις διατάξεις του νόμου 3013/2002 (ΦΕΚ 102/Α') με τίτλο «Αναβάθμιση της πολιτικής προστασίας και άλλες διατάξεις»²⁷.

Ως αποστολή των ΚΕΠ ορίζεται «..η παροχή διοικητικών πληροφοριών και η διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών από την υποβολή της αίτησης μέχρι την έκδοση της τελικής πράξης σε συνεργασία με τις καθ' ύλην αρμόδιες υπηρεσίες».

Υπάρχει η πρόβλεψη για τη δημιουργία ειδικής διαδικτυακής πύλης της λειτουργίας των ΚΕΠ (www.kep.gov.gr) υπό την εποπτεία της Διεύθυνσης Ηλεκτρονικής Επεξεργασίας Στοιχείων (ΔΗΕΣ).

Κατά τη διάρκεια της υλοποίησης των ΚΕΠ εκδόθηκαν μια σειρά από κοινές υπουργικές αποφάσεις (ΚΥΑ) του Υπουργού ΕΣ.Δ.Δ.Α. και του κατά περίπτωση αρμόδιου υπουργού για τον καθορισμό των διοικητικών διαδικασιών που διεκπεραιώνονται μέσω των ΚΕΠ.

²⁷ Το πλήρες νομοθετικό πλαίσιο των ΚΕΠ διέπεται από τους νόμους : 3013/2002(ΦΕΚ 102/Α'), 3051/2002(ΦΕΚ 220/Α'), 3146/2003(ΦΕΚ125/Α'), 3200/2003(ΦΕΚ281/Α'), 3202/2003(ΦΕΚ 284/Α'), 3230/2004(ΦΕΚ44/Α'), 3242/2004(ΦΕΚ102Α'), 3260/2004(ΦΕΚ151/Α'), 3220/2005(ΦΕΚ 48/Α'), 3345/2005(ΦΕΚ 138/Α'), 3448/2006(ΦΕΚ57/Α').

4.5.2. Στατιστικά στοιχεία για τα ΚΕΠ²⁸

Τα στατιστικά στοιχεία που παρατίθενται στο κεφάλαιο αυτό έχουν προκύψει από τον ιστοχώρο e-Kep M.I.S. ο οποίος είναι η πλατφόρμα διαχείρισης και παρακολούθησης των ΚΕΠ με πρόσβαση μέσω κωδικού από τα μέλη της σχετικής Ομάδας Διοίκησης Έργου (Ο.Δ.Ε.) του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης.

Πρέπει να σημειωθεί επίσης, ότι τα ποσοτικά στοιχεία που περιγράφονται παρακάτω, αφορούν στο χρονικό διάστημα από 13 Απριλίου 2003, ημερομηνία έναρξης της λειτουργίας του ιστοχώρου, μέχρι το χρονικό σημείο στο οποίο περατώθηκε η έρευνα για την εκπόνηση της εργασίας, δηλαδή έως και την 15^η Μαρτίου 2006

Πίνακας 9
Υποθέσεις στα ΚΕΠ (2003-2006)

Περίοδος	Αριθμός Υποθέσεων	Εξυπηρετούμενοι Πολίτες
2006	<u>719.635</u>	396.072
2005	<u>2.305.195</u>	1.527.516
2004	<u>1.643.313</u>	1.316.505
2003	423.759	356.872

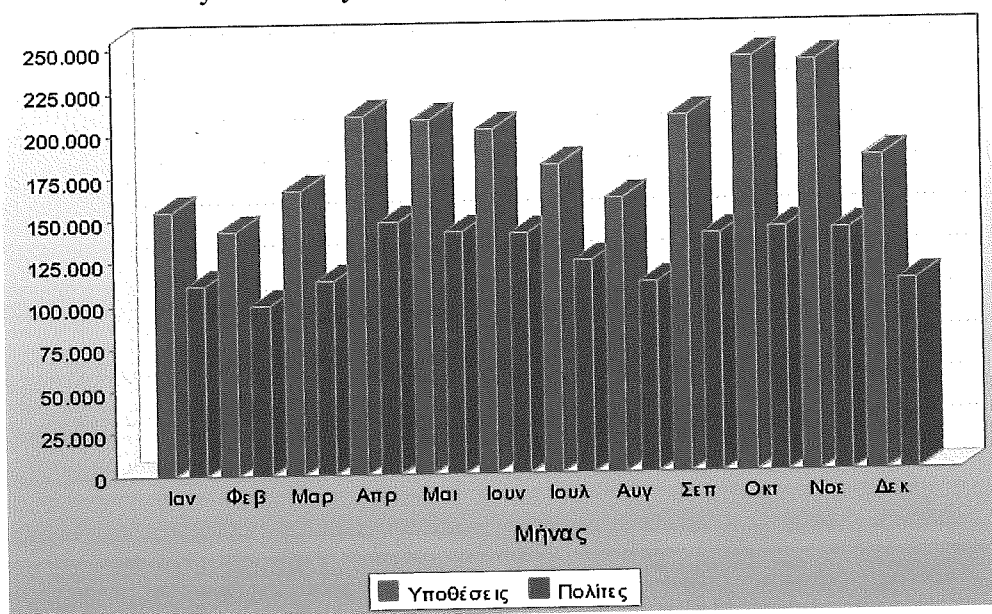
Στον παραπάνω πίνακα καταγράφεται ο αριθμός υποθέσεων που διεκπερεύθηκαν από τα ΚΕΠ κατά τα τελευταία τέσσερα έτη καθώς και, ο αριθμός εξυπηρετηθέντων πολιτών.

Από τα ποσοτικά στοιχεία προκύπτει ότι το πλήθος των υποθέσεων αυξήθηκε εντυπωσιακά από το 2003 μέχρι σήμερα. Επίσης παρατηρείται ότι, το μέσο πλήθος υποθέσεων προς διεκπεραίωση αυξήθηκε από 1,2 υποθέσεις ανά πολίτη το 2003, σε 1,5 υποθέσεις ανά πολίτη το 2005 και 1,8 υποθέσεις το 2006. Τα παραπάνω στοιχεία θα μπορούσαν να ερμηνευτούν ως αύξηση της εμπιστοσύνης των πολιτών στην εξυπηρέτηση που παρέχουν τα ΚΕΠ. Είναι επίσης ενδεικτικά της επιθυμίας του πολίτη να αποδεκτεί τρόπους με τους οποίους θα μπορέσει να τύχει καλύτερης εξυπηρέτησής από το Δημόσιο.

²⁸ Χρησιμοποιήθηκαν στατιστικά δεδομένα από την κίνηση των ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα. Τα στοιχεία αυτά αντλήθηκαν από τον επίσημο ιστοχώρο παροχής στατιστικών για τα ΚΕΠ, ο οποίος δεν είναι προσπελάσιμος.

Πίνακας 10

Νέες υποθέσεις και πολίτες ανά μήνα μέσα στο 2005



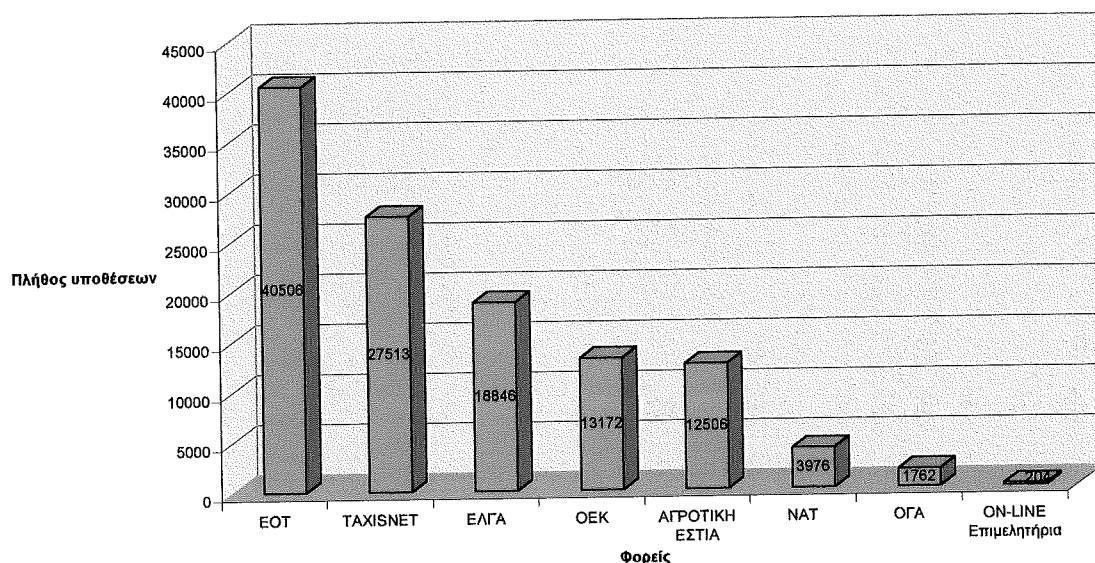
Έναρξη εφαρμογής: 13 Απρ 2003

Πηγή : e-Kep M.I.S.

Στον παραπάνω πίνακα 10 καταγράφεται το πλήθος νέων υποθέσεων που περιήλθε στα ΚΕΠ ανά μήνα για τον τελευταίο χρόνο (2005). Ο μεγαλύτερος φόρτος εργασίας στα ΚΕΠ καταγράφεται κατά τους μήνες Οκτώβριο και Νοέμβριο (με τον Απρίλιο και Μάιο να ακολουθούν). Στους τελευταίους μήνες του 2005, διαμορφώνεται πιο καθαρά αυτό που παρατηρήσαμε προηγούμενα, δηλ. η αναλογία δύο (περίπου) υποθέσεων ανά πολίτη προς διεκπεραίωση.

Πίνακας 11

Υποθέσεις Online & Onestop 2005-2006



Πηγή : e-Kep M.I.S

Στον παραπάνω πίνακα 11 έχουν ομαδοποιηθεί οι **Online & Onestop¹** υποθέσεις που διεκπεραιώθηκαν στα ΚΕΠ κατά το διάστημα 2005-2006, με βάση τον αρμόδιο φορέα. Οι τέσσερις πρώτες θέσεις καταλαμβάνονται από υποθέσεις του ΕΟΤ (με 3 διαφορετικές διαδικασίες), TAXISNET (με 6 διαδικασίες), ΕΛΓΑ (με 2 διαδικασίες) και ΟΕΚ (με 2 διαδικασίες). Οι διαδικασίες με την μεγαλύτερη συχνότητα για αυτούς τους φορείς ήταν :

ΕΟΤ Δελτίο Κοινωνικού Τουρισμού Οκταήμερων
Προγράμματος 2005'

Taxisnet : 'Ηλεκτρονική Υποβολή Καταστάσεων της παρ. 1α του άρθρου 20 του Κώδικα Βιβλίων και Στοιχείων (π.δ. 186/1992)'

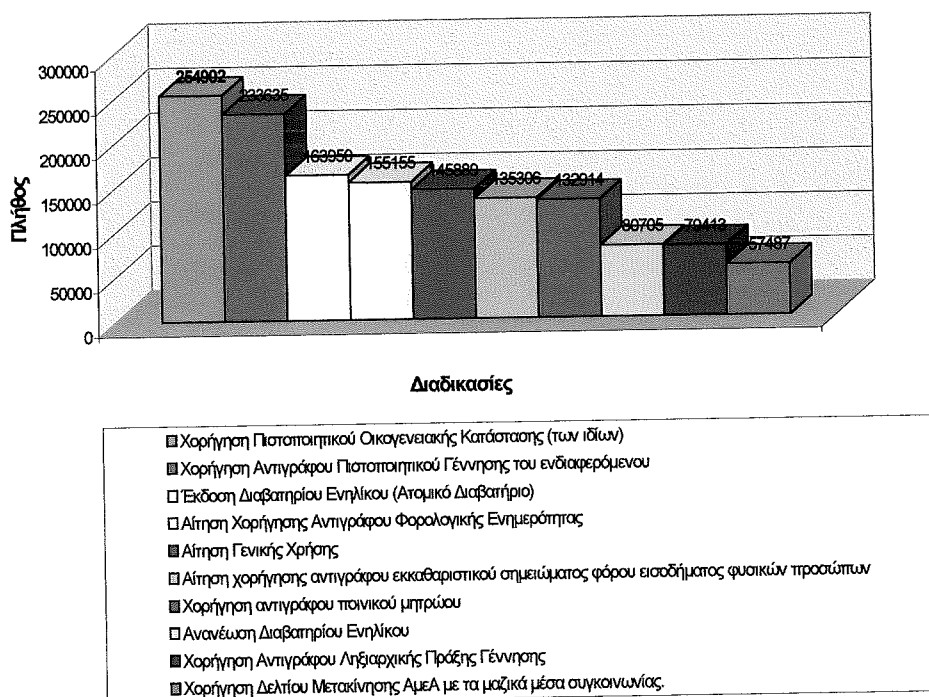
ΕΛΓΑ : 'Χορήγηση βεβαίωσης καταβολής αποζημιώσεων ΕΛΓΑ στους παραγωγούς' και
'Χορήγηση βεβαίωσης ενισχύσεων ΠΣΕΑ σε παραγωγούς'

ΟΕΚ : 'Χορήγηση επιδότησης ενοικίου έτους 2005 σε νέους δικαιούχους'

²⁹ Είναι οι διαδικασίες που διεκπεραιώνονται άμεσα με βοήθεια του διαδικτύου ή των υποδομών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διαλειτουργικότητας που έχουν αναπτύξει οι φορείς του Δημοσίου

Διάγραμμα 18

Οι 10 συχνότερες Διαδικασίες των ΚΕΠτο 2005

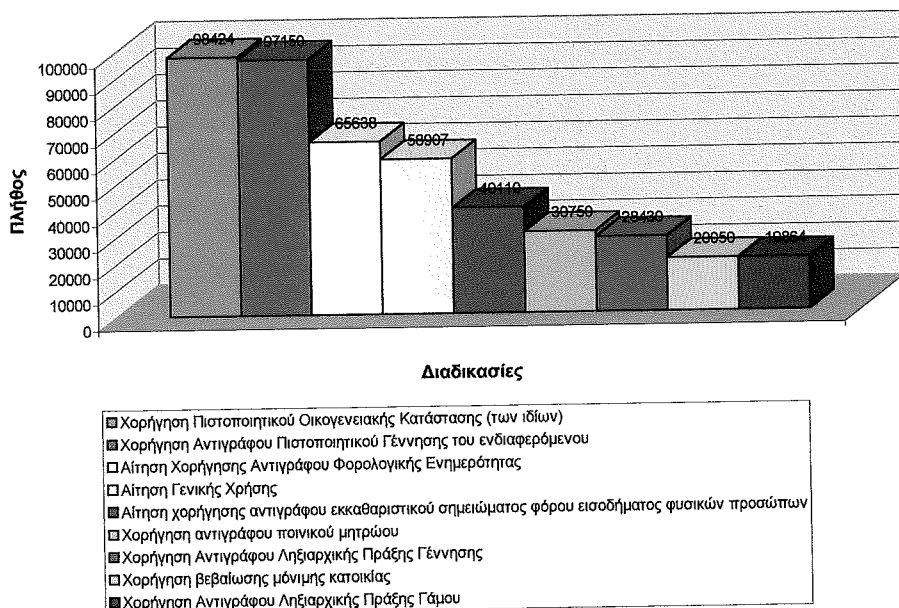


Πηγή : e-Kep M.I.S

Στο παραπάνω Διάγραμμα 18 φαίνονται οι **διαδικασίες** που εμφάνισαν το 2005, το μεγαλύτερο πλήθος αιτήσεων. Είναι δηλαδή τα πιο συνηθισμένα αιτήματα των πολιτών. Παρατηρούμε ότι στις πιο συχνές διαδικασίες εντάσσονται η Χορήγηση Πιστοποιητικού Οικογενειακής Κατάστασης, η Χορήγηση Αντιγράφου Πιστοποιητικού Γέννησης, η Έκδοση Διαβατηρίου και η έκδοση Φορολογικής Ενημερότητας. Όλες αυτές είναι πιστοποιημένες μονοτμηματικές διαδικασίες. Η διεκπεραίωση **αίτησης γενικής χρήσης** που φαίνεται να έρχεται πέμπτη στη συχνότητα αφορά σε μη πιστοποιημένες διαδικασίες ή σε διαδικασίες που δεν απαιτούν υποβολή αίτησης από τον πολίτη (π.χ. ερωτήματα πληροφόρησης, επικυρώσεις αντιγράφων, επικύρωση γνησίου υπογραφής κ.τ.λ.).

Διάγραμμα 19

Οι 10 συχνότερες διαδικασίες το 2006



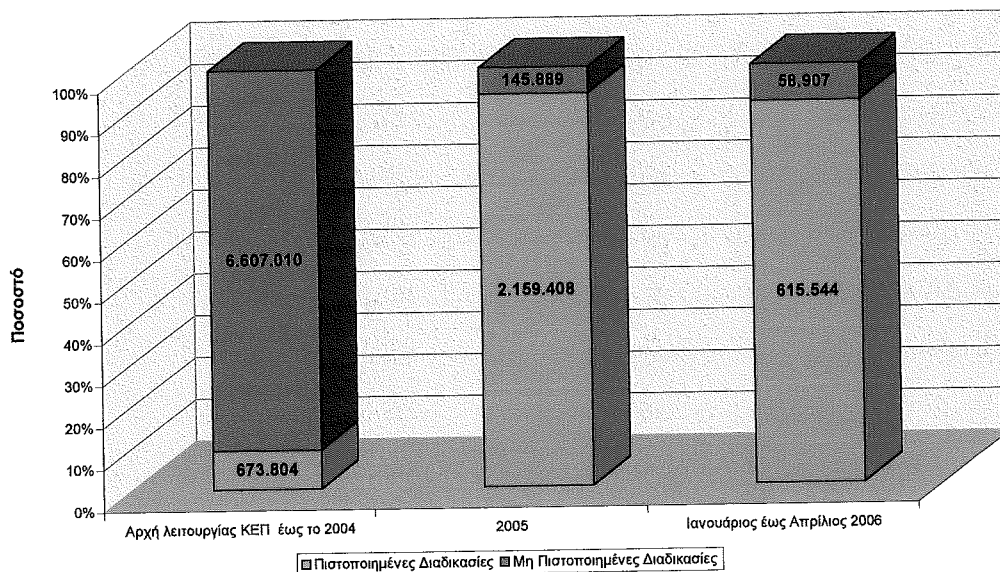
Πηγή : e-Kep M.I.S

Όπως φαίνεται και στο παραπάνω Διάγραμμα 19, το 2006 δεν διαφοροποιήθηκε σημαντικά η κατάσταση στη συχνότητα εμφάνισης διαδικασιών (η έκδοση διαβατηρίων δεν διεκπεραιώνεται πια από τα ΚΕΠ, αλλά από τα Αστυνομικά Τμήματα).

Εξαιρετικά ενδιαφέροντα είναι η σύγκριση της αναλογίας πιστοποιημένων – μη πιστοποιημένων διαδικασιών για τις περιόδους 2005 και 2006 με εκείνων της περιόδου μέχρι το 2004.

Διάγραμμα 20

Αναλογία Πιστοποιημένων- Μη πιστοποιημένων διαδικασιών στα ΚΕΠ



Πηγή : e-Kep M.I.S

Από το παραπάνω Διάγραμμα 20, παρατηρούμε ότι από το 2004 και μετά συμβαίνει μια πλήρης αντιστροφή στην εικόνα της ζήτησης διαδικασιών από τα ΚΕΠ.

Στην περίοδο από την έναρξη λειτουργίας των ΚΕΠ μέχρι το 2004, η συντριπτική πλειονοψηφία των διαδικασιών που διεκπεραιώνουν τα ΚΕΠ (90,75%) αφορά σε μη πιστοποιημένες διαδικασίες έναντι μόλις 9,25% που αφορά σε πιστοποιημένες. Η μεγάλη διαφορά αυτή κρίνεται εκ των υστέρων ως δικαιολογημένη. Οι μη πιστοποιημένες διαδικασίες συμπεριλαμβάνουν τα ερωτήματα των πολιτών για πληροφορίες σε θέματα διαδικασιών που μπορούν να διεκπεραιωθούν από τα ΚΕΠ καθώς και απλές πράξεις όπως επικυρώσεις. Δεδομένου ότι το ΚΕΠ αποτέλεσαν ένα νεοτερισμό στη Δημόσια διοίκηση, ο πολίτης χρειάστηκε κάποιο εύλογο χρονικό διάστημα για να εξοικειωθεί με το νέο αυτό φορέα και κατά συνέπεια, κατά το χρονικό διάστημα αυτό, είναι περισσότερες οι ερωτήσεις από τις δράσεις. Οι απλές πράξεις αποτελούν δε, αναγκαιότητα για τον πολίτη και είναι λογικό να είναι επίσης περισσότερες από τις δράσεις.

Οι φόβοι ότι η κατάσταση που παρουσιάζει το παραπάνω Διάγραμμα 20 αποτελούσε μία ένδειξη κινδύνου απόκλισης από το πραγματικό στόχο της προσπάθειας των ΚΕΠ, ο οποίος δεν ήταν άλλος από το να γίνουν τα ΚΕΠ η αφετηρία και το μοναδικό σημείο επαφής του πολίτη με το Δημόσιο δεν επαληθεύτηκαν.

Τα δύο επόμενα χρόνια 2005 και 2006 (μέχρι 31-4-2006) η ζήτηση για πιστοποιημένες διαδικασίες έφτασαν τα ποσοστά του 91,27% και 93,67% αντίστοιχα με ζήτηση μη πιστοποιημένων διαδικασιών στα επίπεδα μόλις του 8,73% και 6,33%.

Στα ΚΕΠ ο πολίτης φαίνεται να βλέπει το front-end της επικοινωνία του με το δημόσιο και όχι έναν ακόμη απλό φορέα στον οποίο μπορεί να απευθύνεται για πληροφορίες ή επικύρωση διοικητικών εγγράφων ή άλλες δευτερευούσης σημασίας διοικητικές συναλλαγές.

Ένα άλλο ενδιαφέρον αποτέλεσμα, έρχεται με την μελέτη της φύσης των πιστοποιημένων διαδικασιών. Όπως φαίνεται από τα παραπάνω διαγράμματα τόσο για το 2005 όσο και για το 2006 οι 10 πιο δημοφιλείς διαδικασίες είναι μονομηματικές διαδικασίες.

Το παραπάνω συμπέρασμα είναι μία σαφέστατη ένδειξη πως τα ΚΕΠ δεν έχουν καταφέρει ακόμη να εδραιωθούν ως σημεία διαχείρισης πολύπλοκων διαδικασιών. Πολλοί είναι οι λόγοι τους οποίους κάποιος θα μπορούσε να επικαλεσθεί για αυτό:

Ο πολίτης είναι ακόμη δύσπιστος για το κατά πόσο η οργάνωση του δικτύου των ΚΕΠ είναι αποδοτική. Αυτό αποτελεί και ένδειξη πως οι πολίτες έχουν απογοητευτεί από πρότερες ανάλογες προσπάθειες και παρουσιάζονται διστακτικοί. Έτσι, ενώ απευθύνεται στα ΚΕΠ για συναλλαγές μηδενικού (π.χ. επικύρωση) ή μικρού (μονομηματικές διαδικασίες) ρίσκου δεν εμπιστεύεται πολυπλοκότερες συναλλαγές με το Δημόσιο.

Επίσης, ο πολίτης δεν λαμβάνει πλήρη ή επαρκή ενημέρωση για το εύρος των διαδικασιών που διεκπεραιώνει το ΚΕΠ, τόσο από τους τρόπους δημοσιοποίησης που έχουν επιλεγεί όσο και από τους εργαζόμενους στο ΚΕΠ. Έχει παρατηρηθεί

ακόμη ότι οι εργαζόμενοι αν και ενημερώνουν τους πολίτες για τις πολυτμηματικές διαδικασίες που διεκπεραιώνει το ΚΕΠ, τους αποθαρρύνουν από την υποβολή σχετικής αίτησης επικαλούμενοι συχνά υπερβολική απώλεια χρόνου λόγω ασυμβατότητας με την Υπηρεσία. Έτσι ο πολίτης απευθύνεται σε αυτά για πολύ απλές διαδικασίες (από μία απλή επικύρωση και πληροφορίες για τα δικαιολογητικά που ζητούνται από το Δημόσιο μέχρι την διεκπεραίωση μίας μονοτμηματικής διαδικασίας) και αγνοεί την δυνατότητα πραγματικών συναλλαγών.

Έχουν καταγραφεί όμως και πολλές περιπτώσεις (ιδιαίτερα για διαδικασίες που απαιτούν συναλλαγές με τη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση) που οι πραγματικές απαιτήσεις είναι διαφορετικές από αυτές που καταγράφονται στο σύστημα των ΚΕΠ. Η αναπόφευκτη καθυστέρηση (πολλές φορές και η ακύρωση) στη ολοκλήρωση της διαδικασίας, μειώνουν την αξιοπιστία των ΚΕΠ και εκθέτουν το θεσμό στα μάτια του πολίτη, ο οποίος βλέπει για άλλη μία φορά το δημόσιο να αδυνατεί να συντονίσει τους αρμοδίους φορείς και να πετύχει ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας.

Το δεδομένο πως πολλές διαδικασίες (κυρίως πολυτμηματικές) δεν μπορούν να ολοκληρωθούν συνολικά από τα ΚΕΠ αλλά απαιτούν προσωπική επαφή του πολίτη με φορείς του δημοσίου, αντιβαίνει στην αρχή της υπηρεσίας μίας στάσης. Ο πολίτης βλέπει πως τα ΚΕΠ αδυνατούν να διεκπεραιώσουν μία υπόθεση του από την αρχή μέχρι το τέλος και κατά συνέπεια δυσπιστεί.

Το πλήθος των διαδικασιών που εξυπηρετούνται από τα ΚΕΠ δεν καλύπτει επαρκώς τις ανάγκες των πολιτών, και ως εκ τούτου πρέπει να διευρυνθεί ακόμη περισσότερο. Ο πολίτης απευθύνεται στα ΚΕΠ, αλλά η συναλλαγή που ζητά να πραγματοποιήσει δεν γίνεται μέσω των ΚΕΠ με συνέπεια να αποθαρρύνεται από το να δοκιμάσει ξανά τα ΚΕΠ για μία άλλη διαδικασία.

4.5.3. Χρήση νέων τεχνολογιών στα ΚΕΠ

4.5.3.1. Ιστοχώρος των ΚΕΠ

Ένα **portal** (δικτυακή πύλη ή απλώς πύλη) είναι ένας δικτυακός τόπος που αποτελεί χώρο συγκέντρωσης ομαδοποιημένων πληροφοριών αλλά και συνδέσμων (links) προς περισσότερο εξειδικευμένους ή και ομοειδείς τόπους.

Το portal που συστήθηκε για την ανάγκες των ΚΕΠ με επιταγή του ιδίου του νόμου που εισήγαγε το θεσμό των ΚΕΠ στη Δημόσια διοίκηση, είναι προσπελάσιμο στη διεύθυνση <http://www.kep.gov.gr>.

Ο ιστοχώρος αυτός, μπορεί να αποτελέσει σημείο αφετηρίας στο διαδίκτυο για τον πολίτη που θέλει να έρθει σε επαφή με τα ΚΕΠ και χώρος συγκέντρωσης πληροφορίας που αφορά τα ΚΕΠ και το μηχανισμό τους. Συγκεκριμένα, σε αυτόν τον ιστοχώρο ο πολίτης μπορεί:

- Να ενημερωθεί για την επικαιρότητα και να δει τρέχουσες καταχωρήσεις
- Να παρακολουθήσει τον οδηγό του πολίτη για να δει το πλήθος των δικαιολογητικών που απαιτούνται για την διεκπεραίωση μίας διαδικασίας.
- Να εκτυπώσει ή να κατεβάσει στον υπολογιστή του έντυπα αιτήσεων που αφορούν διαδικασίες που υποβάλλονται από τα ΚΕΠ.

- Να χρησιμοποιήσει μηχανή αναζήτησης για την προσπέλαση πληροφορίας τόσο από τον συγκεκριμένο ιστοχώρο όσο και από διάφορους άλλους κυβερνητικούς ιστοχώρους
- Να προσπελάσει συχνές ερωτήσεις των πολιτών σε σχέση με τις συναλλαγές τους με τα ΚΕΠ και τα απαιτούμενα δικαιολογητικά.
- Να συμμετάσχει σε ένα ευρύ forum συζητήσεων με θεματολογία που αφορά τα ΚΕΠ και τις παρεχόμενες από αυτά υπηρεσίες.
- Να χρησιμοποιήσει τη λίστα με διευθύνσεις από συναφή ιστοχώρους.

4.5.3.2. Πληροφοριακά Συστήματα των ΚΕΠ

Για την εύρυθμη λειτουργία των ΚΕΠ έχει αναπτυχθεί από την εταιρεία Newsphone ένα πληροφοριακό σύστημα με τον ονομασία e-ker-MIS. Το πληροφοριακό σύστημα αυτό χρησιμοποιείται για την πλήρη καταγραφή όλων των συναλλαγών των πολιτών με τα ΚΕΠ. Η καταγραφή γίνεται σε πραγματικό χρόνο και επιτρέπει στον υπάλληλο των ΚΕΠ να γνωρίζει κάθε χρονική στιγμή, την κατάσταση μίας διαδικασίας, το απαιτούμενα βήματα για την ολοκλήρωσή της καθώς και εικόνα του συνολικού πλήθους των διαδικασιών που χειρίζεται ένας υπάλληλος.

Περιέχει επίσης, πλήθος πληροφοριών για την παρακολούθηση των ΚΕΠ όπως το μέσο χρόνο διεκπεραίωσης καθεμιάς διαδικασίας, την παραγωγικότητα των ΚΕΠ, το μέσο χρόνο εξυπηρέτησης, απουσιολόγιο, τα ενεργά ΚΕΠ, εκκρεμείς ή ακυρωμένες διαδικασίες, ενώ υπάρχει και μηχανή αναζήτησης μιας διαδικασίας, ενέργειας ή ενός ΚΕΠ.

Ένα δεύτερο πρόγραμμα αμφίδρομης επικοινωνίας ΚΕΠ- μελών της Ομάδας Διοίκησης Έργου των ΚΕΠ, έχει κατασκευαστεί από την ομάδα πληροφορικής του ΥΠΕΣΔΔΑ και, με την ονομασία “ker-info” μέσω του οποίου, τα ΚΕΠ μπορούν να ενημερώνουν την Κεντρική Υπηρεσία για προβλήματα προς επίλυση που προκύπτουν καθημερινά κατά τη λειτουργία τους, να θέτουν ερωτήματα προς απάντηση κ.τ.λ. Πρέπει να σημειωθεί ότι κάθε ενέργεια επίλυσης προβλήματος από κάθε αρμόδιο μέλος της Ο.Δ.Ε. καταγράφεται ηλεκτρονικά, ενώ έχει τεθεί χρονικό, περιθώριο πραγματοποίησης της απαιτούμενης ενέργειας.

4.5.3.3. Τρόποι επικοινωνίας ΚΕΠ - Υπηρεσιών

Το Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, θα πρέπει να στοχεύει στην ομαλή και αποδοτική συνεργασία μεταξύ των φορέων και των ΚΕΠ. Από τα συλλεχθέντα όμως στοιχεία, γίνεται εμφανές πως η σημερινή πραγματικότητα απέχει αρκετά από την υλοποίηση ενός σύγχρονου μοντέλου συνεργασίας.

Οι συνεργαζόμενοι με τα ΚΕΠ φορείς παρουσιάζουν μεγάλη ανομοιογένεια ως προς τον τρόπο εσωτερικής διαχείρισης των διαδικασιών και σχεδόν παντελή έλλειψη ομοιογένειας στο τρόπο επικοινωνίας με άλλους φορείς.

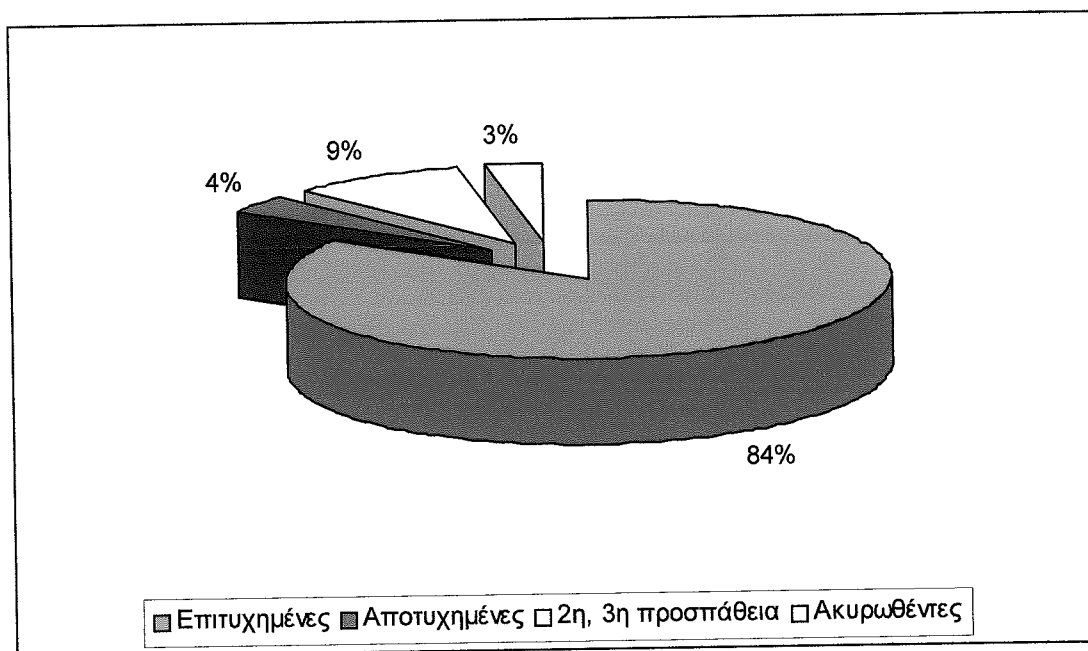
Το πρόβλημα της μη αποδοτικής συνεργασίας μεταξύ των ΚΕΠ και των Φορέων, έρχεται να το ενισχύσει και η καθυστέρηση στην ενσωμάτωση στο Δημόσιο τομέα ηλεκτρονικών τρόπων επικοινωνίας (π.χ. ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) η οποία θα μπορούσε να ανοίξει νέους ορίζοντες στην επικοινωνία μεταξύ των φορέων. Αποτέλεσμα αυτού, αποτελεί το γεγονός πως ο μεγαλύτερος όγκος πληροφορίας που

διακινείται μεταξύ των ΚΕΠ και των φορέων στη παρούσα φάση, γίνεται με ταχυμεταφορά (courier) ή τηλεομοιοτυπία (fax).

Ενδεικτικό της μη ιδανικής συνεργασίας των φορέων με τα ΚΕΠ, αποτελεί επίσης το γεγονός πως πολλές φορές παρουσιάζεται το φαινόμενο ένας φορέας να αδυνατεί να εξυπηρετήσει το αίτημα ενός πολίτη μέσω των ΚΕΠ, γιατί το πλήθος ή το είδος των προαπαιτούμενων δικαιολογητικών αποκλίνει από το αντίστοιχο πλήθος και είδος δικαιολογητικών που είναι καταγεγραμμένο στα ΚΕΠ, καθώς επίσης και το φαινόμενο κατά το οποίο, αλλαγές στα απαιτούμενα δικαιολογητικά που θεσπίζονται από κάποιο φορέα να μην κοινοποιούνται (ή να καθυστερούν να κοινοποιηθούν) στην αρμόδια υπηρεσία, με αποτέλεσμα τα ΚΕΠ να προσφέρουν λανθασμένη πληροφόρηση στο πολίτη.

Όλα τα παραπάνω συνοψίζονται και στο παρακάτω Διάγραμμα 21 από το οποίο προκύπτει πως οι επιτυχημένες συναλλαγές, αποτελούν το 84% των συνολικών συναλλαγών ενώ το υπόλοιπο 16% είναι είτε αποτυχημένες ή παρουσίασαν δυσκολία στη τελική διεκπεραίωση. Το ποσοστό αυτό κρίνεται υψηλό και αποκαλύπτει το υπάρχον περιθώριο βελτίωσης.

Διάγραμμα 21
Συναλλαγές μεταξύ ΚΕΠ – Φορέων



Πηγή : e-ker-MIS

Υπάρχουν όμως και ενδείξεις δυνατοτήτων και προοπτικών αποδοτικότερης συνεργασίας με απώτερο στόχο την καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Το γεγονός πως περί τα 950 δικαιολογητικά διαφόρων φορέων του Δημοσίου εξυπηρετούνται σήμερα από τα ΚΕΠ, δείχνει τη πίστη των φορέων αυτών στο νέο θεσμό των ΚΕΠ, αλλά και το ενδιαφέρον τους για καλύτερη παροχή υπηρεσιών στο πολίτη. Οι μελλοντικές δυνατότητες συνεργασίας, ενισχύονται από τα υπό εξέλιξη έργα και θεμελιώνονται από την ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου Πλαισίου Διαλειτουργικότητας

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, το οποίο και θέτει τους βασικούς κανόνες από τεχνολογικής απόψεως για την εξασφάλιση ομοιογένειας στο τρόπο επικοινωνίας των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων του Δημοσίου.

Το επίπεδο ωριμότητας αλλαγής σε ότι αφορά τους συνεργαζόμενους με τα ΚΕΠ φορείς, ποικίλει από φορέα σε φορέα καθώς είναι άρρηκτα συσχετισμένο τόσο με τον εσωτερικό τρόπο λειτουργίας και τις οργανωτικές δομές του φορέα, όσο και με τα υπάρχοντα υποστηρικτικά πληροφοριακά συστήματα και την ευθυγράμμιση του στις σημερινές επιταγές της τεχνολογίας.

4.5.4. Αξιολόγηση του τρόπου λειτουργίας των ΚΕΠ

Ένα από τα μεγαλύτερα μειονεκτήματα που αναδείχθηκαν από την έρευνα που διεξήχθη στο πλαίσιο της εκπόνησης της παρούσας εργασίας, είναι η έλλειψη εθνικής στρατηγικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που είναι έντονη στο ρόλο των ΚΕΠ για την εξυπηρέτηση του πολίτη. Μέχρι σήμερα δεν υπάρχει κάποιο σχέδιο στρατηγικής το οποίο να εξασφαλίζει ενιαία πολιτική στόχων για το επιθυμητό επίπεδο των ΚΕΠ.

Ο πολίτης φαίνεται δεκτικός σε εκσυγχρονιστικές πολιτικές στην λειτουργία της δημόσιας διοίκησης, ενώ ο εξαιρετικά μεγάλος και συνεχώς αυξανόμενος όγκος συναλλαγών του πολίτη με τα ΚΕΠ στο μέχρι σήμερα χρόνο λειτουργίας τους αποτελεί απόδειξη ότι έχει πειστεί για τη χρηστικότητα του θεσμού. Για το σύγχρονο μοντέλο εξυπηρέτησης, που αναλαμβάνει την ενημέρωση του πολίτη, τη συγκέντρωση των απαιτούμενων δικαιολογητικών, την οργάνωση των δράσεων για την απαιτούμενη συναλλαγή με τον αρμόδιο δημόσιο φορέα και την επίβλεψη της συναλλαγής μέχρι την περάτωσή της.

Η χρήση τεχνολογίας είναι απαραίτητη για την ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη. Η χρήση τεχνολογίας αναφέρεται τόσο στην λειτουργία των ΚΕΠ όσο και στην διασύνδεση τους με τους υπόλοιπους Δημόσιους Φορείς για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Όσον αφορά το πρώτο σκέλος, δηλαδή την λειτουργία των ΚΕΠ, πρέπει να σημειώσουμε πως το πληροφοριακό σύστημα e-KEP-MIS, που χρησιμοποιείται, μπορεί να χαρακτηριστεί ικανοποιητικό. Όσον αφορά το δεύτερο σκέλος, δηλαδή την διασύνδεση των ΚΕΠ με τους Δημόσιους Φορείς, που λειτουργούν ως πάροχοι των υπηρεσιών, η τεχνολογική υποστήριξη μπορεί να βελτιωθεί. Αυτή την στιγμή, η επικοινωνία αυτή γίνεται κυρίως με παραδοσιακούς τρόπους (ταχυμεταφορά, τηλέφωνο, τηλεομοιοτυπία) ενώ η ηλεκτρονική διασύνδεση είναι περιορισμένη. Χωρίς να παραγνωρίζονται οι νομικές ή λειτουργικές δυσκολίες, πρέπει να σημειωθεί ότι η πλήρης ηλεκτρονική διασύνδεση των ΚΕΠ με όλους τους Δημόσιους φορείς και η παροχή των αντίστοιχων υπηρεσιών ηλεκτρονικά θα είχε σημαντικότερα αποτελέσματα στην ποιότητα εξυπηρέτησης των πολιτών.

Τον ίδιο το θεσμό των ΚΕΠ φαίνεται να τον αδικεί το **αλληλοεπικαλυπτόμενο** πολλές φορές **νομικό πλαίσιο** με το οποίο φορείς του Δημοσίου (κυρίως αυτοδιοίκησης), φαίνεται να λειτουργούν με ανομοιογενή τρόπο. Υπάρχουν υπηρεσίες οι οποίες ανάλογα με την περιοχή διαμονής του πολίτη, απαιτούν διαφορετικά δικαιολογητικά ή έχουν απαιτήσεις οι οποίες αποκλίνουν από τον κανόνα. Το φαινόμενο αυτό παρουσιάζεται στις περιπτώσεις όπου οι απαιτήσεις

για την διεκπεραίωση μίας υπηρεσίας δεν καθορίζονται κεντρικά από τη Διοικητική εξουσία αλλά αποτελούν αρμοδιότητα των τοπικών αρχών.

Ενδεικτικό παράδειγμα της μη ιδανικής συνεργασίας των ΚΕΠ με τους φορείς, αποτελεί το φαινόμενο, κάποια ΚΕΠ με πρωτοβουλία της τοπικής Διοίκησης, να αναλαμβάνουν για την εξυπηρέτηση των τοπικών πολιτών την διεκπεραίωση διαδικασιών που εποπτεύονται από Υπηρεσίες της Κεντρικής Διοίκησης (Υπουργεία) αλλά το Νομικό Πρόσωπο που είναι τελικός αποδέκτης να μην έχει ενεργοποιηθεί με αποτέλεσμα η διαδικασία να μην μπορεί να ολοκληρωθεί. Το αποτέλεσμα είναι το ΚΕΠ να αδυνατεί να εξυπηρετήσει αποδοτικά το πολίτη και φυσικά να απαξιώνεται στα μάτια του.

Στα αρνητικά σημεία της λειτουργίας των ΚΕΠ για την ανάδειξή τους ως κρίσιμων μηχανισμών διευκόλυνσης του πολίτη είναι ο μικρός όγκος υποθέσεων με υψηλή πολυπλοκότητα των διαδικασιών (πολυτμηματικές διαδικασίες). Το παραπάνω δεδομένο παραπέμπει στον κίνδυνο τα ΚΕΠ να μετατραπούν σε μία υπηρεσία του δημοσίου, αρμόδια για την εξυπηρέτηση του πολίτη σε μικρής πολυπλοκότητας υπηρεσίες.

Σημαντικό μειονέκτημα για την λειτουργία τους αποτελεί και η επιβάρυνσή τους με δευτερεύουσας σημασίας υπηρεσίες οι οποίες τα τελευταία χρόνια παρουσιάζουν μικρή αναλογία σε σχέση με πιο σύνθετες διαδικασίες. Παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών είναι η επικυρώσεις διοικητικών εγγράφων, η θεώρηση του γνησίου της υπογραφής, κ.α. Στη λειτουργία των ΚΕΠ μέχρι το 2004, περίπου **4 ανθρωποέτη έχουν χαθεί συνολικά στα ΚΕΠ μόνο για την παροχή υπηρεσιών επικύρωσης**, την στιγμή που ο παραγωγικός αυτός χρόνος θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για πιο ουσιαστικούς σκοπούς³⁰.

Η διαδικτυακή πύλη των ΚΕΠ παραμένει σε περιορισμένη δυνατότητα αλληλεπίδρασης με το σύστημα, μακριά από τον στόχο του να μπορεί να αντικαταστήσει το ίδιο το ΚΕΠ. Επίσης στερείται ουσιαστικών στοιχείων, όπως της πολυγλωσσικότητας.

³⁰ Να σημειωθεί πως η παρούσα μελέτη δεν είναι αντίθετη με την λογική τα ΚΕΠ να αποτελούν το χώρο στον οποίο τέτοιας φύσεως δευτερεύουσες διαδικασίες θα διεκπεραιώνονται, αλλά στη λογική αυτό να γίνεται με βάρος της παραγωγικής διαδικασίας των ίδιων των ΚΕΠ.

5. Ηλεκτρονική Δημοκρατία

5.1. Η έννοια της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Υπάρχουν τόσες κατανοήσεις του όρου της «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας», όσες είναι και οι θεωρήσεις περί της δημοκρατίας. Επίσης, λόγω και της πρώιμης φάσης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, υπάρχουν παρερμηνείες σχετικά με το περιεχόμενο και τον ορισμό της.

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία κυρίως περιγράφεται ως «ο τρόπος με τον οποίο το διαδίκτυο μπορεί να χρησιμοποιηθεί προκειμένου να ενισχύσει τις δημοκρατικές μας διαδικασίες και να παράσχει περισσότερες ευκαιρίες, ούτως ώστε τα άτομα και οι κοινωνίες να αλληλεπιδρούν με την κυβέρνηση και η κυβέρνηση να δίνει έμφαση στην άντληση στοιχείων από την κοινωνία».

Η «Ηλεκτρονική Δημοκρατία» **αντιπροσωπεύει την χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνίας** και των στρατηγικών που διαμορφώνονται από τα μέλη κάθε Δημοκρατικού πολιτεύματος (κυβερνήσεις, εκλεγμένους αντιπροσώπους, μέσα μαζικής ενημέρωσης, Πολιτικά Κόμματα, Πολίτες/ ψηφοφόρους) **στα πλαίσια των διαδικασιών άσκησης πολιτικής και διακυβέρνησης** σε τοπικό, εθνικό ή διεθνές επίπεδο. Για πολλούς η Ηλεκτρονική Δημοκρατία σημαίνει σημαντικότερη, μεγαλύτερη και πιο ενεργή συμμετοχή των Πολιτών, λόγω των δυνατοτήτων που προσφέρει το Ίντερνετ, οι τηλεπικοινωνίες, και άλλες τεχνολογίες στην αντιπροσωπευτική Δημοκρατία όπως αυτή λειτουργεί σήμερα καθώς επίσης και εργαλείο αμεσότερης συμμετοχής των Πολιτών στα Δημόσια δρώμενα.

Οι δικτυακές πύλες των κυβερνήσεων, προσομοιάζοντας το ρόλο του Κοινοβουλίου στην αντιπροσωπευτική δημοκρατία σαν μέσο πληροφόρησης των πολιτών, μπορούν να υπηρετήσουν δύο κύριες λειτουργίες: την από πάνω προς τα κάτω παροχή πληροφόρησης (top down) από το νομοθετικό σώμα προς το κοινό (πολίτες), και την από κάτω προς τα πάνω (bottom up) επικοινωνία από τους πολίτες στα εκλεγμένα άτομα. Όπως είναι φυσικό, η διαδραστική αυτή επικοινωνία περιλαμβάνει και αυτήν ανάμεσα σε κυβερνητικούς οργανισμούς και το κοινό (πολίτες).

Ο Οργανισμός για την Οικονομική Συνέργασία και Ανάπτυξη (Ο.Ο.Σ.Α.) και πιο συγκεκριμένα ο τομέας Δημόσιας Διοίκησης (PUMA – PUBLIC Administration Group) έχει διεξάγει εκτεταμένες έρευνες σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας και έχει καταλήξει ότι τα βασικά στοιχεία των προγραμμάτων των κυβερνήσεων, που απαιτούνται για άμεση πρόσβαση (on-line) κυβέρνησης – πολιτών είναι :

1) Η Πληροφόρηση (Information): Μονόδρομη μορφή επικοινωνίας κατά την οποία ο Πολίτης έχει πρόσβαση στην πληροφόρηση που παρέχεται από την Κυβέρνηση και τις Δημόσιες Υπηρεσίες. Στο Διαδύκτιο καταγράφονται σήμερα χιλιάδες επίσημες ιστοσελίδες που παρέχουν πληροφόρηση σχετική με θέματα πολιτικής προς τους Πολίτες.

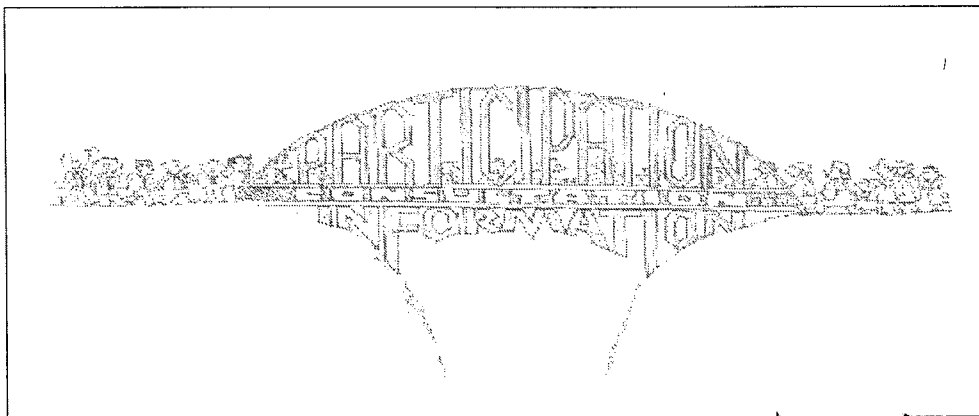
2) Η Ηλεκτρονική Διαβούλευση (Consultation): Αμφίδρομη σχέση Πολιτών – Κυβέρνησης κατά την οποία οι πρώτοι προσφέρουν ανάδραση στην Κυβέρνηση. Οι Κυβερνήσεις καθορίζουν τα θέματα προς δημόσια ηλεκτρονική διαβούλευση, θέτουν ερωτήματα, κινούν τις διαδικασίες και καλούν τους Πολίτες να συμμετέχουν καταθέτοντας απόψεις και προτάσεις. Για την λειτουργία της αμφίδρομης σχέσης

απαιτείται πρώτα η εξασφάλιση της ισότητας στην πρόσβαση και αυτό επιτυγχάνεται με την εγκατάσταση υπολογιστών με δωρεάν πρόσβαση στο Διαδύκτιο σε δημόσιους χώρους όπως είναι οι δημόσιες βιβλιοθήκες, τα σχολεία, ειδικά σημεία πρόσβασης, μουσεία κ.α. Οι δράσεις αυτές αναλαμβάνονται και υλοποιούνται από τις Κυβερνήσεις σε κάθε χώρα.

3) Η ενεργός συμμετοχή (Active Participation): Μία σχέση συνεργασίας Πολιτών και Κυβερνήσεων κατά την οποία οι Πολίτες εμπλέκονται ενεργά για τον καθορισμό των διαδικασιών και αναμειγνύονται στην δημιουργία της πολιτικής ατζέντας, εξίσου με την Κυβέρνηση, παρόλο που η τελευταία έχει την τελική ευθύνη για την λήψη αποφάσεων.

Σχήμα 1

Επίπεδα Εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας



Πηγή: “OECD handbook on Information, Consultation and Public Participation in Policy – Making, 2001”

Πράγματι, η Παροχή πληροφόρησης και η παρουσία των Κυβερνήσεων στο Διαδύκτιο αποτελεί αναμφισβήτητη τη βάση για το «χτίσιμο» της «γέφυρας» επικοινωνίας μεταξύ Πολιτών – Κράτους. Η ηλεκτρονική διαβούλευση είναι το διαδραστικό μέσο επικοινωνίας, μεταξύ Πολιτών – Κράτους και η ενεργή συμμετοχή ουσιαστικά ενισχύει και εξασφαλίζει την μακροχρόνια διάρκεια της «γέφυρας» που έχει ήδη δημιουργηθεί μεταξύ τους.

Το παραπάνω σχήμα μπορεί να υλοποιηθεί μέσω τεσσάρων βημάτων «πρότυπο», όπως περιγράφεται στην έκθεση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τον Δημόσιο Τομέα “E-Government at the crossroads, 2003”:

1) Την παρουσία της Κυβέρνησης στο Ίντερνετ μέσω μίας επίσημης ιστοσελίδας ή εθνικής δικτυακής πύλης, στην οποία θα παρέχονται πληροφορίες για

συγκεκριμένα θέματα και διασυνδέσεις με άλλες σχετικών θεμάτων, ή Δημοσίων Υπηρεσιών ιστοσελίδες.

2) Τις online υπηρεσίες που παρέχονται μέσω της ιστοσελίδας που ενισχύονται με την δημιουργία βάσεων δεδομένων για την αποθήκευση των αρχείων που δημοσιεύονται, με δυνατότητες downloading για τους επισκέπτες και πεδίου για αναζήτηση πληροφοριών από τις βάσεις δεδομένων της ιστοσελίδας.

3) Την αμφίδρομη παροχή υπηρεσιών από την Κυβέρνηση που δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες επικοινωνήσουν μέσω της αποστολής e-mail, fax ή τηλεφώνου.

4) Τη δημιουργία ενοποιημένου δικτύου επίσημων κυβερνητικών ιστοσελίδων, σελίδων δημοσίων υπηρεσιών ή άλλων δημοσίων οργανισμών. Στις ιστοσελίδες αυτές ο επισκέπτης θα μπορεί να ψηφίζει, να συμμετέχει σε online συζητήσεις και σε ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις.

Έτσι, βασικά εργαλεία εξασφάλισης και εμπέδωσης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας αποτελούν η **Ηλεκτρονική Συμμετοχή (e-Participation)** και η **Ηλεκτρονική Ψηφοφορία (e-Voting)**. Υπάρχει σαφής διαχωρισμός βάσει περιεχομένου ανάμεσα σε αυτά τα εργαλεία:

- **Ηλεκτρονική Συμμετοχή :** Είναι η χρήση των τεχνολογιών για πληροφόρηση και επικοινωνία με σκοπό την δημιουργία νέων διόδων για συμμετοχή στην δημοκρατική διαδικασία μεταξύ των εκλογικών διαδικασιών. Περιλαμβάνεται η ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών:
 - ο στη διαδικασία διαμόρφωσης της κυβερνητικής πολιτικής
 - ο στις διαδικασίες διαμόρφωσης πολιτικών, νόμων και αυστηρών ελέγχων σε εκλεγμένους αντιπροσώπους (π.χ. βουλευτές, δημοτικοί σύμβουλοι κ.α.)
 - ο στις διαδικασίες διαμόρφωσης πολιτικής των πολιτικών κομμάτων, όπως επίσης και άλλων οργανισμών που αποτελούν την Κοινωνία των Πολιτών (Civil Society Organizations).
- **Ηλεκτρονική Ψηφοφορία :** Είναι η χρήση των τεχνολογιών για πληροφόρηση και επικοινωνία σε εκλογές ή άλλες ψηφοφορίες κάτω από νόμιμο έλεγχο. Ο ορισμός αυτός προϋποθέτει ότι η ηλεκτρονική ψηφοφορία αποτελείται από:
 - ο Εκλογές σε κεντρικό αλλά και περιφερειακό επίπεδο (π.χ. στην Ελλάδα σε εθνικό επίπεδο, στην Περιφερειακή Διοίκηση, στη Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση, στην Τοπική Αυτοδιοίκηση)
 - ο Δημοψηφίσματα
 - ο Ιδιωτικές ψηφοφορίες (οι οποίες αφορούν μέρος του πληθυσμού)

Στην οριοθέτηση αυτή περιλαμβάνονται και η on-line εγγραφή των ψηφοφόρων όπως επίσης και η on-line εφαρμογή προκειμένου κάποιος να γίνει εκλέκτορας.

5.2. Η Προβληματική της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Σύμφωνα με σχετικές μελέτες, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία αποτελεί ολοένα και αυξανόμενη τάση σε εξωτερικές (εκτός κρατικού μηχανισμού) ομάδες. Πολλοί μιλούν σήμερα για την ενδυνάμωση της ικανότητας συμμετοχής σε νέα πεδία, λόγω της δυνατότητας επικοινωνίας με όλο τον κόσμο, μέσω ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Όμως, τα άτομα ενεργοποιούνται όχι λόγω της δυνατότητας άντλησης πληροφοριών μόνο, αλλά κυρίως λόγω της δυνατότητας για απάντηση, για διάλογο (αληθινή διάδραση), όπως επίσης και για ελεύθερη επιλογή οποιασδήποτε πληροφόρησης χρειάζονται. Επομένως, το σύνολο των πολιτών που απευθύνεται σε υπηρεσίες του δια-δικτύου έχει και αυξημένες προσδοκίες απόκρισης από την Κυβέρνηση.

Τρέχουσες έρευνες δείχνουν ότι σε αυτή την φάση ανάπτυξης, δεν είναι πολλές οι κυβερνήσεις οι οποίες έχουν αποτελεσματικά καταφέρει να εμπλέξουν ηλεκτρονικά στις δημοκρατικές διαδικασίες ικανοποιητικό αριθμό πολιτών³¹. Έχουν παρατηρηθεί όμως και αρκετές πρωτοβουλίες εκ μέρους κυβερνήσεων, οι οποίες δίνουν έμφαση στο να βοηθήσουν τον πολίτη να έχει πρόσβαση on-line, όπως επίσης και στο να επιδιώκεται κάποιου είδους on-line απάντηση μέσω αναφορών αλλά και στην εκμείωση των απόψεων των πολιτών, μέσα από συζητήσεις με συγκροτημένες ομάδες πολιτών.

Χώρες όπως ο Καναδάς, οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής, η Δανία και η Σουηδία, ανάμεσα σε πολλές άλλες, έχουν αναπτύξει προγράμματα προσέγγισης της κοινωνίας με στόχο την γεφύρωση της χάσματος που παρατηρείται σε σχετικές έρευνες. Σίγουρα, δεν είναι δυνατό μέσω αυτών να λυθεί οριστικά το πρόβλημα, αλλά προωθείται η ελεύθερη και δωρεάν πρόσβαση στο δια-δίκτυο για κάθε πολίτη εγκαθιστώντας πρόσβαση σε ηλεκτρονικές βιβλιοθήκες, σχολεία, διάφορα πολιτισμικά κέντρα κ.α.

Δημιουργούνται με αυτό τον τρόπο οι συνθήκες μέσω των οποίων πλήθος πολιτών συμμετέχει βασιζόμενο στην ελπίδα ότι μπορεί έμπρακτα και ενεργά να επιδράσει στην διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων (ενεργός συμμετοχή). Υποστηρίζεται δε, έντονα η άποψη ότι τα μέσα επικοινωνίας πλέον δεν είναι δυνατό να ελεγχθούν από συγκεκριμένες εστίες - φορείς. Στο σημείο αυτό επικεντρώνεται η σύγχρονη προβληματική για την προοπτική της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Εάν δηλαδή το ίδιο το διαδίκτυο θα αποτελέσει το μέσο εκείνο με το οποίο θα επιτευχθεί η επικοινωνία όλων, αλλά χωρίς να ακυρωθεί ο έως τώρα κεντρικός έλεγχος ή και σε ποιον βαθμό, θα είναι δυνατή η επικοινωνία και προβολή της γνώμης όλων των πολιτών με παράλληλη έλλειψη οποιασδήποτε μορφής ελέγχου. Είναι αλήθεια, ότι το σύνολο σχεδόν των κυβερνήσεων έχει υιοθετήσει και αναπτύξει

³¹ Σημειώνεται πως αν και η Ηλεκτρονική Δημοκρατία συνολικά στον κόσμο βρίσκεται ακόμα σε αρχικό στάδιο εξέλιξης, υπάρχουν στο διαδύκτιο εκατοντάδες ιστοσελίδες που αφορούν εφαρμογές της ή απλά αναφέρονται σε αυτήν δημοσιεύοντας νέα, άρθρα και προτάσεις.

ιεραρχικά υποδείγματα ροής της πληροφόρησης, τα οποία στηρίζονταν στην αντίστοιχη τεχνολογία της εποχής.

Άλλο ένα βασικό θέμα συζήτησης αποτελεί και ο διαχωρισμός του πληθυσμού, καθώς υπάρχουν τεράστιες ανομοιότητες ανάμεσα σε αυτούς που ωφελούνται από την πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες και σε αυτούς οι οποίοι, είτε είναι τεχνολογικά αναλφάβητοι είτε δεν διαθέτουν τα οικονομικά μέσα για πρόσβαση (**Digital Divide**). Ο προηγούμενος διαχωρισμός, διαιωνισμένος από οικονομικά εμπόδια, ίσως αποκλείσει πολλούς από την δέσμευση στην δημοκρατική διαδικασία. Απαιτείται λοιπόν η κινητοποίηση των κυβερνήσεων, αφού πρωτίστως υπάρχει η ανάγκη καταγραφής και γνώσης της υφιστάμενης κατάστασης σχετικά με την χρησιμοποίηση του δια-δικτύου.

Τέλος, δεν θα πρέπει να αγνοηθεί το γεγονός της τάσης **απομόνωσης του χρήστη** του διαδικτύου, διότι λόγω και της φύσης ολόκληρης της διαδικασίας, δεν ενθαρρύνεται η κοινωνικοποίηση του ατόμου αλλά η απομόνωσή του (με την κοινωνική διάσταση) με αποτέλεσμα την ιδιαίτερη πρόκληση για θέματα ατομικού ενδιαφέροντος και όχι πολιτικο-κοινωνιολογικού περιεχομένου.

5.3. Επιτυχημένες πρακτικές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Η επιλογή των χωρών που περιγράφονται στη συνέχεια βασίστηκε στην έντονη παρουσία τους στην διεθνή αρθρογραφία και βιβλιογραφία για τη συγκέντρωση εμπειρίας³².

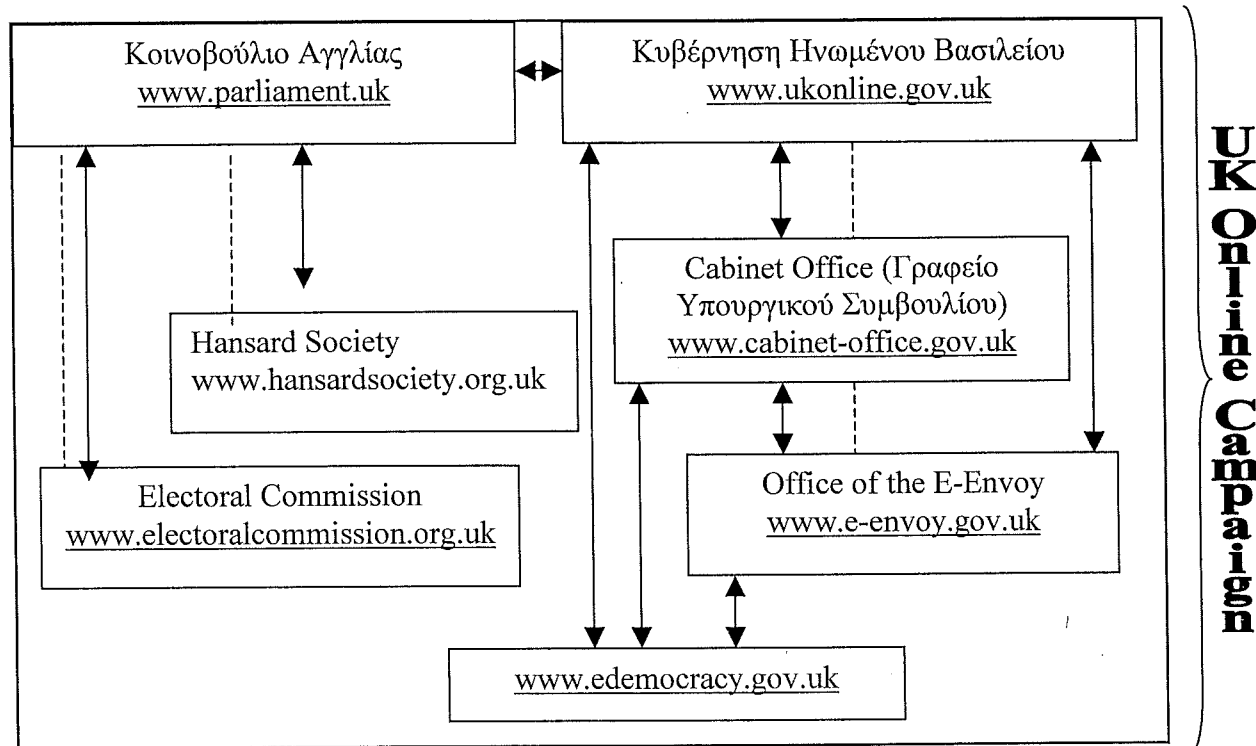
5.3.1. Ηνωμένο Βασίλειο - Το πρόγραμμα “UK online campaign”

Γενικά στην Αγγλία παρουσιάστηκαν πρακτικές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας και Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης από δύο πλευρές. Από την πλευρά της Κυβέρνησης - Κοινοβουλίου αλλά και από τοπικές κυβερνήσεις ή ιδιωτικές πρωτοβουλίες.

Οι σημαντικότερες εφαρμογές της Κυβέρνησης πλαισιώνονται από την επονομαζόμενη “UK online campaign” και αναλύονται μέσω της παρουσίας των σπουδαιότερων και δημοφιλέστερων ιστοσελίδων ανά αντίστοιχο φορέα. Σχηματικά περιγράφονται στο παρακάτω Σχήμα 2.

³² Στην έκθεση του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τον Δημόσιο Τομέα “E-Government at the crossroads, 2003” το Ηνωμένο Βασίλειο ηγείται της λίστας που κατατάσσει τα κράτη μέλη των Ηνωμένων Εθνών ως προς τον δείκτη «ηλεκτρονικής συμμετοχής» (“e-Participation Index”), οι Η.Π.Α. κρατούν την δεύτερη θέση και ο Καναδάς την τρίτη

Σχήμα 2
Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Αγγλία
“UK online campaign”



Το 1994 δημιουργήθηκε και λειτούργησε από το Central Computer and Telecommunications Agency (CCTA) η ιστοσελίδα open.gov.uk η οποία πρόσφερε online μερικές από τις πιο σημαντικές κυβερνητικές υπηρεσίες, πληροφόρησης για την κυβέρνηση και διασυνδέσεις προς άλλες κυβερνητικές ιστοσελίδες ή ιστοσελίδες δημοσίων οργανισμών.

Το 1997, η κυβέρνηση Blair πειραματίστηκε διενεργώντας online συζητήσεις με θεματολογία σχετική με νέες πολιτικές πρωτοβουλίες.

Το 2000 η κυβέρνηση του Tony Blair συνειδητοποιώντας την σημασία της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας ανακοίνωσε, σύμφωνα με το “Modernising Government White Paper”, τους στόχους της για ολοκληρωμένη παροχή δημόσιων υπηρεσιών και πληροφοριών μέσω του διαδικτύου προς όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέχρι το 2005 αντί του 2008 που είχε αρχικά οριστεί.

Η υλοποίηση του στόχου ξεκίνησε τον ίδιο χρόνο με μία κυβερνητική εκστρατεία προκειμένου να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στο Ίντερνετ μέχρι το 2005 για κάθε Πολίτη που το επιθυμεί. Η εκστρατεία αυτή έγινε γνωστή ως “UK online campaign”.

Το 2001 στα πλαίσια της καμπάνιας “UK online” ξεκίνησε η λειτουργία μιας ιστοσελίδας που ονομάστηκε “UK online Citizen Portal” στην διεύθυνση www.ukonline.gov.uk. Η ιστοσελίδα αυξάνει τις δυνατότητες για επιπλέον πρόσβαση σε πληροφορίες, παροχή δημόσιων υπηρεσιών και διασυνδέσεων.

Σημαντική αύξηση των εφαρμογών Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας σημειώθηκε κατά την προεκλογική περίοδο των εθνικών εκλογών του 2001. Πλήθος μεμονωμένων ατόμων και κοινωνικών ομάδων δραστηριοποιήθηκαν και ανέπτυξαν ιστοσελίδες παράλληλα με αυτές των επίσημων ιστοσελίδων των παραδοσιακών κομμάτων οι οποίες λειτούργησαν ως τόποι κατάθεσης απόψεων, διενέργειας συζητήσεων και ανταλλαγής πληροφοριών.

Επιπλέον, όλα σχεδόν τα πολιτικά κόμματα σχεδίασαν τις επίσημες σελίδες τους στο Διαδύκτιο προκειμένου να δημοσιεύουν πληροφορίες για τους υποψήφιους τους στις εκλογές. Πιο συγκεκριμένα, τα πολιτικά κόμματα δημοσίευσαν το πολιτικό τους πρόγραμμα και τις πολιτικές τους θέσεις, τις δηλώσεις των υποψηφίων τους καθώς και αρχεία με βιντεοσκοπημένους λόγους των ηγετών τους.

Μία επίσημη ιστοσελίδα που φιλοξενεί online forum και παρέχει πληροφόρηση στους Πολίτες είναι η προσωπική ιστοσελίδα του Tony Blair: www.number-10.gov.uk

Ζητήθηκε από τους πολίτες να ενημερωθούν πρώτα διαβάζοντας δημοσιευμένα έγγραφα σχετικά με το θέμα της συζήτησης και μετά να συμμετέχουν. Επίσημες ανακοινώσεις και απαντήσεις δημοσιεύονταν στη συνέχεια σε κεντρικά σημεία της ιστοσελίδας.

Σε δεύτερη φάση το “UK online Citizen Portal” εισήγαγε έναν επίσημο κατάλογο με θέματα που έθετε η κυβέρνηση για ηλεκτρονική διαβούλευση. Το πείραμα αυτό δημιούργησε μία αμφίδρομη σχέση μεταξύ Κυβέρνησης και Πολιτών με περιορισμένα στην αρχή αποτελέσματα.

Η Κυβέρνηση χρηματοδότησε και άλλες πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας αλλά αποδείχθηκε ότι οι πιο επιτυχημένες ήταν αυτές που δημιουργήθηκαν σε κοινωνικό επίπεδο. Μεγάλη απήχηση είχε για παράδειγμα η ηλεκτρονική διαβούλευση με θέμα την οικογενειακή βία. Η πρωτοβουλία ξεκίνησε με κίνητρο τα ευνοϊκά μηνύματα της πιλοτικής εφαρμογής της Handsard Society.

Για την εξασφάλιση της αποτελεσματικής διαχείρισης και οργάνωσης της «Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης», η Κυβέρνηση όρισε Δημόσιο Λειτουργό (e-minister) για τις μικρές επιχειρήσεις και το ηλεκτρονικό εμπόριο, ενταγμένο στο Υπουργείο Εμπορείου και Βιομηχανίας.

Επιπλέον, ορίστηκε πληρεξούσιος (e-Envoy, www.e-Envoy.gov.uk) της κυβέρνησης για θέματα ηλεκτρονικής παροχής υπηρεσιών και πληροφοριών, με κύρια αρμοδιότητα την διαχείριση και την οργάνωση της “UK online campaign”. Το γραφείο του e-Envoy (e-Envoy Office) ξεκίνησε να λειτουργεί τον Σεπτέμβριο του 1999 σαν τμήμα του Γραφείου του Υπουργικού Συμβουλίου (Cabinet Office) (www.cabinet-office.gov.uk) και λειτουργεί μέχρι σήμερα.

Οι εκθέσεις των e-minister και e-Envoy διαμόρφωσαν το 2000 το πλαίσιο εφαρμογής των δράσεων για Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (UK online Strategy), το οποίο και αποτελεί το βασικό Κυβερνητικό Πρόγραμμα για την διασφάλιση ηγετικής θέσης του Ηνωμένου Βασιλείου στην νέα «οικονομία της γνώσης».

5.3.1.1 Η επίσημη ιστοσελίδα της Κυβέρνησης του Ηνωμένου Βασιλείου-uk online portal

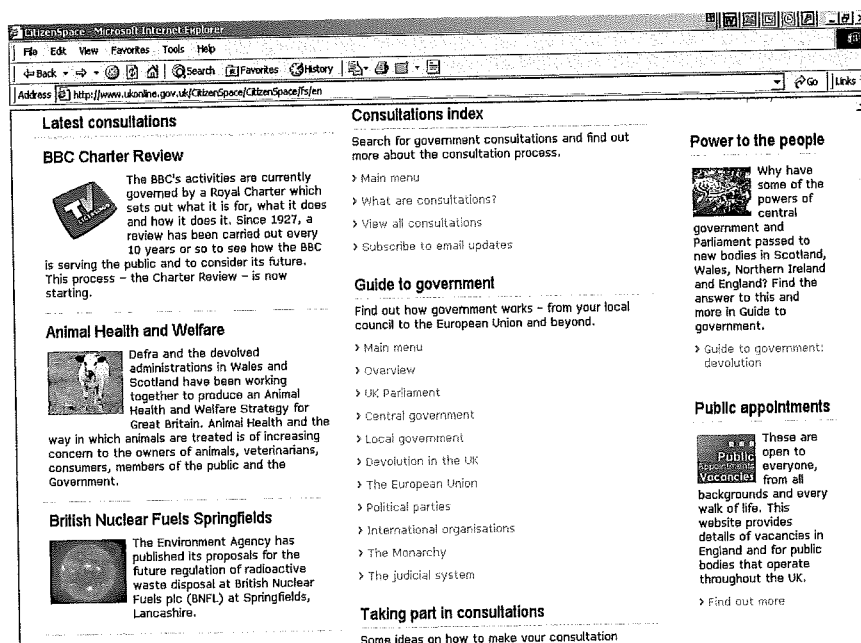
Η **ukonline.gov.uk** αποτελεί σήμερα την επίσημη ιστοσελίδα της Βρετανικής Κυβέρνησης, παρέχοντας στους Πολίτες όλη τη σχετική πληροφόρηση και online υπηρεσίες. Αποτελείται από έξι σελίδες: Homepage, Citizen Space, Your Life, Do It Online, Newsroom, Quick Find.

Η κεντρική σελίδα (Homepage) περιέχει επιλεγμένα θέματα από τις υπόλοιπες πέντε ενότητες για άμεση πρόσβαση τους από τον επισκέπτη. Το κύριο θέμα της αλλάζει κάθε μέρα και αφορά το σημαντικότερο πολιτικό θέμα της ημέρας ή κάποιο γεγονός.

Στη σελίδα Citizen Space (Εικόνα 1), ενημερώνονται οι επισκέπτες για την ηλεκτρονική διαβούλευση και τα πλεονεκτήματά της, αναφέρει τους κανόνες λειτουργίας της όπως το χρονοδιάγραμμα των διαβουλεύσεων, τους συμμετέχοντες κ.τ.λ. οι οποίοι ορίζονται από το Υπουργικό Συμβούλιο (Cabinet Office), παρέχει αρχείο με τρέχουσες διαβουλεύσεις ενώ παρέχει τη δυνατότητα στους χρήστες να καθορίσουν τα θέματα πολιτικής που τους ενδιαφέρουν και να εγγραφούν σε υπηρεσία ειδοποίησης σε περίπτωση διεξαγωγής διαβούλευσης σχετικής με τα ενδιαφέροντά τους. Επιπλέον, παρέχονται διασυνδέσεις για τις ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις που αφορούν την Βόρεια Ιρλανδία, την Σκωτία και την Ουαλία.

Εικόνα 1

H ΕΝΟΤΗΤΑ "Citizen Space" ΤΗΣ "ukonline"



Στις υπόλοιπες σελίδες περιέχεται συνοπτικός οδηγός για την συμμετοχή στις ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις, πληροφορίες και διασυνδέσεις που αφορούν τις κυβερνητικές λειτουργίες και τους φορείς υλοποίησης κυβερνητικών πολιτικών, κατευθύνσεις και συμβουλές σε θέματα καθημερινής ζωής, απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις κ.α.

Είναι κοινά αποδεκτό από την διεθνή αρθρογραφία ότι το “UK online portal” αποτελεί παράδειγμα επιτυχημένης εφαρμογής e-Government και e-Democracy. Εφαρμογές e-Government παρέχονται κυρίως στην ενότητα “Do It Online”, ενώ οι εφαρμογές e-Democracy επικεντρώνονται στην ηλεκτρονική διαβούλευση και λιγότερο σε άλλες μεθόδους στην ενότητα “Citizen Space” και “Newsroom” και αποτελούν παράδειγμα για την δημιουργία αντίστοιχων ιστοσελίδων από άλλες Κυβερνήσεις.

Σημαντικό χαρακτηριστικό της σελίδας είναι οι διασυνδέσεις που παρέχει για αναζήτηση μέσα στην ίδια δικτυακή πύλη ή σε άλλη ιστοσελίδα. Ο επισκέπτης πολύ εύκολα μπορεί να βρει αυτό που ψάχνει ή εάν δεν έχει κάποιο συγκεκριμένο στόχο αναζήτησης είναι σίγουρο πως κάποια από τις διασυνδέσεις θα του κινήσει το ενδιαφέρον. Ξεχωριστή διασύνδεση παρέχεται και για την ιστοσελίδα www.edemocracy.gov.uk που αφορά διαβουλεύσεις με συγκεκριμένη θεματολογία σχετική με την Ηλεκτρονική Δημοκρατία.

Η επιτυχία του “UK online portal” αποδεικνύεται και από τα στατιστικά στοιχεία που δημοσιεύθηκαν στην ετήσια έκθεση για την καμπάνια “UK online” από το “office of the e-Envoy” για το 2003 :

Μέχρι το τέλος του Νοεμβρίου του 2003 στο Ηνωμένο Βασίλειο καταγράφονταν 3 εκατομμύρια συνδρομητές στο Ίντερνετ. Επιπλέον αναφέρεται ότι το 96% του πληθυσμού της Βρετανίας έχει γνώση ενός τουλάχιστον σημείου για πρόσβαση στο διαδύκτιο. Το “UK online portal” παρουσίασε τον μεγαλύτερο ρυθμό ανάπτυξης για το 2002. Καταγράφεται ότι οι επισκέπτες του δικτυακού τόπου ξεπερνούν τους 500.000 κάθε μήνα και ότι ο αριθμός των «προσπελασμένων σελίδων» (page hits) κατά το ίδιο διάστημα ξεπέρασε τα 3 εκατομμύρια.

Επιπρόσθετα η έκθεση προσδιορίζει την ηλικία και το εισόδημα ως τους δύο μεγαλύτερους παράγοντες διατήρησης «ψηφιακού χάσματος» στο Ηνωμένο Βασίλειο.

5.3.1.2. Η ιστοσελίδα για την Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Στις 16 Ιουλίου του 2002 στα πλαίσια της καμπάνιας “UK online” δημιουργήθηκε η ιστοσελίδα www.edemocracy.gov.uk, υπό την εποπτεία του Robin Cook, Προέδρου της Βουλής των Κοινοτήτων (House of Commons), προκειμένου να «φιλοξενήσει» την δημόσια διαβούλευση με θέμα την Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Η διαβούλευση περιλάμβανε ερωτηματολόγιο και forum συζητήσεων. Μετά την λήξη της (31 Οκτωβρίου του 2002) δημοσιεύτηκε η έκθεση “In the Service of Democracy: Your Response” μαζί με άλλες μεμονωμένες προτάσεις, απαντήσεις και σχόλια. Στο κείμενο αυτό αναφέρονται 160.000 «προσπελασμένες σελίδες» από την ημέρα που ξεκίνησε η διαβούλευση (κατά μέσο όρο 1.500 την ημέρα). Σήμερα ο αριθμός τους έχει σταθεροποιηθεί στις 12.000 περίπου την εβδομάδα. Περίπου 22.000 αντίγραφα του κειμένου προς διαβούλευση «κατεβάστηκαν» από τον δικτυακό τόπο και 169 ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν online. Επιπλέον σημειώνεται ο μεγάλος αριθμός επισκεπτών από τον Καναδά και την Αυστραλία.

Σήμερα στην ιστοσελίδα ο επισκέπτης μπορεί να διαβάσει τις προτάσεις των Πολιτών που έχουν δημοσιευτεί, να συμμετέχει σε μία τρέχουσα διαβούλευση ή να συνδεθεί σε online συζητήσεις. Θεωρείται ιδιαίτερα επιτυχημένη.

5.3.1.3. Η εμπειρία της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας

Στις τοπικές εκλογές τον Μάιο του 2003, τρεις τοπικές αρχές, το Bury, Salford και το Stratford upon Avon – έθεσαν πιλοτικά την ηλεκτρονική ψηφοφορία (και απαρίθμηση) ενώ δύο άλλες, το Broxbourne και το Three Rivers – έθεσαν πιλοτικά μόνο την απαρίθμηση. Στο Λονδίνο οι ψήφοι για τον δήμαρχο μετρήθηκαν ηλεκτρονικά. Όλες οι ψηφοφορίες έγιναν σε σταθμούς σφυγμομέτρησης.

Μερικές τεχνικές δυσκολίες υπήρξαν, (για παράδειγμα, προβλήματα τροφοδοσίας ρεύματος, μηχανήματα που δεν μπορούσαν να αναγνωρίσουν το μελάνι αντί για το μολύβι) αλλά εφόσον αυτά ήταν πιλοτικά, τέτοια κολλήματα ήταν αναμενόμενα³³.

5.3.1.4. Συμπεράσματα για το Ηνωμένο Βασίλειο

Στο Ηνωμένο Βασίλειο καταγράφεται μία προσπάθεια σε μορφή καμπάνιας για την εφαρμογή e-Government και e-Democracy. Στο πλαίσιο αυτό καταγράφονται πρακτικές που καλύπτουν όλες τις φάσεις εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας από την πλευρά του Πολίτη και από την πλευρά του Κράτους.

Οι ιστοσελίδες που περιγράφτηκαν εξασφαλίζουν την παρουσία της Κυβέρνησης και του Κοινοβουλίου στο Ίντερνετ, την παροχή πληροφοριών προς τον πολίτη και την πρόσβαση σε βάσεις δεδομένων, όπου αποθηκεύονται προς αναζήτηση από τους επισκέπτες όλες οι παλαιότερες πληροφορίες.

Η αμφίδρομη επικοινωνία Κράτους – Πολίτη επιτυγχάνεται μέσω της χρήσης των μεθόδων της ηλεκτρονικής διαβούλευσης, των online συζητήσεων, της αποστολής e-mail από τους Πολίτες και της καθιέρωσης μηχανισμών απαντήσεων άμεσα παρεχόμενες από την Κυβέρνηση ή εξουσιοδοτημένους Κυβερνητικούς Φορείς.

Επιπλέον, οι Πολίτες μπορούν να συμμετέχουν ενεργά στην διαμόρφωση των πολιτικών αποφάσεων μέσω του «Συστήματος Ηλεκτρονικής Υποβολής Αιτημάτων» στην ιστοσελίδα του Κοινοβουλίου της Σκωτίας.

5.3.2. Καναδάς

Ο Καναδάς αποτελεί μία από τις πιο εξελιγμένες τεχνολογικά χώρες στον κόσμο και οι Πολίτες του αποδεικνύονται πρόθυμοι να υιοθετήσουν τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνίας.

Η κατανόηση των δυνατοτήτων που δύναται να προσφέρει το Ίντερνετ για τον εκσυγχρονισμό των Δημοσίων Υπηρεσιών και την βελτίωση των σχέσεων Κυβέρνησης - Πολιτών είναι εμφανής στον Καναδά από το 1997, όταν η Κυβέρνηση ανακοίνωσε την πρόθεση της να κάνει τον Καναδά την πιο «συνδεδεμένη» χώρα στον

³³ Η αξιολόγηση των πιλοτικών και τα αποτελέσματα δημοσιεύτηκαν στην διεύθυνση <http://www.homeoffice.gov.uk/ccpd/cnu/evalcont.htm>

κόσμο, φέρνοντας όλους τους Πολίτες του πιο κοντά σε όλων των μορφών τις υποδομές για πρόσβαση στην πληροφορία και στη γνώση.

5.3.2.1. Η καμπάνια “Government On-Line” (GOL)

Την περίοδο 1997 έως το 2001 έγιναν μελέτες και έρευνες αλλά και υλοποιήθηκαν εφαρμογές προσανατολισμένες κυρίως στην Ηλεκτρονική Κυβέρνηση. Όλα τα Προγράμματα υλοποιήθηκαν στο πλαίσιο μίας κυβερνητικής καμπάνιας με τίτλο “Connecting Canadians” και μίας προσέγγισης με ονομασία “Government On-Line” (GOL). Η εφαρμογή της στρατηγικής της Κυβέρνησης του Καναδά για GOL προχωράει πέρα από την on-line τοποθέτηση των υπαρχουσών πληροφοριών και υπηρεσιών. Στόχος της είναι ο επανασχεδιασμός των υπηρεσιών με τρόπο που να γίνεται κατανοητός από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους διεθνείς πελάτες, καθώς και η προετοιμασία των δημοσίων υπηρεσιών για E-Government. Σκοπεύει, χρησιμοποιώντας το διαδύκτιο, να αυξήσει τη διαφάνεια και την αποτελεσματικότητα των κυβερνητικών λειτουργιών και να εμπλέξει περισσότερους Καναδούς σε συζητήσεις πολιτικής και κυβερνητικές αποφάσεις.

Η Καναδική Κυβέρνηση μερίμνησε πρώτα για την εξασφάλιση πρόσβασης στο Ίντερνετ για όσο το δυνατόν περισσότερους Πολίτες και παράλληλα υλοποίησε Προγράμματα για τον εκσυγχρονισμό των τηλεπικοινωνιακών υποδομών σε ολόκληρη την χώρα, πιστεύοντας πως η «Δικτύωση των Πολιτών» αποτελεί προϋπόθεση για οποιαδήποτε περαιτέρω κίνηση προς την Ηλεκτρονική Κυβέρνηση ή την Ηλεκτρονική Δημοκρατία.

Τα σημαντικότερα Προγράμματα που τέθηκαν σε εφαρμογή είναι τα εξής:

- SchoolNet και LibraryNet για τον εξοπλισμό των δημοσίων σχολείων, πανεπιστημίων, βιβλιοθηκών και άλλων ιδρυμάτων με ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Μέχρι το 1999 ο Καναδάς ήταν η πρώτη χώρα στον κόσμο που παρείχε πρόσβαση στο Ίντερνετ στα δημόσια σχολεία και στις βιβλιοθήκες.
- Community Access Program (CAP) και Smart Communities για παροχή πρόσβασης και υψηλού επιπέδου παροχές στις Κοινότητες του Καναδά. Το CAP ξεκίνησε το 1994 με στόχο την παροχή δωρεάν ή με ελάχιστη χρέωση σύνδεση με το Διαδύκτιο και θεωρήθηκε επιτυχημένο.
- Το Smart Communities είχε στόχο την κατασκευή της κατάλληλης υποδομής για παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών Ίντερνετ και να δώσει στους Πολίτες να κατανοήσουν καλύτερα τα θέματα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης.
Στα πλαίσια του Smart Communities σχεδιάστηκε στην Οτάβα η πρώτη εφαρμογή Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, με στόχο να φέρει τους Πολίτες πιο κοντά στην Κυβέρνηση και στις Κοινότητές τους. Η εφαρμογή ονομάστηκε “E-democracy Services”.
- VolNet για τον εξοπλισμό 10.000 εθελοντικών οργανισμών με ηλεκτρονικούς υπολογιστές και πρόσβαση στο Διαδύκτιο μέχρι το τέλος Μαρτίου του 2001.

Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των Προγραμμάτων θεωρήθηκαν επιτυχή. Σύμφωνα με στατιστικές, ήδη από το 2000 το 57% των Καναδών είχαν πρόσβαση στο Ίντερνετ.

Στην αρχική φάση, από τον Οκτώβριο έως το Δεκέμβριο του 2000, οι προσπάθειες εστιάστηκαν στην ενίσχυση της παρουσίας της Κυβέρνησης στο διαδύκτιο και τη βελτίωση της οργάνωσης και της παρουσίασης των on-line πληροφοριών της.

Στον Καναδά οι προσπάθειες δραστηριοποίησης των Πολιτών για χρήση του Ίντερνετ κατά την διάρκεια των Γενικών Εθνικών εκλογών του Νοεμβρίου του 2000, θεωρήθηκαν επιτυχημένες αλλά διατηρήθηκαν σε χαμηλούς τόνους.

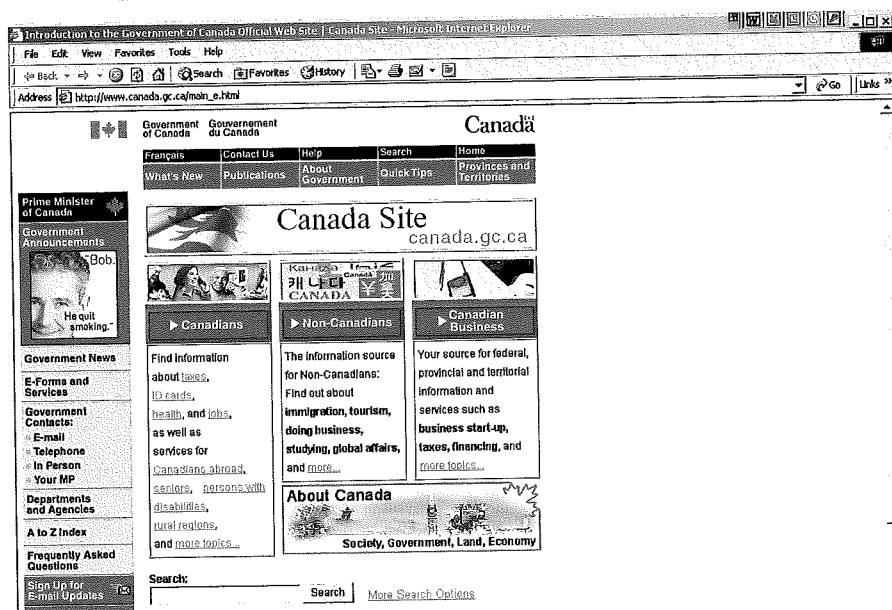
Μετά την διαπιστωμένη επιτυχία των προγραμμάτων για βελτίωση των υποδομών του Ίντερνετ και της ενίσχυσης της παρουσίας της στο Ίντερνετ, η κυβέρνηση προσανατολίστηκε στην επίτευξη του δεύτερου στόχου της, δηλαδή την online παροχή όλων των υπηρεσιών και των πληροφοριών μέχρι το 2004 και κατ' επέκταση την εφαρμογή Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Για τον σκοπό αυτό δημιουργήθηκαν και λειτούργησαν επίσημες ιστοσελίδες.

5.3.2.2 Η επίσημη ιστοσελίδα της Κυβέρνησης του Καναδά

Η Κυβέρνηση του Καναδά έχει αναπτύξει από το 1995 επίσημη δικτυακή πύλη (www.canada.gc.ca) η οποία αποτελεί το κύριο σημείο πρόσβασης σε περιεκτικές, καθημερινά ενημερωμένες online πληροφορίες, που αφορούν κυβερνητικά προγράμματα και υπηρεσίες. Το 2001 ανανεώθηκε σε μορφή και περιεχόμενο υιοθετώντας μία προσέγγιση με κέντρο τον Πολίτη. Σε αυτή την μορφή λειτουργεί μέχρι σήμερα. (Εικόνα 2).

Εικόνα 2

Η ΚΕΝΤΡΙΚΗ ΣΕΛΙΔΑ ΤΗΣ ΚΑΝΑΔΙΚΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



Σ' αυτήν ο επισκέπτης μπορεί να βρει πληροφορίες για τη φορολογία, τις ταυτότητες, την έκδοση πιστοποιητικών, την υγεία και την εργασία. Επιπλέον, προσφέρονται online υπηρεσίες ειδικά για Καναδούς που ζουν στο εξωτερικό.

Για επισκέπτες που δεν είναι Καναδοί υπάρχουν θέματα μετανάστευσης, τουρισμού, επιχειρησιακών συνεργασιών, ή σπουδών στον Καναδά. Αξίζει να σημειωθεί ότι οι πληροφορίες της ενότητας εκτός από τα Αγγλικά και τα Γαλλικά παρέχονται και στα Ισπανικά, Πορτογαλικά, Γερμανικά και στα Κινέζικα.

Τέλος υπάρχει ενότητα με πληροφορίες για θέματα φορολογίας, e-business, εξαγωγών, νομοθεσίας και άλλων. Παρέχεται πρόσβαση προς όλα τα νομοθετικά όργανα του Καναδά, δημοσιεύονται ανακοινώσεις, ομιλίες, δημόσιες συζητήσεις, άρθρα και έγγραφα δημόσιου ενδιαφέροντος. Επιπλέον, οι επισκέπτες ενθαρρύνονται να υποβάλλουν τις προτάσεις τους online συμπληρώνοντας ειδικές φόρμες ανάδρασης και συμμετέχοντας στις διεξαγόμενες έρευνες.

Η γενική εντύπωση που αποτυπώνεται από τις αναδράσεις είναι θετική, γενικά για τον σχεδιασμό της ιστοσελίδας καθώς και για τον τρόπο με τον οποίο είναι οργανωμένες οι παρεχόμενες υπηρεσίες και πληροφορίες.

5.3.2.3. Η ιστοσελίδα “Consulting Canadians”.

Η ιστοσελίδα που παρουσιάστηκε παρέχει σχεδόν αποκλειστικά υπηρεσίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης, οι οποίες και αποτελούν τον κύριο στόχο της Καναδικής Κυβέρνησης. Η δικτυακή πύλη όμως, μέσω της Ηλ. Διεύθυνσης [«www.consultingcanadians.gc.ca»](http://www.consultingcanadians.gc.ca) παραπέμπει σε έναν άλλον επίσημο κυβερνητικό δικτυακό τόπο ο οποίος φιλοξενεί πιλοτικά ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις ως εφαρμογές ηλεκτρονικής δημοκρατίας.

Στη σελίδα υπάρχει λίστα με όλες τις τρέχουσες και παλαιότερες ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις, σύνδεση με ερωτηματολόγιο όπου καταγράφεται η άποψη των επισκεπτών για την ιστοσελίδα και λίστα με e-mail για επικοινωνία.

Οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις είναι οργανωμένες προς αναζήτηση κατά θέμα, τίτλο και φορέα. Επιπλέον, παρέχεται ημερολόγιο με τις προκαθορισμένες ημερομηνίες κάθε διαβούλευσης.

5.3.2.4. Συνοπτική παρουσίαση άλλων κυβερνητικών ιστοσελίδων

- ⇒ Μία ιδιαίτερα σημαντική πρωτοβουλία ήταν και η δημιουργία του “Government On-Line” της επίσημης Δικτυακής Πύλης της Καναδικής Κυβέρνησης στη διεύθυνση www.gol-ged.gc.ca. Περιλαμβάνει ανακοινώσεις, εκδόσεις, νέα, κανονισμούς, οδηγίες, αναφορές, περιγραφή των επιμέρους προγραμμάτων, δυνατότητες εξατομίκευσης της σελίδας και διασυνδέσεις.
- ⇒ Η www.servicecanada.gc.ca αφορά αποκλειστικά την παροχή υπηρεσιών προς τους Πολίτες. Ενημερώνει για υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου, με επί τόπου επίσκεψη ή online.

- ⇒ Η www.communication.gc.ca Στοχεύει στην συγκέντρωση πληροφοριών και απόψεων για τις ανάγκες των Πολιτών, μέσω της διεξαγωγής ερευνών και δημοσκοπήσεων. Επίσης προσφέρει ενημέρωση, οδηγίες και διασυνδέσεις για όλα όσα παρέχονται από την Καναδική Κυβέρνηση προς τους Πολίτες μέσω τηλεφώνου, επί τόπου εξυπηρέτηση ή online

Αξίζει να αναφερθεί ότι το 2003 η Κυβέρνηση του Καναδά παρουσίασε και δημοσίευσε στην συγκεκριμένη ιστοσελίδα ένα πρότυπο ασύρματης δικτυακής πύλης απευθυνόμενη σε άτομα που χρησιμοποιούν φορητές και ασύρματες συσκευές, όπως κινητά τηλέφωνα και άλλα ψηφιακά βοηθήματα - (www.communication.gc.ca/services/index_e.html).

- ⇒ Η www.pwd-online.ca αποτελεί μία έκδοση της κεντρικής ιστοσελίδας ειδικά διαμορφωμένη για άτομα με ειδικές ανάγκες ως προς το περιβάλλον αλλά και την θεματολογία.

5.3.2.5. Συμπεράσματα για τον Καναδά

Αξίζει να σημειωθεί ότι όλες οι επίσημες κυβερνητικές σελίδες του Καναδά λειτουργούν σε ομοιόμορφο περιβάλλον και διασυνδέονται άμεσα μεταξύ τους. Η ομοιομορφία αυτή διευκολύνει τον χρήστη ο οποίος και εξοικειώνεται πολύ εύκολα.

Οι διασυνδέσεις που παρέχονται επιτρέπουν άμεση μετακίνηση μεταξύ των σελίδων. Σημειώνεται ότι οι μηχανές αναζήτησης, η κατηγοριοποίηση των θεμάτων και η δυνατότητα εξατομίκευσης των σελίδων βοηθούν σημαντικά τον επισκέπτη να βρει γρήγορα τις πληροφορίες που επιθυμεί. Η γενική εικόνα για την δικτυακή πύλη είναι θετική σύμφωνα με αναφορές στην διεθνή αρθρογραφία και σύμφωνα με την παρουσίαση του 2003 για το GOL.

Στην προσπάθεια της Καναδικής Κυβέρνησης για online παροχή όσο το δυνατόν περισσότερων υπηρεσιών προς όσο το δυνατόν περισσότερους πολίτες, ξεχωρίζει η προτεραιότητα που δόθηκε στην βελτίωση της τεχνολογικής υποδομής και στον εξοπλισμό με ηλεκτρονικούς υπολογιστές δημόσιων χώρων. Η προσπάθεια αυτή επιβραβεύτηκε στη συνέχεια από την μεγάλη συμμετοχή των Πολιτών στις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας που διεξήχθησαν.

Η πολιτική της Καναδικής Κυβέρνησης είχε πρωταρχικό στόχο την εξασφάλιση πρόσβασης στο διαδύκτιο για μεγάλο μέρος του πληθυσμού, στη συνέχεια την δημιουργία δικτυακού τόπου για παροχή πληροφοριών και τέλος τη διενέργεια ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων με προκαθορισμένη από την Κυβέρνηση θεματολογία.

Αξιοσημείωτο επίσης είναι ότι η επίσημη Δικτυακή Πύλη της Κυβέρνησης του Καναδά εξελίσσεται διαρκώς βασισμένη σε μία συνεχή ροή αναδράσεων που συγκεντρώνει από τους πολίτες που την επισκέπτονται. Οι υπεύθυνοι συντήρησης της ιστοσελίδας αναλαμβάνουν συχνά την διερεύνηση της χρησιμότητας της, των πληθυσμιακών ομάδων στις οποίες απευθύνεται και ποιες από αυτές ανταποκρίνονται και σε συνεντεύξεις.

5.3.3. Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής (Η.Π.Α.)

Οι Η.Π.Α. κρατούν σταθερά την πρώτη θέση παγκοσμίως σε παρουσία στο Ίντερνετ. Η παρουσία της Κεντρικής Κυβέρνησης στο διαδύκτιο μέχρι το 2000 όμως αποδεικνύεται ότι δεν ήταν ανάλογη.

Οι κινήσεις των Ευρωπαϊκών χωρών και της Καναδικής Κυβέρνησης που ανέπτυξαν επιτυχημένες εφαρμογές Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας δημιούργησαν αντιδράσεις μέσα στην Κυβέρνηση των Ηνωμένων Πολιτειών. Συνειδητοποιώντας ότι η παρουσία της Αμερικανικής Κυβέρνησης στο διαδύκτιο είναι ελάχιστη και χωρίς κεντρική διαχείριση, λήφθηκαν αποφάσεις για βελτίωση της κατάστασης.

Σημαντικές ενέργειες Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας έχουν σημειωθεί μεμονωμένα από Πολιτείες, όπως η Μινεσότα, κυρίως προς την κατεύθυνση της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας.

5.3.3.1. Η επίσημη ιστοσελίδα της Κυβέρνησης των Η.Π.Α.

Το 2000 ξεκίνησε επίσημα η προσπάθεια εισαγωγής της Κυβέρνησης στο Ίντερνετ η οποία επικεντρώθηκε στην δημιουργία και στην λειτουργία του επίσημου δικτυακού τόπου της Αμερικανικής Κυβέρνησης, χρησιμοποιώντας την διεύθυνση www.firstgov.gov.

Η ιστοσελίδα βασίστηκε στη συνεργασία δημοσίου και ιδιωτικού τομέα. Χρηματοδοτήθηκε και υποστηρίχθηκε από την Κυβέρνηση και άλλους δημόσιους φορείς..

Το “FirstGov” αποτελεί την πρώτη και την μοναδική επίσημη δικτυακή πύλη της Αμερικανικής Κυβέρνησης καθώς και την πρώτη προσπάθεια αλλαγής από την παραδοσιακή «πελατοκεντρική» προσέγγιση των αμερικανικών ιστοσελίδων προς μία νέα προσέγγιση με κέντρο των Πολίτη και τις πραγματικές του ανάγκες.

Η ιστοσελίδα αποτελεί «γέφυρα» μεταξύ όλων των ομοσπονδιακών ιστοσελίδων, όχι μόνο με την παρουσία μηχανής αναζήτησης, αλλά και με την παροχή άμεσων διασυνδέσεων προς αυτές. Η Κυβέρνηση προσπαθεί να δημιουργήσει κατά τον ίδιο τρόπο «γέφυρες» και μεταξύ όλων των επίσημων δικτυακών τόπων κάθε Πολιτείας.

Σήμερα, οι Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής κατέχουν την πρώτη θέση στην παροχή και στην χρήση online υπηρεσιών. Οι κυβερνητικές δράσεις Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας όμως είναι περιορισμένες.

Πιο συγκεκριμένα, στον επίσημο δικτυακό τόπο της Κυβέρνησης παρέχονται μόνο πληροφορίες που αφορούν την Κυβέρνηση και τις πολιτικές που εφαρμόζει. Επιπλέον, σε ξεχωριστή ενότητα (“E-Mail us your questions”) παρέχεται λίστα με όλα τα e-mail, τα τηλέφωνα και τις διευθύνσεις των μελών της Κυβέρνησης και άλλων υπεύθυνων δημοσίων φορέων, προκειμένου ο Πολίτης να επικοινωνήσει θέτοντας ερωτήματα και να λάβει απάντηση σε διάστημα δύο εργάσιμων ημερών. Δεν υπάρχει όμως συμμετοχή του πολίτη με την έννοια της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας.

Η μόνη ευκαιρία για συμμετοχή του Πολίτη στην λήψη αποφάσεων παρέχεται μέσω της ιστοσελίδας www.regulations.gov. Η σελίδα αυτή δημιουργήθηκε και λειτουργεί από τον Ιανουάριο του 2003. Αποτελεί το πρώτο βήμα υλοποίησης μίας διατομεακής κυβερνητικής προσπάθειας για μεταρρύθμιση των διαδικασιών λήψης νομοθετικών αποφάσεων, ενδυναμώνοντας την δυνατότητα συμμετοχής των Πολιτών.

Στο σημείο αυτό αξίζει να σημειωθεί ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα είναι μεν συνδεδεμένη με την “firstgov” αλλά δεν προβάλλεται από αυτή. Η πρόσβαση σε αυτήν γίνεται απευθείας και όχι εύκολα μέσω κάποιου άλλου δημοφιλέστερου κυβερνητικού δικτυακού τόπου. Επιπρόσθετα, η ιστοσελίδα δεν παρέχει οδηγίες για συμμετοχή στους Πολίτες όπως γίνεται σε άλλες αντίστοιχες ιστοσελίδες σε άλλες χώρες (π.χ. όπως στην www.edemocracy.gov.uk).

5.3.3.2. Το παράδειγμα της “Minnesota E-Democracy”

Ο “Minnesota E-Democracy” είναι ένας μη κομματικός οργανισμός, με κέντρο τον Πολίτη, που δημιουργήθηκε με στόχο να ενισχύσει την συμμετοχή των Πολιτών της Μινεσότα στην Δημοκρατία, αξιοποιώντας τις δυνατότητες που παρέχονται από τις νέες τεχνολογίες επικοινωνίας και πληροφορικής. Ο οργανισμός ιδρύθηκε το 1994 και την ίδια χρονιά δημιούργησε τον πρώτο δικτυακό τόπο στον κόσμο αποκλειστικά αφιερωμένο σε θέματα πολιτικής και εκλογών στη διεύθυνση www.e-democracy.org. Η προσπάθεια αυτή έχει αναγνωριστεί ως μία από τις καλύτερες πρακτικές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας παγκοσμίως.

Από το 1994 που δημιουργήθηκε μέχρι σήμερα η ιστοσελίδα διαρκώς ανανεώνεται και εξελίσσεται. Μεταξύ άλλων καθοδηγεί τους Πολίτες να συμμετέχουν στα τρέχοντα online forums προκαθορισμένης θεματολογίας που λειτουργούν σε επίπεδο κοινοτήτων, πολιτειών ή σε εθνικό επίπεδο, ενώ περιέχει διασυνδέσεις χωρισμένες σε κατηγορίες για την πολιτική στη Μινεσότα.

5.3.3.3. Ιδιωτικές πρωτοβουλίες στις Η.Π.Α

Σύμφωνα με στοιχεία, οι Αμερικάνοι είναι οι πιο αναμειγμένοι σε εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, όπως στη συμμετοχή σε συζητήσεις υποψηφίων και Πολιτών κατά την διάρκεια των εκλογών. Κατά την εκλογική περίοδο του 2000 η συμμετοχή των Πολιτών στο Ίντερνετ ήταν μεγάλη. Πολλοί πολιτικοί αντιλήφθηκαν την κίνηση αυτή και ανταποκρίθηκαν στην πρόκληση. Μία αμερικανική έρευνα έδειξε ότι το 76% από αυτούς, που ονομάστηκαν Wired Elected Officials (WEOs), επανεκλέγηκαν. Οι WEOs χρησιμοποιούν το Ίντερνετ για την διατήρηση επαφής με αυτούς που τους εξέλεξαν και για κινητοποίηση των ατόμων να συμμετέχουν στις πολιτικές και κυβερνητικές διαδικασίες.

Τα διαδραστικά δημοψηφίσματα στο διαδύκτιο παίρνουν διάφορες μορφές. Αποτελεί χαρακτηριστικό παράδειγμα η προσέγγιση «ερώτησης και απάντησης», κατά την τεσσάρων εβδομάδων διάρκεια των Αμερικανικών εκλογών του 2000. Τόσο οι Δημοκρατικές όσο και οι Ρεπουμπλικανικές Εθνικές Επιτροπές, έθεσαν ερωτήσεις στις ιστοσελίδες τους, των οποίων οι απαντήσεις στη συνέχεια παρατέθηκαν και παρουσιάστηκαν στην μορφή διαγράμματος «πίτας» (pie chart).

Σε ιστοσελίδες όπως το www.vote.com, μια Αμερικανική πρωτοβουλία, με επεκτάσεις στην Ιαπωνία, την Κορέα, την Μεγάλη Βρετανία και την Αυστραλία, ύστερα από την κατάθεση ψήφου τους για συγκεκριμένο θέμα, οι επισκέπτες καλούνται άμεσα να στείλουν ένα προσωπικό μήνυμα στον πίνακα ανακοινώσεων της ιστοσελίδας ή να συμμετάσχουν σε μία online συνομιλία. Τέτοιες ιστοσελίδες όπως το www.bettervote.com θέτουν μία σειρά ερωτήσεων για σχολιασμό και διαχειρίζονται τις απαντήσεις εποπτεύοντας το πλήθος των επισκεπτών.

Στην Αμερικανική ιστοσελίδα www.grassroots.com, οι χρήστες μπορούν να εισάγουν τον ταχυδρομικό τους κώδικα για να βρουν ποιος είναι μέλος του Κογκρέσου από την περιοχή τους, και να του στείλουν γράμμα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για διάφορα ζητήματα. Ακόμα μπορούν να βρουν την τοπική τους εφημερίδα και να στείλουν ένα γράμμα στον εκδότη.

5.4. Ο χώρος της Ευρωπαϊκής Ένωσης

Η συζήτηση γύρω από το «δημοκρατικό έλλειμμα» της Ευρωπαϊκής Ένωσης και η αίσθηση του μέσου ευρωπαίου πολίτη ότι οι θεσμοί της Ε.Ε. είναι αδιαφανείς και δυσπρόσιτοι, έλαβαν, κατά τη δεκαετία του 1990, τις διαστάσεις ενός διάχυτου αισθήματος απογοήτευσης και αποστασιοποίησης των ευρωπαίων πολιτών από τους θεσμούς της Ε.Ε., που προβληματίσε τις ηγεσίες των ευρωπαϊκών χωρών, αλλά και της ίδιας της Ένωσης³⁴.

Στο επίπεδο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ιδιαίτερα σημαντική εξέλιξη προς το τομέα αυτό αποτελεί η υιοθέτηση της «Συνθήκης του Άμστερνταμ». Με τη Συνθήκη του Άμστερνταμ, προστίθεται στη Συνθήκη για την Ευρωπαϊκή Ένωση (γνωστή ως Συνθήκη του Μάαστριχ), ο όρος ότι οι αποφάσεις των κοινοτικών οργάνων πρέπει να λαμβάνονται όσο το δυνατό πιο «ανοικτά».

Η ευρεία διαβούλευση είναι μια από τις υποχρεώσεις της Επιτροπής σύμφωνα με τις συνθήκες και συμβάλλει στην υποβολή θεμελιωμένων προτάσεων στη νομοθετική αρχή. Η διαβούλευση αυτή είναι σύμφωνη με το νομικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης, δυνάμει του οποίου «η Επιτροπή πρέπει [...] να προβαίνει σε ευρείες διαβουλεύσεις πριν προτείνει νομοθεσία και να δημοσιεύει, όπου αυτό επιβάλλεται, έγγραφα διαβουλεύσεων».

Σήμερα, το σύνολο των χωρών της Ε.Ε. των 15 και της Ε.Ε. ως θεσμού, παρέχει προστασία των προσωπικών δεδομένων, το 2,5% των χωρών δεν παρέχει ελεύθερη πρόσβαση στην πληροφόρηση (Λουξεμβούργο και Γερμανία) και δεν έχει αναπτύξει ηλεκτρονική υπογραφή και έγγραφα (Ιρλανδία και Βέλγιο), ενώ το Λουξεμβούργο δεν προωθεί πολιτική ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Οι κινήσεις στην Ε.Ε. για Ηλεκτρονική Κυβέρνηση και κατ' επέκταση για Ηλεκτρονική Δημοκρατία έχουν ξεκινήσει από το 1993 και πλαισιώνονται διαδοχικά από τα προγράμματα “e-Europe initiative”, “e-Europe 2002”, “e-Europe 2005”, “i2010” και την «Λευκή Βίβλο για την Ευρωπαϊκή Διακυβέρνηση» του 2001.

³⁴ Βλ. αναλυτικότερα για το σχετικό προβληματισμό στο άρθρο «Προσπάθειες ενδυνάμωσης της κοινωνίας πολιτών σε ευρωπαϊκό επίπεδο», των Ν. Διαμαντούρου και Αλ. Δελλή, στο περιοδικό Κοινωνία των Πολιτών, της Ένωσης Πολιτών για την Παρέμβαση, τεύχος 2, Μάρτιος 2000.

Τα Προγράμματα “e-Europe” διαμορφώνουν το θεωρητικό πλαίσιο ανάπτυξης εφαρμογών e-Government, e-Governance και e-Democracy. Η ανάπτυξη των κατάλληλων τεχνολογικών υποδομών είναι απαραίτητη προϋπόθεση για την επιτυχία κάθε εφαρμογής. Προς αυτή την κατεύθυνση λειτουργούν τα Προγράμματα που προωθήθηκαν την περίοδο 1998-2002 από το πέμπτο Κοινοτικό Πρόγραμμα Πλαισίου και τα ερευνητικά προγράμματα IST.

Οι δράσεις Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας βρίσκονται ακόμα σε φάση υλοποίησης μεμονωμένων εφαρμογών. Η ανάγκη όμως της εξασφάλισης συμμετοχής των Πολιτών στην διαδικασία λήψης αποφάσεων και διαμόρφωσης πολιτικών της Ε.Ε., εκφράζεται ως βασική αρχή στην «Λευκή Βίβλο». Το Ευρωπαϊκό όργανο που θεωρήθηκε υπεύθυνο για να προωθήσει την «συμμετοχή», μέσω κυρίως της διεξαγωγής ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων, είναι η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έχοντας την αποκλειστικότητα στην Ε.Ε. να θέτει προτάσεις για νομοθεσίες και πολιτικές.

5.4.1. Η ιστοσελίδα “your voice in Europe”

Η ιστοσελίδα <http://europa.eu.int/yourvoice> είναι το «ενιαίο σημείο πρόσβασης» της Ευρωπαϊκής Επιτροπής προς μια μεγάλη ποικιλία διαβουλεύσεων, συζητήσεων και άλλων εργαλείων που παρέχουν την δυνατότητα στον Πολίτη να συμμετέχει ενεργά στις διεργασίες διαμόρφωσης της ευρωπαϊκής πολιτικής.

Δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Διαλογική Χάραξη Πολιτικών» (Interactive Policy Making –IPM) η οποία συντελείται από δύο εργαλεία βασισμένα στο Ίντερνετ τα οποία επιτρέπουν την άμεση συλλογή αναδράσεων από τους Πολίτες, τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις προκειμένου να κατανοηθούν οι απόψεις και να μεταδοθεί η εμπειρία τους. Και τα δύο εργαλεία χρησιμοποιούνται στην ιστοσελίδα “Your Voice in Europe”.

Μέχρι σήμερα έχουν διενεργηθεί ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις οι οποίες αποθηκεύονται στην ενότητα «Διαβουλεύσεις» της ιστοσελίδας, παράλληλα με τις τρέχουσες διαβουλεύσεις.

Οι διαβουλεύσεις κατηγοριοποιούνται σε πολιτικές ανά τομέα ενδιαφέροντος και σε ανοικτές και κλειστές διαβουλεύσεις.

Η ίδια ιστοσελίδα φιλοξενεί online συζητήσεις, διαλόγους και ειδικά φόρουμ με θεματολογία σχετική με πολιτικές της Ε.Ε.

Στην ενότητα «Η Εμπειρία σας» οι Πολίτες ενημερώνονται για την λειτουργία δικτύων παροχής πληροφόρησης προς αυτούς όπως είναι το τοπικό Ευρωπαϊκό Κέντρο Πληροφόρησης, η Υπηρεσία Προσανατολισμού Πολιτών και τα Ευρωπαϊκά Κέντρα Καταναλωτών.

Τέλος, στην ενότητα «Χρήσιμοι Σύνδεσμοι» παρουσιάζονται σύνδεσμοι που μπορούν να φανούν χρήσιμοι στο πλαίσιο της διαμόρφωσης της πολιτικής της Ε.Ε.

Το εργαλείο των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων χρησιμοποιείται και στην ιστοσελίδα της «Δοκιμαστικής Ομάδας Ευρωπαϊκών Επιχειρήσεων» με θέμα τη φορολογία για τις επιχειρήσεις.

5.4.2. Συνοπτική παρουσίαση άλλων ιστοσελίδων

Η συνεργασία «e-Forum» είναι μη κερδοσκοπική και δημιουργήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και με χρηματοδότηση από το Πέμπτο Κοινοτικό Πρόγραμμα Πλαισίου (FP5) για Έρευνα και Ανάπτυξη. Ο στόχος του είναι να φέρει κοντά όλα τα ενεργά σε θέματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέλη από τον ιδιωτικό και τον δημόσιο τομέα. Αποτελεί ένα δίκτυο από μέλη που ανταλλάσσουν ιδέες και πληροφορίες που αφορούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μέσω ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων και συζητήσεων. Λειτουργεί στην διεύθυνση www.eu-forum.org

Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις έχουν διεξαχθεί και στην ιστοσελίδα της “Information Society”, στη διεύθυνση http://europa.eu.int/information_society/topics/citizens/consultations

5.4.3. Συνοπτική παρουσίαση Προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Το DEMOS (Delphi Mediation Online System) (www.demos-project.org) είναι ένα Διεθνές Πρόγραμμα Έρευνας και Ανάπτυξης που αφορά την ανάπτυξη μεθοδολογίας και μίας πλατφόρμας διαδικτύου, για την τεχνολογική υποστήριξη της συμμετοχής στη διεξαγωγή online διαλόγου μεταξύ Κυβέρνησης και Πολιτών. Στα πλαίσια του DEMOS διεξήχθησαν δύο πιλοτικές εφαρμογές στην Μπολόνια και στο Αμβούργο.

Στην Μπολόνια η εφαρμογή λειτουργεί από το 1995 και απέτελεσε μία από τις πρώτες εφαρμογές στο είδος της

Στο Αμβούργο η νέα πλατφόρμα λειτούργησε από το 2001 και προσφέρει πρόσβαση σε 70.000 περίπου ιστοσελίδες με πληροφοριακό υλικό για τους πολίτες και άλλες πληροφορίες που σχετίζονται με την πόλη, τις δημόσιες υπηρεσίες και άλλους δημόσιους οργανισμούς. Επιπλέον, στην ιστοσελίδα διεξάγονται online συζητήσεις και δίνεται η δυνατότητα στους Πολίτες να υποβάλλουν ερωτήματα. Τέλος, η ιστοσελίδα παρέχει κάποιες γενικές πληροφορίες για την πόλη σε 22 γλώσσες.

Το έργο EURO-CITI (www.euro-citi.org) έχει ως σκοπό να προδιαγράψει και να δοκιμάσει μια κοινή αρχιτεκτονική και σχετικές υπηρεσίες με στόχο τις δημοτικές αρχές. Περιλαμβάνει την ηλεκτρονική ψηφοφορία, την ηλεκτρονική αποστολή εγγράφων και την τηλεδιαβούλευση. Η τηλεψηφοφορία θα χρησιμοποιηθεί για σφυγμομετρήσεις που θα μπορούν να ξεκινήσουν είτε από τους πολίτες είτε από τις δημόσιες αρχές και αποσκοπούν στο να ενισχύσουν την έννοια της «Άμεσης Δημοκρατίας». Δοκιμές έλαβαν χώρα σε τρεις μεγάλες Ευρωπαϊκές πόλεις, την Αθήνα, τη Βαρκελώνη και την Περιφέρεια Brent του Λονδίνου.

Ο στόχος αυτών των υπηρεσιών είναι να βελτιώσουν την αποδοτικότητα των δημόσιων υπηρεσιών, να ενισχύσουν την έννοια της άμεσης Δημοκρατίας και να καλλιεργήσει την συνεργασία μεταξύ των Δήμων σε όλα τα επίπεδα (Περιφερειακό, Εθνικό, Ευρωπαϊκό).

Το έργο E-POLL (www.e-poll-project.net) έχει σαν στόχο την ανάπτυξη ενός συστήματος ηλεκτρονικής ψηφοφορίας βασισμένου σε δίκτυο. Δοκιμάστηκε στις εκλογές στη Γαλλία και στην Ιταλία όπου και καθιερώθηκε ως e-Voting Standard.

5.5. Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία στην Ελλάδα

5.5.1. Θεσμικό και νομικό πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Ελλάδα

Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία λειτουργεί εξ' ορισμού σε ηλεκτρονικό περιβάλλον υποστηριζόμενο από τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών. Συνεπώς, η υλοποίηση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας πρώτιστα διέπεται από το θεσμικό και νομικό πλαίσιο που αφορά τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες. Όμως, απαιτείται η ύπαρξη κανονιστικού πλαισίου που αφορά συγκεκριμένα τις πρακτικές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας σε οποιαδήποτε μορφή αυτές εφαρμόζονται.

Η εφαρμογή Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Ελλάδα εξελίσσεται σε δύο επίπεδα. Την παροχή πληροφόρησης προς τους Πολίτες και την διενέργεια ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων. Στο πλαίσιο αυτό, για την καθιέρωσης ενός ασφαλούς και πλήρους θεσμικού και νομικού περιβάλλοντος παρέχει σημαντικές κατευθύνσεις το Σχέδιο Δράσης «eEurope 2005: Κοινωνία της Πληροφόρησης για Όλους», το οποίο εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002³⁵.

Νομικά και θεσμικά ερείσματα κατά την εφαρμογή Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Ελλάδα αποτελούν :

- Ο «Χάρτης Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης» του 2000, όπου σύμφωνα με το άρθρο 11, «κάθε πρόσωπο έχει δικαίωμα στην ελευθερία έκφρασης. Το δικαίωμα αυτό περιλαμβάνει την ελευθερία γνώμης και την ελευθερία λήψης ή μετάδοσης πληροφοριών ή ιδεών, χωρίς την ανάμειξη δημοσίων αρχών και αδιακρίτως συνόρων. Επιπλέον, η ελευθερία των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης και η πολυφωνία τους είναι σεβαστές.»
- Η οδηγία 2002/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7^{ης} Μαρτίου 2002, που αφορά στην εξασφάλιση της πρόσβασης στο διαδίκτυο για όλους τους Πολίτες και κατ' επέκταση της δυνατότητάς τους να συμμετέχουν στις εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας μέσω της δικτυακής πύλης.
- Χρήσιμες κατευθύνσεις σε ό,τι αφορά την θέσπιση του απαιτούμενου θεσμικού και νομοθετικού πλαισίου για την Ηλεκτρονική Δημοκρατία παρέχει ο Κώδικας Διοικητικής Διαδικασίας (Νόμος 2690/1999 «Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής Διαδικασίας και άλλες διατάξεις, όπως τροποποιήθηκε με τους ν.3230/2005 και 3242/2005), ο οποίος θέτει όρους για την επικοινωνία και διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών, με βάση τις αρχές της διαφάνειας, της ίσης μεταχείρισης και του σεβασμού της προσωπικότητας και προσπαθεί να συμβάλλει στην ποιοτική αναβάθμιση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τον πολίτη και στην αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης.
- Οι Νόμοι 2472/97 και 2774/99 για την «Προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα» και την «Προστασία

³⁵ COM (2002) 263

Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στον Τηλεπικοινωνιακό Τομέα»
αντίστοιχα

- Στον τομέα της πληροφόρησης που αποτελεί απαραίτητο στάδιο της υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας, πρέπει να γίνει μνεία στα Προεδρικά Διατάγματα 150/2001 και 342/2002, τα οποία ρυθμίζουν τα ζητήματα της πιστοποίησης της ηλεκτρονικής υπογραφής και της έκδοσης ηλεκτρονικών πιστοποιητικών.
- Το Π.Δ. 150/2001 «Προσαρμογή στην Οδηγία 99/93/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με το κοινοτικό πλαίσιο για ηλεκτρονικές υπογραφές» καθόρισε το πλαίσιο εκείνο μέσα στο οποίο μία ψηφιακή υπογραφή αναγνωρίζεται νόμικά ως ιδιόχειρη.
- Η υπ' αριθμ. 248/71 Απόφαση της Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομίων (ΕΕΤΤ) «Κανονισμός Παροχής Υπηρεσιών Πιστοποίησης Ηλεκτρονικής Υπογραφής» (ΦΕΚ 603/Β/16-5-2002) ρυθμίζει ζητήματα των *αναγνωρισμένων πιστοποιητικών* και θέτει το θεσμικό πλαίσιο για την εποπτεία και τον έλεγχο των εγκατεστημένων στην Ελλάδα Παρόχων Υπηρεσιών Πιστοποίησης.
- Το Προεδρικό Διάταγμα 342/2002 “Διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, Ν.Π.Δ.Δ. και Ο.Τ.Α. ή μεταξύ αυτών και των φυσικών ή νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου και ενώσεων φυσικών προσώπων” ρυθμίζει την διακίνηση εγγράφων με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο με ή χωρίς ψηφιακή υπογραφή.
- Ο ν. 3448/15-3-06 (ΦΕΚ 57/Α'/15-3-06) με τον οποίο ενσωματώθηκε στο Εθνικό δίκαιο η Οδηγία 2003/98/ΕΚ (L 345/90/31/12/2003) του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, για την περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, καθιερώθηκε στοιχειώδης δέσμη κανόνων που διέπουν την περαιτέρω χρήση και τους πρακτικούς τρόπους για τη διευκόλυνση της περαιτέρω χρήσης υφιστάμενων εγγράφων που βρίσκονται στην κατοχή φορέων του δημόσιου τομέα των κρατών μελών.

Απότατο στάδιο καθιέρωσης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας αποτελεί η δυνατότητα διενέργειας Ηλεκτρονικής Ψηφοφορίας και Ηλεκτρονικού Δημοψηφίσματος, οι οποίες απαιτούν προηγουμένως συνταγματική κατοχύρωση. Ειδικά για το δημοψήφισμα αξίζει να σημειωθεί, ότι το ισχύον συνταγματικό καθεστώς της χώρας προβλέπει την διεξαγωγή δημοψηφισμάτων σε εξαιρετικές περιπτώσεις και μόνο υπό αυστηρές προϋποθέσεις (άρθρα 44 παρ. 2, 34 παρ. 1, 100 παρ. 1, 35 παρ. 3).

Ειδικά για την συμμετοχή του κοινού σε θέματα σχετικά με το περιβάλλον και την πρόσβαση στην δικαιοσύνη, παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον η Οδηγία 2003/35/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 26ης Μαΐου 2003 σχετικά με τη συμμετοχή του κοινού στην κατάρτιση ορισμένων σχεδίων και προγραμμάτων που αφορούν το περιβάλλον και με την τροποποίηση όσον αφορά τη συμμετοχή του κοινού και την πρόσβαση στη δικαιοσύνη, των οδηγιών 85/337/ΕΟΚ και 96/61/ΕΚ του Συμβουλίου.

Στα πλαίσια εδραίωσης της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Ελλάδα ως ιδιαίτερης σημασίας προτεραιότητα αναδεικνύεται η αντιμετώπιση του ηλεκτρονικού εγκλήματος, το οποίο εν όψει της επέκτασης της χρήσης των ηλεκτρονικών υπολογιστών αποκτά πολλαπλές διαστάσεις και μπορεί να έχει ποικίλλες συνέπειες. Ο Ποινικό Κώδικας αντιμετωπίζει στοιχειωδώς τα ζητήματα της απάτης με υπολογιστή και της παραβίασης ηλεκτρονικών υπολογιστών στα άρθρα 370B, 370Γ και 386^A.

Τέλος, σημειώνεται ότι το παραπάνω θεσμικό πλαίσιο για την ενημέρωση του Έλληνα πολίτη και την πρόσβαση του σε πηγές πληροφόρησης (και μέσω των νέων τεχνολογιών) μπορεί να θεωρηθεί επαρκές.

5.5.2. Προγράμματα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Ελλάδα

Σύμφωνα με την Λευκή Βίβλο για την Κοινωνία της Πληροφορίας μέχρι το 2008 τίθενται οι ακόλουθοι στόχοι σχετικά με την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (Λευκή Βίβλος για την Κοινωνία της Πληροφορίας – 2004):

- Πρόσβαση όλων των σχολείων, νοσοκομείων, βιβλιοθηκών, δήμων και άλλων φορέων της δημόσιας διοίκησης σε ευρυζωνικά δίκτυα (ένα διασυνδεδεμένο Η/Υ για κάθε δύο υπαλλήλους στην Δημόσια Διοίκηση).
- Όλες οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις θα είναι προσβάσιμες για όλους στο Διαδίκτυο, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς.
- Ανάπτυξη ευρυζωνικών υποδομών και στις περιφέρειες με σκοπό την δυνατότητα πρόσβασης του πολίτη σε φθηνή, γρήγορη και μόνιμη πρόσβαση στο Internet από όλες τις περιοχές της χώρας. (Ο αριθμός των πολύ μικρών, μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων καθώς και των νοικοκυριών με σύνδεση στο Internet θα προσεγγίσει τον ευρωπαϊκό μέσο όρο (πάνω από 50%).
- Ευθυγράμμιση με το Internet και το World Wide Web για όλα τα συστήματα πληροφορικής του δημοσίου τομέα.
 - Η υιοθέτηση της XML ως το κύριο πρότυπο για ολοκλήρωση δεδομένων και εργαλείων παρουσίασης για όλα τα συστήματα του δημοσίου τομέα και η προσθήκη των metadata στο δυναμικό των κυβερνητικών πληροφοριών
 - Ενημέρωση της Δημόσιας Διοίκησης για το ελεύθερο λογισμικό, για τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που σχετίζονται μ' αυτό
- Ανάπτυξη τοπικών πυρήνων ηλεκτρονικής συμμετοχής στα κοινά, με πρωτοβουλίες για τη χρήση των νέων μέσων επικοινωνίας για την ευαισθητοποίηση ομάδων του πληθυσμού (νέοι, κάτοικοι απομακρυσμένων περιοχών) και την ενδυνάμωση της συμμετοχής των πολιτών.
- Προώθηση και δημιουργία ανθρώπινων δικτύων μέσα και από την συγκρότηση και λειτουργία χώρων διαβούλευσης για τη διαμόρφωση πολιτικών που συνδέονται με την ανάπτυξη της ψηφιακής οικονομίας. Λειτουργία, μεταξύ άλλων, του e-business forum, του Εθνικού Δικτύου GR DeaN και των eΑκτιβιστών που αποτελούν μηχανισμούς διαβούλευσης και διαμόρφωσης πολιτικής.

Μέχρι στιγμής δεν έχουν αναπτυχθεί ολοκληρωμένες εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας στην Ελλάδα. Όπως έχει προαναφερθεί, η Ηλεκτρονική Δημοκρατία εφαρμόζεται στην Ελλάδα μέσω της παροχής πληροφόρησης προς τους πολίτες και της διενέργειας ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων και περιλαμβάνει σχετικές δράσεις που αναπτύσσονται από όλους σχεδόν τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

Συναντώνται διαδικασίες που γίνονται κάτω από έναν θεσμικά κατοχυρωμένο τρόπο (π.χ. την ύπαρξη μιας αρμόδιας Εθνικής Επιτροπής ή Εθνικού Συμβουλίου, που έχουν συσταθεί με κάποιο νόμο ή υπουργική απόφαση) και συμβάλλουν στις διαδικασίες διαμόρφωσης πολιτικής / νόμων με ρόλο γνωμοδοτικό ή συμβουλευτικό.

Ενδεικτικά αναφέρονται :

Το Συμβούλιο Αγροτικής Πολιτικής (1999), η Εθνική Επιτροπή Αγροτικής Πολιτικής (2001), οι Διεπαγγελματικές Γεωργικές Οργανώσεις (Ν. 2732/1999), ο Θεσμός Εθελοντικής Αναδάσωσης κ.α. του Υπουργείου Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων

Η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του Επ. Προγράμματος «Ανταγωνιστικότητα» 2000-2006, το Forum επιχειρηματικότητας (2002), το E-business Forum (2000), το Forum Καταναλωτών και Αγοράς (2003), η Ρυθμιστική Αρχή Ενέργειας (Ν. 2773/22-12-99 – Τροποποιήθηκε με το Ν. 2837/2000), η Επιτροπή Εμπειρογνομόνων κ.α. του Υπουργείου Ανάπτυξης.

5.5.3. Η Ηλεκτρονική Πύλη Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον έχει η περιγραφή μιας εφαρμογής που έχει αναπτυχθεί στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Πρόκειται για την Πύλη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας. Το 2004, στα πλαίσια του Ε.Π. «Πολιτεία» και του έργου «Μεθοδολογία Ανάπτυξης και Πιλοτική εφαρμογή Συστημάτων Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-Democracy)» το ΥΠΕΣΔΔΑ σε συνεργασία με την εταιρεία ΑΘΗΝΑ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ Α.Ε. ανέπτυξε πιλοτικά την λειτουργία της πιλοτικής εφαρμογής της Δικτυακής Πύλης Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (E-DEMOCRACY).

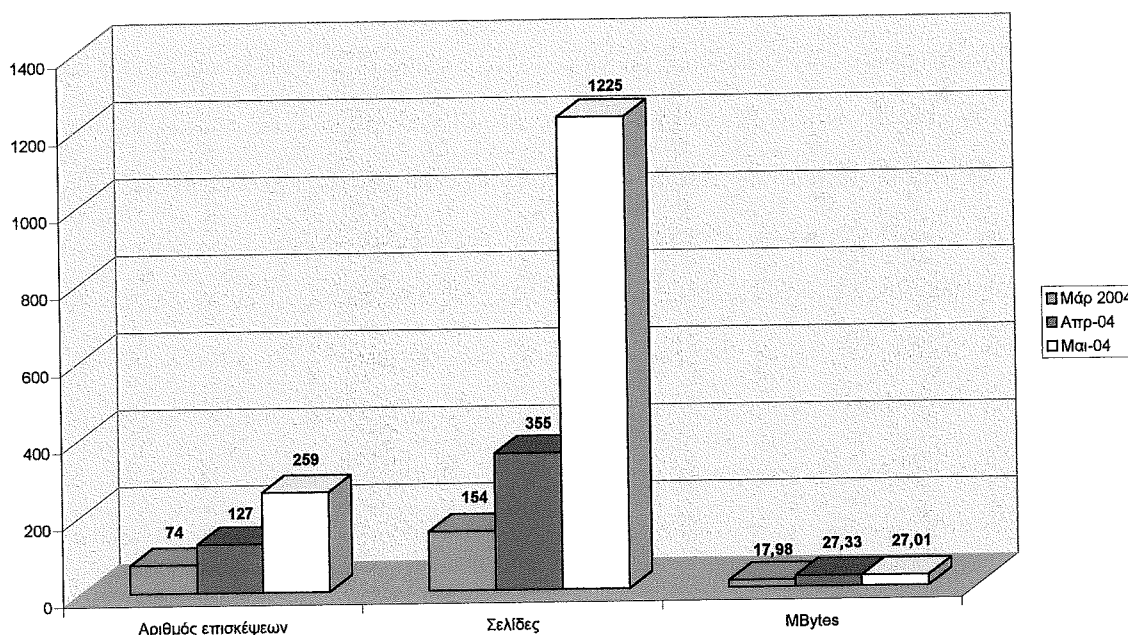
Η εφαρμογή λειτούργησε στην διεύθυνση www.e-dem.gr. Η Ηλεκτρονική Πύλη αποτελεί ένα δυναμικό online εργαλείο επικοινωνίας μεταξύ Υπουργείου και πολιτών. Από την κεντρική σελίδα της Δικτυακής Πύλης οι επισκέπτες έχουν πρόσβαση στις ενότητες της Πύλης οι οποίες παρέχουν την δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας μεταξύ Πολιτείας και Πολιτών, παρέχουν πληροφόρηση και δημιουργούν τις προϋποθέσεις για την διενέργεια γόνιμου και ουσιαστικού διαλόγου, ανταλλαγής απόψεων και υποβολής προτάσεων.

Οι ενότητες της Δικτυακής Πύλης έχουν ως στόχο την λειτουργία μίας Δικτυακής Πύλης με πρωτότυπο περιεχόμενο και περιβάλλον πλοήγησης χρησιμοποιώντας τεχνολογίες αιχμής και τεχνικές ηλεκτρονικής συνεργασίας που επιτρέπουν την εύκολη ανανέωση των περιεχομένων της. Στις ενότητες “Forum”, “on line συζητήσεις”, “Πείτε μας την γνώμη σας”, και στις “ψηφοφορίες”, οι Πολίτες καλούνται να καταθέσουν προτάσεις, απόψεις και σχόλια.

Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται τα στατιστικά στοιχεία του 3^{ου}, 4^{ου} & 5^{ου} μήνα του 2004 :

Διάγραμμα 22

Στατιστικά επισκεψιμότητας της Πύλης Ηλ. Δημοκρατίας



Πηγή: Έκθεση αξιολόγησης πιλοτικής εφαρμογής της Ηλ.Πύλης Ηλ. Δημοκρατίας

5.6 Γενικά Συμπεράσματα

Τα συμπεράσματα από τη Διεθνή εμπειρία συνοψίζονται ως εξής:

- Η Ηλεκτρονική Δημοκρατία εμφανίζεται να συνυπάρχει σε όλες τις περιπτώσεις με της έννοιες της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Στο σύνολο των χωρών που εξετάστηκαν, οποιαδήποτε δράση Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας έπεται των δράσεων Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Η παρουσία των Εθνικών Κυβερνήσεων και των Κοινοβουλίων στο διαδύκτιο είναι σήμερα ιδιαίτερα έντονη μέσω της λειτουργίας χιλιάδων επίσημων δικτυακών τόπων.
- Οι εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας αναπτύσσονται σε όλες τις χώρες ακολουθώντας τρία επίπεδα εξέλιξης
 - την ορθή πληροφόρηση των πολιτών.
Σε μια ιστοσελίδα παρέχονται πληροφορίες για πολλά πεδία που ενδιαφέρουν την ευρύτερη κοινή γνώμη.
 - τη διαβούλευση σε επιλεγμένες θεματικές ενότητες
Σε όλες τις χώρες που έχουν αναπτύξει εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας υπάρχουν σελίδες ενημέρωσης των πολιτών σχετικά με τις

διαβουλεύσεις που μπορούν να συμμετάσχουν. Ιδιαίτερη εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι στις ΗΠΑ η δικτυακή πύλη αποτελεί γέφυρα για όλες τις ομοσπονδιακές ιστοσελίδες αλλά δεν δίνονται πληροφορίες στους πολίτες για τον τρόπο συμμετοχής τους σε διαβουλεύσεις. Η υπηρεσία αυτή υποστηρίζεται μόνο από την ιστοσελίδα της minnesota-e-democracy.

- την ενεργή συμμετοχή στη λήψη αποφάσεων και στην άσκηση πολιτικής υποστηρίζοντας τους ενδιαφερομένους με ζωντανές μεταδόσεις πολιτικών γεγονότων, διασυνδέσεις και αναζητήσεις κ.τ.λ.

- Οι περισσότερες εφαρμογές σήμερα εμφανίζονται στο πρώτο στάδιο αυτό της μονόδρομης παροχής πληροφόρησης από την Κυβέρνηση προς τους Πολίτες. Οι πλειοψηφία των χωρών παγκοσμίως, μεταξύ αυτών που έχουν παρουσία στο διαδύκτιο, παρουσιάζουν εφαρμογές αυτού του επιπέδου.
- Οι εφαρμογές αμφίδρομης επικοινωνίας Κυβέρνησης και Πολιτών παρουσιάζονται στην πλειοψηφία των περιπτώσεων στην μορφή της ηλεκτρονικής διαβούλευσης, επονομαζόμενης ανάλογα την χώρα ως online debate, online forum, chat room, consultation κ.α.
- Η θεματολογία των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων ποικίλει ανάλογα με το φορέα που τις διεξάγει, την πληθυσμιακή ομάδα που αναμένεται να κινητοποιηθεί για να συμμετάσχει σε αυτές και τη γενικότερη θεματολογία της ιστοσελίδας που τις «φιλοξενεί».
- Το επίπεδο ανταπόκρισης των Πολιτών στις μέχρι σήμερα πραγματοποιηθείσες ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις αποτελεί κίνητρο για την συνέχιση τους, αλλά αποδεικνύει ότι οι εφαρμογές βρίσκονται ακόμα σε πρώιμη φάση.
- Όλες οι Κυβερνήσεις φαίνεται να έχουν κατανοήσει τα πλεονεκτήματα που μπορούν να προκύψουν από την αποτελεσματική επεξεργασία των εκροών των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων, αλλά η αξιοποίησή τους στην πράξη είναι ελάχιστη και παρουσιάζεται μόνο σε επίπεδο τοπικών αρχών

6. Τηλεργασία στο Δημόσιο Τομέα

6.1. Γενικά

Τηλεργασία είναι ένας ευέλικτος τρόπος οργάνωσης της εργασίας χωρίς να είναι απαραίτητη η φυσική παρουσία του εργαζομένου στο χώρο εργασίας καθ' όλη τη διάρκεια του ωραρίου τού. Η εφαρμογή της τηλεργασίας προϋποθέτει τη συχνή χρήση τεχνικών ηλεκτρονικής επεξεργασίας πληροφοριών καθώς και την εκτεταμένη χρήση τηλεπικοινωνιακού εξοπλισμού (π.χ. τηλεφώνου, αυτόματου τηλεφωνητή, φαξ, ηλεκτρονικών υπολογιστών με πρόσβαση στο δίκτυο), αλλά και άλλων προηγμένων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, όπως σύνδεση ISDN, φωνητικό mail, φωνητική και βίντεο τηλεδιάσκεψη, εκτροπή κλήσεων, κινητή τηλεφωνία κ.α.

Μορφές τηλεργασίας

Υπάρχουν πολλά μοντέλα τηλεργασίας με συχνότερα εμφανιζόμενα τα ακόλουθα.

Εργασία στο σπίτι (Home Based teleworking) :

Σύμφωνα με αυτό το μοντέλο, που είναι και το πιο διαδεδομένο, η τηλεργασία πραγματοποιείται με έδρα το σπίτι (είτε αποκλειστικά είτε σε τακτική βάση, π.χ. δύο ημέρες τη βδομάδα). Απαραίτητη προϋπόθεση είναι πως ένας χώρος του σπιτιού πρέπει να μετατραπεί σε τυπικό γραφείο και να εξοπλιστεί αντίστοιχα με γραφική ύλη, τηλέφωνο, φαξ, υπολογιστή, modem και γραμμή ISDN για σύνδεση του υπολογιστή με το Internet, καθώς και επιπλέον συσκευές γραφείου, ανάλογα με τις απαιτήσεις της εργασίας.

Νομαδική Τηλεργασία (Nomadic Teleworking):

Οι τηλεεργαζόμενοι με αυτό το συγκεκριμένο μοντέλο εργασίας είναι περιφερόμενοι, χωρίς σταθερό χώρο εργασίας. Η χρήση φορητών υπολογιστών και κινητής τηλεφωνίας υποχρεώνει τους τηλεεργαζόμενους να μετατρέπουν σε χώρο εργασίας τους κάθε φορά το μέρος που τους επιτρέπει να συνδέσουν τον τεχνολογικό εξοπλισμό τους. Αναφέρεται κυρίως σε επαγγέλματα που από την φύση τους είναι ήδη πλανόδια, π.χ. αντιπρόσωποι πωλήσεων, επιθεωρητές και μηχανικοί διοίκησης, οι οποίοι μπορούν να επωφεληθούν από την ανάπτυξη κινητού εξοπλισμού για να βρίσκονται σε συνεχή επικοινωνία καθ' οδόν.

Δορυφορικά Κέντρα (Satellite Centres) :

Τα δορυφορικά κέντρα είναι εγκαταστάσεις που τις μοιράζονται οι εργαζόμενοι που ανήκουν στον ίδιο οργανισμό. Είναι εγκατεστημένα στα προάστια μεγάλων αστικών κέντρων ή σε απομακρυσμένες περιοχές, κοντά στις οικίες των εργαζομένων.

Κέντρα τηλεργασίας (Telework Centres) :

Είναι καλά οργανωμένοι χώροι με τη μορφή γραφείων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από υπαλλήλους διαφόρων εταιρειών χωρίς να υφίσταται η έννοια της ιδιοκτησίας , όπως στα παραδοσιακά γραφεία και βρίσκονται πιο κοντά στον τόπο διαμονής του εργαζομένου.

Τηλε- σπίτια (Telecottages) :

Είναι κέντρα τηλεργασίας εγκατεστημένα σε άγονες και απομακρυσμένες περιοχές. Πρόκειται για ξύλινες καλύβες ή μικρά σπίτια εξοπλισμένα με τα εργαλεία της τηλεργασίας και απαρτίζουν μικρά χωριά. Αυτή η μορφή τηλεργασίας έχει τις ρίζες της στη Σκανδιναβία. Η εξάπλωσή τους από τις αρχές του 1980 μέχρι και σήμερα υπήρξε ραγδαία με αποτέλεσμα σήμερα να υπάρχουν πάνω από 500 Telecottages σε όλη την Ευρώπη. Μπορεί να είναι εγκατεστημένα σε παλιά σχολεία ή

φάρμες ή και σε άλλα κτίρια της υπαίθρου. Ευρύτερος σκοπός τους είναι να ενδυναμώσουν την κατά τόπους οικονομία με το να :

Εκπαιδεύουν τους κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών στην τηλεεργασία και στον ευρύτερο χώρο των Τηλεπικοινωνιών και της Πληροφορικής

Απορροφούν την νεολαία των περιοχών αυτών στην αγορά εργασίας

Δίνουν την ευκαιρία στις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις και τοποκούς οργανισμούς να αποκτήσουν πρόσβαση σε εξοπλισμό υψηλότερων τεχνολογικών προδιαγραφών.

Τηλεχωριά (Televillages) :

Πρόκειται για μια σύγχρονη μορφή telecottages. Η προηγμένη εικόνα τους απαιτεί ολόκληρα χωριά εξοπλισμένα με άρτιο τεχνολογικό εξοπλισμό. Τα χωριά απαρτίζονται από επιμέρους σπιτάκια, όλα «καλωδιωμένα», ούτως ώστε να έχουν πρόσβαση στο δίκτυο του τηλεχωριού και να μπορούν όλα να επικοινωνούν μεταξύ τους αλλά και με άλλα τηλεχωριά ή βάσεις.

Τηλεεργασία με τη βοήθεια κινητού γραφείου (Remote Office Teleworking):

Γίνεται χρήση γραφείου το οποίο βρίσκεται γεωγραφικά σε απόσταση από την εταιρεία και τα υπόλοιπα γραφεία της. Οι τηλεεργαζόμενοι είναι συνήθως υπάλληλοι η φύση της εργασίας των οποίων τους επιτρέπει ή καμιά φορά τους υποχρεώνει να βρίσκονται μακριά από τους συνάδελφους τους. Επίσης, μπορούν οι τηλεεργαζόμενοι αυτού του μοντέλου να απαρτίζουν ακόμη και ομάδες στήριξης των κεντρικών γραφείων με εργασία άλλοτε πλήρους και άλλοτε μερικής απασχόλησης.

Διάσπαρτη Τηλεεργασία (Offshore Teleworking):

Αυτή η μορφή αποτελεί μια παραλλαγή της τηλεεργασίας μέσω κινητών γραφείων. Ο όρος αυτός ανακαλύφθηκε το 1992-1993 μετά από έρευνα του Βρετανικού τμήματος Βιομηχανίας και Εμπορίου. Αφορά στη δημιουργία κινητών γραφείων ανά τον κόσμο, ανάλογα με τις ανάγκες μιας εταιρείας. Οι τηλεεργαζόμενοι μετατίθενται από περιοχή σε περιοχή και από χώρα σε χώρα σύμφωνα με τις ανάγκες της επιχείρησης. Ένα παράδειγμα τέτοιας μορφής είναι το Πανευρωπαϊκό Τηλεφωνικό Κέντρο.

Ομαδική εργασία από απόσταση:

Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η τηλεϊατρική, η τηλεεκπαίδευση, το ηλεκτρονικό εμπόριο και η έρευνα από απόσταση.

Τηλε-υπηρεσίες (Tele-services) :

Είναι εξωτερικές υπηρεσίες σε έναν οργανισμό, όπως για παράδειγμα γραμματειακή ή τεχνική υποστήριξη από απόσταση.

Μάσα στην έννοια της τηλεεργασίας συμπεριλαμβάνεται και άλλη μια έννοια, αυτή του **Telecommuting**. Με τον όρο αυτό αναφερόμαστε σε αυτή τη μορφή εργασίας, στην οποία ο υπάλληλος εργάζεται εν μέρει στο γραφείο του και εν μέρει από το σπίτι. Ο όρος αυτός είναι αρκετά ευρύς, για να περιλαμβάνει και αυτούς τους εργαζόμενους που ασχολούνται από το σπίτι από θέληση δική τους, για παράδειγμα τα βράδια ή τα Σαββατοκύριακα, ή αυτούς που εργάζονται από το σπίτι επειδή η πολιτική της εταιρίας λέει ότι πρέπει να απασχολούνται για ένα συγκεκριμένο αριθμό ωρών και από το σπίτι.

6.2. Τηλεργασία και χωρικά πλεονεκτήματα

Η βιομηχανική κοινωνία μετεξελίσσεται σήμερα με γοργούς ρυθμούς σε Κοινωνία της Πληροφορίας. Η σημερινή παραγωγή στηρίζεται όλο και περισσότερο σε διαδικασίες «έντασης γνώσης» παρά σε μηχανισμούς «έντασης εργασίας» κάτι που παρέχει την ευελιξία στους εργαζόμενους για την παραγωγική τους ένταξη σε σχήματα απασχόλησης όπως η τηλεργασία.

Η σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη, η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και ο μετασχηματισμός της σε Κοινωνία της Γνώσης μετέβαλαν σε μόνιμη βάση το χαρακτήρα της εργασίας. Είναι δεδομένο ότι σήμερα η «εργασία στις επιτυχημένες επιχειρήσεις δεν ακολουθεί πια το παλιό εργασιακό πρότυπο με τις ιεραρχικές αλυσίδες διαβίβασης των εντολών, το στενό καταμερισμό καθηκόντων και το μεγάλο ποσοστό ανειδίκευτου εργατικού δυναμικού. Αντίθετα απαιτεί ευέλικτους, προσαρμόσιμους και πολλαπλά ειδικευόμενους εργαζόμενους. Το νέο περιβάλλον που γεννιέται συνεπάγεται αλλαγές στην πολιτική, στις δομές του κρατικού μηχανισμού, στις επιχειρήσεις, στη νομοθεσία, στην παιδεία, τη ψυχαγωγία, και κυρίως αλλαγές στη νοοτροπία άριστης εκμετάλλευσης των υπαρχόντων πόρων. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας δίνουν την δυνατότητα σε πολλούς εργαζόμενους να εργαστούν από το σπίτι τους ή από άλλο χώρο, σε απόσταση από το συνήθη χώρο εργασίας τους, με τη βοήθεια ενός υπολογιστή και μιας τηλεφωνικής σύνδεσης.

Εκτός όμως από την ανάπτυξη και εξάπλωση της τεχνολογίας, η εξάπλωση της τηλεργασίας **ευνοείται** και από άλλους κρίσιμους παράγοντες :

Τη μακρο-οικονομία : Η παγκοσμιοποίηση της αγοράς και η ανάπτυξη νέων διεθνών αγορών στηρίζεται πια, στην παροχή υπηρεσιών σε παγκόσμια έκταση κάτι που μπορεί να επιτευχθεί με τη χρήση ευέλικτων δικτύων και συστημάτων πληροφορικής, εργαλεία που χρησιμοποιούνται στη τηλεργασία.

Την τοπική (μικρο) – οικονομία : Το παράδοξο στην κοινωνία της πληροφορίας και της παγκοσμιοποίησης είναι ότι το «τοπικό» έχει γίνει αντί λιγότερο, περισσότερο σημαντικό. Για παράδειγμα μια επιχείρηση μπορεί πλέον να έχει τις εγκαταστάσεις της οπουδήποτε. Η δημιουργία εγκαταστάσεων δεν εξαρτάται πλέον από την απόσταση ή από την ευκολία πρόσβασης αλλά από τις υπηρεσίες, τις ευκολίες, το εργατικό δυναμικό, τις ανέσεις κ.τ.λ. που παρέχει μια περιοχή.

Την οργάνωση της εργασίας: Ο μεγάλος ανταγωνισμός των επιχειρήσεων τις οδηγεί στην εξερεύνηση και υιοθέτηση διαδικασιών οι οποίες μειώνουν τα έξοδα, αυξάνουν την παραγωγικότητα και την ανταγωνιστικότητα, προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες κ.τ.λ. Τα δίκτυα και η δημιουργία «εικονικών οργανισμών» με τη βοήθεια της τεχνολογίας και η ευέλικτη εργασία αποτελούν περιβάλλοντα στα οποία η τηλεργασία ανθεί.

Το αντικείμενο της εργασίας : Σε όλα τα επαγγέλματα η πληροφόρηση και η τεχνογνωσία αποτελούν καθοριστικό παράγοντα επιτυχίας.

Τον εργαζόμενο : Η επιθυμία για μεγαλύτερη αυτοδιάθεση και έλεγχο του χρόνου που έχει ο εργαζόμενος οδηγεί στην υιοθέτηση ευέλικτων μορφών εργασίας. Η δυνατότητα που προσφέρεται με την τηλεργασία στον εργαζόμενο να μην κάνει περιττές μετακινήσεις, να μην χρειάζεται να επικοινωνήσει με τους συνεργάτες του στα στενά πλαίσια ενός γραφείου και ενός συγκεκριμένου ωραρίου κάνουν την τηλεργασία πολύ ελκυστική σε μεγάλο αριθμό εργαζομένων.

Τις εργασιακές σχέσεις : Με την τηλεργασία άνθρωποι που αποκλείονται από την αγορά εργασίας (άτομα με ειδικές ανάγκες, γονείς μονογονεϊκών οικογενειών, κάτοικοι απομακρυσμένων και δυσπρόσιτων περιοχών) έχουν πλέον τη δυνατότητα να ενταχθούν χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα.

Την Ευρωπαϊκή και Εθνική πολιτική: Η Ευρωπαϊκή Ένωση και όλες οι εθνικές κυβερνήσεις χρηματοδοτούν πολλά προγράμματα για μελέτες, έρευνες και εφαρμογές πιλοτικών προγραμμάτων σε διάφορους τομείς εφαρμογής τηλεργατικών διαδικασιών. Αυτό είναι ένα βασικό δείγμα της υποστήριξης των διαφόρων κυβερνήσεων προς αυτή τη κατεύθυνση.

Την υιοθέτηση της προσφοράς υπηρεσιών από απόσταση, από διάφορους δημόσιους οργανισμούς : Σε πολλές χώρες, διάφορες υπηρεσίες προσφέρονται από απόσταση. Για παράδειγμα στην Ελλάδα, σε αρκετά νησιά του Αιγαίου υπάρχει μέσω τηλεϊατρικής μια πρώτη μορφή υποστήριξης αγροτικών γιατρών από το Σισμανόγλειο Νοσοκομείο.

Για να λειτουργήσει η τηλεργασία αποτελεσματικά και ενσωματωμένα στον παραγωγικό ιστό « είναι απαραίτητο να διαμορφωθεί ένα πλαίσιο πολιτικής για τις αγορές εργασίας, προϊόντων και υπηρεσιών, το οποίο θα διευκολύνει τη δυναμική αυτή αναπροσαρμογή, θα ενθαρρύνει τις απαραίτητες νέες επενδύσεις, αλλά ταυτόχρονα θα προετοιμάζει το εργατικό δυναμικό για τις νέες δεξιότητες που θα κυριαρχήσουν στη αγορά εργασίας».

Έτσι θα έχουμε το φαινόμενο της αποκέντρωσης της εργασίας όπου ελαχιστοποιούνται οι μετακινήσεις, εξοικονομείται χρόνος και προστατεύεται το περιβάλλον. Η περιφέρεια θα αποκτήσει μεγαλύτερο ρόλο στη παραγωγική διαδικασία, προσφέροντας τη δυνατότητα στους κατοίκους της να εργαστούν σε επαγγέλματα τα οποία απαιτούσαν την παραμονή στη πόλη με αποτέλεσμα την αύξηση των θέσεων εργασίας. Οι οργανισμοί αποκτούν μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι εξοικονομούν χρόνο και χρήμα (μείωση των μετακινήσεων) και ζουν περισσότερο κοντά στην οικογένειά τους. Η αξιοποίηση ενός τέτοιου μοντέλου εργασίας θα αποτελέσει σταθμό στην αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας.

6.3. Η κατάσταση στην Ευρώπη και διεθνώς

Όπου υπάρχει υψηλό βιοτικό επίπεδο και οι Νέες Τεχνολογίες ακμάζουν, η τηλεργασία αναπτύσσεται γοργά (π.χ. Σκανδιναβικές χώρες, Ολλανδία).

Οι **γερμανόφωνες χώρες (Αυστρία, Γερμανία)** ενώ διαθέτουν άρτια τεχνολογική υποδομή, υπολείπονται των άλλων χωρών στον τομέα του εκσυγχρονισμού του management. Γενικά η νομοθεσία τους είναι δύσκαμπτη (δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία προσαρμοσμένη στην τηλεργασία) και η φιλοσοφία τους στο management και στις νέες μορφές εργασίας είναι αρκετά συντηρητική. Υπάρχουν βέβαια δικαιολογίες για τη στάση τους αυτή. Οι χώρες αυτές δεν απειλήθηκαν σχεδόν ποτέ οικονομικά, αφού διαθέτουν από τις πιο εύρωστες οικονομίες στην Ευρώπη και έτσι δεν βλέπουν ακόμη το λόγο για αλλαγή στα εργασιακά τους δεδομένα (ειδικά η Αυστρία έχει και πολύ χαμηλό ποσοστό ανεργίας).

Στην **Ολλανδία**, το μόνο ανασταλτικό γεγονός είναι η άποψη περί συντηρητισμού στο management (γίνεται πρόσωπο με πρόσωπο).

Το **Βέλγιο και το Λουξεμβούργο**, ενώ διαθέτουν και οικονομική ευρωστία και σοβαρότατη τεχνολογική υποδομή, δεν νοιώθουν την ανάγκη για ραγδαίες εξελίξεις στο χώρο. Η μικρή τους γεωγραφική έκταση και το καλό οδικό και συγκοινωνιακό δίκτυο αποτελούν βασικούς λόγους.

Στη **Γαλλία**, η τηλεργασία βρίσκεται σε καλό δρόμο. Ο βασικότερος ανασταλτικός παράγοντας είναι η ελλιπής πληροφόρηση από την πλευρά των εργοδοτών, οι οποίοι δεν δείχνουν να γνωρίζουν καλά τι προσφέρει η τηλεργασία. Επίσης υπάρχουν κάποια προβλήματα ανάπτυξης της δικτύωσης των εταιρειών και της ασφάλειας των δικτύων της επικοινωνίας. Τέλος, η δύναμη που διαθέτουν τα εργατικά σωματεία και παράλληλα η καχυποψία τους για τους νέους τρόπους εργασίας είναι ένα σοβαρό ζήτημα. Ευεργετική ήταν η κίνηση του γαλλικού κοινοβουλίου (1997) να επιτρέψει και άλλες γλώσσες προς χρήση στο Δίκτυο, αφού η Γαλλική δεν είχε μεγάλη απήχηση πέραν των συνόρων του κράτους.

Τα κυριότερα εμπόδια στην ανάπτυξη της τηλεργασίας των μεσογειακών χωρών (**Πορτογαλία, Ισπανία, Ιταλία**) είναι αφενός η ελλιπής τεχνολογική υποδομή (μικρός σχετικά αριθμός ηλεκτρονικών υπολογιστών και χρηστών Internet) και η παλιά νοοτροπία σε ότι αφορά στο management και την εργασία και αφετέρου το υψηλό κόστος των νέων τεχνολογιών και η έλλειψη γνώσης περί τηλεργασίας.

Στην περίπτωση της **Ισπανίας**, η εργατική νομοθεσία είναι κάπως απαρχαιωμένη και χρειάζεται προσαρμογή στα καινούργια δεδομένα.

Τέλος στο **Ηνωμένο Βασίλειο** το αδύνατο σημείο είναι μάλλον η τεχνολογική υποδομή και η υποδομή χώρων. Επίσης ενώ η αγορά χαρακτηρίζεται από ελευθερία και οικονομική ευμάρεια, υπάρχουν εμπόδια σε ότι αφορά στη νομοθεσία περί τηλεργασίας. Προβλήματα που δεσπόζουν έχουν να κάνουν με την Υγεία και την Ασφάλεια των τηλεεργαζομένων που εργάζονται από το σπίτι. Παρόλα αυτά όμως η ανάπτυξη της τηλεργασίας θεωρείται δεδομένη.

6.4. Το νομικό πλαίσιο της Ε.Ε. για την τηλεργασία

Συγκεκριμένα και αναφορικά με την τηλεργασία, **δεν υπάρχει ένα συγκεκριμένο κανονιστικό πλαίσιο** ένταξης της στην αγορά εργασίας. Μπορεί να ειπωθεί ότι η τηλεργασία βρίσκεται τη βάση της στην πρωτοβουλία e-Europe, η οποία στοχεύει να εξασφαλίσει ότι όλοι οι πολίτες έχουν πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας, ενώ στη Λευκή Βίβλο της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση: Πρόκληση και Δρόμος προς τον 21^ο αιώνα) προτείνεται μια σειρά μέτρων για την αντιμετώπιση της ανεργίας. Η αξιοποίηση της εργασίας εξ αποστάσεως με τη μορφή της τηλεργασίας είναι ο κύριος τρόπος αλλαγής της μορφής της απασχόλησης.

Όμως δεν είναι σπάνιο το φαινόμενο, όπως στην περίπτωση της Γαλλίας, όπου συναντά κανείς κυβερνητική βούληση αποχής από τη θέσπιση εξειδικευμένου νομικού κειμένου για την τηλεργασία. Στις περισσότερες χώρες, η ειδική προστατευτική νομοθεσία για τους κατ' οίκον εργαζομένους περιορίζεται συνήθως στην χειρωνακτική πλευρά της κατ' οίκον εργασίας και έτσι είναι ακατάλληλη για την προστασία των τηλεεργαζομένων.

Εξαίρεση αποτελεί η Γερμανία, όπου το ειδικό καθεστώς προστασίας των κατ' οίκον εργαζομένων καλύπτει όλες τις μορφές εργασίας κατ' οίκον.

Στις 26 Απριλίου του 2001³⁶, υπογράφηκε μια συμφωνία μεταξύ του EuroCommerce, το οποίο εκπροσωπεί τους εργαζομένους των διαφόρων κλάδων και του UNI-Europa Commerce, το οποίο εκπροσωπεί τις εμπορικές ενώσεις. Συμφωνήθηκε ότι οι τηλεεργαζόμενοι θα πρέπει να έχουν τα ίδια δικαιώματα, τους ίδιους τρόπους εξέλιξης και την ίδια αμοιβή με τους εργαζόμενους που εργάζονται στα γραφεία των επιχειρήσεων (Office Based Employees).

Η Κοινοτική Οδηγία EU Directive 91/533/EEC, αναφέρεται στην υποχρέωση ενημέρωσης των εργαζομένων για τις συνθήκες που διέπουν τις συμβάσεις εργασίας, ενώ στις 7 Φεβρουαρίου 2001 υπογράφηκε μεταξύ του UNI-Europa Telecom και του Προέδρου του Τομέα Τηλεπικοινωνιών ένα σύνολο οδηγιών σχετικά με το κλάδο της τηλεεργασίας και το Μάρτιο του 2001 έλαβε χώρα το δεύτερο στάδιο των ομιλιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των κοινοτικών εταίρων για την τηλεεργασία.

Στην Ελλάδα, με βάση την ισχύουσα νομοθεσία (Ν.1568/85, Π.Δ. 17/96, Π.Δ. 16/96, Π.Δ. 398/94 κ.τ.λ.) ο εργοδότης είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των εργαζομένων του όσον αφορά τα θέματα ασφαλείας και υγιεινής και είναι υποχρεωμένος να παρέχει ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον τόσο όσο αφορά τους χώρους εργασίας όσο και τον απαραίτητο εξοπλισμό και τα μέσα ατομικής προστασίας. Στη περίπτωση της τηλεεργασίας ωστόσο, όπου ο χώρος και ο χρόνος στον οποίο επιτελείται η εργασία είναι εκτός των συμβατικών τοπολογικών και χρονικών ορίων μιας επιχείρησης, η ευθύνη για τον εργονομικό προγραμματισμό του εξοπλισμού, το περιβάλλον, τον τόπο και την οργάνωση της εργασίας μετατίθεται στον εργαζόμενο.

Στο πλαίσιο αυτό καθοριστική σημασία έχουν οι γνώσεις του τηλεεργαζομένου σχετικά με θέματα υγείας και εργονομίας, η ύπαρξη κατάλληλων εγκαταστάσεων και οι οικονομικές δυνατότητες, καθώς και η συνειδητοποίηση των κινδύνων που αφορούν στην υγεία του.

Από σχετική έρευνα του ΕΛΙΝΥΑΕ³⁷ για την υγιεινή και ασφάλεια, προκύπτει ότι η πλειοψηφία των εργαζομένων έχει ελλιπή ενημέρωση σχετικά με τις ελάχιστες υποχρεωτικές συνθήκες υγιεινής και ασφάλειας στο χώρο εργασίας.

6.5. Προγράμματα Τηλεεργασίας στην Ε.Ε.

Εκτός από τα προγράμματα κατάρτισης και ανάπτυξης της τηλεεργασίας που εφαρμόζονται σε πολλές χώρες της Ευρώπης (eWorkKurVi (2003-2004) στην Φιλανδία, eTuulos (2001-2002) που χρηματοδοτείται από το ΕΚΤ, το Project THINK στην Πορτογαλία, τα Flexwork και Telescope κ.α..) υπάρχουν και περιπτώσεις εφαρμογής της Τηλεεργασίας. Ενδεικτικά αναφέρονται οι παρακάτω περιπτώσεις τα συμπεράσματα από τις οποίες συγκλίνουν φανερά.

- **Ευρωπαϊκή Επιτροπή : Γενικές Δ/σης Απασχόλησης & Πρόνοιας και Κοινωνίας της Πληροφορίας.**

Οι παραπάνω Δ/σεις εφάρμοσαν για πρώτη φορά πρόγραμμα τηλεεργασίας το 1997³⁸. Το πρόγραμμα αυτό απευθυνόταν σε 120 στελέχη των Δ/σεων που είχαν τη

³⁶ European Agreement on guidelines on telework in commerce, 26/April/2001

³⁷ Η έρευνα ολοκληρώθηκε το Δεκέμβριο του 1998, πραγματοποιήθηκε σε συνεργασία με την Ομοσπονδία Βιομηχανικών Εργατοϋπαλληλικών Σωματείων και την εταιρεία συμβούλων επιχειρήσεων IDEC ΕΠΕ. Αφορά σε απαντήσεις που έδωσαν 253 εργαζόμενοι σε 25 επιχειρήσεις της χώρας στα πλαίσια του κοινοτικού προγράμματος SAFE.

δυνατότητα να τηλεργάζονται από το σπίτι τους, από άλλα γραφεία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή κατά τη διάρκεια επαγγελματικών ταξιδιών.

Το πρόγραμμα αξιολογήθηκε μετά την ολοκλήρωση της πρώτης φάσης. Τόσο οι συμμετέχοντες στο πρόγραμμα όσο και οι προϊστάμενοί τους ανέφεραν βελτίωση στην ποσότητα και την ποιότητα του παραγόμενου έργου αλλά και στην τήρηση χρονοδιαγραμμάτων και προθεσμιών. Βασικά πλεονεκτήματα που ανέφεραν οι τηλεεργαζόμενοι ήταν η μείωση του χρόνου μετακινήσεων, ο περιορισμός του άγχους, καλύτερος συνδυασμός προσωπικής και επαγγελματικής ζωής και καλύτερες συνθήκες εργασίας. Ορισμένοι από τους προϊσταμένους διατύπωσαν προβληματισμούς για την επίπτωση της τηλεεργασίας στην εσωτερική επικοινωνία στις μονάδες τους. Το κόστος εφαρμογής της τηλεεργασίας κρίνεται ότι δεν είναι αποτρεπτικό και ότι το επιπλέον κόστος εξοπλισμού, τηλεπικοινωνιών, υποστήριξης και συντονισμού επίβλεψης υπερκαλύπτεται από την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας.

- **Ομόσπονδη Πόλη Αμβούργου**

Η ομόσπονδη πόλη του Αμβούργου είναι ένα από τα 16 κρατίδια της Ομοσπονδιακής Δημοκρατίας της Γερμανίας. Στις αρχές του 1998 ξεκίνησε ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλεεργασίας διάρκειας ενός έτους. Στο πρόγραμμα αυτό συμμετείχαν 13 στελέχη της Ομόσπονδης Πόλης του Αμβούργου και συγκεκριμένα 8 γυναίκες και 5 άντρες. Από την αρχή του προγράμματος είχε τεθεί ο στόχος οι τηλεεργαζόμενοι να εργάζονται στις θέσεις τους σε προκαθορισμένο χρόνο και με τρόπο ανάλογο με αυτόν της κανονικής τους εργασίας. Κατά τη συνολική διάρκεια του προγράμματος οι συμμετέχοντες εργάστηκαν κατά μέσο όρο το 51,8% του χρόνου τους στο σπίτι, το 42,7% στο γραφείο και το 5,5% σε άλλους χώρους.

Τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν ήταν η αύξηση της παραγωγικότητας, καλύτερη ισορροπία προσωπικής και κοινωνικής ζωής, αύξηση της ευελιξίας, εξοικονόμηση χρόνου μετακινήσεων. Μετά την επιτυχή ολοκλήρωση του προγράμματος η Διοίκηση της Ομόσπονδης Πόλης του Αμβούργου και οι ομοσπονδίες των εργαζομένων υπέγραψαν μια συμφωνία για την εφαρμογή της τηλεεργασίας. Στα τέλη του 2002 τηλεεργάζονταν 70 στελέχη, το 80% των οποίων ήταν γυναίκες. Οι ρυθμίσεις περιορίζονται στη μερική τηλεεργασία από το σπίτι με το 1/3 του χρόνου εργασίας να πρέπει υποχρεωτικά να προσφέρεται στο γραφείο.

Επιπλέον έχουν οριστεί συγκεκριμένες ώρες κατά τις οποίες οι τηλεεργαζόμενοι θα πρέπει να είναι διαθέσιμοι στο χώρο εργασίας τους στο σπίτι.

³⁸ EU Telework Pilot (1997-2000)

6.6. Αποτελέσματα SWOT Analysis για την Τηλεργασία

Τα οφέλη και τα προβλήματα από την εφαρμογή της τηλεργασίας, που παρατηρήθηκαν στις προαναφερόμενες ενδεικτικές περιπτώσεις, μπορούν να εμφανιστούν ολοκληρωμένα μέσω Swot Analysis και παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα:

Για το άτομο

Θετικές Επιπτώσεις	Αρνητικές Επιπτώσεις
Επιλογή τόπου και χρόνου εργασίας	Κίνδυνος εργασιομανίας
Προάγει μια ολοκληρωμένη εικόνα του ανθρώπου	Παραβίαση προσωπικού χώρου σε πιθανές επιθεωρήσεις
Εξοικονόμηση χρόνου	Επιφόρτιση περισσότερων ευθυνών
Περιορίζει τις προστριβές με συνεργάτες και συναδέλφους	Απώλεια επαφής με το εργασιακό περιβάλλον και αδυναμία ανάπτυξης συναδελφικών σχέσεων
Μειώνει το αίσθημα ελέγχου από προϊσταμένους	
Μειώνει έξοδα μεταφοράς	
Ευκολία στο συνδιασμό των οικογενειακών και επαγγελματικών υποχρεώσεων	
Ευκολία στην ανατροφή παιδιών	
Ευκαιρίες	Απειλές
Ένταξη ατόμων που δεν ήταν εύκολο να εισαχθούν στην αγορά εργασίας	Απομόνωση
Διεύρυνση των ορίων αναζήτησης εργασίας	Μειωμένες πιθανότητες καριέρας
Αύξηση εισοδήματος	Μετατροπή προσωπικού χώρου σε χώρο κυρίως εργασίας
	Δυσκολία συγκέντρωσης στην εργασία λόγω εξωγενών παραγόντων
	Μειωμένη αμοιβή
	Μη συμμετοχή σε συνδικαλιστικές ομάδες κ.τ.λ., που άμεσα επηρεάζει τα κεκτημένα δικαιώματα

Συνολικά για την οικονομία και την κοινωνία

Θετικές	Αρνητικές
Καταπολεμά τον κοινωνικό αποκλεισμό	Δικαιώματα εργασίας
Συμβάλει στην προστασία του περιβάλλοντος	Μείωση της παραγωγικότητας
Ενδυναμώνει την οικονομία	
Αυξάνει το παραγόμενο προϊόν	
Αντιστέκεται στο φαινόμενο της αστυφιλίας και προάγει την αποκέντρωση	
Ευκαιρίες	Απειλές
Βελτίωση του περιβάλλοντος	Συγκλινση της ανεργίας
Μείωση της ανεργίας κυρίως των ευπαθών κοινωνικών ομάδων	Χαλάρωση της υφιστάμενης δομής εργασίας
Μείωση της ανισοκατανομής του περιφερειακού προϊόντος	Απώλεια κεκτημένων δικαιωμάτων εργασίας
Αύξηση της κινητικότητας της εργασίας	
Επίτευξη της σύζευξης της ζήτησης και της προσφοράς συγκεκριμένων ειδικοτήτων	
Δημιουργία της κοινωνίας της γνώσης	

Για τους εργοδοτικούς φορείς

Θετικές	Αρνητικές
Ευκολότερη πρόσβαση σε ειδικότητες εργαζομένων που είναι δύσκολο να βρεθούν	Μειωμένος έλεγχος των εργαζομένων
Μείωση του κατά μονάδα κόστους παραγωγής	Απώλεια αρχείων και δεδομένων λόγω τεχνικών προβλημάτων
Μείωση των δαπανών διοίκησης	Διαρροή αρχείων και δεδομένων
Μείωση των απαιτούμενων χώρων	
ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ	Απειλές
Ευκολότερη εύρεση (φθηνότερου) προσωπικού	Μη έλεγχος εργαζομένων
Μείωση κόστους παραγωγής	Μη έλεγχος στο τελικό προϊόν και υπηρεσία
Αύξηση της παραγωγικότητας	Καθυστερήσεις
Αύξηση των δαπανών για επενδύσεις	Μη ύπαρξη κοινής κουλτούρας ανάπτυξης των επιχειρήσεων
Αύξηση της ανταγωνιστικότητας	Κατηγορία για παραβίαση προσωπικού χώρου των εργαζομένων

6.7. Η εξέλιξη της τηλεργασίας στην Ελλάδα και Διεθνώς

Στις Ηνωμένες Πολιτείες της Αμερικής (ΗΠΑ), ο κλασικός τύπος τηλεργαζομένου είναι αυτός που έχει τελειώσει τουλάχιστον το κολλέγιο, είναι άντρας και ηλικιακά ανήκει στην πληθυσμιακή ομάδα μεταξύ 34-55. Γενικά οι τηλεργαζόμενοι εμφανίζονται να είναι περισσότερο μορφωμένοι από το μέσο όρο του εργατικού δυναμικού. Σημαντικό επίσης είναι ότι εμφανίζεται να λαμβάνει μεγαλύτερες αμοιβές από τον πληθυσμό με παραδοσιακή εργασία. Ο κλάδος που συγκεντρώνει τους περισσότερους τηλεργαζόμενους είναι αυτός του χονδρικού εμπορίου και ο αμέσως επόμενος είναι οι υπηρεσίες.

Στην ευρωπαϊκή περίπτωση, στην οποία το 13% του συνόλου του εργατικού δυναμικού φαίνεται να τηλεργάζεται σε κανονική βάση³⁹, φαίνεται ότι οι περισσότεροι τηλεργαζόμενοι ανήκουν στην επαγγελματική κατηγορία των οικονομολόγων με αμέσως επόμενη την κατηγορία των μηχανικών Η/Υ. Οι επιχειρήσεις από την άλλη μεριά που έχουν τηλεργαζόμενους φαίνεται στην πλειοψηφία τους να ανήκουν στην κατηγορία παροχής υπηρεσιών.

Όπως δείχνουν οι γενικότερες ευρωπαϊκές τάσεις μέσω των υπαρχουσών μελετών και ερευνών στο χώρο της τηλεργασίας και των δυναμικών πρωτοβουλιών της Ε.Ε. για ραγδαία μετεξέλιξη της Ευρωπαϊκής και της Ελληνικής οικονομίας σε οικονομία της γνώσης μέσω δυναμικών πλαισίων δράσης όπως το e-Europe, η εξέλιξη της τηλεργασίας σε Ελληνικό επίπεδο αναμένεται ότι θα ακολουθήσει τις γενικότερες τάσεις αλλά σε πιο αργούς ρυθμούς σε σχέση με τα Ευρωπαϊκά πλαίσια.

Το ίδιο πλαίσιο αναφορά φαίνεται ότι θα ισχύσει και για το δημόσιο τομέα. Η Ελλάδα σήμερα έχει υιοθετήσει κυρίως κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (εργασία στο σπίτι και τη νομαδική τηλεργασία). Παράλληλα εντυπωσιακή αύξηση έχουν παρουσιάσει η ομαδική εργασία από απόσταση (με προεξάχουσα την τηλεκατάρτιση), του telecommuting και των τηλε-υπηρεσιών, ενώ αναμένεται ότι μεγάλη σημασία θα αποκτήσουν στο μέλλον τα κέντρα τηλεργασίας και ειδικότερα σε περιφερειακό επίπεδο σαν δευτερογενείς φορείς εξάπλωσης τέτοιων πρακτικών σε περιφερειακό επίπεδο.

Στην Ελλάδα, η υιοθέτηση πρακτικών τηλεργασίας από τις ελληνικές επιχειρήσεις και τους δημόσιους οργανισμούς φαίνεται ότι μπορεί να εξελιχθεί θετικά μέσω της βελτίωσης της ανταγωνιστικότητας που παρέχεται από τηλεργασιακές πρακτικές, εξαιτίας της μείωσης του πάγιου λειτουργικού κόστους και της εύκολης πρόσβασης σε εξειδικευμένο εργασιακό δυναμικό κάτι που αναμένεται ότι θα συμβάλλει θετικά στην εξάπλωση της τηλεργασίας σε περισσότερους τομείς. Μπορεί κανείς να διαπιστώσει ότι υπάρχουν σήμερα οι απαραίτητες προϋποθέσεις για την εξάπλωση της τηλεργασίας στο δημόσιο τομέα. Απαραίτητη προϋπόθεση όμως αποτελεί η χάραξη μιας εθνικής στρατηγικής.

Οι τομείς της οικονομίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, ο χρηματοπιστωτικός τομέας (ασφαλιστικός), οι εταιρείες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (σε όλο το φάσμα τους), ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κ.τ.λ.), ενώ δε θα πρέπει να εξαιρεθούν

³⁹ SIBIS GPS 2002, SIBIS GPS-NAS 2003

και κάποιοι κλάδοι της βαριάς βιομηχανίας(όπως η ΕΑΒ, οι βιομηχανίες παραγωγής οπτο-ηλεκτρικών κυκλωμάτων κ.τ.λ.) οι οποίοι αναμένεται ότι θα υλοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές μέσω συμβάσεων έργων σε τρίτους και outsourcing υπηρεσιών. Ο δημόσιος τομέας αναμένεται ότι θα ακολουθήσει την υιοθέτηση διαφόρων μορφών ευέλικτης εργασίας μέσω της διεύρυνσης των εργασιακών πρακτικών του προς κάποιες μορφές e-Work.

Συμπερασματικά οι πιο διαδεδομένες μορφές τηλεργασίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα ενισχυθούν και θα εξαπλωθούν, δεδομένων των θεσμικών και κανονιστικών πλαισίων που θα αναπτυχθούν, είναι η εργασία στο σπίτι, με τη μορφή που περιγράφηκε πιο πάνω, η ομαδική εργασία από απόσταση, η εναλλακτική τηλεργασία, η νομαδική τηλεργασία και το telecommuting.

7. Τα Επιχειρησιακά Προγράμματα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

7.1. Ε.Π. «Πολιτεία»

Μία από τις κύριες δράσεις που στοχοθετούνται από την **Λευκή Βίβλο** αλλά και από τα προγράμματα της Ε.Ε. που προαναφέρθηκαν είναι η **μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης**.

Σύμφωνα με το άρθρο 1 του Νόμου 2880/2001 όπως αντικαταστάθηκε από το άρθρο 17 του ν. 3345/2005 για την διαρκή βελτίωση της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή νέων μεθόδων λειτουργίας, την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών και την επιμόρφωση και βέλτιστη χρήση του ανθρώπινου δυναμικού της, εκπονείται κάθε τρία (3) χρόνια από το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (ΥΠΕΣΔΔΑ) το Εθνικό Σχέδιο Δράσεων για τη Δημόσια Διοίκηση (Πρόγραμμα ΠΟΛΙΤΕΙΑ). Ο Νόμος 2880/2001 όπως αντικαταστάθηκε από το ν. 3345/2005 προσδιορίζει τους μηχανισμούς υλοποίησης, παρακολούθησης και αξιολόγησης της εφαρμογής του ΠΟΛΙΤΕΙΑ.

Το ΕΠ «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», μέσα από δράσεις συμπληρωματικές εκείνων που υλοποιεί το ΥΠΕΣΔΔΑ για τη Δημόσια Διοίκηση, κυρίως μέσα από το ΕΠ ΚτΠ, αποσκοπεί να αναδείξει και αξιοποιήσει το σύνολο των αυτών των υποδομών και έργων προς όφελος του πολίτη και των επιχειρήσεων και να συμβάλει στο σταδιακό πέρασμα στην κοινωνία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για την επίτευξη της αποστολής, του οράματος και των στρατηγικών στόχων του Προγράμματος ΠΟΛΙΤΕΙΑ, υλοποιούνται δράσεις σε επτά υποπρογράμματα :

1. Εξυπηρέτηση Πολιτών και Επιχειρήσεων
2. Νέα Συστήματα Οργάνωσης & Διοίκησης
3. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
4. Ενδυνάμωση Ανθρώπινου Δυναμικού
5. Διαφάνεια & Αξίες χρηστής Διακυβέρνησης
6. Διαχείριση Φυσικών Καταστροφών
7. Τεχνική Βοήθεια

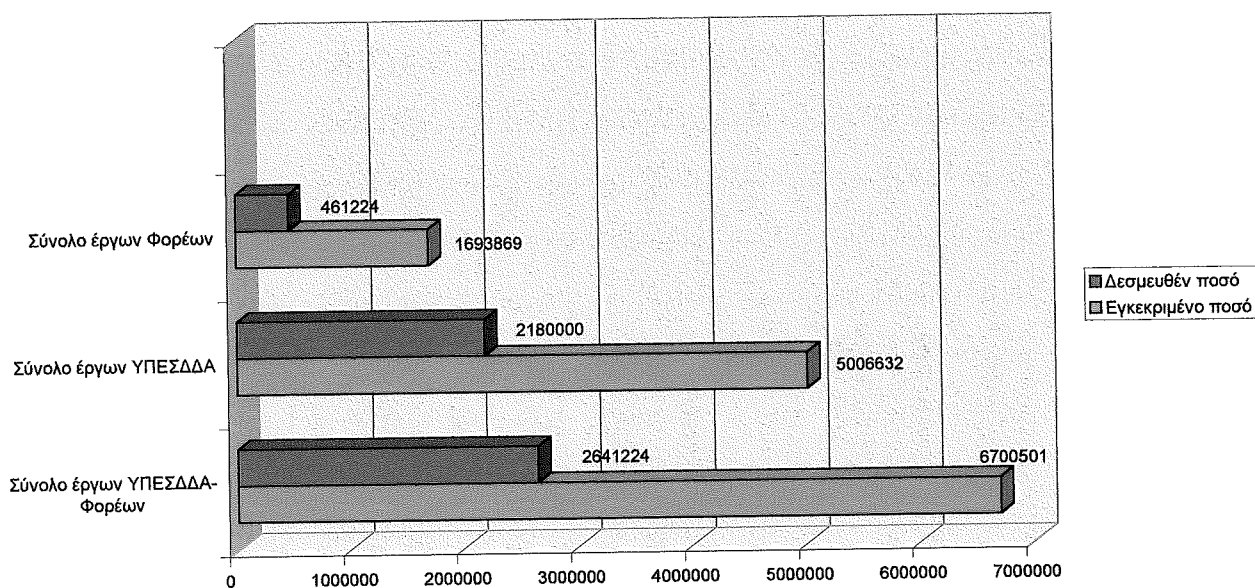
Οι πόροι του Προγράμματος σύμφωνα με την παρ. 3 του άρθρου 17 του ν. 3345/2005 και σύμφωνα με το ν. 3448/2006, άρθρο 21, παρ. 3, προέρχονται:

- α) από τον Κρατικό Προϋπολογισμό,
- β) από το πενήντα τοις εκατό (50%) του καθαρού ετήσιου οικονομικού αποτελέσματος των Περιφερειακών Ταμείων Ανάπτυξης,
- γ) από το Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων,
- δ) από πόρους του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης και από λοιπά Ευρωπαϊκά Προγράμματα.

Όμως η μοναδική ουσιαστική πηγή χρηματοδότησης του Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» είναι ο κρατικός προϋπολογισμός

Το συνολικό ποσό που αντιστοιχεί στα έργα που εντάχθηκαν το έτος 2005, είναι ύψους 6,5 εκατομμυρίων ευρώ περίπου, ενώ για το 2006 είναι 8.400.000 ευρώ. Η απορροφητικότητα του Ε.Π. «Πολιτεία» για το 2005 φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα

Εγκεκριμένο-Δεσμευθέν ποσό για το 2005



Πηγή: Ετήσια Απολογιστική Έκθεση του Ε.Π. «Πολιτεία» για το 2005

7.2 Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Το Ε.Π.ΚτΠ αποτελεί σήμερα το βασικό εργαλείο για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής. Κύριος στόχος του είναι να εφαρμοστούν οι σημαντικότερες δράσεις και στρατηγικές που ορίζονται από την Λευκή Βίβλο και τα Ευρωπαϊκά προγράμματα «eEurope», «E - Europe 2002» και «E - Europe 2005: Κοινωνία της

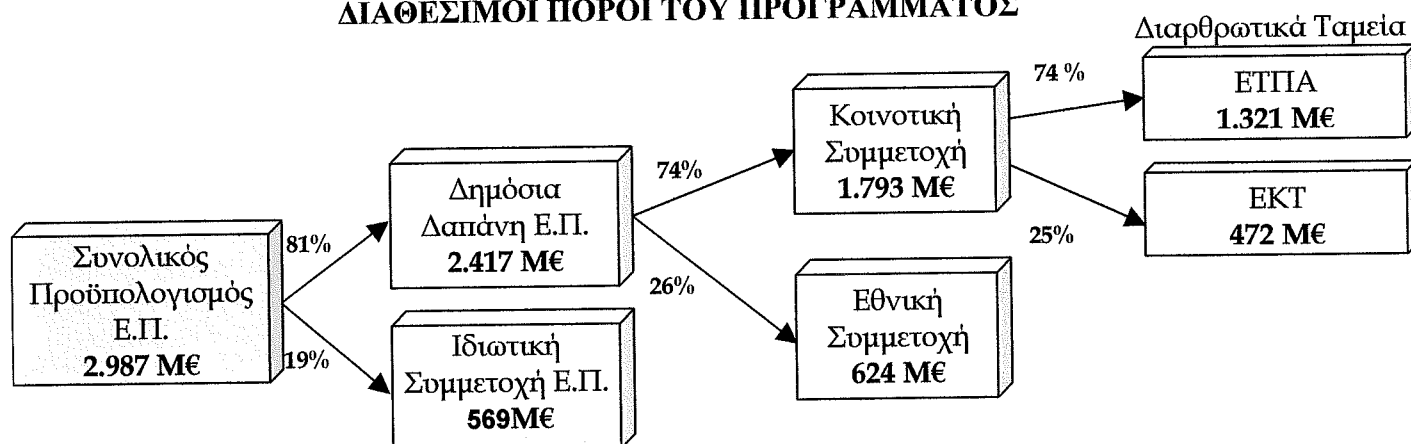
Πληροφορίας για όλους». Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα εγκρίθηκε με την Απόφαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2000/GR/16/1/PO/23 της 14-3-2001 η οποία τροποποιήθηκε με την Απόφαση C/2001/2010/26-7-2001.

Το Ε.Π.ΚτΠ αναπτύσσεται σε πέντε άξονες προτεραιότητας:

1. Παιδεία και Πολιτισμός
2. Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής
3. Ανάπτυξη και απασχόληση στην Ψηφιακή Οικονομία
4. Επικοινωνίες
5. Τεχνική Βοήθεια

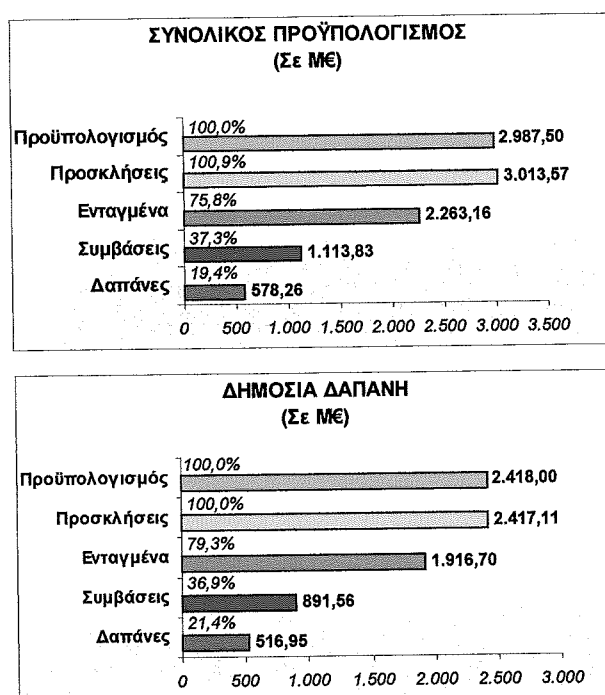
Οι διαθέσιμοι Πόροι του Ε.Π. «ΚτΠ» φαίνονται εποπτικά στο σχήμα 3

Σχήμα 3
ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΙ ΠΟΡΟΙ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ



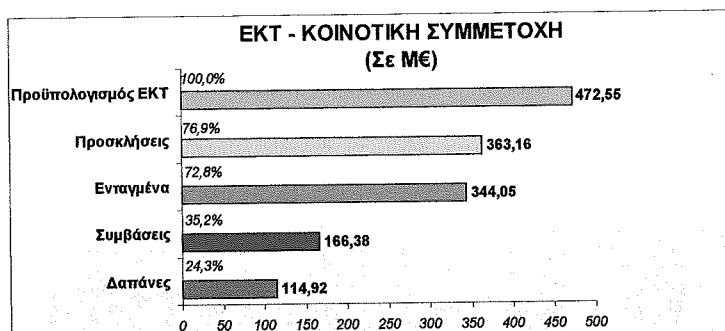
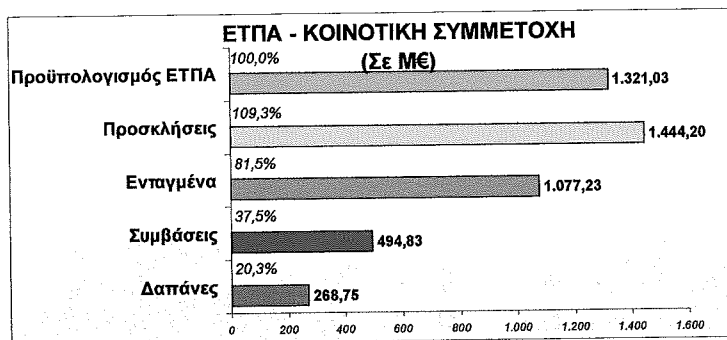
Η πορεία εφαρμογής του Ε.Π. “Κ.τ.Π.” φαίνεται στον παρακάτω Πίνακα 13

Πίνακας 12



Πίνακας 13

ΠΟΡΕΙΑ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ ΑΝΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ



Η χρηματοδοτική πρόοδος του Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας» σχετικά με την Ηλ. Διακυβέρνηση είναι :

Στο Μέτρο «Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: Επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα με πιστοποιηθείσες δαπάνες 4,01 εκατ. €, στα τέλη του 2004 έχουν ήδη εκπονηθεί 32 Επιχειρησιακά Προγράμματα.

Στο Μέτρο «Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη : με πιστοποιηθείσες δαπάνες 75,78 εκατ.€ έχουν τοποθετηθεί 14.942 PCs στη Δημόσια Διοίκηση, 89 φορείς καλύφθηκαν δικτυακά και δημιουργήθηκαν 941 one-stop shops (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών).

8. Δράσεις για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

8.1. Το ΟΠΣ Περιφερειών

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειών (Ο.Π.Σ.Π.) εντάσσεται στη γενικότερη προσπάθεια αναβάθμισης της Δημόσιας Διοίκησης με την αξιοποίηση της Πληροφορικής Τεχνολογίας στα πλαίσια του Επιχειρησιακού **Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας**, που προωθεί το ΥΠ.ΕΣ.Δ.Δ.Α. και στοχεύει στην αποδοτικότερη λειτουργία των υπηρεσιών της Περιφέρειας με τη χρήση των τεχνολογιών της Πληροφορικής και των Τηλεπικοινωνιών.

Σκοπός του Ο.Π.Σ.Π. είναι η κάλυψη των αναγκών των Περιφερειών, όπως αυτές περιγράφονται συνοπτικά στην σχετική διακήρυξη, καθώς και η ανταλλαγή πληροφοριών με Δημόσιους και Ιδιωτικούς φορείς.

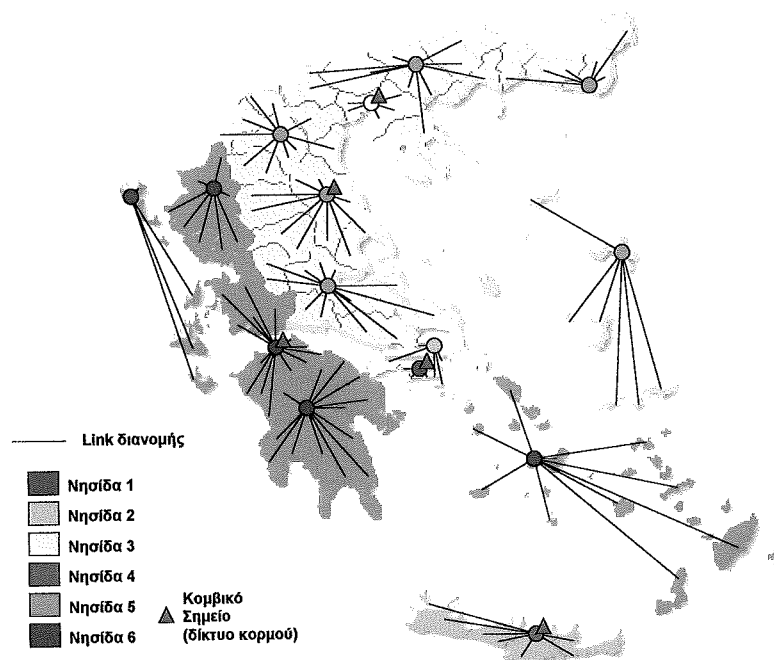
Η επιλογή της αρχιτεκτονικής έχει γίνει έτσι ώστε η αναπτυσσόμενη υποδομή να είναι πλήρως συμπληρωματική με το υπό ανάπτυξη δίκτυο **‘ΣΥΖΕΥΣΕΙΣ’** που αποσκοπεί στην δικτύωση της δημόσιας διοίκησης.

Το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειών περιλαμβάνει:

1. Τη Δημιουργία της Δικτυακής Υποδομής και την παροχή συναφών υπηρεσιών
2. Την Προμήθεια και Εγκατάσταση του Υπολογιστικού Εξοπλισμού : Τους εξυπηρετητές (Servers), τους σταθμούς εργασίας των χρηστών και τα περιφερειακά (εκτυπωτές, σαρωτές κλπ)
3. Την Προμήθεια και Εγκατάσταση έτοιμων πακέτων λογισμικού :Πακέτα μελέτης στατικών, αρχιτεκτονικών έργων, έργων οδοποιίας, ηλεκτρομηχανολογικών έργων, στατιστικής επεξεργασίας, αυτοματισμού γραφείου, Λογιστικά πακέτα, διαχείρισης έργων, Μισθοδοσίας – Προσωπικού.
4. Την παροχή υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού εφαρμογών : Πρωτοκόλλου, Διαχείρισης Υλικού και Προμηθειών, Προϋπολογισμού– Απολογισμού Περιφέρειας, Παρακολούθησης εποπτευομένων φορέων, On- line Πληροφόρηση με Χρήση Παγκόσμιου Ιστού (www), Διαχείρισης Τεχνικών Έργων Περιφέρειας, Διαχείρισης Έργων Συντήρησης & Υποστήριξης, Δασών, Αυτοδιοίκησης, Δοκιμών και Αποτελεσμάτων Εργαστηριακών Μελετών, Κίνησης Οχημάτων, Διοικητικής Παρακολούθησης ΥΠΕΣΔΔΑ και Αλλοδαπών – Μετανάστευσης
5. Την παροχή υπηρεσιών Επιστημονικής και Τεχνικής υποστήριξης : Εκπόνηση Μελετών εφαρμογής και Υποστηρικτικών Μελετών, Διαχείριση του Συστήματος, Επιτόπια Υποστήριξη /Υποστήριξη Χρηστών.
6. Την παροχή υπηρεσιών εκπαίδευσης

8.2 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Εικόνα 3
Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»



Το Έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Μέτρου 2.2. «Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη, αποτελεί το πρώτο εγχείρημα παροχής ευρυζωνικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών μεγάλης έκτασης στη Ελλάδα. Υλοποιεί το δίκτυο της Δημόσιας Διοίκησης που θα συνδέσει όλους τους φορείς του Δημοσίου (νοσοκομεία, ταμεία κοινωνικής ασφάλισης, βιβλιοθήκες κλπ), της δημόσιας διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης με ευρυζωνικά δίκτυα, για την εσωτερική τους επικοινωνία και για να μπορούν να προσφέρουν σε όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις πρόσβαση, μέσω Διαδικτύου, σε όλες τις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης, χωρίς ψηφιακούς αποκλεισμούς.

Το «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» καλύπτει το σύνολο της Ελληνικής Επικράτειας με παρουσία σε περίπου 1800 σημεία. Αναφέρεται σε 65 Φορείς του Ελληνικού Δημοσίου Τομέα:

- Όλοι οι Φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ: Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Περιφέρειες, Οργανισμοί Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Νομαρχίες, Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
- Όλοι οι Φορείς του τομέα της Υγείας: ΠΕΣΥ, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας, κλπ.
- Όλες οι Διαχειριστικές Αρχές (ΔΑ) του Γ' ΚΠΣ του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών

- Όλα τα στρατολογικά γραφεία της χώρας.

Ο προϋπολογισμός του έργου είναι περίπου 75,5Μ€, εκ των οποίων τα 70Μ€ αφορούν το τεχνικό μέρος του έργου, ενώ τα 5,5Μ€ αφορούν το έργο της κατάρτισης στις υπηρεσίες του «ΣΥΖΕΥΞΙΣ».

Μέχρι σήμερα, έχει γίνει Σύμβαση για όλα τα υποέργα του ΣΥΖΕΥΞΙΣ, με μία μικρή εκκρεμότητα στο Υποέργο-8 της διαχείρισης της κατάρτισης. Συγκεκριμένα έχουν συμβασιοποιηθεί περίπου 52Μ€. Οι υπηρεσίες του δικτύου αναμένεται να αρχίσουν να προσφέρονται άμεσα με χρονοδιάγραμμα επιχειρησιακής λειτουργίας 12 μηνών.

8.3. «Μ.Ε.ΤΕΧ.Ω.» («Μικρές Επιχειρήσεις & ΤΕΧνολογική Ωθηση»)

Το έργο «Μ.Ε.ΤΕΧ.Ω.», που χρηματοδοτείται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», στο πλαίσιο του Μέτρου 2.4. «Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες» αφορά στην ενίσχυση επενδύσεων μικρών επιχειρήσεων και επιχειρήσεων Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ), οι οποίες απασχολούν από 2 έως 10 άτομα προσωπικό, για την προμήθεια και εγκατάσταση εφαρμογών και εξοπλισμού πληροφορικής και την εξοικείωσή τους με τις νέες τεχνολογίες. Το φυσικό αντικείμενο του έργου περιλαμβάνει επίσης την προμήθεια συναφών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας για την πρόσβαση των επιχειρήσεων της περιφέρειας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, και απευθύνεται σε περίπου 2.600 μικρές επιχειρήσεις, 200 από κάθε περιφέρεια.

Ο προϋπολογισμός του έργου είναι περίπου 27,5Μ€ (δημόσια δαπάνη 14,5Μ€): 26Μ€ για το υποέργο που αφορά στην ενίσχυση (50% δημόσια δαπάνη), δηλαδή 2Μ€ ανά Περιφέρεια, και 1,5Μ€ για τα υπόλοιπα 8 υποέργα των υποστηρικτικών ενεργειών. Συγχρηματοδοτείται κατά 75% από το Ευρωπαϊκό Ταμείο Περιφερειακής Ανάπτυξης (ΕΤΠΑ) και κατά 25% από Εθνικούς πόρους.

Αξιολογή είναι η συμμετοχή των επιχειρήσεων της Περιφέρειας, καθώς το 73% των δαπανών προέρχεται ήδη από την προμήθεια πληροφοριακών συστημάτων σε επιχειρήσεις που είναι εγκατεστημένες στην Περιφέρεια (εξαιρώντας δηλαδή τις προτάσεις των επιχειρήσεων της Αττικής και της Κεντρικής Μακεδονίας).

Στο ΜΕΤΕΧΩ εντάχθηκαν περισσότερες από 3.700 επιχειρήσεις από όλη την Ελλάδα. Ήδη σε λιγότερο από 5 μήνες, το 30% των επιχειρήσεων έχει αποκτήσει εξοπλισμό και έχει πιστοποιηθεί.

Εξετάζεται, τέλος, το ενδεχόμενο προκήρυξης Β' κύκλου της δράσης «ΜΕΤΕΧΩ στην Κοινωνία της Πληροφορίας, εντός του α' εξαμήνου του 2006.

8.4. «E-BUSINESS FORUM»

Το e-Business Forum είναι ένας μόνιμος μηχανισμός διαβούλευσης της Πολιτείας με την επιχειρηματική και ακαδημαϊκή κοινότητα, που έχει στόχο την επεξεργασία θέσεων και προτάσεων που προάγουν την ηλεκτρονική επιχειρηματικότητα στην Ελλάδα, καθώς και τη διάδοση του ηλεκτρονικού επιχειρείν

στις ελληνικές επιχειρήσεις. Στο Forum συμμετέχουν στελέχη από όλους τους επιχειρηματικούς κλάδους με έμφαση στον κλάδο Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, από Πανεπιστημιακά και Ερευνητικά Ιδρύματα, από τον Δημόσιο τομέα καθώς και εκπρόσωποι των κοινωνικών εταίρων και των καταναλωτών.

Το forum αποτελεί έργο του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας» που εντάσσεται στο μέτρο 3.1 «Δημιουργία ευνοϊκού ψηφιακού περιβάλλοντος για την οικονομική δραστηριότητα» και υλοποιείται από το ΕΔΕΤ/GRNET. Κεντρικός αποδέκτης των συμπερασμάτων και των προτάσεων του forum είναι το κράτος. Ο συνολικός προϋπολογισμός του έργου είναι 3.049.446€.

Το forum έχει εκπονήσει συγκεκριμένες προτάσεις προς την Πολιτεία για τη λήψη μέτρων και έχει συμβάλλει ιδιαίτερα στο σχεδιασμό και την αξιολόγηση δράσεων. Τα προγράμματα «Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά», «Δικτυωθείτε», αλλά και το νέο πρόγραμμα για την ενίσχυση των μικρών επιχειρήσεων στην Περιφέρεια (METEXΩ στην ΚτΠ) έχουν σχεδιαστεί με βάση τα αποτελέσματα ομάδων του e-business forum, ενώ πρόσφατα πραγματοποιήθηκε αξιολόγηση της Α' φάσης του προγράμματος "Δικτυωθείτε" με σκοπό τον καλύτερο προγραμματισμό της Β' φάσης.

Έως σήμερα έχει παραχθεί ένας σημαντικός αριθμός (20) από πρακτικούς οδηγούς προς τις επιχειρήσεις και τους καταναλωτές, κώδικες πρακτικής και δεοντολογίας και ενδεικτικοί κατάλογοι νομοθεσίας, καθώς και ενημερωτικά έντυπα, τα οποία μοιράζονται συστηματικά, μαζί με τα παραδοτέα των ομάδων εργασίας στα 77 τμήματα πληροφορικής και οικονομικών και στις 25 βιβλιοθήκες όλων των ΑΕΙ και ΤΕΙ της χώρας, στις 70 δημοτικές βιβλιοθήκες της χώρας, στους 112 εμπορικούς συλλόγους και τα 77 επιμελητήρια όλης της χώρας, στους 28 Γενικούς και 16 Ειδικούς Γραμματείς των Υπουργείων, σε επιλεγμένους δημοσιογράφους και κλαδικά περιοδικά. Όλα τα παραδοτέα των ομάδων παρουσιάζονται στο Δικτυακό Τόπο του forum που λειτουργεί στη διεύθυνση www.ebusinessforum.gr.

8.5. «ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ»

Το έργο "ΔΙΚΤΥΩΘΕΙΤΕ" στοχεύει στην εξοικείωση 25.000 μικρομεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) με την ψηφιακή οικονομία, την αξιοποίηση των δυνατοτήτων και των ευκαιριών που προσφέρει το Διαδίκτυο και, γενικότερα, την παρακίνηση των επιχειρηματιών για την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών. Το έργο καλύπτει και τις 13 περιφέρειες της χώρας.

Η χρηματοδότηση των επιχειρήσεων γίνεται από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» του Γ' Κοινοτικού Πλαισίου Στήριξης, στο πλαίσιο του Μέτρου 3.2.

Στο πρόγραμμα συμμετείχαν:

α) Οι επιχειρήσεις οι οποίες δεν διέθεταν σύνδεση με το διαδίκτυο (Καλάθι 1) και χρηματοδοτήθηκαν για την αγορά:

- Ηλεκτρονικού Υπολογιστή
- Εκτυπωτή
- Λογισμικού αυτοματισμού γραφείου
- Τεχνική Υποστήριξη
- Διετή σύνδεση με παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου

β) Οι επιχειρήσεις οι οποίες διέθεταν σύνδεση με το διαδίκτυο (Καλάθι 2) και ενισχύθηκαν για:

- Κτήση Domain Name

- Ανάπτυξη ιστοσελίδων με πιθανή δυνατότητα πραγματοποίησης ηλεκτρονικών συναλλαγών
- Τεχνική Υποστήριξη
- Διετή φιλοξενία σε παροχέα υπηρεσιών διαδικτύου

Το έργο, που έχει ως τελικό δικαιούχο τον ΕΟΜΜΕΧ, έχει συνέργεια με το Ε.Π. «Ανταγωνιστικότητα» του Υπουργείου Ανάπτυξης, μέσω του οποίου χρηματοδοτείται η «Εκπαιδευτική Στήριξη του Δικτυωθείτε». Περισσότερο από το 85% των επιχειρήσεων που έχουν υλοποιήσει το έργο τους έχουν παράλληλα εκπαιδευτεί μέσω του εν λόγω προγράμματος.

Το έργο υλοποιήθηκε την περίοδο Ιανουαρίου 2002 – Δεκεμβρίου 2004, ενώ ο προϋπολογισμός του έργου είναι περίπου 44,5 Μ€ (δημόσια δαπάνη περίπου 18Μ€). Μετά την ολοκλήρωση του «Δικτυωθείτε» έχει δρομολογηθεί και ο δεύτερος κύκλος του, το «Δικτυωθείτε II», συνολικού προϋπολογισμού περίπου 50Μ€ (δημόσια δαπάνη 19,8Μ€), που έχει στόχο 16.000 μικρομεσαίες επιχειρήσεις (ΜΜΕ).

Το «Δικτυωθείτε» έδωσε ώθηση στη σχέση της μικρής επιχείρησης με το Internet και άνοιξε νέους τεχνολογικούς δρόμους, αν και η επιδότηση της αγοράς εξοπλισμού αποτέλεσε βασικό κίνητρο για πολλές επιχειρήσεις ώστε να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα. Τα αποτελέσματα του έργου είναι ότι, μέχρι σήμερα, 20.000 επιχειρήσεις υλοποίησαν το «Δικτυωθείτε» ενώ σχεδόν 17.000 έχουν ολοκληρώσει τη εκπαίδευσή τους στο Δικτυωθείτε. Από τα συμπεράσματα που προκύπτουν είναι ότι η συντριπτική πλειονηφία των επιχειρήσεων – περίπου 92% - επιλέγει το καλάθι 1.

8.6. «Χρηματοδότηση Επιχειρήσεων για τη Δημιουργία Σημείων Ασύρματης Ευρυζωνικής Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Wireless Hotspots)»

Το έργο «Χρηματοδότηση επιχειρήσεων για τη δημιουργία σημείων ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης» επιχορηγεί την ανάπτυξη και τη λειτουργία σημείων wireless hotspots, σε μαζικούς χώρους, για την πρόσβαση στο Διαδίκτυο, με τη χρήση τεχνολογιών LMDS, ADSL ή Δορυφορικής Ευρυζωνικής Πρόσβασης στο Διαδίκτυο (Broadband Satellite Internet access).

Η παραπάνω δράση περιλαμβάνεται στην κατηγορία πράξης 1: «Έργα αρχικής εφαρμογής τεχνολογιών ευρυζωνικών δικτύων» του Μέτρου 4.2: «Ανάπτυξη Υποδομών Δικτύων Τοπικής Πρόσβασης» του Ε.Π. ΚεΠ.

Η επιδότηση ζήτησης σταθερής ασύρματης πρόσβασης LMDS & xDSL και η δημιουργία σημείων wireless hotspots έχει στόχο να ενισχύσει περίπου 400 επιχειρήσεις που επιθυμούν να αναπτύξουν Ασύρματα Ευρυζωνικά δίκτυα για δημόσια (παροχή υπηρεσίας σε πελάτες) ή ενδο-επιχειρησιακή χρήση.

Η ανάπτυξη σημείων ασύρματης ευρυζωνικής πρόσβασης (Wireless hotspots) πραγματοποιείται σε χώρους με σημαντικό αριθμό συγκέντρωσης χρηστών/επισκεπτών, όπως είναι: χώροι φιλοξενίας, διαμονής και ψυχαγωγίας (ξενοδοχεία, εστιατόρια, φοιτητικές εστίες, αθλητικές εγκαταστάσεις/ γυμναστήρια κλπ), χώροι αναμονής/μετακίνησης (αεροδρόμια, σιδηροδρομικοί σταθμοί, λιμάνια/μαρίνες, σταθμοί λεωφορείων κλπ), εκπαιδευτικά κέντρα, πανεπιστήμια, ιδιωτικά εκπαιδευτήρια, πολιτιστικοί χώροι (μουσεία, αρχαιολογικοί χώροι, γκαλερί κλπ), εμπορικά κέντρα, πολυκαταστήματα, τράπεζες κλπ, χώροι εκδηλώσεων και συνεδριάσεων (συνεδριακά κέντρα, χώροι διοργάνωσης εμπορικών εκθέσεων, κέντρα

τύπου, κλπ), και άλλοι χώροι παροχής υπηρεσιών προς τους πολίτες (νοσοκομεία, Δικαστήρια, Δημόσιοι Φορείς κλπ).

Ο συνολικός προϋπολογισμός της δράσης ανέρχεται σε 21.427.120 € εκ των οποίων τα 10.000.000 € αφορούν ιδιωτική συμμετοχή και τα 11.427.120 € δημόσια δαπάνη. Η ενίσχυση των ιδιωτικών επενδύσεων και σχεδίων γίνεται με βάση τον κανόνα De Minimis, ενώ, όπως και στα υπόλοιπα έργα που αφορούν επιχειρήσεις, το 50% του προϋπολογισμού διατίθεται με περιφερειακή κατανομή (π.χ. το 5% θα διατεθεί σε επιχειρήσεις στην περιφέρεια Βορείου Αιγαίου).

Στο πλαίσιο της δράσης έχουν ολοκληρωθεί οι ακόλουθες ενέργειες:

- Εστιασμένες ενέργειες δημοσιότητας (καταχωρήσεις στον Τύπο, τρεις ενημερωτικές εκδηλώσεις (σε Αθήνα, Θεσσαλονίκη, Ηράκλειο), διανομή έντυπου ενημερωτικού υλικού και λειτουργία διαδικτυακού τόπου (www.w-hotspots.gr)
- Αξιολόγηση υποβληθεισών προτάσεων σε 2 στάδια: 1ο στάδιο αξιολόγησης των προτάσεων από ειδικούς εμπειρογνώμονες και 2ο στάδιο αξιολόγησης των προτάσεων από τη Γνωμοδοτική Επιτροπή της δράσης.
- Κατάθεση 280 προτάσεων από επιχειρήσεις και ένταξη για χρηματοδότηση συνολικά 197 έργων.

8.7. «Κατασκευή Μητροπολιτικών Ευρυζωνικών Δικτύων Οπτικών Ινών (MAN) σε λιγότερο ανεπτυγμένες περιοχές της Ελληνικής επικράτειας»

Τα παραπάνω έργα εντάσσονται στην κατηγορία πράξης 2: ανάπτυξη / υλοποίηση ευρυζωνικών δικτύων τοπικής πρόσβασης του Μέτρου 4.2 του Ε.Π. ΚτΠ, και εξυπηρετούν τη βασική αρχή της πρωτοβουλίας «eEurope 2005, An information society for all», που προβλέπει την ενθάρρυνση ασφαλών υπηρεσιών, εφαρμογών και περιεχομένου που βασίζονται σε ευρέως διαθέσιμες ευρυζωνικές υποδομές.

Το φυσικό αντικείμενο των παραπάνω έργων είναι η υλοποίηση Μητροπολιτικών οπτικών δικτύων για την ανάπτυξη συμπληρωματικής ευρυζωνικής υποδομής στην τοπική αυτοδιοίκηση όλης της χώρας, και συγκεκριμένα, η διασύνδεση με τεχνολογίες MAN των κτηρίων δημοσίου συμφέροντος σε φορείς της Εκπαίδευσης, της Υγείας – Πρόνοιας, του Πολιτισμού, της Δημόσιας Διοίκησης, των ΑΜΕΑ κλπ. Ο τελικός δικαιούχος ΟΤΑ Α' Βαθμού είναι και ο ιδιοκτήτης των υποδομών δικτύων που δημιουργούνται.

Ο προϋπολογισμός της Α' Φάσης του έργου είναι 54.000.000€ (51.000.000€ για τα Δίκτυα των ΟΤΑ Α' και 3.000.000€ Τεχνική Υποστήριξη των ΟΤΑ Α'), ενώ σχεδιάζεται και νέα Πρόσκληση (Β' Φάση MAN), προϋπολογισμού περίπου 13.000.000€.

Μέχρι σήμερα, έχουν επιλεγεί και εγκατασταθεί οι Τεχνικοί Σύμβουλοι Υποστήριξης για τους Δήμους κάθε μιας από τις 12 Περιφέρειες (Εξειδικευμένοι Πανεπιστημιακοί Φορείς), έχει ολοκληρωθεί το Πρότυπο Τεύχος Δημοπράτησης από τη Διαχειριστική Αρχή, το οποίο βρίσκεται στη φάση της διαβούλευσης με την αγορά, και, ακόμη, έχουν κατατεθεί 71 Προτάσεις για MAN, στις οποίες περιλαμβάνονται οι κυριότεροι Δήμοι της χώρας εκτός της Αττικής και του Νομού Θεσσαλονίκης. Τέλος, έχει ολοκληρωθεί η πρώτη φάση αξιολόγησης των Τεχνικών

Δελτίων Έργου (ΤΔΕ) με επιτόπου επισκέψεις σε όλους τους Δήμους που υπέβαλλαν προτάσεις.

9. Η νέα ψηφιακή πολιτική της Ε.Ε.

Κοινή διαπίστωση αποτελεί το γεγονός ότι η Ευρώπη δεν αξιοποιεί στον καλύτερο δυνατό βαθμό τις νέες τεχνολογίες, και δεν επενδύει στον απαιτούμενο βαθμό σε έρευνα που να οδηγεί σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες, προκειμένου να βελτιώσει την ανταγωνιστικότητά της και την ποιότητα της ζωής των πολιτών της.

Επιβάλλεται, λοιπόν, η υιοθέτηση ενός πιο «ανθρωποκεντρικού» μοντέλου ανάπτυξης της Κοινωνίας της Πληροφορίας, το οποίο έχει ως βάση τρεις πρόσφατες εξελίξεις, που διαφοροποιούν τη μέχρι σήμερα προσέγγιση: η πρώτη εξέλιξη αφορά στην επιτακτική ανάγκη για επίτευξη των στόχων της στρατηγικής της Λισσαβόνας, κάτι που δεν συμβαίνει στον επιθυμητό βαθμό σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Η δεύτερη εξέλιξη, αφορά στο σχέδιο δράσης «Jobs and Growth» για τη Λισσαβόνα, που παρουσίασε ο Πρόεδρος της Ε.Ε. κ. Barroso στις αρχές Φεβρουαρίου 2005, και το οποίο παρέχει ένα περισσότερο δομημένο «μονοπάτι» για την επίτευξη των στόχων. Η τρίτη και πολύ σημαντική εξέλιξη για την Κοινωνία της Πληροφορίας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, είναι η έναρξη της διαδικασίας διαμόρφωσης μιας νέας Ευρωπαϊκής στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας με τίτλο «i2010», η οποία αντικαθιστά το «eEurope» και αποτελεί οριζόντια παρέμβαση.

Η ευρωπαϊκή στρατηγική «i2010», περιλαμβάνει τρεις ερμηνείες-στόχους του προθέματος «i».

Η πρώτη ερμηνεία-στόχος, το «internal market for information services», συνάδει με τους υπό-διαμόρφωση Ελληνικούς στρατηγικούς στόχους για την πληροφορική, που αποσκοπούν μεταξύ-άλλων στο να ενσωματώσουν καλύτερα την Ελλάδα στον κοινό Ευρωπαϊκό «χώρο της πληροφορίας», με προσανατολισμό που ενισχύει την «εξωστρέφεια» της χώρας, αποσκοπώντας σε *αμφίδρομη* αξιοποίηση της Ευρωπαϊκής συνεργασίας.

Η δεύτερη ερμηνεία-στόχος, το «investment in ICT innovation for competitiveness», συνάδει με την Ελληνική στρατηγική για την ενίσχυση του «οριζόντιου ρόλου» των τεχνολογιών επικοινωνιών και πληροφορικής στην οικονομία, και τη σημαντική συμβολή τους σε όλους σχεδόν τους κλάδους ως μέσο για τη βελτίωση της παραγωγικότητας, την αύξηση της προστιθέμενης αξίας της εργασίας, καθώς και τη δημιουργία νέων καλύτερων θέσεων εργασίας.

Η τρίτη ερμηνεία-στόχος, το «inclusion and better quality of life», συνάδει με την Ελληνική πρόταση για τη δημιουργία συνθηκών που θα επιτρέψουν την ισότιμη συμμετοχή των πολιτών στα οφέλη της Κοινωνίας της Πληροφορίας, τη συνεχή ενεργοποίησή τους και τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής τους, μαζί με τον στόχο της ανταγωνιστικότητας, ως βασική κατεύθυνση για την Κοινωνία της Πληροφορίας ενόψει 2010.

Ως συνέπεια του σχεδίου δράσης «Jobs and Growth» του Προέδρου της Ε.Ε. κ. Barroso, Επιχειρησιακά Προγράμματα-στόχοι όπως η «Κοινωνία της Πληροφορίας» αποτελούν το κυριότερο μέσο για την επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, καθώς ανταποκρίνονται πληρέστερα στους οριζόντιους στόχους της νέας ευρωπαϊκής προσέγγισης.

10. Η νέα Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική

Η αξία της αποκέντρωσης και της περιφερειακής ανάπτυξης συνίσταται στην εξυπηρέτηση του πολίτη στο πλησιέστερο προς αυτόν επίπεδο, στη διασφάλιση της ισορροπημένης εθνικής ανάπτυξης, καθώς και στην ορθολογική οργάνωση των περιφερειακών υπηρεσιών του κράτους.

Προς αυτήν την κατεύθυνση καθοριστικό ρόλο θα παίζει η ανάπτυξη διοικητικών υπηρεσιών βασισμένων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που θα βρίσκονται στη διάθεση όλων των πολιτών χωρίς αποκλεισμούς.

Στόχος είναι

- Η βελτιστοποίηση της διαχείρισης και αξιοποίησης της πληροφορίας. Όσον αφορά στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση η πληροφορία παράγεται και καταχωρείται σε αποκεντρωμένο επίπεδο, καθώς οι συναλλαγές με τον Πολίτη και σε ένα βαθμό με τις Επιχειρήσεις πραγματοποιείται σε αυτό το επίπεδο. Η αξιοποίηση των τεχνολογιών θα επιτρέψει τη συγκέντρωση των πληροφοριών ώστε :

- η επεξεργασία τους να δώσει αναλυτική πληροφόρηση για να υποστηριχθούν τακτικές και στρατηγικές αποφάσεις της Δημόσιας Διοίκησης, που θα έχουν στόχο την αναβάθμιση της ποιότητας ζωής και την εξυπηρέτηση των πολιτών,
- να υποστηριχθεί η επικαιροποίηση των πρωτογενών πληροφοριών και ο έλεγχος αξιοπιστίας τους,
- να επιτραπεί η αποτελεσματική και παραγωγική λειτουργία των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή Υπηρεσιών ποιοτικών και με τη μεγαλύτερη δυνατή ταχύτητα προς τους πολίτες,
- να υπάρχει μεγαλύτερη διάχυση των χρήσιμων πληροφοριών τόσο μεταξύ των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης όσο και στους πολίτες, (π.χ. ο ενδιαφερόμενος μπορεί να γνωρίζει οποιαδήποτε στιγμή σε ποιο σημείο βρίσκεται η υπόθεσή τους και την εξέλιξή της),
- Να δημιουργηθεί περιβάλλον διαφάνειας σε όλες τις λειτουργίες της Δημόσιας Διοίκησης.

- Αύξηση της Παραγωγικότητας και της Αποτελεσματικότητας της Δημόσιας Διοίκησης

Η Δημόσια Διοίκηση περιλαμβάνει λειτουργίες και διαδικασίες που είναι σε πάρα πολλές περιπτώσεις πολύπλοκες και απαιτούν τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών υπηρεσιών ή και φορέων ακόμη. Η αξιοποίηση των μέσων Τεχνολογίας Πληροφορίας και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) θα υποστηρίξει αυτή τη λειτουργία προκειμένου να αυξηθεί ο βαθμός συνεργασίας, ο έλεγχος και η ταχύτητα που παρέχονται οι υπηρεσίες προς τους πολίτες. Ο πολίτης που συναλλάσσεται με τη Δημόσια Διοίκηση δεν θα είναι απαραίτητο να εμπλέκεται στις πολύπλοκες διαδικασίες, καθώς η υποστήριξη με τα μέσα Πληροφορικής και Επικοινωνιών του προσωπικού της Δημόσιας Διοίκησης θα επιτρέψει τη λογική της εξυπηρέτησης σε ένα σημείο συναλλαγής και την αυτοματοποίηση σε μεγάλο βαθμό των διαδικασιών.

- Η συμμετοχή πολιτών και επιχειρήσεων στη διαδικασία λήψης των πολιτικών αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα (κεντρικό, περιφερειακό, τοπικό) αποτελεί βασική λειτουργία της δημοκρατίας και παράγοντα εκδημοκρατισμού της Διοίκησης. Η χρήση των νέων τεχνολογιών αυξάνει τις δυνατότητες για ευρύτερη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων. Διευκολύνει την ενεργό συμμετοχή των οργανωμένων ομάδων πιέσεως για προώθηση των αιτημάτων τους και βοηθούν στον εξορθολογισμό των αποφάσεων της Διοίκησης με τη μεταφορά των απόψεων των πολιτών στα κέντρα λήψης των αποφάσεων.

- η παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προς τον πολίτη. Με την αξιοποίηση των τεχνολογιών θα δοθεί η δυνατότητα για αποτελεσματικότερη συνεργασία μεταξύ των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε εκτός της αναβάθμισης των προσφερόμενων υπηρεσιών, να αυξηθεί η ταχύτητα και να απλοποιηθούν ή να διευκολυνθούν οι διαδικασίες. Ταυτόχρονα απαιτείται η ενεργοποίηση των πολιτών και των οικονομικών παραγόντων, ώστε να αξιοποιηθεί η δυνατότητα χρήσης των νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Το ΥΠΕΣΔΔΑ, μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας, βρίσκεται σε διαδικασία ανάπτυξης Κεντρικής Διαδικτυακής Πύλης του Δημόσιου Τομέα «Ερμής» προϋπολογισμού 9,5 ΜΕυρώ, ενώ προβλέπεται η Πύλη να λειτουργεί ως Υπηρεσία Μιας Στάσης για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις. Οι παλιοί δικτυακοί τόποι και οι διαδικτυακές πύλες των Φορέων θα ανασχεδιασθούν και θα δημιουργηθούν νέοι τόποι που θα καλύπτουν ανάγκες συγκεκριμένων χρηστών (π.χ. μαθητών, αγροτών, επιχειρηματιών, κλπ). Αυτοί οι δικτυακοί τόποι μεταξύ άλλων θα έχουν δυνατότητες αναζήτησης και ανταλλαγής πληροφοριών με άλλους δημόσιους τύπους των διαφόρων εμπλεκόμενων φορέων. Έτσι όλοι οι δικτυακοί αυτοί τόποι θα πληρούν ορισμένες προδιαγραφές και θα συνδεθούν στην Κεντρική Πύλη. Οι Φορείς αυτοί (Υπουργεία, Περιφέρειες, Νομαρχίες, Δήμοι, Οργανισμοί) που θα συνδέονται με την Κεντρική Πύλη θα ονομάζονται «πιστοποιημένοι εταίροι».

Θα πρέπει βέβαια να ληφθεί υπόψη ότι δεν έχουν όλοι οι πολίτες τη δυνατότητα λήψης υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση με τη χρήση Η/Υ (π.χ. υπερήλικες, ειδικές ομάδες, κ.λ.π.). Συνεπώς από τη μια μεριά η αξιοποίηση και άλλων μέσων επικοινωνίας (π.χ. κινητή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση, κ.λ.π.) και από την άλλη η δημιουργία των συνθηκών έτσι ώστε υπηρεσίες ή σημεία συναλλαγής με το κοινό να μπορούν να παρέχουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες στη λογική του one stop services, αποτελούν τα βασικά εργαλεία για τη δημιουργία ενός πλουραλιστικού περιβάλλοντος για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

- Η ασφάλεια Ψηφιακών Συναλλαγών (Ηλεκτρονική αυθεντικοποίηση και διαχείριση ψηφιακών υπογραφών)

Με την εισαγωγή των τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στον δημόσιο τομέα και την ανάπτυξη υπηρεσιών μέσω ανοικτών δικτύων, αναδύεται η ανάγκη διασφάλισης των πληροφοριών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Οι συναλλαγές αυτές που θα εκτελούνται μεταξύ δημόσιων φορέων, Διοίκησης και πολίτη ή Διοίκησης και επιχειρήσεων θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι σύννομες, να εξασφαλίζουν τη προστασία των προσωπικών δεδομένων και να πληρούν βασικές απαιτήσεις ασφάλειας, όπως Εμπιστευτικότητα, Ακεραιότητα, Αυθεντικότητα κ.τ.λ. Στο πλαίσιο αυτό το ΥΠΕΣΔΔΑ προγραμματίζει τη δημιουργία ενός γενικού συστήματος αυθεντικοποίησης μέσα από το Ε.Π. Κοινωνία της Πληροφορίας.

Έτσι, προβλέπεται η έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών για 50.000 δημοσίους υπαλλήλους μέσω του έργου ΣΥΖΕΥΞΙΣ ενώ για την ηλεκτρονική ταυτοποίηση των

πολιτών σχεδιάζονται αντίστοιχα έργα από το ΥΠΕΣΔΔΑ για τα οποία όμως δεν έχει ξεκινήσει η υλοποίηση. Ο διοικητικός μηχανισμός διαχείρισης αυτών των πιστοποιητικών βρίσκεται στο στάδιο θεσμοθέτησης για το δημόσιο τομέα.

Η εφαρμογή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου αλλά και η υποδομή δημοσίου κλειδιού (PKI) για τη διασύνδεση των Δημόσιων Φορέων με το σύστημα αυθεντικοποίησης που θα αναπτύξει το ΥΠΕΣΔΔΑ, αποτελούν από τις βασικότερες υπηρεσίες που θα παρασχεθούν από το ΣΥΖΕΥΞΙΣ στους φορείς, και τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης. Το Πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» θα υποστηρίξει πρωτοβουλίες και έργα για την προώθηση της χρήσης ψηφιακών υπογραφών και πιστοποιητικών. Η χρήση αυτών των υπηρεσιών θα εξοικονομήσει σημαντικούς πόρους από τη διακίνηση της πληροφορίας και θα εξασφαλίσει την ασφαλή και πιστοποιημένη διακίνηση των πληροφοριών.

Ανακοινώθηκε πρόσφατα η « Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013». Οι δύο βασικοί στόχοι της ψηφιακής στρατηγικής για το διάστημα 2006-2013 είναι η **Βελτίωση της Παραγωγικότητας και Καλύτερη ποιότητα ζωής**. Για την επίτευξη των παραπάνω στόχων, οι βασικές κατευθύνσεις είναι αντίστοιχα:

1. Προώθηση χρήσης ΤΠΕ σε Επιχειρήσεις
2. Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς επιχειρήσεις – αναδιοργάνωση δημόσιου τομέα
3. Υποστήριξη του κλάδου ΤΠΕ
4. Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ

και

1. Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω ΤΠΕ
2. Ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη.

11. Συμπεράσματα – Προτάσεις

■ Στη σύγχρονη Δημόσια Διοίκηση έχει διαμορφωθεί πλέον μία σειρά νέων χαρακτηριστικών γνωρισμάτων. Ο πολίτης διαδραματίζει κεντρικό ρόλο ακόμη και στην λήψη αποφάσεων, ανασχεδιάζονται οι διαδικασίες της Δημόσιας Διοίκησης, προωθούνται καινοτόμα μοντέλα παροχής υπηρεσιών, υποστηρίζεται σε σημαντικό βαθμό η απλούστευση των διαδικασιών και των λειτουργιών του δημοσίου τομέα, βοηθώντας στην αύξηση της παραγωγικότητάς του αλλά και στη μείωση του κόστους υποστήριξής τους.

Από τα σχέδια στρατηγικής σε πολλές χώρες με διαφορετικό βαθμό ανάπτυξης (ΗΠΑ, Μεγάλη Βρετανία, Νέα Ζηλανδία, Σουηδία, Δανία, Βουλγαρία, κλπ) διαφαίνεται πως υπάρχουν κοινοί στόχοι σε όλες τις χώρες, προφανώς και της Ελλάδας στον τομέα της ΗΔ.

Η εξυπηρέτηση του πολίτη, ο επαναπροσδιορισμός του ρόλου του κράτους, η αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας του δημοσίου, λιγότερη διαφθορά, μεγαλύτερη διαφάνεια, μεγαλύτερη ευκολία, αύξηση του εισοδήματος και μείωση του κόστους είναι μερικοί από τους κοινούς στόχους στις στρατηγικές ΗΔ όλων των σύγχρονων χωρών.

Η εισαγωγή νέων τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στη Δημόσια Διοίκηση αποτελεί αναπόσπαστο μέρος της πολιτικής για την απόκέντρωση των εκτελεστικών αρμοδιοτήτων του κράτους, και την αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών.

■ Οι νέες Τεχνολογίες της Πληροφορικής και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) χαρακτηρίζονται πλέον ως «τεχνολογίες υποδομής» μια και η ανάπτυξη και διάδοσή τους επηρεάζουν το σύνολο της ανθρώπινης ζωής και δραστηριότητας. Προσφέρουν τη δυνατότητα βελτίωσης της ποιότητας ζωής του πολίτη διευκολύνοντας την παροχή υπηρεσιών σε βασικούς τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση, η επαγγελματική κατάρτιση, η απασχόληση και παράλληλα δίνουν στις επιχειρήσεις την δυνατότητα να διευρύνουν τους επιχειρηματικούς ορίζοντες, τα όρια της αγοράς στην οπρία απευθύνονται και να βελτιώσουν την παραγωγικότητά τους.

Η οικονομία της γνώσης συγκεντρώνεται γεωγραφικά ολοένα και περισσότερο στις αστικές και ιδιαίτερα στις μητροπολιτικές περιοχές. Μεγάλο ρόλο σε αυτό, παίζει η ανάπτυξη των περιοχών αυτών στην πληροφορική και ιδιαίτερα στις ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες. Έτσι, υπάρχει κίνδυνος, οι αγροτικές και περιφερειακές περιοχές να μείνουν πίσω στις τεχνολογικές εξελίξεις και στην ανάπτυξη.

Σήμερα, ελάχιστες μεσαίες ή μικρές επιχειρήσεις εγκαθίστανται σε κάποια περιοχή στην Ευρώπη εάν δεν διαθέτει επικοινωνιακή υποδομή υψηλής ποιότητας. Οι εργασίες πολλών επιχειρήσεων (π.χ. στο χώρο της υψηλής τεχνολογίας) περιστρέφονται ολοένα και περισσότερο γύρω από την ενημέρωση και την επικοινωνία. Έτσι δεν είναι εφικτό να λειτουργήσουν χωρίς συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων στο Internet.

Το παράδοξο στην κοινωνία της πληροφορίας και της παγκοσμιοποίησης είναι ότι το «τοπικό» έχει γίνει αντί λιγότερο, περισσότερο σημαντικό. Μια επιχείρηση μπορεί πλέον να έχει τις εγκαταστάσεις της οπουδήποτε. Η δημιουργία εγκαταστάσεων δεν εξαρτάται πλέον από την απόσταση ή από την ευκολία πρόσβασης αλλά από τις

υπηρεσίες, τις ευκολίες, το εργατικό δυναμικό, τις ανέσεις κ.τ.λ. που παρέχει μια περιοχή.

Για παράδειγμα, μια μικρή εταιρία ανάπτυξης λογισμικού ίσως δεν είναι απαραίτητο να βρίσκεται κοντά σε μια κεντρική αγορά (σε ένα μεγάλο αστικό κέντρο), είναι όμως σίγουρα απαραίτητο να διαθέτει ευρυζωνική πρόσβαση.

Κατά συνέπεια, οι μη αστικές περιοχές οφείλουν να δημιουργήσουν τις κατάλληλες συνθήκες για την ανάπτυξη της ευρυζωνικής αγοράς. με στόχο να αυξηθεί η διαθεσιμότητα της υποδομής, του εξοπλισμού, του λογισμικού και των υπηρεσιών πληροφορικής σε τοπικό επίπεδο, και όλα αυτά να γίνουν οικονομικά προσιτά και χρηστικά. Διαφορετικά, στο μέλλον θα υστερήσουν και θα περιθωριοποιηθούν.

Ο ρόλος των τοπικών αρχών ως ιδρυτή, χρηματοδότη εν μέρει, μεσάζοντα και χρήστη είναι συχνά πολύ σημαντικός, καθώς γεφυρώνει τα διαφορετικά συμφέροντα σε ένα χώρο που συνήθως χαρακτηρίζεται από αντιπαλότητα και ανταγωνιστικές εμπορικές σχέσεις.

■ Με την ανάπτυξη των ΤΠΕ, πολλοί μιλούν σήμερα για την ενδυνάμωση της ικανότητας συμμετοχής σε νέα πεδία, λόγω της δυνατότητας επικοινωνίας με όλο τον κόσμο, με την χρησιμοποίηση του ηλεκτρολογίου ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή. Παρατηρείται ότι είναι δυνατή η αγορά ενός οποιουδήποτε προϊόντος το οποίο παρουσιάζεται στο Internet ή η μελέτη κάποιας εφημερίδας της επιλογής του καθενός.

Όμως, τα άτομα ενεργοποιούνται όχι λόγω της δυνατότητας αγοράς ενός προϊόντος ή άντλησης σημαντικών πληροφοριών μόνο, αλλά κυρίως λόγω της δυνατότητας για απάντηση (αληθινή διάδραση), για διάλογο, όπως επίσης και για ελεύθερη επιλογή οποιασδήποτε πληροφόρησης χρειάζεται ο χρήστης.

■ Για τον πολίτη –αλλά και για την οικονομία συνολικά – η αξία που προκύπτει από την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων μετράται από το χρόνο που δαπανά για την διεκπεραίωση ζητουμένων διαδικασιών και είναι φυσικά αντίστροφα ανάλογη με αυτό το χρόνο. Ο χρόνος που εξοικονομεί ο πολίτης από την ελαχιστοποίηση των φυσικών συναλλαγών με το Δημόσιο μετατρέπεται σε παραγωγικότητα για το σύνολο της οικονομίας.

Και μόνο ο παραπάνω λόγος είναι αρκετός για να πείσει και τον πλέον δύσπιστο για την αναγκαιότητα εισαγωγής πληροφοριακών συστημάτων στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση.

Τα πληροφοριακά συστήματα για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχουν στο πολίτη:

- Λιγότερη ταλαιπωρία. Ο πολίτης συναλλάσσεται με το Δημόσιο χωρίς την φυσική του παρουσία στην αρμόδια υπηρεσία. Δεν χρειάζεται να διανύει αποστάσεις για να βρει μία υπηρεσία, δεν χρειάζεται να ψάχνει να βρει τον εκάστοτε αρμόδιο και να περιμένει σε ουρές για τις συναλλαγές του.
- Υπηρεσίες 24Χ7. Ο πολίτης μπορεί να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του με το Δημόσιο από το σπίτι του χρησιμοποιώντας μια internet σύνδεση, οποιαδήποτε ώρα το θελήσει, χωρίς τον περιορισμό που υπάρχει στις Δημόσιες Υπηρεσίες σχετικά με τις ώρες συναλλαγής. Δεν χρειάζεται να

δαπανά παραγωγικό χρόνο από την εργασία του για να διευθετήσει τις συναλλαγές τους με το Δημόσιο.

- Εξοικονόμηση Χρόνου. Οι παρεχόμενες από ένα αυτοματοποιημένο πληροφοριακό σύστημα υπηρεσίες είναι σύντομες και σε κάθε περίπτωση συντομότερες από την πραγματοποίηση αντίστοιχης συναλλαγής από κάποιον υπάλληλο. Αυτό σημαίνει κέρδος στο δαπανούμενο για συναλλαγές χρόνο και άρα κέρδος για τον ίδιο το πολίτη.
- Διαφθορά. Οι εμπειρίες των συναλλαγών πολιτών με φυσικά πρόσωπα στο Δημόσιο Τομέα απέδειξαν κατά το παρελθόν πως τους καθιστούν ευάλωτους σε φαινόμενα διαφθοράς. Ένα ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα έχει ασφαλιστικές δικλίδες μη ελεγχόμενες από τον ανθρώπινο παράγοντα με τις οποίες τα όποια φαινόμενα διαφθοράς εξαλείφονται.

■ Η βιομηχανική κοινωνία μετεξελίσσεται σήμερα με γοργούς ρυθμούς σε Κοινωνία της Πληροφορίας. Η σημερινή παραγωγή στηρίζεται όλο και περισσότερο σε διαδικασίες «έντασης γνώσης» παρά σε μηχανισμούς «έντασης εργασίας» κάτι που παρέχει την ευελιξία στους εργαζόμενους για την παραγωγική τους ένταξη σε εναλλακτικά σχήματα απασχόλησης.

Η σύγχρονη τεχνολογική ανάπτυξη, η παγκοσμιοποίηση της οικονομίας και ο μετασχηματισμός της σε Κοινωνία της Γνώσης μετέβαλαν σε μόνιμη βάση το χαρακτήρα της εργασίας. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας δίνουν την δυνατότητα σε πολλούς εργαζόμενους να εργαστούν από το σπίτι τους ή από άλλο χώρο, σε απόσταση από το συνήθη χώρο εργασίας τους, με τη βοήθεια ενός υπολογιστή και μιας τηλεφωνικής σύνδεσης.

Έτσι έχουμε το φαινόμενο της αποκέντρωσης της εργασίας όπου ελαχιστοποιούνται οι μετακινήσεις, εξοικονομείται χρόνος και προστατεύεται το περιβάλλον. Η περιφέρεια θα αποκτήσει μεγαλύτερο ρόλο στη παραγωγική διαδικασία, προσφέροντας τη δυνατότητα στους κατοίκους της να εργαστούν σε επαγγέλματα τα οποία απαιτούσαν την παραμονή στη πόλη με αποτέλεσμα την αύξηση των θέσεων εργασίας. Οι οργανισμοί αποκτούν μεγαλύτερη ευελιξία στην οργάνωση των εργαζομένων. Οι εργαζόμενοι εξοικονομούν χρόνο και χρήμα (μείωση των μετακινήσεων) και ζουν περισσότερο κοντά στην οικογένειά τους. Η αξιοποίηση ενός τέτοιου μοντέλου εργασίας θα αποτελέσει σταθμό στην αναβάθμιση των συνθηκών εργασίας.

Τέλος, μέσω των ΤΠΕ επιτυγχάνεται η παροχή νέων βελτιωμένων Υπηρεσιών σε κατοίκους απομακρυσμένων περιοχών. Μπορούν να βελτιωθούν σημαντικά οι δυνατότητες πρόσβασης σε εξειδικευμένες υπηρεσίες. Χαρακτηριστικά παραδείγματα αποτελούν η τηλε-ιατρική και η τηλε-εκπαίδευση.

■ Η συμμετοχή πολιτών και επιχειρήσεων στη διαδικασία λήψης των πολιτικών αποφάσεων σε όλα τα επίπεδα (κεντρικό, περιφερειακό, τοπικό) αποτελεί βασική λειτουργία της δημοκρατίας και παράγοντα εκδημοκρατισμού της Διοίκησης. Η χρήση των νέων τεχνολογιών αυξάνει τις δυνατότητες για ευρύτερη συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων. Διευκολύνει την ενεργό συμμετοχή των οργανωμένων ομάδων πίεσεως για προώθηση των αιτημάτων τους και βοηθούν στον εξορθολογισμό των αποφάσεων της Διοίκησης με τη μεταφορά των απόψεων των πολιτών στα κέντρα λήψης των αποφάσεων.

Η εφαρμογή συγκεκριμένων δράσεων και προγραμμάτων για την ενίσχυση των μηχανισμών κοινωνικής διαβούλευσης, ηλεκτρονικής συμμετοχής και ψηφοφορίας, θα λειτουργήσουν ως μέσα προώθησης των αξιών της χρηστής Διακυβέρνησης.

■ Σύμφωνα με τη Ευρωπαϊκή στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όλοι οι Πολίτες και όλες οι Επιχειρήσεις πρέπει να έχουν εύκολη ηλεκτρονική πρόσβαση στα προϊόντα, τις πληροφορίες και στις υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης.

Στόχος είναι η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα μπορούν να έχουν άμεση, έγκαιρη και έγκυρη πρόσβαση σε πληροφορίες και δεδομένα που τους ενδιαφέρουν. Η επίτευξη του παραπάνω στόχου θα συμβάλει σημαντικά τόσο στην αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών και επιχειρήσεων όσο και στην αύξηση της διαφάνειας, της ισότητας και της εμπιστοσύνης στη λειτουργία της Δημόσιας Διοίκησης. Η δικτυακή πύλη θα επιτρέπει στους χρήστες να αναζητούν και να τους διατίθενται πληροφοριακά και ενημερωτικά στοιχεία με τη βοήθεια ενός κατανοητού και εύχρηστου περιβάλλοντος διεπαφής. Επιπλέον, θα καθιστά εφικτή την επικοινωνία του πολίτη με τη Δημόσια Διοίκηση σε 24ωρη και καθημερινή βάση.

■ Στην πορεία προς την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τον Πολίτη δεν θα πρέπει να παραληφθούν οι εξής παράμετροι:

Η πρώτη αφορά στις ειδικές κατηγορίες πολιτών, που λόγω αντικειμενικών δυσκολιών (ΑΜΕΑ, υπερήλικες, κ.λ.π.) έχουν σε κάποιο βαθμό απομονωθεί.

Η δεύτερη αφορά στην αντιμετώπιση του κινδύνου κατά τον οποίο οι γνώστες της χρήσης της τεχνολογίας πληροφορίας και επικοινωνίας να απομονωθούν από το Κοινωνικό Σύνολο. Η προσφορά των υπηρεσιών θα πρέπει να περιλαμβάνει τους εναλλακτικούς τρόπους, ώστε να μη δημιουργηθεί διάκριση και συνεπώς κοινωνικός αποκλεισμός.

Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι δεν έχουν όλοι οι πολίτες τη δυνατότητα λήψης υπηρεσιών από τη Δημόσια Διοίκηση με τη χρήση Η/Υ (π.χ. υπερήλικες, ειδικές ομάδες, κ.λ.π.). Συνεπώς από τη μια μεριά η αξιοποίηση και άλλων μέσων επικοινωνίας (π.χ. κινητή τηλεφωνία, ψηφιακή τηλεόραση, κ.λ.π.) και από την άλλη η δημιουργία των συνθηκών έτσι ώστε υπηρεσίες ή σημεία συναλλαγής με το κοινό να μπορούν να παρέχουν ολοκληρωμένες υπηρεσίες στη λογική του one stop services, αποτελούν τα βασικά εργαλεία για τη δημιουργία ενός πλουραλιστικού περιβάλλοντος για την εξυπηρέτηση των πολιτών.

12. Πηγές

Βιβλιογραφία

1. Αθανασόπουλος Κ., Θεσμικό Πλαίσιο Περιφερειακής Ανάπτυξης, Αθήνα, 1996
2. Ελληνική Εταιρεία Συστημικών μελετών, Συστήματα Διαχείρισης Γνώσης και Διακυβέρνησης, Αθήνα 2004
3. Κατάρας Κ., Το Ψηφιακό Χάσμα Κίνδυνοι και Ευκαιρίες, CEO Strategic International S.A., 2001
4. Κυβέλου Στέλλα, Διοίκηση, χώρος και βιώσιμη ανάπτυξη: Δίκτυα υπηρεσιών και αστικά δίκτυα, Επιθεώρηση Διοικητικής Επιστήμης, 2005
5. Μακρυδημήτρης Αντ., Διοίκηση σε κρίση, Αθήνα Νέα Σύνορα, 1996
6. Παρατηρητήριο Εξυπηρέτησης του Πολίτη, Η εικόνα της Δημόσιας Διοίκησης, Πανεπιστήμιο Αθηνών, Εργαστήριο Διοικητικής Επιστήμης, Αθήνα 2004
7. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Ταυτότητα χρηστών Internet στην Ελλάδα, Απρίλιος 2006
8. Περιοδικό «Τόπος», Χώρος και Περιβάλλον – Παγκοσμιοποίηση- Διακυβέρνηση - Βιωσιμότητα, Αθήνα 2003
9. Περιοδικό «Τόπος», Επιθεώρηση Χωρικής Ανάπτυξης, Σχεδιασμού και Περιβάλλοντος, Αθήνα, 2001
10. ΣΕΠΕ, Πλάνο Δράσης για την Ανάπτυξη του Internet στην Ελλάδα, 2005
11. ΥΠΕΣΔΔΑ, Πρόγραμμα «Πολιτεία» η Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005-2007), Επιχειρησιακό Σχέδιο, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα, 2005
12. ΥΠΕΣΔΔΑ, Πρόγραμμα «Πολιτεία» η Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης (2005-2007), Ετήσια Απολογιστική Έκθεση 2005, Εθνικό Τυπογραφείο, Αθήνα, 2006
13. Kamaras D., The Digital Divide on the Economics and Society, University of Indianapolis, 2005

Άρθρα

14. Διεθνή πορίσματα, από υπηρεσίες και οργανισμούς, DG Information Society της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, 2004
15. Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης, Πρωτοβουλίες της Ε.Ε. για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006
16. Ετήσιες εκθέσεις του e-Envoy, Office of the e-Envoy, 2001,2002
17. Κυβέλου Στέλλα, Χωροταξικός σχεδιασμός και χωροταξική επανασύνθεση : Πραγματικότητες, προοπτικές και σύγχρονα εργαλεία ανάλυσης για το φυσικό σχεδιασμό, Τόπος, Αθήνα 2001
18. Κυβέλου Στέλλα, Η έννοια της εδαφικής / χωρικής συνοχής στην Ευρώπη και η διαχείριση του χώρου, Τόπος, Αθήνα 2003
19. ΟΟΣΑ, Public Management Service (PUMA), 2003
20. Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών, Division of Public Economics and Public Administration (DPEPA), 2003
21. BMP & Document Management, Διαβαίνοντας την Εθνική Πύλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, Αθήνα, 2005
22. BBC News, Why the Poor need Technology, 2002
23. Business AppsInsider, Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις», Αθήνα 2005

24. E-Europe Awards for e-Government, 2001, 2003
25. Internet news, Guide Hellas, Πως θα γεφυρωθεί το ψηφιακό χάσμα Κέντρου Περιφέρειας, Knowhow, 2006

Σημειώσεις

26. Διαβαλκανικό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης, Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα « E-Government», Θεσσαλονίκη, 2006
27. Ινστιτούτο Επιμόρφωσης, Τομέας Πληροφορικής, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Αθήνα, 2006
28. Υπουργείο οικονομίας και Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, e-Government Interoperability Framework, Αθήνα, 2002
29. ΥΠΕΣΔΔΑ, Βασικό Κείμενο Στρατηγικής για την Αναπτυξιακή Προτεραιότητα «Βελτίωση Της Διοικητικής Ικανότητας Της Δημόσιας Διοίκησης», 2006
30. IDA, European Interoperability Framework for Pan-European E-government Services, 2004

Μελέτες

31. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Μελέτη για τον προσδιορισμό και την παρακολούθηση των δεικτών του σχεδίου e-Europe 2005 στην Ελλάδα, Opinion A.E., Σεπτ. 2005
32. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, Networked Readiness Index (NRI), 2005-2006
33. Electronic Business Systems, Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, Αθήνα 2002
34. Internet World Stats, Στατιστικά Δεδομένα για τη χρήση του Internet, 2005
35. SIBIS, Measuring the Information Society in the EU, the EU Accession Countries, Switzerland and the US 2002/03

Εφημερίδες

36. Η Ναυτεμπορική, Το πρόγραμμα «METEXΩ», 9-2-2006
37. Ελευθεροτυπία, Το γρήγορο Internet πάει επαρχία, , σελ 9, 13-8-2006
38. Ελευθεροτυπία, Τηλεπικοινωνίες, σελ 13, 30-4-2006
39. Καθημερινή, Η χαμένη γενιά του Internet, 2-2-2006

Κείμενα

40. Επιτροπή Πληροφορικής, Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013, Αθήνα, 2006
41. Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Συνδέσεις υψηλών ταχυτήτων στην Ευρώπη: πρόσφατες εξελίξεις στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, Βρυξέλλες, 3.2.2004
42. ΥΠΕΣΔΔΑ, Διακήρυξη Διαγωνισμού : « Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα των Περιφερειών», 2005
43. ΟΔΕ ΚΕΠ ΥΠΕΣΔΔΑ, Νομοθεσία για τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, Αθήνα, 2006
44. IDABC eGovernment Observatory, European eGovernment News, October 2005
45. Viviane Reding Επίτροπος αρμόδια για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα Ενημέρωσης, Οι προοπτικές της ευρυζωνικότητας για την Ανάπτυξη, Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2006

Διαδίκτυο

46. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/2001/projects_selected
47. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/exhibition
48. <http://www.e-envoy.gov.uk>
49. http://europa.eu.int/comm/dgs/information_society
50. <http://www.eipa.nl>
51. <http://www.oecd.org/puma>
52. <http://www.un.org>
53. <http://www.epri.org>
54. <http://www.teledemocracy.org>
55. <http://www.eiu.com>
56. <http://www.go-online.gr>
57. <http://www.wikipedia.com>

