

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Τίτλος Εργασίας:

«Αξιολόγηση διαδικτυακής υπηρεσίας δημοσίου τομέα»

Title:

"The appraisal of internet public sector services"

ΡΟΥΦΑΣ ΑΡΓΥΡΙΟΣ

ROUFAS ARGIRIOS

ΓΚΙΚΟΠΟΥΛΟΣ ΙΩΑΝΝΗΣ

GIKOPOULOS IOANNIS

Επιβλέπων Καθηγητής: ΝΤΕΜΙΡΗΣ ΚΩΣΤΑΣ

Supervisor: DEMIRIS KOSTAS

Πάτρα 2015

Περιεχόμενα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ	4
ABSTRACT	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	6
1.1.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΟΥ INTERNET	6
1.2.ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ	9
1.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ.....	11
1.4.ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET	15
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο – Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	16
2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	16
2.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	16
2.3. ΤΑ 5 ΒΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-GOVERNMENT	17
2.4. ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	18
2.5. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	20
2.6. ΑΣΤΟΧΙΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	22
2.7. ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	23
2.8. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	24
2.9. Ο ΝΟΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	26
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο – ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ E-GOVERNMENT PORTALS ΚΑΙ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	29
3.1. ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (Γ.Γ.Π.Σ.).....	29
3.1.1. Η Κοινωνία της Πληροφορίας.....	31
3.2. ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (www.kep.gov.gr).....	32
3.3. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (www.synigoros.gr).....	34
3.4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΕΙΑ (www.e-gov.gr).....	40

3.5. ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ (www.ika.gr)	36
3.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ (www.taxisnet.gr)	37
3.7. ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (www.oaed.gr)	39
3.8. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	40
3.8.1 Ιδιωτικότητα Πληροφοριών σε Περιβάλλοντα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	40
3.8.2. Κατηγορίες Απειλών σε Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	41
3.8.3. Μηχανισμοί ασφάλειας	43
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο – Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΟΑΕΔ (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ)	45
4.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΑΕΔ	45
4.2. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΟΑΕΔ	47
4.3. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΟΑΕΔ	48
4.4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	511
4.5. ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΑΕΔ	522
4.6. ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΦΕΛΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ	555
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5 ^ο – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	58
5.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	58
5.2. Η ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ	59
5.3. ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	600
5.3.1. Κατάρτιση Ερωτηματολογίων	600
5.3.2. Δειγματοληψία και απογραφή	600
5.4. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ	611
5.5. Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΩΣ ΜΕΣΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΥΛΙΚΟΥ	622
5.5.1. Τύπος συνέντευξης	633
5.5.2. Πλεονεκτήματα/Μειονεκτήματα	644

5.6. ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ, ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ.....	666
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΑΝΕΡΓΟΥΣ	69
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ ΟΑΕΔ ΑΘΗΝΩΝ	94
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	98
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	104
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	10909

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Βασικός μας στόχος στην παρούσα εργασία ήταν η παρουσίαση και αξιολόγηση των διαδικτυακών υπηρεσιών δημοσίου τομέα στην Ελλάδα, και κυρίως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται πλέον σήμερα από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).

Έτσι λοιπόν, στο πρώτο κεφάλαιο κάναμε μια σύντομη αναφορά στην παρουσία του ίντερνετ στην χώρα μας μιλώντας για τις βασικές του λειτουργίες, τα μειονεκτήματά του, τα εμπόδια που συνάντησε αλλά και τις προοπτικές που έχουν ανοιχτεί.

Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάσαμε αναλυτικά την πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στη χώρα μας, ξεκινώντας με τον ορισμό της και τον βασικό σκοπό της. Αναφέραμε τα πέντε βήματα του e-Government, τα πλεονεκτήματά της, τις αστοχίες της αλλά και τις μεταρρυθμίσεις που πρόκειται να συμβούν.

Στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάσαμε εν συντομία τα σημαντικότερα ελληνικά e-government portals (kep.gov.gr, synigoros.gr, e-gov.gr, ika.gr, taxisnet.gr, oaed.gr), καθώς και ζητήματα ασφάλειας που είναι απαραίτητα για μια εύρυθμη λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Στο τέταρτο κεφάλαιο δώσαμε ιδιαίτερη βάση στον ΟΑΕΔ και τις ηλεκτρονικές του υπηρεσίες. Πιο συγκεκριμένα, ξεκινήσαμε με την εξέλιξη του οργανισμού τα τελευταία χρόνια, τον ρόλο του, τη διοικητική του οργάνωση καθώς και τα επιδοτούμενα και κοινωφελή προγράμματα που προσφέρονται τα τελευταία χρόνια σε ανέργους μέσα από την ιστοσελίδα του.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύουμε τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνάς μας.

ABSTRACT

Our main goal in this paper was the presentation and evaluation of online public services sector in Greece, and especially the way that the electronic services are being offered today by Manpower Employment Organisation (Employment Agency).

So, in the first chapter we made a brief reference to the presence of the Internet in our country talking about the basic functions, the disadvantages, the obstacles that has faced and the prospects that have been opened.

In the second chapter we presented in detail the progress of e-government in our country, starting with the definition and its basic purpose. We mentioned the five steps of e-Government, its advantages, its failures and the reforms that are going to happen.

In the third chapter we introduced briefly the most important Greek e-government portals (kep.gov.gr, synigoros.gr, e-gov.gr, ika.gr, taxisnet.gr, oaed.gr), and security issues that are necessary for a proper functioning of eGovernment.

In the fourth chapter we particularly based on the Employment Service and the online services. More specifically, we started with the development of the organization in the recent years, its role, the administrative organization and the subsidized and charitable programs that have been offered in recent years to the unemployed through the website.

In the fifth chapter we discuss the methodology that has been used to conduct our research.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο – Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

1.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΠΟΡΕΙΑΣ ΤΟΥ INTERNET

Διαδίκτυο ή Internet είναι ένα παγκόσμιο δίκτυο, το οποίο αποτελείται από χιλιάδες μικρότερα δίκτυα υπολογιστών, οι οποίοι επικοινωνούν μεταξύ τους χρησιμοποιώντας ένα κοινό πρωτόκολλο επικοινωνίας, το TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). Ο αντίστοιχος αγγλικός όρος internet προκύπτει από τη σύνθεση των λέξεων inter-network. Στην πιο εξειδικευμένη και περισσότερο χρησιμοποιούμενη μορφή του, με τους όρους Διαδίκτυο περιγράφεται το παγκόσμιο πλέγμα διασυνδεδεμένων υπολογιστών και των υπηρεσιών και πληροφοριών που παρέχει στους χρήστες. Οι χρήστες του διαδικτύου μπορούν εύκολα και γρήγορα να περιηγηθούν σε μια τεράστια βάση πληροφοριών, να αποστείλουν και να λάβουν αρχεία, να κάνουν χρήση της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας, και γενικά να χρησιμοποιήσουν ένα πλήθος πολυάριθμων υπηρεσιών που έχουν στη διάθεση τους. (Πολλάλης Α.Γ., Γιαννακόπουλος Δ., 2007: 18-24)

Η ιστορία του διαδικτύου :

- Η εποχή του σιδήρου : 1985+ (απλό κείμενο, χαμηλές ταχύτητες, μικρό κοινό) - περιεχόμενο παραγόμενο από τους χρήστες – υλικό από βάσεις δεδομένων – εικόνες για πληροφοριακές περιοχές και λογότυπα αντί διαφημιστικών – στοιχειώδεις συναλλαγές.
- Η εποχή του χαλκού: 1994+ (κείμενο και εικόνες, μεγάλες ταχύτητες, στοχευόμενο κοινό) - δημιουργία μαζικού περιεχομένου – ηλεκτρονικές αγορές με κείμενο και φωτογραφίες – διαδραστικό μάρκετινγκ - εκδηλώσεις με διασημότητες και καθετοποιημένη επικοινωνία. (Πολλάλης Α.Γ., Γιαννακόπουλος Δ., 2007: 18-24)
- Η εποχή του ασημιού: 1996+ (πολυμέσα, ακόμη μεγαλύτερες ταχύτητες, κρίσιμη μάζα) – πρωτότυπο περιεχόμενο – ηλεκτρονικό εμπόριο με βάση πολύπλοκες εφαρμογές λογισμικού – νέα κανάλια για νέες αγορές – παραγωγή περιεχομένου

αποκλειστικά για το διαδίκτυο – περιεχόμενο παραγόμενο από χρήστες ως προσωπικές σελίδες ή διαδικτυακοί τόποι, κ.α.

- Η χρυσή εποχή: 1999+ (βίντεο, απεριόριστη ταχύτητα σύνδεσης, ωριμότητα του διαδικτύου ως M.M.E.) –ενσωμάτωση τηλεφωνίας, μεταφορά δεδομένων, βίντεο, κινηματογραφικής παραγωγής – νέες τεχνικές διαφήμισης - περισσότεροι οι χρήστες του ηλεκτρονικού υπολογιστή από τους τηλεθεατές στη ζώνη της υψηλής τηλεθέασης – εκπλήρωση της υπόσχεσης για παροχή υπηρεσιών. (Πολλάλης Α.Γ., Γιαννακόπουλος Δ., 2007: 18-24)

- Έτσι, λοιπόν, μια γρήγορη ματιά στην ιστορική εξέλιξη του διαδικτύου παρουσιάζει δυο ενδιαφέροντα σημεία: το γεγονός ότι στην αρχική ιδέα της δημιουργίας του διαδικτύου δεν υπάρχει η παραμικρή υποψία εμπορικής εκμετάλλευσης και το ότι η ταχύτητα εξάπλωσής του είναι εξαιρετικά γρήγορη. Τα διασυνδεδεμένα δίκτυα που χρησιμοποιήθηκαν και λειτούργησαν ήταν περιορισμένα και έφεραν άλλες ονομασίες όπως: ARPAnet, BITnet, CSnet, κ.ά. (Τζωρτζάκη Α. & Τζωρτζάκης Κ., 1996: 424-426)

- Το 1968 η ARPA (Advanced Research Project Agency ή Ανώτερος Οργανισμός Έρευνας και Μελέτης) ιδρύει το Agranet, την πρώτη μορφή διαδικτύου, με σκοπό να βρεθεί τρόπος επικοινωνίας μεταξύ των ακριβών και ασύμβατων υπολογιστών του.

- Το 1973 ξεκινά η ανάπτυξη του πρωτοκόλλου TCP/IP που επιτρέπει σε διαφορετικά δίκτυα υπολογιστών να διασυνδέονται και να επικοινωνούν μεταξύ τους.

- Το 1979 καθιερώθηκε το Usenet, το οποίο ήταν ένα ανοικτό σύστημα επικεντρωμένο στην επικοινωνία με e-mail και αφιερωμένο στις ομάδες ειδήσεων (newsgroups).

- Το 1980 με το Internet να επεκτείνεται συνεχώς και το κόστος των προσωπικών υπολογιστών να μειώνεται, άνοιξε ο δρόμος για τη δημιουργία εταιρικών δικτύων όπου οι χρήστες μπορούσαν να ανταλλάσσουν μεταξύ τους e-mails.

- Το 1983 το πανεπιστήμιο του Γουισκόνσιν φτιάχνει το DNS (Domain Name System) και οι Συνδεδεμένοι υπολογιστές είναι λίγο παραπάνω από 500.

- Το 1990-1991 ξεκινάει η λειτουργία web-server, δημιουργείται το συντακτικό των διευθύνσεων (URL), η γλώσσα των αρχείων (HTML), το πρωτόκολλο επικοινωνίας κατά τα πρότυπα client-server (HTTP).

- Το 1992 το κέντρο έρευνας CERN της Ελβετίας κυκλοφορεί το πρωτόκολλο www (World Wide Web – Παγκόσμιος Ιστός) και οι συνδεδεμένοι υπολογιστές ξεπερνούν πλέον τους 1.000.000.
- Το 1995 ξεκινούν τη λειτουργία τους το Amazon και η AltaVista. Οι υπολογιστές του Δικτύου ξεπερνούν τώρα τους 6.500.000.
- Το 1997 καταγράφονται 1.200.000 ιστοσελίδες.
- Το 1998 οι ιστοσελίδες ανέρχονται τους 2.800.000.
- Τον Ιανουάριο του 2000 υπήρχαν στο διαδίκτυο πάνω από 1 δισεκατομμύρια ιστοσελίδες και 6,4 εκατομμύρια χρήστες.
- Τον Δεκέμβριο του 2001 ο αριθμός των υπολογιστών έφτασε τα 115 εκατομμύρια.
- Τον Ιανουάριο του 2002 ο αριθμός των υπολογιστών έφτασε τα 13,5 εκατομμύρια. (Τζωρτζάκη Α. & Τζωρτζάκης Κ., 1996: 424-426)

1.2. ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ: ΕΜΠΟΔΙΑ ΚΑΙ ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ

Η Ελλάδα στο θέμα της υιοθέτησης του Διαδικτύου βρίσκεται σε καλύτερα επίπεδα σε σύγκριση με το παρελθόν, αλλά θα μπορούσαμε να πάμε πολύ καλύτερα, καθώς συνεχίζει να υστερεί σε σύγκριση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο, χάνοντας (ως ένα βαθμό) τα σημαντικά οφέλη τα οποία εξασφαλίζει πλέον η χρήση του για την κοινωνία και την οικονομία κάθε χώρας που το υιοθετεί και το αξιοποιεί στην καθημερινότητά της (<http://news.pathfinder.gr/tech/technews/887759.html>, 2012, Το διαδίκτυο στην Ελλάδα).

Σύμφωνα με τη μελέτη του Ινστιτούτου Οικονομικών & Βιομηχανικών Ερευνών (IOBE), που ετοιμάστηκε με την υποστήριξη της Google καταδεικνύεται ότι:

- Περίπου οι μισοί Έλληνες χρησιμοποιούν πλέον το Διαδίκτυο
- Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις επενδύουν περισσότερο στο Διαδίκτυο, καθώς 93% των επιχειρήσεων έχουν πρόσβαση στο Internet, αλλά μόλις 4% κάνει τις παραγγελίες του online
- Το 13% των Ελλήνων κάνει χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έναντι 32% που είναι ο Μέσος Όρος στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

Στοιχεία, αριθμοί και πίνακες δείχνουν ότι η τεχνολογική σύγκλιση της χώρας με την υπόλοιπη Ευρώπη είναι αργή, ότι η εικόνα στον επιχειρηματικό τομέα είναι ικανοποιητικότερη αλλά όχι ακόμα επαρκής, ενώ σ' ό,τι αφορά στη διάθεση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υπάρχει μεν βελτίωση, αλλά η χρήση τους εξακολουθεί να είναι περιορισμένη (<http://news.pathfinder.gr/tech/technews/887759.html>, 2012, Το διαδίκτυο στην Ελλάδα).

Ø Αργός ο ρυθμός της σύγκλισης: Ο πάγιος την τελευταία τουλάχιστον δεκαετία στόχος της σύγκλισης παραμένει ακόμα μακρινό όνειρο. Οι τάσεις σύνδεσης και χρήσης είναι υψηλότερες στις μικρότερες ηλικίες (80% του τμήματος 16-24 ετών), ενώ η μόρφωση και τα εισόδημα παίζουν σημαντικό ρόλο (94% των Ελλήνων με υψηλή μόρφωση χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο, πάνω από 50% των Ελλήνων με εισόδημα άνω των €75.000 έχουν online πρόσβαση). Σ' ό,τι αφορά στις επιχειρήσεις, τα ποσοστά σύνδεσής τους βρίσκονται πολύ κοντά με τον ευρωπαϊκό Μ.Ο. (Ελλάδα- 93%, ΕΕ27-95%), ωστόσο αυτά μειώνονται στις πολύ μικρές επιχειρήσεις (<10 άτομα). Τέλος, η επέκταση της χρήσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης φαίνεται να είναι αργή λόγω των σύνθετων διαδικασιών, της

διστακτικότητας στην παροχή στοιχείων από τους χρήστες και των μη ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Ø Τα αίτια της χαμηλής διείσδυσης του Διαδικτύου: Οι βασικοί παράγοντες που εξηγούν την βραδύτερη διείσδυση του Διαδικτύου, αλλά και της χρήσης σχετικών υπηρεσιών στη χώρα είναι κατά σειρά σημαντικότητας οι εξής:

1. Ασφάλεια συναλλαγών και προσωπικών δεδομένων και αντίστοιχα χαμηλή εμπορική εμπιστοσύνη
2. Κοινωνικοί παράγοντες (γλώσσα, κουλτούρα, έλλειψη σχετικών δεξιοτήτων, κ.λπ.)
3. Χαμηλή ποιότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών
4. Θέματα που σχετίζονται με πνευματικά δικαιώματα και δικαιώματα χρήσης και
5. Σύνθετες/χρονοβόρες διαδικασίες, απουσία προτυποποιημένων διαδικασιών, αργές και μη αξιόπιστες συνδέσεις.

Ø Διαφάνεια, απλοποίηση των διαδικασιών και προσβασιμότητα: Το Διαδίκτυο και η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών ενισχύουν τη διαφάνεια, την απλοποίηση των διαδικασιών και την προσβασιμότητα, γεγονός που δημιουργεί πρόσθετες ευκαιρίες για το Δημόσιο, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Τι μπορεί να γίνει, όμως, ώστε να επιταχυνθεί ο ρυθμός υιοθέτησης; Λαμβάνοντας υπόψη την αργή διείσδυση του Διαδικτύου και, προκειμένου να επιτύχουμε ταχύτερη ανάπτυξη του online, χρειάζεται άμεσα να ληφθούν πρωτοβουλίες. Δράσεις όπως η δημιουργία κρίσιμης μάζας ηλεκτρονικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, επένδυση από πλευράς των επιχειρήσεων, προσφορά κινήτρων από την πλευρά του κράτους, διαχείριση των ανησυχιών των καταναλωτών και ενίσχυση των e-skills, είναι σίγουρο πως μπορούν να ανατρέψουν την εικόνα (<http://news.pathfinder.gr/tech/technews/887759.html>, 2012, Το διαδίκτυο στην Ελλάδα).

Ø Προτάσεις για δράσεις

Επιχειρήσεις: Επένδυση σε περισσότερες & καλύτερης ποιότητας υπηρεσίες

Οι επιχειρήσεις απαιτείται να ενσωματώσουν τη χρήση του Διαδικτύου στη στρατηγική τους. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει συμμετοχή τους στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, βελτίωση της εταιρικής τους παρουσίας στο Διαδίκτυο, εγκατάσταση απλών υπηρεσιών cloud computing, προσφορά καλύτερης ποιότητας υπηρεσιών καθώς και καλύτερη υποστήριξη πελατών. Ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες επιχειρήσεις έχουν μέσω του Διαδικτύου τη δυνατότητα να εξαπλωθούν και στις αγορές του εξωτερικού. Ταυτόχρονα, όμως, οι επιχειρηματίες θα πρέπει να ανταποκριθούν στην

ανησυχία των πελατών σχετικά με την ασφάλεια των online δραστηριοτήτων και να επενδύσουν στην ανάπτυξη των e-skills.

Ιδιώτες: Ανάπτυξη e-skills & υπεύθυνη χρήση του Διαδικτύου

Οι ιδιώτες μπορούν να επωφεληθούν από την ενεργή τους ενασχόληση και συνεισφορά στο περιεχόμενο του Διαδικτύου. Η έκθεσή τους τόσο σε επαγγελματικό, όσο και σε κοινωνικό επίπεδο μπορεί να βελτιώσει την καθημερινότητά τους, αλλά και να δημιουργήσει σημαντικές οικονομικές ευκαιρίες. Την ίδια στιγμή, οι καταναλωτές πρέπει να μάθουν πώς να προστατεύονται από την ανεύθυνη χρήση του Διαδικτύου και να αναζητούν πληροφορίες από αξιόπιστους φορείς.

Δημόσιος τομέας Αντιμετώπιση των ανησυχιών επιχειρηματιών & ιδιωτών σχετικά με θέματα ασφαλείας και ιδιωτικότητας

Τέλος, ο δημόσιος τομέας είναι σημαντικό να υιοθετήσει πιο ενεργό ρόλο στο online περιβάλλον, προσφέροντας ολοκληρωμένες δημόσιες υπηρεσίες προς τους πολίτες, αλλά και κίνητρα για τη χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η δημιουργία χρήσιμων, end-to-end δημόσιων υπηρεσιών θα δώσει το σωστό μήνυμα στους καταναλωτές και τους παρόχους υπηρεσιών και μπορεί να τονώσει τη ζήτηση ηλεκτρονικών υπηρεσιών, συνολικά. Το κράτος πρέπει να λειτουργήσει ως ρυθμιστής, αλλά και να προωθήσει ουσιαστικά τη μετάβαση στην ψηφιακή οικονομία.

Ø **Περιθώριο και ευκαιρία:** Η μελέτη του IOBE δείχνει πως υπάρχει περιθώριο αλλά και ευκαιρία για την επιτάχυνση της χρήσης του Διαδικτύου στη χώρα μας, καθώς αυτό μπορεί να συμβάλει καθοριστικά στην οικονομική ανάπτυξη, την υλοποίηση των αναγκαίων μεταρρυθμίσεων και την προώθηση του ελληνικού πολιτισμού. Σήμερα, περισσότερο από ποτέ, πρέπει να αναλάβουμε δράση για την περαιτέρω ενσωμάτωσή του στην καθημερινή μας ζωή (<http://news.pathfinder.gr/tech/technews/887759.html>, 2012, Το διαδίκτυο στην Ελλάδα).

1.3. ΒΑΣΙΚΕΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Το διαδίκτυο θεωρείται πλέον ως ένα μέσο μαζικής επικοινωνίας, όπως είναι για παράδειγμα η αναλογική τηλεόραση η οποία όμως δεν έχει τόσο αμφίδρομο χαρακτήρα. Άρχισε να χρησιμοποιείται σαν ένα κλειστό δίκτυο απομακρυσμένων υπολογιστών, μέχρι τις αρχές του 1990, όπου και απελευθερώθηκε η χρήση του και απέκτησε εμπορικό χαρακτήρα, απευθυνόμενο πλέον σε ολόκληρη την κοινωνία. Από τη στιγμή εκείνη η εξάπλωση του ήταν ραγδαία σε όλο τον κόσμο. Άρχισε να

κερδίζει όλο και περισσότερους ανθρώπους με τις δυνατότητες του, άρχισε να χρησιμοποιείται σε νέες εφαρμογές και περισσότερους τομείς της ζωής, σε σημείο που θεωρείται σήμερα μια από τις πιο απαραίτητες τεχνολογίες στην καθημερινότητα του ανθρώπου. Οι δυνατότητες και οι χρήσεις του διαδικτύου σήμερα είναι χωρίς υπερβολή, άπειρες. Οι βασικότερες από αυτές είναι:

- Ενημέρωση

Η ενημέρωση σήμερα τείνει να αλλάξει μορφή. Αρκετοί είναι αυτοί που ενημερώνονται πια σε μεγάλο βαθμό ή αποκλειστικά μέσα από τα ψηφιακά έντυπα μέσα, ενώ ένα άλλο μεγάλο ποσοστό των ανθρώπων δεν παρακολουθεί πια τα δελτία ειδήσεων από κάποιο τηλεοπτικό κανάλι. Αυτά έχουν αντικατασταθεί από πολυάριθμα ειδησεογραφικά site αλλά και από ένα νέο είδος τηλεόρασης τη λεγόμενη Web TV.

Μια έρευνα που έγινε σε Αμερικανούς πολίτες έδειξε ότι σχεδόν ένας στους τέσσερις (27%) ενημερώνεται πλέον μέσω του κινητού τηλεφώνου. Οι ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Facebook και το Twitter παίζουν ακόμη περιορισμένο ρόλο στη διακίνηση της πληροφορίας: το 9% της κίνησης στις πληροφοριακές ιστοσελίδες προέρχεται από το Facebook, το Twitter και άλλα τέτοια δίκτυα ενώ το 21% προέρχεται από την Google. Οι κολοσσοί του διαδικτύου, όπως οι AOL, Facebook, Google, Yahoo! και Microsoft αποκόμισαν το 68% των ιντερνετικών διαφημίσεων το 2011. Αντιθέτως, οι ιστοσελίδες πληροφοριών πάσχουν από έλλειψη διαφημίσεων. Σύμφωνα με την έκθεση, περίπου 100 αμερικανικές εφημερίδες ετοιμάζονται να μετατρέψουν τις ιστοσελίδες τους σε συνδρομητικές, ακολουθώντας το παράδειγμα της New York Times και άλλων 150 εφημερίδων που ζητούν συνδρομή προκειμένου να μπορέσει ο αναγνώστης να τις επισκεφθεί. (http://thesecretrealtruth.blogspot.com/2012/03/blog-post_4217.html)

- Επικοινωνία

Η επικοινωνία όπως αυτή την ξέραμε, μέσα από τον γραπτό λόγο παλαιότερα, αλλά και τον προφορικό μέχρι πρότινος έχει αλλάξει άρδην. Το διαδίκτυο κατάφερε να ενσωματώσει όλες τις μορφές επικοινωνίας, γραπτές και προφορικές και να δημιουργήσει την αντίστοιχη ηλεκτρονική μορφή. Τα γράμματα με το ταχυδρομείο, το τηλέφωνο, οι διασκέψεις και τα συνέδρια, έχουν αντικατασταθεί πλήρως με τις αντίστοιχες ηλεκτρονικές, όπως το email, το chat, η βίντεο-κλήση, τις τηλεδιασκέψεις κ.λπ.

Η τάση των Ευρωπαίων και των Ελλήνων πολιτών για χρήση εξελιγμένων διαδικτυακών υπηρεσιών για επικοινωνία είναι αυξητική. Από έρευνες προκύπτει ότι το 2008, περίπου το 35% των Ευρωπαίων πολιτών και το 25% των Ελλήνων δήλωσε ότι έχει χρησιμοποιήσει εξελιγμένες διαδικτυακές υπηρεσίες τους τελευταίους 3 μήνες. Οι εξελιγμένες διαδικτυακές υπηρεσίες επικοινωνίας στις οποίες εστιάζουμε περιλαμβάνουν τη δημιουργία ιστολογίου (blog), την ανταλλαγή μηνυμάτων σε πραγματικό χρόνο (instant messaging), την αποστολή μηνυμάτων σε chat sites - συμμετοχή σε ομάδες συζήτησης (forum), την τηλεφωνία μέσω διαδικτύου (και με

κλήσεις video), οι κλήσεις video με χρήση κάμερας διαδικτύου και η ανάγνωση blogs & weblogs. (Α. Κουντζέρης, Μ. Κωνσταντάτος, 2010: 8-9)

· Πληροφόρηση και Ψυχαγωγία

Σήμερα οι μηχανές αναζήτησης αποτελούν έναν από τις βασικότερους λόγους χρησιμοποίησης του διαδικτύου. Η αναζήτηση πληροφοριών γίνεται πλέον πολύ εύκολα και γρήγορα. Αρκεί μια απλή πληκτρολόγηση μιας λέξης ή μιας φράσης για την πληροφορία που ψάχνουμε και θα έχουμε ένα καταιγισμό πληροφοριών και αποτελεσμάτων.

Όσο κι αν φαίνεται περίεργο το internet στις μέρες μας είναι ίσως το πιο δημοφιλές εργαλείο ψυχαγωγίας. Ολοένα και μεγαλύτερος αριθμός ανθρώπων (κυρίως νέων) ψάχνει την ψυχαγωγία του σε μεγάλο βαθμό γύρω απ' το παγκόσμιο δίκτυο. Μέσω αυτού υπάρχει η δυνατότητα ψυχαγωγίας ακούγοντας μουσική και ραδιόφωνο, παρακολουθώντας τηλεοπτικούς σταθμούς, ταινίες και βίντεο όλων των ειδών, παίζοντας ηλεκτρονικά παιχνίδια, αλλά και επικοινωνώντας κατά κόρον πλέον από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης (social media) όπως είναι το facebook, το twitter κ.λπ.

Η τάση αντικατάστασης των παραδοσιακών μέσων πληροφόρησης και ψυχαγωγίας αποτυπώνεται στα παρακάτω διαγράμματα για τους Ευρωπαίους και Έλληνες πολίτες, όπως παρουσιάστηκε στην έρευνα του Παρατηρητήριου για την Κοινωνία της Πληροφορίας. (Α. Κουντζέρης, Μ. Κωνσταντάτος, 2010:15-16)

· Συναλλαγές και Εμπόριο

Σήμερα μέσω του διαδικτύου μπορεί πλέον να υλοποιηθεί κάθε συναλλαγή όπως είναι η κατάθεση και λήψη εγγράφων, αιτήσεων, δικαιολογητικών, η πραγματοποίηση οικονομικών συναλλαγών, η διαχείριση τραπεζικών λογαριασμών χωρίς την πολύωρη αναμονή στις ουρές. Έτσι ο άνθρωπος μπορεί πια να εκμεταλλευτεί αυτόν τον μέχρι πρότινος χαμένο χρόνο και να τον αξιοποιήσει διαφορετικά.

Ως **Ηλεκτρονικό Εμπόριο** (Η.Ε.) ή ευρέως γνωστό ως e-commerce, eCommerce ή e-comm, ορίζεται το εμπόριο παροχής αγαθών και υπηρεσιών που πραγματοποιείται εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα, βασιζόμενο δηλαδή στην ηλεκτρονική μετάδοση δεδομένων, χωρίς να καθίσταται αναγκαία η φυσική παρουσία των συμβαλλομένων μερών, πωλητή-αγοραστή. Περιλαμβάνει το σύνολο των διαδικτυακών διαδικασιών: ανάπτυξης, προώθησης, πώλησης, παράδοσης, εξυπηρέτησης και πληρωμής για προϊόντα και υπηρεσίες. Το εύρος των ανταλλαγών που διεξάγονται ηλεκτρονικά, έχει αυξηθεί ασυνήθιστα με την ευρεία χρήση του Διαδικτύου. Η χρήση του εμπορίου διεξάγεται κατ' αυτόν τον τρόπο, παρακινώντας και απορροφώντας καινοτομίες στην ηλεκτρονική μεταφορά χρηματικών πόρων, στη διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management), στο διαδικτυακό μάρκετινγκ (Internet

marketing), στη διεκπεραίωση διαδικτυακών διαδικασιών (online transaction processing), στην ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων (electronic data interchange, EDI), στην καταγραφή συστημάτων διοίκησης (inventory management) και στην αυτοματοποίηση συστημάτων συγκέντρωσης δεδομένων. (2011, http://el.wikipedia.org/wiki/2011,Ηλεκτρονικό_εμπόριο)

Σήμερα έχει εξελιχθεί αρκετά και ολοένα αυξάνει το μερίδιο στην πίτα του παγκόσμιου τζίρου σε σχέση με το εμπόριο όπως αυτό γνωρίζαμε μέχρι τώρα. Πολλά καταστήματα προσπαθούν να ακολουθήσουν την τάση αυτή. Αρκετά από αυτά λειτουργούν σε δυο μορφές, ως φυσικά καταστήματα και ως ηλεκτρονικά. Μερικά μάλιστα έχουν μετατραπεί σε 100% ηλεκτρονικά ενώ νέοι επιχειρηματίες επιλέγουν να ξεκινήσουν μια νέα επιχείρηση μόνο στην ηλεκτρονική του μορφή γιατί θεωρούν ότι το ρίσκο είναι μικρότερο και οι ευκαιρίες να λειτουργήσει κερδοφόρα η επιχείρηση πολύ περισσότερες. Από την άλλη ο καταναλωτής εμπιστεύεται όλο και περισσότερο τα καταστήματα αυτά παίζοντας φυσικά ρόλο και η εξέλιξη στην ασφάλεια των συναλλαγών. (http://el.wikipedia.org/wiki/Ηλεκτρονικό_εμπόριο)

1.4. ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΑΠΟ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ INTERNET

Το internet είναι ένα σύνολο εκατομμυρίων υπολογιστών και χρησιμοποιείται από εκατομμύρια χρήστες. Το δεδομένο αυτό προκαλεί δύο βασικά προβλήματα. Το πρώτο πρόβλημα που προκύπτει είναι το θέμα της συνεννόησης μεταξύ των δικτύων και των υπολογιστών ειδικά όταν αυτοί είναι διαφορετικού τύπου. Η λύση από το πρόβλημα αυτό είναι ένα ενιαίο πρωτόκολλο επικοινωνίας το επονομαζόμενο TCP/IP. Το πρώτο τμήμα του (TCP) αναλαμβάνει τον έλεγχο μετάδοσης δεδομένων και το δεύτερο (IP) εξασφαλίζει τη μεταφορά δεδομένων από το ένα σημείο στο άλλο.

Το δεύτερο πρόβλημα που προκύπτει είναι η ανάγκη στοιχείων που προσδιορίζουν κάθε υπολογιστή στο διαδίκτυο. Σε κάθε υπολογιστή αντιστοιχίζεται μια μοναδική διεύθυνση που ονομάζεται διεύθυνση IP ή IP address και η οποία αποτελεί την «ταυτότητα» του στο διαδίκτυο. Η διεύθυνση IP είναι ένας αριθμός που αποτελείται από τέσσερα μέρη χωρισμένα μεταξύ τους με τελείες, πχ 194.177.200.6 ή 196.144.61.3. Κάθε μέρος παίρνει τιμές από 1 έως 254.

Το πρόβλημα με τις IP διευθύνσεις είναι ότι δύσκολα μπορούμε να τις θυμόμαστε. Για αυτό το λόγο σε κάθε μια IP διεύθυνση αντιστοιχίζεται ένα όνομα το οποίο είναι μοναδικό για κάθε υπολογιστή. Η μέθοδος αυτή της αντιστοίχισης ονομάζεται DNS (Domain Name System). Το όνομα το οποίο παίρνει ο υπολογιστής με τη διαδικασία της αντιστοίχισης, αποτελείται από λέξεις που χωρίζονται μεταξύ τους με τελείες. Ο αριθμός των λέξεων αυτών ποικίλει, παρόλα αυτά το σύνηθες είναι να συναντάμε ονόματα με τρεις έως πέντε λέξεις. Το τελευταίο συνθετικό του ονόματος δηλώνει είτε το είδος του οργανισμού είτε τη γεωγραφική περιοχή όπου είναι εγκατεστημένος ο υπολογιστής.

Όταν ζητάμε να επικοινωνήσουμε με έναν απομακρυσμένο υπολογιστή δίνοντας το όνομά του, ο υπολογιστής μας θα αναζητήσει να βρει την αντίστοιχη διεύθυνση IP. Αν πχ πληκτρολογήσουμε central.ntua.gr ο υπολογιστής μας θα αναζητήσει και θα βρει τη IP διεύθυνση που αντιστοιχεί σε αυτό το όνομα που είναι 147.102.240.15. Η μετάφραση αυτή του ονόματος σε IP διεύθυνση, είναι δουλειά ενός υπολογιστή που ονομάζεται εξυπηρετητής DNS (DNS server). Σε κάθε δίκτυο υπάρχει τουλάχιστον ένας υπολογιστής που παρέχει αυτήν την υπηρεσία. Ανάλογα με τη θέση του υπολογιστή-παραλήπτη, η αίτηση για μετάφραση του ονόματος μπορεί να περάσει από έναν ή περισσότερους DNS servers μέχρις ότου εντοπιστεί η αντίστοιχη IP διεύθυνση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο – Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

2.1. ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

· Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) χαρακτηρίζεται γενικά η εισαγωγή των τεχνολογιών της πληροφορικής και των υπολογιστών στη δημόσια διοίκηση και οι νέες διοικητικές πρακτικές, τις οποίες οι τεχνολογίες αυτές εισήγαγαν.

· Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο μετασχηματισμός του Κράτους και της δημόσιας διοίκησης που ενεργοποιείται από τις σημαντικές προόδους των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Με τα δεδομένα και τις δυνατότητες της σημερινής εποχής των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να γίνει κανόνας και όχι η εξαίρεση. Συναφώς προτείνεται:

1. Η ηλεκτρονική εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της άμεσης προώθησης ρυθμίσεων και οργάνωσης της ηλεκτρονικής υποδομής των δημοσίων υπηρεσιών. Στόχος της πολιτικής είναι όλες οι εργασίες και συναλλαγές των πολιτών με το κράτος και τους ημικρατικούς οργανισμούς να διεκπεραιώνονται και ηλεκτρονικά.
2. Η ενίσχυση και επέκταση του θεσμού των Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη με τη δημιουργία ηλεκτρονικών κέντρων εξυπηρέτησης.
3. Η ηλεκτρονική δημοσιοποίηση όλων των αποφάσεων του Υπουργικού Συμβουλίου (εκτός θεμάτων που άπτονται της εθνικής ασφάλειας), των Επιτροπών Δημόσιας και Εκπαιδευτικής Υπηρεσίας, των Δήμων, των ημικρατικών οργανισμών και των ανεξάρτητων πολιτειακών αξιωματούχων (e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovernmenticsd/home/orismos>).

2.2. ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η πληροφόρηση και εξυπηρέτηση του πολίτη μέσα από τη χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και με την καθιέρωση της ηλεκτρονικής συναλλαγής σε κάθε δημόσιο φορέα.

Σήμερα το μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έρχεται να δώσει λύση στα προβλήματα που δημιουργούνται εξαιτίας της γραφειοκρατίας, η οποία είναι η κυρίως υπαίτια για την καθυστέρηση και την ταλαιπωρία πολλών πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι σε θέση να μειώσει την ταλαιπωρία του κοινού, να επιταχύνει τις διαδικασίες οι οποίες πολλές φορές οδηγούσαν στη ματαίωση έργων που θα μπορούσαν να αλλάξουν την αναπτυξιακή πορεία της χώρας και την προσέλκυση επενδύσεων.

Πιο συγκεκριμένα, οι πληροφορίες και οι υπηρεσίες που προσφέρονται στον πολίτη μέσω του e-government είναι η πρόσβαση σε έγγραφα και αρχεία μέσα σε ελάχιστο χρονικό διάστημα, η λειτουργία των ΚΕΠ (Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών) αναβαθμίζεται και βελτιώνεται όλο και περισσότερο και ο Δημόσιος Τομέας συνδέεται και με Πληροφοριακά Συστήματα. Ένα ακόμη βασικό πλεονέκτημα είναι η μείωση των εξόδων, που μέχρι τώρα με την τυπική γραφειοκρατία ήταν αρκετά αυξημένα. Επιπλέον, η συμμετοχή του πολίτη στα κοινά γίνεται πιο εύκολη, αφού μπορεί μέσα από τις δυνατότητες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να παρακολουθεί τα πάντα σε σχέση με την χώρα, τις ενέργειες των πολιτικών κ.λπ.(e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovernmenticsd/home/2-skopos-tes-elektronikes-diakyberneses>).

2.3. ΤΑ 5 ΒΗΜΑΤΑ ΤΟΥ E-GOVERNMENT

Το μοντέλο που πανευρωπαϊκά προτείνεται για την εξειδίκευση των υπηρεσιών «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» αναπτύσσεται σε τέσσερα επίπεδα, με βάση τους τέσσερις κύριους τύπους υπηρεσιών που καλύπτουν:

- § 1ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες Πληροφόρησης. Υπηρεσίες πληροφόρησης μέσω διαδικτύου για την ανάκληση επιλεγμένων και ταξινομημένων πληροφοριών όταν ζητηθούν από τους πολίτες και επιχειρήσεις.
- § 2ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης. Υπηρεσίες επικοινωνιών και αλληλεπίδρασης μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών και φυσικών, νομικών ή ομάδας προσώπων. Διάθεση ψηφιοποιημένων δικαιολογητικών (π.χ. εντύπων διοικητικών διαδικασιών) μέσω διαδικτύου.
- § 3ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας. Υπηρεσίες αμφίδρομης επικοινωνίας για την ηλεκτρονική υποβολή δεδομένων και δικαιολογητικών εκ μέρους των πολιτών και των επιχειρήσεων σε απευθείας ηλεκτρονική σύνδεση (χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής).
- § 4ο επίπεδο e-government: Υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης και συναλλαγών. Υπηρεσίες διοικητικής διεκπεραίωσης, αιτημάτων πολιτών, παροχή των συγκεκριμένων υπηρεσιών και ολοκλήρωση των συναλλαγών περιλαμβανομένων και ηλεκτρονικών πληρωμών όπου είναι απαραίτητο.
- § 5ο επίπεδο e-government: Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών. Προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητας της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη είτε την επιχείρηση (e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/ta-5-bemata-tou-e-government>).

2.4. ΟΙ ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σύμφωνα με τον Gronlund (2002), οφείλουμε να σημειώσουμε τις τρεις διακριτές διαστάσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

- Ø Η δημοκρατική διάσταση (e-democracy)

Οι μελέτες που σχετίζονται με αυτή τη διάσταση θα πρέπει να εστιάζουν στο κατά πόσο οι δυνατότητες των νέων τεχνολογιών, υποστηρίζουν πραγματικά τις αξίες μιας τοπικής ή κρατικής υπηρεσίας. Τέτοιες αξίες είναι η εντιμότητα και η διαφάνεια, υπηρεσίες που είναι κατανοητές και προσιτές στους πολίτες, ανοιχτές στη δημοκρατική συμμετοχή. Επιπλέον, οι μελέτες Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας δεν θα πρέπει να εστιάζουν μόνο στις υπηρεσίες και τις διευκολύνσεις που βοηθούν την αλληλεπίδραση μεταξύ της κοινωνίας και του πολιτικού συστήματος, αλλά και τον βαθμό που όλες οι μορφές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υποστηρίζουν τις δημοκρατικές διαδικασίες (Ρωσσίδης, Ι., 2013: 244-5).

Ø Η διάσταση παροχής υπηρεσιών (e-service)

Οι μελέτες που ανήκουν στη συγκεκριμένη διάσταση οφείλουν να εστιάσουν στον βαθμό που οι δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις ως προς τη λειτουργικότητα, την ποιότητα, τη φιλικότητα προς τον χρήστη, την ασφάλεια, κ.λπ. τέτοιες μελέτες θα πρέπει να δανειστούν, όπως είναι φυσικό, θεωρίες από διαφορετικά ερευνητικά πεδία, όπως τα πληροφοριακά συστήματα, κ.ά.

Η ποιότητα των κρατικών υπηρεσιών δεν μπορεί να υπολογιστεί με ένα γενικό πλαίσιο αξιολόγησης, αλλά μάλλον πρέπει να αξιολογηθεί σύμφωνα με διάφορα κριτήρια, που εξαρτώνται από το περιεχόμενο των υπηρεσιών, τον κύριο στόχο τους και τον τύπο των χρηστών.

Ø Η διάσταση της αποτελεσματικότητας (e-administration)

Η διάσταση της αποτελεσματικότητας πρέπει να εστιάσει στο εύρος, το περιεχόμενο και την ποιότητα της αλληλεπίδρασης και συνεργασίας μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών εσωτερικά σε τοπικό και γενικό επίπεδο. Η διάσταση αυτή αντιπροσωπεύει εν μέρει τον δείκτη οριζόντιας ολοκλήρωσης, η οποία περιλαμβάνει μετασχηματισμούς στην οργάνωση. Ωστόσο, είναι σημαντικό να εξασφαλιστεί ότι οι σχετικές μελέτες δεν μένουν μόνο στον απολογισμό επιδράσεων και επιπτώσεων, αλλά εστιάζουν και στις συνθήκες των διαφόρων πρωτοβουλιών και προσπαθειών και τις σχέσεις μεταξύ τους.

Τα επιχειρήματα για την επιλογή διακριτών διαστάσεων στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι:

§ Οι διαστάσεις αναπαριστούν τρία διαφορετικά σύνολα στόχων και προτεραιοτήτων για μια κρατική οντότητα. Οι στόχοι αυτοί μπορεί να είναι συμπληρωματικοί ή αλληλοσυγκρουόμενοι.

§ Η διάκριση μεταξύ τους συνδυάζει την απλότητα με τη γενικότητα και έτσι είναι δυνατό ένα τεράστιο εύρος θεωρητικών προσεγγίσεων.

§ Μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμες τόσο για την έρευνα, όσο και την εφαρμογή και την αξιολόγηση, αλλά σε ξεχωριστές διαδικασίες.

Ωστόσο, τα επιχειρήματα αυτά είναι κυρίως θεωρητικά και υποστηρίζονται από περιορισμένο αριθμό εμπειρικών μελετών. Είναι αδιαμφισβήτητα απαραίτητη η μελέτη και κατηγοριοποίηση αρκετών ακόμα μελετών πάνω στο e-Government (Ρωσσίδης, Ι., 2013: 244-5).

2.5. ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

- Εκδημοκρατισμός:

Πολλά είναι τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η ανάπτυξη του e-government στους πολίτες αλλά και στα κράτη που το χρησιμοποιούν.

- s Με τη βοήθεια του ίντερνετ οι πολίτες μιας χώρας έχουν τη δυνατότητα άμεσης εξυπηρέτησης και επικοινωνίας με τις δημόσιες υπηρεσίες, δίνοντάς τους τη δυνατότητα να ακουστούν.
- s Από τη μεριά τους, οι πολιτικοί και οι δημόσιοι υπάλληλοι θα είναι σε θέση ακούσουν τους προβληματισμούς των πολιτών.

- s Οι πολίτες έχουν επίσης τη δυνατότητα να επισκέπτονται ειδικά διαμορφωμένα ιστολόγια και σε πραγματικό χρόνο να επικοινωνούν με τους εκλεγμένους αξιωματούχους, τα γραφεία τους ή και τους αντικαταστάτες τους.
- s Από τη στιγμή που η εξυπηρέτηση των πολιτών γίνεται τόσο γρήγορα το κράτος και οι ιδιώτες κερδίζουν σε χρόνο, χρήμα, διαφάνεια. Η τελευταία είναι κι αυτή που θα επηρεάζει το κοινό ώστε να λάβει ορθές αποφάσεις για τους εκλεγμένους αξιωματούχους ή υπαλλήλους υπόλογους για τις πράξεις τους.
- s Πολύ σημαντικό είναι και το γεγονός ότι οι πολίτες θα έχουν τη δυνατότητα να ασκούν μια άμεση και εμφανή επιρροή στο νομοθέτη μέσω προτάσεων που θα καταθέτουν. (e-goverment_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/pleonektemata>).

- Η "πράσινη" Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Η «πράσινη» ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά κυρίως στην ενίσχυση του οικολογικού πνεύματος, αφού πλέον οι δημόσιες υπηρεσίες χρησιμοποιούν όλο και λιγότερο χαρτί και μελάνι για τη φωτοτύπηση ή την εκτύπωση πληροφοριών, μέσω της χρήσης του διαδικτύου. Σε αυτό οδηγήθηκαν μέσα από τις πιέσεις των ΜΜΕ και ορισμένων οικολογικών οργανώσεων, αλλά παίρνοντας και ως παράδειγμα την κυβέρνηση των ΗΠΑ, η οποία χρησιμοποιεί την ιστοσελίδα www.forms.gov με σκοπό να παράσχει εσωτερικές μορφές της κυβέρνησης για τους ομοσπονδιακούς υπαλλήλους και έτσι εξοικονομούν τεράστιες ποσότητες χαρτιού.

- Ταχύτητα, αποτελεσματικότητα και ευκολία

Η ανάπτυξη διαδραστικών υπηρεσιών μέσω του internet προσφέρει τη δυνατότητα στις κρατικές υπηρεσίες να εξυπηρετήσουν με ταχύτητα και ευκολία τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, χωρίς καν να έλθουν σε άμεση επαφή μαζί τους. Οι πολίτες μέσω του e-government έχουν τη δυνατότητα να εξυπηρετηθούν χωρίς να χρειαστεί να σπαταλήσουν χρόνο σε δημόσιες υπηρεσίες, αλλά και να κάνουν πολύωρα και κουραστικά ταξίδια. Μέσω των εφαρμογών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης επιτυγχάνεται βελτιωμένη λογιστική και τήρηση αρχείων μέσω της μηχανογράφησης, καθώς οποιεσδήποτε πληροφορίες και έντυπα είναι ευκολότερα προσβάσιμα. Πολύ σημαντική είναι βέβαια και η εξυπηρέτηση που προσφέρει το e-gov. στα άτομα με ειδικές ανάγκες, που η πρόσβασή τους σε κτήρια και υπηρεσίες καθίσταται ιδιαίτερα δύσκολη.

Το Δημόσιο από την άλλη, προσφέρει άμεση εξυπηρέτηση στο κοινό αφού τα δεδομένα που ζητούνται κάθε φορά είναι αρχειοθετημένα σεβάσεις δεδομένων σε

2.6. ΑΣΤΟΧΙΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Ελλάδα, σε σύγκριση με τις υπόλοιπες χώρες της Ευρώπης, παρουσιάζει χαμηλά ποσοστά χρήσης του ίντερνετ, των διαδικτυακών συναλλαγών και των ηλεκτρονικών προμηθειών.

Σύμφωνα με τα επίσημα στοιχεία του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης το 41,9% των πολιτών δεν έχει χρησιμοποιήσει ποτέ το διαδίκτυο. Το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτατο επίπεδο για επτά (7) από τις είκοσι (20) βασικές υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην ΕΕ. Πάραυτα, οι επιδόσεις της δεν κρίνονται ικανοποιητικές, αφού το ποσοστό παραχής των υπηρεσιών της κατέλαβαν την τελευταία θέση.

Σημαντικές βέβαια κρίνονται οι προσπάθειες της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης, υιοθέτησης νέων εξελιγμένων ηλεκτρονικών τεχνολογιών, όπως η κεντρική διαδικτυακή πύλη (ΕΡΜΗΣ), το πρόγραμμα Δι@ύγεια για την προαγωγή της διαφάνειας, το σύστημα παροχής οικονομικών υπηρεσιών TAXIS. (ΥΔΜΗΔ, 2014: 5-6).

Παρόλα αυτά, αν και τα συγκεκριμένα προγράμματα πρόσφεραν πολλές διευκολύνσεις στους πολίτες, οι αστοχίες τους δεν άργησαν να φανούν. Πιο

συγκεκριμένα στη χώρα μας, εξαιτίας της δυσκίνητης κρατικής μηχανής οι αστοχίες αυτές περιελάμβαναν:

- Χαμηλή αξιοποίηση των ηλεκτρονικών υποδομών, επιχειρησιακός κατακερματισμός των συστημάτων, υψηλή διασπορά και λειτουργικές επικαλύψεις των πληροφοριακών συστημάτων του Δημοσίου.
- Αυξημένο κόστος δημιουργίας και χρήσης των ηλεκτρονικών υποδομών, εξαιτίας των ελλιπών προγραμματικών συμφωνιών και αδειών.
- Απουσία διαλειτουργικότητας και διασύνδεσης των πληροφοριακών συστημάτων.
- Υπερβολικά μεγάλα έργα και υποδομές αυξημένης διαχειριστικής δυσκολίας.
- Διαγωνιστικές διαδικασίες που ξεπερνούν τον κύκλο ανανέωσης της τεχνολογίας.
- Ελλιπής σχεδιασμός και χρηματοδότηση σε όλο τον κύκλο ζωής των συστημάτων.
- Ελλιπείς μηχανισμοί οριζόντιων σχημάτων διακυβέρνησης.
- Απουσία κοινής αρχιτεκτονικής της δημόσιας Πληροφορικής, ενιαίων προτύπων και πολιτικών συμμόρφωσης για τη χρήση των ΤΠΕ.
- Αναποτελεσματικότητα πλαισίου θεσμικής συνεργασίας με την αγορά.
- Μειωμένη πολιτική και επιτελική προσήλωση στις ΤΠΕ και την Ηλ. Διακυβέρνηση.
- Πολυπλοκότητα θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου.
- Απουσία παρακολούθησης, ελέγχου και ανατροφοδότησης.
- Ασυνέχεια των υιοθετημένων πολιτικών σε κάθε κυβερνητική αλλαγή (ΥΔΜΗΔ, 2014: 5-6).

2.7. ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΕΙΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Για την επίτευξη όλων των παραπάνω στόχων η κυβέρνηση θα πρέπει να αναθεωρήσει την ήδη υπάρχουσα στρατηγική και να θέσει νέους άξονες παρέμβασης που σκοπό θα έχουν:

- **Την απλούστευση διαδικασιών:** θα γίνει προσπάθεια να μειωθούν τα απαιτούμενα δικαιολογητικά που απαιτούνται σε οποιαδήποτε γραφειοκρατική λειτουργία μέσω της ψηφιοποίησης και αυτεπάγγελτης αναζήτησης των δεδομένων.
- **Την ενιαία διαχείριση πόρων:** Δημιουργία μιας ενιαίας πολιτικής προμήθειας, χρήσης και λειτουργίας, διαχείρισης και συντήρησης των βασικών πληροφοριακών υποδομών και υπηρεσιών του Δημοσίου.
- **Την ηλεκτρονική διαχείριση εγγράφων:** θα δημιουργηθεί ένα αποκλειστικά ηλεκτρονικό περιβάλλον διακίνησης, διαχείρισης και αρχειοθέτησης εγγράφων, μεταξύ των Υπουργείων και των εποπτευόμενων οργανισμών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα ενισχύσει την εξελισσόμενη διοικητική μεταρρύθμιση της χώρας, σύμφωνα με τις αρχές της αποτελεσματικότητας, αποδοτικότητας, διαφάνειας και λογοδοσίας. Βασικός στόχος είναι επίσης η εξασφάλιση της εμπιστοσύνης των πολιτών προς το δημόσιο, μέσω αξιόπιστων και ποιοτικών υπηρεσιών. Τέλος, θα εγγυηθεί την εφαρμογή των συμφωνημένων δεσμευτικών γενικών αρχών κατά τη χάραξη, έγκριση και υλοποίηση κάθε στόχου, δράσης και επί μέρους έργου, στο σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης.

Οι παραπάνω στρατηγικοί άξονες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συνοδεύονται από κατευθυντήριες αρχές, προϋποθέτουν την ύπαρξη ενός ικανοποιητικού χρηματοδοτικού πλαισίου, προαναγγέλλουν πολιτικές δεσμεύσεις και υπόκεινται σε τεχνολογικές και μεθοδολογικές παραδοχές που καταρτίζουν στο σύνολο τους μια συνεκτική στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ, 2014: 6).

2.8. ΠΡΟΫΠΟΘΕΣΕΙΣ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σύμφωνα με το Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την υλοποίηση των παραπάνω δράσεων απαιτείται:

Σε οργανωτικό επίπεδο

-Σχεδίαση δεσμευτικού σχεδίου δράσης, το οποίο θα ακολουθεί το σχέδιο δράσης διοικητικής μεταρρύθμισης και θα συνυπογραφεί από τους φορείς της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

-Θεσμοθέτηση οργανωτικής δομής (governance structure) της Διοίκησης για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε στρατηγικό, επιχειρησιακό, τεχνολογικό και ελεγκτικό επίπεδο (ΥΔΜΗΔ, 2014: 16-17).

-Συνεχής παρακολούθηση των δράσεων και έργων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, με την υιοθέτηση μεθόδων και κανόνων για τον σχεδιασμό τους.

-Παρακολούθηση της πορείας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και του βαθμού επίτευξης των στόχων, μέσω εξουσιοδοτημένων δομών και σύγχρονων εργαλείων παρακολούθησης.

- Συνεχή υποστήριξη από επαρκή ηγεσία και επιτελικό στελεχιακό δυναμικό.

- Διαχείριση και υλοποίηση από στελέχη με σχετική τεχνογνωσία και εμπειρία.

- Αξιολόγηση των δράσεων κατά την πορεία υλοποίησης τους αλλά και κατά τη διάρκεια χρήσης τους, με κατάλληλους μηχανισμούς και αξιόπιστους δείκτες.

Σε τεχνολογικό επίπεδο

- Επαναχρησιμοποίηση της δημόσιας Πληροφορίας και των δημόσιων δεδομένων με τον πλέον πρόσφορο τρόπο.

- Για κάθε νέο έργο, υποχρεωτική αναζήτηση και επιλογή λύσεων με τεχνολογία υπολογιστικού νέφους, είτε από τη Δημόσια Διοίκηση είτε από άλλους παρόχους, με έμφαση σε υπηρεσίες που ήδη λειτουργούν επιτυχώς.

- Η υποχρεωτική παροχή του ελάχιστου εξοπλισμού και του απαραίτητου λογισμικού σε όλους του δημόσιους υπαλλήλους. Η ανανέωση του εξοπλισμού και του λογισμικού προς την κατεύθυνση των πιο σύγχρονων τάσεων και των πιο πρόσφορων διαθέσιμων τεχνολογιών (ΥΔΜΗΔ, 2014: 16-17).

-Η υποχρεωτική διερεύνηση και υιοθέτηση του μεγαλύτερου δυνατού αριθμού βέλτιστων πρακτικών σε Ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο.

2.9. Ο ΝΟΜΟΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Ο νόμος για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση προδιαγράφει τις προϋποθέσεις για την υλοποίηση ενός πλαισίου για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με εμπλεκόμενους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις. Δηλαδή προδιαγράφει την αλληλεπίδραση με ηλεκτρονικά μέσα της Κυβέρνησης (government , g), των επιχειρήσεων (business, b) και των πολιτών (citizens, c). **Συνοπτικά οι σχέσεις αυτές περιγράφονται και ως g2g, g2b, g2c.**

Οι βασικοί στόχοι της εφαρμογής του Νόμου:

- **Η γρήγορη εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων μέσω της ηλεκτρονικής συναλλαγής στους δημόσιους φορείς.**
- Μείωση της ελληνικής γραφειοκρατίας με τη βοήθεια των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών.
- Η απλοποίηση των συναλλαγών και των διαδικασιών μεταξύ του κοινού και των δημόσιων φορέων.
- Η προαγωγή της διαφάνειας, η εξάλειψη των φαινομένων της διαφθοράς και η δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης μεταξύ των πολιτών και του Δημοσίου.
- Η Δημιουργία προϋποθέσεων Ανάπτυξης.
- Η ύπαρξη ευνοϊκού και θετικού κλίματος εργασίας, με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας των εργαζομένων. (http://www.egovplan.gr/?page_id=14, 2014, Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση).

Μεγαλύτερη προσοχή δίδεται:

- Στη διαδικτυακή επικοινωνία και ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ φυσικών/νομικών προσώπων και των δημόσιων φορέων.
- Στο τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών που προσφέρουν οι δημόσιοι τομείς με σκοπό τη διευκόλυνση του κοινού και των επιχειρηματιών.
- Στα μέσα διευκόλυνσης που προσφέρονται από τους δημόσιους φορείς προς τα φυσικά πρόσωπα.
- Σε ζητήματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και προστασίας της ιδιωτικότητας.
- Σε θέματα όπως οι ηλεκτρονικές πληρωμές(e-payments) και η αυτεπάγγελτη αναζήτηση αρχείων και εγγράφων κ.α
- Σε θέματα ανοικτής πρόσβασης σε δημόσια δεδομένα.

Ο ρόλος του νόμου σε ότι αφορά το e-government του Δημοσίου είναι να ορίζει τις αρχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, να καθορίζει τις αρμοδιότητες των φορέων του δημόσιου τομέα, να πληροφορεί τους πολίτες για τον τρόπο χρήσης των νέων τεχνολογιών προς όφελός τους, να , ρυθμίζει θέματα αποθήκευσης και διακίνησης ηλεκτρονικών αντιγράφων, αρχείων και πρωτοκόλλου, καθώς και θέματα αυθεντικοποίησης των χρηστών των υπηρεσιών τους (http://www.egovplan.gr/?page_id=14, 2014, Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση). Καθοριστικό ρόλο στην εύρυθμη λειτουργία αυτού του προγράμματος είναι ενεργός συμμετοχή των στελεχών του δημοσίου.

Αλλαγές για τους Πολίτες και τις Επιχειρήσεις

- Οι συναλλαγές, η υποβολή αιτήσεων και δηλώσεων και οποιονδήποτε άλλων δικαιολογητικών θα γίνεται μέσω του διαδικτύου.
- Η επικοινωνία με τους φορείς του Δημοσίου φορέα θα γίνονται ηλεκτρονικά.
- Ο Έλληνας πολίτης θα είναι σε θέση να παρακολουθεί την πορεία των προσωπικών του υποθέσεων μέσω των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Πλαίσιο για τις Ηλεκτρονικές Πληρωμές.

- Οι πληροφορίες που αναζητούνται θα είναι οργανωμένες και προσβάσιμες από τον καθένα.
- Προβλέπεται η νομική και αποδεικτική ισχύς ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Ελεύθερη Διάθεση Δημόσιων Δεδομένων.
- Προβλέπεται η συνεχής συμμετοχή στη βελτίωση λειτουργιών και υπηρεσιών.

Αλλαγές στους Φορείς του Δημοσίου

- Θεσμικό πλαίσιο να παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους πολίτες
- Θεσμοθετημένη δυνατότητα διακίνησης ηλεκτρονικών εγγράφων.
- Οι ενημερώσεις για οποιαδήποτε καινούργια πληροφορία γίνεται καθημερινά στους διαδικτυακούς τόμους του δημοσίου φορέα.
- Διατηρούν μητρώα στα οποία καταγράφουν το σύνολο των υποδομών τους, έχουν τη δυνατότητα να συνεργαστούν με άλλους φορείς για την από κοινού παροχή υπηρεσιών.
- Τα αρχεία θα είναι πλέον σε ηλεκτρονική μορφή.
- Θα υπάρχει μεγάλη αύξηση στην προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Δημιουργία καινοτόμων υπηρεσιών (π.χ. πρωτόκολλο στο οποίο οι πολίτες θα βλέπουν την πορεία της αιτήσεως – υποθέσεώς τους)
- Είναι συμμετοχοί στο συνολικό σχεδιασμό αξιοποιώντας την εμπειρία τους.
- Υποστηρίζονται με χρηματοδοτικά εργαλεία για την άμεση απλούστευση των διαδικασιών τους και ανάπτυξη ασφαλών G2G υπηρεσιών, στην υπηρεσία του πολίτη, αναιρώντας την απαίτηση για παραγωγή έντυπου «πιστοποιητικού» (http://www.egovplan.gr/?page_id=14, 2014, Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο – ΤΑ ΚΥΡΙΑ ΕΛΛΗΝΙΚΑ E-GOVERNMENT PORTALS ΚΑΙ ΤΑ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1. ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ (Γ.Γ.Π.Σ.)

Η Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) αποτελεί φορέα που σαν στόχο έχει την εξυπηρέτηση των πολιτών προσφέροντάς τους υπηρεσίες που αλλά και στην αποτελεσματική υποστήριξη του έργου της διοίκησης. Σκοπός της Γ.Γ.Π.Σ. για τον φορολογούμενο είναι:

Για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υπηρεσίας της Γ.Γ.Π.Σ. συμβάλλει:

- Η εξοικείωση του προσωπικού με τα συνεχώς εξελισσόμενα πληροφοριακά και τεχνολογικά συστήματα.
- Η διατήρηση, συντήρηση και εκσυγχρονισμός του λογισμικού καθώς και η διασφάλιση εφεδρειών.
- Η δημιουργία, ανάπτυξη και διαχείριση ενιαίου πληροφοριακού δικτύου για τη διακίνηση των πληροφοριών αλλά και για τη διασύνδεση με άλλα δημόσια δίκτυα.
- Η εξασφάλιση της διαφύλαξης των ιδιωτικών φορολογικών στοιχείων και των γενικότερων προσωπικών δεδομένων διαμέσου της ελεγχόμενης διακίνησης των πληροφοριών.
- Ο σωστός και ελεγχόμενος τρόπος λειτουργίας των επιπλέον δραστηριοτήτων και υπηρεσιών που υποστηρίζουν ή ολοκληρώνουν τις φορολογικές διαδικασίες.

- Ο εκσυγχρονισμός του λογισμικού και του εξοπλισμού με στόχο τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών προς τους φορολογούμενους και τις επιχειρήσεις.
- Η βελτίωση του e-government και η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στην ενημέρωση με αξιοποίηση των δυνατοτήτων του διαδικτύου.

Οι πληροφορίες που μπορεί να μας προσφέρει ο ιστότοπος της Γ.Γ.Π.Σ είναι οι εξής:.
Για την επίτευξη των στόχων της και συγκεκριμένα στην αρχική σελίδα:

α) προσφέρει καινούργιες διαδικτυακές φορολογικές υπηρεσίες (νέο TAXISNET) και τελωνείων (ICISNET), ώστε να περιοριστεί η ανάγκη φυσικής παρουσίας του πολίτη κατά τις συναλλαγές με το Υπουργείο Οικονομικών

β) δημιουργεί νέο κέντρο δεδομένων (data center) πολυεπεξεργαστικής τεχνολογίας και παρέχει υπηρεσίες κέντρου δεδομένων και τεχνογνωσίας προς το δημόσιο τομέα για την επίτευξη οικονομικών κλίμακας

γ) αναβαθμίζει τα τηλεπικοινωνιακά δίκτυα του Υπουργείου Οικονομικών σε δίκτυα υψηλών ταχυτήτων, μετά την ένταξη του Υπουργείου στο δίκτυο Σύζευξης με κοινοτική χρηματοδότηση και

δ) προσφέρει μεγαλύτερη απόδοση με χαμηλό κόστος συντήρησης με την μετεξέλιξη του TAXIS σε σύγχρονη ηλεκτρονική πλατφόρμα και αναβάθμιση του ICIS.

3.1.1. Η Κοινωνία της Πληροφορίας

Το Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης (Γ' ΚΠΣ) αποτελεί το μεγαλύτερο αναπτυξιακό πρόγραμμα της Ελλάδας και οι δράσεις του περιλαμβάνονται σε 25 Επιχειρησιακά Προγράμματα (Τομεακά και Περιφερειακά).

Η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ) πραγματοποιείται μέσα από το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ). Βασική δραστηριότητα της Κοινωνίας της Πληροφορίας αποτελεί η αναβάθμιση της τεχνογνωσίας και η πλήρης αξιοποίηση των επενδύσεων στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ).

Στόχος του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΕΠΚτΠ) είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις», να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005 και να αποτελέσει προωθητική δύναμη για την υλοποίηση της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013 (<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=7>, 2012, Η Κοινωνία της Πληροφορίας).

Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας υλοποιείται από τρεις κύριους φορείς:

- Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης του ΕΠ για την ΚτΠ
- Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε
- Παρατηρητήριο για την ΚτΠ

Όπως για κάθε Επιχειρησιακό Πρόγραμμα, έτσι και για την Κοινωνία της Πληροφορίας έχει οριστεί η Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης (ΕΥΔ), υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, η οποία είναι υπεύθυνη για την αποτελεσματικότητα της διαχείρισης και εφαρμογής του ΕΠΚτΠ.

Για την υποστήριξη της υλοποίησης των έργων που έχουν ενταχθεί στο ΕΠ Κοινωνία της Πληροφορίας έχει συσταθεί η εταιρία «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε. (ΚτΠΑΕ)» με οικονομική και διοικητική αυτοτέλεια υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, η οποία συνεργάζεται με την Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης.

Τέλος, θεσμοθετήθηκε το «Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας» υπό την εποπτεία του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών και

του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης και αποτελεί επίσημο φορέα της χώρας για την παρακολούθηση της συνολικής πορείας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας, διευκολύνοντας το έργο της Ειδικής Υπηρεσίας Διαχείρισης (ΕΥΔ) και της Κοινωνίας της Πληροφορίας ΑΕ (ΚτΠΑΕ) (<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=7>, 2012, Η Κοινωνία της Πληροφορίας).

3.2. ΚΕΝΤΡΑ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΩΝ (www.kep.gov.gr)

Από το Υπουργείο Εσωτερικών και Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και τη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρουσιάζεται η ιστοσελίδα του ΚΕΠ στο www.kep.gov.gr. Οι πληροφορίες της σελίδας παρέχονται σε τέσσερις γλώσσες (ελληνικά, αγγλικά, γαλλικά, γερμανικά). Με συνθήματα τα «ΚΑΠ και έγινε» και «Στο επίκεντρο ο πολίτης», δίνεται η δυνατότητα σε κάθε ενδιαφερόμενο να ενημερωθεί για κάθε είδους συναλλαγής του με το δημόσιο. Όλες οι συναλλαγές είναι χωρισμένες σε κατηγορίες ανάλογα με τη φύση τους ή την αρμόδια υπηρεσία από την οποία διεκπεραιώνεται. Για κάθε συναλλαγή εμφανίζεται και το αντίστοιχο εικονίδιο το οποίο ενημερώνει για τους τρόπους με τους οποίους μπορεί να διεκπεραιωθεί το αίτημα του πολίτη και αυτοί μπορεί να είναι μέσω:

- ΚΕΠ
- Ηλεκτρονικά από το site όπου ο ενδιαφερόμενος μπορεί να είναι εγγεγραμμένος χρήστης
- 1564 (γραμμή τηλεφωνικής εξυπηρέτησης)

Σε αυτή τη σελίδα, ο πολίτης μπορεί:

- § Να κάνει εύκολα εγγραφή ως χρήστης για να μπορεί να υποβάλλει αιτήσεις on-line μέσω του site των ΚΕΠ για αιτήματά του- όπου υπάρχει αυτή η διευκόλυνση και η δυνατότητα χρήσης της
- § Να ενημερωθεί για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που διεκπεραιώνονται από τα ΚΕΠ
- § Να ενημερωθεί για όλες τις πιστοποιημένες διαδικασίες που υποβάλλονται ηλεκτρονικά On-line (μέσω του site των ΚΕΠ)
- § Να βρει χρήσιμα τηλέφωνα για τις υπηρεσίες που τον ενδιαφέρουν αλλά και να αναζητήσει δημόσιους φορείς
- § Να ενημερωθεί για συναλλαγές κατηγοριοποιημένες σε «επεισόδια ζωής»: νέο παιδί, παντρεύομαι, ανοίγω επιχείρηση, ασφαρίζομαι, βγαίνω σε σύνταξη.
- § Να ενημερωθεί για διαδικασίες με τον τίτλο «οδηγός του πολίτη» χωρισμένες σε κατηγορίες όπως Άνθρωποι, κοινότητες και διαβίωση, Γεωργία, περιβάλλον και φυσικοί πόροι, Διεθνείς σχέσεις και άμυνα, Έγκλημα, νόμος, δικαιοσύνη και δικαιώματα, Εκπαίδευση, καριέρα και απασχόληση, Επιχειρήσεις και κλάδοι, Κυβέρνηση, πολιτική και δημόσια διοίκηση, Πληροφορία και επικοινωνία,

Τέχνες, ψυχαγωγία, τουρισμός, Υγεία, διατροφή και πρόνοια, Χρηματοοικονομικά.

- § Να αναζητήσει διευθύνσεις και τηλέφωνα όλων των ΚΕΠ, Νομαρχιών και Δήμων αλλά να βρει και το κοντινότερο ΚΕΠ για τους νομούς Αττικής, Θεσσαλονίκης, Ηρακλείου και Μαγνησίας γράφοντας τη διεύθυνση στην οποία βρίσκεται.
- § Να ενημερωθεί για τις χαμηλότερες τιμές αμόλυβδης πρατηρίων σε κάθε Νόμο της Ελλάδας, επιλέγοντας τον νόμο που μας ενδιαφέρει
- § Να ρωτήσει και να προτείνει αλλά και να αξιολογήσει την πύλη
- § Να ενημερώσει για οποιοδήποτε σφάλμα τεχνικού χαρακτήρα ή για τυχόν λάθη που συνάντησε κατά τη διάρκεια της πλοήγησης στο διαδικτυακό τόπο www.kep.gov.gr, συμπληρώνοντας μια φόρμα
- § Να ενημερωθεί για τις ερωτήσεις που πιο συχνά υποβάλλονται (όπως δικαιολογητικά για διαβατήρια και ταυτότητα) και
- § Να ενημερωθεί για αιτήσεις που αφορούν τις επιχειρήσεις και διεκπεραιώνονται μέσω του ΚΕΠ αλλά και να δει και σχετικά έγγραφα που αφορούν τις επιχειρήσεις όπως η ίδρυση επιχείρησης, όπως η ίδρυση επιχείρησης, οι χρηματοδοτήσεις και επιχορηγήσεις, η φορολογία αλλά και να δει και σχετικούς δικτυακούς τόπους.

3.3. ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ (www.synigoros.gr)

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι μια ανεξάρτητη αρχή η οποία λειτούργησε το 1999 και προσφέρει πληροφορίες στους πολίτες δωρεάν. Ο λόγος ίδρυσής της είναι να μελετά προσωπικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή ενέργειες οργάνων των δημοσίων φορέων που παραβιάζουν τα νόμιμα δικαιώματα των πολιτών (φυσικών ή νομικών προσώπων).

Πρόκειται για μια ανεξάρτητη αρχή, η οποία άρχισε να λειτουργεί το 1999 και παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες της. Σκοπός της είναι

Ο Συνήγορος του Πολίτη είναι αρμόδιος για υποθέσεις που αφορούν στις υπηρεσίες:

- του δημοσίου, όπως υπουργεία, εφορίες, τελωνεία, πολεοδομίες, αστυνομικά τμήματα, φυλακές, σχολεία, πρεσβείες της Ελλάδας κ.λπ.
- των οργανισμών τοπικής αυτοδιοίκησης και των επιχειρήσεών τους
- των λοιπών νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου (ΝΠΔΔ), όπως ασφαλιστικά ταμεία, νοσοκομεία, πανεπιστήμια κ.λπ.
- των επιχειρήσεων κοινής ωφέλειας (ΕΥΔΑΠ, ΔΕΗ, ΕΛΤΑ κ.λπ.)
- των κρατικών νομικών προσώπων ιδιωτικού δικαίου (ΝΠΙΔ), των δημοσίων επιχειρήσεων και των επιχειρήσεων των οποίων τη διοίκηση ορίζει άμεσα ή έμμεσα το δημόσιο με διοικητική πράξη ή ως μέτοχος.

Κατ' εξαίρεση, ο Συνήγορος του Πολίτη μπορεί να ελέγξει και συμπεριφορά **ιδιωτών**, όταν:

- προσβάλλεται δικαίωμα παιδιού
- υπάρχει άνιση μεταχείριση μεταξύ ανδρών και γυναικών σε εργασιακά θέματα (<http://www.synigoros.gr/?i=stp.el.responsibilities>, 2010, Ο συνήγορος του πολίτη)

Αν αντιμετωπίζουμε κάποιο πρόβλημα με δημόσια υπηρεσία και, ενώ έχουμε ήδη κάνει ενέργειες και επαφές με αυτή, το πρόβλημα παραμένει άλυτο, μπορούμε να αποστείλουμε έγγραφη αναφορά στον Συνήγορο του Πολίτη. Στην Αρχή αυτή μπορεί να απευθυνθεί κάθε Έλληνας ή άλλης εθνικότητας πολίτης που αντιμετωπίζει πρόβλημα με μια ελληνική δημόσια υπηρεσία (ακόμα και με όσες βρίσκονται στο εξωτερικό). Για να υποβάλλουμε αναφορά στον Συνήγορο, θα πρέπει να κάνουμε αίτηση, στην οποία να αναφέρονται με σαφήνεια τα στοιχεία μας.

Στη σελίδα του Συνηγόρου μπορούμε να βρούμε το έντυπο αναφοράς, τόσο σε μορφή Word όσο και σε εκτυπώσιμη μορφή, προκειμένου να το συμπληρώσουμε. Η αναφορά μπορεί να υποβληθεί αυτοπροσώπως, μέσω ταχυδρομείου ή fax, ενώ δεν υποστηρίζεται πλήρως ηλεκτρονική υποβολή αναφορών.

3.4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΕΙΑ (www.e-gov.gr)

Το e-Gov είναι ένα κόμβος που έχει δημιουργηθεί από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης του Πανεπιστημίου Αθηνών και παρέχει πληροφορίες και πόρους σχετικούς με την Ηλεκτρονική Πολιτεία. Όλα αυτά εξετάζονται από την οπτική γωνία του τελικού αποδέκτη των υπηρεσιών (χρήστη-πολίτη), συνυπολογιζόμενων και των αντίστοιχων τεχνολογικών συνιστωσών.

Σκοπός του e-Gov είναι να πληροφορεί τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στην Ελλάδα, τα στελέχη της διοίκησης και της τοπικής αυτοδιοίκησης, τους παρόχους τεχνικών υπηρεσιών που επιθυμούν να είναι ανήμεροι για τα έργα και τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που επιθυμούν να είναι ενήμεροι για τα έργα και τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών, τους ερευνητές που ενδιαφέρονται για πρακτικά αποτελέσματα, ενώ περιλαμβάνει και δημοσιεύσεις και εκδηλώσεις σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Επισκεπτόμενοι το site, βρίσκουμε μια πληθώρα συνδέσεων (υπάρχουν περισσότερα από 1000 links με δυνατότητα αξιολόγησης από τον χρήστη) σε υπουργεία και κυβερνητικούς κόμβους, που αφορούν πολλές από τις δραστηριότητες για τη δημιουργία και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, μπορούμε να υποβάλλουμε ερωτήσεις που αφορούν τη συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης ή άλλες οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο και να πάρουμε άμεσα και έγκυρα απαντήσεις για όλα τα θέματα που μας απασχολούν. Στο e-Gov βρει κανείς ακόμα και υποδείγματα αιτήσεων που μπορεί να χρησιμοποιήσει για τις συναλλαγές του με το δημόσιο (π.χ. έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης)

3.5. ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ([.www.ika.gr](http://www.ika.gr))

Το Έργο αφορά την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες μέσω διαδικτύου και ειδικότερα τους Ασφαλισμένους, Εργοδότες και λοιπούς πιστοποιημένους φορείς, οι οποίοι συναλλάσσονται με το Ίδρυμα. Οι υπηρεσίες παρέχονται επί καθημερινής 24ώρου βάσεως.

Υπηρεσίες Πληροφόρησης. Εμπεριέχουν:

- Γενικές Πληροφορίες
- Εγκύκλιοι/Γενικά έγγραφα
- Δελτία Τύπου
- Πληροφορίες για Οργανωτικά και Λειτουργικά θέματα ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Πληροφορίες για παρεχόμενες υπηρεσίες σε Ασφαλισμένους (π.χ. Θέματα Συντάξεων, Θέματα Ασφάλισης), για θέματα προμηθειών (Διαγωνισμοί), για υποχρεώσεις Εργοδοτών, για έντυπα και δυνατότητα άντλησης εντύπων, πληροφοριακό υλικό για θέματα Υγείας
- Δυνατότητα για υποβολή ερωτήσεων μέσω e-mail
- Πληροφορίες για τον ΕΟΠΥΥ. για Διαύγεια, για ΑΜΚΑ, για προστασία προσωπικών δεδομένων, για διεκπεραίωση μέσω ΚΕΠ διοικητικών διαδικασιών ΙΚΑ-ΕΤΑΜ
- Πληροφορίες για τον Πρόγραμμα Εκσυγχρονισμού ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, για το Τηλεφωνικό Ραντεβού 184, για το ISO 9001:2005, για τα Έργα ενταγμένα στο Γ' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης κλπ.

Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες προς τους πολίτες και Πιστοποιημένους Φορείς:

- Οι παρεχόμενες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες απευθύνονται στους πολίτες (Εργοδότες, Ασφαλισμένους, Συνταξιούχους, Προμηθευτές Υγείας),
- καθώς και σε πιστοποιημένους φορείς (π.χ. Συμβολαιογράφοι, Τράπεζες, λοιποί οργανισμοί του Δημοσίου: ΟΑΕΔ, ΟΕΚ, ΟΕΕ, ΥΠΕΣ κλπ), είτε μέσω της σελίδας Web, είτε μέσω Web Services (<http://www.ika.gr/gr/infopages/prmod/domika/elyphr.cfm>, 2010, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες).

3.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ (www.taxisnet.gr)

Το σύστημα TAXISnet είναι μια υπηρεσία που προσφέρει η Υπηρεσία Φ.Π.Α. προς τα υποκείμενα στο φόρο πρόσωπα τα οποία είναι εγγεγραμμένα στο Μητρώο Φ.Π.Α., για την υποβολή μέσω του διαδικτύου των Φορολογικών Δηλώσεων Φ.Π.Α. (έντυπο Φ.Π.Α. 4) ή και του Ανακεφαλαιωτικού Πίνακα ή και της Δήλωσης INTRASTAT για Αφίξεις (έντυπο INTRASTAT 1.1) ή και της Δήλωσης INTRASTAT για Αποστολές (έντυπο INTRASTAT 1.2). Δηλαδή είναι μια μέθοδος ηλεκτρονικής επικοινωνίας του υποκειμένου στον φόρο προσώπου με την Υπηρεσία Φ.Π.Α., μέσω του ειδικού συστήματος TAXISnet.

Οι βασικοί στόχοι του TAXISnet είναι:

- Η ποιοτική, άμεση και αποτελεσματική εξυπηρέτηση του υποκειμένου στο φόρο προσώπου.
- Η απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών.
- 24ωρη αδιάλειπτη λειτουργία.
- Η αναβάθμιση της ποιοτικής ενημέρωσης του υποκειμένου στο φόρο προσώπου.
- Ο εκσυγχρονισμός των μεθόδων υποβολής των πιο πάνω Εντύπων με τη χρήση μοντέρνας τεχνολογίας.

Τα πλεονεκτήματα χρήσης του TAXISnet είναι:

- Απλοποιεί τις διαδικασίες.
- Μειώνει τις μετακινήσεις.
- Εξοικονομεί χρόνο και χρήμα.
- Παρέχει εύκολη πρόσβαση στα έντυπα της Υπηρεσίας Φ.Π.Α.
- Ενημερώνει άμεσα τον χρήστη για την παραλαβή του σχετικού Εντύπου.

Οι διαδικασίες για εξασφάλιση πρόσβασης στο σύστημα TAXISnet αφορούν κάθε υποκείμενο στο φόρο πρόσωπο που ενδιαφέρεται να έχει πρόσβαση στο σύστημα και να χρησιμοποιήσει το δίκτυο TAXISnet, πρέπει να συμπληρώσει την αίτηση πρόσβασης στο TAXISnet, την οποία μπορεί να εξασφαλίσει από τα κατά τόπους (https://taxisnet.mof.gov.cy/static/help/files/VAT_leaflet.pdf, 2010, Σύστημα TAXISnet).

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω TAXISnet απευθύνονται σε όλους τους πολίτες που υποβάλλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος E1, E2, E3, E9, σε πολίτες και επιχειρήσεις που υποβάλλουν περιοδικές δηλώσεις Φ.Π.Α. και τριμηνιαίους ανακεφαλαιωτικούς πίνακες ενδοκοινοτικών συναλλαγών (δηλώσεις V.I.E.S). Επιπλέον σε πολίτες, επιτηδευματίες και επιχειρήσεις που υποβάλλουν συγκεντρωτικές καταστάσεις τιμολογίων πελατών-προμηθευτών, σε επιχειρήσεις που υποβάλλουν Οριστική Δήλωση Εκκαθάρισης Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ) και σε όλες τις επιχειρήσεις πώλησης πετρελαίου θέρμανσης προκειμένου να

υποβάλλουν τις Συγκεντρωτικές Καταστάσεις Πωλήσεων Πετρελαίου Θέρμανσης. Τέλος σε όλους τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης που επιθυμούν να αποκτήσουν κωδικούς πρόσβασης για τις λοιπές Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες της Γ.Γ.Π.Σ όπως για παράδειγμα Έκδοση Πιστοποιητικών, e-ΑΠΑΑ, ενημέρωσης εκκαθάρισης κλπ.

Κατά την είσοδο στην ιστοσελίδα www.taxisnet.gr απεικονίζονται όλες οι υπηρεσίες που παρέχονται, οι οποίες παρουσιάζονται στο παρακάτω πίνακα και είναι οι εξής:

- Υπηρεσία υποβολής δήλωσης φορολογίας εισοδήματος Ε1 και τα συμπληρωματικά έντυπα Ε2 και Ε3 φυσικών προσώπων.
- Υπηρεσία υποβολής αιτήσεων επιστροφής ΦΠΑ.
- Υπηρεσία υποβολής σημειωμάτων περαίωσης ανέλεγκτων φορολογικών υποθέσεων.
- Υπηρεσία υποβολής δήλωσης αλλαγής ΚΑΔ.
- Υπηρεσία υποβολής ακινήτων Ε9.
- Υπηρεσία υποβολής δηλώσεων ΦΠΑ και VIES.
- Υπηρεσία υποβολής δηλώσεων ΚΒΣ.
- Υπηρεσία υποβολής οριστικής δήλωσης Φόρου Μισθωτών Υπηρεσιών (ΦΜΥ) και αντίτυπο βεβαίωσης αποδοχών.
- Υπηρεσία υποβολής δηλώσεων πωλήσεων πετρελαίου θέρμανσης.
- Υπηρεσία υποβολής δηλώσεων μεταβολής αυτοκινήτων.

3.7. ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ (www.oaed.gr)

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) έχει υλοποιήσει και συνεχίζει να υλοποιεί ένα εκτεταμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τρίτους Φορείς. Κάποιες από αυτές απαιτούν να έχει γίνει εγγραφή στο Σύστημα, ενώ κάποιες άλλες είναι διαθέσιμες και για συναλλασσόμενους που δεν έχουν κάνει εγγραφή.

Η υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η βελτίωση των παλαιότερων αποτελεί καθημερινή δραστηριότητα του ΟΑΕΔ, ο οποίος και παρέχει

ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με αυτές που παρέχονται σήμερα από το δημόσιο. Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται προσεκτικά με γνώμονα την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τον τελικό χρήστη και την ενημέρωσή του σε σχέση με τις συναλλαγές του με τον Οργανισμό.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναπτύσσει ο ΟΑΕΔ απευθύνονται σε όλους τους συναλλασσόμενους με αυτόν και οι προτάσεις - παρατηρήσεις μας βοηθούν να τις βελτιώνουμε και να τις επεκτείνουμε. Όλες οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες για τους πιστοποιημένους χρήστες, με την είσοδό τους στο σύστημα, ενώ σε κάποιες από αυτές δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης και για μη πιστοποιημένους χρήστες.

Η χρήση υπηρεσιών από μη πιστοποιημένους χρήστες, έχει το μειονέκτημα της αδυναμίας παρακολούθησης της πορείας - εξέλιξης του αιτήματος. Οι ίδιες υπηρεσίες παρέχονται και στους πιστοποιημένους χρήστες, έχοντας ταυτόχρονα στη διάθεσή τους όλα τα πλεονεκτήματα ενός πιστοποιημένου χρήστη όπως, έλεγχος και παρακολούθηση της πορείας - εξέλιξης ενός αιτήματος, έλεγχος στοιχείων του Μητρώου του, καταγραφή Βιογραφικού κ.λπ. (<http://eservices.oaed.gr:7777/pls/apex/f?p=1001:1:12590840639951>, 2011, ΟΑΕΔ).

Η on-line βάση δεδομένων του ΟΑΕΔ δεν είναι πλήρης και εμφανίζει μόνο ένα μικρό μέρος συνολικού αριθμού ανέργων/εργοδοτών. Επιπλέον, η κατηγοριοποίηση των επαγγελματιών είναι κάποιες φορές αρκετά γενική και σε πολλά σημεία απαρχαιωμένη, με συνέπεια (και λόγω της αναγκαστικής γενίκευσης) τα αποτελέσματα να μην είναι πάντα ακριβή.

3.8. ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΑΣΦΑΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.8.1 Ιδιωτικότητα Πληροφοριών σε Περιβάλλοντα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο πιο κοινά αποδεκτός ορισμός της ιδιωτικότητας των πληροφοριών προτάθηκε το 1967 (Westin, 1967: 84) και αναφέρει «*Η ιδιωτικότητα είναι η αξίωση των ατόμων, των ομάδων και των ιδρυμάτων, να αποφασίζουν από μόνοι τους για το πότε, πώς και μέχρι ποιο σημείο οι πληροφορίες που αφορούν αυτούς, θα διαβιβάζονται σε*

άλλους». Το σημαντικότερο σημείο της έννοιας της Ιδιωτικότητας Πληροφοριών αποτελεί ο διαχωρισμός των πληροφοριών που είναι δημόσια διαθέσιμες και αυτών που χαρακτηρίζονται ως ιδιωτικές και πρέπει να προστατευτούν. Ο προσδιορισμός της κατηγορίας στην οποία εντάσσεται κάθε είδος πληροφορίας, εξαρτάται από διάφορους παράγοντες και συνήθως βασίζεται στο ισχύον νομικό και κανονιστικό πλαίσιο. Μάλιστα, η ευρεία εξάπλωση των Πληροφοριακών Συστημάτων έχει αναδείξει και το δικαίωμα της ηθελημένης αυτοδιάθεσης πληροφοριών που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν και ως ιδιωτικές, καθώς το υποκείμενό τους συνεχίζει να έχει την επιλογή διάθεσής τους για συγκεκριμένο σκοπό και χρήση .

Η έννοια της Ιδιωτικότητας των Πληροφοριών καθίσταται εξαιρετικά σημαντική σε Πληροφοριακά Συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, εξαιτίας τόσο του χαρακτήρα των πληροφοριών που αξιοποιούνται όσο και του σημαντικού όγκου που συλλέγεται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται (Vrakas, et al., 2010: 96). Παραδείγματα τέτοιων πληροφοριών – δεδομένων αποτελούν τα διάφορα αναγνωριστικά (τομεακά ή μη) που αξιοποιεί ο κάθε χρήστης: οικονομικά – φορολογικά στοιχεία, δημογραφικά στοιχεία, ποινικό μητρώο, ιατρικά αρχεία και δεδομένα που σχετίζονται με θρησκευτικές και πολιτικές πεποιθήσεις. Επιπρόσθετα, η ιδιαιτερότητα των υπηρεσιών που προσφέρονται από τη Δημόσια Διοίκηση έγκειται στην υποχρέωση παροχής όλων των απαιτούμενων πληροφοριών – δεδομένων, σε αντίθεση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες σε Πληροφοριακά Συστήματα ηλεκτρονικού εμπορίου ή ηλεκτρονικής μάθησης, όπου ο χρήστης μπορεί να επιλέξει να μην παρέχει κάποιες πληροφορίες αλλά παρόλα αυτά να καταστεί δυνατή η παροχή της υπηρεσίας.

3.8.2. Κατηγορίες Απειλών σε Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Για την ολοκλήρωση μιας τυπικής συναλλαγής με μία Δημόσια Υπηρεσία, συνήθως απαιτείται η φυσική παρουσία του πολίτη ενώπιον ενός σχετικά εξουσιοδοτημένου δημόσιου υπαλλήλου. Στην περίπτωση αυτή, η διαδικασία της ταυτοποίησης πραγματοποιείται με τη φυσική παρουσία του πολίτη, ενώ η διαδικασία της αυθεντικοποίησης πραγματοποιείται με την προσκόμιση του κατάλληλου εγγράφου, το οποίο διαφοροποιείται ανάλογα με το είδος της συναλλαγής και τη Δημόσια Υπηρεσία. Για παράδειγμα, για την έκδοση Αποδεικτικού Φορολογικής Ενημερότητας (Α.Φ.Ε.) ή για την υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος απαιτείται η φυσική παρουσία του ενδιαφερομένου σε μία Δημόσια Οικονομική

Υπηρεσία (Δ.Ο.Υ.), προκειμένου αυτός να ταυτοποιηθεί, και ακολουθεί επίδειξη εγγράφου από το οποίο προκύπτει ο Αριθμός Δελτίου Ταυτότητας (Α.Δ.Τ.) ή ο Αριθμός Διαβατηρίου (Α.Δ.) προκειμένου να αυθεντικοποιηθεί. Συνεπώς, αρχικά ο πολίτης ταυτοποιείται και στη συνέχεια αυθεντικοποιείται με την αξιοποίηση του κατάλληλου εγγράφου. Υπό το πρίσμα αυτό είναι σχεδόν ανέφικτο μία οντότητα να υποδυθεί μία άλλη. Ο τρόπος παράκαμψης αυτών των περιορισμών θα συμπεριλάμβανε είτε τη χρήση πλαστών στοιχείων από τον ενδιαφερόμενο είτε την απουσία ουσιαστικού ελέγχου από την πλευρά του δημοσίου υπαλλήλου.

Αντιθέτως, στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ένας δυνητικά κακόβουλος χρήστης δεν θα προσπαθήσει μόνο να εκμεταλλευτεί γνωστές ευπάθειες (*Vulnerabilities*) του συστήματος, αντίστοιχες με αυτές που εμφανίζονται στις υπηρεσίες Διαδικτύου, αλλά και στις συγκεκριμένες διαδικασίες εγγραφής, ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης, ανεξαρτήτως του τρόπου πραγματοποίησής τους, ηλεκτρονικά ή μη (Ramaraj & Mukerji, 2012: 236-9). Συγκεκριμένα, ο επιτιθέμενος θα προσπαθήσει να επιτύχει έναν από τους ακόλουθους στόχους:

Ø Μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση

- σε πληροφορία ή
- στην παρεχόμενη υπηρεσία

Ø Αντιποίηση αρχής

- εξουσιοδοτημένου χρήστη
- υπηρεσίας

Ø Παραβίαση της ιδιωτικότητας και μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή χρήση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Ø Άρνηση παροχής υπηρεσίας

Για παράδειγμα, στην περίπτωση όπου ένας πολίτης επιθυμεί να υποβάλλει Δήλωση Φορολογίας Εισοδήματος μέσω του Διαδικτύου, θα πρέπει να διασφαλιστούν συνθήκες αντίστοιχες με αυτές που ακολουθούνται στη συνήθη διαδικασία υποβολής σε κάποια Δ.Ο.Υ., με στόχο την ελαχιστοποίηση της πιθανότητας οι εμπλεκόμενες οντότητες να δράσουν κακόβουλα, εκμεταλλευόμενες κάποια σημεία ευπάθειας. Ακολούθως αναλύονται λεπτομερώς οι απειλές αυτές που είναι πιθανό να εκδηλωθούν σε επιθέσεις, ώστε να επιτευχθεί από τον κακόβουλο χρήστη κάποιος από τους προαναφερόμενους στόχους.

3.8.3. Μηχανισμοί ασφάλειας

- Έλεγχος πρόσβασης
- **Κρυπτογραφία.** Η ανάγκη για εμπιστευτικότητα στην ηλεκτρονική συναλλαγή ικανοποιείται με την κρυπτογραφία. Ο αποστολέας χρησιμοποιώντας κάποια μαθηματική συνάρτηση μετατρέπει το αρχικό κείμενο σε μορφή μη κατανοητή για οποιονδήποτε τρίτο (κρυπτογραφημένο κείμενο). Ο παραλήπτης έχοντας γνώση του τρόπου κρυπτογράφησης, αποκρυπτογραφεί το κείμενο στην αρχική του μορφή. Το μήνυμα παραμένει εμπιστευτικό, μέχρι να αποκρυπτογραφηθεί.

Ο αποστολέας κρυπτογραφεί και ο παραλήπτης αποκρυπτογραφεί με το ίδιο κλειδί. Το κλειδί θα πρέπει να παραμένει μυστικό και να είναι γνωστό μόνο στους συναλλασσόμενους. Η μέθοδος αυτή παρουσιάζει μειονεκτήματα όσον αφορά την εφαρμογή της σε ανοιχτά δίκτυα με πολλούς χρήστες και τις αυξημένες απαιτήσεις της για την ασφάλεια (π.χ. αποθήκευση των κλειδιών κ.λπ.). (Πολλάλης Α.Γ., Γιαννακόπουλος Δ., 2007: 388-398)

- **Συμμετρική Κρυπτογράφηση**
- **Κρυπτογράφηση δημόσιου κλειδιού**

- **Ψηφιακές υπογραφές.** Οι ψηφιακές υπογραφές χρησιμοποιούν την κρυπτογραφία δημοσίου κλειδιού. Ο χρήστης διαθέτει δύο κλειδιά (το δημόσιο και το ιδιωτικό) τα οποία έχουν κάποιο μαθηματικό συσχετισμό. Η σχέση των κλειδιών είναι τέτοια όπου αν κάποιος γνωρίζει το ένα κλειδί να είναι πρακτικά αδύνατον να υπολογίσει το άλλο. Το ένα κλειδί χρησιμοποιείται για τη δημιουργία της υπογραφής και το άλλο για την επαλήθευσή της. Η διαφοροποίηση από την κρυπτογράφιση, έγκειται στο ότι για τη δημιουργία της ηλεκτρονικής υπογραφής ο αποστολέας χρησιμοποιεί το ιδιωτικό του κλειδί και για την επαλήθευσή της ο παραλήπτης χρησιμοποιεί το δημόσιο κλειδί του αποστολέα. (http://naxosplus.blogspot.gr/2013/11/blog-post_4.html)

- **Το πρωτόκολλο SSL**

- **Γραμμωτός κώδικας**

- **Firewalls.** Ιδιαίτερα χρήσιμα έχουν φανεί τα firewalls, τα εικονικά ιδιωτικά δίκτυα και τα συστήματα ανίχνευσης εισβολής (IDS) σε ιστοθέσεις ηλεκτρονικού εμπορίου. Ένα firewall είναι ένα δέσιμο υλικού και λογισμικού, που χωρίζει ένα ιδιωτικό δίκτυο από ένα δημόσιο δίκτυο. Τα firewalls χωρίζονται σε δύο γενικές ομάδες, τους δρομολογητές φιλτραρίσματος πακέτων και τους πληρεξούσιους επιπέδου εφαρμογής.

Ένας δρομολογητής φιλτραρίσματος πακέτων κάνει χρήση ενός αθροίσματος πακέτων για να προσδιορίσει ποια πακέτα επικοινωνίας είναι δυνατόν να κινηθούν από το εξωτερικό προς το εσωτερικό δίκτυο. Ένας πληρεξούσιος επιπέδου εφαρμογής είναι ένα firewall, που αποδέχεται αιτήσεις από το εξωτερικό περιβάλλον και επαναπροσδιορίζει μια αίτηση προτού τη στείλει στο εξωτερικό δίκτυο, επαληθεύοντας έτσι την ασφάλεια της αίτησης. Προσωπικά firewalls είναι απαραίτητα σε άτομα με ευρυζωνική προσπέλαση. (Κοκότος Δ., Λιναρδάτος Δ., 2009: 160-161)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο – Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΟΥ ΟΑΕΔ (ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ)

4.1. ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΕΞΕΛΙΞΗ ΟΑΕΔ

Πρόδρομη δομή του ΟΑΕΔ αποτέλεσαν τα πρώτα Γραφεία Ευρέσεως Εργασίας (Γ.Ε.Ε), που ιδρύθηκαν τον Σεπτέμβριο του 1922. Ωστόσο, δεν διέπονταν από νομοθετικό πλαίσιο λειτουργίας ούτε διέθεταν εξασφαλισμένους πόρους.

- Το 1955 συστήνεται με το Νομοθετικό Διάταγμα (Ν.Δ.) 2961/54, ο Οργανισμός Απασχολήσεως και Ασφαλίσεως Ανεργίας (ΟΑΑΑ) ως νομικό πρόσωπο δημοσίου δικαίου που υπάγεται στο Υπουργείο Εργασίας.
- Το 1969, ο ΟΑΑΑ αντικαθίσταται από τον νεοσύστατο Οργανισμό Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ), με το Ν.Δ. 212/69. Στον νεοπαγή τότε Οργανισμό λειτούργησαν νέα Γραφεία Εργασίας, στη βάση καινοτόμων για την εποχή προδιαγραφών (Β.Δ. 405/18.06.71).
- Το 1996, με τον ν.2434/96, ορίστηκε ο ΟΑΕΔ ως Εθνικός Φορέας Απασχόλησης, καθώς και η νέα τριμερούς εκπροσώπησης σύνθεση του Διοικητικού του Συμβουλίου (κράτος και κοινωνικοί εταίροι).

- Το 2001, ο ΟΑΕΔ έλαβε τη σύγχρονη μορφή του (ν. 2956/2001) και σύστησε τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης ως νέες καινοτόμες Υπηρεσίες σε αντικατάσταση των Γραφείων Εργασίας.
- Το 2003, για τον συντονισμό της οργάνωσης και λειτουργίας των ΚΠΑ δημιουργήθηκε η Ειδική Υπηρεσία ΚΠΑ, με κριτήρια λειτουργίας που συμβαδίζουν με τη λογική λειτουργίας της ιδιωτικής οικονομίας (ν. 3144/2003).
- Το 2006, τα ΚΠΑ μετονομάστηκαν σε ΚΠΑ2 (ν. 3518/2006), ώστε να μετεξελιχθούν σε one-stop shops (υπηρεσίες μίας στάσης για την προώθηση στην απασχόληση και τις επιδοματικές πολιτικές)
- Επιπλέον, στο πλαίσιο της διαχείρισης, του ελέγχου και της εφαρμογής αναπτυξιακών προγραμμάτων για την 2007-2013 με χρηματοδότηση από το ΕΣΠΑ, οι υπηρεσίες του Οργανισμού που εμπλέκονται σχετικά, έχουν πιστοποιηθεί με το σύστημα διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2008.
- Το 2011, η Ειδική Υπηρεσία ΚΠΑ αντικαταστάθηκε από τη Διεύθυνση Συντονισμού και Ανάπτυξης Δικτύου Υπηρεσιών Απασχόλησης, στο πλαίσιο της μετατροπής των ΚΠΑ2 σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης μίας στάσης (ν. 3996/2011) (http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=427&lang=el, 2014, ΟΑΕΔ).

4.2. Ο ΡΟΛΟΣ ΤΟΥ ΟΑΕΔ

Οι βασικοί στόχοι του ΟΑΕΔ είναι τρεις: α) η προώθηση της εργασίας, β) η προστασία της οικογένειας και η παροχή ιατρική ασφάλισης και γ) η επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση.

Αποτελεί τη δημόσια αρχή και κεντρική δομή διαχείρισης:

- των ενεργητικών πολιτικών αγοράς εργασίας για την ανάσχεση της ανεργίας, για την προώθηση της απασχόλησης και την επαγγελματική κατάρτιση ανέργων και εργαζομένων
- των παθητικών πολιτικών που αφορούν σε μέτρα ασφάλισης της ανεργίας (βασικό επίδομα ανεργίας) και άλλων επιδομάτων και παροχών κοινωνικής προστασίας (μητρότητας, οικογενειακό, λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών ΟΑΕΔ)
- των ενεργητικών πολιτικών για την αρχική επαγγελματική εκπαίδευση σε συνδυασμό με την πρακτική άσκηση (σύστημα Μαθητείας).

Οι άξονες της πολιτικής του Ο.Α.Ε.Δ. συνοψίζονται στους εξής:

- Προώθηση της Απασχόλησης, με προγράμματα μείωσης α) του μισθολογικού κόστους εργασίας, β) του μη μισθολογικού κόστους εργασίας μέσω της επιχορήγησης των ασφαλιστικών εισφορών, διευκολύνοντας τη μετάβαση στην εργασία, με έμφαση στις ομάδες που πλήττονται περισσότερο από την ανεργία, καθώς και σε ευάλωτες πληθυσμιακές ομάδες
- Συνεργασία με κοινωνικούς και τοπικούς φορείς σε τοπικά προγράμματα απασχόλησης με κεντρικό ρόλο των Κ.Π.Α.2 του Ο.Α.Ε.Δ.
- Υπηρεσίες Συμβουλευτικής
- Προώθηση της προσαρμοστικότητας εργαζομένων και επιχειρήσεων με παράλληλο στόχο τη διατήρηση της απασχόλησης
- Θεσμός Μαθητείας των Επαγγελματικών Σχολών (ΕΠΑΣ) στο σύνολο του εκπαιδευτικού έργου του ΟΑΕΔ.
- Λειτουργία Βρεφονηπιακών Σταθμών
- Σύζευξη Προσφοράς και Ζήτησης Εργασίας με την υποστήριξη εργασιακών συμβούλων αλλά και ηλεκτρονικά, μέσω της νέας διαδικτυακής πύλης (portal) του Οργανισμού

· Δίκτυο EURES για τη σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας σε Ευρωπαϊκό επίπεδο
(http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=536&Itemid=423&lang=el, 2014, ΟΑΕΔ).

4.3. ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑΡΘΡΩΣΗ ΤΟΥ ΟΑΕΔ

Η λειτουργία του ΟΑΕΔ διέπεται από το καθεστώς του Νομικού Προσώπου Δημοσίου Δικαίου και βρίσκεται υπό την εποπτεία του Υπουργείου Εργασίας, Κοινωνικής Ασφάλισης & Πρόνοιας. Διοικείται από τον Διοικητή και το Διοικητικό Συμβούλιο (Δ.Σ.).

Το Δ.Σ. στηρίζεται στην αρχή της τριμερούς εκπροσώπησης, καθώς, εκτός από κρατικά όργανα, συμμετέχουν ενώσεις εργοδοτών και εργαζομένων σε υψηλό επίπεδο, που εκπροσωπούν τους κοινωνικούς εταίρους. Πρόεδρος του Διοικητικού Συμβουλίου ορίζεται ο Διοικητής του ΟΑΕΔ, που είναι το ανώτατο διοικητικό όργανο του Οργανισμού και το εκτελεστικό όργανο των σχετικών Νόμων, Κανονισμών και Αποφάσεων. Το Διοικητικό Συμβούλιο αποφασίζει για κάθε θέμα που δεν ανήκει στην αρμοδιότητα του Διοικητή. Ο Διοικητής έχει τη δυνατότητα να προβαίνει σε παράλληλη εκχώρηση αρμοδιοτήτων του στους δύο Αντιπροέδρους του Δ.Σ.

(http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=425&lang=el, 2014, ΟΑΕΔ).

Οι Υπηρεσίες του Οργανισμού διακρίνονται στην **Κεντρική Υπηρεσία (Διοίκηση)**, τις επτά **Περιφερειακές Διευθύνσεις**, στο δίκτυο των **Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ2)**, καθώς και στις **εκπαιδευτικές μονάδες (ΕΠΑΣ, ΙΕΚ και ΚΕΚ)**. Επίσης, μετά την κατάργηση του Οργανισμού Εργατικής Εστίας (ν. 4046/12), περιήλθε στην αρμοδιότητα του ΟΑΕΔ η λειτουργία των Βρεφονηπιακών Σταθμών του τέως Οργανισμού.

1. ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Η Διοίκηση αποτελείται από τρεις Γενικές Διευθύνσεις (Α΄-Εργατικού Δυναμικού, Β΄-Υποστήριξης και Γ΄-Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης), οι οποίες κατευθύνουν και συντονίζουν το έργο της αρμοδιότητάς τους. Η αρμοδιότητα των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών που υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση

Εργατικού Δυναμικού αφορά θέματα που σχετίζονται με την εφαρμογή της κυβερνητικής πολιτικής για την απασχόληση του εργατικού δυναμικού της χώρας.

Η αρμοδιότητα των Διευθύνσεων και Υπηρεσιών που υπάγονται στη Γενική Διεύθυνση Υποστήριξης άπτεται των ζητημάτων που αφορούν στην υποστήριξη του έργου των μονάδων του Οργανισμού.

Στην αρμοδιότητα των Διευθύνσεων που υπάγονται στην Γενική Διεύθυνση Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης υπάγονται δράσεις ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, όπως είναι η επαγγελματικά προσανατολισμένη εκπαίδευση (Μαθητεία) και η κατάρτιση.

Εκτελεστικά όργανα των αποφάσεων που λαμβάνονται από τη Διοίκηση του Οργανισμού είναι οι Περιφερειακές Διευθύνσεις, τα ΚΠΑ2 του Οργανισμού, και οι εκπαιδευτικές μονάδες (ΕΠΑΣ, ΙΕΚ και ΚΕΚ) (http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=425&lang=el, 2014, ΟΑΕΔ)

2. ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΕΣ ΔΙΕΥΘΥΝΣΕΙΣ

Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις είναι οι εξής: 1) Αττικής και Νήσων, 2) Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, 3) Μακεδονίας, 4) Θεσσαλίας, 5) Ηπείρου, 6) Πελοποννήσου, 7) Κρήτης. Οι Περιφερειακές Διευθύνσεις εποπτεύουν τη λειτουργία των υπηρεσιακών μονάδων που ανήκουν στο πεδίο αρμοδιότητας της κάθε μίας.

3. ΚΕΝΤΡΑ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗ (ΚΠΑ2)

Οι υπηρεσίες απασχόλησης και οι υπηρεσίες ασφάλισης που διατηρούσε ο ΟΑΕΔ κατά τόπους συνενώθηκαν στα Κέντρα Προώθησης της Απασχόλησης (ΚΠΑ2), ώστε να μετεξελιχθούν σε υπηρεσίες μίας στάσης (one-stop shops). Τα Κ.Π.Α.2 αποτελούν μια οργανωτική καινοτομία, με την οποία αναβαθμίζεται η εξυπηρέτηση του ανέργου και της επιχείρησης, με την προσφορά υπηρεσιών για την προώθηση στην απασχόληση και για την ασφάλιση, σε ενιαία σημεία εξυπηρέτησης μιας στάσης.

Με τις νέες ενιαίες υπηρεσίες, ο Ο.Α.Ε.Δ. εξυπηρετεί αποτελεσματικότερα και ταχύτερα τον πολίτη, καθώς παρέχει στον ίδιο χώρο τις βασικές υπηρεσίες του :

- Εξατομικευμένη προσέγγιση, συμβουλευτική και τοποθέτηση σε θέση απασχόλησης (σύζευξη προσφοράς και ζήτησης εργασίας)

- Παροχή επιδομάτων και άλλων παροχών κοινωνικής προστασίας (παθητικές πολιτικές)
- Εφαρμογή και διαχείριση προγραμμάτων και ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης.

Η λειτουργία των ΚΠΑ2 εποπτεύεται και συντονίζεται από τη Διεύθυνση Συντονισμού του Δικτύου των ΚΠΑ.

Τέλος, λειτουργούν και **6 Γραφεία Εργασίας Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων** (Αθηνών, Θεσσαλονίκης, Λάρισας, Βόλου, Πάτρας και Ηρακλείου Κρήτης) τα οποία έχουν ως στόχο την ένταξη στην αγορά εργασίας των ομάδων που απειλούνται από κοινωνικό αποκλεισμό:

- Άτομα με Αναπηρία
- Αποφυλακισμένα Άτομα
- Απεξαρτημένα Άτομα
- Νεαρά παραβατικά Άτομα ή Άτομα που βρίσκονται σε κοινωνικό κίνδυνο
- Άλλες κατά περίπτωση ευπαθείς κοινωνικά ομάδες.

Για την επαγγελματική κατάρτιση των ΑμεΑ, λειτουργεί ΚΕΚ στο Γαλάτσι και Σχολή στην Πρότυπη Βιομηχανική Μονάδα (Π.Β.Μ.) στη Λακκιά Θεσσαλονίκης (http://www.oaed.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=5&Itemid=425&lang=el, 2014, ΟΑΕΔ).

4. ΜΟΝΑΔΕΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ (ΕΠΑΣ ΜΑΘΗΤΕΙΑΣ-ΙΕΚ ΟΑΕΔ-ΚΕΚ ΟΑΕΔ)

Ο ΟΑΕΔ εφαρμόζει το σύστημα της Μαθητείας για την επαγγελματική εκπαίδευση μαθητών στις διάφορες **Επαγγελματικές Σχολές (ΕΠΑ.Σ.)** της χώρας, που συνδυάζει **την επαγγελματική εκπαίδευση στην τάξη και την αμειβόμενη πρακτική άσκηση σε επιχειρήσεις. Στόχος:** να αποκτήσει ο εκπαιδευόμενος επαγγελματική εμπειρία σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ώστε να προετοιμαστεί κατάλληλα για την ένταξή του στην αγορά εργασίας.

Επίσης, στον ΟΑΕΔ λειτουργούν πανελλαδικά **ΙΕΚ** (Ινστιτούτα Επαγγελματικής Κατάρτισης) για αρχική επαγγελματική κατάρτιση μετά το Λύκειο, με την παρακολούθηση θεωρητικών και εργαστηριακών μαθημάτων. Τα **ΙΕΚ** του ΟΑΕΔ εποπτεύονται από το Ινστιτούτο Διαρκούς Εκπαίδευσης

Ενηλίκων (ΙΔΕΚΕ). **Στόχος:** να αποκτήσουν οι σπουδαστές επαγγελματικές δεξιότητες, στο πλαίσιο της προετοιμασίας τους για την ένταξη στην αγορά εργασίας, με τις εξειδικευμένες επιστημονικές και τεχνικές γνώσεις.

4.4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Ο Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) έχει υλοποιήσει και συνεχίζει να υλοποιεί ένα εκτεταμένο σύνολο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προς τον πολίτη, τις επιχειρήσεις και τρίτους Φορείς. Κάποιες από αυτές απαιτούν να έχει γίνει εγγραφή στο Σύστημα, ενώ κάποιες άλλες είναι διαθέσιμες και για συναλλασσόμενους που δεν έχουν κάνει εγγραφή.

Η υλοποίηση νέων ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η βελτίωση των παλαιότερων αποτελεί καθημερινή δραστηριότητα του ΟΑΕΔ, ο οποίος και παρέχει ένα μεγάλο πλήθος ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με αυτές που παρέχονται σήμερα από το δημόσιο. Όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες σχεδιάζονται προσεκτικά με γνώμονα την ευκολότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση για τον τελικό χρήστη και την ενημέρωσή του σε σχέση με τις συναλλαγές του με τον Οργανισμό.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που αναπτύσσει ο ΟΑΕΔ απευθύνονται σε όλους τους συναλλασσόμενους με αυτόν και οι προτάσεις - παρατηρήσεις βοηθούν στη βελτίωση και επέκτασή τους. Όλες οι υπηρεσίες είναι προσβάσιμες για τους πιστοποιημένους χρήστες, με την είσοδό τους στο σύστημα, ενώ σε κάποιες από αυτές δίνεται η δυνατότητα πρόσβασης και για μη πιστοποιημένους χρήστες.

4.5. ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΚΑΙ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΤΟΥ ΟΑΕΔ

Σκοπός του ΟΑΕΔ είναι πρωτίστως η γρήγορη παροχή πληροφοριών προς τους πολίτες αλλά και η βελτίωση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών της ιστοσελίδας του, με την αναβάθμιση της διαδικτυακής πύλης (portal), μέσω της οποίας το κοινό ενημερώνεται όλο και πιο συχνά για τα προγράμματα του Οργανισμού αλλά και τις μελλοντικές του δράσεις.

Κεντρικό σημείο αναφοράς του portal είναι η δυνατότητα αυτόματης σύζευξης προσφοράς και ζήτησης εργασίας. Οι ενδιαφερόμενοι εργοδότες μπορούν να αναρτούν αγγελίες κενών θέσεων εργασίας και οι αναζητούντες εργασία να καταχωρούν τα βιογραφικά τους σημειώματα. Μέσω της μηχανής αναζήτησης κενών θέσεων εργασίας και βιογραφικών σημειωμάτων πραγματοποιείται ηλεκτρονικά σύζευξη κενών θέσεων με τα βιογραφικά που έχουν καταχωρηθεί, σύμφωνα με συγκεκριμένα κριτήρια, καθώς και με ενημέρωση και των δύο μερών για τα αποτελέσματα της αναζήτησης. Η μηχανή αναζήτησης, επίσης, διαλειτουργεί με το Πληροφοριακό Σύστημα εξυπηρέτησης ανέργων και εργοδοτών του Οργανισμού με δύο τρόπους: (<http://www.e-dimosio.gr/agora-ergasias/αναβαθμίστηκε-το-portal-του-οαεδ-τι-αλλάζει/>, 2012, Αναβαθμίστηκε το portal του ΟΑΕΔ)

α) ανταλλάσσοντας στοιχεία για τις κενές θέσεις εργασίας και τις ηλεκτρονικές αιτήσεις που υποβάλλονται, μέσω του συγχρονισμού των βάσεων δεδομένων των δύο συστημάτων και

β) ελέγχοντας τα στοιχεία των ανέργων μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών (web services) για τη συμμετοχή τους σε προγράμματα ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης ή για την έκδοση βεβαιώσεων ανεργίας και επιδότησης, με τη μεταφορά στοιχείων από τη βάση δεδομένων του Πληροφοριακού Συστήματος εξυπηρέτησης ανέργων και εργοδοτών.

Μέσω της νέα διαδικτυακής πύλης του ΟΑΕΔ προσφέρονται:

1. **Καλύτερη και ευκολότερη ενημέρωση των λειτουργιών και δραστηριοτήτων του Οργανισμού.** Για το σκοπό αυτό ανασχεδιάστηκε το προφίλ του διαδικτυακού τόπου και οι πληροφορίες κατανεμήθηκαν και κατηγοριοποιήθηκαν σε menu φιλικό στον χρήστη, με γνώμονα τις ανάγκες του εξυπηρετούμενου πολίτη.
2. **Εξειδικευμένη πληροφόρηση στους χρήστες της πύλης.** Σε αυτό το πνεύμα προστέθηκε η επιλογή των Συχνών Ερωτήσεων (FAQs), που απαντά στα ερωτήματα που συνήθως θέτουν οι συναλλασσόμενοι με τον ΟΑΕΔ στις κατά τύπους Υπηρεσίες του. Με αυτό τον τρόπο, αφ' ενός μεν παρέχεται άμεση και ακριβής πληροφόρηση στους χρήστες του portal του Οργανισμού ώστε να εξυπηρετούνται με τον βέλτιστο

τρόπο, δίχως να είναι απαραίτητη η προσέλευσή τους στις Υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, αφ' ετέρου δε επιτυγχάνεται αποσυμφόρηση των Υπηρεσιών και μείωση του διοικητικού φόρτου και κόστους.

3. **Εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους συναλλασσόμενους με τον Οργανισμό.** Με αυτό τον προσανατολισμό δημιουργήθηκε σύστημα πιστοποίησης για τους εγγεγραμμένους χρήστες (με κλειδάριθμο) του portal, σε διασύνδεση με τα τηρούμενα στοιχεία για τους συναλλασσόμενους στο Πληροφοριακό Σύστημα Εξυπηρέτησης Ανέργων και Εργοδοτών του ΟΑΕΔ. Οι πιστοποιημένοι χρήστες του portal του Οργανισμού, επιχειρήσεις και άτομα που αναζητούν εργασία, έχουν στοχευμένη πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες που εξυπηρετούν το δικό τους προφίλ.

4. **Χορήγηση βεβαιώσεων ανεργίας και επιδότησης ανεργίας ηλεκτρονικά,** ώστε να απαλλάσσεται ο πολίτης από την προσέλευση στον ΟΑΕΔ για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες και να μειώνεται το διοικητικό κόστος για τις κατά τόπους Υπηρεσίες του Οργανισμού

Στο πλαίσιο αυτό:

α) Οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις έχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικά, με έναν απλό web browser, από το χώρο τους

- να ανεβάζουν κενές θέσεις εργασίας, να τις ενημερώνουν και να τις απενεργοποιούν, όταν θα παύουν να ισχύουν
- να αναζητούν άτομα που ενδιαφέρονται για εργασία και έχουν καταχωρήσει βιογραφικό σημείωμα στη βάση δεδομένων του portal
- να υποβάλλουν ηλεκτρονικές αιτήσεις συμμετοχής σε προγράμματα ενεργητικών πολιτικών απασχόλησης του Οργανισμού.

Επίσης, η σύζευξη των ενεργών θέσεων εργασίας με τους αναζητούντες εργασία που διαθέτουν το αντίστοιχο κατάλληλο προφίλ πραγματοποιείται αυτόματα, ενώ γίνεται ενημέρωση κάθε επιχείρησης ηλεκτρονικά, στη βάση δεδομένων του portal, με τα αποτελέσματα της διαδικασίας της σύζευξης.

β) Οι πιστοποιημένοι χρήστες που αναζητούν εργασία μπορούν

- να υποβάλλουν βιογραφικά σημειώματα, με βάση τα οποία θα τους αναζητούν οι υποψήφιοι εργοδότες

- να αναζητούν κενές θέσεις εργασίας, κάνοντας χρήση της μηχανής αναζήτησης στην αρχική σελίδα της πύλης
- να ενημερώνονται, είτε σε συγκεκριμένο χώρο στη βάση δεδομένων της πύλης είτε με προσωπικό μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), για την ανταπόκριση στην καταχώρηση του βιογραφικού τους από υποψήφιους εργοδότες
- να εκτυπώνουν βεβαιώσεις ανεργίας ή επιδότησης
- να υποβάλλουν αιτήσεις για ένταξή τους σε προγράμματα επιδότησης του ΟΑΕΔ.

Μέσω αυτής της ψηφιακής αναβάθμισης, ο Οργανισμός, τόσο με την πρωτοποριακή δυνατότητα της αυτόματης σύζευξης προσφοράς και ζήτησης εργασίας όσο και με την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών που παραδοσιακά απαιτούσαν τη φυσική παρουσία του πολίτη, ευθυγραμμίζεται με το πνεύμα του εξορθολογισμού και εκσυγχρονισμού των διαδικασιών στη δημόσια διοίκηση και της περιστολής των γραφειοκρατικών βαρών (<http://www.e-dimosio.gr/agora-ergasias/αναβαθμίστηκε-to-portal-του-οαεδ-τι-αλλάζει/>, 2012, Αναβαθμίστηκε το portal του ΟΑΕΔ).

4.6. ΕΠΙΔΟΤΟΥΜΕΝΑ ΚΑΙ ΚΟΙΝΩΦΕΛΗ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ

Ανοιχτά για υποβολή αιτήσεων παραμένουν 13 επιδοτούμενα προγράμματα του ΟΑΕΔ ενώ ένα ακόμη αναμένεται άμεσα, σύμφωνα με την πλέον πρόσφατη ανακοίνωση του Οργανισμού. Έντεκα προγράμματα αφορούν την πρόσληψη ανέργων με επιδότηση και δύο προγράμματα καλούν τους ανέργους για επιδοτούμενη κατάρτιση. Τα προγράμματα είναι αναλυτικά τα εξής:

1) «Ειδικό διετές πρόγραμμα προώθησης της απασχόλησης με επιχορήγηση των ασφαλιστικών εισφορών, για την πρόσληψη 25.000 ανέργων».

Δικαιούχοι: Το πρόγραμμα απευθύνεται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και γενικά εργοδότες του ιδιωτικού τομέα με προτεραιότητα στις μικρές επιχειρήσεις που απασχολούν έως 50 άτομα. Για να υπαχθεί μια επιχείρηση στο πρόγραμμα, δεν θα πρέπει να έχει προβεί, κατά τη διάρκεια του εξαμήνου πριν την αίτηση υπαγωγής στο πρόγραμμα, σε μείωση προσωπικού, λόγω καταγγελίας σύμβασης. Οι αιτήσεις υπαγωγής υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2).

Ποσό επιχορήγησης: Ως ποσό επιχορήγησης για πλήρη ή μερική απασχόληση ορίζεται το ποσό που αντιστοιχεί στο 80% για το πρώτο έτος και στο 60% για το δεύτερο έτος, των συνολικών μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών (εργοδοτών και εργαζομένων), για όλους τους κλάδους κύριας ασφάλισης του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, της επικουρικής ασφάλισης του ΕΤΕΑΜ όπως και της -τυχόν- επικουρικής ασφάλισης εκτός ΕΤΕΑΜ, επί των ακαθάριστων αποδοχών μέχρι του ύψους των 751,39 € Στην περίπτωση που η επιχείρηση προσλάβει άνεργο που ανήκει στις ειδικές ομάδες ανέργων, όπως α) άνεργοι που βρίσκονται στο στάδιο πλησίον της σύνταξης και στους οποίους υπολείπονται μέχρι 1.500 ημέρες ασφάλισης ή έως 5 έτη για την συμπλήρωση του ορίου ηλικίας για τη θεμελίωση της κατώτατης σύνταξης γήρατος του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, β) γυναίκες μακροχρόνια άνεργες, άνω των 45 ετών, γ) άνεργες γυναίκες άνω των 50 ετών, δ) πολύτεκνοι/νες και τρίτεκνοι/νες, ε) αρχηγοί μονογονεϊκών οικογενειών, και στ) νέοι έως 30 ετών, τότε ως ποσό επιχορήγησης ορίζεται το ποσό που αντιστοιχεί στο 80% και για τα δύο έτη, των μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών (εργοδοτών και εργαζομένων) όπως αναλύονται παραπάνω (<http://www.epidotisimag.gr/poia-epidotoumena-programmata-trexoun-oaed/>, 2014, Ποια επιδοτούμενα προγράμματα τρέχουν από τον ΟΑΕΔ).

2)«Πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων για την πρόσληψη 5.000 ανέργων πτυχιούχων ανωτάτων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων, πανεπιστημιακού και τεχνολογικού τομέα ηλικίας έως 35 ετών».

Διάρκεια επιχορήγησης: Η διάρκεια της επιχορήγησης ορίζεται σε είκοσι τέσσερις (24) μήνες. Με τη λήξη της επιχορήγησης οι επιχειρήσεις δεσμεύονται να διατηρήσουν το προσωπικό για δώδεκα (12) μήνες ακόμα, δίχως επιχορήγηση.

Δικαιούχοι: Δικαιούχοι του προγράμματος είναι όλες οι ιδιωτικές επιχειρήσεις και γενικά οι εργοδότες του ιδιωτικού τομέα. Για να υπαχθεί μια επιχείρηση στο

πρόγραμμα, δεν θα πρέπει να έχει προβεί, κατά τη διάρκεια του τριμήνου πριν την αίτηση υπαγωγής στο πρόγραμμα, σε μείωση προσωπικού, λόγω καταγγελίας σύμβασης. Οι αιτήσεις υπαγωγής υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2).

Ποσό επιχορήγησης: Η επιχορήγηση για κάθε ημέρα πλήρους απασχόλησης ανέρχεται στο ποσό των 25 € για ανέργους άνω των 24 ετών και στο ποσό των 20 € για τους ωφελούμενους άνεργους έως 24 ετών.

Διάρκεια επιχορήγησης: Η διάρκεια της επιχορήγησης ορίζεται στους είκοσι τέσσερις (24) μήνες. Με τη λήξη της επιχορήγησης οι επιχειρήσεις δεσμεύονται να διατηρήσουν το προσωπικό για τρεις (3) μήνες ακόμα, δίχως επιχορήγηση.

3)«Πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού (Δήμοι και Περιφέρειες) για την απασχόληση 5.000 ανέργων ηλικίας από 55 έως 64 ετών».

Δικαιούχοι: Δικαιούχοι του προγράμματος είναι οι επιχειρήσεις της τοπικής αυτοδιοίκησης πρώτου και δευτέρου βαθμού (Δήμων και Περιφερειών), για απασχόληση πρώην εργαζομένων ηλικίας 55-64 ετών και μακροχρόνια ανέργων ηλικίας 55-64 ετών. Οι αιτήσεις υπαγωγής υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2) (<http://www.epidotisimag.gr/poia-epidotoumena-programmata-trexoun-oaed/>, 2014, Ποια επιδοτούμενα προγράμματα τρέχουν από τον ΟΑΕΔ).

Ποσό επιχορήγησης: Η επιχορήγηση για κάθε ημέρα πλήρους απασχόλησης ανέρχεται στο ποσό των 25 €

Διάρκεια επιχορήγησης: Η διάρκεια της επιχορήγησης ορίζεται σε είκοσι τέσσερις (24) μήνες. Με τη λήξη της επιχορήγησης οι επιχειρήσεις των ΟΤΑ δεσμεύονται να διατηρήσουν το προσωπικό για τρεις (3) μήνες ακόμα, δίχως επιχορήγηση.

4)«Πρόγραμμα επιχορήγησης επιχειρήσεων και γενικά εργοδοτών για την απασχόληση και κατάρτιση 10.000 δικαιούχων «επιταγής επανένταξης στην αγορά εργασίας».

Σκοπός του προγράμματος είναι η μετατροπή του επιδόματος ανεργίας που λαμβάνουν οι άνεργοι σε «επίδομα απασχόλησης», δηλαδή σε επιχορήγηση των ιδιωτικών επιχειρήσεων για την απασχόληση αυτών, για όλο το χρονικό διάστημα που δικαιούνται να λαμβάνουν το επίδομα ανεργίας, και στη συνέχεια η επιχορήγηση του 90% των συνολικών μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών (εργοδοτών και εργαζομένων) επί των ακαθάριστων αποδοχών μέχρι του ύψους των 751,39 €

Δικαιούχοι: Το πρόγραμμα απευθύνεται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και γενικά εργοδότες του ιδιωτικού τομέα. Για να υπαχθεί μια επιχείρηση στο πρόγραμμα, δεν θα πρέπει να έχει προβεί, κατά τη διάρκεια του εξαμήνου πριν την αίτηση υπαγωγής στο πρόγραμμα, σε μείωση προσωπικού, λόγω καταγγελίας σύμβασης. Οι αιτήσεις υπαγωγής υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2).

Ποσό επιχορήγησης: Το πρόγραμμα περιλαμβάνει υποχρεωτικά δύο (2) φάσεις. Η α' φάση του προγράμματος διαρκεί όσο και το χρονικό διάστημα το οποίο υπολείπεται από την πρόσληψη του πρώην επιδοτούμενου ανέργου (δικαιούχου «επιταγή επανένταξης στην αγορά εργασίας») στην επιχείρηση μέχρι τη λήξη της διάρκειας επιδότησης και ως ποσό επιχορήγησης ορίζεται το επίδομα ανεργίας που λαμβάνει ή έχει δικαιωθεί ο επιδοτούμενος άνεργος. Η β' φάση αφορά στο υπολειπόμενο χρονικό διάστημα μέχρι τη συμπλήρωση των 24 μηνών για αμιγή απασχόληση ή των 30 μηνών όταν έχει υλοποιηθεί κατάρτιση και ως ποσό επιχορήγησης ορίζεται το ποσό που αντιστοιχεί στο 90% των συνολικών μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών (εργοδοτών και εργαζομένων) ή στο 100% αυτών, σε περίπτωση που έχει υλοποιηθεί κατάρτιση, για όλους τους κλάδους κύριας ασφάλισης του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, της επικουρικής ασφάλισης του ΕΤΕΑΜ όπως και της –τυχόν- επικουρικής ασφάλισης εκτός ΕΤΕΑΜ, όπως υπολογίζεται επί των ακαθάριστων αποδοχών μέχρι του ύψους των 751,39 € (<http://www.epidotisimag.gr/poia-epidotoumena-programmata-trexoun-οαεδ/>, 2014, Ποια επιδοτούμενα προγράμματα τρέχουν από τον ΟΑΕΔ).

Διάρκεια επιχορήγησης: Η διάρκεια επιχορήγησης ορίζεται στους 24 μήνες για αμιγή απασχόληση και στους 30 μήνες όταν έχει υλοποιηθεί κατάρτιση. Με τη λήξη της επιχορήγησης οι επιχειρήσεις δεσμεύονται να διατηρήσουν το προσωπικό για δώδεκα (12) μήνες ακόμα, δίχως επιχορήγηση.

5)«Πρόγραμμα επιχορήγησης για την απόκτηση εργασιακής εμπειρίας, 5.000 ανέργων ηλικίας 16 έως 24 ετών νεοεισερχομένων στην αγορά εργασίας, σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και γενικά εργοδότες του ιδιωτικού τομέα με επιδότηση των ασφαλιστικών εισφορών, με τη δυνατότητα συνέχισης της επιχορήγησης για επιπλέον δώδεκα (12) μήνες, εφόσον η σύμβαση απόκτησης εργασιακής εμπειρίας μετατραπεί σε σύμβαση εργασίας».

Δικαιούχοι: Το πρόγραμμα απευθύνεται σε ιδιωτικές επιχειρήσεις και γενικά εργοδότες του ιδιωτικού τομέα. Για να υπαχθεί μια επιχείρηση στο πρόγραμμα, δεν θα πρέπει να έχει προβεί, κατά τη διάρκεια του εξαμήνου πριν την αίτηση υπαγωγής στο πρόγραμμα, σε μείωση προσωπικού, λόγω καταγγελίας σύμβασης. Οι αιτήσεις υπαγωγής υποβάλλονται ηλεκτρονικά στην αρμόδια Υπηρεσία του ΟΑΕΔ (ΚΠΑ2).

Ποσό και διάρκεια επιχορήγησης: Το πρόγραμμα περιλαμβάνει δύο στάδια. Η διάρκεια της επιχορήγησης που αφορά στο α' στάδιο ορίζεται μέχρι 12 μήνες. Ως ποσό επιχορήγησης για το α' στάδιο ορίζεται το ποσό των μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών (εργοδοτών και εργαζομένων) των κλάδων σύνταξης, ασθένειας σε είδος και επαγγελματικού κινδύνου του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, όπως υπολογίζεται επί των ακαθάριστων αποδοχών του 80% του κατώτατου βασικού μισθού (511,00 €) ή επί των ακαθάριστων μηνιαίων αποδοχών του 80% του κατώτατου ημερομισθίου (22,83 €). Κατά τη λήξη του α' σταδίου και εφόσον οι επιχειρήσεις μετατρέψουν την σύμβαση απόκτησης εργασιακής εμπειρίας σε σύμβαση εργασίας μπορούν με αίτησή τους να επιχορηγηθούν για επιπλέον δώδεκα (12) μήνες με την υποχρέωση να απασχολήσουν τον νέο επιπλέον έξι (6) μήνες δίχως επιχορήγηση. Ως ποσό

επιχορήγησης για το β' στάδιο ορίζεται το ποσό που αντιστοιχεί στο 70% των συνολικών μηνιαίων ασφαλιστικών εισφορών (εργοδοτών και εργαζομένων) για όλους τους κλάδους κύριας ασφάλισης του ΙΚΑ-ΕΤΑΜ, της επικουρικής ασφάλισης του ΕΤΕΑΜ όπως και της –τυχόν- επικουρικής ασφάλισης εκτός ΕΤΕΑΜ, όπως υπολογίζεται επί των ακαθάριστων αποδοχών μέχρι του ύψους των 751,39 €

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο – ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

5.1. ΣΚΟΠΟΣ ΚΑΙ ΣΤΟΧΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Βασικός σκοπός μέσα από τη μελέτη που θα ακολουθήσει είναι η διερεύνηση των απόψεων, των ιδεών αλλά και της κατάστασης που κυριαρχεί τα τελευταία χρόνια στη χώρα μας στον χώρο της δημόσιας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και πιο συγκεκριμένα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ.

Οι επιμέρους στόχοι της έρευνας είναι:

1. Η καταγραφή της υπάρχουσας άποψης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
2. Η καταγραφή της άποψης για την πορεία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ.
3. Η παρουσίαση των e-υπηρεσιών που προσφέρει ο οργανισμός.
4. Η έρευνα για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες της σελίδας του ΟΑΕΔ.
5. Η παρουσίαση προτάσεων για βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Η μεθοδολογία που χρησιμοποιείται στην ερευνητική διαδικασία, κατέχει σημαντικό ρόλο στο αποτέλεσμα της εκάστοτε έρευνας. Μέσω των μεθόδων που θα ακολουθηθούν θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα και τα συμπεράσματα πάνω στο θέμα που μας απασχόλησε.

5.2. Η ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΚΑΙ ΔΕΥΤΕΡΟΓΕΝΗΣ ΕΡΕΥΝΑ

Πρωτογενείς πηγές πληροφόρησης θεωρούνται όσες περιγράφουν ένα γεγονός ή είναι τα αποτελέσματα μιας έρευνας χωρίς όμως να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας ή αξιολόγησης. Πρόκειται δηλαδή για πρωτότυπο υλικό που δεν έχει υποστεί ερμηνεία, σύνοψη ή αξιολόγηση από έτερο άτομο/ομάδα.

Οι τρόποι διεξαγωγής τα συγκεκριμένης έρευνας είναι οι ακόλουθοι:

1. Χρήση ερωτηματολογίου
2. Συνεντεύξεις σε βάθος
3. Με τη μέθοδο της παρατήρησης
4. Με πειραματισμό

Οι δευτερογενείς πηγές πληροφόρησης προκύπτουν ως το αποτέλεσμα της επεξεργασίας των πρωτογενών πηγών πληροφόρησης. Οι δευτερογενείς πηγές ουσιαστικά παρέχουν πληροφορίες για πρωτογενείς πηγές ή για πρωτότυπες πληροφορίες που έχουν τροποποιηθεί, επιλεγεί ή έχουν αποκτήσει νέα διάταξη, με στόχο να εξυπηρετήσουν νέο κοινό ή διαφορετικό σκοπό.

Παραδείγματα πηγών που μπορεί να είναι χρήσιμα στα πλαίσια δευτερογενούς έρευνας αποτελούν, τα στατιστικά στοιχεία που συλλέγονται από τις κρατικές υπηρεσίες, προηγούμενες, πρόσφατες έρευνες που έχουν διεξαχθεί για το ίδιο θέμα, στοιχεία που συλλέγονται από τα διάφορα τμήματα ενός οργανισμού π.χ. τμήμα πωλήσεων, λογιστήριο κ.λπ. (Μεθοδολογικές Έρευνες, 2007, <http://www.slideshare.net/dourvas/project-10107509>).

5.3. ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Η διαδικασία διεξαγωγής μιας ποσοτικής κοινωνικής έρευνας ακολουθεί δύο διακριτά στάδια. Κατά το πρώτο, το στάδιο σχεδιασμού, διατυπώνονται οι σκοποί της έρευνας και προσδιορίζονται τα ζητούμενα βάσει υποθέσεων εργασίας, ακολούθως δε επιλέγεται η μέθοδος πραγματοποίησής της και σχεδιάζεται η βήμα προς βήμα υλοποίησή της. Κατά το δεύτερο, το στάδιο υλοποίησης, συλλέγονται τα απαραίτητα στοιχεία, ακολουθεί η επεξεργασία και ανάλυση των δεδομένων που προκύπτουν και γίνεται η σύνθεσή τους και διατύπωση των σχετικών συμπερασμάτων.

5.3.1. Κατάρτιση Ερωτηματολογίων

Στις ποσοτικές έρευνες χρησιμοποιείται ευρύτατα η συμπλήρωση ερωτηματολογίων, στα οποία αποτυπώνεται το περιεχόμενο των προσωπικών συνεντεύξεων που λαμβάνονται επί τούτου.

Η συνέντευξη είναι η τεχνική που έχει σκοπό να οργανώσει μία σχέση προφορικής επικοινωνίας ανάμεσα σε δύο πρόσωπα, το συνεντευκτή και τον ερωτώμενο, έτσι ώστε να επιτρέψει στον πρώτο τη συλλογή ορισμένων πληροφοριών απ' τον δεύτερο πάνω σ' ένα συγκεκριμένο αντικείμενο.

Η έρευνα που γίνεται με τη μέθοδο αυτή πρέπει να έχει προετοιμαστεί με κάθε λεπτομέρεια, μια και ο συνεντευκτής οφείλει στο ελάχιστο χρονικό διάστημα, να αποκτήσει πολυάριθμες και τις πιο σημαντικές πληροφορίες.

Αυτή η προετοιμασία οδηγεί στην κατάστρωση ερωτηματολογίου από τον ερευνητή, ο οποίος αναλαμβάνει:

- α) Να μετατρέψει τους σκοπούς που επιδιώκει η έρευνα σε επί μέρους ερωτήσεις.
- β) Να προσαρμόσει το ερωτηματολόγιο στα πρόσωπα με τα οποία θα γίνει η συνέντευξη.
- γ) Να ενημερώσει τους συνεντευκτές γι' αυτά έτσι ώστε να μπορέσουν να εκθέσουν με σαφήνεια τις ερωτήσεις στα πρόσωπα που θα υποβληθούν στη συνέντευξη και να προδιαθέσει το ερωτώμενο πρόσωπο να μεταδώσει αυθόρμητα τις πληροφορίες που περιμένουν από αυτό (Ποσοτικές έρευνες, (n.d.), <http://www.ekke.gr/estia/Grenved/seminar3.htm>).

5.3.2. Δειγματοληψία και απογραφή

Ο βασικότερος παράγοντας που μας κάνει να επιλέγουμε την δειγματοληψία αντί της απογραφής, είναι οπωσδήποτε η αδυναμία να πραγματοποιηθεί απογραφή είτε για λόγους αντικειμενικούς είτε για λόγους οικονομίας, μια και το κόστος μιας έρευνας

είναι συνήθως ανάλογο του αριθμού των στοιχείων που εξετάζονται. Τα κύρια πλεονεκτήματα της δειγματοληψίας έναντι της απογραφής είναι:

α) Ταχύτητα. Η απογραφή ενός πολύ μεγάλου πληθυσμού απαιτεί πολύ χρόνο. Αν κάποια στοιχεία επείγει να γίνουν γνωστά, η δειγματοληπτική μέθοδος αποτελεί την μόνη λύση.

β) Ευρύτερο πεδίο έρευνας: Ακριβώς επειδή απευθύνεται σε λιγότερα άτομα, υπάρχει η δυνατότητα να συγκεντρωθούν πληροφορίες για πολύ περισσότερα χαρακτηριστικά του ερωτώμενου πληθυσμού.

γ) Ακρίβεια: Όσο κι' αν φαίνεται περίεργο είναι δυνατό με μια δειγματοληπτική έρευνα να έχουμε πιο ακριβή αποτελέσματα. Πράγματι η περιορισμένη έκταση της επιτρέπει να χρησιμοποιηθεί ειδικευμένο προσωπικό, γεγονός που θα μειώσει τα σφάλματα παρατήρησης.

Για να πετύχει μια δειγματοληπτική έρευνα πρέπει ο πληθυσμός όχι μόνο να είναι σαφώς ορισμένος αλλά και αρκετά ομοιογενής. Αν η τιμή του χαρακτηριστικού που μετράμε παίρνει πολύ μικρές και πολύ μεγάλες τιμές, θα πρέπει οι ακραίες περιπτώσεις ν' απομονωθούν και να μελετηθούν χωριστά γιατί αλλιώς τα συμπεράσματα μας θα είναι εντελώς λανθασμένα.

Τέλος, αν δε δοθεί προσοχή στα σφάλματα παρατήρησης, όσο σωστά κι' αν έχει επιλεγεί το δείγμα, η προσπάθεια θα πάει χαμένη. Αποδεικνύεται πως τα λάθη παρατήρησης επηρεάζουν πολύ περισσότερο μια δειγματοληψία παρά μια απογραφή και μάλιστα τόσο περισσότερο όσο μικρότερο είναι το δείγμα.

5.4. ΠΟΙΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Μέσω της ποιοτικής έρευνας συλλέγονται δεδομένα τα οποία περιγράφουν προβλήματα κι έννοιες από τη ζωή των ατόμων. Τα δεδομένα μπορούν να προέλθουν από συνεντεύξεις, παρατηρήσεις, συμμετοχικές παρατηρήσεις, ιστορίες, αλληλεπιδράσεις, περιπτώσιολογικές μελέτες, προσωπικές εμπειρίες, ιστορίες ζωής, αναλύσεις αρχείων, οπτικό υλικό κι ενδοσκοπήσεις.

Η ποιοτική έρευνα έχει δύο βασικά μοναδικά χαρακτηριστικά. Το πρώτο είναι ότι ο ερευνητής αποτελεί το μέσο με το οποίο διεξάγεται η έρευνα, και το δεύτερο είναι ότι ο κύριος σκοπός της είναι να διερευνήσει κάποιες πλευρές του κοινωνικού συστήματος που μελετά. Και τα δύο αυτά χαρακτηριστικά είναι αναπόσπαστα μέρη της διαδικασίας και θεωρούν τον ερευνητή ως αυτόν που δομεί τη γνώση και όχι ως απλό δέκτη αυτής. Ο ερευνητής συλλέγει τα δεδομένα, τα οποία μετατρέπει και ερμηνεύει, μέσω της ανάλυσης, σε πληροφορίες. Οι πληροφορίες αυτές, όταν

εφαρμόζονται και χρησιμοποιούνται επαναλαμβανόμενα στην πράξη σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις, γίνονται γνώση. (Ποιοτική έρευνα, 2012. Πανεπιστήμιο, http://lab.pe.uth.gr/psych/index.php?option=com_content&view=article&id=87&Itemid=245&lang=en)

Η συλλογή δεδομένων χρησιμοποιώντας ποιοτικές μεθόδους είναι μια πολύπλευρη διαδικασία με τέσσερα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά: (α) ο σκοπός είναι μια όσο το δυνατόν πλουσιότερη περιγραφή του πραγματικού πλαισίου της έρευνας, (β) δεν είναι εκ των προτέρων καθορισμένο επακριβώς το τι δεδομένα θα συλλεχθούν, (γ) χρησιμοποιούνται πολλαπλές μέθοδοι συλλογής δεδομένων, (δ) τα δεδομένα δεν είναι αντικειμενικά.

Είναι φανερή η διαφορά με τις ποσοτικές μεθόδους έρευνας όπου θεωρητικά αν διαφορετικοί ερευνητές μελετήσουν το ίδιο φαινόμενο χρησιμοποιώντας την ίδια μέθοδο και διαδικασία θα πρέπει να καταλήξουν στα ίδια συμπεράσματα.

5.5. Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΩΣ ΜΕΣΟ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΥΛΙΚΟΥ

Λέγοντας «**συνέντευξη**» εννοούμε την προσωπική επαφή με το συμμετέχοντα-ερωτώμενο-με σκοπό τη διερεύνηση, κατανόηση και εις βάθος ανάλυση των απόψεών του. Είναι μια σκόπιμη συζήτηση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Μπορεί δε να χρησιμοποιηθεί ως κύριο μέσο συλλογής δεδομένων που έχουν άμεση σχέση με τα αντικείμενα της έρευνας (γνώσεις, πληροφόρηση, αξίες, προτιμήσεις, στάσεις, πεποιθήσεις) για τον έλεγχο υποθέσεων ή την υπόδειξη νέων. Ακόμη, μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλες μεθόδους.

Η προσωπική συνέντευξη είναι ίσως η ποιοτική μέθοδος που χρησιμοποιείται περισσότερο εξαιτίας της ευελιξίας που προσφέρει κατά τη διεξαγωγή της, της αμεσότητας και της εξοικείωσης που αισθάνεται το κοινό σε σχέση με αυτή και του χαμηλού της κόστους.

Η συνέντευξη δεν επιδέχεται ποσοτική ανάλυση και σκοπός της είναι να διερευνηθεί ένα φαινόμενο λαμβάνοντας υπόψη την οπτική του ερωτώμενου.

Πρόκειται δηλαδή για μια καταγραφή της βιωματικής εμπειρίας του ερωτώμενου, καθώς και των απόψεων και αντιλήψεών του. Επιτρέπει τη σε βάθος εξερεύνηση των αιτίων και των λόγων κάποιων στάσεων και συμπεριφορών αφού εμπεριέχει τη δυναμική της συζήτησης (Ζαφειρόπουλος, 2005 :169).

Ο ερωτώμενος, στην προσωπική συνέντευξη, δεν παίζει το ρόλο του υποκειμένου, το οποίο απαντάει σε ένα σύνολο ερωτήσεων όπως γίνεται στις ποσοτικές έρευνες. Αντίθετα, τα δεδομένα της έρευνας πηγάζουν από τη συζήτηση αλλά και από τη σχέση του ερωτώμενου και του ερευνητή. Για το λόγο αυτόν ο ερευνητής δεν είναι ανεξάρτητος και αμέτοχος στο αποτέλεσμα της έρευνας.

5.5.1. Τύπος συνέντευξης

Το είδος, ο τύπος της συνέντευξης θα πρέπει να αντιστοιχεί με το αντικείμενο της έρευνας, τον/τους στόχους και την/τις μεθόδους στρατηγικής που θα έχει υιοθετηθεί.

Τα εναλλακτικά είδη της συνέντευξης εκτείνονται σε μια κλίμακα, που ονομάζεται **η συνέχεια του τυπικού**. Στο ένα άκρο βρίσκεται η **εντελώς δομημένη** συνέντευξη, στην οποία ο συνεντευκτής συμπεριφέρεται, όσο είναι δυνατό, σα μηχανή. Αυτός, χρησιμοποιεί ένα προκαθορισμένο και τυποποιημένο «πρωτόκολλο» συνέντευξης με συγκεκριμένες ερωτήσεις τις οποίες υποβάλλει με την ίδια σειρά, χωρίς να αλλοιώνει τη διατύπωση. Μια δομημένη συνέντευξη μπορεί να έχει τη μορφή ενός ερωτηματολογίου ή ενός καταλόγου, ο οποίος συνήθως συμπληρώνεται από το συνεντευκτή κι όχι από τον ερωτώμενο. Στο άλλο άκρο βρίσκεται η **εντελώς αδόμητη ή ελεύθερη** συνέντευξη, στην οποία το σχήμα καθορίζεται από καθέναν χωριστά τους ερωτώμενους. Στην αδόμητη συνέντευξη δεν υπάρχει ακριβές διάγραμμα ερωτήσεων παρά μια ανεπίσημη σειρά ερωτήσεων με μικρό έλεγχο από τον ερευνητή. Ο ερωτώμενος έχει τη δυνατότητα να μιλήσει ελεύθερα για διάφορα γεγονότα που αφορούν το γενικό θέμα της συνέντευξης. Δεν υπάρχουν προκαθορισμένες ερωτήσεις και η δομή είναι όσο το δυνατόν πιο «χαλαρή».

Σε ενδιάμεση θέση στην κλίμακα βρίσκεται ένας άλλος τύπος συνέντευξης: η **ημιδομημένη** μορφή συνέντευξης. Αυτή περιλαμβάνει ερωτήσεις κλειστού τύπου, όπως και η δομημένη συνέντευξη αλλά ταυτόχρονα υποβάλλονται και ανοιχτές ερωτήσεις για πληρέστερη κατανόηση της απάντησης που δόθηκε με την κλειστή ερώτηση. Στην ημιδομημένη συνέντευξη δεν υπάρχει προκαθορισμένος αριθμός ερωτήσεων αλλά μία λίστα θεμάτων που πιθανόν να καλυφθούν στη διάρκεια της συνέντευξης. Η σειρά των ερωτήσεων διαφέρει από συνέντευξη σε συνέντευξη. Ακόμη, ανάλογα με την ανάλυση των δεδομένων, ο ερευνητής μπορεί να προσθέσει καινούργιες ερωτήσεις που δεν είχε προσχεδιάσει. Έτσι, ανακαλύπτει και κατηγοριοποιεί αυτές τις καινούργιες ερωτήσεις και τις αναλύει και επεξεργάζεται πιο εύκολα. Οι συνεντεύξεις που έγιναν για τη διεξαγωγή αυτής της έρευνας είχαν ημιδομημένη μορφή επειδή ανταποκρίνονταν στον τύπο και στο θέμα της έρευνας.

5.5.2. Πλεονεκτήματα/Μειονεκτήματα

Πλεονεκτήματα

Από τη στιγμή που κάποιος συναινέσει για τη συνέντευξη, επιτυγχάνεται υψηλή συμμετοχή στην ερευνητική προσπάθεια του συνεντευκτή. Ακόμη, εξασφαλίζεται άμεση επικοινωνία ανάμεσα στον ερευνητή και τον ερωτώμενο, σε αντίθεση με άλλη μορφή έρευνας (ερωτηματολόγιο). Επιπλέον, σε περίπτωση που ο ερωτώμενος δεν αντιλαμβάνεται κάποιες ερωτήσεις, μπορεί να ζητήσει άμεσα αποσαφηνίσεις και να συνεχισθεί απρόσκοπτα η συνέντευξη. Ανάλογα δε με τις απαντήσεις που δίνει ο συνεντευξιζόμενος, ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να μεταβάλλει τη σειρά των ερωτήσεων, καθιστώντας έτσι περισσότερο ευέλικτη τη ροή της συνέντευξης και επιτρέποντάς του να κάνει και πρόσθετες ερωτήσεις σε πιθανές παρεμφερείς περιοχές ενδιαφέροντος.

Ένας ικανός συνεντευκτής μπορεί να ανιχνεύσει ιδέες, πιθανές αντιδράσεις, να ερευνησει κίνητρα και συναισθήματα, που δε θα μπορούσε ποτέ να κάνει με τα ερωτηματολόγια (Bell, 1997:143). Επιπροσθέτως, η χρήση οπτικοακουστικών βοηθημάτων διευκολύνει την καταγραφή πολύπλοκης πληροφορίας. Σε μια συνέντευξη μπορούν να συμμετέχουν και αναλφάβητοι, μικρά παιδιά (εφ' όσον συναινούν οι γονείς τους), και άτομα με προβλήματα στη γλωσσική έκφραση. Τέλος, σε σχέση με το ερωτηματολόγιο που στέλνεται ταχυδρομικά η συνέντευξη έχει μεγαλύτερο αριθμό απαντήσεων. Ακόμη, «η συνέντευξη επιτρέπει στον ερευνητή να αντλήσει πληροφορία σε βάθος ιδιαίτερα όταν πρόκειται για τη διερεύνηση

πολύπλοκων κοινωνικών διαδικασιών, συμπεριφορών, στάσεων, αξιών και αντιλήψεων» (Ιωσηφίδης, 2003: 40).

Μειονεκτήματα

Στις συνεντεύξεις πάντα ελλοχεύει ο κίνδυνος της προκατάληψης, περισσότερο γιατί όπως ο σημειώνουν, «οι συνεντευκτές είναι ανθρώπινα πλάσματα κι όχι μηχανές, και η συμπεριφορά τους μπορεί να έχει επίδραση στους ερωτώμενους».

Είναι ευκολότερο ν' αναγνωρίζει κανείς την πιθανότητα ανάπτυξης προκατάληψης απ' το να τη διαγράψει ολοκληρωτικά, αφού «είναι δύσκολο ν' αποφευχθεί εντελώς η προκατάληψη, αλλά η επίγνωση του προβλήματος και ο συνεχής σταθερός αυτοέλεγχος μπορούν να βοηθήσουν» (Gavron, 1966:159). Υπάρχει φόβος παρέμβασης του συνεντευκτή στον ερωτώμενο την ώρα της συνέντευξης με λόγια ή κινήσεις του προσώπου ή του σώματος. Η παρέμβαση, οπωσδήποτε, δεν εξασφαλίζει την αντικειμενικότητα της συνέντευξης (Κορομπίλη, 1994 : 43).

Ο ερευνητής, κατά τη διάρκεια της συνέντευξης, θα πρέπει να παραμένει ουδέτερος στις αντιδράσεις του χωρίς να κρίνει τις απόψεις των ερωτώμενων και να τους καθοδηγεί σε έναν ορισμένο τρόπο σκέψης και προσέγγισης του υπό εξέταση θέματος. Επειδή η συνέντευξη προϋποθέτει προσωπική επαφή, η προσωπικότητα του συνεντευκτή μπορεί να επηρεάσει άμεσα και καθοριστικά την ίδια τη συνέντευξη. Οπωσδήποτε οι συνεντευκτές θα πρέπει να είναι έμπειροι και να προετοιμαστούν κατάλληλα, ώστε να έχουν τα προσδοκώμενα αποτελέσματα. Επίσης, μεγάλο είναι το κόστος των συνεντεύξεων σε χρήμα (μετακινήσεις, υλικά μαγνητοφώνησης) και σε χρόνο: «Θα πρέπει να διαθέσετε ένα διάστημα περίπου δέκα ωρών για κάθε ώρα απομαγνητοφώνησης» (Bell, 1997 :50).

5.6. ΕΠΙΛΟΓΗ ΤΟΥ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ, ΔΙΑΜΟΡΦΩΣΗ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ ΚΑΙ Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Ο στόχος της παρούσας έρευνας είναι να παρουσιάσει την άποψη των Ελλήνων πολιτών σχετικά με το τι πιστεύουν ότι συμβαίνει στις διαδικτυακές υπηρεσίες του δημοσίου τομέα στην Ελλάδα, και κυρίως στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται πλέον σήμερα από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).

Ερωτηματολόγια

Η ερευνητική μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν η μέθοδος της δειγματοληψίας μέσω ερωτηματολογίων με ερωτήσεις κλειστού τύπου.

Η έρευνά μας αποτελείται από ένα ερωτηματολόγιο των είκοσι ερωτήσεων (20), που απαντήθηκε συνολικά από εβδομήντα (70) άτομα – 27 γυναίκες και 43 άντρες. Τα ερωτηματολόγια στάλησαν και απαντήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο αρχικός αριθμός των ερωτηματολογίων έφτανε τα εβδομήντα πέντε (75) αλλά μόνο τα εβδομήντα (70) από αυτά ήταν ολοκληρωμένα και μπόρεσαν να συμπεριληφθούν στην έρευνα.

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας δομήθηκε με τέτοιο τρόπο έτσι ώστε οι πληροφορίες που θα συλλεγούν μέσω αυτού να είναι στατιστικά και ηλεκτρονικά επεξεργάσιμες και να οδηγούν σε ουσιαστικά αποτελέσματα. Το ερωτηματολόγιο θα πρέπει να είναι σύντομο καθώς μεγάλα ερωτηματολόγια αποθαρρύνουν τόσο τους ερευνητές όσο και τους ερωτώμενους. Τα μεγάλα μεγέθους ερωτηματολόγια αυξάνουν το κόστος της έρευνας ενώ λόγω των αρνήσεων συμπλήρωσης τους, μειώνουν και την ποιότητά της. Παράλληλα, το ερωτηματολόγιο πρέπει να είναι εύκολο στην απάντηση και τα διάφορα ερωτήματα να έχουν μια λογική ακολουθία έτσι ώστε η συμπλήρωσή του να εξελίσσεται ομαλά (Ζαΐρης Ε.Π., 2005:27).

Βέβαια η μέθοδος αυτή έχει και αρκετά μειονεκτήματα που οφείλονται τόσο στη φύση όσο και στην εφαρμογή της. Συγκεκριμένα, τα υποκείμενα λόγω του περιορισμού που δέχονται από τη πλευρά του ερευνητή, δε δίνουν πάντα ακριβείς απαντήσεις και δεν απαντούν αυθόρμητα. Επίσης στο χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από τα υποκείμενα, μέχρι την επιστροφή τους υπάρχει κίνδυνος να σημειωθεί μεγάλη απώλεια ερωτηματολογίων.

Όμως, παρά όλα τα μειονεκτήματα που έχει η μέθοδος αυτή, αποφασίστηκε να χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα, γιατί τη θεωρήσαμε για το θέμα μας ως την πιο ενδεικνυόμενη και την πιο αποτελεσματική, δεδομένου ότι επιδιώκαμε να συλλέξουμε πληροφορίες καθώς και ότι το γραπτό ερωτηματολόγιο απαντιέται εύκολα-δεδομένου ότι το δείγμα αποτελείται από Έλληνες πολίτες.

Στην πλειονότητά τους οι ερωτήσεις ήταν κλειστές. Οι ερωτηθέντες έπρεπε να επιλέξουν μία από τις απαντήσεις που τους δίνονταν στην εκάστοτε ερώτηση. Για λόγους ευκολίας αλλά και εξαγωγή ασφαλέστερων αποτελεσμάτων, τους ζητήθηκε σε ορισμένες απαντήσεις να βαθμολογήσουν τις ενδεικτικές απαντήσεις που τους δίνονταν. Πιο συγκεκριμένα, στις ερωτήσεις 7, 9, 10 και 20 έπρεπε να βαθμολογήσουν με 5 όταν συμφωνούσαν *πολύ*, με 3 όταν συμφωνούσαν *λίγο*, με 2 όταν δεν συμφωνούσαν *καθόλου*. Με αυτόν τον τρόπο αθροίσαμε όλες τις απαντήσεις σε κάθε ερώτηση ξεχωριστά και βγάλαμε το άθροισμα και το συνολικό ποσοστό, αποτυπώνοντάς το με διαγράμματα και πίτες. Στις υπόλοιπες απλά τους ζητήθηκε να επιλέξουν μία από τις δοθέντες απαντήσεις.

Οι κλειστές ερωτήσεις προτιμήθηκαν κατά τη σύνταξη του τελικού ερωτηματολογίου, επειδή είναι πιο εύκολο να απαντηθούν από άποψη ταχύτητας, γεγονός που εξασφαλίζει περισσότερες απαντήσεις σε δεδομένο χρόνο. Παράλληλα γίνεται πιο εύκολα η στατιστική επεξεργασία. Επίσης ο ερευνητής εστιάζει την προσοχή του σε αυτό που θέλει να μάθει.

Η επεξεργασία διήρκεσε τρεις περίπου μήνες με την παρακάτω διαδικασία. Αρχικά τα ερωτηματολόγια ελέγχθηκαν και αριθμήθηκαν και το πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκε στην ανάλυση των δεδομένων, ήταν το Excel Windows.

Συνέντευξη

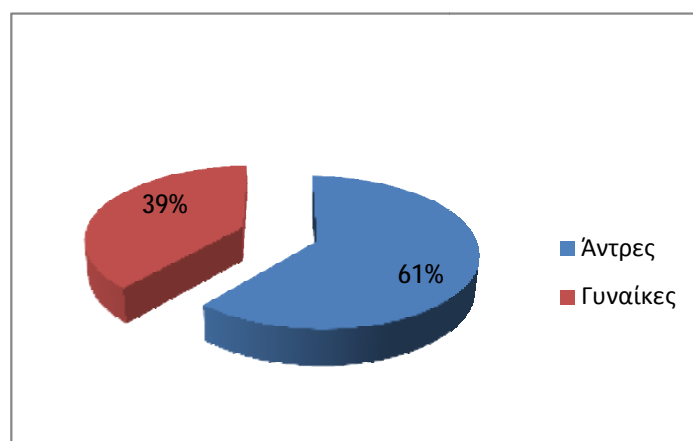
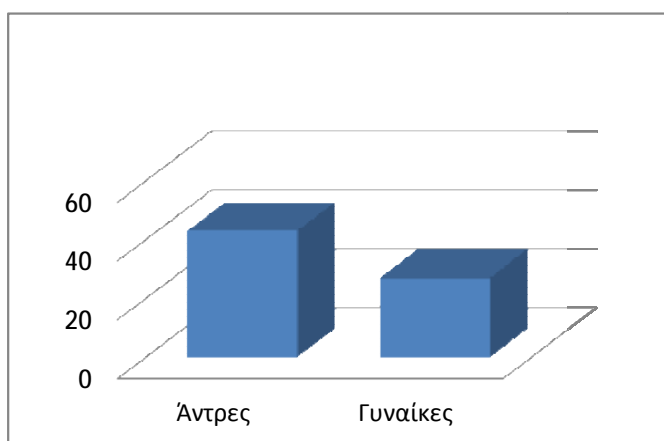
Η συνέντευξή μας αφορούσε και αυτή στην πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του δημόσιου τομέα, αλλά όπως αυτή προβάλλεται μέσα από ένα δημόσιο φορέα όπως είναι ο ΟΑΕΔ. Από τον ΟΑΕΔ Αθηνών, μας έδωσαν αρκετές πληροφορίες σχετικά με την πορεία που ακολουθούν αλλά και πρόκειται να ακολουθήσουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Οργανισμού στο θέμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αλλά και διευκόλυνσης των Ελλήνων πολιτών σε ό,τι άπτεται θέματα εργασίας και απασχόλησης.

Η συνέντευξη, που αποτελείται από δέκα (7) ερωτήσεις ανοιχτού τύπου, έγινε και αυτή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και με προθυμία ο ΟΑΕΔ μας απάντησε και μας πληροφόρησε σε ό,τι τους ρωτήσαμε επί του θέματος.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α' - ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΑΝΕΡΓΟΥΣ

1. Φύλο

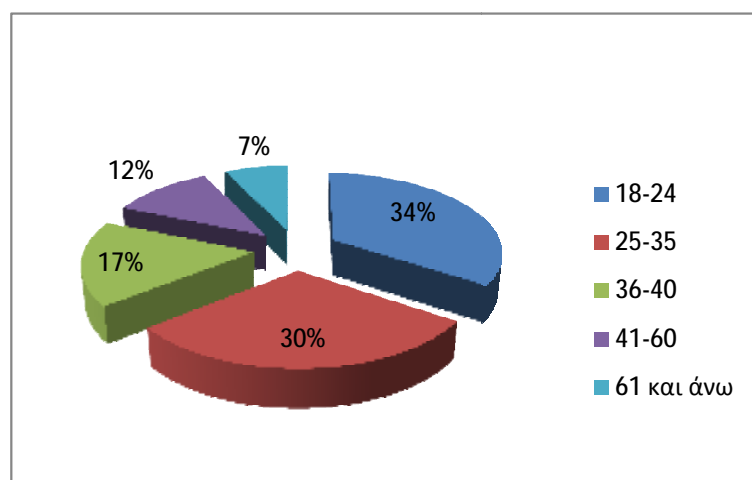
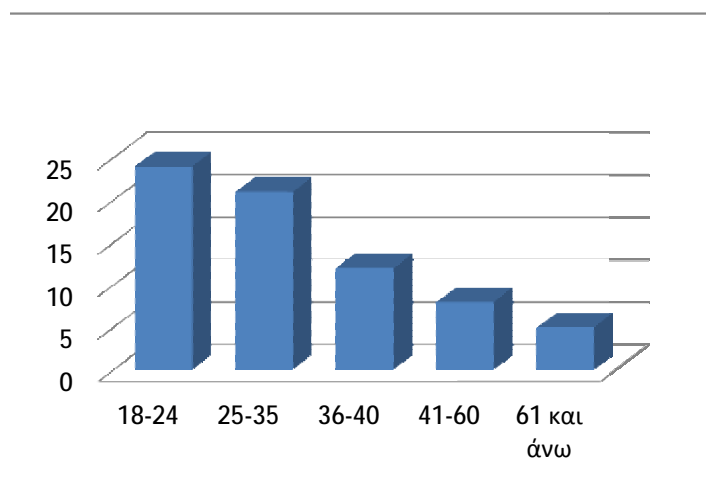
		Ποσοστό
Άντρας	43	61%
Γυναίκα	27	39%



Στην έρευνα που πραγματοποιήσαμε για τον ΟΑΕΔ και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες πήραν μέρος συνολικά 70 άνθρωποι, 43 άντρες και 27 γυναίκες.

2. Ηλικία

		Ποσοστό
18-24	24	34%
25-35	21	30%
36-40	12	17%
41-60	8	12%
61 και άνω	5	7%

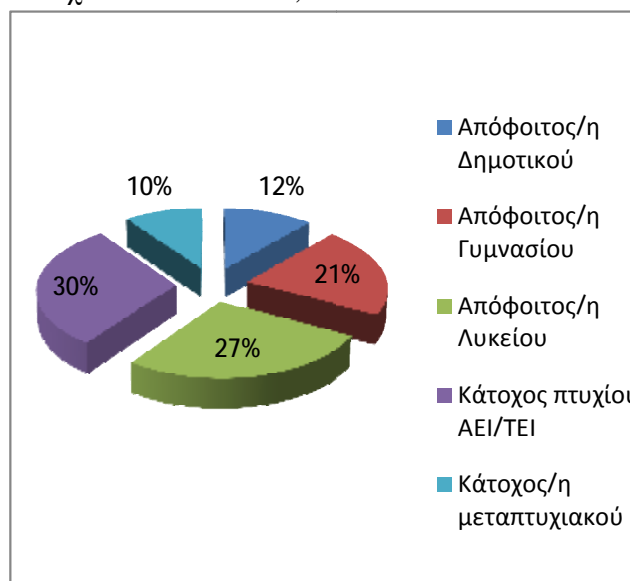
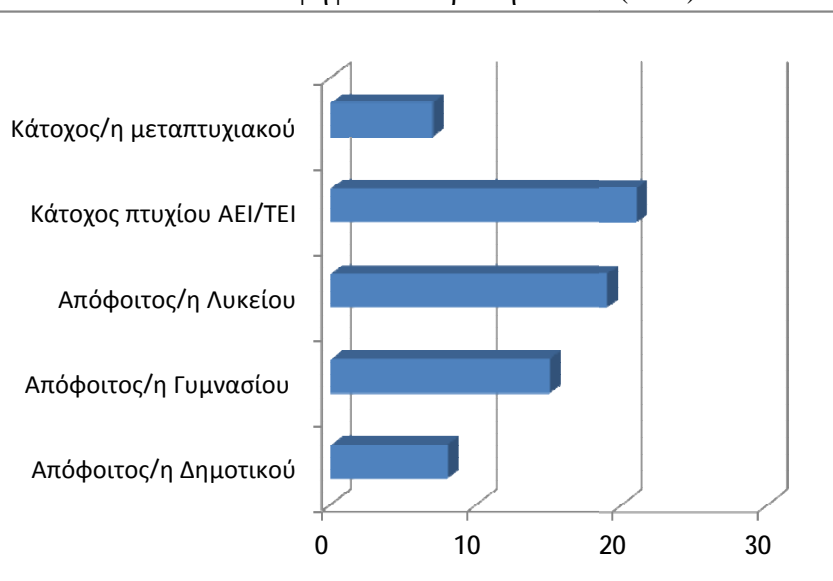


Από τα εβδομήντα (70) άτομα που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο το 34% ήταν ηλικίας 18 έως 24 χρονών, το 30% από 25 έως 35, το 17% από 36 έως 40 ετών, το 12% από 41 έως 60 και το 7% από 61 και άνω.

3. Εκπαιδευτικό επίπεδο

		Ποσοστό
Απόφοιτος/η Δημοτικού	8	12%
Απόφοιτος/η Γυμνασίου	15	21%
Απόφοιτος/η Λυκείου	19	27%
Κάτοχος/η πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ	21	30%
Κάτοχος/η μεταπτυχιακού	7	10%

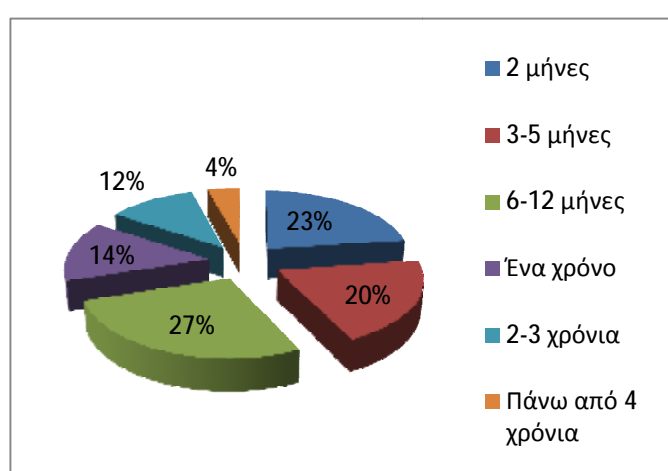
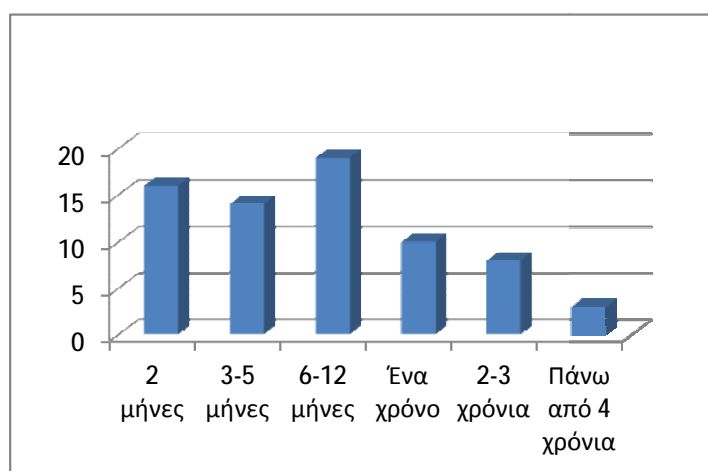
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων (30%) είναι κάτοχοι πτυχίων ΑΕΙ και ΤΕΙ, το 27%



απόφοιτοι Λυκείου, το 21% απόφοιτοι Γυμνασίου, το 12% απόφοιτοι Δημοτικού και μόνο το 10% κάτοχοι κάποιου μεταπτυχιακού.

4. Πόσο καιρό είστε άνεργος;

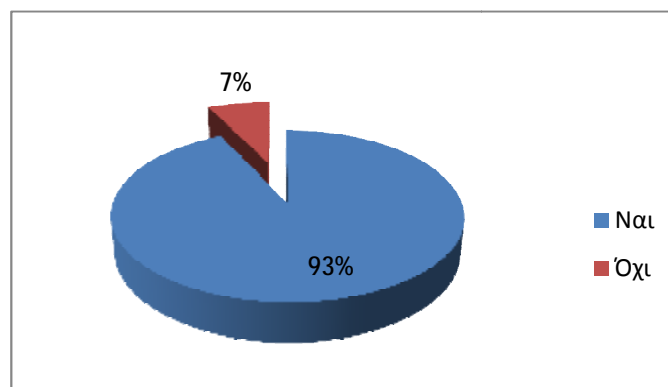
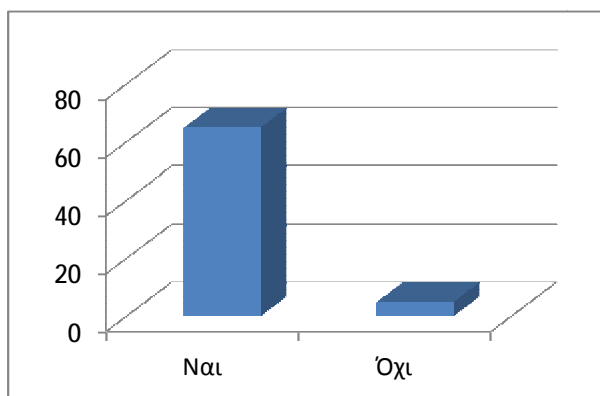
		Ποσοστό
2 μήνες	16	23%
3-5 μήνες	14	20%
6-12 μήνες	19	27%
Ένα χρόνο	10	14%



2 – 3 χρόνια	8	12%
Πάνω από 4 χρόνια	3	4%

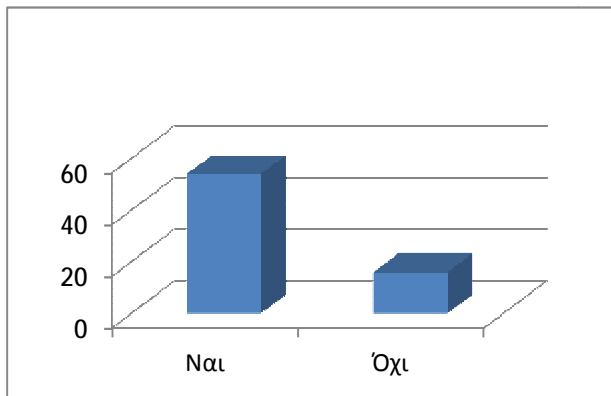
Η πλειοψηφία των ατόμων που ρωτήσαμε για την έρευνά μας είναι άνεργοι από 6 μέχρι 12 μήνες (27%). Ακολουθεί το 23% που βρίσκονται στην ανεργία πάνω από 2 μήνες, το 20% από 3 μέχρι 5 μήνες, το 14% πάνω από ένα χρόνο, το 12% από 2 μέχρι 3 χρόνια και το 4% πάνω από 4 χρόνια.

5. Είστε γραμμένοι στους καταλόγους του ΟΑΕΔ?

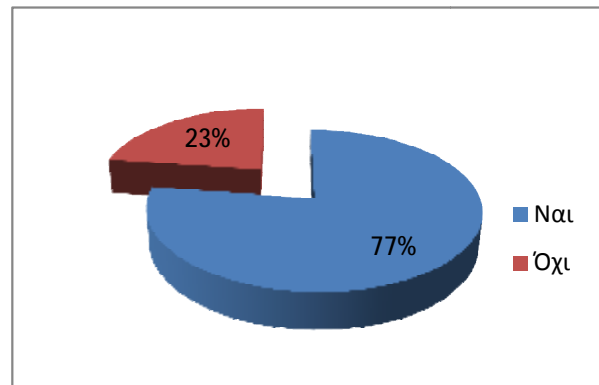


		Ποσοστό
Ναι	65	93%
Όχι	5	7%

Η πλειοψηφία των ανέργων είναι εγγεγραμμένοι στους καταλόγους του ΟΑΕΔ (93%) και μόνο το 7% απάντησαν ότι δεν είναι.



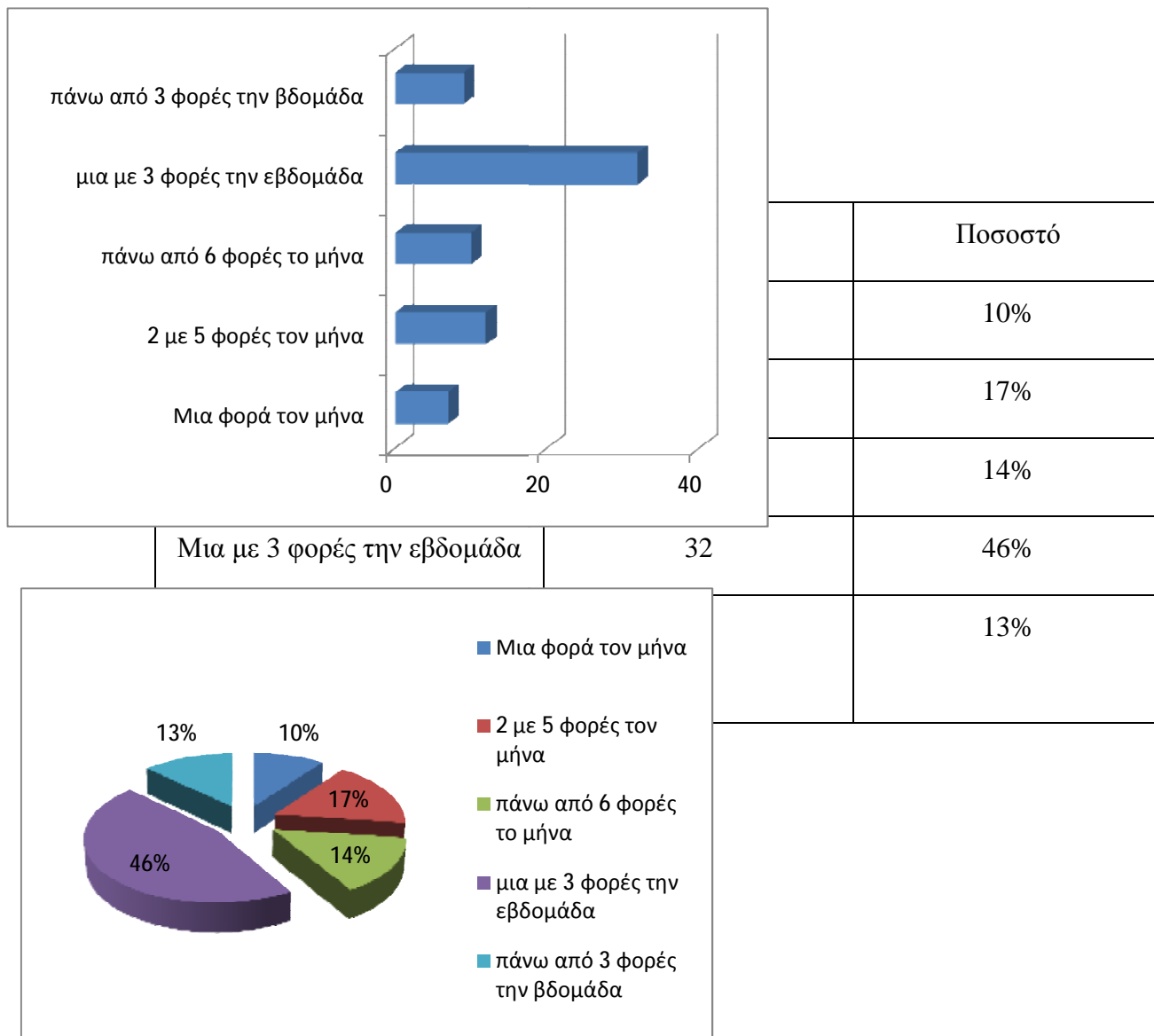
Επισκέπτεστε συχνά



του site του ΟΑΕΔ? Αν ναι, πόσο συχνά?

		Ποσοστό
Ναι	54	77%
Όχι	16	23%

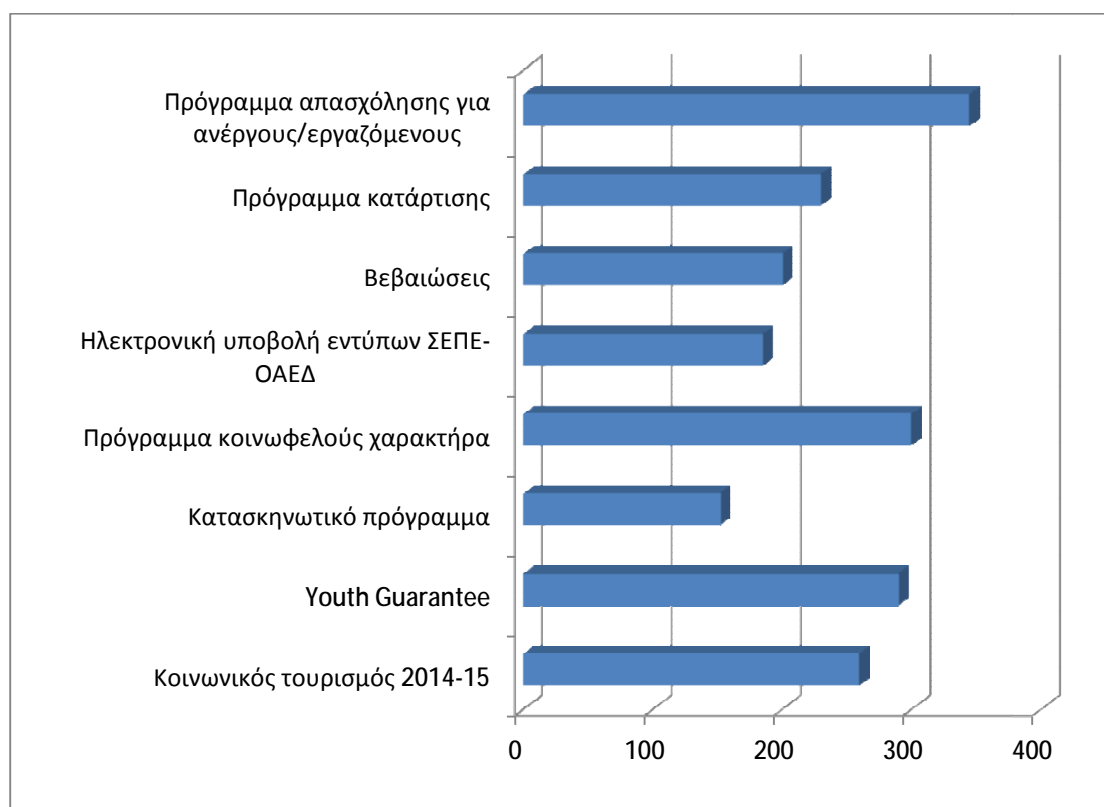
Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανέργων μας απάντησε θετικά στο αν επισκέπτονται συχνά το site του ΟΑΕΔ. Πιο συγκεκριμένα το 77% απάντησε ναι και μόνο το 23% απάντησε αρνητικά.

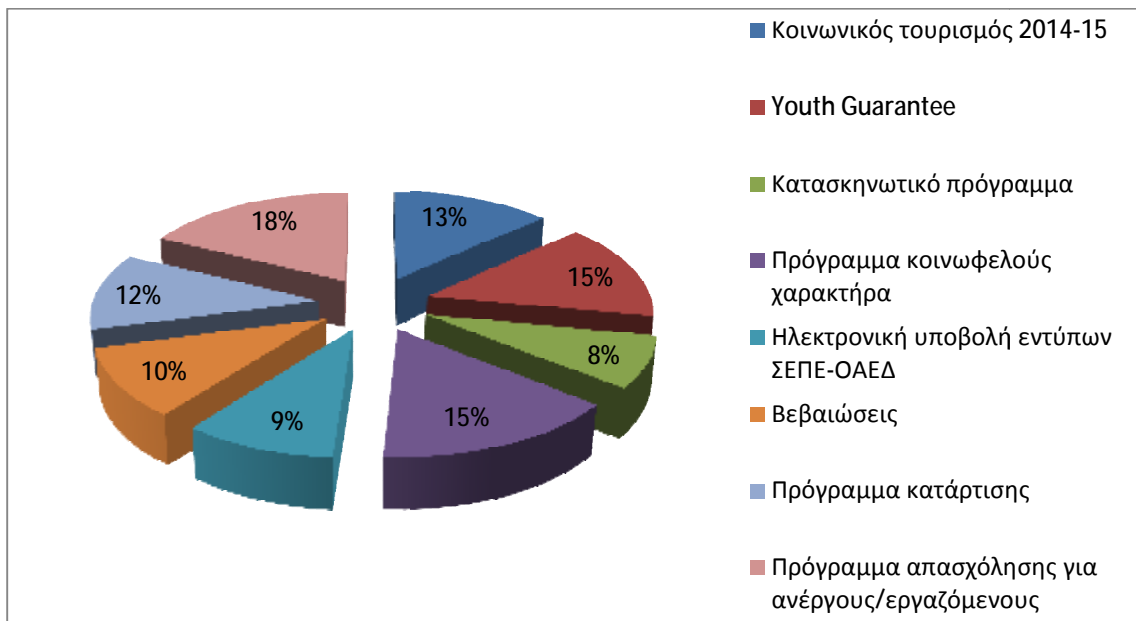


Η συχνότητα κατά την οποία φαίνεται να επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ ποικίλει. Πιο συγκεκριμένα, το 46% το επισκέπτεται 1 με 3 φορές την εβδομάδα, το 17% 2 με 5 φορές το μήνα, το 14% πάνω από 6 φορές το μήνα, το 13% πάνω από 3 φορές την εβδομάδα και το 10% μια φορά το μήνα

7. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχετε επισκεφτεί? (συμφωνώ =5, συμφωνώ λίγο= 3, δεν συμφωνώ=2)

		Ποσοστό
Προγράμματα Απασχόλησης για Ανέργους/ Εργαζόμενους	345	18%
Προγράμματα Κατάρτισης	230	12%
Βεβαιώσεις	200	10%
Ηλεκτρονική Υποβολή Εντύπων ΣΕΠΕ - ΟΑΕΔ	185	9%
Κοινωνικός Τουρισμός 2014 - 2015	300	13%
Προγράμματα Κοινωφελούς Χαρακτήρα	152	15%
Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα	290	8%
Youth Guarantee	260	15%

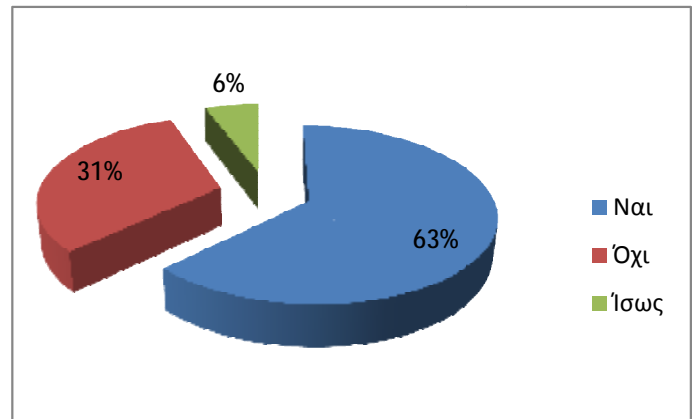
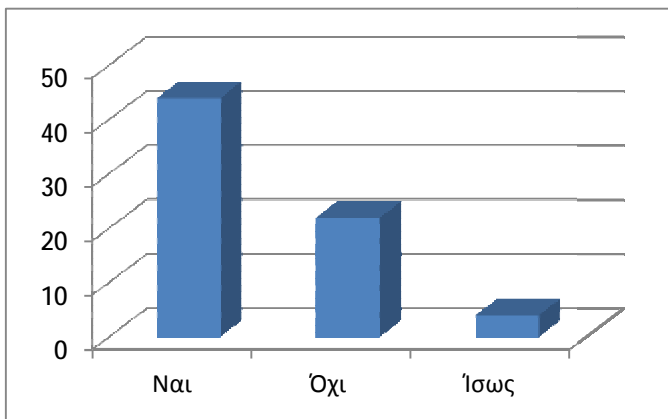




Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προτιμούνται περισσότερο από τους Έλληνες που ψάχνουν για δουλειά είναι τα προγράμματα απασχόλησης για ανέργους (18%), τα προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα (15%), το πρόγραμμα Youth Guarantee (15%), ο κοινωνικός τουρισμός (13%), τα προγράμματα κατάρτισης (12%), οι βεβαιώσεις (10%) οι ηλεκτρονικές υποβολές εντύπων ΣΕΠΕ-ΟΑΕΔ (9%) και το κατασκηνωτικό πρόγραμμα (8%).

8. Εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, έχετε «μπει» και σ' άλλα ελληνικά e-government portals για την εξυπηρέτησή σας; (ker.gr, ika.gr κ.λπ.)

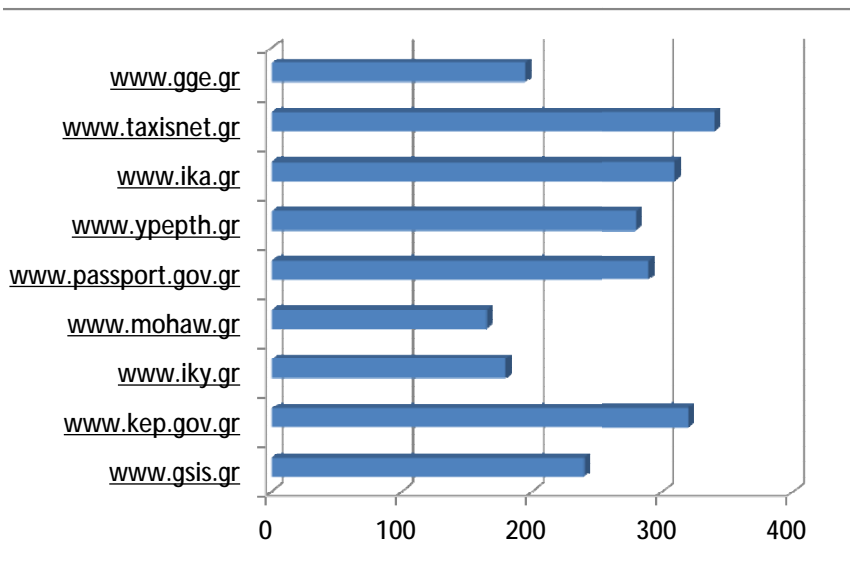
		Ποσοστό
Ναι	44	63%
Όχι	22	31%
Ίσως	4	6%



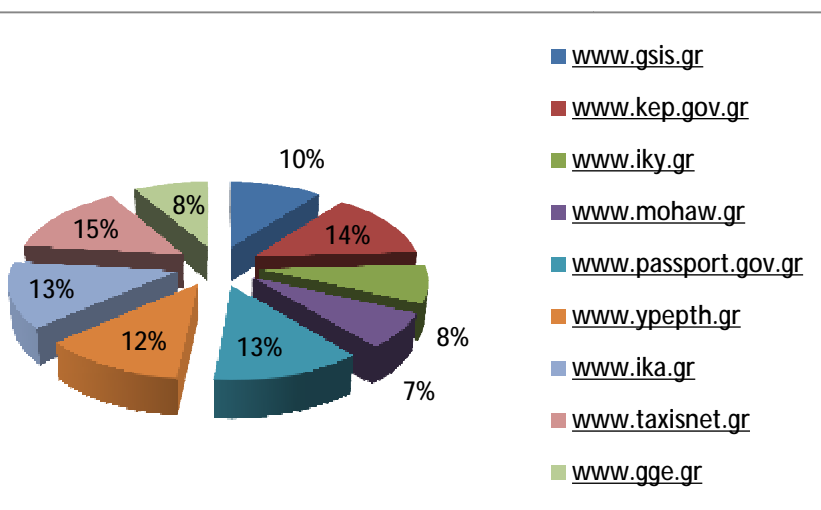
Οι Έλληνες πολίτες κάνουν χρήση κι άλλων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους προσφέρουν οι δημόσιες υπηρεσίες και πιο συγκεκριμένα, το 63% φαίνεται να έχει «μπει» και σε άλλα e-government portals εκτός από του ΟΑΕΔ, το 31% απάντησε αρνητικά και το 6% «ίσως».

9. Ποια άλλα ελληνικά e-government portals θυμάστε να έχετε επισκεφτεί πρόσφατα; (συμφωνώ =5, συμφωνώ λίγο= 3, δεν συμφωνώ=2)

		Ποσοστό
[Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)] www.gsis.gr	240	10%
[Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)] www.kep.gov.gr	320	14%
[Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών] www.iky.gr	180	8%
[Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης] www.mohaw.gr	165	7%
[Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)] www.passport.gov.gr	290	13%
[Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων] www.ypepth.gr	280	12%
[Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)] www.ika.gr	310	13%
[Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)] www.taxisnet.gr	340	15%
[Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)] www.gge.gr	195	8%

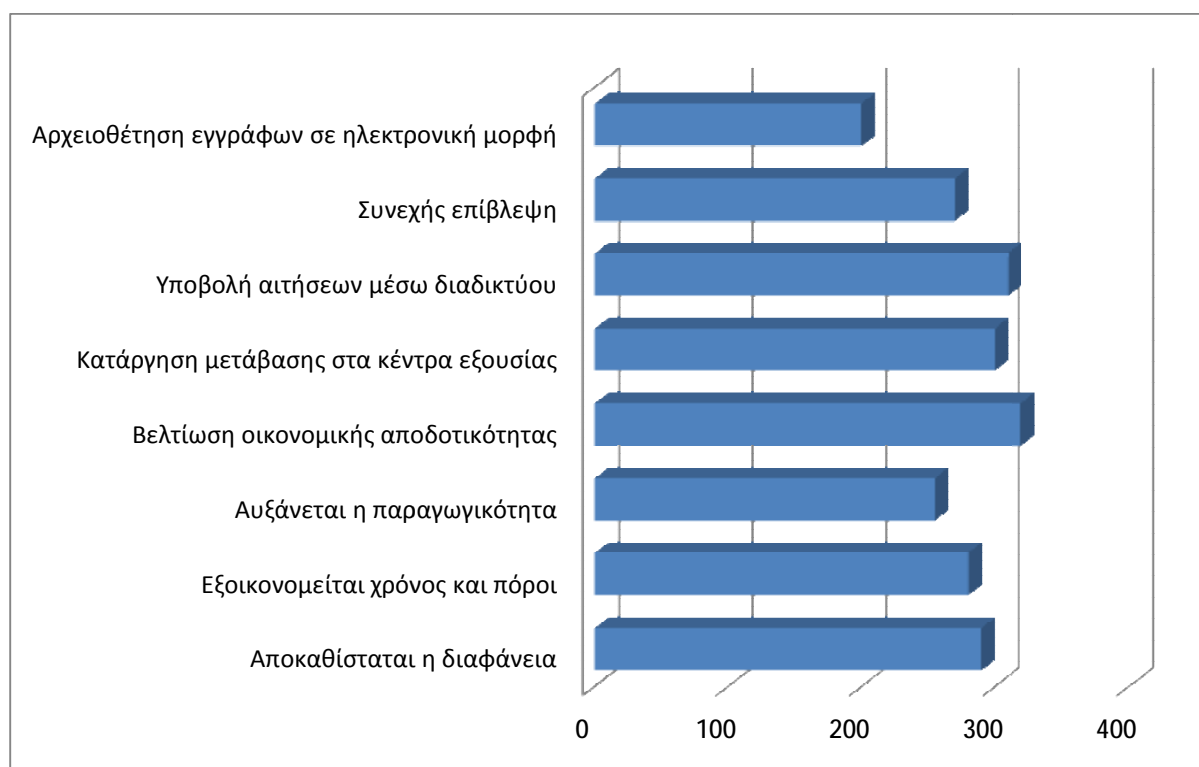


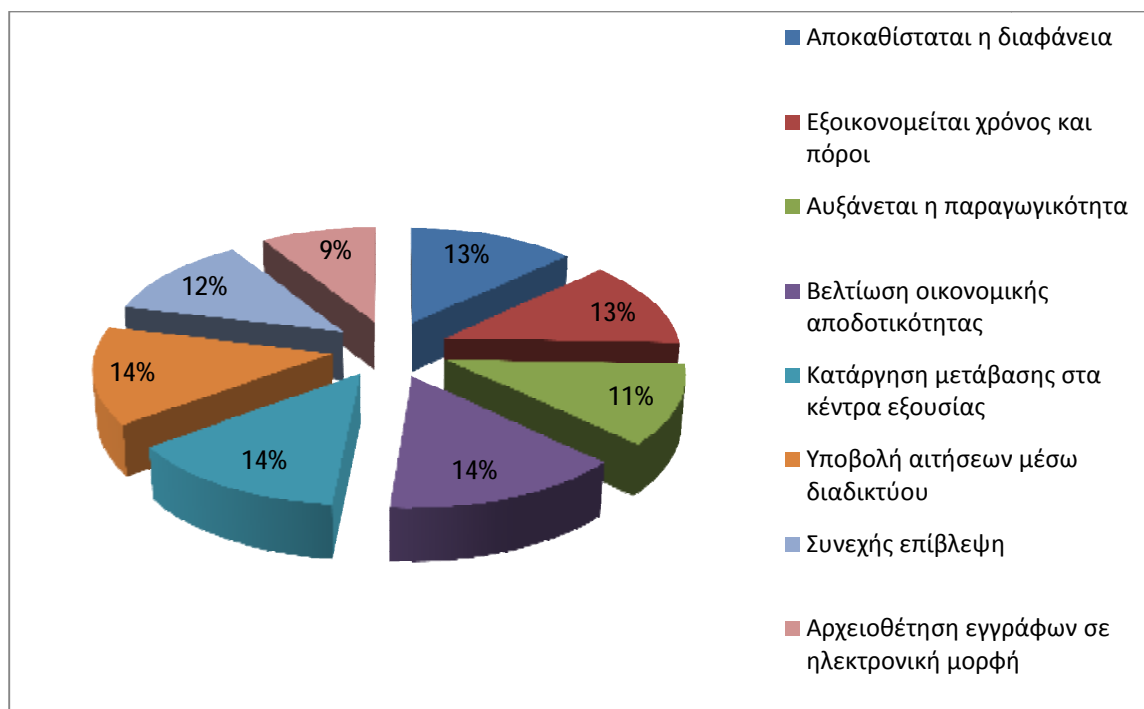
Τα ελληνικά portals που φαίνεται να έχουν μεγάλη «επισκεψιμότητα» από τους Έλληνες χρήστες είναι το taxisnet.gr (15%), το kep.gov.gr (14%), το passport.gov.gr (13%), το ika.gr (13%), το ypepth.gr (12%), το gsis.gr (10%), το iky.gr (8%), το gge.gr (8%) και το mohaw.gr (7%).



10. Ποια πιστεύετε ότι είναι τα οφέλη που αποκτά κάποιος που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα; (συμφωνώ =5, συμφωνώ λίγο= 3, δεν συμφωνώ=2)

		Ποσοστό
Αποκαθίσταται η διαφάνεια στις συναλλαγές μεταξύ Κράτους-πολίτη	290	13%
Εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος και πόροι	280	13%
Αύξηση της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα	255	11%
Βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης	320	14%
Καταργείται η ανάγκη μετάβασης του πολίτη στα κέντρα εξουσίας του τόπου του για να εξυπηρετηθεί	300	14%
Υποβολή αιτήσεων και διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω του διαδικτύου	310	14%
Συνεχής επίβλεψη και άρα καλύτερος έλεγχος εργασιών	270	12%
Αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή	200	9%

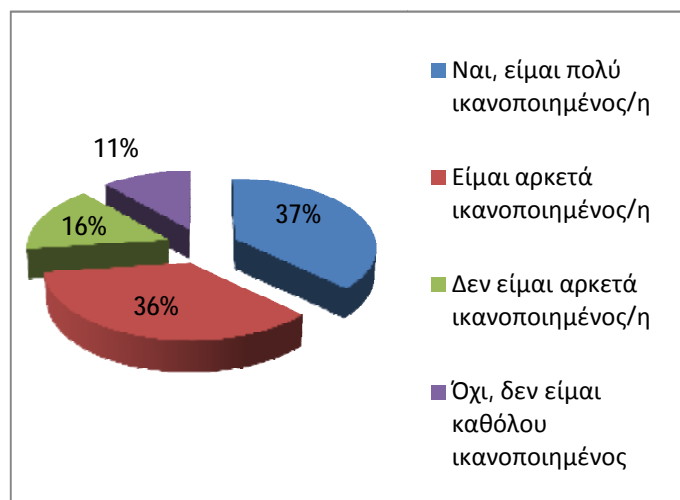
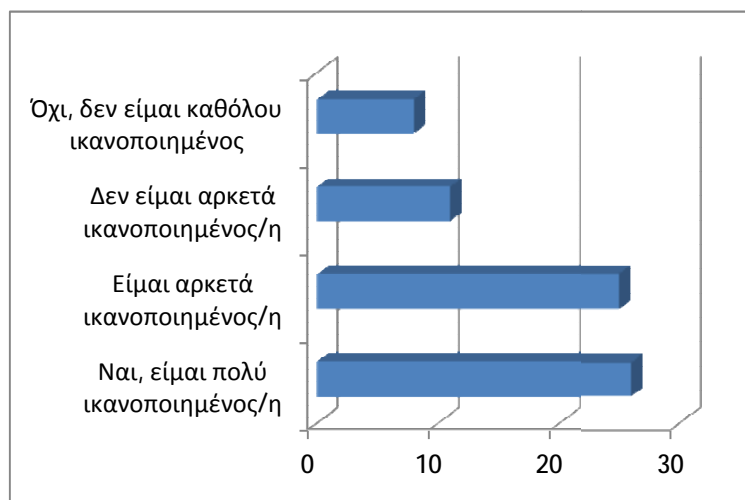




Οι περισσότεροι Έλληνες πολίτες εκτιμούν ότι τα σημαντικότερα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει κάποιος κάνοντας χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα είναι η βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης (14%), η κατάργηση της αναγκαίας μετάβασης στα κέντρα εξουσίας του τόπου κάθε πολίτη (14%) και η υποβολή αιτήσεων και διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω του διαδικτύου (14%). Ακολουθούν η αποκατάσταση της διαφάνειας στις συναλλαγές μεταξύ του κράτους και των πολιτών (13%), η εξοικονόμηση χρόνου και πόρων (13%), η συνεχής επίβλεψη και άρα ο καλύτερος έλεγχος εργασιών (12%), η αύξηση της παραγωγικότητας του δημοσίου τομέα (11%) και τέλος, η αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή (9%).

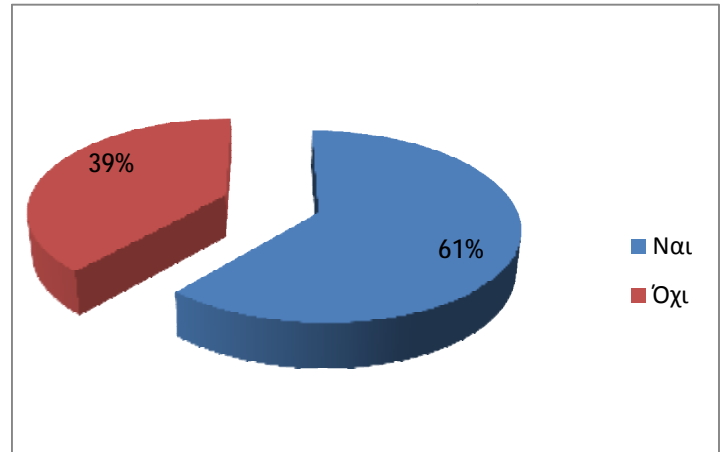
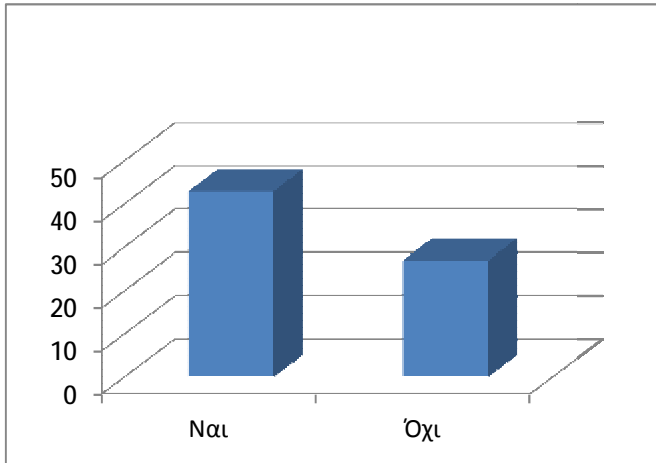
11. Είστε ικανοποιημένοι με τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ?

		Ποσοστό
Ναι, είμαι πολύ ικανοποιημένος/η	26	37%
Είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η	25	36%



Δεν είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η	11	16%
Όχι, δεν είμαι καθόλου ικανοποιημένος	8	11%

Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται να είναι πολύ (37%) έως αρκετά (36%) ικανοποιημένη με τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ. Μόνο το 16% και το 11% μοιάζουν να μην είναι αρκετά ικανοποιημένο και καθόλου αντίστοιχα.



12. Έχετε λάβει ποτέ μέρος στα προγράμματα που προκηρύσσει ο ΟΑΕΔ?

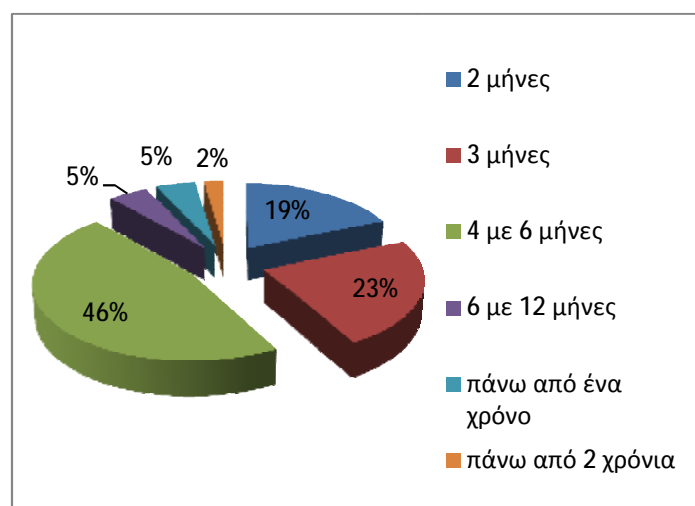
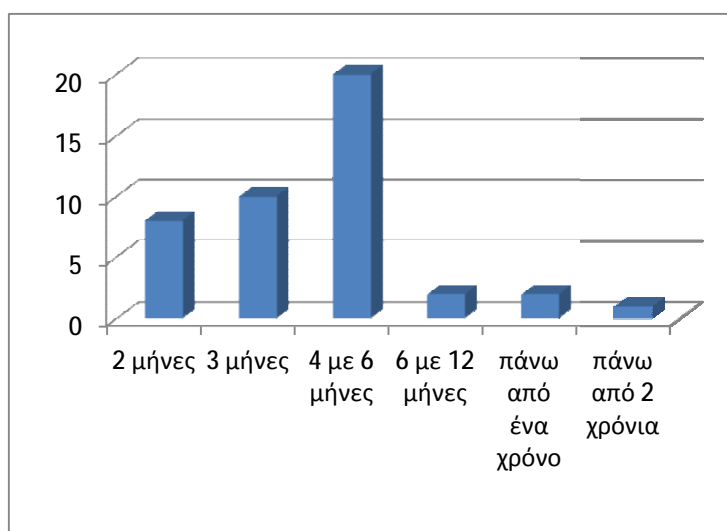
		Ποσοστό
Ναι, έχω λάβει μέρος	43	61%
Όχι, δεν έχω λάβει μέρος	27	39%

Πολλά είναι τα άτομα που έχουν πάρει μέρος στα προγράμματα που έχει προκηρύξει ο ΟΑΕΔ. Πιο συγκεκριμένα το 61[^] απάντησε θετικά και το 39% αρνητικά.

13. Για πόσο καιρό διήρκησε το πρόγραμμα αυτό? (αν απαντήσατε ναι, στην ερώτηση 12)

		Ποσοστό
2 μήνες	8	19%
3 μήνες	10	23%
4 με 6 μήνες	20	46%
6 με 12 μήνες	2	5%
Πάνω από ένα χρόνο	2	5%
Πάνω από 2 χρόνια	1	2%

Η πλειοψηφία που πήρε μέρος στα προγράμματα αυτά εργάστηκε από 4 έως 6 μήνες (46%). Ακολουθούν όσοι εργάστηκαν 3 μήνες (23%), αυτοί που δούλεψαν για 2 μήνες (19%), το 5% από 6 έως 12 μήνες και πάνω από ένα χρόνο και μόνο το 2% για πάνω από 2 χρόνια.

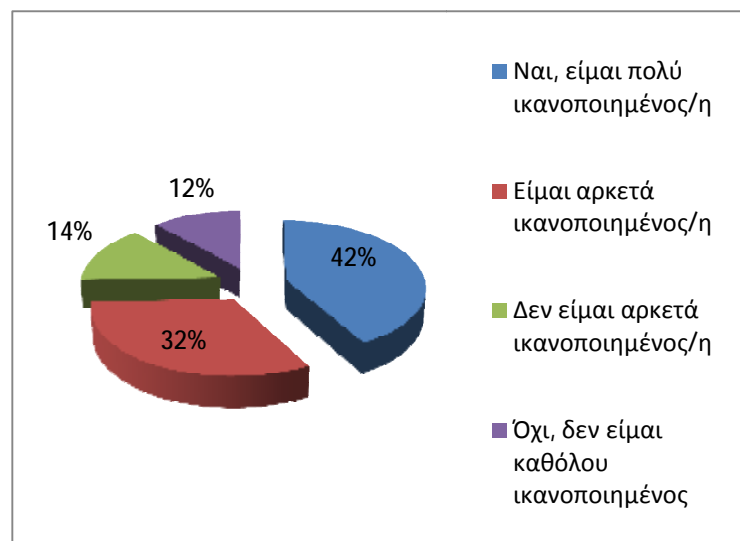
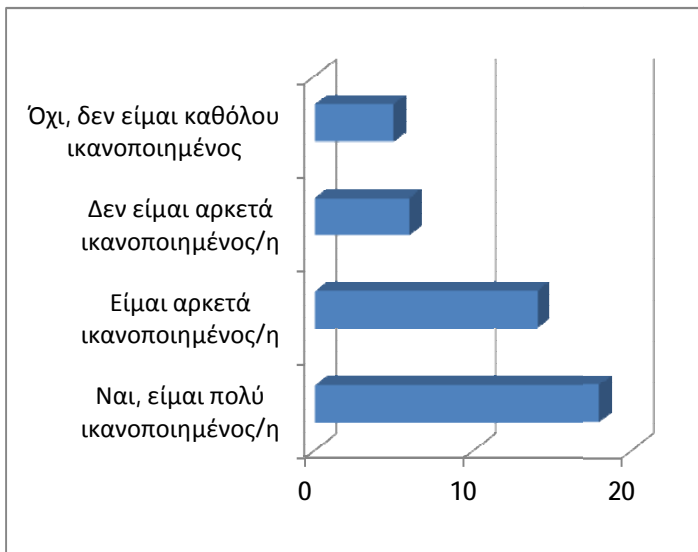


14. Είστε ικανοποιημένοι με το περιβάλλον εργασίας που σας προσέφερε το πρόγραμμα? (αν απαντήσατε ναι, στην ερώτηση 12)

		Ποσοστό
Ναι, είμαι πολύ ικανοποιημένος/η	18	42%
Είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η	14	32%
Δεν είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η	6	14%

Όχι, δεν είμαι καθόλου ικανοποιημένος	5	12%
---------------------------------------	---	-----

Πολλοί φαίνονται να είναι πολύ ικανοποιημένοι (42%) με το περιβάλλον εργασίας που τους προσέφερε ο ΟΑΕΔ. Ακολουθεί το 32% που απάντησε ότι ήταν αρκετά ικανοποιημένο, το 14% που δεν ήταν αρκετά ικανοποιημένο και το 12% που δεν ήταν

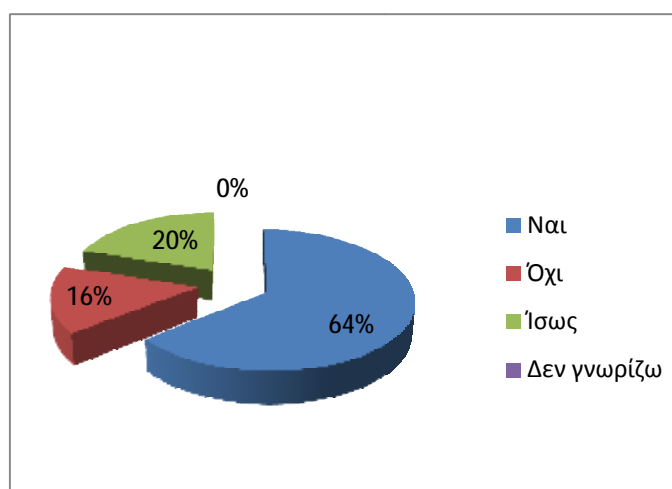
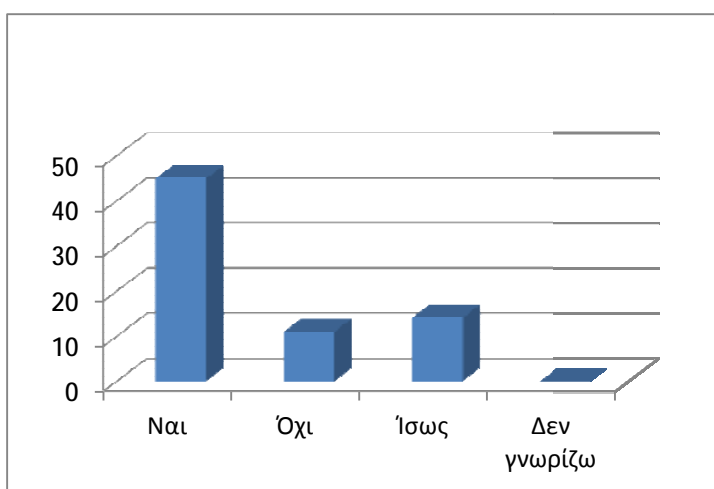


καθόλου ικανοποιημένο.

15. Θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική ενημέρωση είναι ο ιδανικότερος τρόπος σήμερα για εύρεση εργασίας?

		Ποσοστό
--	--	---------

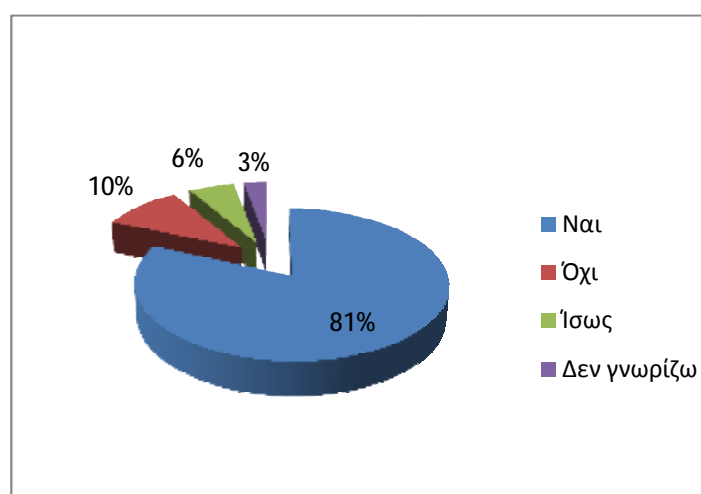
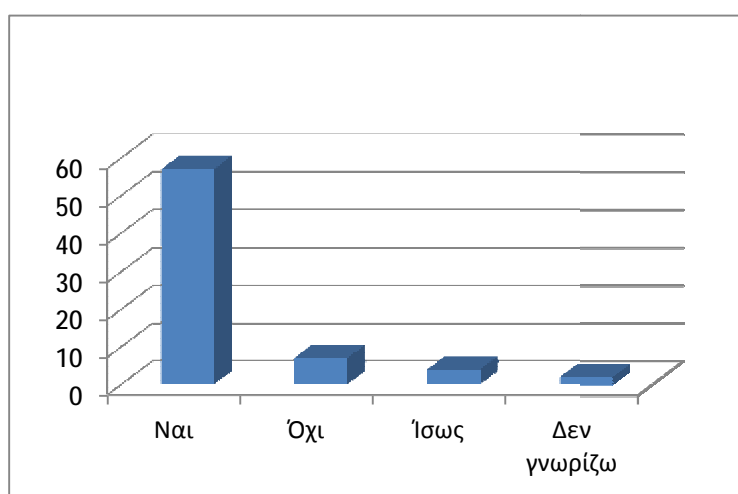
Ναι	45	64%
Όχι	11	16%
Ίσως	14	20%
Δεν γνωρίζω	0	0%



Σήμερα η ηλεκτρονική ενημέρωση φαίνεται να είναι ο ιδανικότερος τρόπος εύρεσης εργασίας, σύμφωνα με το 64% των ερωτηθέντων. Το 16% φαίνεται να έχει αρνητική γνώμη και το 20% να απαντά ότι «ίσως» και να είναι.

16. Εκτιμάτε ότι έχει μειωθεί η γραφειοκρατία με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών?

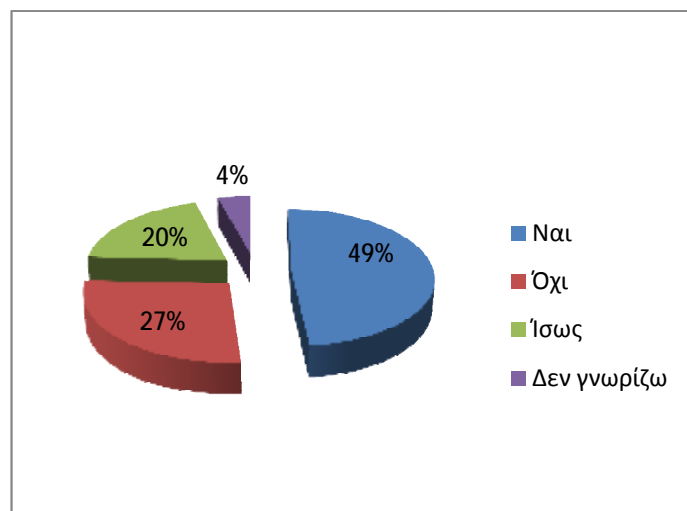
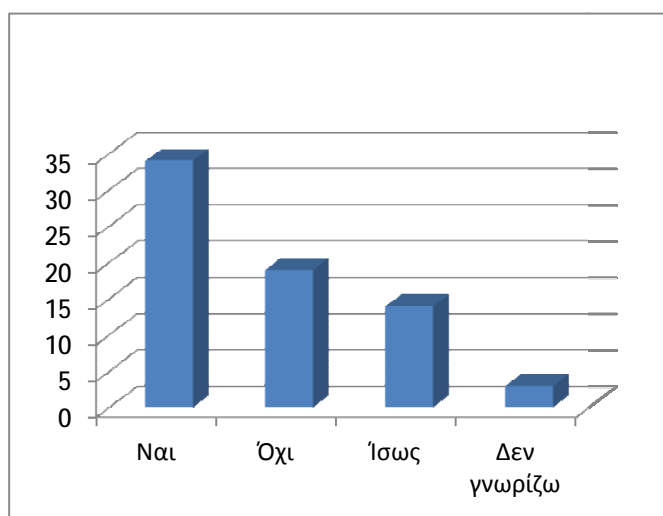
		Ποσοστό
Ναι	57	81%
Όχι	7	10%



Ίσως	4	6%
Δεν γνωρίζω	2	3%

Το 81% των Ελλήνων που μας απάντησαν πιστεύουν ότι η γραφειοκρατία έχει μειωθεί αισθητά με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το 10% απάντησε αρνητικά, το 6% ότι ίσως και να έχει μειωθεί και το 3% ότι δεν γνωρίζει.

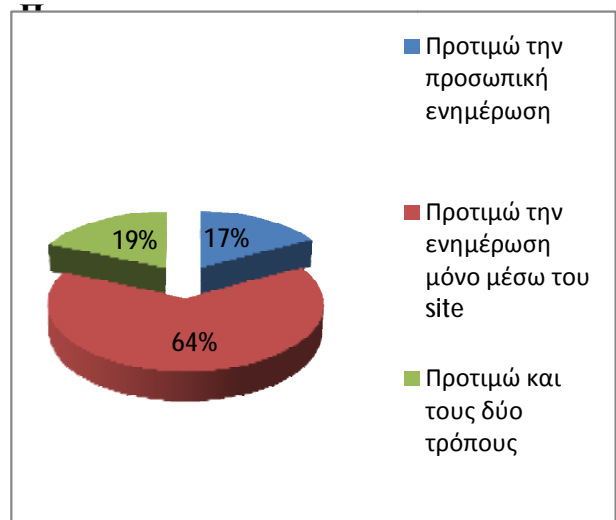
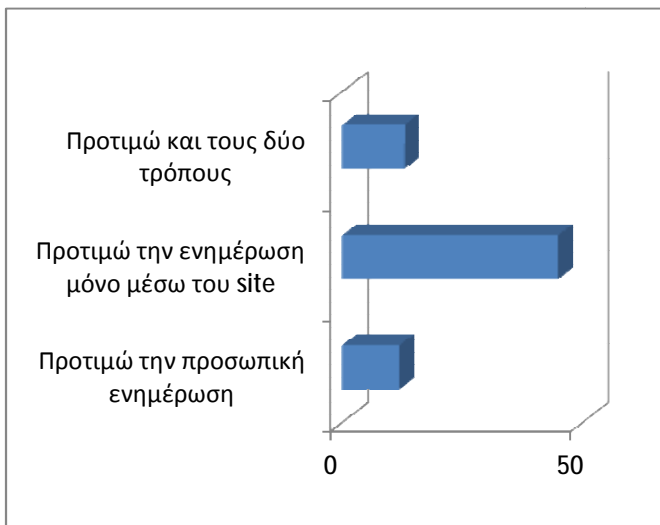
17. Εκτιμάτε ότι είναι αντικειμενικότερα τα κριτήρια επιλογής μέσα από το ηλεκτρονικό σύστημα του ΟΑΕΔ?



		Ποσοστό
Ναι	34	49%
Όχι	19	27%
Ίσως	14	20%
Δεν γνωρίζω	3	4%

Τα κριτήρια επιλογής μέσα από το ηλεκτρονικό σύστημα του ΟΑΕΔ, σύμφωνα με το 49% των απαντήσεων, φαίνονται να είναι αντικειμενικά και με διαφάνεια. Το 27% απάντησε αρνητικά, το 20% ότι ίσως να είναι και το 4% ότι δεν γνωρίζει.

18. Προτιμάτε την προσωπική ενημέρωση στα γραφεία του ΟΑΕΔ ή την ενημέρωσή σας μέσω της ιστοσελίδας του?



ωση στα γραφεία του ΟΑΕΔ ή την ενημέρωσή σας μέσω της ιστοσελίδας του?

		Ποσοστό
Προτιμώ την προσωπική ενημέρωση	12	17%
Προτιμώ την ενημέρωση μόνο μέσω του site	45	64%
Προτιμώ και τους δύο τρόπους	13	19%

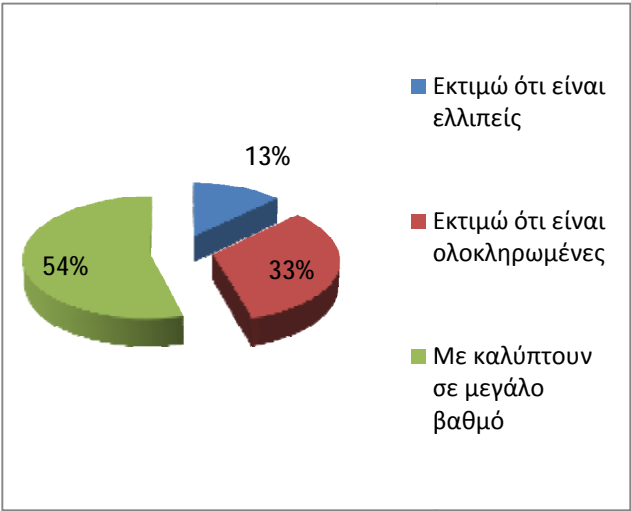
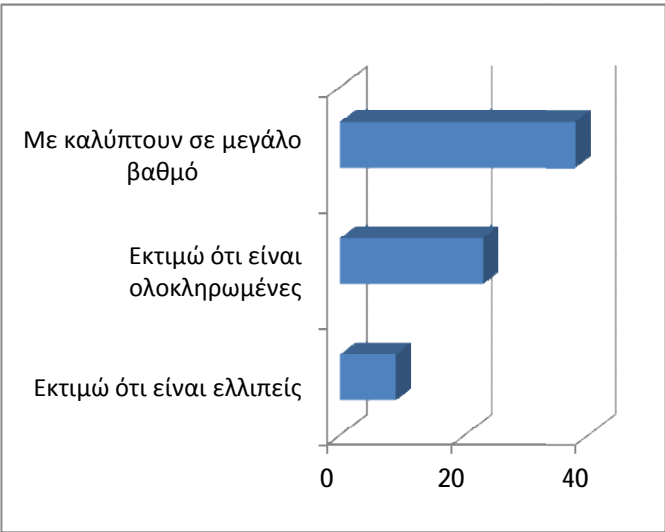
Στην ερώτησή μας, για το αν ο Έλληνας πολίτης προτιμά την προσωπική ενημέρωση από τα γραφεία του ΟΑΕΔ ή τη ενημέρωση που του προσφέρει η ιστοσελίδα, απάντησε ότι θα προτιμούσε την ενημέρωσή του μόνο μέσω του site (64%). Το 19% απάντησε ότι θα προτιμούσε και τα δύο, ενώ το 17% ότι προτιμά την προσωπική ενημέρωση.

19. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι πληροφορίες που προσφέρει ο ΟΑΕΔ είναι ελλιπείς ή ολοκληρωμένες?

		Ποσοστό
Εκτιμώ ότι είναι ελλιπείς	9	13%
Εκτιμώ ότι είναι ολοκληρωμένες	23	33%
Εκτιμώ ότι με καλύπτουν σε μεγάλο βαθμό αλλά	38	54%

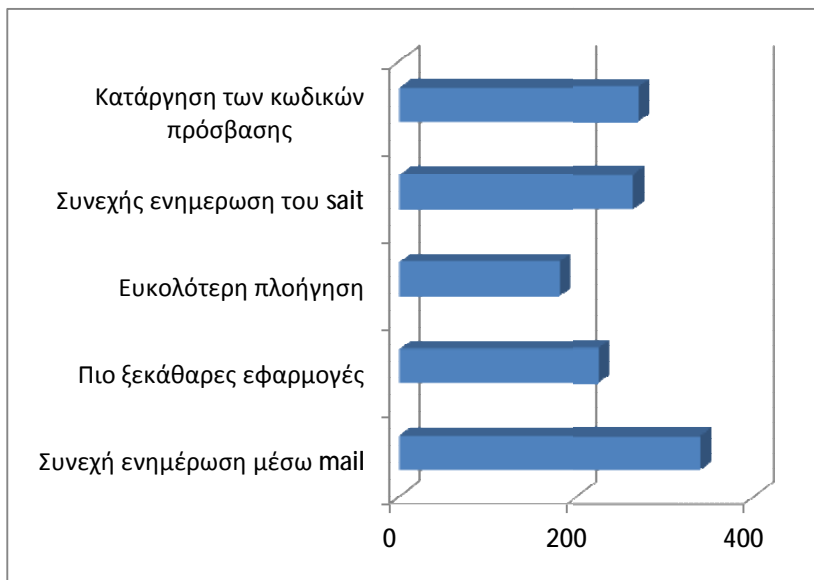
έχουν περιθώρια βελτίωσης		
---------------------------	--	--

Η πλειοψηφία των Ελλήνων ανέργων που ρωτήσαμε μας απάντησε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι πληροφορίες που προσφέρει ο ΟΑΕΔ είναι σε μεγάλο βαθμό ολοκληρωμένες αλλά έχουν και περιθώρια βελτίωσης (54%). Το 33% απάντησε ότι τις θεωρεί ολοκληρωμένες κι το 13% ότι είναι ελλιπείς.



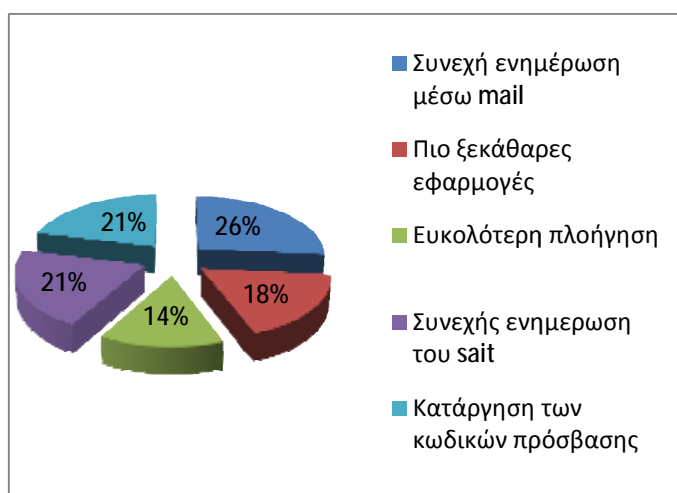
20. Υπάρχει κάτι με τα παρακάτω που συμφωνείτε ώστε να υπάρξει βελτίωση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ? (συμφωνώ =5, συμφωνώ λίγο= 3, δεν συμφωνώ=2)

		Ποσοστό
Συνεχή ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τις νέες ευκαιρίες εύρεσης εργασίας	340	26%
Πιο ξεκάθαρες εφαρμογές/λειτουργίες του sait	225	18%
Ευκολότερη πλοήγηση στο μενού	180	14%
Συνεχής ενημέρωση του sait για καινούργια προγράμματα	265	21%
Κατάργηση των κωδικών πρόσβασης σε ορισμένες υπηρεσίες	270	21%



Τέλος, ρωτήσαμε όσους συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο να μας πουν αν θεωρούν ότι μπορεί να υπάρξει βελτίωση σε ορισμένες υπηρεσίες που προσφέρει ο ΟΑΕΔ. Το 26% μας απάντησε ότι θα προτιμούσε τη συνεχή ενημέρωση μέσω e-mail για τις νέες ευκαιρίες εύρεσης

εργασίας. Το 21% απάντησε ότι θα ήθελε διαρκή ενημέρωση του site του οργανισμού για τα νέα προγράμματα αλλά και κατάργηση των κωδικών πρόσβασης σε ορισμένες υπηρεσίες. Το 18% μας απάντησε ότι θα προτιμούσε πιο ξεκάθαρες εφαρμογές της ιστοσελίδας και το 14% ευκολότερη πλοήγηση στο μενού.



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β' - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΑΠΟ ΟΑΕΔ ΑΘΗΝΩΝ

1. Ποιοι είναι οι βασικοί στόχοι της ηλεκτρονικής υπηρεσίας του ΟΑΕΔ;

Η πληροφοριακή υποδομή του Ο.Α.Ε.Δ. σήμερα περιλαμβάνει έξι (6) επιμέρους υποσυστήματα τα οποία έχουν ως κεντρικούς στόχους:

- (α) την ταχύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών,
- (β) την μείωση της γραφειοκρατίας,
- (γ) την ελαχιστοποίηση του χρόνου διεκπεραίωσης των διοικητικών λειτουργιών,
- (δ) την ασφάλεια των δεδομένων και των συναλλαγών,
- (ε) την αντιμετώπιση καταχρηστικών πρακτικών και
- (στ) τη μείωση και τον εξορθολογισμό των λειτουργικών δαπανών.

2. Ποια πιστεύετε ότι είναι η στρατηγική που ακολουθεί ο ΟΑΕΔ μέσα από την ηλεκτρονική διακυβέρνηση?

Η στρατηγική του Ο.Α.Ε.Δ. αποσκοπεί στην πλήρη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με την υιοθέτηση σύγχρονων τεχνολογιών χαμηλού κόστους (λογισμικό ανοιχτού κώδικα) και τη δημιουργία μοντέλων οικονομιών κλίμακας, δηλαδή την εφαρμογή κεντροποιημένων συστημάτων μιας εγκατάστασης για την οποία απαιτείται περιορισμένος εξοπλισμός και ελαχιστοποίηση του κόστους συντήρησης/υποστήριξης.

3. Ποιες διαφορές έχετε παρατηρήσει τα τελευταία δύο χρόνια μετά τη δημιουργία και εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;

Η ανάπτυξη των συστημάτων αυτών τα τελευταία 2,5 χρόνια ήταν ο σημαντικότερος παράγοντας που βοήθησε τον Οργανισμό να ανταποκριθεί στις υποχρεώσεις του σε μια περίοδο κατά την οποία ο φόρτος εργασίας 5πλασιάστηκε (διπλασιασμός ανέργων και υλοποίηση 62 επιμέρους προγραμμάτων με 1.300.000 ωφελούμενους) ενώ το στελεχιακό του δυναμικό μειώθηκε κατά 25% - σε ορισμένες περιοχές κατά 50% - και παράλληλα παρουσιάζει μια σταθερή μείωση λειτουργικών δαπανών κατά 15% - 20% σε ετήσια βάση.

4. Μπορείτε να μας παρουσιάσετε εν συντομία το πρώτο ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα του ΟΑΕΔ;

Οι υπαγωγές στα προγράμματα, οι πληρωμές επιδομάτων και παροχών, η έκδοση δελτίων ανεργίας, το επαγγελματικό προφίλ των συναλλασσομένων (βιογραφικό) με όλα τα απαραίτητα στοιχεία για την εξατομικευμένη προσέγγιση, οι υποδείξεις των ανέργων σε θέσεις εργασίας και σε προγράμματα ενεργητικών πολιτικών για την απασχόληση καθώς και η έκδοση στατιστικών στοιχείων, όλα γίνονται με ηλεκτρονικό τρόπο.

Με βάση το σύστημα αυτό, όλες οι συναλλαγές γίνονται υποχρεωτικά μέσω IBAN, καταργούνται οι επιταγές, ο Ο.Α.Ε.Δ. ελέγχει ηλεκτρονικά το 80% των προϋποθέσεων επιδότησης μέσω της ηλεκτρονικής διασύνδεσης με το ΙΚΑ (ένσημα) και το Υπ. Εσωτερικών (άδειες διαμονής αλλοδαπών) και από τις αρχές του επόμενου χρόνου το ποσοστό αυτό θα φτάσει το 95% με την ενεργοποίηση του συστήματος ΣΕΠΕ – Ο.Α.Ε.Δ. (αναγγελίες πρόσληψης, καταγγελίες συμβάσεων, κλπ.).

Το σύστημα αυτό, σε συνδυασμό με το σύστημα οικονομικής διαχείρισης, διαχειρίζεται με απόλυτη ασφάλεια, διαφάνεια και εγκυρότητα περισσότερες από 5 εκατομμύρια συναλλαγές το χρόνο. Ο χρόνος διεκπεραίωσης των διοικητικών πράξεων μειώθηκε από 60 και πλέον, σε 3-5 ημέρες. Ομοίως μειώθηκε ο αριθμός των ζητούμενων δικαιολογητικών από τους πολίτες, καθόσον αντλείται η πλειονότητά τους ηλεκτρονικά.

5. Ποιες είναι οι αλλαγές που έχετε παρατηρήσει εξαιτίας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του ΟΑΕΔ;

Μειώθηκε δραστικά η ανάγκη προσέλευσης πολιτών στις υπηρεσίες, καθότι καταργήθηκε η υποχρέωση για μηνιαία αυτοπρόσωπη παρουσία και περιορίστηκε σε

μια φορά το τρίμηνο. Το σύστημα αποκλείει τις συνήθεις καταχρηστικές πρακτικές, όπως η πλαστογράφηση δημοσίων εγγράφων κ.λπ, ενώ συμβάλλει στην ηλεκτρονική διασταύρωση και τη διενέργεια των αναγκαίων ελέγχων.

Πρέπει να **επισημανθεί ότι πριν από τρία χρόνια υπήρχαν 120 επί μέρους μητρώα**, για τη χειρόγραφη χορήγηση των παροχών, γεγονός που δυσχέραινε την οποιαδήποτε ελεγκτική διαδικασία και την οικονομική αποτίμηση. Σήμερα τα παραπάνω μητρώα αντικαταστάθηκαν με ένα νέο ενιαίο μητρώο για το σύνολο των ωφελουμένων προγραμμάτων, παροχών κ.λπ.

Ταυτόχρονα οι αιτήσεις για συμμετοχή σε προγράμματα και η μοριοδότηση των υποψηφίων γίνεται με **αποκλειστικά ηλεκτρονικό τρόπο, όπως για παράδειγμα οι 160.000 αιτήσεις** για το voucher κατάρτισης και οι 75.000 αιτήσεις για τα προγράμματα αυτεπιστασίας, χωρίς την αναγκαιότητα συνωστισμών, ταλαιπωρίας των πολιτών, τεραστίων χρονικών καθυστερήσεων κ.λπ. Με την ενεργοποίηση του νέου Portal από την 1η Σεπτεμβρίου 2012, θα ενεργοποιηθεί άμεσα και η δυνατότητα ηλεκτρονικής παροχής βεβαιώσεων ανεργίας.

6. Υπάρχει κάποιο μελλοντικό σχέδιο για αναβάθμιση της διαδικτυακής πύλης (portal) του ΟΑΕΔ;

Η αναβάθμιση της Διαδικτυακής Πύλης του Ο.Α.Ε.Δ., έχει σαν βασικό σκοπό να αποτελέσει το μέσο αμφίδρομης και διαδραστικής επικοινωνίας του Οργανισμού με τους πολίτες, (άνεργους και μη) και τις επιχειρήσεις, παρέχοντας τη δυνατότητα σύζευξης προσφοράς και ζήτησης εργασίας on line, καταχωρώντας βιογραφικά σημειώματα εκ μέρους των αναζητούντων εργασία και κενών θέσεων εργασίας εκ μέρους των εργοδοτών, χωρίς την εμπλοκή των Κέντρων Προώθησης Απασχόλησης και της φυσικής παρουσίας τους. Συγκεκριμένα, με τη λειτουργία της νέας διαδικτυακής εφαρμογής για την διαδικτυακή σύζευξη προσφοράς-ζήτησης εργασίας αναμένονται τα παρακάτω:

- Να αποτελέσει ένα ευέλικτο και φιλικό εργαλείο αναζήτησης εργασίας και εργατικού δυναμικού σε συνθήκες πραγματικού χρόνου.

- Να αποφορτίσει εν μέρει το έργο των εργασιακών συμβούλων τόσο προς την κατεύθυνση της σύζευξης προσφοράς ζήτησης εργασίας, όσο και προς την κατεύθυνση της εισαγωγής βιογραφικών και κενών θέσεων εργασίας
- Να προσφέρει υπηρεσίες και σε άτομα που δεν είναι εγγεγραμμένα στο μητρώο ανέργων του Ο.Α.Ε.Δ. ή δεν επισκέπτονται τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης, ή είναι εργαζόμενοι που επιθυμούν βελτίωση της εργασιακής τους θέσης.

7. Ποιες είναι οι υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης;

Μέσω της Διαδικτυακής Πύλης παρέχεται η δυνατότητα υποβολής ηλεκτρονικών αιτήσεων (e-αίτηση) υπαγωγής σε προγράμματα πολιτικών απασχόλησης – κατάρτισης, εξασφαλίζοντας διαφάνεια στην εξαγωγή αποτελεσμάτων, εξάλειψη της ταλαιπωρίας πολιτών και επιχειρήσεων καθώς και μείωση του φόρτου εργασίας των Υπηρεσιών.

Επίσης, η Διαδικτυακή Πύλη του Ο.Α.Ε.Δ. αποτελεί μέσο δυναμικής ενημέρωσης και πληροφόρησης των πολιτών σε θέματα που αφορούν στις δραστηριότητες και πρωτοβουλίες που αναλαμβάνει και διεκπεραιώνει καθημερινά ο Οργανισμός.

Παράλληλα, βρίσκεται σε εξέλιξη υλοποίησης το portal μαθητείας του Ο.Α.Ε.Δ., με δυνατότητες κάλυψης του συνολικού πεδίου της «πρακτικής άσκησης» σπουδαστών ή αποφοίτων στη χώρα μας.

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Βασικός μας στόχος στην παρούσα εργασία ήταν η παρουσίαση και αξιολόγηση των διαδικτυακών υπηρεσιών δημοσίου τομέα στην Ελλάδα, και κυρίως οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται πλέον σήμερα από τον Οργανισμό Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ).

Η *ηλεκτρονική διακυβέρνηση*, δηλαδή η χρήση του διαδικτύου και εργαλείων πληροφορικής για την παροχή υπηρεσιών του κράτους προς τους πολίτες του, αποτελεί μια βασική προϋπόθεση για τη βιώσιμη και ανταγωνιστική ανάπτυξη της Ελλάδας τόσο στην ευρωπαϊκή όσο και στη διεθνή αγορά.

Σε μία χώρα, όπως η Ελλάδα, με περιορισμένους φυσικούς πόρους και εξαγωγές προϊόντων, η αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα είναι επιτακτική ανάγκη. Η φιλική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση είναι απαραίτητη για να αποκατασταθεί η κακή εικόνα του κράτους στην κοινωνία και στην επιχειρηματικότητα, καθιστώντας την Ελλάδα έναν ελκυστικό τόπο για επενδύσεις και απασχόληση για να μπούμε επιτέλους σε μια τροχιά ανάπτυξης και να αποφύγουμε μια περαιτέρω ύφεση της οικονομίας και αύξηση της ανεργίας.

Η ανάπτυξη υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου δίνει τη δυνατότητα στις κρατικές υπηρεσίες να εξυπηρετήσουν με ταχύτητα και άνεση τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, χωρίς να έρχονται σε άμεση επαφή μαζί τους.

- Έτσι, **αποκαθίσταται η διαφάνεια** στις συναλλαγές μεταξύ Κράτους-πολίτη και **εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος και πόροι**, έτσι ώστε να μπορέσουν να αντιμετωπιστούν ταυτόχρονα και περισσότερες υποθέσεις.
- Επιπλέον, **η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα και στη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης**. Για παράδειγμα, η βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων μπορεί να συμβάλλει στην εξοικονόμηση εκατοντάδων εκατομμυρίων ευρώ, τα οποία μπορούν να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά ή/και υπηρεσίες και προς την οικονομική ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας, η οποία θα αποφέρει και κοινωνικό κέρδος.

- Επιπλέον, το θετικό για την Τοπική Αυτοδιοίκηση είναι ότι μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καταργείται η ανάγκη μετάβασης του πολίτη στα κέντρα εξουσίας του τόπου του για να εξυπηρετηθεί.
- Επιπλέον, με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής αιτήσεων και διεκπεραίωσης διαδικασιών μέσω του διαδικτύου, οι επιχειρήσεις εξοικονομούν αρκετά χρήματα και κερδίζουν πολύτιμο χρόνο, ελευθερώνοντας πόρους για την παραγωγή ή την καινοτομία.
- Επιπλέον, οι τόνοι χαρτιού που καταναλώνονται ετησίως με τις αμέτρητες εκτυπώσεις δημιουργούν περιβαλλοντικό πρόβλημα. Αυτό μπορεί να αποφευχθεί πολύ απλά με την ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μέσω e-mail και διαδικτύου, προστατεύοντας σημαντικά το περιβάλλον και εξοικονομώντας πολλά χρήματα.

Αυτά τα παραδείγματα, αναφέρονται στην αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών που ωφελούν τους δημότες και συμβάλλουν στην ορθολογικότερη και αποτελεσματικότερη λειτουργία των διαφόρων υπηρεσιών του Δήμου.

Σε καμία περίπτωση, οι νέες τεχνολογίες δεν υποκαθιστούν τον ανθρώπινο παράγοντα, αλλά τον βοηθούν έτσι ώστε να υπάρξει:

- Διαφάνεια, αξιοκρατία και καταπολέμηση της διαφθοράς (βάζοντας φρένο στην ανεξέλεγκτη κατασπατάληση του δημοσίου χρήματος),
- Συνεχής επίβλεψη και άρα καλύτερος έλεγχος εργασιών, μιας και όλη η πληροφόρηση θα είναι διαθέσιμη προς όλους,
- Εξορθολογισμός των δαπανών (δηλαδή μείωση του κόστους), δικαιότερη και πιο αποτελεσματική κατανομή των δημόσιων πόρων,
- Αρχαιοθέτηση και διαχείριση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή, το οποίο συμβάλλει στη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού,
- Βελτίωση της ταχύτητας εξυπηρέτησης των συναλλαγών, μείωση της επίσκεψης των πολιτών στους ΟΤΑ και κέρδος σε παραγωγικές ώρες τόσο για τους πολίτες όσο και για τους εργαζομένους στους ΟΤΑ.

Οι περισσότερες υπηρεσίες που προσφέρουν ηλεκτρονικά οι ελληνικοί ΟΤΑ βρίσκονται στο δεύτερο στάδιο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (με ελάχιστες εξαιρέσεις να έχουν ολοκληρώσει και το τρίτο στάδιο). Με άλλα λόγια, στις περισσότερες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρονται, μπορεί κάποιος να υποβάλλει μια αίτηση για ένα δικαιολογητικό, αλλά για να το παραλάβει θα πρέπει να πάει σε κάποιο ΚΕΠ ή στον Δήμο που υπέβαλλε την αίτηση μετά την ολοκλήρωση της διαδικασίας, καθώς ελάχιστα είναι αυτά που διεκπεραιώνονται πλήρως ηλεκτρονικά με πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση.

Με πρότυπο τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που ήδη έχουν δημιουργηθεί και λειτουργούν επιτυχώς, στόχος πρέπει να είναι η ηλεκτρονικοποίηση του συνόλου της επικοινωνίας και των συναλλαγών των δημοσίων υπηρεσιών με τις επιχειρήσεις και τους πολίτες. Για να πετύχει αυτή η προσπάθεια χρειάζεται η δημιουργία μιας γενικότερης κουλτούρας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στον διοικητικό μηχανισμό, η ταχεία αναδιοργάνωση όλων των εσωτερικών διαδικασιών και μια σειρά από απαραίτητες θεσμικές ρυθμίσεις.

Εν ολίγοις, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν είναι τίποτε άλλο παρά ο εκσυγχρονισμός της δημόσιας διοίκησης, ο οποίος θα συντελεσθεί αργά ή γρήγορα, διότι αποτελεί κοινωνική επιταγή. Η ταχύτητα με την οποία θα την εντάξουμε όμως στην καθημερινότητά μας, θα αποτελέσει μια από τις πλέον καθοριστικές παραμέτρους για την βελτίωση της ανταγωνιστικότητας της οικονομίας μας. Και καθώς η ανάπτυξη είναι πρωταρχικός στόχος για την Ελλάδα, χρειάζεται ένα ευέλικτο και απαλλαγμένο από γραφειοκρατικές αγκυλώσεις κράτος. Διότι, η γραφειοκρατία και η έλλειψη ευελιξίας του κράτους είναι δύο παράγοντες που επιδρούν πολύ αρνητικά στην οικονομία της Ελλάδας και αποτελούν τροχοπέδη στον πλήρη εκσυγχρονισμό που χρειάζεται άμεσα αυτός ο τόπος.

Ο **Ο.Α.Ε.Δ.** έχει σήμερα την τεχνική δυνατότητα να παρέχει πλήρεις ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ένα μεγάλο αριθμό συναλλαγών και διαδικασιών με μόνα εμπόδια την αδυναμία άλλων τομέων του δημοσίου να παρέχουν την αναγκαία ηλεκτρονική πληροφόρηση καθώς και μια σειρά δυσκαμψιών και ιδιομορφιών του γενικότερου θεσμικού και κανονιστικού πλαισίου που διέπει το διοικητικό σύστημα της χώρας. Ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα της εξέλιξης αυτής είναι η πάταξη της διαφθοράς και των καταχρηστικών πρακτικών, με την προϋπόθεση είτε της ανάπτυξης αντίστοιχων δυνατοτήτων σε άλλα τμήματα του δημοσίου τομέα (πχ. ηλεκτρονικά ληξιαρχεία) είτε της αμφίδρομης επικοινωνίας με υπάρχοντα συστήματα

(πχ. με το Υπ. Οικονομικών για την διασταύρωση στοιχείων της φορολογικής δήλωσης με τις σχετικές παροχές κ.λπ.).

Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας εισάγοντας τα στοιχεία σε κατάλληλες φόρμες και παροχή προεπιλεγμένων προσφορών εργασίας. Με την ενεργοποίηση του συστήματος Ηλεκτρονικών Αιτήσεων «e-αίτηση», το ολοκληρωμένο μηχανογραφικό σύστημα για τη διαχείριση των προγραμμάτων του ΟΑΕΔ τίθεται στην υπηρεσία του πολίτη, για την αμεσότερη, καλύτερη και ταχύτερη εξυπηρέτησή του.

§ Μέσω της ιστοσελίδας του Οργανισμού Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ) παρέχεται, τόσο σε πολίτες όσο και σε εργοδότες, η δυνατότητα αναζήτησης εργασίας ή προσωπικού αντίστοιχα. Εισάγοντας τα κριτήρια της θέσης εργασίας ή του εργαζομένου και με βάση την γεωγραφική περιοχή ενδιαφέροντος, εμφανίζεται λίστα με στοιχεία επικοινωνίας των επιχειρήσεων που ζητούν υπαλλήλους ή των πολιτών που ζητούν εργασία.

§ Η Διαδικτυακή Πύλη (Portal) του ΟΑΕΔ, παρέχει τα κατάλληλα εργαλεία στους αναζητούντες εργασία για την εύρεση κατάλληλων θέσεων εργασίας που παρέχονται από εργοδότες.

§ Ο χρήστης της Διαδικτυακής Πύλης (Portal) του ΟΑΕΔ, θα μπορεί να έχει πρόσβαση σε αναβαθμισμένες και εξατομικευμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όπως να υποβάλλει σύντομο βιογραφικό σημείωμα, ηλεκτρονική αίτηση για συμμετοχή σε προγράμματα απασχόλησης, για λήψη Βεβαίωσης Ανεργίας, Βεβαίωσης Επιδότησης κλπ.

§ Στον διατιθέμενο χώρο κάθε χρήστη (Profile), θα μπορεί ο χρήστης να ενημερώνεται για την ύπαρξη ενδιαφέροντος από την πλευρά των εργοδοτών ή ακόμη και για την ύπαρξη κατάλληλων θέσεων εργασίας για την ειδικότητα που ενδιαφέρεται, από τον αυτόματο μηχανισμό σύζευξης / αντιστοίχισης αγγελιών θέσεων εργασίας με βιογραφικά. Επίσκεψη στον προσωπικό χώρο του χρήστη (Profile), μπορεί να πραγματοποιήσει κανείς επιλέγοντας το όνομα του χρήστη που εμφανίζεται μετά την διαδικασία σύνδεσής στο σύστημα. Εάν μεταβληθούν τα στοιχεία επικοινωνίας, ο χρήστης υποχρεούται να ενημερώσει το προφίλ του.

§ Στη συγκεκριμένη υπηρεσία η Ελλάδα έχει πετύχει το υψηλότερο επίπεδο ψηφιακής ολοκλήρωσης, ήδη από το 2002, ενώ παρόμοια πορεία ακολουθεί και η πλειοψηφία των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Σημειώνεται ότι μέχρι το 2006, το ανώτατο επίπεδο αξιολόγησης της υπηρεσίας ήταν το 3ο. Με την εισαγωγή του

4ου επιπέδου μετριέται η δυνατότητα στο χρήστη για ενημέρωση θέσεων εργασίας βάσει του προφίλ του, κάτι που ικανοποιείται από την αναζήτηση μέσω κριτηρίων στην ηλεκτρονική βάση του ΟΑΕΔ.

Τα συμπεράσματα που μπορέσαμε και βγάλαμε μέσα από την έρευνα μας συνοψίζονται στα εξής:

- § Η πλειοψηφία των ατόμων που ρωτήσαμε για την έρευνά μας είναι άνεργοι από 6 μέχρι 12 μήνες .
- § Η πλειοψηφία των ανέργων είναι εγγεγραμμένοι στους καταλόγους του ΟΑΕΔ.
- § Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων ανέργων μας απάντησε θετικά στο αν επισκέπτονται συχνά το site του ΟΑΕΔ.
- § Οι Έλληνες πολίτες κάνουν χρήση κι άλλων ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους προσφέρουν οι δημόσιες υπηρεσίες.
- § Τα ελληνικά portals που φαίνεται να έχουν μεγάλη «επισκεψιμότητα» από τους Έλληνες χρήστες είναι το taxisnet.gr , το kep.gov.gr , και το passport.gov.gr.
- § Οι περισσότεροι Έλληνες πολίτες εκτιμούν ότι τα σημαντικότερα οφέλη που μπορεί να αποκομίσει κάποιος κάνοντας χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα είναι η βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης, η κατάργηση της αναγκαίας μετάβασης στα κέντρα εξουσίας του τόπου κάθε πολίτη και η υποβολή αιτήσεων και διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω του διαδικτύου.
- § Η συχνότητα κατά την οποία φαίνεται να επισκέπτονται την ιστοσελίδα του ΟΑΕΔ ποικίλει. Οι περισσότεροι το επισκέπτεται 1 με 3 φορές την εβδομάδα.
- § Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προτιμούνται περισσότερο από τους Έλληνες που ψάχνουν για δουλειά είναι τα προγράμματα απασχόλησης για ανέργους, τα προγράμματα κοινωφελούς χαρακτήρα και το πρόγραμμα Youth Guarantee.
- § Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων φαίνεται να είναι πολύ έως αρκετά ικανοποιημένη με τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ.
- § Πολλά είναι τα άτομα που έχουν πάρει μέρος στα προγράμματα που έχει προκηρύξει ο ΟΑΕΔ.

- § Η πλειοψηφία που πήρε μέρος στα προγράμματα αυτά εργάστηκε από 4 έως 6 μήνες.
- § Πολλοί φαίνονται να είναι πολύ ικανοποιημένοι με το περιβάλλον εργασίας που τους προσέφερε ο ΟΑΕΔ.
- § Σήμερα η ηλεκτρονική ενημέρωση φαίνεται να είναι ο ιδανικότερος τρόπος εύρεσης εργασίας.
- § Οι περισσότεροι Ελλήνων που μας απάντησαν πιστεύουν ότι η γραφειοκρατία έχει μειωθεί αισθητά με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- § Τα κριτήρια επιλογής μέσα από το ηλεκτρονικό σύστημα του ΟΑΕΔ, φαίνονται να είναι αντικειμενικά και με διαφάνεια.
- § Στην ερώτησή μας, για το αν ο Έλληνας πολίτης προτιμά την προσωπική ενημέρωση από τα γραφεία του ΟΑΕΔ ή τη ενημέρωση που του προσφέρει η ιστοσελίδα, απάντησε ότι θα προτιμούσε την ενημέρωσή του μόνο μέσω του site.
- § Η πλειοψηφία των Ελλήνων ανέργων μας απάντησε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι πληροφορίες που προσφέρει ο ΟΑΕΔ είναι σε μεγάλο βαθμό ολοκληρωμένες αλλά έχουν και περιθώρια βελτίωσης.
- § Τέλος, ρωτήσαμε όσους συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο να μας πουν αν θεωρούν ότι μπορεί να υπάρξει βελτίωση σε ορισμένες υπηρεσίες που προσφέρει ο ΟΑΕΔ. Η πλειοψηφία θα προτιμούσε τη συνεχή ενημέρωση μέσω e-mail για τις νέες ευκαιρίες εύρεσης εργασίας.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Απώτερος στόχος της αναδιοργάνωσης των εσωτερικών λειτουργιών είναι η δημιουργία ενός εναλλακτικού ηλεκτρονικού καναλιού παροχής υπηρεσιών που θα μπορούσε να λειτουργήσει είτε σε συνδυασμό με τα παραδοσιακά κανάλια είτε ακόμα και να τα αντικαταστήσει πλήρως.

Σύμφωνα και με τα παραπάνω, γίνεται σαφές ότι πρέπει να υπάρχει κάποιο ελάχιστο επίπεδο ηλεκτρονικών υπηρεσιών που πρέπει να παρέχουν όλοι οι Δήμοι (είτε οι ίδιοι είτε μέσω των ΚΕΠ) στους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Πιο συγκεκριμένα, στην συνέχεια παραθέτονται ορισμένα παραδείγματα τέτοιων υπηρεσιών:

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ

Πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από τον δήμο:

- Πληροφόρηση για το που και πως μπορεί να γίνει μια πληρωμή.
- Πρόσβαση σε προσωπικό λογαριασμό στην ιστοσελίδα του δήμου για ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οφειλής.
- Πληρωμές και εξοφλήσεις μέσω του διαδικτύου (τα λεγόμενα e-payments).
- Ενημέρωση για εκπρόθεσμες οφειλές μέσω SMS, email κτλ.

Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα και έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων

- Πληροφόρηση για το που και πως μπορεί να γίνει η εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα (πχ. Μητρώο αρρένων, Δημοτολόγιο, Ληξιαρχείο, εκλογικοί κατάλογοι κτλ).
- Πληροφόρηση για το που και το πως μπορεί να γίνει έκδοση πιστοποιητικών (όπως γέννησης, γάμου, θανάτου, οικογενειακής μερίδας, μητρώου αρρένων, πιστοποιητικό εντοπιότητας, βεβαίωση μόνιμης κατοικίας κτλ).
- Πρόσβαση σε προσωπικό λογαριασμό του δημότη για ενημέρωση σχετικά με τα υπάρχοντα στοιχεία στο δήμο.

- Λήψη/Κατέβασμα αιτήσεων και σχετικών οδηγιών προς συμπλήρωση αυτών.
- Ηλεκτρονική κατάθεση των συμπληρωμένων αιτήσεων.
- Ενημέρωση για την ολοκλήρωση της πράξης ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κτλ.

Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο

- Πληροφόρηση για τα δρομολόγια, τις ώρες, τις στάσεις κτλ των μέσων μαζικής μεταφοράς.
- Πληροφόρηση σχετικά με τους χώρους στάθμευσης (όπως θέσεις, κόστος, κτλ).
- Πληροφόρηση σχετικά με τα πρόστιμα για παραβάσεις στάθμευσης κτλ.
- Λήψη/Κατέβασμα των αιτήσεων και των κανονισμών για την παραχώρηση χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες.
- Ενημέρωση για την παραλαβή της άδειας χώρου στάθμευσης ατόμων με ειδικές ανάγκες ή ύπαρξης προβλήματος μέσω SMS, email κτλ.

Υγεία και Κοινωνική φροντίδα

- Πληροφόρηση σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας στο δήμο ή τις προσβάσιμες υπηρεσίες υγείας από τους δημότες (για παράδειγμα Τηλεφροντίδα δηλαδή παροχή κατ' οίκον υπηρεσιών κοινωνικής φροντίδας, Τηλε-υγεία δηλαδή παροχή κατ' οίκον υπηρεσιών ιατρικής φροντίδας και άλλες ηλεκτρονικές υπηρεσίες για ασθενείς με χρόνια νοσήματα αλλά και ηλικιωμένους).
- Πληροφόρηση για τις προϋποθέσεις πρόσβασης στις δημοτικές κοινωνικές υπηρεσίες.
- Λήψη αιτήσεων για την παροχή κοινωνικών υπηρεσιών (πχ βρεφονηπιακοί - παιδικοί σταθμοί, ΚΑΠΗ, Βοήθεια στο σπίτι, Κέντρα Πρόληψης κτλ).
- Ηλεκτρονική υποβολή των σχετικών αιτήσεων.

- Ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κτλ.
- Ηλεκτρονική αποστολή χρέωσης για παροχή κοινωνικών υπηρεσιών.
- Κλείσιμο ραντεβού μέσω internet (το λεγόμενο e-booking) στις μονάδες υγείας και κοινωνικής φροντίδας του δήμου.

Εκπαίδευση - Πολιτισμός - Ψυχαγωγία

- Πληροφόρηση για τις υποδομές, τα προγράμματα και το κόστος εκπαίδευσης ενηλίκων του δήμου (πχ μαθήματα μουσικής, ζωγραφικής, φωτογραφίας, παραδοσιακών χορών κτλ) και για πολιτιστικές - ψυχαγωγικές δραστηριότητες και εκδηλώσεις του δήμου (πχ το πρόγραμμα αυτών, το κόστος εισόδου κτλ).
- Πληροφόρηση για πολιτική προώθησης πολιτισμού ψυχαγωγίας σε ειδικές πληθυσμιακές ομάδες (όπως ΑμΕΑ, άνεργους, ηλικιωμένους κτλ).
- Λήψη των σχετικών αιτήσεων συμμετοχής και ηλεκτρονική κατάθεση των συμπληρωμένων αιτήσεων.
- Ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κτλ.
- Ηλεκτρονική αποστολή της έγκρισης συμμετοχής.

ΓΙΑ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας ή ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας

- Πληροφόρηση για την έκδοση άδειας ίδρυσης και λειτουργίας καταστημάτων, επιχειρήσεων, χώρων ψυχαγωγίας (πχ θέατρα, κινηματογράφοι, μουσικές σκηνές, παιδότοποι κτλ) ή για την χορήγηση αδειών μικροπωλητών και λειτουργίας κυλικείων σε κοινόχρηστους χώρους (όπως πάρκα, άλση, κήπους, πλατείες κτλ).
- Λήψη αιτήσεων και ενημέρωση για την έκβαση της αίτησης μέσω SMS, email κτλ.

Τοπική διαβούλευση, οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα

- Πληροφόρηση για τις διαθέσιμες υπηρεσίες και τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης του δήμου.
- Ηλεκτρονική-Συμμετοχική Δημοκρατία (Υπηρεσίες Δημόσιας Διαβούλευσης μέσω blog ή forum).
- Υπηρεσίες υποβολής αιτημάτων και παραπόνων, ηλεκτρονικές ψηφοφορίες, ηλεκτρονικές συζητήσεις για θέματα επικαιρότητας πολιτικής ή κοινωνικής κτλ.
- Πληροφόρηση για το που και το πως μπορεί να γίνει υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή και προτάσεων στον δήμο.
- Ηλεκτρονική υποβολή παραπόνων, διαμαρτυριών ή και προτάσεων και λήψη αντίστοιχων απαντήσεων.
- SMS broadcasting για την ενεργοποίηση εθελοντικών ομάδων (πχ πυρόσβεσης)
- Πρόσβαση σε θέματα και αποφάσεις του δημοτικού συμβουλίου.
- Online πρόσβαση στις συνεδριάσεις του δημοτικού συμβουλίου έτσι ώστε να γίνεται παρακολούθηση από οποιονδήποτε ενδιαφερόμενο δημότη.

Πληρωμή Δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων

- Πληροφόρηση για το που και το πως μπορεί να γίνει μια πληρωμή.
- Πρόσβαση μέσω της ιστοσελίδας του δήμου μέσω εταιρικού λογαριασμού για την ενημέρωση σχετικά με το ύψος της οποιασδήποτε οφειλής.
- Πληρωμές μέσω του διαδικτύου (τα λεγόμενα e-payments).
- Ενημέρωση για τυχόν εκπρόθεσμων οφειλών μέσω SMS, email κτλ.
- Λήψη εντύπων και οδηγιών για την ετήσια εκκαθάριση τελών παρεπιδημούντων (διασύνδεση με TAXIS-ΦΠΑ).

· Τέλος, κάτι που θα μπορούσε να εξοικονομήσει χρόνο και χρήμα είναι η περαιτέρω επέκταση της ηλεκτρονικής διακίνησης εγγράφων σε όλη τη Δημόσια Διοίκηση και η παροχή δυνατότητας χρήσης ψηφιακής υπογραφής όχι μόνο από τις υπηρεσίες, αλλά και από τους πολίτες. Αυτό μπορεί να γίνει αρχίζοντας από τους συστηματικούς χρήστες υπηρεσιών του δημοσίου, όπως τους δικηγόρους, τους μηχανικούς και τους λογιστές/ φοροτεχνικούς, σε συνεργασία με τους Δικηγορικούς Συλλόγους της χώρας, το Τεχνικό Επιμελητήριο Ελλάδας και το Οικονομικό Επιμελητήριο Ελλάδας.

Όσον αφορά τον ΟΑΕΔ, θα λέγαμε ότι με μια αναβάθμιση θα μπορούσε, σύμφωνα με τους υπευθύνους:

- Να αποτελέσει ένα ευέλικτο και φιλικό εργαλείο αναζήτησης εργασίας και εργατικού δυναμικού σε συνθήκες πραγματικού χρόνου.
- Να αποφορτίσει εν μέρει το έργο των εργασιακών συμβούλων τόσο προς την κατεύθυνση της σύζευξης προσφοράς ζήτησης εργασίας, όσο και προς την κατεύθυνση της εισαγωγής βιογραφικών και κενών θέσεων εργασίας
- Να προσφέρει υπηρεσίες και σε άτομα που δεν είναι εγγεγραμμένα στο μητρώο ανέργων του Ο.Α.Ε.Δ. ή δεν επισκέπτονται τα Κέντρα Προώθησης Απασχόλησης, ή είναι εργαζόμενοι που επιθυμούν βελτίωση της εργασιακής τους θέσης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Κοκότος Δ., Λιναρδάτος Δ. (2009), *Πρόβλεψη Ενεργειών & Υποστήριξη Λήψης Αποφάσεων στο Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*, Αθήνα: Σταμούλης, σελ. 160-161
- Κουντζέρης, Α., Κωνσταντάτος, Μ. (2010), *Νέες τάσεις στη χρήση του διαδικτύου για επικοινωνία, Πληροφόρηση και ψυχαγωγία*, Αθήνα: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, σελ. 8-9, 15-16
- Πολλάλης Α.Γ., Γιαννακόπουλος Δ. (2007), *Ηλεκτρονικό Επιχειρείν*, Αθήνα: Σταμούλης, σελ. 18-24, 388-398
- Ρωσσίδης, Ι. (2013), *Εφαρμογές του επιχειρηματικού Μάνατζμεντ στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση*, Αθήνα: Σταμούλης, σελ. 244-5
- Τζωρτζάκη Α. & Τζωρτζάκης Κ. (1996), *Αρχές Μάρκετινγκ – η ελληνική προσέγγιση*, Αθήνα, Εκδόσεις Rosili σελ. 424-426
- Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΥΔΜΗΔ), 2014, *Στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020*, σελ. 5-6, 16-17

ΞΕΝΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Vrakas, N., Kalloniatis, C., Tsohou, A. & Lambrinouidakis, C. (2010). *Privacy Requirements Engineering for Trustworthy e-Government Services*. Berlin: Springer LNCS, p.p. 96
- Ramaraj, P. & Mukerji, B. (2012), *Security and Privacy Issues in E-Government*. In: M. Shareef, N. Archer & S. Dutta, eds. *E-Government Service Maturity and Development: Cultural, Organizational and Technological Perspectives*. New York: IGI Global, pp. 236 – 239
- Westin, A. (1967). *Privacy and Freedom*. 1 ed. London: The Bodley Head.p.p. 84

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<http://www.epidotisimag.gr/poia-epidotoumena-programmata-trexoun-οαεδ/>, 2014, Ποια επιδοτούμενα προγράμματα τρέχουν από τον ΟΑΕΔ
http://www.οαεδ.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=2&Itemid=427&lang=el, 2014, ΟΑΕΔ

<http://news.pathfinder.gr/tech/technews/887759.html>, 2012, Το διαδίκτυο στην Ελλάδα

http://el.wikipedia.org/wiki/2011,Ηλεκτρονικό_εμπόριο

e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/orismos>

e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/2-skopos-tes-elektronikes-diakyberneses>

e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/ta-5-bemata-tou-e-government>

e-government_Icsd, 2012, <https://sites.google.com/site/egovermenticsd/home/pleonektemata>

http://www.egovplan.gr/?page_id=14, 2014, Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

http://www.egovplan.gr/?page_id=14, 2014, Ο νόμος για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

<http://www.observatory.gr/page/default.asp?la=1&id=7>, 2012, Η Κοινωνία της Πληροφορίας

<http://www.synigoros.gr/?i=stp.el.responsibilities>, 2010, Ο συνήγορος του πολίτη

<http://www.ika.gr/gr/infopages/prmod/domika/elyphr.cfm>, 2010, Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

https://taxisnet.mof.gov.cy/static/help/files/VAT_leaflet.pdf, 2010, Σύστημα TAXISnet

<http://eservices.οαεδ.gr:7777/pls/apex/f?p=1001:1:12590840639951>, 2011, ΟΑΕΔ

<http://www.e-dimosio.gr/agora-ergasias/αναβαθμίστηκε-το-portal-του-οαεδ-τι-αλλάζει/>, 2012, Αναβαθμίστηκε το portal του ΟΑΕΔ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΡΟΣ ΑΝΕΡΓΟΥΣ

1. Φύλο

Άντρας		
Γυναίκα		

2. Ηλικία

18-24		
25-35		
36-40		
41-60		
61 και άνω		

3. Εκπαιδευτικό επίπεδο

Απόφοιτος/η Δημοτικού		
Απόφοιτος/η Γυμνασίου		
Απόφοιτος/η Λυκείου		
Κάτοχος/η πτυχίου ΑΕΙ/ΤΕΙ		
Κάτοχος/η μεταπτυχιακού		

4. Πόσο καιρό είστε άνεργος;

2 μήνες		
3-5 μήνες		
6-12 μήνες		
Ένα χρόνο		
2 – 3 χρόνια		

Πάνω από 4 χρόνια		
-------------------	--	--

5. Είστε γραμμένοι στους καταλόγους του ΟΑΕΔ?

Ναι		
Όχι		

6. Επισκέπτεστε συχνά του site του ΟΑΕΔ? Αν ναι, πόσο συχνά?

Ναι		
Όχι		

Μια φορά τον μήνα		
2 με 5 φορές το μήνα		
Πάνω από 6 φορές το μήνα		
Μια με 3 φορές την εβδομάδα		
Πάνω από 3 φορές την εβδομάδα		

7. Ποιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχετε επισκεφτεί?

Προγράμματα Απασχόλησης για Ανέργους/ Εργαζόμενους		
Προγράμματα Κατάρτισης		
Βεβαιώσεις		
Ηλεκτρονική Υποβολή Εντύπων ΣΕΠΕ - ΟΑΕΔ		
Κοινωνικός Τουρισμός 2014 - 2015		
Προγράμματα Κοινωφελούς Χαρακτήρα		
Κατασκηνωτικό Πρόγραμμα		
Youth Guarantee		

8. Εκτός από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ, έχετε «μπει» και σ' άλλα ελληνικά e-government portals για την εξυπηρέτησή σας; (kep.gr, ika.gr κ.λπ)

Ναι		
Όχι		
Ίσως		

9. Ποια άλλα ελληνικά e-government portals θυμάστε να έχετε επισκεφτεί πρόσφατα; (συμφωνώ =5, συμφωνώ λίγο= 3, δεν συμφωνώ=2)

[Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)] www.gsis.gr		
[Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)] www.kep.gov.gr		
[Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών] www.iky.gr		
[Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης] www.mohaw.gr		
[Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)] www.passport.gov.gr		
[Υπουργείο Παιδείας και Θρησκευμάτων] www.ypepth.gr		
[Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)] www.ika.gr		
[Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)] www.taxisnet.gr		
[Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)] www.gge.gr		

10. Ποια πιστεύετε ότι είναι τα οφέλη που αποκτά κάποιος που κάνει χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών του δημοσίου τομέα;

Αποκαθίσταται η διαφάνεια στις συναλλαγές μεταξύ Κράτους-πολίτη		
Εξοικονομείται πολύτιμος χρόνος και πόροι		
Αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα		
Βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης		
Καταργείται η ανάγκη μετάβασης του πολίτη στα κέντρα εξουσίας του τόπου του για να εξυπηρετηθεί		
Υποβολή αιτήσεων και διεκπεραίωση διαδικασιών μέσω του διαδικτύου		
Συνεχής επίβλεψη και άρα καλύτερος έλεγχος εργασιών		
Αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή		

11. Είστε ικανοποιημένοι με τη διαδικτυακή εξυπηρέτηση του ΟΑΕΔ?

Ναι, είμαι πολύ ικανοποιημένος/η		
Είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η		
Δεν είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η		
Όχι, δεν είμαι καθόλου ικανοποιημένος		

12. Έχετε λάβει ποτέ μέρος στα προγράμματα που προκηρύσσει ο ΟΑΕΔ?

Ναι, έχω λάβει μέρος		
Όχι, δεν έχω λάβει μέρος		

13. Για πόσο καιρό διήρκησε το πρόγραμμα αυτό? (αν απαντήσατε ναι, στην ερώτηση 9)

2 μήνες		
3 μήνες		
4 με 6 μήνες		
6 με 12 μήνες		
Πάνω από ένα χρόνο		
Πάνω από 2 χρόνια		

14. Είστε ικανοποιημένοι με το περιβάλλον εργασίας που σας προσέφερε το πρόγραμμα? (αν απαντήσατε ναι, στην ερώτηση 9)

Ναι, είμαι πολύ ικανοποιημένος/η		
Είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η		
Δεν είμαι αρκετά ικανοποιημένος/η		
Όχι, δεν είμαι καθόλου ικανοποιημένος		

15. Θεωρείτε ότι η ηλεκτρονική ενημέρωση είναι ο ιδανικότερος τρόπος σήμερα για εύρεση εργασίας?

Ναι		
Όχι		
Ίσως		
Δεν γνωρίζω		

16. Εκτιμάτε ότι έχει μειωθεί η γραφειοκρατία με τη βοήθεια των ηλεκτρονικών υπολογιστών?

Ναι		
Όχι		
Ίσως		
Δεν γνωρίζω		

17. Εκτιμάτε ότι είναι αντικειμενικότερα τα κριτήρια επιλογής μέσα από το ηλεκτρονικό σύστημα του ΟΑΕΔ?

Ναι		

Όχι		
Ίσως		
Δεν γνωρίζω		

18. Προτιμάτε την προσωπική ενημέρωση στα γραφεία του ΟΑΕΔ ή την ενημέρωσή σας μέσω της ιστοσελίδας του?

Προτιμώ την προσωπική ενημέρωση		
Προτιμώ την ενημέρωση μόνο μέσω του site		
Προτιμώ και τους δύο τρόπους		

19. Θεωρείτε ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες και οι πληροφορίες που προσφέρει ο ΟΑΕΔ είναι ελλιπείς ή ολοκληρωμένες?

Εκτιμώ ότι είναι ελλιπείς		
Εκτιμώ ότι είναι ολοκληρωμένες		
Εκτιμώ ότι με καλύπτουν σε μεγάλο βαθμό αλλά		

έχουν περιθώρια βελτίωσης		
---------------------------	--	--

20. Υπάρχει κάτι με τα παρακάτω που συμφωνείτε ώστε να υπάρξει βελτίωση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΟΑΕΔ?

Συνεχή ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τις νέες ευκαιρίες εύρεσης εργασίας		
Πιο ξεκάθαρες εφαρμογές/λειτουργίες του sait		
Ευκολότερη πλοήγηση στο μενού		
Συνεχής ενημέρωση του sait για καινούργια προγράμματα		
Κατάργηση των κωδικών πρόσβασης σε ορισμένες υπηρεσίες		

