

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΔΥΤΙΚΗΣ
ΕΛΛΑΔΟΣ



ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΠΑΤΡΑ)

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

« Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ ΤΟ 2014.
ΤΑ ΘΕΤΙΚΑ, ΤΑ ΑΡΝΗΤΙΚΑ ΚΑΙ Η ΑΠΟΔΟΧΗ ΤΗΣ ΣΤΗ
ΣΥΓΧΡΟΝΗ ΕΛΛΑΔΑ »



- 1) ΒΙΤΣΟΥ ΓΕΩΡΓΙΑΣ ΑΜ: 9387
- 2) ΜΕΛΕΤΣΗ ΜΑΡΙΑΣ ΑΜ: 9237

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ
ΝΤΕΜΙΡΗΣ ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ

Πάτρα, Σεπτέμβριος 2015

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη	4
Εισαγωγή	5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:

Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.....	6
1.2 Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	7
1.2.1 GOVERNMENT TO CITIZEN (G2C).....	8
1.2.2 GOVERNMENT TO BUSSINESS (G2B).....	8
1.2.3 GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G).....	9
1.3 Στόχοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	9
1.3.1 Καταχώρηση.....	9
1.3.2 Συναλλαγή.....	9
1.3.3 Κάθετη ολοκλήρωση.....	10
1.3.4 Οριζόντια ολοκλήρωση.....	10
1.4 Οφέλη και κίνδυνοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	12

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2:

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	16
2.1.1 Θέματα προτεραιότητας.....	17
2.1.2 Οι 20 βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.....	19
2.1.3 Αξιολόγηση.....	21
2.1.4 Η θέση της Ελλάδας στην ΕΕ	27
2.2 Ηλεκτρονικό εμπόριο (e- commerce).....	28
2.2.1 Η εμφάνιση κ η εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.....	29
2.2.2 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου.....	30
2.2.3 Μειονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου.....	30
2.2.4 Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου.....	32
2.3 Ηλεκτρονική δημοκρατία.....	34

ΚΕΦΑΛΑΙΟ. 3:

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

3.1	Στην εκπαίδευση.....	41
3.2	Στους Δήμους – Ο.Τ.Α.....	44
3.3	Στις Δημόσιες Υπηρεσίες.....	51
3.3.1	η-Συνεργασία στη Δημόσια Υπηρεσία.....	52

ΚΕΦΑΛΑΙΟ. 4:

ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ....

4.1	Οικονομική διάσταση.....	55
4.2	Κοινωνική διάσταση.....	57
4.3	Πολιτισμική διάσταση.....	58
4.4	Ερωτηματολόγιο –έρευνα – σύνοψη	59
	Ερωτηματολόγιο.....	60
	Αξιολόγηση.....	63
	Βιβλιογραφία	71

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Βασικό αντικείμενο αυτής της πτυχιακής είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα το 2014, πως αυτή έχει επηρεάσει την καθημερινότητα των πολιτών και σε τι βαθμό έχει γίνει αποδεκτή. Για την διεξαγωγή της εργασίας μελετήθηκαν πηγές από το ίντερνετ, σχετικά άρθρα και απόψεις μελετητών.

Στο πρώτο κεφάλαιο της πτυχιακής μας εργασίας αναφέρονται τα γενικά χαρακτηριστικά της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η έννοιά της, οι μορφές της, οι στόχοι της, τα οφέλη και οι κίνδυνοι. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι διαστάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και γίνεται λεπτομερής ανάλυση όσον αφορά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες(e-services), το ηλεκτρονικό εμπόριο(e-commerce) και την ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy). Στη συνέχεια ακολουθεί το τρίτο κεφάλαιο όπου προσδιορίζονται οι εφαρμογές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην εκπαίδευση, στους δήμους, στους ΟΤΑ και στις δημόσιες υπηρεσίες. Στο τέταρτο κεφάλαιο αναλύεται η αποδοχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην σύγχρονη Ελλάδα και η δυναμική ένταξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών στην καθημερινή ζωή των πολιτών.

Τέλος ακολουθεί ερωτηματολόγιο που αναρτήθηκε στο ίντερνετ, σχετικό με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Τα αποτελέσματά του αποτυπώνονται σε σχεδιαγράμματα με σχετική ανάλυση.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Όσο το ηλεκτρονικό εμπόριο ωριμάζει και βελτιώνονται τα εργαλεία και οι εφαρμογές του, δημιουργείται μεγαλύτερη προσοχή στην χρήση του για την βελτίωση των συναλλαγών των δημόσιων ιδρυμάτων και των κυβερνήσεων. Ένα από τα πιο χρήσιμα κομμάτια του διαδικτύου στις κυβερνήσεις των χωρών είναι η δυνατότητα διεκπεραίωσης διαφόρων ζητημάτων που απασχολούν τον πολίτη. Η φήμη που κατέχει η δημόσια διοίκηση για την καθυστέρηση των διαδικασιών είναι ευρέως γνωστή. Αυτό οφείλεται στην έλλειψη παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών μέσω διασύνδεσης των κυβερνητικών τμημάτων και εκτελεστικών οργάνων, το οποίο έχει ως αποτέλεσμα την μη σωστή ανταπόκριση απέναντι στις ανάγκες των πολιτών.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών, της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Πιο συγκεκριμένα, παρέχει στους πολίτες και στους οργανισμούς ευκολότερη πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες και την παροχή δημόσιων υπηρεσιών σε πολίτες, επιχειρηματικούς εταίρους και σ' αυτούς που εργάζονται στο δημόσιο τομέα. Είναι ο εκσυγχρονισμός του κράτους που παρέχει την δυνατότητα στους πολίτες του να επιλέξουν τον τρόπο που επιθυμούν να αλληλοεπιδράσουν στις κυβερνήσεις τους. Παράλληλα όμως είναι και οι επιλογές που κάνουν οι κυβερνήσεις για το πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών θα αναπτυχθούν για να υποστηρίξουν τις επιλογές των πολιτών. Οι νέες τεχνολογίες δεν έρχονται να αντικαταστήσουν το ανθρώπινο δυναμικό, αλλά να το υπηρετήσουν με σκοπό να υπάρξει συνεχής επίβλεψη και άρα καλύτερος έλεγχος εργασιών, μείωση του κόστους δαπανών, αρχειοθέτηση και διαχείριση εγγράφων σε ηλεκτρονική μορφή και πολλά ακόμη πλεονεκτήματα σε σύγκριση με το καθιερωμένο τρόπο άσκησης δημόσιας διοίκησης. Πρακτικά τώρα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προτείνει μια σειρά από εφαρμογές-λύσεις που θα υπηρετήσουν την δημόσια διοίκηση σε όλους τους τομείς του ενδιαφέροντος της όπως αυτές είναι : ηλεκτρονικές υπηρεσίες, ηλεκτρονική φροντίδα και πρόνοια, ηλεκτρονική – συμμετοχική δημοκρατία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Από το 1994, όπου και άρχισε η εμπορική χρήση του Internet, μεγάλος αριθμός εταιρειών και επιχειρήσεων υιοθέτησαν το διαδίκτυο για την προώθηση προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών. Ακολουθώντας αυτή την τάση οι κυβερνήσεις άρχισαν να χρησιμοποιούν νέα εργαλεία της πληροφορίας, της τεχνολογίας και της επικοινωνίας με αποτέλεσμα την ανάπτυξη και την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης(e-government).Ο κύριος στόχος των καινοτομιών αυτών ήταν να ληφθούν υπόψη οι τάσεις της κοινής γνώμης. Οι πολίτες τείνουν να συμπεριφέρονται στον δημόσιο τομέα με τον ίδιο τρόπο ως εάν ήταν πελάτες ιδιωτικών εταιρειών, που σημαίνει ότι συνεχώς απαιτούν περισσότερα αγαθά ή υπηρεσίες με μικρότερο κόστος και υψηλότερη ποιότητα. Η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών αυξάνει την παραγωγικότητα του δημοσίου τομέα όπως ακριβώς συμβαίνει και με τον ιδιωτικό τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει υπηρεσίες στο κοινό, στις επιχειρήσεις και μεταξύ των δημόσιων αρχών. Όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες έχει αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή τους ζωή καθιστώντας όχι μόνο την εύκολη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων αρχών αλλά και στην διεκπεραίωση των συναλλαγών μειώνοντας αισθητά τον χρόνο αναμονής. Οι πολίτες πλέον συμμετέχουν σε ηλεκτρονικές συζητήσεις και forum, διατυπώνουν τις απορίες τους σχετικά με τα πολιτικά δρώμενα κ εκφράζουν τις απόψεις τους σχετικά με τα πολιτικά δρώμενα που ασκεί το δημόσιο. Σε ότι έχει να κάνει με τις επιχειρήσεις έχουν αυξήσει αισθητά την ανταγωνιστικότητά τους και την παραγωγικότητά τους λόγω της μείωσης του κόστους τόσο των ιδίων δημόσιων υπηρεσιών όσο και των συναλλαγών για τις επιχειρήσεις. Οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες επιταχύνουν τις διαδικασίες και βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Σχετικά με τις υπηρεσίες μεταξύ των δημόσιων αρχών εγκαθιστά δυνατή τη βελτίωση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών, τοπικών και περιφερειακών αρχών.

Ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση προέρχεται από τη μετάφραση των αντίστοιχων αγγλικών ορών 'electronic government' ή 'digital government'. Παρόλα αυτά δεν πρέπει να συγχέεται ο όρος <<ηλεκτρονικός>> ή <<ψηφιακός>> με την απλή εφαρμογή της πληροφορικής και των νέων τεχνολογιών στη δημόσια διοίκηση. Στην αναζήτηση του τι είναι ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορούν να δοθούν ποικίλοι

ορισμοί ανάλογα με την οπτική γωνία που το βλέπει ο κάθε επιστήμονας ή ειδήμων. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα πεδίο στο οποίο δια πλέκονται αρκετοί διαφορετικοί οργανισμοί μέσα σε ένα ιδιαίτερο περιβάλλον όπως η διοίκηση επιχειρήσεων, η δημόσια διοίκηση, η επιστήμη της πληροφόρησης, τα οικονομικά, η νομοθεσία, η ηθική και οι πολιτικές επιστήμες.

Εν κατακλείδι είναι πολύ δύσκολο να δοθεί ένας συγκεκριμένος και ολοκληρωμένος ορισμός για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, καθώς πρόκειται για μία πολυδιάστατη έννοια, η οποία περιλαμβάνει πολλές αλληλεξαρτώμενες συνιστώσες: κοινωνικές, πολιτικές, διοικητικές, τεχνολογικές, οικονομικές, νομικές. Παρόλα αυτά υπάρχουν δύο φιλοσοφικές αντιλήψεις σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Για μερικούς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η εφαρμογή εργαλείων και τεχνικών του ηλεκτρονικού εμπορίου στην λειτουργία της διακυβέρνησης. Αυτή η αντίληψη εστιάζει στη πρακτική αποδοτικότητα και τη μείωση του κόστους, όπως αυτές που μπορούν για παράδειγμα να προέλθουν από την ηλεκτρονική κατάθεση της φορολογικής δήλωσης και των ηλεκτρονικό εφοδιασμό. Για κάποιους άλλους, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει την δυναμική να βελτιώσει την δημοκρατική συμμετοχή και να υπερκεράσει την πολιτική αποστασιοποίηση. Η αντίληψη αυτή εστιάζει σε πρωτοβουλίες που θα φέρουν την αλληλεπίδραση μεταξύ των διάφορων μορφών διακυβέρνησης και του πολίτη σε νέα επίπεδα. Παρ' όλα αυτά η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάνει ένα βήμα στο μέλλον ενώ αποτελεί πραγματικότητα στην καθημερινή μας ζωή. Οι κυβερνήσεις πλέον εξετάζουν την ικανοποίηση των πολιτών, στοχεύοντας στην αποτελεσματικότερη ικανοποίησή τους με την χρήση του διαδικτύου.

1.2 Μορφές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πλέον η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από την Πολιτεία μπορεί να αποτυπωθεί με τον παλιό και κλασικό νόμο προσφοράς και ζήτησης. Από την πλευρά προσφοράς βρίσκονται οι κρατικές υπηρεσίες, δηλαδή κάτι σαν προμηθευτές, ενώ από την πλευρά ζήτησης βρίσκονται οι οντότητες, δηλαδή οι πολίτες, οι επιχειρήσεις αλλά και κρατικές οντότητες. Η πλευρά ζήτησης έχει τον χαρακτήρα του καταναλωτή, την συμπεριφορά και προτιμήσεις του, οποίες η Πολιτεία οφείλει να καλύψει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Στο απλούστερο επίπεδο., η πολιτεία

προσφέρει πολίτες, επιχειρήσεις και σε κρατικές υπηρεσίες πληροφορίες και υπηρεσίες. Η διαδικασία διεξάγεται συνήθως με την επίσκεψη σε κρατικά γραφεία και με την ανάπτυξη του διαδικτύου. Επίσης οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να παρέχουν πληροφορίες στην πολιτεία μέσω επίσκεψης, τηλεφώνου ή email. Οι μορφές που μπορεί να λάβουν οι συναλλαγές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ανά ζεύγη είναι οι εξής:

1.2.1 GOVERNMENT TO CITIZEN (G2C)

Πρόκειται για πρωτοβουλίες πολιτών και κυβερνητικών φορέων οι οποίες εξαπλώθηκαν μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι πρωτοβουλίες αυτές επιχειρούν να κάνουν τις συναλλαγές λιγότερο χρονοβόρες και πιο εύκολες. Επίσης ενισχύουν την πρόσβαση στην δημόσια πληροφορία με την χρήση μέσων όπως οι ιστοσελίδες. Ακόμη ένα χαρακτηριστικό τους είναι η προσπάθεια στο να περιορίσουν την υπερφορτωμένη γραφειοκρατία από τις δημόσιες λειτουργίες. Ένα παράδειγμα αυτής της μορφής αποτελούν οι συναλλαγές με την εφορία, οι οποίες πλέον διεκπεραιώνονται μέσω του διαδικτυακού τόπου του taxisnet. Σε αυτή την περίπτωση μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι θέλουν να υποβάλλουν ηλεκτρονικά την φορολογική τους δήλωση ή τη δήλωση φορολογίας εισοδήματος. Ένα ακόμη παράδειγμα είναι η υποβολή ερώτησης στο site του Κ.Ε.Π.(Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών).

1.2.2 GOVERNMENT TO BUSSINESS (G2B)

Οι συναλλαγές περιλαμβάνουν διάφορες υπηρεσίες που παρέχονται από την πολιτεία στις επιχειρήσεις όπως την δημοσίευση νόμων, πολιτικών και υπομνημάτων. Διευκολύνουν την πιστοποίηση των επιχειρήσεων, την ανανέωση αδειών και την πληρωμή φόρων. Με αυτόν τον τρόπο ενισχύεται η ανάπτυξη της επιχειρηματικότητας και ειδικότερα τη δημιουργία μικρών και μεσαίων οργανισμών. Σε ανώτερο επίπεδο οι υπηρεσίες G2B περιλαμβάνουν τις ηλεκτρονικές προμήθειες δηλαδή τις OnLine ηλεκτρονικές συναλλαγές της Πολιτείας με τους προμηθευτές της, για την διάθεση αγαθών και υπηρεσιών. Η διαδικασία αυτή επιτρέπει και σε μικρές επιχειρήσεις να διεκδικούν συμφωνίες με το κράτος

1.2.3 GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G)

Κατά την γνώμη πολλών ερευνητών ο τομέας αυτός είναι ο πιο σημαντικός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Πολλοί υποστηρίζουν πως η κρατική λειτουργία (κεντρική, περιφερειακή, τοπική) οφείλει να βελτιώσει και να αναβαθμίσει τα εσωτερικά της συστήματα και διαδικασίες πριν επιτύχουν οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ακόμα η πτυχή G2G εμπεριέχει την διανομή δεδομένων και την διεκπεραίωση ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ κρατικών οντοτήτων. Σε ένα άλλο επίπεδο οι υπηρεσίες για συναλλαγές μεταξύ κυβερνήσεων G2G μπορούν να χρησιμοποιηθούν σαν εργαλείο διεθνών σχέσεων και διπλωματίας.

1.3 ΣΤΟΧΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Για να εφαρμοστεί και να επιτύχει τον στόχο της η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να ακολουθήσει τέσσερα κύρια στάδια τα οποία έχουν διαφορετικό βαθμό δυσκολίας. Τα τέσσερα αυτά στάδια είναι τα εξής:

1.3.1 ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ

Η κυβέρνηση προτιμά να δημιουργήσει μικρά και βραχυπρόθεσμα προσανατολισμένα προγράμματα λόγω της έλλειψης της εμπειρίας στην OnLine παρουσία. Η τεχνολογία δεν έχει ακόμα μία σαφή επιρροή στον οργανισμό. Σε αυτή τη φάση οι δημόσιοι οργανισμοί δημοσιεύουν πληροφορίες σχετικά με την λειτουργία της και την δομή της στο Internet. Ο σημαντικότερος στόχος της διοίκησης είναι η διαχείριση του περιεχομένου που δημοσιεύεται στο Internet. Μέσω της ενεργούς πρόσβασης σε επιλεγμένες πληροφορίες από διάφορους οργανισμούς, οι οργανισμοί μπορούν να κερδίσουν χρόνο, χρήματα και έγγραφα. Οι διαθέσιμες πληροφορίες είναι περιορισμένες στο βασικό επίπεδο ενημέρωσης, δηλαδή δίνονται πληροφορίες επικοινωνίας για παράδειγμα τηλεφωνικά νούμερα και διευθύνσεις των δημόσιων λειτουργιών.

1.3.2 ΣΥΝΑΛΛΑΓΗ

Είναι η αμφίδρομη επικοινωνία με τους ενδιαφερόμενους, πιο συγκεκριμένα με τους πολίτες και την επιχείρηση. Όσο εξελίσσονται οι κυβερνητικές ιστοσελίδες τόσο οι πολίτες συνειδητοποιούν την αξία του διαδικτύου ως ένα άλλο κανάλι παροχής υπηρεσιών. Ένα μεγάλο εύρος κυβερνητικών συναλλαγών μπορούν να διεξαχθούν

απολύτως OnLine όπως για παράδειγμα αιτήσεις για έκδοση διαβατηρίου ή βίζας, αιτήσεις για πιστοποιητικά γέννησης ή θανάτου, πληρωμές για άδειες, πρόστιμα, τέλη, λογαριασμούς και φόρους. Οι OnLine φόρμες, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η διαχείριση σχέσεων πελατών(CRM) αντικαθιστούν σταδιακά την παραδοσιακή εργασία που γίνεται στα γραφεία. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η OnLine καταχώρηση νέων πελατών στ σύστημα διαχείρισης πελατείας της εθνικής τράπεζας της Ελλάδος. Επίσης υπάρχουν ασφαλείς ιστότοποι και κωδικοί χρηστών, ενώ οι ψηφιακές υπογραφές μπορούν να διευκολύνουν τις προμήθειες και τη συνδιαλλαγή με την κυβέρνηση.

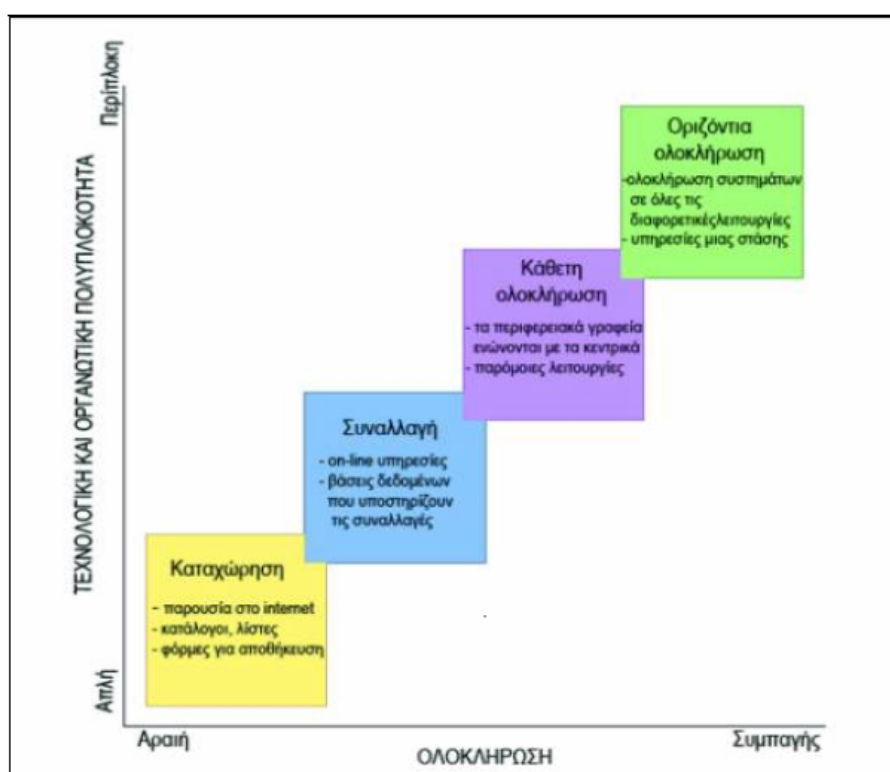
1.3.3 ΚΑΘΕΤΗ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Η κάθετη ολοκλήρωση επαναπροσδιορίζει την έννοια της κυβέρνησης. Δεν είναι αρκετή η απλή αυτοματοποίηση των υπαρχουσών κυβερνητικών υπηρεσιών, γι' αυτό το λόγο δημιουργείται η ανάγκη για μηχανογράφηση που υποχρεώνει την δημόσια διοίκηση να εκσυγχρονίσει τις διαδικασίες και τις υπηρεσίες της. Ο στόχος αυτού του εκσυγχρονισμού είναι να ενσωματωθούν οι κεντρικές αντιπροσωπείες με τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία χρησιμοποιώντας παρόμοιες λειτουργίες. Ένα πρακτικό παράδειγμα είναι η ελβετική δικτυακή πύλη zefix. Αυτή η η-υπηρεσία ομαδοποιεί τους εμπορικούς καταλόγους σε μία ενιαία υπηρεσία, προσιτή μέσω του Internet και επιτρέπει την άμεση αναζήτησή τους χωρίς χάσιμο χρόνου.

1.3.4 ΟΡΙΖΟΝΤΙΑ ΟΛΟΚΛΗΡΩΣΗ

Η οριζόντια ολοκλήρωση ως τελευταίο στάδιο ανάπτυξης στοχεύει να ενσωματώσει τις διαφορετικές λειτουργίες και τις υπηρεσίες μέσα στη δημόσια διοίκηση. Πρόκειται για την ολοκλήρωση συστημάτων που εκτελούν διαφορετικές λειτουργίες, δεδομένου ότι μία συναλλαγή ε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει σε αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών. Η έκβαση της οριζόντιας ολοκλήρωσης είναι μία αυτοματοποιημένη, προσανατολισμένη προς τη διαδικασία, οργάνωση BackOffice, ικανή να αλληλοεπιδράσει μέσα στα διαφορετικά γραφεία σε διαφορετικές περιοχές και χώρες και να μοιραστεί τους πόρους. Δημιουργεί ένα μοντέλο κυβέρνησης όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν εικοσιτετράωρη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι τους, τα γραφεία τους ή ακόμα και ενώ ταξιδεύουν. Η οριζόντια ολοκλήρωση όχι απλά θα βελτιώσει

την καθημερινή ζωή των πολιτών και των επιχειρήσεων χρησιμοποιώντας την πληροφορική, αλλά επίσης θα μειώσει τη μεγάλη επιβάρυνση χρόνου που επιβάλλει η τρέχουσα γραφειοκρατία. Αυτή τη φορά η μείωση των σταδίων των διαδικασιών οδηγεί σε μία μείωση των ενεργών δαπανών, σε μία αποδοτικότερη και ευέλικτη διοίκηση. Η ολοκλήρωση της τεχνολογίας είναι μόνο μία πτυχή αυτού του σταδίου. Η οριζόντια ολοκλήρωση περιλαμβάνει επίσης διευθυντικά, οργανωτικά, πολιτιστικά και πολιτικά σχήματα.



Πηγή ΕΔΕΤ Α.Ε.: 2002

ΣΧΗΜΑ 1

Στο σχήμα 1 παρουσιάζονται τα διαφορετικά στάδια της ανάπτυξης η-υπηρεσιών στους δημόσιους οργανισμούς. Το πρώτο στάδιο (ΚΑΤΑΧΩΡΗΣΗ) είναι πλέον σε όλες τις αναπτυγμένες χώρες μια αισθητή πραγματικότητα. Αρκετές πληροφορίες είναι πλέον προσιτές χάρη στις πολύ καλά οργανωμένες κυβερνητικές δικτυακές πύλες. Σε πολλές χώρες η επικοινωνία από «πρόσωπο με πρόσωπο» και ταχυδρομικώς έχει αντικατασταθεί από έναν ηλεκτρονικό τρόπο επικοινωνίας, δηλαδή το

τηλέφωνο, το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τα κινητά τηλέφωνα, τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές κ.α. Χώρες όπως η Γερμανία με προχωρημένη υποδομή η-υπηρεσιών έχουν αναπτύξει επιτυχώς το στάδιο της καταχώρησης και οι συναλλαγές τους βελτιώνονται συνεχώς. Παρόλα αυτά οι επιδράσεις της κάθετης και οριζόντιας ολοκλήρωσης δεν έχουν ακόμη αναπτυχθεί όσο θα έπρεπε. Κάθε ένα από τα δημόσια ιδρύματα επιδιώκει να πετύχει την συστηματική διαχείριση των ηλεκτρονικών κυβερνητικών διαδικασιών. Οι δημόσιες η-υπηρεσίες θα πρέπει να εξελίξουν τον τρόπο που λειτουργούν οι κυβερνητικές εργασίες έτσι ώστε να καταλήξουν σε ένα συνδεδεμένο δίκτυο οργανισμών που θα παρέχει η-υπηρεσίες στους πολίτες εύκολα και γρήγορα.

1.4 Οφέλη και κίνδυνοι ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι πολλαπλά και ιδιαίτερα σημαντικά. Στόχος είναι η επίτευξη της αλληλεπίδρασης μεταξύ των τριών σημαντικών παραγόντων της κοινωνίας (κράτος, πολίτες, επιχειρήσεις) με σκοπό την επιτυχή πολιτική, κοινωνική και οικονομική πρόοδο στη χώρα. Επιμέρους οφέλη είναι τα εξής:

1. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας.

Οι νέες τεχνολογίες ενισχύουν την βελτίωση της αποτελεσματικότητας τις δημόσιες διαδικασίες. Οι εφαρμογές του διαδικτύου μπορούν να εξοικονομήσουν στη μετάδοση δεδομένων, στην προβολή πληροφοριών και στην επικοινωνία με τους πολίτες. Ταυτόχρονα, προωθεί την ενίσχυση της δημοκρατίας και διευρύνει τον έλεγχο των φορέων και κυβέρνησης παρέχοντας μεγαλύτερη διαφάνεια στις συναλλαγές.

2. Βελτίωση των υπηρεσιών.

Κεντρικό στοιχείο στις στρατηγικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης όλων των χωρών είναι η υιοθέτηση στρατηγικών με κέντρο τον πολίτη. Όλες οι επιτυχημένες υπηρεσίες λειτουργούν με βάση την κατανόηση των απαιτήσεων του χρήστη το οποίο ισχύει και για τις OnLine υπηρεσίες. Όπως συμβαίνει και με όλες τις υπηρεσίες, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση πρέπει να αναπτυχθεί με βάση την ζήτηση και την αξία του χρήστη.

3. Επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων.

Σημαντικός παράγοντας είναι το ιντερνέτ διότι μπορεί να βοηθήσει τις εμπλεκόμενες οντότητες να ανταλλάσσουν πληροφορίες και ιδέες με σκοπό την επίτευξη συγκεκριμένων αποτελεσμάτων. Για παράδειγμα η διανομή πληροφοριών στον τομέα της υγείας μπορεί να βελτιώσει την κατανομή των πόρων και την φροντίδα των ασθενών.

4. Αποτελεί σημαντικό κίνητρο για μετασχηματισμό της διακυβέρνησης.

Όλες οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν ζητήματα όπως ο εκμοντερνισμός και ο μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης. Εξελίξεις όπως η παγκοσμιοποίηση, οι μεταβολές στην ζήτηση, οι κοινωνικές αλλαγές, η αύξηση των απαιτήσεων των πολιτών, σημαίνουν ότι η διαδικασία αναδιοργάνωσης πρέπει να είναι συνεχής.

5. Εμπιστοσύνη των πολιτών προς την κυβέρνησή τους.

Η εμπιστοσύνη ανάμεσα στην κυβέρνηση και στους πολίτες είναι πολύ σημαντική για την σωστή διακυβέρνηση. Οι νέες τεχνολογίες οδηγούν προς αυτή την κατεύθυνση διευκολύνοντας τους πολίτες να αναμειχθούν στην πολιτική προωθώντας την ανοιχτή και υπεύθυνη διακυβέρνηση και αποτρέποντας την διαφορά. Επίσης μπορούν να βοηθήσουν άτομα να ακουστούν δημόσια, να προβάλλουν την δημιουργική σκέψη των πολιτών σε σχέση με δημόσια ζητήματα και να φέρουν τις δημοκρατικές διαδικασίες πιο κοντά στον πολίτη.

6. Ενίσχυση της δημοκρατίας.

Δημιουργεί μια κυβέρνηση προσβάσιμη και προσφέρει την δυνατότητα συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτυγχάνει την άμεση επικοινωνία με τους πολιτικούς εκπροσώπους, την συμμετοχή στα πολιτικά και την ουσιαστική πληροφόρηση, όλα αυτά επιτυγχάνονται με την χρήση των ηλεκτρονικών μέσων. Η μεγαλύτερη πρόκληση για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η αδιαφορία και η απαξίωση των πολιτών όσων αφορά την πολιτική και την διακυβέρνηση, γεγονός που επιβεβαιώνεται από τον μεγάλο αριθμό αποχής των πολιτών από την διαδικασία των εκλογών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παρέχει έναν εύκολο τρόπο για την

μελέτη και την δημιουργία επίσημων εγγράφων, όπως τα πρακτικά έργου διαφόρων επιτροπών, πρακτικά κοινοβουλευτικών συνεδριάσεων και προϋπολογισμούς δημοσίων υπηρεσιών, προτεινόμενης και ισχύουσας νομοθεσίας. Πριν την λήψη κάθε απόφασης προηγείται η ενημέρωση και η δυνατότητα συμμετοχής στη συζήτηση μέσω των ηλεκτρονικών μέσων πράγμα που καθιστά την λήψη αποφάσεων περισσότερο δημοκρατική και κάνει την συμμετοχή στις διαδικασίες πιο εύκολη.

7. Καλύτερο επιχειρηματικό περιβάλλον.

Η τεχνολογία είναι ανεπιφύλακτα ο καλύτερος τρόπος για την αύξηση της παραγωγικής διαδικασίας και της οικονομικής ανάπτυξης. Με τη χρήση της τεχνολογίας στον κρατικό τομέα και την εγκατάσταση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δημιουργείτε ένα φιλικό περιβάλλον ανάμεσα στις επιχειρήσεις και το κράτος. Δίνοντας έμφαση στην αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών και μειώνοντας τις υπερβολές στις διαδικασίες, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δημιουργεί ένα περιβάλλον που ελκύει τους επενδυτές.

8. Βελτίωση της ποιότητας ζωής υποβαθμισμένων κοινοτήτων.

Η τεχνολογία κάνει δυνατή την πρόσβαση του κράτους σε υποβαθμισμένες ομάδες ή κοινότητες και την βελτίωση της ποιότητας ζωής τους. Περιλαμβάνει την ενδυνάμωση τους μέσα από την συμμετοχή τους στις δημοκρατικές διαδικασίες και με την διανομή προϊόντων και βασικών υπηρεσιών σε αυτές.

9. Οφέλη και σε άλλες κατευθύνσεις.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμμετέχει και στην οικονομική πολιτική, μειώνοντας τα έξοδα, με την χρήση αποτελεσματικότερων προγραμμάτων, βελτιώνοντας την παραγωγική διαδικασία μέσα από την απλοποίηση κρατικών δομών και την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας.

Η εικόνα ενός κράτους που επιτυγχάνει μια σωστή, αποτελεσματική και άμεση εξυπηρέτηση των πολιτών μέσω της τεχνολογίας, της πληροφορίας και της επικοινωνίας όσα οφέλη και να προσφέρει δεν παύει να κρύβει και κινδύνους. Οι κίνδυνοι αυτοί έχουν να κάνουν με:

- A) την μεγιστοποίηση της δυνατότητας το κράτους για άσκηση κοινωνικού ελέγχου
- B) την διεύρυνση της κοινωνικής διάκρισης μεταξύ των πολιτών ανάλογα με την δυνατή ή μη πρόσβαση στις πληροφοριακές υποδομές και
- Γ) την αύξηση της πιθανότητας αποκλεισμού κάποιων κοινωνικών ομάδων από τις πολιτικές διαδικασίες.

Η κατανόηση των προαναφερθέντων κινδύνων και η εκτίμηση της πραγματικής τους διάστασης αποτελεί έναν τρόπο καταπολέμησης, αντιμετώπισης και άμυνας. Σήμερα οι κυβερνήσεις έχουν υψηλό κόστος λειτουργίας σε όλα τα επίπεδα καταναλώνοντας πάνω από το ένα τρίτο του ακαθάριστου εγχώριου προϊόντος. Είναι απίθανο οι κυβερνήσεις να απέχουν από την χρήση οργανωσιακών καινοτομιών και την χρήση της προηγμένης τεχνολογίας, τα οποία υπόσχονται να αλλάξουν ριζικά τον τρόπο διακίνησης αγαθών και υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου.

ΚΕΦ. 2:

ΔΙΑΣΤΑΣΕΙΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

2.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Από την άποψη της **παροχής υπηρεσιών στο κοινό**, η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» (e-Government) έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημόσιων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των διοικουμένων με τη μείωση του χρόνου αναμονής. Εξάλλου, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ενθαρρύνει την άμεση επικοινωνία μεταξύ των διοικουμένων και των υπευθύνων χάραξης πολιτικής. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας ιδίως τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψήφο, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήσεις στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και να διατυπώνουν τη γνώμη τους επί των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο. Σήμερα, οι μονοαπευθυντικές πύλες του Διαδικτύου * καθίστανται σταδιακά το πρότυπο για την παροχή δημόσιων υπηρεσιών στο κοινό.

Όσον αφορά την **προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις**, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας. Αυτό οφείλεται στη μείωση του κόστους των ιδίων των δημόσιων υπηρεσιών, αλλά και του κόστους συναλλαγής για τις επιχειρήσεις (χρόνος, πόροι). Παραδείγματος χάριν, η ηλεκτρονική διεκπεραίωση των τελωνειακών διατυπώσεων και του ΦΠΑ, καθώς και η ηλεκτρονική υποβολή των φορολογικών δηλώσεων, έχουν το πλεονέκτημα να επιταχύνουν τις διαδικασίες, ενώ παράλληλα βελτιώνουν την ποιότητα της διεκπεραίωσης. Οι προηγμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, από την άποψη της δυνατότητας διάδρασης και της προσφοράς συναλλαγών, έχουν αναπτυχθεί περισσότερο για τις υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις απ' ό,τι για τις υπηρεσίες προς το κοινό.

Όσον αφορά τις **υπηρεσίες μεταξύ των δημόσιων αρχών**, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή την ενίσχυση της συνεργασίας μεταξύ των εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών, αλλά και των θεσμικών οργάνων της Κοινότητας. Οι περιφερειακές και τοπικές δημόσιες αρχές είναι συχνά πολύ προηγμένες στον τομέα της παροχής ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Η ανάπτυξη της

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο έχει εξάλλου αναχθεί σε προτεραιότητα των Διαρθρωτικών Ταμείων - αντιπροσωπεύει περίπου το 30% των δαπανών για την κοινωνία της πληροφορίας.

2.1.1 ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ

Ορισμένα θέματα προτεραιότητας, τα οποία θα πρέπει να αποτελέσουν αντικείμενο ιδιαίτερης παρακολούθησης, προκειμένου να αρθούν τα εμπόδια για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι:

➤ Πρόσβαση για όλους

Απαραίτητη προϋπόθεση για τη γενίκευση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να εξασφαλισθεί σε όλους πρόσβαση στις ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες. Το ζήτημα είναι πολύ σημαντικό, διότι υπάρχει πραγματικός κίνδυνος να δημιουργηθεί «ψηφιακό χάσμα» - λόγω της άνιση πρόσβασης στις πληροφορίες και τις τεχνολογίες των πληροφοριών. Στο πλαίσιο αυτό, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, προκειμένου να αποκτήσουν οι πολίτες τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, ώστε να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι γνώσεις πληροφορικής είναι εξάλλου μια από τις προτεραιότητες του προγράμματος «ηλεκτρονική μάθηση» (eLearning). Η ευχερέστερη πρόσβαση στις υπηρεσίες προϋποθέτει επίσης ενίσχυση της πολυπλατφορμικής προσέγγισης (πρόσβαση στις υπηρεσίες από διάφορες πλατφόρμες: προσωπικούς υπολογιστές, ψηφιακή τηλεόραση, κινητά τερματικά, δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο κ.λπ.).

➤ Εμπιστοσύνη των χρηστών

Οι δημόσιες υπηρεσίες πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά μόνον υπό συνθήκες που εγγυώνται στους χρήστες την απολύτως ασφαλή πρόσβαση. Στο πλαίσιο αυτού του στόχου, η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων, η ασφάλεια των ψηφιακών συναλλαγών και επικοινωνιών είναι ζητήματα πρώτιστης σημασίας, για τα οποία πρέπει να προβλέπεται μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, κυρίως μέσω κατάλληλων κοινοτικών προγραμμάτων.

Σε γενικότερο επίπεδο, η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, η καταπολέμηση του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο ((ES) (DE) (EN) (FR)) και η ασφάλεια λειτουργίας αποτελούν προκαταρκτικές προϋποθέσεις για μια μακρόβια κοινωνία της πληροφορίας και, ως εκ τούτου, αποτελούν καίρια ζητήματα πολιτικής για την Ευρωπαϊκή Ένωση.

➤ **Δημόσιες συμβάσεις**

Οι δημόσιες συμβάσεις είναι ένας τομέας στον οποίο η χρήση της τεχνολογίας των πληροφοριών και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) μπορεί να προσφέρει ιδιαίτερα πλεονεκτήματα. Οι παραδοσιακές διαδικασίες για τις δημόσιες συμβάσεις είναι χρονοβόρες και πολύπλοκες, και απαιτούν πολλούς πόρους. Επομένως, η χρήση της ΤΠΕ στις δημόσιες συμβάσεις μπορεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα και τη σχέση κόστους/απόδοσης των δημόσιων συμβάσεων. Η έλλειψη σαφών κοινοτικών κανόνων έχει έως τώρα αποτελέσει εμπόδιο στην καθιέρωση της ηλεκτρονικής σύναψης δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη. Η έγκριση της νέας δέσμης νομοθετικών μέτρων σχετικά με τις δημόσιες συμβάσεις, όπου περιλαμβάνονται συγκεκριμένοι κανόνες για την ηλεκτρονική σύναψή τους, πρόκειται να αποτελέσει καμπή για τη διάδοση των ηλεκτρονικών δημόσιων συμβάσεων στην Ευρώπη.

➤ **Πανευρωπαϊκές υπηρεσίες**

Οι υπηρεσίες πανευρωπαϊκής κλίμακας είναι σημαντικά μέσα για την προώθηση της κινητικότητας στην εσωτερική αγορά και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας. Έχουν ήδη δημιουργηθεί διάφοροι τύποι πανευρωπαϊκών υπηρεσιών. Μπορούν να αναφερθούν οι υπηρεσίες EURES, ευρωπαϊκή πύλη για την κινητικότητα στον τομέα της απασχόλησης, και PLOTEUS, για τις δυνατότητες εκπαίδευσης και κατάρτισης στην Ευρώπη. Ωστόσο, η παροχή κοινών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών μπορεί να καταστεί ευαίσθητο ζήτημα. Πράγματι, σε περίπτωση που οι υπηρεσίες αναπτυχθούν μόνο υπό το πρίσμα και τα ειωθότα (π.χ. γλώσσα) του κάθε κράτους μέλους, η δυσκολία πρόσβασης από πολίτες και επιχειρήσεις άλλων κρατών μελών θα μπορούσε εν προκειμένω να συνιστά πρόβλημα.

Επομένως, είναι σημαντικό να ληφθεί μέριμνα ώστε οι πανευρωπαϊκές υπηρεσίες να λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες των πολιτών των διαφόρων κρατών μελών.

Είναι επίσης απαραίτητη η καθιέρωση πραγματικής συνεργασίας μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών των κρατών μελών και η δημιουργία διαλειτουργικών υποδομών.

➤ **Διαλειτουργικότητα**

Ως διαλειτουργικότητα νοείται ο τρόπος με τον οποίο διασυνδέονται τα συστήματα, οι πληροφορίες και οι μέθοδοι εργασίας. Η διαλειτουργικότητα των συστημάτων πληροφοριών καθιστά επομένως δυνατή την ενσωμάτωση της παροχής υπηρεσιών σε μια μονοαπευθυντική πύλη* - όποιος κι αν είναι ο αριθμός των διαφορετικών συστημάτων ή διοικητικών οργανισμών που μεσολαβούν. Η διαλειτουργικότητα δεν νοείται ωστόσο μόνον ως σύνδεση δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Αφορά επίσης οργανωτικά θέματα, όπως π.χ. την ανάγκη να εξασφαλίζεται η συνεργασία με οργανισμούς-εταίρους, οι οποίοι έχουν διαφορετικό τρόπο εσωτερικής οργάνωσης και λειτουργίας. Για τη δημιουργία πανευρωπαϊκών υπηρεσιών της «e-Government» (ηλεκτρονικής διακυβέρνησης) χρειάζεται επίσης κατ' ανάγκη η σύναψη συμφωνιών επί κοινών προτύπων και προδιαγραφών. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτή την πρόκληση, με την υιοθέτηση εθνικών «πλαισίων διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση». Οι ενέργειες αυτές συμπληρώνονται, σε ευρωπαϊκό επίπεδο, με την ανάπτυξη του ευρωπαϊκού πλαισίου διαλειτουργικότητας.

2.1.2 Οι 20 βασικές δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Πρόκειται για ένα σύνολο 20 υπηρεσιών που αξιολογούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο βάσει κοινής μεθοδολογίας για λόγους συγκριτικής αξιολόγησης μεταξύ των κρατών – μελών, από τις οποίες οι 12 αφορούν τους πολίτες και οι 8 τις επιχειρήσεις.

	A/A	Βασικές Δημόσιες Υπηρεσίες
Υπηρεσίες προς Πολίτες	1	Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	2	Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
	3	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
	4	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
	5	Καταχώρηση οχήματος
	6	Έκδοση οικοδομικής άδειας
	7	Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
	8	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
	9	Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
	10	Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
	11	Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
	12	Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	13	Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
	14	Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	15	ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
	16	Έναρξη επιχείρησης
	17	Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
	18	Δηλώσεις στα τελωνεία
	19	Περιβαλλοντικές άδειες
	20	Δημόσιες Προμήθειες

Πίνακας 2.1: Βασικές Δημόσιες Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες A/A Βασικές

Προκειμένου να ποσοτικοποιηθεί ο βαθμός που έχει αναπτυχθεί η κάθε υπηρεσία, καθορίστηκαν από την Ευρωπαϊκή Ένωση **πέντε επίπεδα αξιολόγησης:**

1ο επίπεδο: Πληροφόρηση (Information)

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσής τους. Οι πληροφορίες αφορούν στα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.

2ο επίπεδο: Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων (One-way interaction).

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσής τους καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να «κατεβάσουν» στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.

3ο επίπεδο: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης (Two-way interaction).

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.

4ο επίπεδο: Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή (Transaction).

Ηλεκτρονικές υπηρεσίες που, εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης ολοκληρώνει τις οικονομικές συναλλαγές που περιλαμβάνει η υπηρεσία. Η λειτουργία αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.

5ο επίπεδο: Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευμένη παροχή υπηρεσιών (Personalisation).

Στην περίπτωση της στοχευμένης παροχής υπηρεσιών, ο φορέας-πάροχος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση.

Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει την «αυτόματη» παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κατά την οποία ο δημόσιος φορέας ενεργεί προνοητικά με σκοπό να αυξήσει την ποιότητα της υπηρεσίας και τη φιλικότητα προς τον χρήστη ή, σε πολλές περιπτώσεις, να ολοκληρώνει αυτόματα την υπηρεσία χωρίς να χρειαστεί να μεσολαβήσει ο πολίτης ή η επιχείρηση.

2.1.3 Αξιολόγηση

Η αξιολόγηση των βασικών δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών γίνεται με την απόδοση ενός «ποσοστού ολοκλήρωσης» που σχετίζεται άμεσα με το επίπεδο παροχής της υπηρεσίας ως εξής:

Στάδιο επιπέδων	Ποσοστό ολοκλήρωσης	Ορισμός επιπέδων ολοκλήρωσης των υπηρεσιών
Στάδιο 0	0 – 19 %	Δεν υπάρχει προσβασιμότητα ιστοσελίδων, ή οι υπάρχουσες δεν εμπίπτουν σε κάποιο από τα κριτήρια των επιπέδων 1 έως 4.
Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: Ηλεκτρονική πληροφόρηση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες	20 - 39 %	Παρέχουν μόνο πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας. Οι πληροφορίες αφορούν τα δικαιολογητικά που πρέπει να προσκομιστούν, τους φορείς που εμπλέκονται για την ολοκλήρωση της υπηρεσίας, τη σειρά εκτέλεσης των συναλλαγών που περιλαμβάνει η υπηρεσία, κλπ.
Στάδιο 2 - Αλληλεπίδραση: Λήψη (μεταφόρτωση – downloading) εντύπων	40 – 59 %	Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων, κλπ) το οποίο οι χρήστες μπορούν να κατεβάσουν στον υπολογιστή τους, να το τυπώσουν και να το χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα.
Στάδιο 3 – Αμφίδρομη αλληλεπίδραση: επεξεργασία εντύπων, συμπεριλαμβανομένης και της ταυτοποίησης	60 – 79 %	Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρος του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας.
Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Διεκπεραίωση αιτημάτων, ολοκλήρωση συναλλαγών και πληρωμή	80 – 99 %	Εκτός από φόρμες αποστολής στοιχείων, υποστηρίζουν λειτουργίες όπου ο χρήστης αυτού του επιπέδου, συνεπάγεται τη δυνατότητα της πλήρους υποκατάστασης της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας.
Στάδιο 5 - Προσωποποίηση: Προληπτική, στοχευόμενη παροχή υπηρεσιών	100 %	<p>Το κράτος προβαίνει προληπτικά σε δράσεις με στόχο να προάγει την ποιότητα παροχής της υπηρεσίας και το βαθμό φιλικότητάς της προς το χρήστη, ενώ γίνεται και αυτόματη εκτέλεση ορισμένων υπηρεσιών, απαλλάσσοντας από τις αντίστοιχες ενέργειες τον πολίτη ή την επιχείρηση. Το 5ο στάδιο ψηφιακής ολοκλήρωσης μιας υπηρεσίας έχει νόημα για ορισμένες μόνο υπηρεσίες, και εκφράζει τις ακόλουθες δύο διαστάσεις:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Την προληπτική παροχή υπηρεσιών (proactive automated service delivery), όπου δηλαδή το κράτος προχωρά προληπτικά σε δράσεις για να αναβαθμίσει την παροχή της υπηρεσίας και τη φιλικότητά της προς το χρήστη. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων αποτελούν η έγκαιρη ειδοποίηση του πολίτη / χρήστη σε περίπτωση που πρέπει να προβεί σε κάποια ενέργεια, η προσυμπλήρωση δεδομένων σε αιτήσεις του χρήστη προς το Δημόσιο, κ.α. <input type="checkbox"/> Την αυτόματη παροχή υπηρεσιών, όπου το κράτος παρέχει αυτόματα συγκεκριμένες υπηρεσίες χωρίς να απαιτείται ο πολίτης (ή η επιχείρηση) να τις ζητήσει.

Πίνακας 2.2

Παρακάτω παρουσιάζονται σχηματικά τα επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης (online sophistication) μιας υπηρεσίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης .



Αποτελέσματα της αξιολόγησης για Ελλάδα (2012)

Στους πίνακες που ακολουθούν, παρουσιάζεται το επίπεδο ανάπτυξης των υπηρεσιών, όπως καταγράφηκε και ίσχυε στο τέλος του 2012, ενώ ακολουθεί και αναλυτική περιγραφή ανά υπηρεσία.

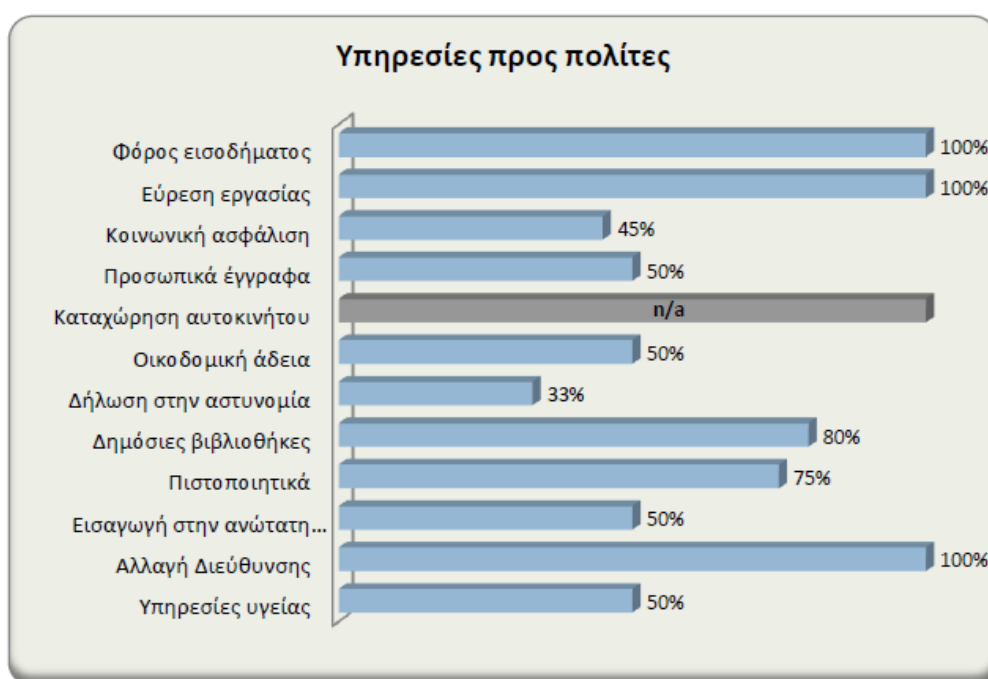
Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	5	5	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Εύρεση εργασίας	4	4	100%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης (Επίδομα Ανεργίας/ Οικογενειακό Επίδομα/ Επίδομα σπουδών/ Ιατρικά κόστη)	2,25*	5	45%	Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού (ΟΑΕΔ)/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)/ Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών (ΙΚΥ)/ Υπουργείο Υγείας
Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο 40% και άδεια οδήγησης 60%)	2,5*	5	50%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία (διεύθυνση διαβατηρίων)/ Κέντρα Ενημέρωσης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δήλωση Αυτοκινήτου	η/α**	4	-	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Οικοδομική άδεια	2	4	50%	e- ΠΟΛΕΟΔΟΜΙΑ (Υπουργείο Περιβάλλοντος Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής (ΥΠΕΚΑ) και το Υπουργείο Εσωτερικών (συναρμοδιότητα))
Δήλωση προς την αστυνομία	1	3	33%	Υπουργείο Δημοσίας Τάξης & Προστασίας του Πολίτη - Ελληνική Αστυνομία
Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	4	5	80%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή	3	4	75%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση	2	4	50%	Υπουργείο Παιδείας & Θρησκευμάτων, Πολιτισμού & Αθλητισμού
Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)	4	4	100%	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)	2	4	50%	Υπουργείο Υγείας

Υπηρεσίες προς πολίτες

* Στις **Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης** περιλαμβάνονται 4 επιμέρους υπηρεσίες. Καθώς οι υπηρεσίες αυτές έχουν διαφορετικό επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, σαν συνολική επίδοση υπολογίζεται ο μέσος όρος των επιμέρους επιδόσεων. Αντίστοιχα και για την υπηρεσία **Προσωπικά Έγγραφα**, όπου περιλαμβάνει 2 υπηρεσίες, την έκδοση διαβατηρίου και την άδεια οδήγησης.

** Αναφορικά με την υπηρεσία «**Δήλωση Αυτοκινήτου**», η οποία μέχρι πρόσφατα παρέχονταν μέσω της ιστοσελίδας τη ΓΓΠΣ και ήταν πλήρως διαθέσιμη ηλεκτρονικά (υπηρεσία “e-Οχήματα”), πλέον είναι εκτός λειτουργίας. Ο λόγος που έγινε αυτό, είναι γιατί το αρχείο Οχημάτων ενημερώνεται αυτόματα από τα στοιχεία του Υπουργείου Μεταφορών και Επικοινωνιών και δεν είναι εφικτή η άμεση ενημέρωση της υπηρεσίας e-Οχήματα με πρόσφατα στοιχεία, από τους ίδιους τους πολίτες. Ωστόσο επειδή τα στοιχεία αυτά χρησιμοποιούνται από τη ΓΓΠΣ για την έκδοση των τελών κυκλοφορίας (νέα υπηρεσία που παρέχεται από το 2012 και παρουσιάζεται αναλυτικά παρακάτω), καταβάλλεται κάθε προσπάθεια ώστε να είναι πλήρως επικαιροποιημένα, κυρίως πριν την περίοδο έκδοσης των τελών κυκλοφορίας, ώστε να ληφθούν υπόψη όσο το δυνατόν περισσότερες δηλώσεις των χρηστών.

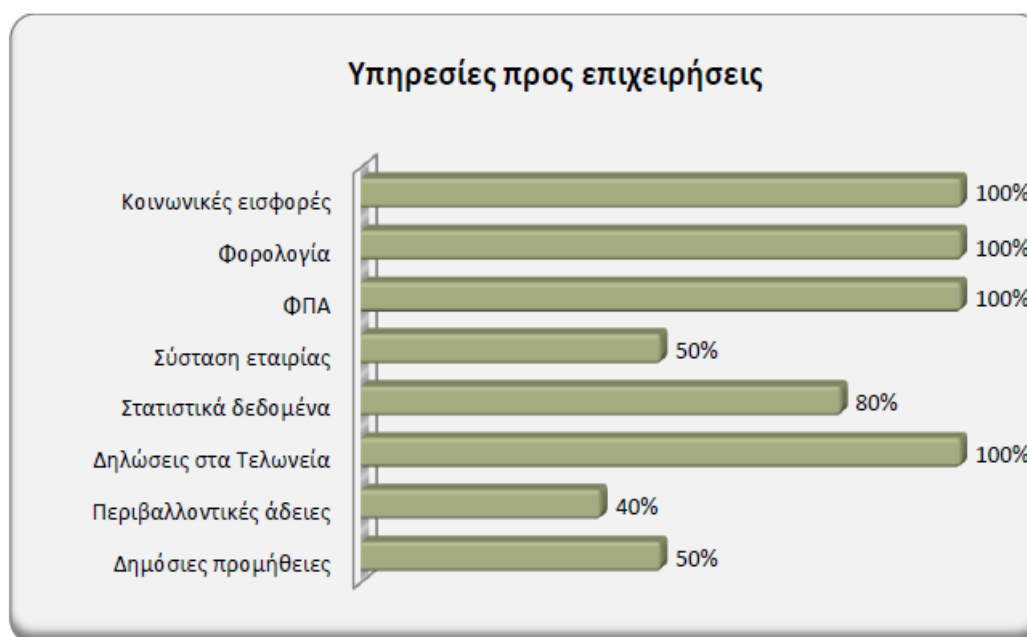
Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για πολίτες (2012)



Από το σύνολο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, πλήρως ανεπτυγμένες είναι οι τρεις υπηρεσίες που παρέχονται από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ).

Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις

Δημόσιες Υπηρεσίες που παρέχονται στις επιχειρήσεις	Επίπεδο	Ανώτατο Επίπεδο	Επίπεδο Ηλεκτρονικής Εξυπηρέτησης (%)	Φορείς Δημοσίου που προσφέρουν τις υπηρεσίες
Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους	4	4	100%	Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)
Φόρος εισοδήματος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Σύσταση επιχείρησης	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)
Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες	4	5	80%	Ελληνική Στατιστική Αρχή (ΕΛ.ΣΤΑΤ.)
Δηλώσεις στα τελωνεία	4	4	100%	Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ)
Περιβαλλοντικές άδειες	2	5	40%	Υπουργείο Περιβάλλοντος, Ενέργειας & Κλιματικής Αλλαγής/ Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)
Δημόσιες Προμήθειες	2	4	50%	Γενική Γραμματεία Εμπορίου (ΓΓΕ)



Επίπεδο εξυπηρέτησης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για επιχειρήσεις (2012)

Από τον παραπάνω πίνακα και το αντίστοιχο διάγραμμα, συμπεραίνουμε πως και οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων (ΓΓΠΣ) προς τις επιχειρήσεις (φόρος εισοδήματος, ΦΠΑ, δηλώσεις στα τελωνεία), είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Το ίδιο ισχύει και για τις εισφορές κοινωνικής ασφάλισης.

Επομένως, για το 2012 η Ελλάδα πέτυχε το ανώτερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για 7 από τις 20 βασικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.



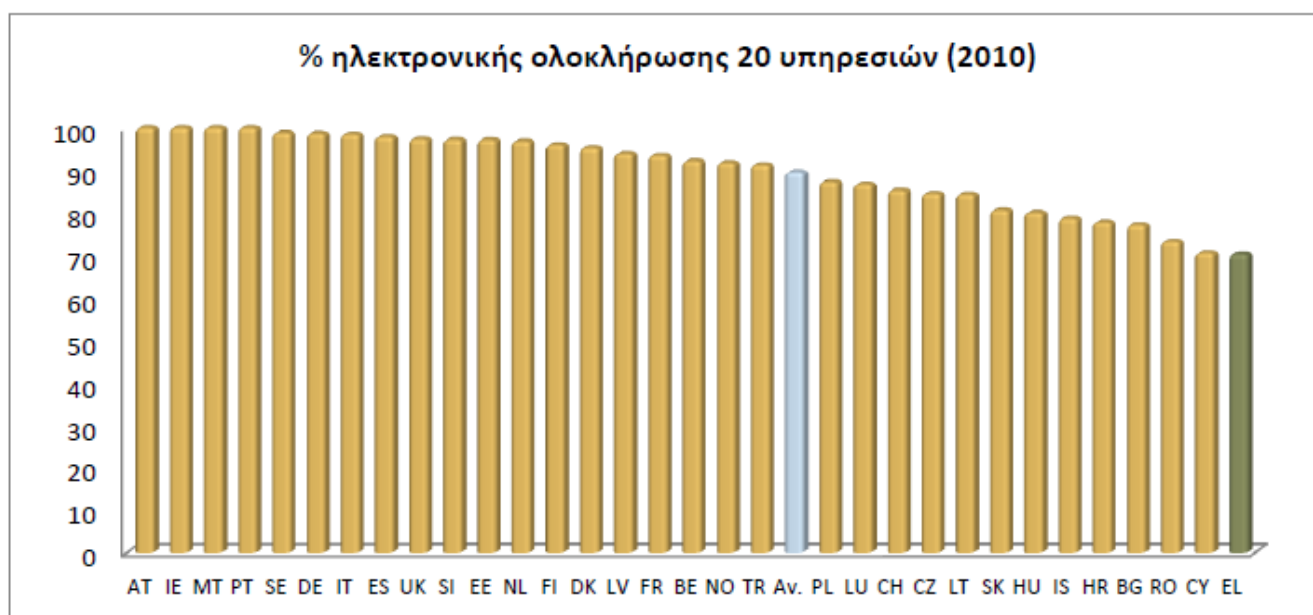
2.1.4 Η θέση της Ελλάδας στην ΕΕ

Βάσει των τελευταίων διαθέσιμων στοιχείων* όπου και έγινε έρευνα σε όλες τις χώρες της ευρωπαϊκής ένωσης για τη διαθεσιμότητα των 20 υπηρεσιών, οι επιδόσεις της Ελλάδας σε σύγκριση με το μέσο όρο της ΕΕ27 συν Ισλανδία, Νορβηγία, Ελβετία και Τουρκία, παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί:

% ολοκλήρωσης υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	ΕΛΛΑΔΑ (2010)	ΕΕ27 (2010)
Υπηρεσίες προς Πολίτες	65%	87%
Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις	78%	94%
Σύνολο 20 υπηρεσιών	70%	90%

Η εν λόγω επίδοση έφερε την Ελλάδα τελευταία στην κατάταξη των χωρών, όπως φαίνεται και στο ακόλουθο γράφημα, ενώ δεν αναμένεται να έχει σημειωθεί σημαντική αλλαγή κατά το χρονικό διάστημα που ακολούθησε.

* Η έρευνα διεξήχθη για τελευταία φορά ενιαία σε όλα τα Κράτη-Μέλη το 2010.



2.2 Ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce)

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο νοείται το εμπόριο παροχής αγαθών και υπηρεσιών που πραγματοποιείται εξ αποστάσεως με ηλεκτρονικά μέσα χωρίς την απαραίτητη φυσική παρουσία πωλητή και αγοραστή. Οι διαδικτυακές διαδικασίες που περιλαμβάνονται είναι η ανάπτυξη, η προώθηση, η πώληση, η παράδοση, η εξυπηρέτηση και η πληρωμή για προϊόντα και υπηρεσίες. Η ραγδαία ανάπτυξη της τεχνολογίας και η εφαρμογή της έχει ως αποτέλεσμα την ασυνήθιστη αύξηση των ανταλλαγών που γίνονται ηλεκτρονικά. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται η διεξαγωγή του εμπορίου δημιουργώντας καινοτομίες στην ηλεκτρονική μεταφορά χρηματικών πόρων, στην διαχείριση της εφοδιαστικής αλυσίδας (supplychainmanagement), στο διαδικτυακό μάρκετινγκ (internetmarketing), στην διεκπεραίωση διαδικτυακών διαδικασιών (onlinetransactionprocessing), στην ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων (electronicdatainterchange, EDI), στην καταγραφή συστημάτων διοίκησης (inventorymanagement) και στην αυτοματοποίηση συστημάτων συγκέντρωσης δεδομένων.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν ασχολείται μόνο με τις ηλεκτρονικές οικονομικές συναλλαγές ανάμεσα σε πελάτες και οργανισμούς αλλά με πολλά περισσότερα. Αρκετοί σχολιαστές ορίζουν ηλεκτρονικό εμπόριο όλες τις συναλλαγές μεταξύ μιας επιχείρησης και ενός τρίτου με τον οποίο αυτή συναλλάσσεται.

Η κυβέρνηση της Βρετανίας χρησιμοποίησε έναν ευρύ ορισμό για την επεξήγηση του εύρους του ηλεκτρονικού εμπορίου στους διάφορους επιχειρηματικούς κλάδους:

<<Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικών δικτύων σε οποιοδήποτε στάδιο της εφοδιαστικής αλυσίδας, είτε στο εσωτερικό μιας επιχείρησης, είτε μεταξύ επιχειρήσεων, είτε μεταξύ επιχειρήσεων και καταναλωτών ή μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα, ανεξάρτητα από την καταβολή ή μη πληρωμής.>> *

Σύμφωνα με την ECA (electronic commerce association) <<το ηλεκτρονικό εμπόριο καλύπτει οποιαδήποτε μορφή επιχειρηματικής ή διοικητικής συναλλαγής ή ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία εκτελείται με την χρησιμοποίηση οποιαδήποτε τεχνολογίας πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών.>>

2.2.1 Η εμφάνιση και η εξέλιξη του ηλεκτρονικού εμπορίου

Την περίοδο που άρχιζαν να μεταφέρουν οι τράπεζες μεταξύ τους χρήματα ηλεκτρονικά, εμφανίστηκε το ηλεκτρονικό επιχειρείν (1960 έως 1970), χρησιμοποιώντας τα συστήματα ηλεκτρονικής μεταφοράς χρηματικών πόρων EFT (Electronic funds transfer). Στην συνέχεια, στα τέλη του 1970 και αρχές του 1980 εμφανίστηκε ένα ακόμα ηλεκτρονικό σύστημα όπου απευθυνόταν και χρησιμοποιήθηκε από μεγάλες εταιρίες, το σύστημα EDI (electronic data interchange) για να μπορούν να ανταλλάσσουν ηλεκτρονικά πληροφορίες συναλλαγών με τους προμηθευτές και τους πελάτες τους.

Για πάνω από 30 χρόνια οι τράπεζες χρησιμοποιούσαν τα EFT σε ιδιωτικά τηλεπικοινωνιακά δίκτυα. Ενώ αρκετές επιχειρήσεις έκαναν ανταλλαγή στοιχείων μέσω EDI όπως τιμολόγια, αποδείξεις αγοράς, φορτωτικές και γενικά διάφορα στοιχεία τα οποία είχαν ίδιες περίπου πληροφορίες καθώς παραδοσιακά διανέμονταν με έντυπη μορφή και πάντα με την φυσική παρουσία και μεσολάβηση ανθρώπων, ενώ σήμερα μπορούν να ολοκληρωθούν άμεσα και αυτόματα, από απόσταση.

Η μείωση της γραφειοκρατίας, η μεταφορά πληροφοριών πιο γρήγορα με πιο μικρό κόστος και η αποφυγή πιθανών λαθών, είναι αποτέλεσμα της δημιουργίας και της χρήσης των EFT και EDI. Έτσι αυξανόταν παράλληλα η παραγωγικότητα και ο αυτοματισμός. Λόγο του υψηλού κόστους εγκατάστασης του συστήματος EDI που απαιτούσε την αγορά πολύ ακριβών υπολογιστικών συστημάτων, όπως επίσης και την άμεση εγκατάσταση απευθείας δικτυακής σύνδεσης ώστε να υπάρχει επικοινωνία με συνεργάτες είτε την συνδρομή τους σ' ένα ιδιωτικό σύστημα VAN (value-added network), δεν μπορούσαν να το χρησιμοποιήσουν όλες οι επιχειρήσεις. Εφαρμοζόταν μόνο από πολύ μεγάλες επιχειρήσεις έως τα τέλη της δεκαετίας του 1990. Οι νέες τεχνολογικοί μέθοδοι για την εποχή όπως η επαλήθευση στοιχείων του αποστολέα ή η κρυπτογράφηση, έφεραν μια τελείως διαφορετική αλλαγή στον τρόπο που γίνονταν οι επιχειρηματικές δραστηριότητες. Ως αποτέλεσμα των πιο πάνω για το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η εύνοια στις επιχειρησιακές συναλλαγές. Όπως η μεγαλύτερη οικονομική απολαβή δηλαδή μικρότερο κόστος για την επιχείρηση, πιο γρήγορη ταχύτητα που σημαίνει μείωση πολύτιμου χρόνου και πολύ πιο καλή ποιότητα αποφέροντας περισσότερη ικανοποίηση των πελατών και σωστότερη λήψη αποφάσεων.

Παρόλα αυτά η ανοδική πορεία του ηλεκτρονικού εμπορίου άρχισε να πέφτει, επειδή αρκετές επιχειρήσεις από το 2000 πτώχευαν ή εμφάνιζαν μεγάλες απώλειες.

Προσπερνώντας κακές φήμες του τύπου εκείνη την εποχή για το λεγόμενο <<dotcombust>>, έκπληξη αποτέλεσαν οι καινούριες επιχειρηματικές επενδύσεις, όπως και οι άνοδος που σημείωσαν οι πωλήσεις από το 2000 έως το 2002 μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου.

2.2.2 Πλεονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου

Το βασικότερο πλεονέκτημα του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι η βελτίωση που προσφέρει σε όλες τις επιχειρήσεις. Μπορεί και αυξάνει τις πωλήσεις ενώ μειώνει το κόστος. Οι τομείς που βελτιώνει το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι οι παρακάτω:

- **Προώθηση προϊόντων (marketing):** άφθονη παροχή πληροφοριών, 24ωρη, καθημερινή και παγκοσμίως πολύ καλή εξυπηρέτηση πελατών.
- **Πρόσβαση σε νέες αγορές:** εκτός από τα υλικά και τα άυλα προϊόντα που πωλούνται και παραδίδονται, αντίστοιχα, μέσα από το ηλεκτρονικό εμπόριο, παρέχονται και υπηρεσίες σε επιχειρήσεις. Για παράδειγμα οι κρατήσεις θέσεων που γίνονται για ακτοπλοϊκά εισιτήρια.
- **Γρηγορότερη παράδοση προϊόντων:** παρουσιάζεται τεράστια μείωση του χρόνου στην απαίτηση για παράδοση πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- **Λιγότερο κόστος στις επιχειρήσεις:** μειώνεται το κόστος της επιχείρησης μέσω διαδικτύου μεταδίδοντας πληροφορίες ανάμεσα σε πελάτες, προμηθευτές και συνεργάτες.
- **Καλύτερη διαμόρφωση της δημόσιας εικόνας της επιχείρησης:** το βασικότερο στοιχείο σε μια επιχείρηση είναι η δημόσια εικόνα της. Ένα μεγάλο χρηματικό ποσό από το κεφάλαιο μιας επιχείρησης επενδύεται για να αποκτηθεί ή για να κρατηθεί η επωνυμία (brandname). Το ηλεκτρονικό εμπόριο ενισχύει την εικόνα μιας επιχείρησης με μικρότερο αρκετά κόστος.

2.2.3 Μειονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου

Παρόλο που το ηλεκτρονικό εμπόριο παρουσιάζει αρκετά πλεονεκτήματα, εμφανίζει μερικά μειονεκτήματα που πρέπει να αντιμετωπισθούν. Τα πιο βασικά λοιπόν από αυτά αναγράφονται παρακάτω:

- **Έλλειψη ασφάλειας στο διαδίκτυο:** το κυριότερο μειονέκτημα που εμφανίζεται στο ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης των πελατών προς την ασφάλεια των αγορών τους από το ιντερνέτ. Πλέον όμως αυξάνεται όλο και περισσότερο ο αριθμός των επισκεπτών στα ηλεκτρονικά καταστήματα αν και πολλοί άνθρωποι δίσταζαν να τα εμπιστευτούν λόγω της εξοικείωσης τους με τα πραγματικά μαγαζιά, που έχουν την δυνατότητα να έρθουν σε άμεση επαφή με το προϊόν που θέλουν να αποκτήσουν. Όπως επίσης να εξακριβώνουν τα προσωπικά στοιχεία του πελάτη σε μια συναλλαγή με πιστωτική κάρτα για παράδειγμα. Βέβαια αρκετά από τα ζητήματα ασφαλείας των ηλεκτρονικών καταστημάτων έχουν λυθεί αλλά δεν έχουν ακόμη δημιουργηθεί τα απαραίτητα μέτρα για την πλήρη ασφάλεια.
- **Συνεχής εξέλιξη της τεχνολογίας:** Η τεχνολογία εξελίσσεται καθημερινά με μεγάλη ταχύτητα. Για να εγκατασταθεί ένα απλό ηλεκτρονικό σύστημα απαιτείται αρκετός χρόνος και χρήμα. Με την συνεχή ανάπτυξη που υπάρχει στην τεχνολογία όμως κάθε ηλεκτρονικό σύστημα που έχει εγκατασταθεί χρειάζεται ενημερώσεις ή και πολλές φορές αντικατάσταση, που αυτό σημαίνει σπατάλη χρόνου και χρήματος από την αρχή.
- **Δυσκολία των πελατών να χειριστούν ένα νέο υπολογιστικό σύστημα:** αυτό αφορά επιχειρήσεις με μεγάλο όγκο πληροφοριών όπου εκεί δυσκολεύονται οι πελάτες να εντοπίσουν το προϊόν που τους ενδιαφέρει. Πολλές φορές επειδή οι επιχειρήσεις θέλουν να επεκτείνουν τις δραστηριότητες τους στο διαδίκτυο, δυσκολεύονται στην επιλογή του καλύτερου λογισμικού και εξοπλισμού. Εμπλουτίζουν με αρκετές πληροφορίες τα συστήματα και έτσι κάνουν πιο δύσκολη την αναζήτηση στους πελάτες τους. Ενώ προσπαθούν για το αντίθετο.

Τα μειονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου με την πάροδο του χρόνου όλο και μειώνονται αφού η τεχνολογία εξελίσσεται και βελτιώνεται καθημερινά. Το μόνο που απομένει είναι η εξοικείωση και η εμπιστοσύνη των ανθρώπων απέναντι στα ηλεκτρονικά καταστήματα.

2.2.4 Κατηγορίες ηλεκτρονικού εμπορίου

Οι τέσσερις βασικές έννοιες που έχουν άμεση σύνδεση με το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι:

Οι επιχειρήσεις: ένα κομμάτι του επιχειρηματικού σχεδίου των επιχειρήσεων είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Τα αγαθά και οι υπηρεσίες: η αγοροπωλησία υλικών και άυλων αγαθών από το ηλεκτρονικό εμπόριο. Όπως για παράδειγμα ρούχα, παπούτσια, ή η αγορά δικαιωμάτων κάποιων προγραμμάτων αντίστοιχα.

Γεωγραφική απόσταση: μέσω του ηλεκτρονικού εμπορίου υπάρχει η δυνατότητα αγοραπωλησίας ανεξάρτητα της απόστασης.

Άμεση επικοινωνία δια μέσου ιντερνέτ παρέχεται η δυνατότητα από το ηλεκτρονικό εμπόριο να διεξάγονται οι πληρωμές προϊόντων και αγαθών.

Οι τρεις πιο σημαντικές κατηγορίες που εμφανίζονται μέσω των συμμετεχόντων σε μια συναλλαγή του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι οι εξής:

- Εσωτερικό ηλεκτρονικό εμπόριο
- Επιχείρηση προς επιχείρηση (business to business, B2B)
- Επιχείρηση προς καταναλωτή (business to consumer, B2C)

Με το πέρασμα του χρόνου παρουσιάζονται και άλλες νέες κατηγορίες. Όπως καταναλωτής προς καταναλωτή (consumer to consumer, C2C) και επιχείρηση προς δημόσιο (business to government ,B2G)

Το εσωτερικό ηλεκτρονικό εμπόριο

Συνήθως το εσωτερικό ηλεκτρονικό εμπόριο έχει την μορφή ενός εσωτερικού διαδικτύου, ενδοδικτύου δηλαδή που έχει εγκατασταθεί μέσα στα όρια μιας επιχείρησης . Η χρήση του έχει ως στόχο την πιο σωστή και αποτελεσματική λειτουργία μίας επιχείρησης ώστε να παρέχει τα πιο καλά προϊόντα και υπηρεσίες. Μέσο του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου κ άλλων μέσων του διαδικτύου ευνοείται η επικοινωνία μεταξύ των εργαζομένων. Υπάρχει άμεση πληροφόρηση σε ηλεκτρονική μορφή στις ιστοσελίδες και έτσι αυξάνεται η παραγωγικότητα των πωλήσεων καθώς οι πωλητές ενημερώνονται για τα προϊόντα που ενδιαφέρονται αλλά και για την συμπεριφορά των ανταγωνιστών και της αγοράς.

Επιχείρηση προς επιχείρηση (B2B)

Σε αυτή την κατηγορία περιλαμβάνονται οι ηλεκτρονικές εμπορικές συναλλαγές που γίνονται μεταξύ επιχειρήσεων μέσω διαδικτύου. Με το ηλεκτρονικό εμπόριο έχουν απλοποιηθεί οι περισσότερες διεργασίες μεταξύ των επιχειρήσεων. Όπως η ενημέρωση των αποθεμάτων των προμηθειών, η παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους πελάτες, μειώνοντας το κόστος των επιχειρήσεων και αυξάνοντας την ταχύτητα τους. Υπάρχει άμεση ενημέρωση μέσω διαδικτύου για οποιαδήποτε αλλαγή, πληροφόρηση για τα αγοραζόμενα προϊόντα, απλοποιώντας τις εργασίες και αποφεύγοντας σε μεγάλο βαθμό ανθρώπινα λάθη.

Η B2B αγορά μπορεί να μας προσφέρει :

- το επιθυμείο προϊόν κάνοντας απλά μια αναζήτηση στους ηλεκτρονικούς καταλόγους , πληκτρολογώντας την μάρκα ή το όνομα του προμηθευτή ή των κωδικό του προϊόντος ώστε να είναι εύκολη η εύρεση του και η αγορά του.
- την συμμετοχή σε δημοπρασίες για την αγορά ή την πώληση προϊόντων .
- χρηματοοικονομικές υπηρεσίες (από το να οργανώσουμε την λίστα αγορών μας ανάλογα με τις ανάγκες μας, μέχρι την προώθηση προϊόντων στην αγορά.
- ενημέρωση των άμεσα ενδιαφερόμενων τμημάτων της επιχείρησης για τα αποθέματα, την ζήτηση και τις πωλήσεις της.
- τεχνολογική υποστήριξη.
- έλεγχο πίστωσης του αγοραστή.

Επιχείρηση προς καταναλωτή (B2C)

Είναι η πιο γνωστή μορφή σε όλους του ηλεκτρονικού εμπορίου πλέον από το διαδίκτυο. Τα ηλεκτρονικά καταστήματα προσπαθούν να πουλήσουν τα προϊόντα τους και τις υπηρεσίες τους. Οι πελάτες έχουν την δυνατότητα να ενημερώνονται όλο το 24ωρο για το προϊόν που ενδιαφέρονται, να μειώνουν τα έξοδα παραλαβής τους από την στιγμή που γίνεται η παράδοση κατοίκων μέσω ταχυδρομείου ή courier ακόμη να αποκτούν άμεσα ένα λογισμικό στον υπολογιστή τους. Όπως επίσης να μειώνονται τα στάδια στην αλυσίδα παραγωγής και τα αποθέματα.

Καταναλωτής προς καταναλωτή (C2C)

Η κατηγορία αυτή αφορά ιδιώτες. Είναι η αγοροπωλησία που γίνεται μεταξύ τους από συγκεκριμένα site, όπως για παράδειγμα το car.gr.

Επιχείρηση προς δημόσιο (B2G)

Αφορά τις επιχειρηματικές συναλλαγές με τους κυβερνητικούς φορείς, όπως η συμπλήρωση και η υποβολή αιτήσεων, όπου πλέον αυτή η μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου αυξάνεται στην χώρα μας μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Δημόσιο προς πολίτη (G2C)

Ασχολείται με τις συναλλαγές πολιτών προς τους κυβερνητικούς φορείς μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αυτή η κατηγορία δηλαδή αφορά τις αιτήσεις για τις φορολογικές δηλώσεις ή τις επιθυμητές συναλλαγές για την εφορία που μπορούν να πραγματοποιηθούν μέσω του δικτυακού τόπου taxisnet. Ακόμη σε αυτή την κατηγορία ανήκει η δήλωση της φορολογίας εισοδήματος όπως κ μια πιθανή ερώτηση από ένα πολίτη στο site των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών.

Καταναλωτή προς επιχείρηση (C2B)

Πρόκειται έναν αγοραστή ο οποίος δίνει την δική του εκτίμηση για την αξία κάποιου προϊόντος και ζητά προσφορά από πωλητές. Αυτή η εφαρμογή ονομάζεται reserve auction.

2.3 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ

Ο μέσος πολίτης σήμερα διακατέχεται από αδιαφορία ή ακόμα και έλλειψη εμπιστοσύνης σε δημοκρατικά κατοχυρωμένους θεσμούς, όπως η τοπική αυτοδιοίκηση, με αποτέλεσμα να απέχει από τη συμμετοχή του στα κοινά και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Οι τοπικές, περιφερειακές και εθνικές κυβερνήσεις σε όλη την Ευρώπη προσπαθούν να διευρύνουν τη δημοκρατία με την παροχή ενός αποτελεσματικού διαύλου επικοινωνίας με την κοινωνία των πολιτών χρησιμοποιώντας καινοτόμες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην υπηρεσία πιο ανοικτών και διαφανών δημοκρατικών διαδικασιών λήψης αποφάσεων. Μια τέτοια **δημοκρατική πολιτική συμμετοχή** πρέπει να περιλαμβάνει τα μέσα και τις διαδικασίες πληροφόρησης και ενημέρωσης των πολιτών και τους μηχανισμούς συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων.

Οι ΤΠΕ έχουν τη δυνατότητα να παράσχουν νέα και αποτελεσματικά e-δημοκρατικά όργανα και συστήματα που εξετάζουν αυτές τις κοινές προοπτικές της πληροφόρησης και της συμμετοχής.

Είναι επιτακτικό, λοιπόν, να αντιληφθούμε την σπουδαιότητα της πληροφορικής και του διαδικτύου ως εργαλείου υποστήριξης της δημόσιας διοίκησης σε τοπικό αλλά και σε εθνικό επίπεδο. Παρόλα αυτά οι νέες τεχνολογίες δεν είναι ο αυτό-σκοπός αλλά απλά ένα εργαλείο, το μέσο που δίνει τη δυνατότητα να βελτιώσουμε την ποιότητα της Δημοκρατίας μας. Οι τεχνολογίες πληροφορικής μπορούν να φέρουν τον πολίτη στο επίκεντρο και να τον ωθήσουν να συμμετέχει στις αποφάσεις. Συνεισφέρουν στη δημιουργία ενός μοντέλου συμμετοχικής δημοκρατίας, ενός μοντέλου διακυβέρνησης στο οποίο η φωνή του κάθε πολίτη έχει ουσία και είναι ίση ανεξάρτητα της οικονομικής ή κοινωνικής του θέσης.

Η ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy) ορίζεται ως η υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών με τη βοήθεια των ΤΠΕ, όπου αυτές οι διαδικασίες μπορούν να υποστηριχθούν ηλεκτρονικά και διαδικτυακά προς δύο κατευθύνσεις :

- Στην υποβοήθηση της εκλογικής διαδικασίας, συμπεριλαμβανομένης της ηλεκτρονικής ψηφοφορίας, όπου ο στόχος είναι να κινηθεί και να ενδυναμωθεί η διαδικασία εκλογής στον 21ο αιώνα και να εξασφαλιστεί ότι υπάρχει επαρκής πρόσβαση στις εγκαταστάσεις των εκλογικών τμημάτων για τους ηλικιωμένους, τους ανθρώπους με ειδικές ανάγκες και άλλους μη ικανούς να ταξιδέψουν προς το εκλογικό τμήμα τους, χωρίς ωστόσο από μόνη της η ηλεκτρονική ψηφοφορία να διασφαλίζει τις δημοκρατικές ελευθερίες και την ελεύθερη βούληση των πολιτών.
- Στην ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων (e-participation). Η ηλεκτρονική συμμετοχή είναι μια προσπάθεια να ενισχυθεί η δημοκρατική ελευθερία και ανεξαρτησία των πολιτών με την παροχή καναλιών που θα εμπλέκουν τους πολίτες στα μεσοδιαστήματα των εκλογών διευρύνοντας και εμβαθύνοντας την ελεύθερη συμμετοχή τους στη πολιτική διαδικασία.

Η τεχνολογία διαθέτει τα μέσα για να αυξηθεί τόσο η ποσότητα όσο και η ποιότητα των πληροφοριών που ανταλλάσσονται παγκοσμίως. Η ηλεκτρονική δημοκρατία αποτελεί προϊόν αυτής της έκρηξης στον τομέα των πληροφοριών. Όμως η πρόσβαση

στην τεχνολογία δεν βελτιώνει ούτε αυξάνει αυτομάτως τη δημοκρατία. Η μετουσίωση της πληροφορίας σε γνώση, η μετατροπή της ανταλλαγής απόψεων σε ουσιαστικό διάλογο, η σύγκρουση διαφορετικών αντιλήψεων, η επεξεργασία και όχι απλή συσσώρευση στοιχείων αποτελούν ευθύνη αυτών που μεσολαβούν σ' αυτούς τους νέους παγκόσμιους χώρους.

Οι δημοκρατίες μας βασίζονται στην παραδοχή ότι υπάρχει μια ελάχιστη ποσότητα πληροφοριών στις οποίες όλοι διαθέτουμε πρόσβαση, ενώ απαιτεί ενημερωμένο και ενασχολούμενο με τα κοινά σύνολο πολιτών.

Είναι όμως ώριμες οι σημερινές κοινωνίες (πολίτες) και το πολιτικό σύστημα (κόμματα, φορείς, κυβέρνηση, ΟΤΑ) να αποδεχθούν αυτό τον τρόπο λειτουργίας της δημοκρατίας; Η πολιτική είναι σε θέση να υιοθετήσει αλλαγές στις δομές και τις λειτουργίες της κοινωνίας που αφορούν στον επαναπροσδιορισμό των συμμετεχόντων, των μορφών συμμετοχής και των τρόπων με τον οποίο αυτή θα γίνεται.

Το διαδίκτυο και η σύγχρονη πληροφορική τεχνολογία δίνουν τη δυνατότητα στον πολίτη να δημιουργήσει το δικό του κίνημα διαμαρτυρίας αυξάνοντας τις δυνατότητες παρέμβασης του (ενδυναμωμένος πολίτης-empowered citizen). Ο πολίτης μπορεί να επιλέξει τον τρόπο, τον τόπο και το ρυθμό ενημέρωσης και της παρέμβασής του, συμμετέχοντας σε οποιοδήποτε βήμα διαλόγου ή παρουσιάζοντας τη δική του άποψη.

Οι πολίτες μπορούν να συναθροίζονται στο διαδίκτυο σε μια **ψηφιακή Αγορά**, όπου τα επιχειρήματα και οι απόψεις κατατίθενται ηλεκτρονικά, ενώ δημοψηφίσματα και ψηφοφορίες πραγματοποιούνται άμεσα. Σε μια τέτοια δημοκρατία οι ψηφιακές κρατικές οντότητες (Δήμος, νομαρχία, κράτος, κλπ.) και η ανάπτυξη των κοινωνιών δεν έχουν γεωγραφική υπόσταση αλλά χωροχρονική, μέσω «εικονικών κοινοτήτων» που αναπτύσσονται και διοικούνται με άμεση ηλεκτρονική δημοκρατία, στη βάση κοινών ενδιαφερόντων και συμφερόντων ή στη βάση κοινών πολιτιστικών παραδόσεων ανεξάρτητα από φυλετικούς, κοινωνικούς, οικονομικούς περιορισμούς.

Σύμφωνα με την εισήγηση της Αικατερίνης Γιαννουκάκου, Διδάκτορος του Πανεπιστημίου Μακεδονίας, ένας βασικός κοινωνικοπολιτικός προβληματισμός της σύγχρονης κοινωνίας έγκειται στο κατά πόσο οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στη λήψη αποφάσεων που τους αφορούν, ανεκφράζεται δυναμικά η θέληση του λαού ή απλά περιοριζόμαστε στην «εθιμοτυπική» προσέλευση στις κάλπες στο θεσμοθετημένο χρονικό διάστημα. **Η ηλεκτρονική δημοκρατία προσπαθεί να**

εκμεταλλευτεί τις ΤΠΕ, ώστε να παρέχει αυξανόμενες ευκαιρίες για τα άτομα και τις κοινότητες να αλληλεπιδράσουν μεταξύ τους και με την κυβέρνηση, να ενισχύσουν τους δημοκρατικούς θεσμούς και να ενισχύσουν τη συμμετοχή των ατόμων στις πολιτικές διαδικασίες σε όλα τα επίπεδα από το τοπικό ως το παγκόσμιο. Μέσα στο γενικότερο κλίμα απαξίωσης τόσο της πολιτικής όσο και των εκπροσώπων σε παγκόσμιο επίπεδο, η ηλεκτρονική δημοκρατία καλείται να γεφυρώσει τις διαφορές αυξάνοντας την ενημέρωση των πολιτών για τα κοινά και τα πεπραγμένα των κυβερνήσεων, ενισχύοντας τη θέση των πολιτών στο πολιτικό, κυβερνητικό και νομοθετικό γίγνεσθαι, αυξάνοντας την διαφάνεια του κυβερνητικού έργου κι άρα αποκαθιστώντας την εμπιστοσύνη των πολιτών απέναντι στους εκλεγμένους εκπροσώπους τους, και δημιουργώντας έναν on line **πολιτικό διάλογο**.

Οι στόχοι της ηλεκτρονικής δημοκρατίας συνοψίζονται στους ακόλουθους (Κεμαλής, 2006):

- **Αλληλεπίδραση**
- **Ενοποίηση**
- **Βελτίωση των πολιτικών διαδικασιών**
- **Βελτίωσης της ποιότητας των αποφάσεων**
- **Αύξηση της γνώσης και της κατανόησης**
- **Συμμετοχή**
- **Δέσμευση των νέων**
- **Καταπολέμηση των αποκλεισμών**
- **Λογοδοσία**
- **Διαφάνεια**

Οι τρόποι προσέγγισης και υλοποίησης ενός μοντέλου ηλεκτρονικής δημοκρατίας με τις ευκαιρίες που παρέχονται μέσα από αυτό μπορούν να διαβαθμιστούν ανάλογα με το βαθμό αλληλεπίδρασης κυβέρνησης / πολιτών και επηρεασμού των δημόσιων πολιτικών. Έτσι παρατηρούνται οι ακόλουθοι τρόποι συμμετοχής (Κεμαλής, 2010):

- A. Αναζήτηση πληροφοριών:** οι πληροφορίες είναι το μεγαλύτερο περιουσιακό στοιχείο για μια κυβέρνηση, και αυτό για το οποίο πάντα τίθενται τα μεγαλύτερα διλήμματα αναφορικά με την ελευθερία πρόσβασης σε αυτές.

Παρόλα αυτά, η απρόσκοπτη αναζήτηση και πρόσβαση κυβερνητικών πληροφοριών είναι ο ακρογωνιαίος λίθος της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, εξαιρούμενων βέβαια πληροφοριών που είτε αφορούν προσωπικά δεδομένα, θέματα εθνικής ασφαλείας ή κάποια άλλη διαβαθμισμένη πληροφόρηση. Οι υπόλοιπες όμως κυβερνητικές πληροφορίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες σε όλους υπό τις προϋποθέσεις της αναγνωρισιμότητας και δυνατότητας εντοπισμού, της διαθεσιμότητας, της ευχρηστίας, της οικονομική ανεκτικότητα, της αξιοπιστίας, της σαφήνειας, και της πρόνοιας για το κοινό με ειδικές ανάγκες. Η ελληνική Πολιτεία έχει προνοήσει για αυτά τα ζητήματα με το Ν. 3448/2006 για περαιτέρω χρήση πληροφοριών του δημόσιου τομέα, Ν. 3861/2010 για την ενίσχυση της διαφάνειας με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο Διαδίκτυο και τον Κανονισμό Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ) του 2003.

Β. Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις (e-consultation): οι διαβουλεύσεις αφορούν την ενεργή συμμετοχή των πολιτών στη διαμόρφωση πολιτικών εκφράζοντας την άποψή το υ. Η διαδικασία είναι αμφίδρομη, καθώς η κυβέρνηση πρέπει να καταθέσει ένα υποψήφιο ζήτημα ή προτεινόμενη πολιτική προς συζήτηση και κατόπιν οι πολίτες πρέπει να συμβάλουν με τις ιδέες και τις απόψεις τους. Στο σημείο αυτό οι ΤΠΕ καθιστούν την αμφίδρομη αυτή επικοινωνία πιο εύκολη, καθώς μέσα από τους κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους μπορεί να πραγματοποιείται η ανταλλαγή αυτή δίνοντας ιδιαίτερη προστιθέμενη αξία στις χαρασσόμενες πολιτικές. Σε αυτό το πλαίσιο κινείται η πρωτοβουλία **OPENGOV** <www.opengov.gr>, όπου αναρτώνται οι προσκλήσεις εκδήλωσης ενδιαφέροντος και τα υποψήφια νομοσχέδια από όλα τα Υπουργεία προς δημόσια διαβούλευση. Οι πολίτες καλούνται να υποβάλουν τη γνώμη τους, ενώ το προσωπικό από τα γραφεία των Υπουργών διαβάζουν τις αναρτήσεις. Σκοπός της πρωτοβουλίας αυτής είναι η μεγαλύτερη διαφάνεια των έργων της Κυβέρνησης – άρα και η λογοδοσία της Κυβέρνησης — και η μεγαλύτερη συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και στις αποφάσεις που τους αφορούν.

Γ. Online δημοψηφίσματα: τα online δημοψηφίσματα είναι η λογική προέκταση στην ηλεκτρονική πραγματικότητα των δημοψηφισμάτων που

αρχίζουν από τους ίδιους τους πολίτες ως ένα μέσο πίεσης για την είσοδο στην πολιτική ατζέντα θεμάτων που οι ίδιοι οι πολίτες θεωρούν μείζονος σημασίας. Διάφορες τεχνολογίες ψηφοφορίας, όπως για παράδειγμα μέσω SMS, διαλογικής ψηφιακής τηλεόρασης, ηλεκτρονικών περιπτέρων ψηφοφορίας και απομακρυσμένης ηλεκτρονικής ψηφοφορίας είναι ενδεχομένως εφαρμόσιμες. Οι πολίτες εφόσον καταλάβουν ότι η γνώμη τους μετράει θα αποκτήσουν αυξημένο ενδιαφέρον για τα κοινά.

Δ. Ηλεκτρονική ψηφοφορία (e-voting): η ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι το δυναμικότερο εργαλείο της ηλεκτρονικής δημοκρατίας, καθώς πρόκειται για τον αμεσότερο τρόπο προσέγγισης μεγάλου ποσοστού του πληθυσμού με την απευθείας χρήση του κατά τη διεξαγωγή εκλογών. Σε αρκετές χώρες έχει ήδη υλοποιηθεί e-voting σε διάφορες εκλογές με ενθαρρυντικά αποτελέσματα τόσο από την άποψη επιτυχίας του εγχειρήματος όσο και από την αύξηση συμμετοχής των πολιτών. Σε γενικές γραμμές η ηλεκτρονική ψηφοφορία επιλύει το πρόβλημα των ετεροδημοτών περιορίζοντας τις μετακινήσεις που πιθανόν αποτελούσαν εμπόδιο για την άσκηση του εκλογικού δικαιώματος, μειώνει το λειτουργικό κόστος για το Κράτος αναφορικά με τον εξοπλισμό, την εκτύπωση ψηφοδελτίων και τους απασχολούμενους υπαλλήλους για την καταμέτρηση και επανέλεγχο των αποτελεσμάτων, αυξάνει τη συμμετοχή των πολιτών στην εκλογική διαδικασία με την απλοποίησή της, και τέλος επιταχύνει σημαντικά την έκδοση τελικών αποτελεσμάτων, καθώς η καταγραφή γίνεται αυτόματα από το σύστημα σε πραγματικό χρόνο χωρίς να χρειάζεται περαιτέρω επανακαταμέτρηση από τους υπεύθυνους υπαλλήλους.

Ε. Ηλεκτρονική υποβολή αίτησης: πρόκειται για οργανωμένες προσπάθειες πολιτών να υποβάλουν υπογεγραμμένες αιτήσεις στο Κοινοβούλιο σχετικά με ένα θέμα κοινού ενδιαφέροντος. Κατόπιν το Κοινοβούλιο εξετάζει την αιτιολογία και επιχειρηματολογία της αίτησης και αναλόγως αποφαινεται πάνω στο τι πρόκειται για οργανωμένες προσπάθειες πολιτών να υποβάλουν υπογεγραμμένες αιτήσεις στο Κοινοβούλιο σχετικά με ένα θέμα κοινού ενδιαφέροντος. Κατόπιν το Κοινοβούλιο εξετάζει την αιτιολογία και επιχειρηματολογία της αίτησης και αναλόγως αποφαινεται πάνω στο τιθέν

ζήτημα. Επιπλέον, δημιουργείται ένα forum στο οποίο δύναται να αναρτηθούν σχόλια σχετικά με την κάθε αίτηση. Το πιο ολοκληρωμένο σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής αίτησης λειτουργεί στο Σκωτσέζικο Κοινοβούλιο –e-Petitioner (www.e-petitioner.org.uk).

Ο απώτερος σκοπός χρησιμοποίησης ενός τέτοιου συστήματος είναι να άρει την προσοχή των σε ζητήματα σημαντικά για μια μερίδα του κοινού και να προσδώσει τοπικές λύσεις σε ανησυχίες των εναγόντων ως τροποποιήσεις στη νομοθεσία, καταδεικνύοντας έτσι την σημασία της ενεργού συμμετοχής.

Στην ελληνική πραγματικότητα έχουν υπάρξει ανάλογες προσπάθειες όπως η συλλογή υπογραφών για τον Ασωπό ποταμό (<http://www.petitiononline.com/asopoSOS/petition.html>) ή η αίτηση για την επιστροφή των μαρμάρων του Παρθενώνα (<http://www.returnthemarbles.com>).

ΣΤ. Online δημοσκοπήσεις: ακολουθώντας τον παραδοσιακό τρόπο διεξαγωγής δημοσκοπήσεων, οι ΤΠΕ βελτίωσαν τον τρόπο διεξαγωγής τους κι ειδικά με την υλοποίηση τους μέσω του Διαδικτύου. Ανεξάρτητα με την αρνητική κριτική για τη δόμηση του ερωτηματολογίου μιας δημοσκόπησης, το είδος αυτό της δημόσιας συμμετοχής είναι ικανό να ανατρέψει τις προθέσεις των κυβερνούντων μέσω της έκφρασης ισχυρής εναντίωσης απέναντι σε μέτρα ή/και πολιτικές που προτίθεται να πάρει η εκάστοτε κυβέρνηση.

Καταλήγοντας θα πρέπει να υπογραμμιστεί ότι η υλοποίηση της ηλεκτρονικής δημοκρατίας δεν αποτελεί τεχνολογικό ζήτημα παρά καθαρά πολιτικό που έγκειται στη θέληση των κυβερνούντων να εδραϊώσουν μια περισσότερο συμμετοχική, με μεγαλύτερη διαφάνεια και λογοδοσία διακυβέρνηση.

ΚΕΦ. 3:

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ (ΘΕΤΙΚΑ - ΑΡΝΗΤΙΚΑ)

3.1 ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Σύμφωνα με τις θέσεις του Θεόδωρου Καρούνου, ερευνητή στο Εργαστήριο Διαχείρισης και Βέλτιστου Σχεδιασμού Δικτύων, εκπρόσωπος του ΕΜΠ στην Εταιρεία Ελεύθερου Λογισμικού /Λογισμικού Ανοικτού Κώδικα, εθνικού εκπρόσωπου των ελληνοποιημένων αδειών Creative Commons και μέλος της επιτροπής πρωτοβουλίας για τον μαθητικό υπολογιστή, που δημοσιεύθηκαν στο περιοδικό ΜΕΤΑΡΡΥΘΜΙΣΗ, στην Ελλάδα σήμερα ένας στους δύο νέους 15-25 ετών χρησιμοποιεί το διαδίκτυο. Όμως η πλειοψηφία των νέων στην καθημερινή τους επαφή με το εκπαιδευτικό σύστημα διαπιστώνει ότι οι τεχνολογίες του διαδικτύου ελάχιστα χρησιμοποιούνται στην εκπαιδευτική διαδικασία, αν και τα τελευταία δέκα χρόνια έχουν γίνει σημαντικά βήματα στην ανάπτυξη υποδομών στα σχολεία και στα Πανεπιστήμια.

Η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Διαδικτύου στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με τις απαραίτητες οργανωτικές αλλαγές και την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων είναι από τις βασικές προτεραιότητες του ευρωπαϊκού Σχεδίου Δράσης (http://europa.eu.int/information_society/), με βασικό στόχο τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών, την ενίσχυση της διαφάνειας και την εμπάθυνση των δημοκρατικών διαδικασιών στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή πολιτικών για την ενσωμάτωση των τεχνολογιών του διαδικτύου στην εκπαιδευτική διαδικασία απαιτεί σημαντικές αλλαγές στις αντιλήψεις που επικρατούν στα στελέχη του Υπουργείου Παιδείας, απαιτεί συνέχεια στην διοίκηση και στις δομές στήριξης, διασφάλιση των απαιτούμενων πόρων και συμμετοχή των εκπαιδευτικών και των συλλογικών τους φορέων σε όλα τα επίπεδα. Χωρίς αυτές τις προϋποθέσεις οι όποιες πολιτικές ανακοινώνονται είναι καταδικασμένες σε αποτυχία.

Η χρήση διαδικτυακών εφαρμογών από το διοικητικό προσωπικό και τα μέλη της εκπαιδευτικής κοινότητας θα εξασφαλίσει την διάθεση έγκυρων στατιστικών στοιχείων τη χρονική στιγμή που απαιτούνται και όχι μετά από ένα ή δύο χρόνια, που

είναι ο συνήθης χρόνος που χρειάζεται σήμερα για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων. Επιπλέον η διάθεση, μέσω διαδραστικών εφαρμογών στο διαδίκτυο, επίκαιρων πληροφοριών που αποτυπώνουν την εικόνα του εκπαιδευτικού συστήματος θα έδινε την δυνατότητα σε πολίτες και συλλογικούς φορείς να έχουν την ενημέρωση που χρειάζονται ώστε να συμμετέχουν στο διάλογο για την διαμόρφωση των πολιτικών αλλά και να ελέγχουν την εφαρμογή τους.

Η ραγδαία ανάπτυξη της πληροφορικής σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση προκάλεσαν μεγάλες αλλαγές σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης εργασίας και δραστηριότητας. Η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων επεκτάθηκε και στα εκπαιδευτικά συστήματα, η οποία κατοχυρώθηκε θεσμικά σε εθνικές ρυθμίσεις και υπερεθνικές συμφωνίες. Το λεγόμενο «ψηφιακό σχολείο» αποτελεί κατασκεύασμα της πληροφορικής και το επίκεντρο αρκετών συζητήσεων και ερευνών γύρω από την εκπαίδευση. Ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του '80 με τους προσωπικούς υπολογιστές και τις φιλοδοξίες για τον «εποικοδομισμό στην πράξη» και συνεχίζει με τους διαδραστικούς πίνακες και τις ποικίλες φορητές συσκευές για να παρέχει ένα σύγχρονο, δημιουργικό και καινοτόμο σχολείο, που να ανταποκρίνεται στις σύγχρονες ανάγκες εκπαίδευσης των νέων ανθρώπων.

Ο όρος «**ψηφιακό σχολείο**» (**digital school**) χρησιμοποιείται για εκπαιδευτικές δομές που αξιοποιούν την τεχνολογία ηλεκτρονικής μάθησης και απαιτεί συστηματικές μεταρρυθμιστικές και θεσμικές ενέργειες. Χαρακτηρίζεται ως πομπός ηλεκτρονικής μάθησης γιατί χρησιμοποιεί τις δυνατότητες των ηλεκτρονικών μέσων για να καλύψει τις ανάγκες της εκπαίδευσης.

Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning) ορίζεται ως η οποιαδήποτε χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών, που αξιοποιεί ιδιαίτερα το διαδίκτυο και τις υπηρεσίες του, για τη δημιουργία εμπειριών μάθησης με απώτερο σκοπό την απόκτηση νέων γνώσεων, δεξιοτήτων και την αλλαγή στάσεων ή αντιλήψεων σε μια ομάδα στόχο.

Η αξιοποίηση της τεχνολογίας της πληροφορικής προσφέρει αρκετά οφέλη τόσο στον εκπαιδευτικό όσο και στον μαθητή.

Σύμφωνα με βιβλιογραφικές αναφορές που στηρίζονται σε διδακτικές και παιδαγωγικές προσεγγίσεις **τα οφέλη είναι πολλαπλά**. Ενδεικτικά αναφέρονται τα εξής:

1. Επεξεργασία πληροφορίας,
2. Οι μαθητές οδηγούνται ευκολότερα σε καταστάσεις προβληματισμού και επίλυσης αυτών.
3. Παρέχεται δυνατότητα σύνθεσης υλικού μέσα από τη διαδικασία διερεύνησης, ανακάλυψης και δοκιμής,
4. Παρέχεται η δυνατότητα για έλεγχο υποθέσεων μέσω πειραμάτων,
5. Η διδασκαλία γίνεται μαθητοκεντρική και συνεργατική χωρίς την αυθεντία του δασκάλου και με περιορισμένη εποπτεία, καθώς οι μαθητές ελέγχουν τις γνώσεις τους,
6. Βελτιώνεται το μαθησιακό περιβάλλον, ο εκπαιδευτικός διευκολύνει την εργασία σε ετερογενείς ομάδες,
7. Οι μαθητές αποκτούν πιο θετική στάση απέναντι στη γνώση και ενισχύονται τα κίνητρα για μάθηση,
8. Η τεχνολογία της πληροφορικής βοηθάει μαθητές από μη ευνοημένα περιβάλλοντα να παρακολουθήσουν το σχολείο και να εμπλουτίσουν τις γνώσεις τους.

Ωστόσο υπάρχει και η άλλη όψη του νομίσματος με παραμέτρους που επηρεάζουν **αρνητικά** τη διδασκαλία μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής. Ειδικότερα:

1. Δυσκολία ελέγχου στην πλοήγηση των παιδιών.
2. Η διδασκαλία διεξάγεται με αργούς ρυθμούς λόγω περιορισμένης εξοικείωσης με τη χρήση των υπολογιστών,
3. Δημιουργείται η ανάγκη επανασχεδιασμού των εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων σύμφωνα με τις δυνατότητες της τεχνολογίας,
4. Η τεχνολογία της πληροφορικής δημιουργεί συνθήκες απομόνωσης,
5. Αλλοιώνονται οι ανθρώπινες σχέσεις,
6. Οι συνεχείς αναβαθμίσεις του λογισμικού απαιτεί περισσότερη δαπάνη,
7. Παρατηρείται απαξίωση μεγάλου ποσοστού της γνώσης.

Απώτερος στόχος της Ελλάδας είναι η αναβάθμιση του ελληνικού σχολείου με τη δημιουργία ενός νέου τύπου σχολείου που θα δίνει προτεραιότητα στον μαθητή. Το «ψηφιακό σχολείο» οργανώνεται **σε επτά βασικούς άξονες:**

1. Ευρυζωνικότητα και εξοπλισμός
2. Πύλη πληροφόρησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

3. Ενίσχυση στον εκπαιδευτικό
4. Ψηφιακό εκπαιδευτικό περιεχόμενο
5. Μετασχηματισμός προγράμματος σπουδών
6. Ενίσχυση του ρόλου της ειδικής αγωγής
7. Δημιουργία μηχανισμού αξιολόγησης και εποπτείας.



Εκτιμάται ότι η τεχνολογία της πληροφορικής έχει αλλάξει ριζικά τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι βρίσκουν, συγκεντρώνουν, αναλύουν, αναπαριστούν, οργανώνουν, παρουσιάζουν και μεταφέρουν πληροφορίες. Το «ψηφιακό σχολείο» δίνει λύσεις στο ζήτημα των πολυπληθών τάξεων και ανοίγει δρόμους στην επικοινωνία μεταξύ μαθητών και δασκάλων. Εισάγει νέες παιδαγωγικές αντιλήψεις που μεταβάλλουν τους μαθητές από απλούς δέκτες γνώσεων σε άτομα που συμμετέχουν ενεργά στην εκπαίδευσή τους.

Γεγονός είναι ότι παρόλο που δημιουργήθηκαν κάποιες υποδομές στα σχολεία εντούτοις δεν επιτεύχθηκε ικανοποιητική αξιοποίηση της τεχνολογία της πληροφορικής στα πλαίσια του αναλυτικού προγράμματος και της καθημερινής διδακτικής πράξης. Η επιμόρφωση των εκπαιδευτικών από μόνη της δεν αρκεί. Απαιτείται κεντρικός σχεδιασμός τόσο για τη βελτίωση των υποδομών των σχολείων όσο και ανάλυση των ιδιαίτερων κοινωνικών συνθηκών ανά γεωγραφική περιοχή.

3.2 ΣΤΟΥΣ ΔΗΜΟΥΣ - Ο.Τ.Α

Η Οργάνωση των Υπηρεσιών των Δήμων και η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι στις προτεραιότητες της Αυτοδιοίκησης, όπως διατυπώθηκε από την Επιτροπή Οργάνωσης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της ΚΕΔΕ,

οριοθετήθηκαν οι δράσεις που πρέπει να αναπτυχθούν προς αυτήν την κατεύθυνση και είναι οι εξής:

- Ανάπτυξη Οδικού Χάρτη Δράσεων Οργάνωσης & Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Τοπική Αυτοδιοίκηση.
- Ανάπτυξη και λειτουργία μόνιμου συστήματος ηλεκτρονικής διαβούλευσης μέσω της ιστοσελίδας της ΚΕΔΕ με πολλαπλές θεματικές ενότητες που θα αφορούν όλα τα επίπεδα Οργάνωσης και ΤΠΕ των ΟΤΑ. Το σύστημα θα δίνει τη δυνατότητα συλλογής των απόψεων στελεχών της Τοπικής Αυτοδιοίκησης μέσω ηλεκτρονικά συμπληρούμενων θεματικών ερωτηματολογίων, που μετά την συλλογή, επεξεργασία και εξαγωγή συμπερασμάτων θα προκύψουν και οι τελικές προτεινόμενες χρηματοδοτούμενες δράσεις για τους ΟΤΑ.
- Ταυτόχρονη καταγραφή αναγκών με βάση τις ιδιαιτερότητες των ΟΤΑ (Αστικοί, Νησιωτικοί, Ορεινοί κλπ.) με σκοπό τη σύγκλιση του ψηφιακού χάσματος που έχει σήμερα αναπτυχθεί μεταξύ των Δήμων.
- Δημιουργία θεματικής τράπεζας καλών πρακτικών από τεχνολογικά αναπτυγμένους ΟΤΑ και διάχυση της πληροφορίας και της τεχνογνωσίας αυτής σε άλλους ΟΤΑ .
- Με πρωτοβουλία της ΚΕΔΕ να υπάρξει διαρκής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού των ΟΤΑ σε ΤΠΕ καθώς και υποχρεωτική λειτουργία τμήματος πληροφορικής σε κάθε ΟΤΑ.

Αυταπόδεικτη θεωρείται και η ανάγκη εισαγωγής κανόνων της επιστήμης της Οργάνωσης και της Πληροφορικής στη λειτουργία των δήμων.

Το πιο σημαντικό σημείο είναι η δυνατότητα να θεραπευτεί η διαπιστωμένη συστημική αδυναμία από την έλλειψη διαλειτουργικότητας μεταξύ των Δήμων.

Η Αυτοδιοίκηση δε μπορεί να αποτελεί μία Βαβέλ διαδικασιών, πρωτοβουλιών και ανταγωνιστικών διεκδικήσεων. Βεβαίως, οι τοπικές ιδιαιτερότητες απαιτούν να υπάρχει η δυνατότητα τοπικών επιλογών. Αυτή είναι βασική αρχή της Αυτοδιοίκησης. Αλλά ζούμε στην εποχή των δικτύων. Πρέπει να αντιληφθούμε ότι η πλήρης- και κυρίως η άναρχη- λειτουργική αυτονόμηση, όχι μόνο δεν παρέχει ελευθερία επιλογών στις τοπικές κοινωνίες, αλλά αντιθέτως τις απομονώνει και τις μαραζώνει.

Βεβαίως οι Τεχνολογίες Πληροφορικής & Επικοινωνιών αποτελούν έναν πολύτιμο συνεργάτη που μπορεί να διαχειριστεί και να αναδείξει την πολυπλοκότητα του έργου που επιτελεί η Ελληνική Τοπική Αυτοδιοίκηση. Για να υπάρξει αυτό το αποτέλεσμα

θα πρέπει πρώτα να υπάρξει οργάνωση, προτυποποίηση και απλούστευση των διαδικασιών.

Η ανάπτυξη υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου δίνει τη δυνατότητα στις κρατικές υπηρεσίες και στους ΟΤΑ 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 την 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.

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.

Για να δούμε κατά πόσο η ελληνική δημόσια διοίκηση έχει ενσωματώσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με την ευρωπαϊκή πραγματικότητα, πρέπει να κάνουμε μια αναφορά στα 4 στάδια ανάπτυξης που αυτή παρουσιάζει. Πιο συγκεκριμένα, **το πρώτο στάδιο είναι η «παρουσία»** και αποτελεί την πιο απλή και λιγότερο δαπανηρή είσοδο της Διοίκησης στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, όπου πρόκειται για μια στατική παρουσίαση των γενικών πληροφοριών ενός οργανισμού (πχ ώρες λειτουργίας, ταχυδρομική διεύθυνση, τηλέφωνο κτλ). **Το δεύτερο στάδιο είναι η «αλληλεπίδραση»** και αφορά τον εκσυγχρονισμό και την αυτοματοποίηση των εσωτερικών λειτουργιών της Διοίκησης (πχ έντυπα σε ηλεκτρονική μορφή, δυνατότητες επικοινωνίας μέσω email κτλ). **Το τρίτο στάδιο είναι η «συναλλαγή»**, όπου οι χρήστες έχουν τη δυνατότητα να ολοκληρώσουν ηλεκτρονικά τις συναλλαγές τους με τη Διοίκηση ανεξάρτητα από το ωράριο λειτουργίας των τμημάτων του φορέα. Δίνονται δυνατότητες έκδοσης πιστοποιητικών, ανανέωσης αδειών, πληρωμής φόρων και τελών, καθώς και υποβολής προσφορών για συμβάσεις προμηθειών. **Το τέταρτο και τελευταίο στάδιο είναι ο «μετασχηματισμός»**, όπου αξιοποιούνται από τη Διοίκηση όλες οι δυνατότητες της τεχνολογίας για να μετασχηματίσει τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρησιακές της λειτουργίες σχεδιάζονται, οργανώνονται και εκτελούνται. Ανώτερος 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.

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).

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.

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.

3.3 ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Η «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» ορίζεται ως η αξιοποίηση των Τεχνολογιών των Πληροφοριών και των Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού. Σκοπός είναι η βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών, καθώς και η ενίσχυση των δημοκρατικών διαδικασιών.

Το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής (ΤΥΠ) ως ο υπεύθυνος Κυβερνητικός Φορέας για την προώθηση και εφαρμογή της η-Διακυβέρνησης στη Δημόσια Υπηρεσία εφαρμόζει τα προγράμματα και τα αντίστοιχα Σχέδια Δράσης της Ε.Ε. Υλοποιεί ηλεκτρονικές υπηρεσίες λαμβάνοντας πάντοτε υπόψη τις ανάγκες, τη νοοτροπία και την κουλτούρα του κοινού.

Στόχος της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι η:

- Ευελιξία στην πρόσβαση από τον πολίτη σε δημόσιες υπηρεσίες: παροχή υπηρεσιών στον πολίτη σε 24ωρη βάση, και όχι μόνο κατά τις ώρες λειτουργίας των κυβερνητικών υπηρεσιών
- Ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη, η οποία επιτυγχάνεται μέσω της απλοποίησης των εσωτερικών διαδικασιών πριν την παροχή τους μέσω διαδικτύου
- Βελτιωμένη ποιότητα πληροφόρησης στον πολίτη
- Διαφάνεια

- Μείωση απαιτούμενου προσωπικού για το 'front office' αφού ο πολίτης ο οποίος επιλέγει να εξυπηρετηθεί μέσω διαδικτύου δεν έχει πλέον καμία προσωπική επαφή με δημόσιο Λειτουργό
- Βελτίωση της ικανοποίησης του πολίτη και συνεπώς, της εικόνας της δημόσιας υπηρεσίας προς τα έξω (κλίμα αξιοπιστίας)

Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προϋποθέτει:

1. την ύπαρξη Κυβερνητικής Πύλης
2. την ύπαρξη της απαραίτητης ασφάλειας για τη διαδικτυακή ροή εργασίας και
3. την ύπαρξη Διαδικτυακών Συστημάτων



3.3.1 η-Συνεργασία στη Δημόσια Υπηρεσία



Διαδικτυακός Χώρος η-Συνεργασία

Το Τμήμα Υπηρεσιών Πληροφορικής, στα πλαίσια της συνεχούς αναβάθμισης των υπηρεσιών που προσφέρει στη Δημόσια Υπηρεσία και της χρήσης ηλεκτρονικών μέσων για εκσυγχρονισμό της, έχει δημιουργήσει το Διαδικτυακό Χώρο «η-Συνεργασία» (ηλεκτρονική Συνεργασία). Η η-Συνεργασία αποτελεί μια κεντρική διαδικτυακή πύλη πληροφοριών, η οποία επιτρέπει σε ομάδες ατόμων να επικοινωνούν και να συνεργάζονται εύκολα, γρήγορα και αποτελεσματικά, απ' όπου κι αν βρίσκονται. Κύριος στόχος είναι η απλοποίηση του περιβάλλοντος εργασίας, κάνοντας το πιο αποδοτικό εξαλείφοντας τα τεχνικά και διαδικαστικά εμπόδια που υπάρχουν στους παραδοσιακούς τρόπους επικοινωνίας και συνεργασίας.

Δυνατότητες / Λειτουργίες του Διαδικτυακού Χώρου

- Ανταλλαγή – Αρχαιοθέτηση – Δημοσιοποίηση εγγράφων ηλεκτρονικά
- Αποθήκευση και οργάνωση επιχειρηματικών εγγράφων σε μια κεντρική τοποθεσία
- Διαχείριση ροής εργασιών
- Διεκπεραίωση εργασίας από το σπίτι ή άλλο χώρο
- Διακίνηση ηλεκτρονικών αρχείων μεγάλου μεγέθους
- Προγραμματισμό/Διαχείριση δραστηριοτήτων
- Αναζήτηση εγγράφων

Άμεση Επικοινωνία μεταξύ των Λειτουργών της Δημόσιας Υπηρεσίας

- Χρήση του Διαδικτυακού Χώρου ως κοινωνικό μέσο (social network) για καλύτερη, ευκολότερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία
- Διεξαγωγή συζητήσεων σε θέματα γενικού ενδιαφέροντος δίνοντας την ευκαιρία στους χρήστες να ανταλλάξουν ιδέες και να εκφράσουν απόψεις
- Ανάρτηση πληροφοριών σε κοινό πίνακα σημειώσεων για άμεση πληροφόρηση και ενημέρωση των χρηστών

Από τη χρήση του Διαδικτυακού Χώρου «η-Συνεργασία» αναμένονται τα πιο κάτω αποτελέσματα:

- Αποδοτική και ασφαλής εργασία από ένα κεντρικό σημείο
- Μείωση όγκου ηλεκτρονικών μηνυμάτων
- Αποφυγή διακίνησης χαρτιού
- Εξοικονόμηση χώρου (για αποθήκευση εγγράφων) και κατ' επέκταση λειτουργικών εξόδων
- Αύξηση της παραγωγικότητας

ΚΕΦ. 4:

ΔΥΝΑΜΙΚΗ ΕΝΤΑΞΗ ΤΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ ΣΤΗ ΖΩΗ ΤΩΝ ΕΛΛΗΝΩΝ

Η ένταξη του Ηλεκτρονικού Υπολογιστή και των νέων τεχνολογιών πληροφορικής στην ζωή των ανθρώπων επέφεραν τεράστιες αλλαγές στην καθημερινή ζωή. Στόχος αυτών των αλλαγών είναι η υποστήριξη και η διευκόλυνση καθημερινών ασχολιών στην εργασία και το σπίτι, αλλά και σε εξειδικευμένες εφαρμογές όπως η διοίκηση και κάθε μορφή διακυβέρνησης π.χ Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Καθημερινά παράγονται τεράστιες ποσότητες πληροφοριών, τις οποίες οι άνθρωποι πρέπει με κάποιον τρόπο να διαχειριστούν και να διοχετεύσουν, όπου είναι απαραίτητες σε κάθε άκρη της Γης. Η μεγάλη ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπολογιστών, του Ίντερνετ και των μέσων επικοινωνίας επέτρεψε την αποτελεσματικότερη και πιο αξιόπιστη διαχείριση και μετάδοση των πληροφοριών. Επομένως, η πληροφορική είναι απαραίτητη σε κάθε δραστηριότητα του σύγχρονου ανθρώπου, καθώς σχεδόν όλοι οι επαγγελματικοί και επιστημονικοί τομείς επηρεάζονται ή και απαιτούν τη χρήση ηλεκτρονικών υπολογιστών. Η ταχύτατη εξέλιξη των υπολογιστών, η πρόοδος και η εισχώρησή τους σχεδόν σε όλους τους τομείς της επιστήμης, της τεχνολογίας και της καθημερινής ζωής, οδήγησαν στην εισαγωγή του όρου τεχνολογίες πληροφορικής, ο οποίος αναφέρεται στη σύζευξη της πληροφορικής με συγγενείς ή συναφείς κλάδους, όπως οι τηλεπικοινωνίες, ο αυτοματισμός γραφείου (μηχανογράφηση), η ρομποτική κ.ά., που επιζητεί την αποδοτική χρήση των σύγχρονων υπολογιστικών μεθόδων και τεχνικών στην επίλυση σχετικών προβλημάτων.

4.1 ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Ο οικονομικός τομέας είναι σίγουρα ένας από τους χώρους που έχουν βαθιά επηρεαστεί από την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών π.χ. Νέες οικονομικές δυνάμεις (χώρες και εταιρείες) έχουν εμφανιστεί, που στηρίζουν σχεδόν ολοκληρωτικά την ανάπτυξή τους στη βιομηχανική πολιτική και παραγωγή που σχετίζεται με τις νέες τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας,

Με τη μαζική εισαγωγή των τεχνικών της Πληροφορικής στη διαδικασία παραγωγής υλικών αγαθών και υπηρεσιών, τα κοινωνικά προβλήματα αποκτούν νέες διαστάσεις. Η πληροφοριοποίηση του κόσμου της εργασίας απαιτεί νέες μορφές οργάνωσης, γεγονός που θέτει πολυάριθμα ερωτήματα. Ποιά είναι και πώς οργανώνονται τα νέα μοντέλα παραγωγής; Οι γνώσεις που αποκτούμε στο Σχολείο και στο Πανεπιστήμιο ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις της παραγωγής; Πώς ορίζονται οι νέες απαιτούμενες εξειδικεύσεις; Πώς θα προσαρμοστεί το σύστημα εκπαίδευσης και αρχικής επαγγελματικής κατάρτισης σε αυτές τις νέες εξειδικεύσεις; Πώς αυτοί που ήδη δουλεύουν θα αποκτήσουν νέες γνώσεις και δεξιότητες στο αντικείμενο της εργασίας τους; Το επάγγελμα που αρχίζουμε στην αρχή της σταδιοδρομίας μας θα είναι το ίδιο σε όλη μας την επαγγελματική ζωή; Ένας νέος βιομηχανικός κλάδος, ιδιαίτερα προσοδοφόρος, έκανε την εμφάνισή του την τελευταία εικοσαετία: αυτός των τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας. ο κλάδος αυτός με την πιο ραγδαία ίσως ανάπτυξη στο χώρο της παραγωγής, αποτελείται από τη βιομηχανία κατασκευής υλικού υπολογιστών, τη βιομηχανία ανάπτυξης λογισμικού και τη βιομηχανία τηλεπικοινωνιών. Άλλοτε σε στενή συνεργασία, άλλοτε σε συνθήκες έντονου ανταγωνισμού, οι διάφορες εταιρείες υπολογιστών και λογισμικού αποτελούν σήμερα την αιχμή του δόρατος των τεχνολογιών που προδιαγράφουν σε μεγάλο βαθμό την εξέλιξη στον εικοστό πρώτο αιώνα.

Το ζήτημα της πληροφοριοποίησης της κοινωνίας αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα θέματα προς επίλυση, στις αναπτυγμένες χώρες, συμπεριλαμβανομένης και της Ελλάδας, τα τελευταία χρόνια. Κεντρικός στόχος, η επίτευξη οικονομικής ανάκαμψης και αγτιμετώπισης της πολύπλευρης κρίσης που μαστίζει τις διάφορες χώρες, με τη βοήθεια των νέων τεχνολογιών. Η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στους διάφορους εργασιακούς χώρους, επιτρέπει την αύξηση της παραγωγικότητας κυρίως στο δευτερογενή και στον τριτογενή τομέα της οικονομίας, μειώνει τις Κρατικές δαπάνες και δημιουργεί νέες καταναλωτικές συνήθειες. Στα πλαίσια αυτά η εισαγωγή των υπολογιστών και η ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιακών δικτύων άλλαξε σε μεγάλο βαθμό τη λειτουργία υπηρεσιών και οργανισμών, του τραπεζικού συστήματος κλπ. Παράλληλα, δημιούργησε κραδασμούς στον εργασιακό χώρο, καθιστώντας χωρίς λόγο ύπαρξης πολλά επαγγέλματα ή περιορίζοντας ουσιαστικά τις

δραστηριότητες κάποιων άλλων. Η πληροφοριοποίηση της κοινωνίας συνιστά ένα από τους κύριους λόγους της αύξησης των ανέργων στις ανεπτυγμένες χώρες.

4.2 ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Οι κοινωνικές σχέσεις ανάμεσα στους πολίτες του κόσμου αλλάζουν σταδιακά με τη χρήση των υπολογιστών. Είναι δυνατόν σήμερα να συνομιλούμε, να συνεργαζόμαστε επαγγελματικά, να διατηρούμε φιλικές επαφές χωρίς να έχουμε ποτέ συναντηθεί με κάποια άτομα. Ομάδες, από άτομα σε όλο τον κόσμο, κοινών ενδιαφερόντων στα πιο απίθανα θέματα, έχουν συγκροτηθεί και διατηρούν πολύ τακτική επικοινωνία ανταλλάσσοντας γνώμες και ιδέες. Μια τεράστια διάχυση ανάμεσα στις διαφορετικές κουλτούρες του κόσμου διαδραματίζεται μέσα από το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τις ομάδες συζητήσεων και τις ιστοσελίδες του παγκόσμιου ιστού.

Η ένταξη των νέων τεχνολογιών και ειδικότερα του υπολογιστή στο χώρο της εργασίας, προκάλεσε και προκαλεί ακόμα δομικές αλλαγές σε πολλά επαγγέλματα και τροποποίησε τις σε όλες σχεδόν τις επαγγελματικές δραστηριότητες. Οι διοικητικές υπηρεσίες και η οργάνωση των γραφείων, η Βιομηχανία και η Ιατρική, τα Μέσα Μαζικής Επικοινωνίας, η Αγροτική παραγωγή και οι Μεταφορές είναι, ενδεικτικά, κάποιοι από τους τομείς που έχουν επηρεασθεί σημαντικά. Νέες εξειδικεύσεις και επιπρόσθετη κατάρτιση απαιτούνται για πολλούς εργαζόμενους ενώ εμφανίζονται νέες ειδικότητες και δημιουργούνται νέα επαγγέλματα.

Η υπολογιστική ισχύς των νέων μέσων και η δημιουργία εξειδικευμένου λογισμικού σε πάρα πολλούς επαγγελματικούς και επιστημονικούς τομείς οδηγούν σε θεαματική αύξηση της παραγωγικότητας, που δεν έχει ίσως γνωρίσει ποτέ άλλοτε η ανθρωπότητα.

Η ταχύτητα των αλλαγών δημιουργεί έντονο ανταγωνισμό ανάμεσα στις επιχειρήσεις και τους διάφορους οργανισμούς αφού απαιτεί ταχύτατες αναδιαρθρώσεις του προσωπικού και του εξοπλισμού τους και σημαντικές δαπάνες για κατάρτιση και νέες αγορές τεχνολογικού υλικού.

Η Πληροφορική και οι εξ αποστάσεως μέθοδοι εκπαίδευσης είναι δυνατόν να αλλάξουν σημαντικά το χώρο της επαγγελματικής κατάρτισης. Οι εργαζόμενοι δεν θα είναι πλέον υποχρεωμένοι να μετακινούνται από το χώρο

εργασίας ή κατοικίας τους για να αποκτήσουν νέες επαγγελματικές γνώσεις ή δεξιότητες. Με την καθιέρωση ανοικτών και εξ αποστάσεως συστημάτων κατάρτισης που θα βασίζονται πάνω στα δίκτυα υπολογιστών καθίσταται εφικτή τόσο η άμεση παροχή εκπαίδευσης σε όσους το επιθυμούν χωρίς περιττές μετακινήσεις όσο και η δυνατότητα εξατομίκευσης της μαθησιακής διαδικασίας.

Η πληροφορία επίσης επηρεάζει σημαντικά τον τρόπο σκέψης και τη συμπεριφορά του Έλληνα. Οι διαφημιστικές καμπάνιες, η πολιτική προπαγάνδα και οι δημοσκοπήσεις επιβεβαιώνουν την παραπάνω διαπίστωση καθη μερινά.

4.3 ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ

Τα πολιτισμικά ζητήματα, που συνδέονται με την ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών της πληροφορίας και της επικοινωνίας και της ραγδαίας πληροφοριοποίησης της κοινωνίας, διαφοροποιούνται ασταμάτητα και απαιτούν νέες σύνθετες προσεγγίσεις αντιμετώπισης. Οι τρόποι με τους οποίους αντιλαμβανόμαστε την πραγματικότητα, έχουμε πρόσβαση στην πληροφορία, επικοινωνούμε, αποκτούμε γνώσεις και δεξιότητες, δημιουργούμε, έχουν βαθύτατα τροποποιηθεί.

Η πρόσβαση στην πληροφορία με τη χρήση των δικτύων υπολογιστών και των υπερλεωφόρων της πληροφορίας τροποποιεί συνήθειες και πολιτισμικές πρακτικές αιώνων. Η επικοινωνία ως βασικός παράγοντας της ανθρώπινης ζωής και των κοινωνικών σχέσεων γνώρισε με το πέρασμα των αιώνων διάφορες μορφές. Η ανάγκη για επικοινωνία και απόκτηση πληροφοριών μέχρι και τον προηγούμενο αιώνα ικανοποιούνταν με τη μετακίνηση των ατόμων προς την πηγή της πληροφορίας. Η εξέλιξη των μέσων μεταφοράς έκανε εφικτή την πρόσβαση στην πληροφόρηση και την επικοινωνία μεταξύ ατόμων. Η δυνατότητα αυτή δεν είναι ούτε αρκετά γρήγορη, ούτε οικονομική, ούτε πάντα αποτελεσματική. Μια άλλη προσέγγιση στοχεύει στη μεταφορά πλέον της πληροφορίας από την πηγή παραγωγής της στο τόπο κατανάλωσης. Η προσέγγιση αυτή γνώρισε θεαματική πρόοδο καταρχήν με τις τηλεπικοινωνίες και στη συνέχεια με τα δίκτυα υπολογιστών.

Οι νέες τεχνολογίες της πληροφορίας και της επικοινωνίας προσδίδουν νέες δυνατότητες στη μαθησιακή διαδικασία. Καταρχήν, είναι σε θέση να τροποποιήσουν τις παραδοσιακές τεχνικές μετάδοσης της γνώσης: οι τεχνολογίες

των πολυμέσων και των υπερμέσων προσφέρουν εναλλακτικούς και πολύ πιο ελκυστικούς τρόπους παρουσίασης. Στη συνέχεια, είναι σε θέση να ενισχύσουν ποικίλες δραστηριότητες μάθησης μέσω προσομοίωσης εργαστηρίων, περιβαλλόντων πλοήγησης στο διαδίκτυο κλπ.

Πολλές μεγάλες βιβλιοθήκες (κυρίως σε Πανεπιστήμια) παρέχουν τη δυνατότητα στους αναγνώστες να αναζητούν τίτλους άρθρων, περιοδικών και βιβλίων μέσω υπολογιστή (είτε τοπικά, είτε μέσω δικτύου). Τα επόμενα χρόνια, με σταδιακό ρυθμό εκατομμύρια βιβλία θα είναι διαθέσιμα σε Ψηφιακή μορφή και θα διαβάζονται είτε τοπικά από ένα τερματικό της βιβλιοθήκης είτε μέσω του Internet. Ήδη πολλές εφημερίδες κυκλοφορούν ταυτόχρονα και σε Ψηφιακή μορφή και είναι διαθέσιμες μέσω ιστοσελίδων στον παγκόσμιο ιστό . Κάποιες εφημερίδες και αρκετά περιοδικά κυκλοφορούν μόνο σε Ψηφιακή μορφή.

Η Πληροφορική επέφερε αλλαγές που είναι ίσως πιο σημαντικές από τις αλλαγές που έφερε η ανακάλυψη της τυπογραφίας. Η τηλεματική επιδρά καταλυτικά πάνω στα κύρια όργανα του πολιτισμού: τη γλώσσα όσον αφορά τις σχέσεις της με το άτομο και την κοινωνική του λειτουργία, και τη γνώση ως προέκταση της συλλογικής μνήμης και ως μέσο για την ισότητα ή τις διακρίσεις ανάμεσα στις κοινωνικές ομάδες.

4.4 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ – ΕΡΕΥΝΑ - ΣΥΝΟΨΗ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

1. Φύλο

- Άντρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18 – 22
- 23 – 25
- 26 και άνω

3. Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί η καθημερινότητά σας από την ένταξη των υπολογιστών στη ζωή σας;

- καθόλου
- Λίγο
- Μέτρια
- Αρκετά
- πάρα πολύ

4. Πόσο εύκολη θεωρείτε τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή;

- καθόλου εύκολη
- μέτρια εύκολη
- εύκολη
- αρκετά εύκολη
- πολύ εύκολη

5. Πόσο εύκολη θεωρείτε την πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία e-taxis;

- καθόλου εύκολη
- μέτρια εύκολη
- εύκολη
- αρκετά εύκολη
- πολύ εύκολη

6. Πόσο ασφαλή κρίνετε την μεταφορά σημαντικών προσωπικών σας στοιχείων μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή;

- καθόλου ασφαλές
- μέτρια ασφαλές
- ασφαλές
- αρκετά ασφαλές
- πολύ ασφαλές

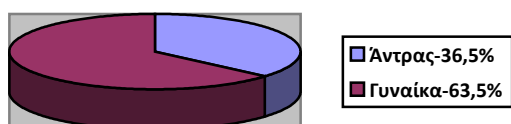
- 7. Από την εξέλιξη της τεχνολογίας και μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει βελτιωθεί κατά την γνώμη σας η ποιότητα ζωής σε υποβαθμισμένες ομάδες ή κοινότητες;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Μέτρια
 - Αρκετά
 - Πολύ
- 8. Θεωρείτε πως έχει μειωθεί ο χρόνος αναμονής που απαιτείται για την διεκπεραίωση έκδοσης εγγράφων από τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ
- 9. Θεωρείτε ότι η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει απλουστεύσει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ
- 10. Θεωρείτε εύχρηστες τις κυβερνητικές ιστοσελίδες (π.χ ika.gr, oaed.gr, taxisnet.gr);**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ
- 11. Πιστεύετε πως η διδασκαλία επηρεάζεται αρνητικά μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ

- 12. Θα χρησιμοποιούσατε την μέθοδο e-learning;**
- Ναι
 - Όχι
 - Ίσως
- 13. Θεωρείτε πως η ανάπτυξη της πληροφορικής σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση προκάλεσαν μεγάλες αλλαγές σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης εργασίας και δραστηριότητας;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ
- 14. Η Ελληνική δημόσια διοίκηση έχει ενσωματώσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με την ευρωπαϊκή πραγματικότητα;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ
- 15. Οι νέες τεχνολογίες υποκαθιστούν τον ανθρώπινο παράγοντα;**
- Ναι
 - Όχι
 - Ίσως
- 16. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα, στη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης;**
- Καθόλου
 - Λίγο
 - Αρκετά
 - Πολύ
 - πάρα πολύ

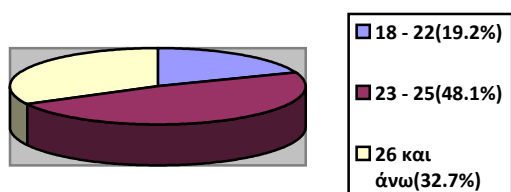
ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Το παραπάνω ερωτηματολόγιο απαντήθηκε στο σύνολό του από 52 άτομα, εκ των οποίων τα 33 ήταν γυναίκες (63,5%) και 19 άντρες (36,5%). Η μεγαλύτερη συμμετοχή εντοπίζεται στις ηλικίες μεταξύ 23-25 (48.1%), ακολουθούν οι ηλικίες από 26 και άνω (32.7%) και τέλος από 18-22 (19,2%).

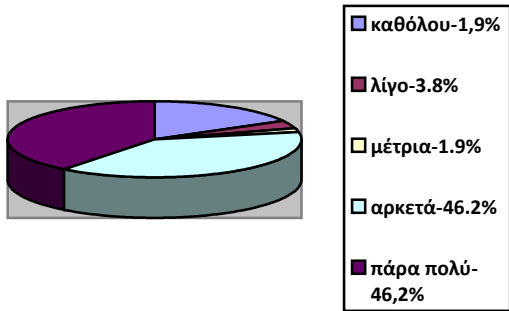
Φύλο



Ηλικία

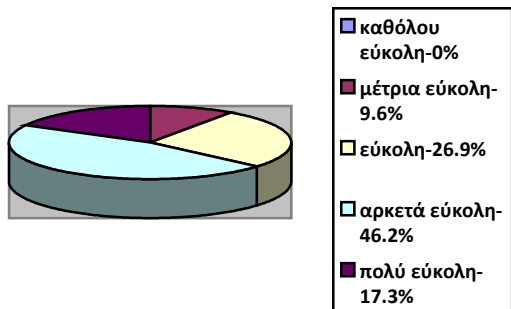


Σε ποιο βαθμό έχει επηρεαστεί η καθημερινότητά σας από την ένταξη των υπολογιστών στη ζωή σας;



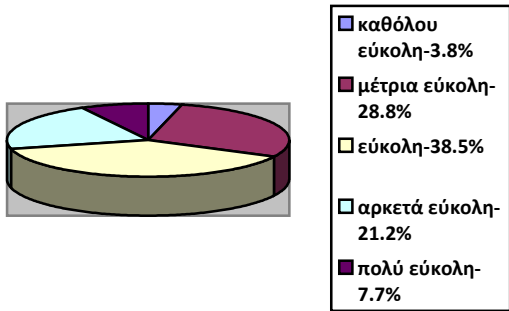
Ερωτήθηκαν 52 άτομα και το λιγότερο είναι σε ποσοστό 1.9% ενώ το περισσότερο σε ποσοστό 46,2%. Διαφαίνεται ότι η είσοδος των Η/Υ στη ζωή των ανθρώπων έχει επηρεάσει ολοκληρωτικά την καθημερινότητά τους.

Πόσο εύκολη θεωρείτε τη χρήση του ηλεκτρονικού υπολογιστή;



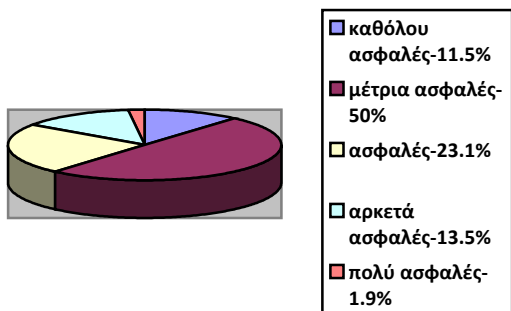
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το λιγότερο ποσοστό είναι 0% (καθόλου εύκολη) και το μεγαλύτερο είναι 46,2% (αρκετά εύκολη.): Προκύπτει ότι η χρήση των υπολογιστών δεν δημιούργησε ιδιαίτερες δυσκολίες και είναι για όλους προσιτή.

Πόσο εύκολη θεωρείτε την πρόσβαση στην ηλεκτρονική υπηρεσία e-taxis;



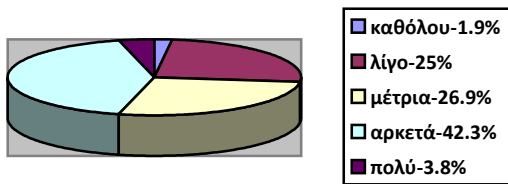
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το 3,8% απάντησε καθόλου εύκολη, ενώ το 38,5% την θεωρεί εύκολη. Γίνεται φανερή η δυσκολία που παρουσιάζει η πρόσβαση στο e-taxis.

Πόσο ασφαλή κρίνετε την μεταφορά σημαντικών προσωπικών σας στοιχείων μέσω του ηλεκτρονικού υπολογιστή;



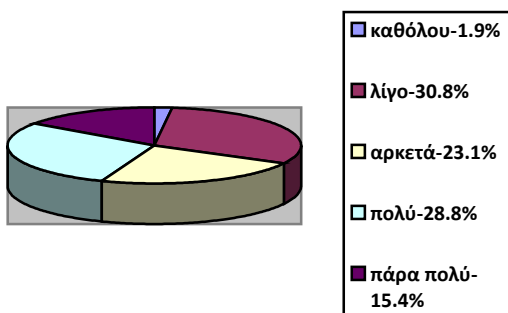
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Μόνο το 1.9% των ερωτηθέντων την θεωρεί πολύ ασφαλή, ενώ το 50% μέτρια. Προβληματίζει κατά πόσο είναι ασφαλής η χρήση προσωπικών δεδομένων στο διαδίκτυο.

Από την εξέλιξη της τεχνολογίας και μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει βελτιωθεί κατά την γνώμη σας η ποιότητα ζωής σε υποβαθμισμένες ομάδες ή κοινότητες;



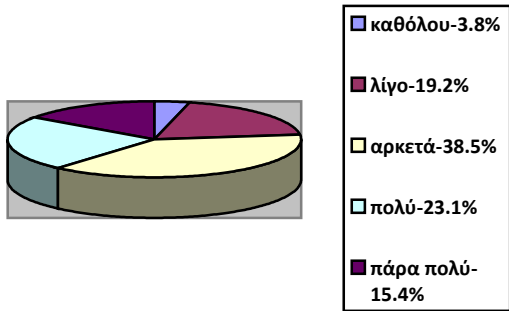
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το λιγότερο αγγίζει το ποσοστό του 1.9% ενώ το περισσότερο το ποσοστό του 42,3%. Η ποιότητα ζωής στις υποβαθμισμένες κοινότητες έχει βελτιωθεί λόγω της επικοινωνίας και της πληροφόρησης μέσω των υπολογιστών.

Θεωρείτε πως έχει μειωθεί ο χρόνος αναμονής που απαιτείται για την διεκπεραίωση έκδοσης εγγράφων από τις δημόσιες υπηρεσίες μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης;



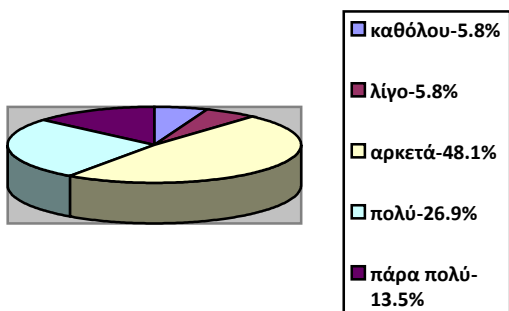
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το 1.9% δεν πιστεύει ότι έχει μειωθεί ο χρόνος αναμονής, ενώ το 15.4% το πιστεύει κατά πολύ. Ο χρόνος αναμονής έχει μειωθεί σύμφωνα με τις απόψεις ενός αρκετά μεγάλου αριθμού συμμετεχόντων.

Θεωρείτε ότι η χρήση ηλεκτρονικών υπηρεσιών έχει απλουστεύσει τις διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού;



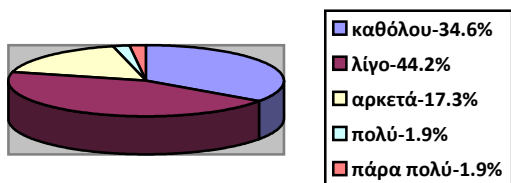
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το 3,8% ψηφίζει «καθόλου», ενώ το 38,5% «αρκετά». Οι διαδικασίες του κρατικού μηχανισμού έχουν απλοποιηθεί αισθητά λόγω της χρήσης ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Θεωρείτε εύχρηστες τις κυβερνητικές ιστοσελίδες (π.χ ika.gr, oaed.gr, taxisnet.gr);



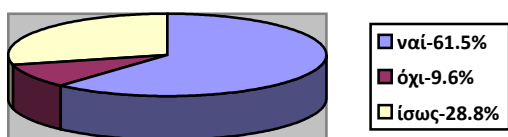
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Ποσοστό 5,8 % προκύπτει για τις απόψεις «καθόλου» και «λίγο», ενώ το 48.1% υποστηρίζει «αρκετά». Ένα μεγάλος αριθμός συμμετεχόντων θεωρεί εύχρηστες τις κυβερνητικές ιστοσελίδες.

Θεωρείτε πως η διδασκαλία επηρεάζεται αρνητικά μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής;



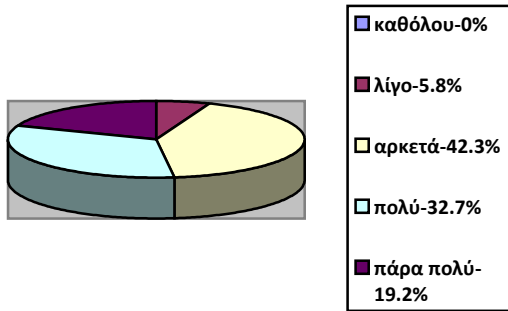
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Ποσοστό της τάξης του 1,9% πιστεύει «πολύ» και «πάρα πολύ», ενώ ποσοστό 44,2% «λίγο». Η διδασκαλία με τη χρήση των Η/Υ είναι χρήσιμη και διευκολύνει τη μάθηση.

Θα χρησιμοποιούσατε την μέθοδο e-learning;



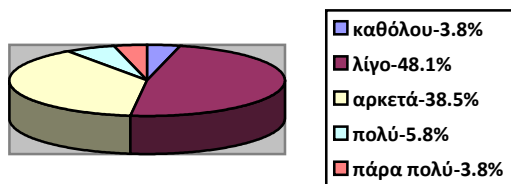
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το 61,5% υποστηρίζει «ναι», ενώ το 9,6% «όχι». Η χρησιμοποίηση αυτής της μεθόδου θεωρείται ουσιαστική και επαρκής.

Θεωρείτε πως η ανάπτυξη της πληροφορικής σε συνδυασμό με την παγκοσμιοποίηση προκάλεσαν μεγάλες αλλαγές σε όλους τους τομείς της ανθρώπινης εργασίας και δραστηριότητας;



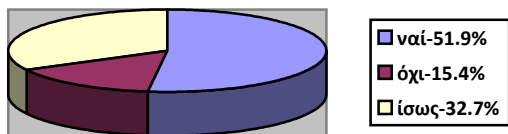
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. 0% των ερωτηθέντων ψηφίζει «καθόλου», ενώ το 42,3% «αρκετά». Όλοι οι τομείς της ανθρώπινης δραστηριότητας επηρεάστηκαν και τροποποιήθηκαν από την ανάπτυξη της τεχνολογίας.

Η Ελληνική δημόσια διοίκηση έχει ενσωματώσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με την ευρωπαϊκή πραγματικότητα;



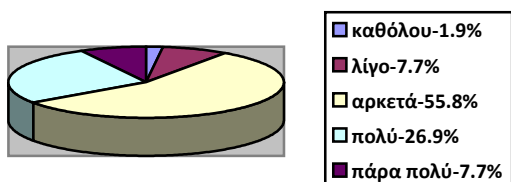
Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το λιγότερο ποσοστό 3,8% υποστηρίζει «καθόλου», «πάρα πολύ» και το μεγαλύτερο 38,5% «αρκετά». Οι απόψεις για το πόσο έχει ενσωματώσει η ελληνική διοίκηση την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε σχέση με την Ευρώπη, δίστανται θεωρώντας πολλοί, προφανώς, ότι πρέπει να σημειωθούν πολλά ακόμα «βήματα».

Οι νέες τεχνολογίες υποκαθιστούν τον ανθρώπινο παράγοντα;



Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Το μεγαλύτερο ποσοστό 51,9% ψηφίζει «ναι», το λιγότερο ποσοστό 15,4% ψηφίζει «όχι». Κατά γενική εκτίμηση οι νέες τεχνολογίες υποκαθιστούν τον ανθρώπινο παράγοντα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα, στη βελτίωση της οικονομικής αποδοτικότητας και ανάπτυξης;



Ερωτήθηκαν 52 άτομα. Μόνο το 1,9% ψηφίζει καθόλου, ενώ το 55,8% ψηφίζει «αρκετά». Το σύνολο των συμμετεχόντων έχει την άποψη ότι η αποδοτικότητα και η οικονομία βελτιώνεται μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Γενική γραμματεία πληροφοριακών συστημάτων, υπηρεσίες προς επιχειρήσεις
- United nations e-government survey 2012
- European commission e-government benchmark report 2010
- Μαράκη Μαρία, Ο.Τ.Α και ηλεκτρονικές υπηρεσίες: παρούσα κατάσταση, προβλήματα, προοπτικές
- Ανδρέας Πομπόρτσος & Ανέστης Τσούλφας , <<Εισαγωγή Στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο>>
- Κύδρος Δημήτριος, <<Ηλεκτρονικό Επιχειρείν>>, σημειώσεις του ΤΕΙ Σερρών, 2013
- www.kedke.gr
- www.mof.gov.cy (τμήμα υπηρεσιών πληροφορικής)
- www.europa.eu/legislation_summaries/information (e-services)
- www.ktpae.gr/uploaded/anakoimwseis/20 vasikes (κοινωνία της πληροφορίας)
- www.academia.edu (ηλεκτρονική διακυβέρνηση)
- Κεμαλής Κωνσταντίνος. Ηλεκτρονική δημοκρατία. Διπλωματική εργασία. Πανεπιστήμιο αιγαίου, τμήμα μηχανικών πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων, 2006