

**Τμήμα
Μηχανικών
Πληροφορικής τ.ε.**

Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
Δυτικής Ελλάδας

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**“Δυνατότητες αξιοποίησης των κοινωνικών δικτύων
στις δημόσιες υπηρεσίες και κίνδυνοι που υπάρχουν
από τη χρήση τους.”**

ΟΝΟΜΑΤΕΠΩΝΥΜΟ: ΑΡΙΣΤΟΤΕΛΗΣ ΤΡΑΓΙΑΝΝΟΠΟΥΛΟΣ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΓΟΥΛΑΣ ΔΗΜΗΤΡΗΣ

ΑΝΤΙΠΡΙΟ 2014

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή

Αντίρριο, Ημερομηνία

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

1. Ονοματεπώνυμο, Υπογραφή
2. Ονοματεπώνυμο, Υπογραφή
3. Ονοματεπώνυμο, Υπογραφή

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Σε αυτό το σημείο θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά τον επιβλέποντα της διπλωματικής εργασίας Καθηγητή Κ. Γούλα Δημήτρη.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για τα εχέγγυα που μου προσέφερε στην ολοκλήρωση των σπουδών μου.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία εκπονήθηκε κατά κύριο λόγο για να διερευνηθεί κατά πόσο τα κοινωνικά δίκτυα συμβάλουν και έχουν βοηθήσει τις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και τους δυνατότητες αξιοποίησης στο μέλλον. Αναλύονται βασικές έννοιες όπως τι είναι τα κοινωνικά δίκτυα, πως λειτουργούν και τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Γίνεται αναφορά στον τρόπο που λειτουργεί το δημόσιο αυτή την στιγμή και πως τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να επηρεάσουν και να βοηθήσουν τους πολίτες. Αρχικά γίνεται μελέτη να διερευνήσουμε το ποσοστό των δημοσίων υπηρεσιών που έχουν κοινωνικό προφίλ στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, αφού μελετήσουμε τους βασικούς οργανισμούς και υπηρεσίες. Αναλύουμε τί χρήση γίνεται και ποιες εφαρμογές και δίκτυα προτιμούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες. Στην συνέχεια μελετάμε μετέπειτα επιλογές αξιοποίησης των δικτύων, παρουσίαση αποτελεσμάτων και τέλος καταλήγουμε με τους κινδύνους και τους περιορισμούς.

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι κύριοι στόχοι της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να αναλύσουμε τις δυνατότητες αξιοποίησης των κοινωνικών δικτύων στις δημόσιες υπηρεσίες αλλά και οι κίνδυνοι που υπάρχουν από τη χρήση τους. Επίσης θα παρατηρήσουμε εάν τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να επηρεάσουν και να βοηθήσουν τις δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα. Στην περίπτωση που έχει συμβεί με ποιον τρόπο και σε ποιον βαθμό έχει συμβεί και επιπλέον ποιες είναι οι δυνατότητες εξέλιξης αλλά και κίνδυνοι σε ένα τέτοιο εγχείρημα.

Στο πρώτο και δεύτερο κεφάλαιο, αυτής της πτυχιακής εργασίας γίνεται αναφορά στα κοινωνικά δίκτυα και στον τρόπο που λειτουργούν και αν μπορούν να αποτελέσουν ένα επιπλέον εργαλείο για τις δημόσιες υπηρεσίες. Αναλύουμε τι είναι κοινωνικό δίκτυο βάση του ορισμού του, τις δυνατότητες και λειτουργίες χρήσεως και την διάδοση στην σημερινή κοινωνία. Συζητάμε τον ρόλο τους και αναφέρουμε τα γνωστότερα δίκτυα καθώς επίσης γενικά στοιχεία χρήσης.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται ο δημόσιος τομέας και ο τρόπος λειτουργίας. Δίνεται ο ορισμός του δημοσίου στην Ελλάδα και ο ρόλος του δημοσίου υπαλλήλου.

Στο τέταρτο κεφάλαιο αναφερόμαστε στην έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς και τους τρόπους και τα στάδια επίτευξης.

Στο πέμπτο γίνεται η μελέτη σχετικά με την χρήση των κοινωνικών δικτύων στην δημόσια υπηρεσία. Μελετάμε ποιες δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν κοινωνικό προφίλ σε κοινωνικά μέσα, ποιο είναι το πιο διαδεδομένο και αναφέρονται παραδείγματα χρήσης τους. Με την χρήση πινάκων και διαγραμμάτων γίνεται γραφική απεικόνιση των δεδομένων που συλλέξαμε μέσω της παρατήρησης.

Στο έκτο κεφάλαιο συζητάμε περαιτέρω δυνατότητες αξιοποίησης των κοινωνικών δικτύων στις δημόσιες υπηρεσίες και εξελίξεις στο δημόσιο τομέα με την χρήση αυτών των νέων τεχνολογιών.

Στο επόμενο κεφάλαιο, το έβδομο κατά σειρά αναλύουμε τους κινδύνους και τους περιορισμούς που περιέχουν τα κοινωνικά δίκτυα σε συναρτήση με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Τέλος στο όγδοο κεφάλαιο καταλήγουμε στα συμπεράσματα τις προτάσεις και πως μπορούμε να μεταβούμε σε μία νέα εποχή για τις δημόσιες υπηρεσίες με την βοήθεια των κοινωνικών δικτύων.

Καταλήγοντας στα ευρήματα φτάνουμε στο συμπέρασμα ότι ενώ έχουν γίνει κάποια βήματα για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων στις δημόσιες υπηρεσίες είναι ακόμη σε αρχικό στάδιο και δεν αξιοποιούνται με τον κατάλληλο τρόπο με σκοπό την εξυπηρέτηση των πολιτών. Ακόμη οι κίνδυνοι και οι παρεκκλίσεις αποτελούν σημαντικό πρόβλημα και επηρεάζουν αρνητικά την προοπτική εξέλιξης του δημοσίου τομέα σε ένα βήμα πιο κοντά στην διευκόλυνση των διαδικασιών μέσω του διαδικτύου.

Η παρουσία του στα κοινωνικά δίκτυα βρίσκεται σε πολύ πρώιμο στάδιο με τους περισσότερους οργανισμούς να μην διαθέτουν ούτε μια μικρή αναφορά των υπηρεσιών τους στα κοινωνικά δίκτυα. Δυστυχώς ενώ το Διαδίκτυο και τα κοινωνικά δίκτυα έχει διεισδύσει πλέον στην καθημερινή ζωή των περισσότερων πολιτών οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν μείνει πίσω τις τεχνολογικές αυτές εξελίξεις.

ABSTRACT

The main objectives of this thesis are to analyze the possibilities of utilizing social networks in public services and the risks that exist from their use. You will also observe whether social networks can influence and help public services in Greece. In case of a real how and to what extent it has happened and what additional development opportunities and risks in such a venture.

In the first and second chapter of this thesis refers to social networks and how they operate can be an additional tool for public services. We analyze what is a social network based on the definition of the possibilities and functions for use and dissemination in today's society. We discuss the role and report the known networks as well as general usage.

The third chapter analyzes the public sector and mode and we are discussing the definition of government in Greece and the role of the civil servant.

In the fourth chapter we describe the concept of e-government and the ways and steps to achieve it.

The fifth is the study on the use of social networks in the public service. We study which public services have a social profile in social media, what is the most popular and gives examples of their use. With the use of tables and diagrams is graphical representation of the data collected through observation.

In the sixth chapter we discuss further possibilities of utilizing social networks in public services and public sector developments in the use of these new technologies.

In the next chapter, the seventh in a series analyzing the risks and restrictions contained in the social networks in relation to public services.

Finally in chapter eight we come to the conclusions and recommendations that we can move into a new era for public services with the help of social networks.

In arriving at its findings reach the conclusion that there have been some steps to use social networks in public services is still at an early stage and is not used in the proper way to serve the citizens. Even the risks and deviations are significant problems and negatively affect the career prospects of public sector a step closer to facilitate the procedures online. The

presence of social networks is at a very early stage, while in most cases organizations do not have even a brief mention of their services on social networks. Unfortunately, while the Internet and social networks have now infiltrated the daily lives of most citizens' public services are behind these technological developments.

Περιεχόμενα

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ.....	1
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	3
ABSTRACT	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ.....	13
2.1 Εισαγωγή	14
2.2 Βασικές μορφές	16
2.3 Εξέλιξη των κοινωνικών δικτύων.....	18
2.4 Γενικά στοιχεία χρήσης	22
2.5 Επίδραση κοινωνικών δικτύων.....	24
2.6 Οφέλη και κίνδυνοι.....	26
2.7 Προσωπικά δεδομένα και προστασία.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ.....	29
3.1 Εισαγωγή	30
3.2 Είδη και κατηγορίες δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα.....	31
3.3 Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις	33
3.4 Ο ρόλος του δημόσιου υπαλλήλου - λειτουργού.....	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	40
4.1 Εισαγωγή	41
4.2 Βασικές αρχές και στοιχεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	46
4.3 Φάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	48
4.4 Οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	51
4.5 Τρόποι επίτευξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	53
4.6 Εμπόδια στην πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.....	57
4.7 Διαλειτουργικότητα	58
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΧΡΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ.....	60
5.1 Εισαγωγή	61
5.2 Μέθοδος συλλογής δεδομένων.....	62
5.3 Δείγμα	63
5.4 Μεθοδολογία.....	64
5.5 Περιορισμοί	66

5.6 Παρουσίαση δεδομένων και αποτελεσμάτων.....	67
5.7 Αποτελέσματα.....	72
5.8 Ποια κοινωνικά δίκτυα επιλέγουν οι δημόσιες υπηρεσίες	74
5.9 Συχνότητα ενημερώσεων.....	77
5.10 Δείγμα χρήσης	80
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ	82
6.1 Εισαγωγή	83
6.2 Δυνατότητες εξέλιξης	84
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	88
7.1 Εισαγωγή	89
7.2 Πιθανοί κίνδυνοι.....	90
7.3 Εσωτερικοί κίνδυνοι.....	91
7.4 Κλοπή ψηφιακής/δικτυακής ταυτότητας (Identity Theft)	93
7.5 Απάτη.....	94
7.6 Εκβιασμός.....	95
7.7 Τρόποι προστασίας.....	96
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	98
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	104
ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ.....	104
ΕΛΛΗΝΙΚΗ.....	105

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1:ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Με την εισαγωγή των κοινωνικών δικτύων στην ζωή μας, τα κοινωνικά δίκτυα όπως το Facebook, το Twitter και το LinkedIn έχουν προσελκύσει και επηρεάσει εκατομμύρια χρήστες του διαδικτύου. Σε τέτοιο βαθμό που η χρήση αυτών των δικτύων γίνεται σε καθημερινή βάση. Αυτή όμως η νέα τεχνολογική τάση μήπως μπορεί να μας χρησιμεύει σαν εργαλείο για να εξελίξουμε και τις δημόσιες υπηρεσίες;

Η παγκόσμια κοινωνία των πληροφοριών αποτελεί σήμερα μια απτή πραγματικότητα, η οποία μας ανήκει και στην οποία ανήκουμε κατά τρόπο αδιαμφισβήτητο, μας περιβάλλει από παντού, γεμίζοντάς μας με υποσχέσεις και δυνατότητες που δεν είχαμε σκεφτεί στο παρελθόν αλλά και τρομάζοντάς μας με τις εκπλήξεις της. Το Δίκτυο ανοίγει μια ουσιαστική συζήτηση με ολόκληρη την κοινωνία. Οι συνέπειες της επιταχυνόμενης εφαρμογής των κοινωνικών δικτύων γίνονται αισθητές σε όλα της τα πεδία: στις οικογενειακές σχέσεις, στην ψυχολογική συμπεριφορά των ανθρώπων, στην πολιτική οργάνωση, στον κόσμο των επιχειρήσεων και του εμπορίου, στην εκπαίδευση, στον τρόπο που δουλεύουμε και διασκεδάζουμε. Ακόμη όμως μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε αυτές τις εφαρμογές και στον δημόσιο τομέα του κράτους.

Αυτήν την στιγμή υπάρχουν εκατοντάδες τέτοια κοινωνικά δίκτυα , με πληθώρα τεχνολογικών καινοτομιών που υποστηρίζουν ένα μεγάλο φάσμα αναγκών και ενδιαφερόντων. Χάρη στα κοινωνικά δίκτυα εισαγόμαστε σε ένα είδος παγκοσμίου και πολύμορφου διαλόγου, χωρίς εμφανή όρια ή περιορισμούς, εκτός από αυτούς που εμείς οι ίδιοι επιβάλλουμε στους εαυτούς μας. Ένα μεγάλο μέρος του χρόνου που χρησιμοποιείται στο Ίντερνετ αφορά ομαδικές συσκέψεις, εναλλακτικές συζητήσεις και φόρουμ γύρω από κάθε είδους θέματα. Στην σημερινή ταχύτατα αναπτυσσόμενη κοινωνία μας το κοινωνικά δίκτυα ήταν σίγουρα ένα φυσιολογικό και αναπόφευκτο βήμα. Ένα βήμα για να έρθουμε πιο κοντά με άλλους ανθρώπους και να γίνει η επικοινωνία μας καλύτερη και ευκολότερη. Επίσης να λύσει καθημερινά προβλήματα με την χρήση του διαδικτύου. Το πέτυχε όμως αυτό; Η μήπως οι νέες αυτές μας αποξένωσαν από τους ανθρώπους και χάσαμε τον πραγματικό μας σκοπό;

Εάν τα κοινωνικά δίκτυα είναι ωφέλιμα τότε μπορούν κάλλιστα να επιφέρουν και θετικές αλλαγές σε συνηθισμένα προβλήματα των πολιτών όπως είναι η γραφειοκρατία και η σχέσεις των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Σίγουρα το μέλλον προμηνύεται ευοίωνα για τις τεχνολογίες αυτές καθώς όλο και περισσότεροι χρήστες θα τις ενσωματώσουν στην ζωή τους. Σκοπός μας είναι να

χρησιμοποιηθούν με τον βέλτιστο δυνατό τρόπο για να αποτελέσουν ένα σημαντικό μέσο για την επικοινωνία και την απλούστευση των αναγκών μας.

Στην πτυχιακή μας θα αναλύσουμε και θα εξετάσουμε τα κοινωνικά δίκτυα μέσα από την αρχή της γέννησης τους, τις οποιεσδήποτε δυνατότητες αξιοποίησης τους για τις Ελληνικές δημόσιες και κοινωνικές υπηρεσίες καθώς και τους οποίους κινδύνους ενέχει η χρήση τους πάντα σε σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες.

Στην σημερινή εποχή του διαδικτύου οι ευκαιρίες για μεγαλύτερη πρόσβαση και ευκολότερες υπηρεσίες για τους πολίτες. Είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τον αντίκτυπο που θα έχει μια διαδικτυακή προσέγγιση των δημοσίων υπηρεσιών και κατά πόσο θα βελτιώσουν την ζωή των πολιτών. Επιπλέον εάν μια τέτοια μορφή επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης θα γίνει αποδεκτή και πως θα προσφέρει οφέλη σε όλο το κοινωνικό σύνολο. Δεδομένου των συνολικών πλεονεκτημάτων που ενδεχομένως θα μπορούσαν να προκύψουν από μια μεταστροφή των δημοσίων υπηρεσιών από παραδοσιακές σε διαδικτυακές μορφές είναι απαραίτητη η διεξοδική παρατήρηση και ανάπτυξη της πτυχιακής εργασίας.

Θα αναλύσουμε την μορφή και τις ιδιότητες των δημοσίων υπηρεσιών και ποιες από αυτές θα μπορούσαν να επωφεληθούν από τα κοινωνικά δίκτυα. Με ποιον τρόπο και με ποια υλοποίηση θα καταστεί αυτό δυνατό. Επίσης θα διαχωριστούν στις υπηρεσίες που είναι απαραίτητο και επιτακτικό να χρησιμοποιήσουν τις νέες τεχνολογίες και αν ήδη κατέχουν αυτές τις δυνατότητες με ποιον τρόπο μπορούν να βελτιστοποιηθούν και να απλοποιηθούν με σκοπό την μεγαλύτερη προσβασιμότητα από χρηστές όλων των ηλικιών.

Η διάθρωση της πτυχιακής θα γίνει αρχικά με το θεωρητικό κομμάτι όπου θα μελετήσουμε τα κοινωνικά δίκτυα από την γέννηση τους τον τρόπο που χρησιμοποιούνται και τις εφαρμογές που βρίσκουν στο διαδίκτυο. Θα αναφερθούν ανάλογες έρευνες και μελέτες που έχουν γίνει πάνω στο αντικείμενο από την διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία. Στην συνέχεια θα συζητήσουμε με ποια μεθοδολογία θα προσεγγιστούν τα ερευνητικά ερωτήματα και πως θα βρούμε απαντήσεις σε αυτά. Η φύση του θέματος της πτυχιακής μας είναι τέτοια όπου η μεθοδολογία που θα χρησιμοποιήσουμε είναι η βιβλιογραφική επισκόπηση και μέσω παρατήρησης. Αφού συγκεντρωθούν τα δεδομένα που θα αποκτήσουμε από τα εργαλεία παρατηρήσεις θα παρουσιαστούν.

Στο τελευταίο κομμάτι της πτυχιακής εργασίας και αφού ταξινομήσουμε και κατηγοριοποιήσουμε τα δεδομένα θα περάσουμε στο στάδιο της εξαγωγής συμπερασμάτων. Από τα ευρήματα θα αποφασίσουμε ποια είναι τα συμπεράσματα της έρευνας και πως μπορούν να εξηγήσουν τα ερωτήματα που προκύπτουν από την χρήση των κοινωνικών δικτύων για τις δημόσιες υπηρεσίες.

Κυρίως όμως θα συζητηθούν οι κίνδυνοι και οι περιορισμοί που κρύβει μια τέτοια προσέγγιση. Αυτοί οι λόγοι μπορεί να είναι η ασφάλεια των συναλλαγών και της αλληλεπίδρασης, η πιθανότητα κλοπής ψηφιακών αποτυπωμάτων και το προσωπικό απόρρητο .

Τέλος θα πρέπει να μελετηθεί και η πιθανότητα ένα τέτοιο εγχείρημα κατά πόσο είναι δυνατό να υλοποιηθεί και να εκμεταλλευτεί σε μια λιγότερο ανεπτυγμένη τεχνολογικά κοινωνία και χώρα όπως η Ελλάδα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΔΙΚΤΥΑ

2.1 Εισαγωγή

Ο εικοστός πρώτος αιώνας θα μπορούσε εύκολα να χαρακτηριστεί ως τεχνολογικός αιώνας μιας και μια από τις σημαντικότερες εξελίξεις αυτού του αιώνα αποτελεί το Διαδίκτυο. Το ίδιο ισχύει και για τα κοινωνικά δίκτυα που συνεχίζουν να εξελίσσονται με γοργούς ρυθμούς. Επιπλέον συμμετοχή σε αυτά, τόσο σε παγκόσμιο όσο και σε ελληνικό επίπεδο είναι πάρα πολύ υψηλή. Μια κοινωνική υπηρεσία δικτύων εστιάζει στη δημιουργία online κοινοτήτων από ανθρώπους με κοινά ενδιαφέροντα και δραστηριότητες, ή από ανθρώπους που ενδιαφέρονται να εξερευνήσουν τα χόμπι και τις συνήθειες άλλων. Οι περισσότερες κοινωνικές υπηρεσίες δικτύων είναι βασισμένες σε ιστοσελίδες και παρέχουν ποικίλους τρόπους αλληλεπίδρασης για τους χρήστες, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και οι υπηρεσίες μηνύματος μεταξύ των χρηστών (λειτουργία chat) σε πραγματικό χρόνο.

Ορίζουμε κοινωνικά δίκτυα διαδικτυακές εφαρμογές και υλοποιήσεις οι οποίες επιτρέπουν στους χρήστες τις εξής δυνατότητες:

- Κατασκευή προσωπικού ή δημόσιου προφίλ σε ένα καθορισμένο σύστημα.
- Καθορισμός μιας λίστας χρηστών με τους οποίους μπορούν να αλληλεπιδράσουν.
- Νέες συνδέσεις μεταξύ νέων χρηστών, οι οποίες διαφέρουν ανάμεσα στις ανάλογες εφαρμογές.

Δηλαδή είναι ένα δίκτυο κοινωνικών αλληλεπιδράσεων και προσωπικών σχέσεων. Αποτελούν ένα είδος ιστοσελίδας και επιτρέπει στους χρήστες να επικοινωνούν μεταξύ τους να μοιράζονται πληροφορίες, σχόλια, εικόνες και άλλες μορφές αρχείων.

Τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να τα καταλάβουμε καλύτερα σαν ένα καινούριο είδος δικτυακών εφαρμογών, τα οποία μοιράζονται συγκεκριμένα χαρακτηριστικά.

- Συμμετοχή.

Τα κοινωνικά δίκτυα ενθαρρύνουν την συμμετοχή και την προβολή των χρηστών σε οποιονδήποτε ενδιαφέρεται.

- Δεκτικότητα

Τα περισσότερα κοινωνικά είναι δεκτικά στην συμμετοχή και σε σχόλια. Ενθαρρύνουν τα σχόλια, τις δημοσκοπήσεις και τον διαμοιρασμό πληροφοριών. Σπάνια υπάρχουν εμπόδια και περιορισμοί στον διαμοιρασμό.

- Συζητήσεις

Μεταξύ διαφόρων χρηστών και αμφίδρομη επικοινωνία αυτών.

- Κοινότητα

Τα κοινωνικά δίκτυα επιτρέπουν μικρές και μεγάλες κοινωνίες χρηστών να δημιουργούνται ταχύτατα και να επικοινωνούν αποτελεσματικά. Συνήθως αυτές οι κοινότητες μοιράζονται κοινά ενδιαφέροντα όπως τα αυτοκίνητα, μια πολιτική θέση ή μια αγαπημένη ταινία.

Συνοψίζοντας ένα κοινωνικό δίκτυο είναι μια κοινωνική συνοχή που περιλαμβάνει φυσικά πρόσωπα ή οργανισμούς, οι οποίοι συνδέονται μεταξύ τους με διάφορου είδους σχέσεις και τύπους (Ellison 2007).

2.2 Βασικές μορφές

Σήμερα, υπάρχουν πολλοί ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης που διακρίνονται σε κατηγορίες ανάλογα με :

- το αντικείμενό τους,
- τον τρόπο εγγραφής,
- το είδος του περιεχομένου που ανταλλάσσουν οι χρήστες και
- τον τρόπο επικοινωνίας των μελών.

Αυτήν την στιγμή υπάρχουν τα παρακάτω βασικά είδη κοινωνικής δικτύωσης. Με την καινοτομία και τις καινούριες ιδέες που ξεπροβάλουν σύντομα θα υπάρξουν και άλλες μορφές.

- Κοινωνικά δίκτυα

Που είναι και ο κύριος τομέας που θα αναλύσουμε στην παρούσα πτυχιακή. Αυτές οι ιστοσελίδες επιτρέπουν την δημιουργία προσωπικών σελίδων και στην συνέχεια συνδέονται με φίλους για τον διαμοιρασμό περιεχομένου και επικοινωνίες. Τα μεγαλύτερα κοινωνικά δίκτυα αυτήν την στιγμή είναι το Facebook, το Twitter, και το LinkedIn.

- Ιστολόγια - Blogs

Τα ιστολόγια είναι μια μορφή online σημειωματάριου όπου οι σημειώσεις εμφανίζονται με την σειρά της πιο πρόσφατης.

- WIKIS

Ιστοσελίδες που επιτρέπουν στους χρήστες να διαμοιραστεί γνώσεις και πληροφορίες. Γνωστότερο παράδειγμα είναι το Wikipedia.

- Forums

Περιοχές για online συζητήσεις συχνά συγκεκριμένου χαρακτήρα και θεμάτων. Τα Forums προϋπήρχαν των κοινωνικών δικτύων και έτσι αποτελούν την βασική ιδέα μέσα από τα οποία γεννήθηκαν τα σημερινά κοινωνικά δίκτυα.

- Κοινωνίες Περιεχομένου

Διαδικτυακές κοινωνίες που μοιράζονται συγκεκριμένα είδη πληροφορίας όπως φωτογραφίες (Flickr) και πολυμέσων όπως βίντεο με ήχο πχ (YouTube).



Σχήμα 2.1 - Παραδείγματα Social Media

2.3 Εξέλιξη των κοινωνικών δικτύων

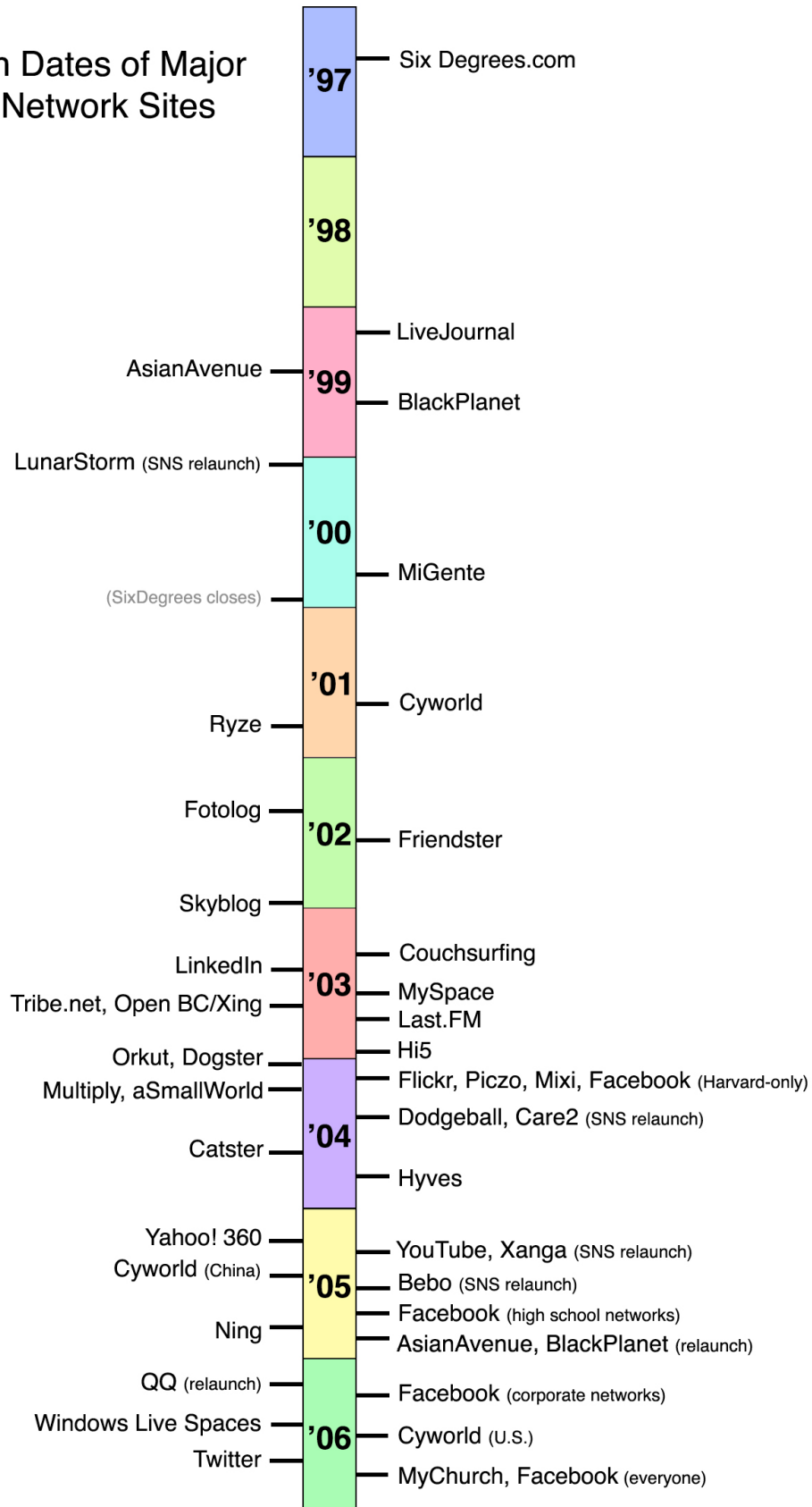
Οι πρώτοι κοινωνικοί ιστότοποι εμφανίστηκαν στα μέσα της δεκαετίας του 1990 με κυριότερα τα Theglobe.com (1994), Geocities(1994) και Tripod(1995). Οι πρώτες αυτές ομάδες είχαν σαν σκοπό την αλληλεπίδραση των χρηστών μέσω chat rooms όπου μπορούσαν να συζητήσουν για τα ενδιαφέροντά τους και τα χόμπι τους. Σύμφωνα με τον ορισμό που δόθηκε παραπάνω το πρώτο αναγνωρισμένο κοινωνικό δίκτυο συναντάτε το 1997.

Το SixDegress.com επιτρέπει στους χρήστες να δημιουργήσουν προσωπικό προφίλ και να κατασκευάσουν τις δικές τους λίστες φίλων. Το SixDegress.com προώθησε την εφαρμογή του σαν μια δυνατότητα και ένα εργαλείο να μιλήσεις με γνωστά άτομα συνδεδεμένους σε μια λίστα φίλων του χρήστη. Το 2000 το SixDegress.com παύει την λειτουργία του λόγω οικονομικών προβλημάτων. Το 1999 εμφανίστηκαν 2 διαφορετικά πρότυπα κοινωνικής δικτύωσης εκ των οποίων το ένα βασίζονταν στην φιλία(friends-based) και το άλλο στην εμπιστοσύνη (trust-based).

Το επόμενο μεγάλο βήμα ήταν το Ryze το 2001 και στην συνέχεια ακλούθησε το Friendster το 2002. Η μεγαλύτερη εξέλιξη συνέβη με την είσοδο του MySpace και του Hi5 στα τέλη του 2003 που με την σειρά του οδήγησαν στην δημιουργία του FaceBook και του Twitter που είχαν σαν αποτέλεσμα την τεράστια δημοτικότητα των κοινωνικών δικτύων και την δημιουργία του παγκοσμίου φαινομένου με τα δίκτυα αυτά.

Το 2006 ήταν η χρόνια που το Facebook σταμάτησε να απευθύνεται μόνο στην κοινότητα των αμερικανικών κολλεγίων, και άρχισε να χρησιμοποιείται από ανθρώπους σε όλο τον κόσμο. Αυτό που το έκανε τόσο αγαπητό ήταν το γεγονός ότι αναπτύχθηκε μία πληθώρα εφαρμογών καθιστώντας το ευχάριστο στη χρήση και το γεγονός ότι δεν υπήρχε κανένα γεωγραφικό όριο στην επικοινωνία μεταξύ των χρηστών (Lacobucci, Dawn, 1989).

Launch Dates of Major Social Network Sites

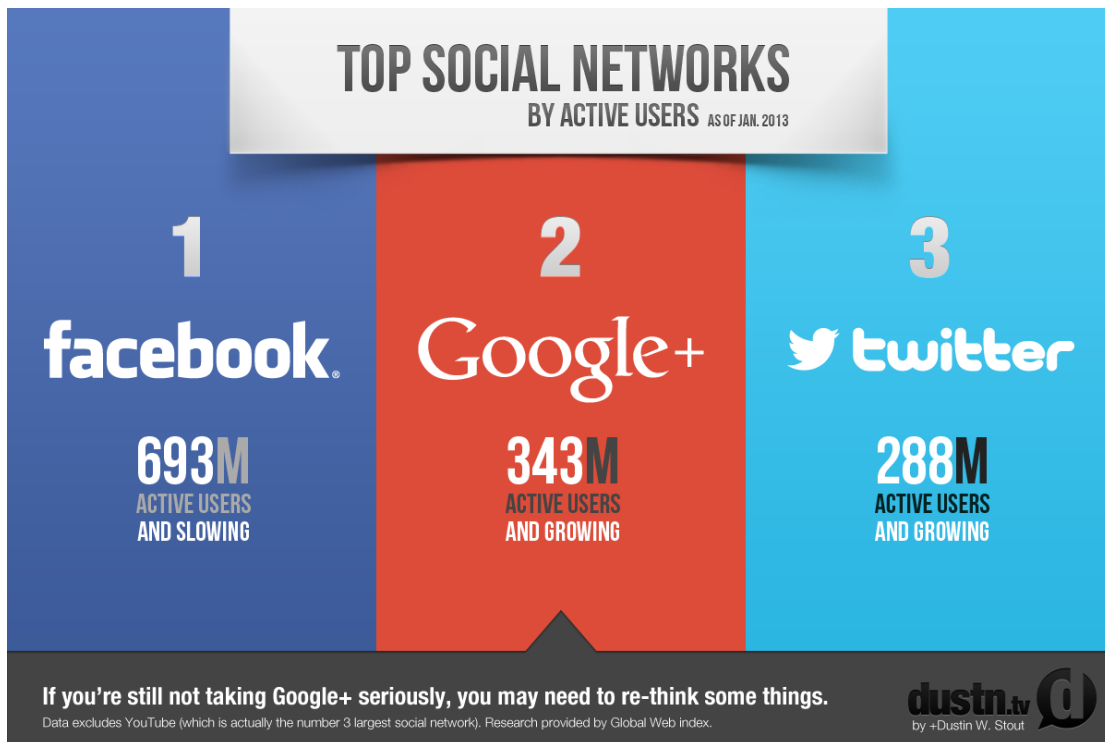


Σχήμα 2.2 - Χρονική εξέλιξη των κοινωνικών δικτύων.

Σήμερα, υπάρχουν πολλοί ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης. Οι ιστότοποι διακρίνονται σε κατηγορίες ανάλογα με το αντικείμενό τους και το είδος των χρηστών στο οποίο στοχεύουν, δηλαδή το στόχο της δικτύωσης, τον τρόπο εγγραφής και συμμετοχής μελών (ελεύθερη ή περιορισμένη), τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των μελών τους και το είδος του περιεχομένου που ανταλλάσσουν οι χρήστες μεταξύ τους. Άλλοι ιστότοποι κοινωνικής δικτύωσης εστιάζουν σε συγκεκριμένα ενδιαφέροντα χρηστών, ενώ άλλοι δεν έχουν συγκεκριμένο στόχο ή αντικείμενο και μπορούν να προσθέσουν πληθώρα εφαρμογών και δυνατοτήτων.

Αυτή την στιγμή τα μεγαλύτερα και με περισσότερους χρήστες κοινωνικά δίκτυα είναι τα εξής :

- Facebook
- Twitter
- Google +
- MySpace
- Hi5
- Orkut
- Bebo
- Friendster
- LinkedIn
- StudiVZ
- Xing



Σχήμα 2.3 - Τα μεγαλύτερα κοινωνικά δίκτυα.

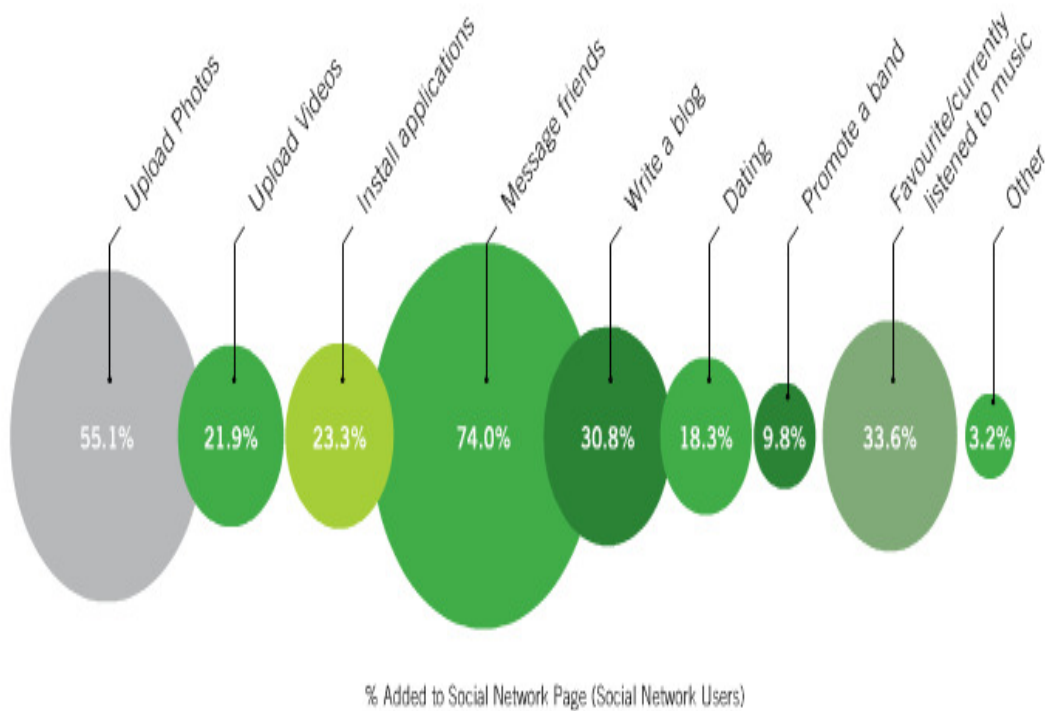
Είναι τέτοια η δυναμική που έχουν αποκτήσει τα κοινωνικά δίκτυα που το Facebook βρίσκεται στην δεύτερη θέση διαδικτυακής κίνησης και όλα τα υπόλοιπα να διατηρούν θέσεις μέσα στις 50 δημοφιλέστερες ιστοσελίδες.

2.4 Γενικά στοιχεία χρήσης

Η χρήση των κοινωνικών δικτύων μπορεί να διαφέρει από χρήστη σε χρήστη και είναι και ένας λόγος για την δημοτικότητα των δικτύων αυτών. Μια πληθώρα δυνατοτήτων προσφέρει εξατομικευμένα για κάθε χρήση. Οι κυριότερες όμως χρήσεις συνοψίζονται στην εικόνα 4 [1].

Content posted on social network

"What do you do with your social networking profile?" Active Internet Universe



Σχήμα 2.4 - Γενικά στοιχεία χρήσης.

Βλέπουμε ότι κυρίως οι χρήστες ενδιαφέρονται για μηνύματα με φίλους, διαμοιρασμό φωτογραφιών και για μουσική χωρίς όμως να υπολείπονται και άλλες διεργασίες. Οι άλλες χρησιμότητες που μπορούν να δημιουργηθούν από την χρήση των κοινωνικών δικτύων είναι η προώθηση εταιριών και προϊόντων. Μια εταιρία μπορεί να προωθήσει τις υπηρεσίες και τα προϊόντα της σε μεγαλύτερο καταναλωτικό κοινό και να αυξήσει την αγορά του και την επιρροή της εταιρίας. Διαφημιστικές καμπάνιες και έξυπνες διαφημίσεις μπορούν να κατευθύνουν χρήστες σε συγκεκριμένες ιστοσελίδες.

Επίσης μέσα από τα κοινωνικά δίκτυα οι χρήστες πέρα από προσφορές μπορούν να ενημερωθούν για συγκεκριμένα νέα και ανακοινώσεις που τους ενδιαφέρουν πχ μια αγγελία για εργασία. Οι δυνατότητες που έχουν γεννηθεί με την άνθηση των δικτύων είναι αμέτρητες.

Σε έρευνα που έγινε από το Εργαστήριο Ηλεκτρονικού Επιχειρείν (ELTRUN) του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών για την χρήση των κοινωνικών δικτύων από τους Έλληνες χρήστες του διαδικτύου. Η έρευνα έδειξε ότι το 75% των χρηστών στις ηλικίες 25-35 διαθέτει κάποιο κοινωνικό προφίλ. Το συνολικό ποσοστό των Ελλήνων με κοινωνικό προφίλ ανέρχεται σε 63% σε αντίθεση με τον μέσο όρο στην υπόλοιπη Ευρωπαϊκή Ένωση που βρίσκεται σε ποσοστό 45%. Η Ελλάδα βρίσκεται στην Τρίτη θέση χρήσης κοινωνικών δικτύων πίσω από Δανία και την Νορβηγία.

Αξιοσημείωτα όμως είναι τα ευρήματα για την συχνότητα επισκέψεων με το μεγαλύτερο ποσοστό, 59% των χρηστών που έχει κάποιο λογαριασμό σε κοινωνικό δίκτυο, να το επισκέπτεται τουλάχιστον μία φορά την ημέρα. Επίσης ένα 25% δήλωσε ότι επισκέπτεται κοινωνικά δίκτυα παραπάνω από 4 φορές την ημέρα.

Τέλος το 92% των χρηστών δηλώνει πως ο βασικός λόγος χρήσης του facebook και των κοινωνικών δικτύων είναι η επικοινωνία με παλιούς φίλους και γνωστούς ενώ το 46% των χρηστών δηλώνει πως χρησιμοποιεί το Facebook για να μαθαίνει προσωπικά στοιχεία φίλων και γνωστών. Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα της έρευνας που αφορούν τα κίνητρα χρήσης του Facebook αξίζει να σημειώσουμε πως σχεδόν το σύνολο των χρηστών εκμεταλλεύεται τη δυνατότητα που παρέχουν τα κοινωνικά δίκτυα για επανασύνδεση με παλιούς φίλους και γνωστούς.

Για αυτό τον λόγο στην παρούσα πτυχιακή θα αναλύσουμε τις δυνατότητες και την δυναμική χρήσης αυτού του νέου εργαλείου με σκοπό να προωθήσουμε και να εφαρμόσουμε τις τεχνικές αυτές στις δημόσιες υπηρεσίες.

2.5 Επίδραση κοινωνικών δικτύων

Τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να επιδράσουν σε πάρα πολλούς τομείς του ατόμου όπως στην κοινωνική του ζωή, στην εργασία, στον ελεύθερο χρόνο του, στην ψυχολογία του και στην ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων. Ιδιαίτερη επίδραση έχουν τα κοινωνικά δίκτυα στους εφήβους και τους νέους.

Συγκεκριμένα ο καθηγητής W. K. Campbell, του Πανεπιστημίου της Georgia των Η.Π.Α αναφέρει «Έχουμε υποστεί μια κοινωνική αλλαγή τα τελευταία τέσσερα ή πέντε χρόνια και τώρα σχεδόν ο κάθε φοιτητής διαχειρίζεται τις σχέσεις του μέσω του Facebook». Και δυστυχώς είναι μια αυξανόμενη τάση και το Facebook μαζί με τα υπόλοιπα δίκτυα αποτελούν πλέον σημαντικό παράγοντα στην ανάπτυξη των ανθρώπινων σχέσεων.

Μια άλλη επίδραση είναι ότι αποτελούν ένα είδος ηλεκτρονικού κουτσομπολιού για να μάθουν νέα και πληροφορίες που αποτελούν προσωπικά στοιχεία φίλων και συγγενών. Τα άτομα αυτά σύμφωνα με έρευνες ψυχολόγων είναι πιο εγωκεντρικά και ναρκισσιστικά καθώς ζουν σε έναν πλασματικό κόσμο, αυτό των κοινωνικών δικτύων, όπου μόνο εκεί θεωρούνται αποδεκτά. Ωστόσο τα κοινωνικά δίκτυα θεωρούνται από πολλούς ότι καλύπτουν τις κοινωνικές τους επιθυμίες.

Όμως η πραγματική ζωή είναι πολύ πιο διαφορετική από τα κοινωνικά δίκτυα και τείνουμε να ξεχάσουμε την διαφορά. Επιπλέον οι επιδράσεις τους μπορούν να φανούν και στην ψυχολογία των ατόμων. Η χρήση των κοινωνικών δικτύων είναι πλέον ένα πολύ συχνό φαινόμενο και κατά συνέπεια αποτελεί αντικείμενο μελέτης και της ψυχολογίας. Η κατάχρηση των κοινωνικών δικτύων και του κυβερνοχώρου γενικότερα μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την ψυχολογία των ατόμων. Επίσης, όταν η χρήση των κοινωνικών δικτύων από άλλα μέλη στρέφεται εναντίον κάποιου, αυτό επιδρά άμεσα στην ψυχολογία του.

Είναι πολύ συχνά τα φαινόμενα παρενόχλησης, δυσφήμισης, προσπάθειας χειραγώγησης μέσω των κοινωνικών δικτύων. Κοινωνικά δίκτυα όπως το facebook συσχετίζονται και με έντονες ψυχολογικές επιδράσεις όπως η κατάθλιψη και η αποξένωση. Μια πρόσφατη μελέτη της ψυχολογίας αποκαλύπτει υψηλά επίπεδα ναρκισσισμού στο Facebook. Οι online ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης όπως το Facebook μπορεί να είναι χρήσιμα εργαλεία για την ανίχνευση αν κάποιος είναι ναρκισσιστής. Οι άνθρωποι που είναι ναρκισσιστές χρησιμοποιούν το Facebook για να προωθήσουν τον εαυτό τους με τρόπο που μπορούν να αναγνωριστούν από τους άλλους.

Οι ερευνητές, των οποίων τα αποτελέσματα περιλαμβάνονται στο τεύχος Οκτωβρίου του περιοδικού *Personality and Social Psychology Bulletin*, έδωσαν ερωτηματολόγια προσωπικότητας για να συμπληρώσουν σε 130 χρήστες του Facebook, και αφού ανέλυσαν το περιεχόμενο της σελίδας και έβαλαν ανεκπαίδευτους ανθρώπους να δουν την ιστοσελίδα και να βαθμολογήσουν το ναρκισσισμό του κάθε ατόμου ξεχωριστά. Οι ερευνητές βρήκαν ότι ο αριθμός των φίλων στο Facebook και των ενημερώσεων στο κοινωνικό τους προφίλ συσχετίζονται άμεσα με τον ναρκισσισμό.

Αυτό κατά τους ερευνητές είναι σύμφωνο με το πώς συμπεριφέρονται οι ναρκισσιστές στον πραγματικό κόσμο και με τη σύναψη ρηχών και εφήμερων σχέσεων. Οι παρατηρητές χρησιμοποιούν τρία κριτήρια, την ποσότητα των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων, την ελκυστικότητα του ατόμου και τον βαθμό της αυτοπροβολής στο πλαίσιο της κύριας φωτογραφίας για να σχηματίσουν μια εικόνα της προσωπικότητας του ατόμου (McPherson, L. Smith-Lovin, and J. Cook, 2001). Επομένως βλέπουμε πόσο μεγάλο αντίκτυπο μπορούν να έχουν τα κοινωνικά δίκτυα στην ζωή των χρηστών. Κυρίως εάν ξεχάσουμε να ζούμε στον πραγματικό κόσμο και προτιμήσουμε την επαφή μέσω του διαδικτυακού χώρου.

2.6 Οφέλη και κίνδυνοι

Δεδομένου της τεράστιας χρήσης των κοινωνικών δικτύων προερχόμενη φυσικά από τα πλεονεκτήματα που προσφέρει η σημερινή τεχνολογική άνθηση του διαδικτύου, έχει επιφέρει και μια σειρά από περιορισμούς. Όσον αφορά τα οφέλη μπορούμε να τα συνοψίσουμε στα παρακάτω:

- Δυνατότητα επικοινωνίας χωρίς περιοριστικούς φραγμούς όπως μπορεί να είναι η γεωγραφική απόσταση.
- Δυνατότητα δημιουργίας κοινωνικού κύκλου και γνωριμίας νέων ατόμων ενώ επίσης η διατήρηση επικοινωνίας με αγαπημένα πρόσωπα και παλιές γνωριμίες.
- Κοινή δραστηριοποίηση και σύμπραξης για κοινούς σκοπούς με άτομα που βρίσκονται οπουδήποτε στον κόσμο.
- Εύρεση εργασίας κοινωνικών προσφορών και εκδηλώσεων.
- Ενημέρωση ανά πάσα στιγμή για ειδήσεις και πληροφορίες που συμβαίνουν στον κόσμο.
- Η δυνατότητα αναζήτησης και ανεύρεσης περιεχομένου (φωτογραφιών, βίντεο κλπ) στο οποίο οι χρήστες δε θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση με διαφορετικό όπως τα έντυπα μέσα.
- Η δυνατότητα εύκολης πρόσβασης σε ψυχαγωγικό περιεχόμενο και μέσω της ενασχόλησης με εφαρμογές ψυχαγωγικού χαρακτήρα όπως παιχνίδια.

Εκτός όμως από τα παραπάνω σημαντικά οφέλη, υπάρχουν και σοβαροί κίνδυνοι που σχετίζονται με την online κοινωνική δικτύωση.

- Κίνδυνος κλοπής προσωπικών δεδομένων. Δυστυχώς οι πληροφορίες που μοιραζόμαστε στο διαδίκτυο μπορούν να είναι προσβάσιμες και σε τρίτους και να χρησιμοποιηθούν για συγκεκριμένους τρόπους που μπορούν να μας βλάψουν ή ακόμη να πωληθούν για διαφημιστικούς σκοπούς. Τα προσωπικά στοιχεία θα συζητηθούν εκτενέστερα στο παρακάτω μέρος καθώς αποτελούν ένα πολύ σημαντικό και ιδιαίτερος κρίσιμο κομμάτι των κοινωνικών μέσων δικτύωσης.

- Διαφημιστικό υλικό και ανακάλυψη των καταναλωτικών μας προτιμήσεων με σκοπό τη αποστολή διαφημίσεων.
- Η παρενόχληση από άτομα εντελώς άγνωστα μέλη του κοινωνικού δικτύου χωρίς τη δυνατότητα προστασίας ή αντιμετώπισης τέτοιων ενεργειών.
- Η εύκολη μετάδοση και επαφή με ηλεκτρονικό περιεχόμενο που δεν είναι ασφαλές για τους χρήστες του, όπως κακόβουλο λογισμικό.
- Κίνδυνος για τους νέους και τους εφήβους να αποξενωθούν από την πραγματικότητα και την κοινωνία.

2.7 Προσωπικά δεδομένα και προστασία

Αυτή την στιγμή μόνο το Facebook διαθέτει μια τεράστια και απίστευτη βάση χρηστών που αριθμεί τους 1.6 δις ενεργούς χρηστές. Ο αριθμός αυτός είναι τρομακτικός αν αναλογιστούμε ότι πρόκειται για μια και μόνο ιστοσελίδα. Οι χρήστες αυτοί διαμοιράζονται προσωπικό υλικό και προσωπικές στιγμές και φωτογραφίες κάθε στιγμή και σε οπουδήποτε μέρος και αν βρίσκονται καθώς η πρόσβαση από κινητά έχει γίνει προσιτή.

Αυτή η βάση δεδομένων που διαθέτουν τα κοινωνικά μέσα δικτύωσης είναι το σημαντικότερο περιουσιακό τους στοιχείο. Σε αυτή την βάση περιέχονται ένα πλήθος από πληροφορίες όπως φύλο, μορφωτικό επίπεδο, ενδιαφέροντα και ηλικία. Επιπλέον προσφέρεται εντοπισμός και μαρκάρισμα των περιοχών που κάποιος το επιθυμεί. Το Facebook διαθέτει την εφαρμογή “Places” όπου μπορείς να δείξεις στους φίλους σου το μέρος στο οποίο βρίσκεσαι κάτι που ενδεχομένως αποτελεί απειλή κατά της ιδιωτικότητας και της προσωπικής ασφάλειας των χρηστών. Και φυσικά δεν πρέπει να ξεχνάμε τις φωτογραφίες που «ανεβαίνουν» κατά χιλιάδες στα κοινωνικά δίκτυα κάθε στιγμή.

Παρότι τα κοινωνικά δίκτυα με αυτόν τον τρόπο προσπαθούν να γίνουν πιο προσιτά και φιλικά στον χρήστη τόσο αυξάνεται η πιθανότητα υποκλοπής προσωπικών στοιχείων. Συχνά εργοδότες μπαίνουν στα προφίλ των υποψηφίων για να βρουν προσωπικά στοιχεία και να δουν αν θα τους απορρίψουν ή αν θα τους δεχτούν. Όμως η προστασία των προσωπικών δεδομένων αποτελεί θεμελιώδες δικαίωμα του ατόμου και δεν πρέπει να καταπατάται για χάρη της αυτοπροβολής και της κακής χρήσης των κοινωνικών δικτύων.

Στη συνέχεια θα αναφερθούμε στον ρόλο του παραδοσιακού δημοσίου τομέα καθώς και σε βασικές έννοιες και λειτουργίες του. Θα αναφερθούμε στον ρόλο των δημοσίων υπαλλήλων – λειτουργών όπως επίσης και στις βασικές δημόσιες υπηρεσίες. Με αυτόν τον τρόπο θα αναλύσουμε και θα καταλάβουμε πως λειτουργεί ο δημόσιος τομέας του Ελληνικού κράτους με σκοπό να γνωρίζουμε τις ιδιαιτερότητες τους και τις λειτουργίες ώστε να διερευνήσουμε οποιαδήποτε μετάβαση και αξιοποίηση από τα κοινωνικά δίκτυα.

Στην συνέχεια θα αναλύσουμε την λειτουργία και τις ιδιαιτερότητες του Ελληνικού δημοσίου κράτους και το πώς υλοποιούνται με σκοπό να καταλάβουμε πως μπορεί να γίνει η μετάβαση και η χρήση κοινωνικών δικτύων για την διευκόλυνση των δημόσιων διαδικασιών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΟ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΔΗΜΟΣΙΟ ΚΑΙ ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΤΟΥ

3.1 Εισαγωγή

Προηγουμένως είδαμε τι είναι τα κοινωνικά δίκτυα και τις τεχνολογικές δυνατότητες που προσφέρουν. Στο κεφάλαιο αυτό θα δούμε τη δομή του Ελληνικού Δημοσίου προκειμένου να κατανοήσουμε τον τρόπο λειτουργίας του και τις υπηρεσίες που παρέχει. Αυτό θα μας βοηθήσει στη συνέχεια στην εξέταση των δυνατοτήτων που υπάρχουν για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων στις δημόσιες υπηρεσίες και την διευκόλυνση των κρατικών διαδικασιών προς όφελος του πολίτη.

Δεδομένου ότι στην πτυχιακή μας εργασία απώτερος σκοπός είναι η διερεύνηση των δημοσίων υπηρεσιών σε συνάρτηση με τα κοινωνικά δίκτυα είναι σωστό να αναλύσουμε αρχικά πως λειτουργεί και διαχωρίζεται το δημόσιο αρχικά σαν μια παραδοσιακή ιεραρχική επιχείρηση. Αφού αναζητήσουμε τους σκοπούς, τις δυσκολίες και τον τρόπο λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών πριν την τεχνολογική άνθηση του διαδικτύου στην συνέχεια θα δούμε πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση τα έχει επηρεάσει.

Σύμφωνα με το Διοικητικό Δίκαιο ο όρος δημόσια υπηρεσία μπορεί να έχει ουσιαστικό (λειτουργικό) ή οργανικό περιεχόμενο. Στην Ελλάδα, ο όρος χρησιμοποιείται συνήθως με το οργανικό του περιεχόμενο.

Δημόσια υπηρεσία με την οργανική έννοια είναι οι οργανώσεις του κράτους και των άλλων δημοσίων νομικών προσώπων, που συναρθρώνονται από φυσικά πρόσωπα και υλικά μέσα με τα οποία επιδιώκουν να πραγματοποιήσουν τους σκοπούς τους, ασκώντας δημόσια εξουσία. Βασικό στοιχείο της έννοιας αυτής, είναι ότι η οργάνωση κι η λειτουργία των οργανωτικών αυτών σχηματισμών, διέπεται από τους ειδικούς κανόνες του Διοικητικού Δικαίου. Έτσι, στην κατηγορία των υπηρεσιών που έχουν δημόσιο χαρακτήρα ανήκουν τα υπουργεία, οι περιφέρειες, οι νομαρχίες, οι εφορίες, τα πανεπιστήμια, τα κρατικά νοσοκομεία κ.λπ.

Δημόσια υπηρεσία με την ουσιαστική έννοια είναι η δραστηριότητα των δημοσίων νομικών προσώπων, που σκοπό έχει την παροχή αγαθών ή υπηρεσιών προς τους διοικούμενους προκειμένου να ικανοποιήσουν ορισμένες βασικές τους ανάγκες, όπως καθορίζονται από την έννομη τάξη (εκπαίδευση, συγκοινωνίες, ηλεκτρική ενέργεια, ύδρευση κ.λπ.).

3.2 Είδη και κατηγορίες δημοσίων υπηρεσιών στην Ελλάδα

Κάποιες από τις δημόσιες υπηρεσίες του Ελληνικού δημοσίου τομέα είναι οι παρακάτω.

Δημόσιοι ασφαλιστικοί οργανισμοί της Ελλάδας.

- Εθνικός Οργανισμός Παροχής Υπηρεσιών Υγείας
- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- Ενιαίο Ταμείο Ανεξάρτητα Απασχολούμενων
- Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων Επαγγελματιών
- Οργανισμός Γεωργικών Ασφαλίσεων
- Κατάλογος φορέων κοινωνικής ασφάλισης της Ελλάδας
- Μετοχικό Ταμείο Ναυτικού
- Μετοχικό Ταμείο Στρατού
- Ναυτικό Απομαχικό Ταμείο
- Οίκος Ναύτου
- Τομέας Υγειονομικών ΕΤΑΑ
- Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού
- Γενικά Αρχεία του Κράτους
- Γενική Γραμματεία Απόδημου Ελληνισμού
- Εθνική Μετεωρολογική Υπηρεσία
- Εθνικό Οπτικοακουστικό Αρχείο
- Εθνικό Τυπογραφείο
- Εθνικός Οργανισμός Φαρμάκων
- Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
- Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού
- Ενιαίος Φορέας Ελέγχου Τροφίμων
- Ελληνικό Κέντρο Θαλασσίων Ερευνών
- Λιμενική Αρχή
- Μαραθώνιος Αναπτυξιακή
- Μετοχικό Ταμείο Πολιτικών Υπαλλήλων
- Νομικό Συμβούλιο του Κράτους (Ελλάδα)

- Σώμα Επιθεώρησης Εργασίας
- Σώμα Ορκωτών Εκτιμητών (Ελλάδα)
- Υπηρεσία Πολιτικής Αεροπορίας
- Ινστιτούτο Ωκεανογραφικών και Αλιευτικών Ερευνών

3.3 Υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες και στις επιχειρήσεις

Προς πολίτες

- Φόρος εισοδήματος: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
- Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας
- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης
- Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο και άδεια οδήγησης)
- Καταχώρηση οχήματος (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
- Έκδοση οικοδομικής άδειας
- Δήλωση προς την αστυνομία (π.χ., σε περίπτωση κλοπής)
- Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)
- Πιστοποιητικά (γεννήσεως και γάμου): αίτηση και παραλαβή
- Εισαγωγή στην ανώτατη εκπαίδευση
- Ανακοίνωση μετακόμισης (αλλαγή διεύθυνσης)
- Υπηρεσίες υγείας (διαθεσιμότητα υπηρεσιών και κλείσιμο ραντεβού)

Προς επιχειρήσεις

- Εισφορές κοινωνικής ασφάλισης για τους εργαζομένους
- Φόρος επιχειρήσεων: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
- ΦΠΑ: δήλωση και ειδοποίηση εκκαθάρισης
- Έναρξη επιχείρησης
- Υποβολή στοιχείων σε Στατιστικές υπηρεσίες
- Τελωνειακές διασαφήσεις
- Περιβαλλοντικές άδειες
- Δημόσιες Προμήθειες

Βασικές Υπηρεσίες

	A/A	Δημόσια Υπηρεσία
--	-----	-------------------------

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	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 (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)
	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)
	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	Τελωνειακές διασαφήσεις
	19	Περιβαλλοντικές άδειες

	20	Δημόσιες Προμήθειες
--	----	---------------------

Πίνακας 3.1 – Βασικές δημόσιες υπηρεσίες.

3.4 Ο ρόλος του δημόσιου υπαλλήλου - λειτουργού

Ο δημόσιος υπάλληλος, εξ ορισμού, υπηρετεί το σύνολο του λαού, ως εκφραστής και εκτελεστής της θέλησης του Κράτους. Το άρθρο 1 του Υπαλληλικού κώδικα του 1951 (ν.1811/51) όρισε τον δημόσιο υπάλληλο υιοθετώντας τον θεωρητικό ορισμό του καθηγητή «Δημόσιοι υπάλληλοι είναι τα έμμεσα, έμμισθα όργανα του κράτους, τα διατελούντα εν προαιρετική, αμέσου υπηρεσιακή και πειθαρχική προς αυτό σχέση».

Οι δημόσιοι υπάλληλοι είναι έμμεσα α) όργανα του δημοσίου κράτους β), τα φυσικά εκείνα πρόσωπα, τα οποία παρέχουν τις έμμισθες γ) υπηρεσίες τους στα δημόσια νομικά πρόσωπα και συνδέονται προς αυτά με ειδική νομική σχέση δ) και συνεπάγεται ιεραρχική εξάρτηση ε) και πειθαρχική ευθύνη στ) ενώ διέπεται αποκλειστικά ή εν μέρει από ειδικούς κανόνες του εκάστοτε διοικητικού δικαίου που διέπει την υπηρεσία στην οποία υπάγονται. Με τον τρόπο αυτό καλλιεργήθηκε και αναπτύχθηκε η έννοια του δημοσίου υπαλλήλου και ένας ιδιαίτερος κλάδος δικαίου, το δημοσιοϋπαλληλικό δίκαιο, που ρυθμίζει τη γενικότερη υπηρεσιακή κατάσταση των δημοσίων υπαλλήλων, οι διατάξεις του οποίου έχουν περιληφθεί στον Υπαλληλικό Κώδικα.

Οι δημόσιοι υπάλληλοι και οι υπάλληλοι των νομικών προσώπων δημοσίου δικαίου είναι τα έμμεσα, έμμισθα όργανα του κράτους, που διατελούν σε προαιρετική άμεση υπηρεσιακή και πειθαρχική προς αυτό σχέση. Αποτελεί τον κύριο πυρήνα της δράσης των δημοσίων υπηρεσιών αλλά και κάθε υπαλλήλου. Η υπαλληλική ιδιότητα κτάται όταν διορίζεται κάποιος σε θέση επαρκή, ακολουθώντας την διαδικασία των άρθρων 11 έως 18, στο οποίο αναφέρεται η κατάρτιση της υπαλληλικής σχέσης με τον διορισμό και την αποδοχή, η οποία δηλώνεται με την ορκωμοσία. Οι κανόνες που πρέπει να διέπουν την συμπεριφορά των δημοσίων υπαλλήλων είναι οι εξής:

1. Πίστη στο Σύνταγμα και αφοσίωση στην πατρίδα
2. Προστασία δημοσίου συμφέροντος
3. Εξυπηρέτηση και σεβασμός προς τον πολίτη
4. Προάσπιση της νομιμότητας

Οι νομικές υποχρεώσεις του δημοσίου υπαλλήλου απέναντι στον πολίτη μεταφράζονται, με απλά λόγια, ως

- Ευπρέπεια, δηλαδή να είναι ευγενής και προσιτός απέναντι στους πολίτες και να συμπεριφέρεται με τον τρόπο που πρέπει έναντι του κοινωνικού συνόλου. Θα πρέπει να αντιμετωπίζει τις καταστάσεις με θετική διάθεση, σεβασμό ειλικρίνεια και σοβαρότητα. Επιπλέον θα πρέπει να προσπαθεί όσο το δυνατόν περισσότερο να απέχει από εντάσεις και αντιπαραθέσεις και να διατηρεί την ηρεμία του. Να δείχνει συμπάθεια σε ευάλωτες κοινωνικές ομάδες και να τηρεί το ωράριο εργασίας. Τέλος πρέπει να αποφεύγει τη χρησιμοποίηση φράσεων που ενδέχεται να εκληφθούν ως προσβλητικές ή μειωτικές.
- Επαγγελματισμός. Οφείλει να έχει πλήρη επίγνωση του αντικειμένου και του έργου που εκτελεί. Εξετάζει τις υποθέσεις των πολιτών με ταχύτητα, ακρίβεια και με υπευθυνότητα χωρίς χρονοτριβές. Ανταποκρίνεται στις τηλεφωνικές συνομιλίες και ενημερώνει τους ενδιαφερομένους πολίτες με κατανοητούς όρους και με τον ευκολότερο και πιο κατανοητό τρόπο. Να διερευνά σε βάθος και με αντικειμενικό και δίκαιο τρόπο κάθε συγκεκριμένη υπόθεση και να αξιολογεί στο μέγιστο βαθμό το χρόνο εργασίας του. Επιπλέον θα πρέπει να τηρεί τις δεσμεύσεις του προς τον πολίτη. Επίσης ο επαγγελματισμός του θα πρέπει να διευκολύνει τους πολίτες να εξασφαλίσουν την πληροφόρηση που χρειάζονται. Επιπλέον θα πρέπει να επιδιώκει τη συνεχή κατάρτιση και επιμόρφωσή του με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών.
- Εντιμότητα. Εκτελεί τα καθήκοντά του με αντικειμενικότητα, αμεροληψία και ανιδιοτέλεια και εξυπηρετεί τα συμφέροντα των πολιτών και όχι προσωπικά συμφέροντα και δεν χρησιμοποιεί τη θέση του με σκοπό να επηρεάσει για προσωπικό συμφέρον. Δεν εμπλέκεται στην επίλυση προβλήματος πολίτη με τον οποίο υπάρχει οικογενειακή ή φιλική σχέση με σκοπό το προσωπικό του συμφέρον και ούτε χρησιμοποιεί την θέση για να επηρεάσει είτε θετικά είτε αρνητικά κάποια απόφαση. Επίσης δεν κάνει διακρίσεις και δεν προσφέρει προνομιά ή ευνοϊκή μεταχείριση σε συγκεκριμένα άτομα αλλά χειρίζεται με τον ίδιο επαγγελματικό τρόπο όλες τις υποθέσεις. Αποφεύγει οποιαδήποτε συμπεριφορά η οποία θα μπορούσε να θέσει σε αμφισβήτηση την εντιμότητα και την ακεραιότητα του και κάθε πράξη διαφθοράς την καταγγέλλει σε ανώτερό του.
- Ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να εξυπηρετεί το κοινό με άρτιο και αποτελεσματικό τρόπο. Το κύρος και η αξιοπιστία της δημόσιας υπηρεσίας εξαρτώνται άμεσα από την ποιότητα της εξυπηρέτησης και την επαγγελματική συμπεριφορά του δημόσιου

υπαλλήλου.

Επίσης ο δημόσιος υπάλληλος οφείλει να σέβεται την αποστολή του και να αποδεικνύει με τις πράξεις και τη συμπεριφορά του ότι είναι ταγμένος στην εξυπηρέτηση του δημόσιου συμφέροντος και του συνόλου των πολιτών.

- Αποφεύγει κάθε ενέργεια που θα μπορούσε να θέσει υπό αμφισβήτηση την εντιμότητα, την αφοσίωσή του στο καθήκον ή την ηθική του ακεραιότητα.
- Διερευνά σε βάθος και με αντικειμενικό τρόπο όλες τις υποθέσεις και προβαίνει με δίκαιο τρόπο στην λήψη αποφάσεων αφού πρώτα λάβει υπόψη όλα τα στοιχεία.

Οι νομικές υποχρεώσεις του δημόσιου υπαλλήλου κατά των χειρισμό των υποθέσεων των πολιτών είναι :

- Τήρηση της νομιμότητας, όπου ο δημόσιος υπάλληλος έχει καθήκον να υπηρετεί το σύνταγμα και τους νόμους και να εφαρμόζει τους κανονισμούς που τον διέπουν.
- Η αμεροληψία και αντικειμενικότητα με την οποία αποφεύγει ευνοϊκές μεταχειρίσεις και ενεργεί με τρόπο ορθό και δίκαιο αλλά και δεν επηρεάζεται από τις προσωπικές του πεποιθήσεις.
- Αξιοπιστία, υπευθυνότητα και διαφάνεια. Ο δημόσιος υπάλληλος εκπληρώνει τις υποχρεώσεις με υπευθυνότητα έχοντας σαν πρώτο μέλημα την εξυπηρέτηση των πολιτών και καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για επίλυση των ζητημάτων τους. Ακόμη οι αποφάσεις του χειρίζονται με εμπιστευτικότητα και με διαφάνεια χωρίς φαινόμενα διαφθοράς.
- Ίση μεταχείριση των πολιτών όπου ο δημόσιος υπάλληλος διασφαλίζει την ίση μεταχείριση των πολιτών με ομοιόμορφο τρόπο. Ιδιαίτερα απέχει από ενέργεια που συνιστούν διάκριση φυλής, χρώματος ή άλλων πολιτικών ή θρησκευτικών πεποιθήσεων.
- Τέλος, χειρίζεται με διακριτικότητα, εχεμύθεια και εμπιστευτικότητα τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που περιέρχονται στην κατοχή του κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του και λαμβάνει τα απαραίτητα μέτρα για την ασφάλεια τους.

Το επόμενο βήμα εξέλιξης των κρατικών υπηρεσιών και διαδικασιών αποτελεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αποτελεί ένα ιδιαίτερα σημαντικό και νευραλγικό στάδιο στην εξέλιξη του δημοσίου τομέα με σκοπό την καλύτερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Χωρίς αυτό δεν είναι δυνατό να μειωθεί η γραφειοκρατία και φυσικά ούτε να

υπάρξει παρουσία των δημοσίων υπηρεσιών στα διάφορα κοινωνικά δίκτυα. Στο επόμενο κεφάλαιο θα μελετηθεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η σημασία και για ποιον λόγο αποτελεί αναγκαίο κομμάτι της σημερινής εποχής καθώς επίσης και τρόπους επίτευξης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

4.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα δούμε τι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προκειμένου να κατανοήσουμε και να μας βοηθήσει στη συνέχεια στην εξέταση των δυνατοτήτων που υπάρχουν για την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων στις δημόσιες υπηρεσίες. Καθώς η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί το επόμενο βήμα για όλες τις κρατικές υπηρεσίες για μετάβαση σε μια πιο προηγμένη τεχνολογικά διακυβέρνηση είναι απαραίτητο να μελετηθεί.



Σχήμα 4.1 - Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Ως ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζουμε την χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών με σκοπό την διευκόλυνση των διαδικασιών της κυβέρνησης και της δημοσίας διοίκησης. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει σκοπό να εξαλείψει την συμβατική μορφή διοίκησης άλλα αντιθέτως είναι μια δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες για τον τρόπο που θέλουν να αλληλεπιδράσουν με τις κεντρικές κυβερνήσεις. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να σε βρεθεί σε ένα πλήθος κυβερνητικών συστημάτων όπως στην παροχή δημοσίων υπηρεσιών, στην διευκόλυνση της επιχειρηματικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης καθώς και στην αναδιοργάνωση και εκσυγχρονισμό της δομής των δημοσίων υπηρεσιών. (Γεροδημήτρη 2014).

Έχει ήδη αποδειχθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, εντείνονται δηλαδή τα δικαιώματά τους. Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία. Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης.

Στην συνέχεια θα περιγράψουμε τους λόγους και τους στόχους για τους οποίους η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι τόσο σημαντική στην σημερινή εποχή. Ο βασικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να απλοποιήσει και να υποστηρίξει τις κυβερνητικές διαδικασίες για όλους τους άμεσα ενδιαφερόμενους φορείς (κεντρική διοίκηση, πολίτες, επιχειρήσεις). Με λίγα λόγια αποτελεί μια καλύτερη διακυβέρνηση χρησιμοποιώντας όλα τα μέσα που μας είναι διαθέσιμα. Οι δύο κυριότεροι στόχοι της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι :

- i. Να παρέχει στους πολίτες πρόσβαση στις διαδικασίες, τις υπηρεσίες και τις πληροφορίες του κράτους.
- ii. Την μετάβαση από την παθητική σε ενεργή συμμετοχή του πολίτη με το να πληροφορεί και να αντιπροσωπεύει τον πολίτη και να τον παρακινεί να ασχοληθεί με τα κοινά.

Μεταξύ των στόχων πρέπει να υπάρξει και ο διαχωρισμός ανάμεσα σε εξωτερικό και σε εσωτερικό σκοπό.

Ο εξωτερικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να απλοποιήσει τις διαδικασίες ανάμεσα στους πολίτες και το κράτος για να ικανοποιήσει τις ανάγκες και προσδοκίες των πολιτών.

Ο εσωτερικός στόχος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι να διευκολύνει τις διαδικασίες παρέχοντας αποδοτικές και γρήγορες λύσεις με σκοπό την μείωση των εξόδων από την πλευρά της κυβέρνησης.

Στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση οι φορείς που αλληλεπιδρούν είναι οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και η κυβέρνηση. Επομένως οι αλληλεπιδράσεις αυτών των τριών ομάδων είναι:

- Από την κυβέρνηση στους πολίτες, όπως η παροχή υπηρεσιών στον πολίτη και η διευθέτηση υποχρεώσεων του πολίτη προς το κράτος.
- Από την κυβέρνηση στις επιχειρήσεις, όπου η κυβέρνηση βοηθάει την οικονομική δραστηριότητα και ρυθμίζει το εσωτερικό και διεθνές εμπόριο.
- Από την κυβέρνηση στην κυβέρνηση, όπου τμήματα της κυβέρνησης επικοινωνούν μεταξύ τους για την απονομή υπηρεσιών και διαδικασιών και επίσης επικοινωνούν με κυβερνήσεις ξένων κρατών για οικονομικούς και πολιτικούς λόγους.

Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη δημοκρατική διαδικασία. Συγκεκριμένα στην έρευνα μας θα ανακαλύψουμε πως τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να αξιοποιηθούν στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση. (Γεροδημήτρη, 2014).

Δυστυχώς στην Ελλάδα ενώ έχουμε κάνει βήματα προόδου είμαστε ακόμη πολύ πίσω σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη στην χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στις συναλλαγές μας με το δημόσιο κράτος. Στο παρακάτω γράφημα φαίνεται η χρήση των ηλεκτρονικών διαδικασιών στην Ευρώπη.



Σχήμα 4.2 - Ποσοστό Χρηστών που συναλλάσσονται με το δημόσιο μέσω διαδικτύου - <http://www.observatory.gr/page/default.asp?id=4>

Με βάση πλέον τις διεθνείς πρακτικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης καθώς επίσης και τους στόχους του σχεδίου e – Europe 2005, οι ελληνικοί φορείς της Δημόσιας Διοίκησης δημιούργησαν και υλοποίησαν επιχειρησιακά σχέδια, προσαρμόζοντας πάντα με τις ανάγκες της ελληνικής κοινωνίας. Τα σημαντικότερα έργα που υλοποιούνται στην Ελλάδα για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι το Σχέδιο Σύζευξης, τα κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και το Taxis-Net.

Το Δίκτυο Σύζευξης, λοιπόν, είναι ένα δίκτυο πολλαπλών υπηρεσιών, που σκοπό έχει την βελτίωση της λειτουργίας των δημοσίων υπηρεσιών. Ο θεσμός των ΚΕΠ αποτελεί μια απάντηση στο αίτημα για καλύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη και μπορεί να εξελιχθεί τόσο ως εργαλείο για την αύξηση της ανταπόκρισης της διοίκησης στις ανάγκες του πολίτη όσο και ως εργαλείο της βελτίωσης διαδικασιών και της διοίκησης αλλαγής.

Ένα από τα επιτυχημένα παραδείγματα που έχει να επιδείξει η Ελλάδα είναι το Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Φορολογίας TAXIS. Πρόκειται για ένα εσωτερικό πληροφοριακό σύστημα που στοχεύει στην υποστήριξη όλων των λειτουργιών της φορολογικής διαχείρισης τόσο στις ΔΟΥ (Δημόσιες Οικονομικές Υπηρεσίες) όσο και

κεντρικά, καθώς επίσης και στην πάταξη της φοροδιαφυγής. Το TAXIS παρέχει τη δυνατότητα τήρησης βάσεων δεδομένων τοπικά στις ΔΟΥ(αποκεντρωμένη λειτουργία), αλλά και κεντρικά (ΚΕΠΥΟ) καθώς επίσης και τη δυνατότητα on-line διασύνδεσης των 300 ΔΟΥ με τα ΚΕΠΥΟ.

4.2 Βασικές αρχές και στοιχεία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιλαμβάνουν βασικές αρχές και στοιχεία τα οποία επαληθεύουν την ιδανική λειτουργία της. Μερικές από τις βασικές αρχές είναι οι εξής:

- Οι υπηρεσίες να είναι υψηλής ποιότητας, να έχουν νόημα για τον πολίτη και να είναι επικεντρωμένες σε αυτόν.
- Πρέπει να είναι προσβάσιμες μέσω πολλών οδών (όπως διαδίκτυο, τηλεφωνικά κέντρα, κινητά τηλέφωνα).
- Να εξαφανίζει κάθε είδους κοινωνικό αποκλεισμό, όντας διαθέσιμες σε όλους και εύκολες στην χρήση. Επίσης για την ευκολία και αμεσότητα στην πρόσβαση είναι απαραίτητο ένα σύστημα επικοινωνίας το οποίο θα βασίζεται σε μια «πύλη ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» και θα συμμορφώνεται με ένα πλαίσιο υπηρεσιών με συμμετοχή όλων των φορέων του δημόσιου τομέα.
- Η εξυπηρέτηση που προσφέρεται πρέπει να είναι ανεξάρτητη του τόπου και του χρόνου σε καθολική μορφή.
- Να παρέχει την απαιτούμενη ασφάλεια κατά την διάρκεια των συναλλαγών, καθώς είναι ζωτικής σημασίας η εμπιστοσύνη των ανθρώπων στα συστήματα που χρησιμοποιούνται. Θα πρέπει να θεσπιστεί το αναγκαίο νομικό πλαίσιο για την διακρίβωση της ταυτοπροσωπίας μέσω των ψηφιακών μέσων.
- Καλύτερη χρήση των πληροφοριών, βελτίωση της παράδοσης υπηρεσιών και πιο αποδοτική εργασία.

Τα βασικά στοιχεία που οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να περιλαμβάνουν είναι τα εξής:

- Ηλεκτρονική συμπλήρωση και αποστολή αιτήσεων.
- Ηλεκτρονικές εγγραφές στα δημόσια αρχεία νέων προσωπικών δεδομένων (όπως γάμοι, γεννήσεις κτλ), και στοιχείων ιδιωτικών επιχειρήσεων.

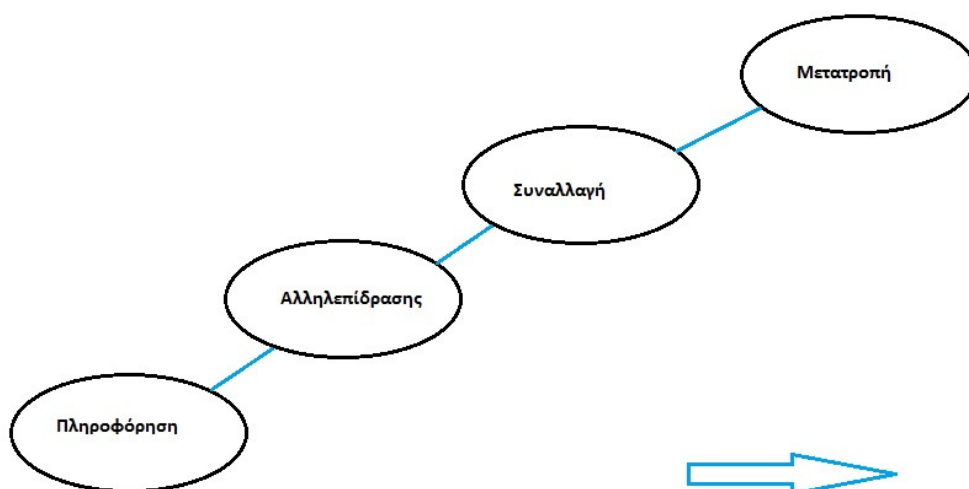
- Ηλεκτρονικές οικονομικές δοσοληψίες με το δημόσιο.
- Ηλεκτρονικοί διαγωνισμοί.
- Στήριξη υπηρεσιών δημόσιας υγείας και πρόνοιας μέσω ηλεκτρονικού προσωπικού φακέλου.

4.3 Φάσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Σαν αναφορά για τις κυβερνήσεις για την μελλοντική μετάβαση σε πραγματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να ακολουθηθεί ένα μοντέλο με τις διάφορες φάσεις που θα πρέπει να περάσει. Το μοντέλο αυτό χωρίζεται σε τέσσερις φάσεις :

- i. Πληροφορίας
- ii. Αλληλεπίδρασης
- iii. Συναλλαγής
- iv. Μετατροπής

Το μοντέλο αυτό δεν υποδηλώνει ότι πρέπει απαραίτητα όλες οι υπηρεσίες να περάσουν από όλα τα στάδια και ανάλογα διάφορες υπηρεσίες μπορούν να βρίσκονται σε διαφορετικές φάσεις χωρίς αυτό να επηρεάζει σε κάτι. Επιπλέον θα πρέπει να αναφερθεί ότι όσο μεταβαίνουμε από φάση σε φάση τόσο αυξάνεται ο βαθμός πολυπλοκότητας και δυσκολίας υλοποίησης (Σοφού, 2014).



Σχήμα 4.3 - Μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Σε αυτό το στάδιο ας αναλύσουμε τις τέσσερις φάσεις του παραπάνω μοντέλου.

- i. Στην πρώτη φάση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως απλή παρουσία στο διαδίκτυο, με ιστοσελίδες που παρουσιάζουν πληροφορίες σχετικές με τις διαθέσιμες δημόσιες υπηρεσίες. 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. Η παρουσία αυτή θυμίζει διαφημιστικές τακτικές που σκοπό έχουν να αναδείξουν τις πληροφορίες που μπορούν να προσφέρουν και ενδιαφέρουν τους πολίτες. Μπορεί να είναι τρόποι επικοινωνίας όπως τηλέφωνα και διευθύνσεις από τις δημόσιες υπηρεσίες και τις δραστηριότητες όπως τελευταία νέα που ενδιαφέρουν τους πολίτες. Αυτό επιτρέπει την αύξηση της διαφάνειας από της πλευρά τις κυβέρνησης και συνεπώς στην αύξηση των δημοκρατικών διαδικασιών και υπηρεσιών.

- ii. Στην δεύτερη φάση, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδυάζεται με διάφορες τεχνολογίες. Το κοινό μπορεί να στείλει ερωτήσεις και να ζητήσει πληροφορίες μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή να επικοινωνήσει μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης . Επίσης μπορούν να αποκτήσουν έγγραφα μέσω του διαδικτύου και να συμπληρωθούν και να αποστέλλουν όλες τις ώρες τις ημέρας χωρίς να χρειάζεται να μεταβούν σε συγκεκριμένο γραφείο και ώρες της ημέρας κάτι που έχει σαν αποτέλεσμα την εξοικονόμηση χρόνου. Ανάμεσα στα διάφορα τμήματα της κυβέρνησης, δίνεται η δυνατότητα να συνδεθούν μεταξύ τους είτε με τοπικά δίκτυα και εσωτερικό δίκτυο με σκοπό την μεταφορά αρχείων και εγγράφων με πολύ πιο εύκολο και αποτελεσματικό τρόπο. 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.
- iii. Στην τρίτη φάση, η πολυπλοκότητα αυξάνεται καθώς αυξάνονται και οι προσφερόμενες υπηρεσίες. Στην φάση αυτή ο πολίτης μπορεί να έχει ολοκληρωμένες συναλλαγές με την κυβέρνηση χωρίς να είναι απαραίτητη η παρουσία του στο ανάλογο γραφείο. Παραδείγματα τέτοιων συναλλαγών είναι η συμπλήρωση του φόρου εισοδήματος, η ανανέωση διαβατηρίου ή η ηλεκτρονική ψηφοφορία. Η πολυπλοκότητα όμως αυξάνεται λόγω ότι χρειάζεται να υπάρξουν δικλείδες ασφάλειας όπως η ηλεκτρονική υπογραφή για να είναι νόμιμες και ασφαλής οι συναλλαγές. 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. Επίσης είναι απαραίτητη η τροποποίηση της νομοθεσίας, έτσι ώστε να επιτρέπονται οι ηλεκτρονικές συναλλαγές.

- iv. Στην τελική φάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ο πολίτης έχει πρόσβαση σε όλες τις διαδικασίες και υπηρεσίες από ένα ηλεκτρονικό γραφείο. Ο τελικός στόχος είναι η δυνατότητα πρόσβασης του κοινού σε όλες τις υπηρεσίες από ένα και μοναδικό σημείο. Για να μπορέσει να συμβεί όμως αυτό πρέπει να υπάρξουν δραστικές αλλαγές στις διαδικασίες και στα εσωτερικά της κυβέρνησης. Στην τελευταία φάση η μείωση των εξόδων, η αποδοτικότητα και η ικανοποίηση των πολιτών αγγίζει το μέγιστο δυνατό βαθμό.

4.4 Οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Τα οφέλη και οι λύσεις που θα δοθούν σε κυβέρνηση, πολίτες και επιχειρήσεις μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντικά και μπορούν να επιλύσουν ζητήματα που διαιωνίζονται και ταλαιπωρούν τους πολίτες. Από την άποψη της παροχής υπηρεσιών στο κοινό, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει ήδη αποδείξει τα πλεονεκτήματά της στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση καθιστά δυνατή όχι μόνον την ευκολότερη πρόσβαση στις πληροφορίες των δημοσίων αρχών, αλλά διευκολύνει επίσης σε μεγάλο βαθμό τις συναλλαγές των πολιτών με τη μείωση του χρόνου αναμονής.

Όσον αφορά την προσφορά υπηρεσιών στις επιχειρήσεις, η βελτίωση της παροχής ηλεκτρονικών διοικητικών υπηρεσιών επιφέρει αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας κάτι που οφείλεται στην μείωση του κόστους συναλλαγών. Όσον αφορά τις υπηρεσίες μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση επιτρέπει την ανταλλαγή δεδομένων άμεσα, γρήγορα και με ασφάλεια.

Κάποια από τα οφέλη είναι τα παρακάτω.

Για τους πολίτες:

- Μείωση γραφειοκρατίας με άμεση εξυπηρέτηση χωρίς την ταλαιπωρία που υπήρχε μέχρι τώρα με τον δημόσιο τομέα.
- Αυξημένη ποιότητα υπηρεσιών.
- Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.
- Πλήρης διαφάνεια στις κρατικές διαδικασίες.
- Ενίσχυση των δημοκρατικών δεσμών μέσω της συνεχούς εποπτείας από τους πολίτες.

Για την κυβέρνηση:

- Εξοικονόμηση πόρων.
- Μείωση λαθών.
- Βελτίωση κοινωνικής πολιτικής.

- Βελτίωση υπηρεσιών.

Για τις επιχειρήσεις:

- Εξοικονόμηση χρημάτων.
- Ευκολότερες και ταχύτερες οικονομικές συναλλαγές.
- Φθηνότερες συναλλαγές.
- Μείωση γραφειοκρατικών εμποδίων.

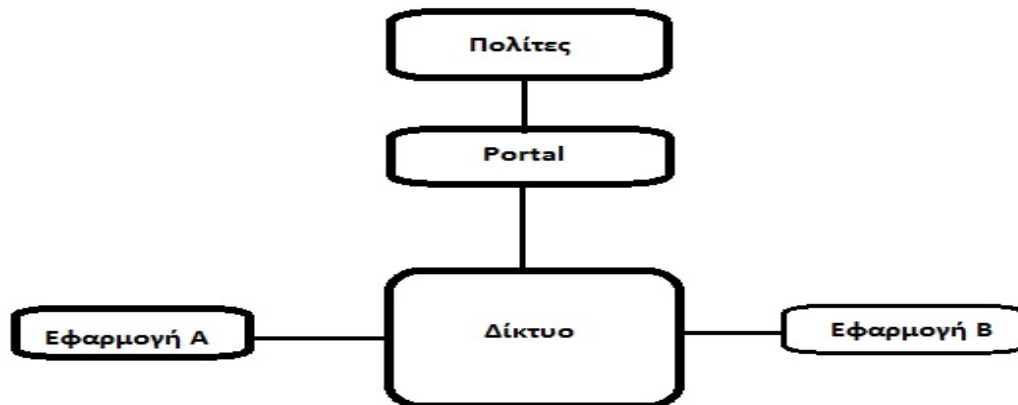
4.5 Τρόποι επίτευξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο δημόσιο τομέα και στο κράτος θα επιτευχθεί με τέτοια μέσα και διαδικασίες, οι οποίες θα επιτρέψουν στον πολίτη και τις επιχειρήσεις να αποκτήσουν ευκολότερη, γρηγορότερη και καλύτερη πρόσβαση στις υπηρεσίες του κράτους μέσω της βελτίωσης της ροής των πληροφοριών προς και από τις δημόσιες υπηρεσίες. Τα στάδια αυτά περιγράφονται από τα πιο απλά μέχρι στα πιο σύγχρονα και πολύπλοκα.

- Εσωτερική οργάνωση του δημοσίου τομέα που αφορά τη δημιουργία της κατάλληλης υποδομής μέσω της προμήθειας του εξοπλισμού και της δικτυακής διασύνδεσής του. Αποτελεί μια απαραίτητη και βασική διαδικασία για την υλοποίηση και των υπολοίπων σταδίων. Σε αυτό το στάδιο είναι απαραίτητο να προμηθευτεί το κράτος λογισμικό και υλικό κατάλληλα για διασύνδεση μεταξύ αυτών των δύο. Υπολογιστές εξοπλισμένοι με το κατάλληλο υλικό και λογισμικό γραφείου πρέπει να αποκτηθούν για το πρώτο στάδιο.
- Ηλεκτρονική πρωτοκόλληση: αφορά τη μεταφορά από την κλασική πρωτοκόλληση (χειρόγραφα) στην ηλεκτρονική. Αυτό θα γίνει με την κατάργηση του βιβλίου εισερχομένων-εξερχομένων του κάθε κυβερνητικού φορέα με σκοπό την ηλεκτρονική διακίνηση των εγγράφων. Αυτή η εφαρμογή θα έχει σαν αποτέλεσμα τόσο την εξοικονόμηση χρόνου στην πρωτοκόλληση όσο και την διευκόλυνση στην αναζήτηση και ανεύρεση των εγγράφων. Η πρωτοκόλληση των εγγράφων θα γίνεται με αυτοματοποιημένο τρόπο και θα πρέπει να γίνεται με ασφάλεια και με χρήση κρυπτογράφησης. Απαιτείται δυνατότητα διαβάθμισης ασφάλειας κατά την επεξεργασία από το πρωτόκολλο και όπου επιθυμείται να κωδικοποιείται αντίστοιχα το εν λόγω έγγραφο.
- Εσωτερικό δίκτυο, Intranet : Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα είναι σε θέση να μπορούν να χρησιμοποιούν εφαρμογές του τμήματός τους ή άλλων τμημάτων, αφού πρώτα πραγματοποιηθεί επιτυχώς η εισαγωγή τους στο σύστημα μέσω εισόδου και προσωπικού κωδικού. Οι διαθέσιμες εφαρμογές που θα μπορεί να ελέγξει είναι
 - Διαχείριση αρχείων και κοινός χώρος αποθήκευσης εγγράφων.
 - Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων.

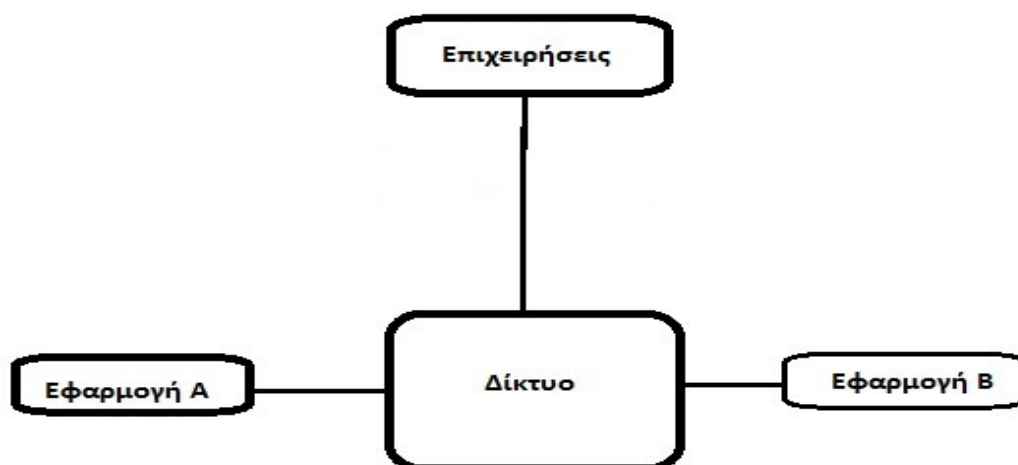
- Παρακολούθηση διαθεσιμότητας των υπαλλήλων και ανάθεση εργασιών.
 - Βιβλιοθήκη διαθέσιμη on-line.
 - Διοργάνωση εσωτερικών συνεδριάσεων.
 - Σύστημα οικονομικής διαχείρισης (διεκπεραίωση οφειλών).
 - Τηλεφωνικός κατάλογος υπαλλήλων του φορέα.
 - Νέα, ανακοινώσεις, προκηρύξεις.
- Πιστοποίηση χρηστών: θα πρέπει να γίνει σχεδιασμός και υλοποίηση ενός συστήματος πιστοποίησης για τις εφαρμογές που είναι απαραίτητος και που θα αντιστοιχεί σε κάθε χρήστη.
 - Portal: Δημιουργία δικτυακής πύλης (portal) η οποία θα παρέχει πληροφορίες στον πολίτη σχετικά με τον δημόσιο φορέα. Μια τέτοια πύλη μπορεί να περιέχει:
 - Νέα και ανακοινώσεις.
 - Προκηρύξεις και διαγωνισμούς.
 - Δελτία τύπου.
 - Νόμοι και προεδρικά διατάγματα.
 - Απαραίτητες οδηγίες προς τους πολίτες για την διεκπεραίωση συναλλαγών αλλά και παροχή υπηρεσιών σε επίπεδα 1 έως 4.
 - Παρουσίαση φορέα προς τους πολίτες.
 - Links σε άλλα portals ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σχετικών με το αντικείμενο του δημόσιου φορέα.
 - Αναζήτηση πληροφοριών.
 - Help desk πολιτών και τηλέφωνα προσωπικού για το κοινό.
 - Χάρτης του portal.
 - Σύστημα Διαχείρισης Ροής Εργασιών: Αφορά το σύστημα καταγραφής της ροής των εργασιών και παρακολούθησης του σταδίου στο οποίο βρίσκεται η κάθε αίτηση, επιτρέποντας την συνεργασία μεταξύ των υπευθύνων.
 - Κοινωνικά Δίκτυα, social networks που είναι ο λόγος που θα τα αναλύσουμε σε συνάρτηση με τις δημόσιες υπηρεσίες. Θα μελετηθούν εκτενέστερα στο επόμενο κεφάλαιο μαζί με τους τρόπους που θα βοηθήσουν τους πολίτες να κάνουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέρος της καθημερινότητάς τους.

Οι πολίτες θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες μέσω δυο τρόπων. Μέσω του ιντερνέτ και στην συνέχεια μέσα από μια διαδικτυακή Portal, είτε μέσω τηλεφώνου και αυτοματοποιημένες εντολές και οδηγίες. Τα υπόλοιπα στοιχεία όπως το ηλεκτρονικό πρωτόκολλο, οι δικλείδες ασφάλειας και άλλα στοιχεία αποτελούν τον κεντρικό κορμό του κυβερνητικού φορέα και με την σειρά τους συνδέονται με το portal. Σχηματικά έχουμε



Σχήμα 4.4 - Πολίτες και ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ενώ αντίστοιχα ο τρόπος επικοινωνίας για τις επιχειρήσεις είναι ο εξής όπου δεν υπάρχει η αλληλεπίδραση με το portal.



Σχήμα 4.5 - Επιχειρήσεις και ηλεκτρονική διακυβέρνηση

4.6 Εμπόδια στην πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Όπως αναφέρθηκε προηγουμένως ενώ μεταβαίνουμε από την μια φάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επομένη τόσο αυξάνεται η πολυπλοκότητα και τα εμπόδια που θα πρέπει να ξεπεραστούν. Τα ζητήματα αυτά μπορεί να ιδιαιτέρως σημαντικά και θα πρέπει να υπερκεραστούν για να επιτύχουμε μια πραγματικά ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Απαραίτητη προϋπόθεση είναι η ελεύθερη πρόσβαση σε ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες κάτι που είναι πολύ σημαντικό διότι υπάρχει τεχνολογικό χάσμα ανάμεσα στους πολίτες. Κάποιοι δεν διαθέτουν πρόσβαση σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες οπότε είναι απαραίτητο να υπάρχει πρόσβαση από όλα τα κοινωνικά φάσματα και κοινωνικές ομάδες. Για αυτό τον λόγο, η εκπαίδευση και η κατάρτιση έχουν ουσιώδη σημασία, ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν τις αναγκαίες γνώσεις πληροφορικής, για να είναι σε θέση να αξιοποιήσουν πλήρως τις υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Επιπλέον ένα ακόμη εμπόδιο που προέρχεται από την ελλιπή ενημέρωση των πολιτών και γενικότερα από τους χρήστες του διαδικτύου είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης στις διαδικτυακές υπηρεσίες. 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 πρωτίστης σημασίας, άρα πρέπει να υπάρχει ο μέγιστος βαθμός προστασίας. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, πρέπει να προωθηθούν τεχνολογίες που βελτιώνουν την προστασία της πληροφορίας και η ασφάλεια δικτύων και η αποτροπή εγκλημάτων στον κυβερνοχώρο να αποτελεί πρωταρχικό στόχο.

Τέλος η διαφύλαξη της ιδιωτικής ζωής και των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, αποτελεί ένα εμπόδιο και αναγκαιότητα όπου οι τεχνολογίες θα πρέπει να ρίξουν ιδιαίτερο βάρος και σημασία. Αν δεν προληφθεί η προστασία του ιδιωτικού απορρήτου, η υπονόμηση και η υποβάθμιση όλων των πλεονεκτημάτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι βέβαιη.

4.7 Διαλειτουργικότητα

Μια πολύ σημαντική έννοια στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί η διαλειτουργικότητα . Η Διαλειτουργικότητα αποτελεί βασική έννοια της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Ως διαλειτουργικότητα ορίζουμε την δυνατότητα μεταφοράς και χρήσης πληροφορίας ανάμεσα από διαφορετικούς οργανισμούς και πληροφοριακά συστήματα. Επίσης είναι η δυνατότητα ανταλλαγής δεδομένων από διαφορετικά πληροφοριακά περιβάλλοντα μέσω της υιοθέτησης κοινών προτύπων. Η διαλειτουργικότητα στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να διακριθεί σε οργανωσιακή, σημασιολογική και τεχνική.

Η οργανωσιακή διαλειτουργικότητα προβλέπει και έχει ως ζητούμενο στον καθορισμό στόχων, στην διαμόρφωση διαδικασιών και στην επίτευξη συνεργασίας των κοινωνικών φορέων και συστημάτων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και πιθανόν διαθέτουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες.

Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα έχει ως στόχο την έννοια των ανταλλασσόμενων πληροφοριών έτσι ώστε να είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Έτσι, τα συστήματα μπορούν να συνδυάζουν τις πληροφορίες με αντίστοιχες πληροφορίες άλλων πηγών και να τις επεξεργάζονται ταχύτερα και πιο αποτελεσματικά.

Η τεχνική διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η έννοια της μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με όμοιο και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ διαφορετικών συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών και αποτελεί την ικανότητα διαφόρων συστημάτων να επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο μεταξύ τους. Τα οφέλη της τεχνικής διαλειτουργικότητας είναι ότι περιορίζονται οι δαπάνες εξαιτίας των κοινών τεχνολογικών λύσεων, διασφαλίζει ότι τα οφέλη της τεχνολογίας είναι διαθέσιμα σε όλους. Και επιτρέπει την ορθότητα και την συνέχεια των δεδομένων.

Η διαλειτουργικότητα προσφέρει μια πληθώρα από πλεονεκτήματα.

- Άμεση εξυπηρέτηση διοικητικών αναγκών καθώς οι οργανισμοί πλέον έχουν την δυνατότητα να αξιοποιήσουν καλύτερα με μειωμένο κόστος την πληροφορία και να απαλείψουν την γραφειοκρατία που αποτελούσε πρόβλημα για τους πολίτες. Έτσι η

βελτίωση στην διακίνηση των εγγράφων μεταξύ των κοινωνικών οργανισμών επιφέρει και καλύτερες υπηρεσίες παροχής κυβερνητικών πληροφοριών.

- Άμεση ανταλλαγή δεδομένων, αρχείων και πληροφορίας που έχει ως αποτέλεσμα εξοικονόμηση πόρων, χρημάτων και χρόνου.
- Αυξημένη διαφάνεια στον δημόσιο τομέα με την αποτελεσματική παροχή διοικητικών πληροφοριών και την εξασφάλιση ποιοτικής διακίνησης και διαχείρισης της δημόσιας πληροφορίας.
- Μείωση της πολυπλοκότητας της υποδομής παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Αξιοποίηση των παλαιών συστημάτων όπου θα δίνεται η δυνατότητα στα παλαιά συστήματα που είναι ήδη εγκατεστημένα να ανταλλάξουν δεδομένα με τα νέα συστήματα.
- Μείωση κόστους καθώς οι παρεχόμενες υπηρεσίες είναι ευκολότερο να υλοποιηθούν άρα κοστίζουν λιγότερο, τα παλαιά συστήματα μπορούν να αξιοποιηθούν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, τα καινούρια έχουν περισσότερο χρόνο ζωής και το συνολικό σύστημα, καθώς είναι απλούστερο, απαιτεί λιγότερους πόρους σε συντήρηση και επίλυση προβλημάτων.

Στο επόμενο κεφάλαιο μελετάμε ποιες δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν κοινωνικό προφίλ σε κοινωνικά μέσα, και θα μελετήσουμε την διαδικασία και στους τρόπους χρήσεως που γίνεται από αυτές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΧΡΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

5.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα ασχοληθούμε με την αναζήτηση πληροφοριών και δεδομένων σχετικά με την χρήση ή όχι των κοινωνικών δικτύων από τους κυβερνητικούς και δημοσίους οργανισμούς. Μέσω της αναζήτησης μας θέλουμε να απαντήσουμε και να αναλύσουμε συγκεκριμένα ερευνητικά ερωτήματα που μας ενδιαφέρουν. Συγκεκριμένα θέλουμε να απαντήσουμε στα εξής ερωτήματα.

- Χρησιμοποιούνται τα κοινωνικά δίκτυα από τις δημόσιες υπηρεσίες?
- Ποιες υπηρεσίες διαθέτουν και προσφέρουν υπηρεσίες και διαθέσιμες πληροφορίες μέσω των κοινωνικών μέσων δικτύωσης?
- Ποιες δυνατότητες των κοινωνικών δικτύων μπορούν να αξιοποιηθούν προς όφελος του δημοσίου.
- Ποιοι κίνδυνοι υπάρχουν και τρόποι προστασίας.
- Ποια είναι η συχνότητα ενημερώσεων?
- Παραδείγματα χρήσης.

Περαιτέρω μετά το πέρας της συλλογής των αποτελεσμάτων και την πληροφοριών που έχουμε συλλέξει αναφερόμαστε στις περαιτέρω δυνατότητες αξιοποίησης κοινωνικών δικτύων στο Δημόσιο.

5.2 Μέθοδος συλλογής δεδομένων

Στην πτυχιακή μας εργασία ο τρόπος που αποφασίσαμε να προσεγγίσουμε τα ερευνητικά μας ερωτήματα είναι μέσω της παρατήρησης και τις βιβλιογραφικής επισκόπησης. Η παρατήρηση είναι η διαδικασία που μας επιτρέπει να συλλέξουμε πληροφορίες από την δική μας οπτική σκοπιά. Οι παρατηρήσεις μας καταγράφονται και στην συνέχεια τις επεξεργαζόμαστε και τις ερμηνεύουμε. Ο λόγος που επιλέγουμε αυτή την μορφή έρευνας είναι διότι αποτελεί μια ποιοτική μορφή έρευνας και μπορεί να μας οδηγήσει σε πολλά ασφαλή συμπεράσματα. Ιδίως εάν χρησιμοποιηθεί σε συνδυασμό με άλλη ερευνητική μέθοδο.

Για αυτό τον λόγο έχει γίνει και βιβλιογραφική επισκόπηση για να αποκτήσουμε εξαιρετικά ενδιαφέρουσες πληροφορίες για την χρήση κοινωνικών δικτύων από τον δημόσιο τομέα. Η βιβλιογραφική επισκόπηση μπορεί να μας δώσει στοιχεία που δεν έγιναν γνωστά ή δεν παρατηρήθηκαν κατά το πρώτο στάδιο της έρευνας, μέσω της παρατήρησης.

5.3 Δείγμα

Το δείγμα που ελέγξαμε, που αποτελείται από 58 βασικούς δημοσίους οργανισμούς και υπουργεία. Σε αυτό το δείγμα οδηγηθήκαμε αφού πρώτα ανακαλύψαμε τις 20 βασικότερες δημόσιες υπηρεσίες που επηρεάζουν τον πολίτη και στην συνέχεια αναζητήσαμε τα σημαντικότερα υπουργεία. Θεωρώντας ότι τα υπουργεία είναι μια πρώτης τάξης επίπεδου δημόσιας διοίκησης συμπεριλήφθηκαν στο δείγμα όπου τελικά έφτασε να αριθμεί του 58 οργανισμούς.

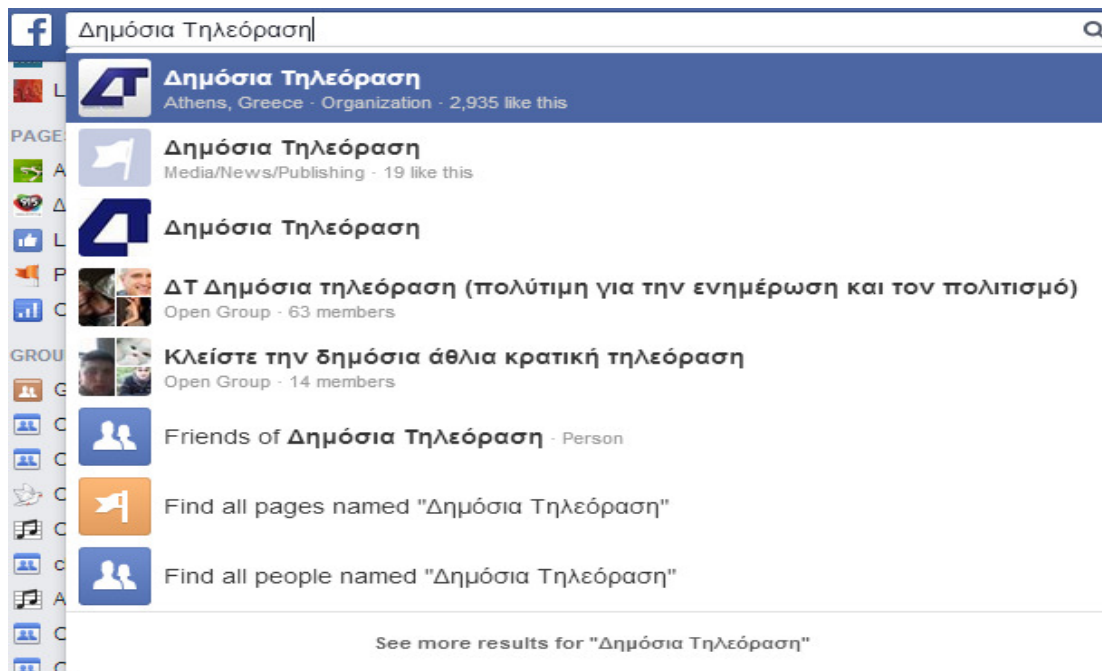
5.4 Μεθοδολογία

Ο τρόπος που χρησιμοποιήσαμε είναι ο εξής.

Στάδιο 1. Αναζήτηση και καταγραφή των βασικότερων δημοσίων υπηρεσιών όπως έχουν αναφερθεί στο κεφάλαιο 2 της παρούσας εργασίας. Έχοντας καταγράψει τις σημαντικότερες δημόσιες υπηρεσίες προχωρήσαμε στο επόμενο στάδιο.

Στάδιο 2. Αναζήτηση περισσότερων πληροφοριών μέσω του διαδικτύου και των μηχανών αναζήτησης. Χρησιμοποιώντας μηχανές αναζήτησης, όπως Google, Yahoo, Bing προσπαθήσαμε να βρούμε πληροφορίες για τις υπηρεσίες που μας ενδιαφέρουν. Εάν οι δημόσιες υπηρεσίες διέθεταν κάποια ιστοσελίδα μπορούσαμε να εξακριβώσουμε εάν υπήρχε κάποιος σύνδεσμος για κάποιο κοινωνικό δίκτυο.

Στάδιο 3. Αναζήτηση πληροφοριών μέσω των ίδιων των κοινωνικών δικτύων. Τα περισσότερα κοινωνικά δίκτυα διαθέτουν ενσωματωμένο σύστημα αναζήτησης (Search) μέσω του οποίου μπορεί να γίνει αναζήτηση στις σελίδες τους.



Σχήμα 5.1 - Δείγμα κοινωνικού προφίλ.

Επίσης έγινε αναζήτηση στα κοινωνικά δίκτυα και μέσω της χρήσης hashtags (#hashtags) ένας τρόπος που είναι πολύ διαδεδομένος κυρίως στο Twitter και στο Instagram.

Στάδιο 4. Καταγραφή των διαθέσιμων σελίδων στα κοινωνικά δίκτυα και των υπηρεσιών και των πληροφοριών που προσφέρουν.

Στάδιο 5. Αναζήτηση παρουσίας σε κοινωνικά δίκτυα μέσω βιβλιογραφικής επισκόπησης.

Στάδιο 6. Αναζήτηση διαφημιστικών φυλλαδίων που διαθέτουν κάποιοι οργανισμοί, πχ Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και έλεγχος για διευθύνσεις που παραπέμπουν σε κοινωνικά προφίλ.

Στάδιο 7. Σχηματική αναπαράσταση των αποτελεσμάτων μέσω πινάκων και γραφημάτων.

Η παρατήρηση και συλλογή των αποτελεσμάτων διενεργήθηκε σε περίοδο 2 μηνών από τον Μάρτιο μέχρι τον Μάιο του 2014. Το δείγμα που χρησιμοποιήθηκε έπρεπε να κατέχει μια βασική υποχρέωση, να είναι δημόσια υπηρεσία του Ελληνικού Κράτους είτε να είναι υπηρεσία που προσφέρει ο δημόσιος τομέας. Επιπλέον εάν κάποιος τομέας προσέφερε περισσότερες από μια υπηρεσίες τότε συμμετείχαν στην έρευνα και στο δείγμα σαν διαφορετικά στοιχεία. Επίσης δεν συμπεριλάβαμε στο δείγμα επιχειρήσεις και άλλους οργανισμούς του Ιδιωτικού τομέα. Το τελικό μας δείγμα έφτασε να αριθμεί 58 οργανισμούς .

5.5 Περιορισμοί

Οι περιορισμοί που παρατήθηκαν κατά την συλλογή των αποτελεσμάτων προέρχονται κυρίως από την μειωμένη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συγκεκριμένα αρκετοί δημόσιοι οργανισμοί και υπηρεσίες δεν βρίσκονται ούτε στο πρώτο στάδιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και δεν διαθέτουν κάποια ιστοσελίδα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μας περιορίζει να βρούμε περισσότερα στοιχεία για τις συγκεκριμένες υπηρεσίες και την παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα.

Το μεγαλύτερο πρόβλημα που αντιμετωπίσαμε προέρχεται από το γεγονός ότι κάποια σελίδα στα κοινωνικά δίκτυα μπορεί να κατασκευαστεί από τον καθένα. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα να μην μπορούμε να εξακριβώσουμε με ευκολία εάν η σελίδα στο κοινωνικό δίκτυο έχει κατασκευαστεί και διαχειρίζεται από κάποιον υπάλληλο της εκάστοτε υπηρεσίας ή απλά από κάποιον πολίτη που θέλει να προσφέρει.

Επιπλέον ένας οργανισμός για παράδειγμα ένα υπουργείο μπορεί να έχει δεκάδες ψηφιακές υπηρεσίες που προσφέρει. Όμως εάν το υπουργείο δεν διαθέτει κοινωνικό προφίλ τότε είναι δύσκολο να εξακριβώσουμε εάν υπάρχει μεμονωμένη παρουσία από κάποια άλλη υπηρεσία που ανήκει στο υπάρχοντα οργανισμό. Εάν η σελίδα διαμοιράζεται έγγραφα και ενημερώσεις που δεν είχαν γίνει γνωστά μέχρι την στιγμή της δημοσιοποίησης τους τότε θεωρούμε ότι η σελίδα έχει κατασκευαστεί από την δημόσια υπηρεσία. Όμως δεν είναι πάντοτε εύκολο να το διαλευκάνουμε διότι κάποιες σελίδες βρίσκονται είτε υπό κατασκευή είτε δεν διαχειρίζονται σωστά.

Τέλος υπάρχει περιορισμός σε κάποια κοινωνικά δίκτυα να μην μπορούμε να αναζητήσουμε προφίλ τα οποία είτε είναι ελλιπή είτε βρίσκονται στο στάδιο της κατασκευής. Δηλαδή να μην έχουμε τα κατάλληλα δικαιώματα που χρειάζονται για να προσπεραστεί το κοινωνικό προφίλ.

5.6 Παρουσίαση δεδομένων και αποτελεσμάτων

Ο παρακάτω πίνακας δείχνει τους οργανισμούς και τις δημόσιες υπηρεσίες που παρατηρήθηκαν για το αν διαθέτουν κοινωνικό προφίλ στα μέσα δικτύωσης και ποια είναι αυτά.

Δημόσια Υπηρεσία	Facebook	Twitter	Youtube	Άλλο
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων	-	X	X	-
Αίτηση Κοινωνικού Μέρισματος	-	-	-	-
Υποβολή Δήλωσης Ε1	-	-	-	-
Τέλη Κυκλοφορίας	-	-	-	-
e-Παράβολο	-	-	-	-
Υποβολή Εντύπου Α21	-	-	-	-
Υποβολή Δήλωσης Ε9	-	-	-	-
Κέντρο Εξυπηρέτησης Πολιτών	-	-	-	-
ΚΕΠ				
Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών	X	X	X	X
Εθνική Στατιστική Υπηρεσία	-	-	-	-
Ίδρυμα Κρατικών Ασφαλίσεων	-	-	-	-
Γενική Γραμματεία Εμπορίου	-	-	-	-
Οργανισμός Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού	-	-	-	-
Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης	-	-	-	-
Διεύθυνση Διαβατηρίων	-	-	-	-
Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς (ΕΣΠΑ)	-	-	-	-
Ε.Π. Ανάπτυξη Ανθρώπινου Δυναμικού	-	-	-	-
Ε.Υ.Σ.Ε.Κ.Τ. -	-	-	-	-

Δημόσια Υπηρεσία		Facebook	Twitter	Youtube	Άλλο
Γενική Διεύθυνση	Κοινωνικών Κοινωνικής Ένταξης ΕΕ	X	X	X	X
Το Ευρωπαϊκό Ταμείο στην ΕΕ	Κοινωνικό	X	X	-	-
Ειδική Υπηρεσία	Εφαρμογής Συγχρηματοδοτούμενων Ενεργειών	-	-	-	-
Εθνικός Οργανισμός Πιστοποίησης Προσόντων και Επαγγελματικού Προσανατολισμού (πρώην Ε.ΚΕ.ΠΙΣ.)		X	-	-	-
ΕΚΚΕ - Εθνικό Κέντρο Κοινωνικών Ερευνών		-	-	-	-
Ε.Ι.Ε.Α.Δ. – Εθνικό Ινστιτούτο Εργασίας και Ανθρώπινου Δυναμικού		-	-	-	-
Υπουργείο Οικονομικών		-	-	-	-
Υπουργείο Εξωτερικών		-	-	-	-
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας		-	-	-	X
Υπουργείο Εσωτερικών		-	-	-	-

Δημόσια Υπηρεσία		Facebook	Twitter	Youtube	Άλλο
Υπουργείο Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	Διοικητικής	X	X	X	X
Υπουργείο Ανταγωνιστικότητας	Ανάπτυξης,	X	X	X	X
Υπουργείο Αιγαίου	Ναυτιλίας και	-	-	-	-
Υπουργείο Ενέργειας και Αλλαγής	Περιβάλλοντος, και Κλιματικής	-	-	-	-
Υπουργείο Θρησκευμάτων	Παιδείας και	-	-	-	-
Υπουργείο Κοινωνικής Πρόνοιας	Εργασίας, Ασφάλισης και	-	-	-	-
Γενική Γραμματεία Ασφάλισης	Κοινωνικής	-	-	-	-
Υπουργείο Υγείας		-	-	-	-
Υπουργείο Ανάπτυξης και Τροφίμων	Αγροτικής	-	-	-	-
Ειδική γραμματεία Τομέα Κοινοτικών Πόρων και Υποδομών	Διοικητικού	-	-	-	-

Δημόσια Υπηρεσία	Facebook	Twitter	Youtube	Άλλο
Υπουργείο Δημοσίας Τάξης και Προστασίας του Πολίτη	X	X	X	-
Γενική Γραμματεία Πολιτικής Προστασίας	-	-	-	-
Ελληνική Αστυνομία	-	X	X	-
Πυροσβεστικό Σώμα Ελλάδος	X	X	-	-
Λιμενικό Σώμα Ελλάδος	-	-	-	-
Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών	-	-	-	-
Κέντρο Μελετών Ασφάλειας	-	-	-	-
Υπουργείο Τουρισμού	-	-	-	-
Εταιρεία Ακινήτων Δημοσίου Α.Ε.	-	-	-	-
Οργανισμός Τουριστικής Εκπαίδευσης & Κατάρτισης (Ο.Τ.Ε.Κ.)	-	-	-	-
Γενική Γραμματεία Αποδήμου Ελληνισμού	-	-	-	-

Δημόσια Υπηρεσία		Facebook	Twitter	Youtube	Άλλο
«HELLENIC AID» της Υπηρεσίας Αναπτυξιακής (ΥΔΑΣ)	Διεθνούς Συνεργασίας	-		-	-
Πύλη Χρηματοδοτήσεων της Ειδικής Γραμματείας Διεθνών Προγραμμάτων	Διεθνών	-	-	-	-
Οργανισμός Ασφαλίσεων	Γεωργικών	-	-	-	-
Δημόσια Ηλεκτρισμού	Επιχείρηση	-	X	X	X
ΕΥΔΑΠ		-	-	-	-
Οργανισμός Ελεύθερων Επαγγελματιών	Ασφάλισης	-	-	-	-
Εθνικός Οργανισμός Υπηρεσιών Υγείας	Παροχής	-	-	-	-
Εθνική Υπηρεσία	Μετεωρολογική	X	X	X	X

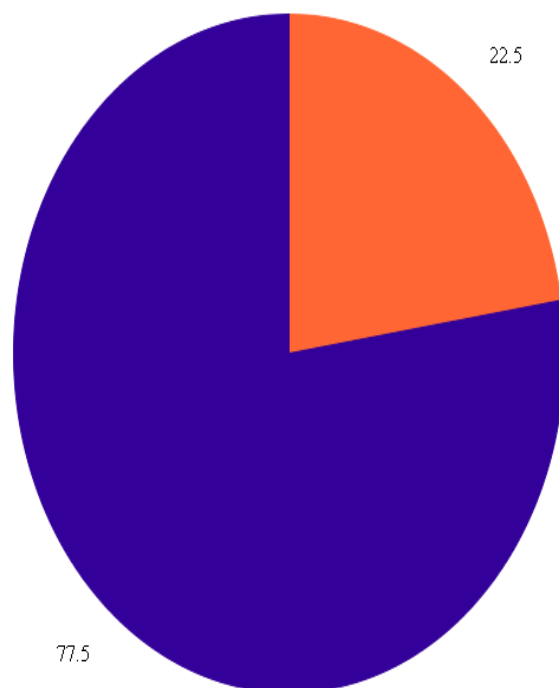
Πίνακας 5.1 - Μελέτη δημοσίων Οργανισμών

Τα αποτελέσματα της έρευνας μας φαίνονται παρακάτω με την βοήθεια γραφημάτων.

5.7 Αποτελέσματα

Ποσοστό (%) των δημοσίων οργανισμών που διαθέτουν προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα.

■ Ναι ■ Όχι



Σχήμα 5.2 – Ποσοστό των δημοσίων οργανισμών που διαθέτουν προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα.

Ποσοστό που κρίνεται ιδιαιτέρως μικρό ιδίως αν αναλογιστούμε ότι πρόκειται για υπηρεσίες που θα πρέπει να βοηθούν τους πολίτες. Παρατηρούμε ότι από το δείγμα που ελέγξαμε, που αποτελείται από 58 βασικούς δημοσίου οργανισμούς και υπουργεία μόνο τα 13 έχουν κάποιο είδος παρουσίας στα κοινωνικά δίκτυα. Σε ποσοστό αυτό μεταφράζεται σε 22,5%, ποσοστό που θεωρείται πάρα πολύ μικρό εάν σκεφτούμε την διείσδυση που έχουν τα κοινωνικά δίκτυα στην ζωή μας.

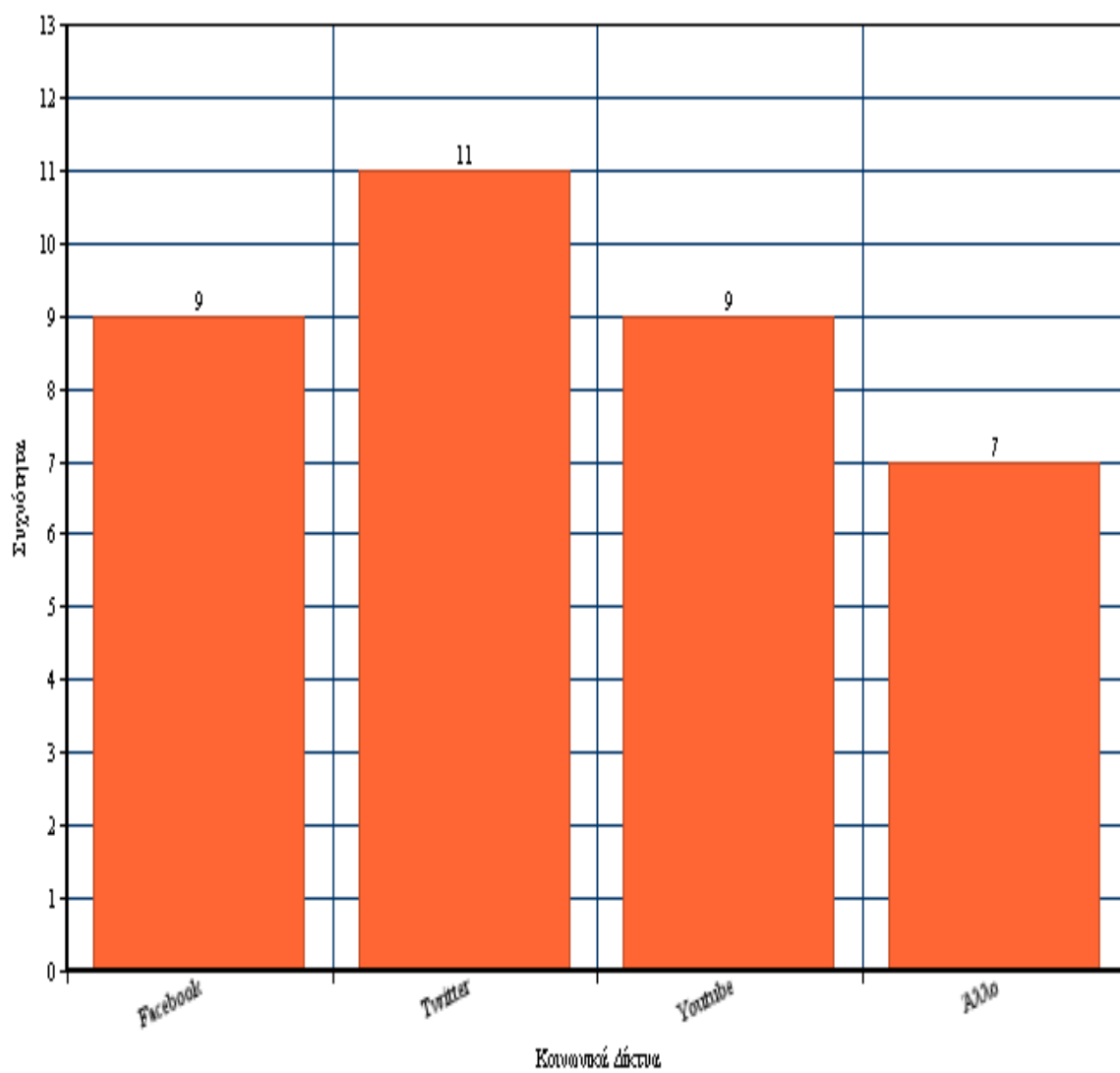
Το ποσοστό δυστυχώς δεν είναι το μόνο το οποίο βρίσκεται σε μια ικανοποιητικό βαθμό αλλά και όπως θα δούμε στην συνέχεια και η συχνότητα των ενημερώσεων δεν είναι τόσο συχνή όσο θα έπρεπε να είναι.

Δυστυχώς το ποσοστό είναι πάρα πολύ μικρό ιδίως όταν πρόκειται για μεγάλα υπουργεία, πχ. το Υπουργείο Υγείας, τα οποία επηρεάζουν τους πολίτες και οποιαδήποτε ανακοίνωση από αυτά έχει βαρύνουσα σημασία. Δεν έχει γίνει γνωστό στους δημόσιους οργανισμούς ότι τα δημόσια δίκτυα είναι ο πλέον εύκολος τρόπος να έρθουν κοντά στον πολίτη και να τον βοηθήσουν στα προβλήματά του δείχνοντας το κοινωνικό πρόσωπο της εκάστοτε
κυβέρνησης.

5.8 Ποια κοινωνικά δίκτυα επιλέγουν οι δημόσιες υπηρεσίες

Στην συνέχεια μελετήσαμε από τα παραπάνω στοιχεία ποια κοινωνικά δίκτυα επιλέγουν οι δημόσιες υπηρεσίες. Τα αποτελέσματα βρίσκονται παρακάτω.

Σε κοινωνικά δίκτυα διαθέτουν προφίλ οι δημόσιες υπηρεσίες



Σχήμα 5.3 – Σε ποια κοινωνικά δίκτυα διαθέτουν προφίλ οι δημόσιες υπηρεσίες.

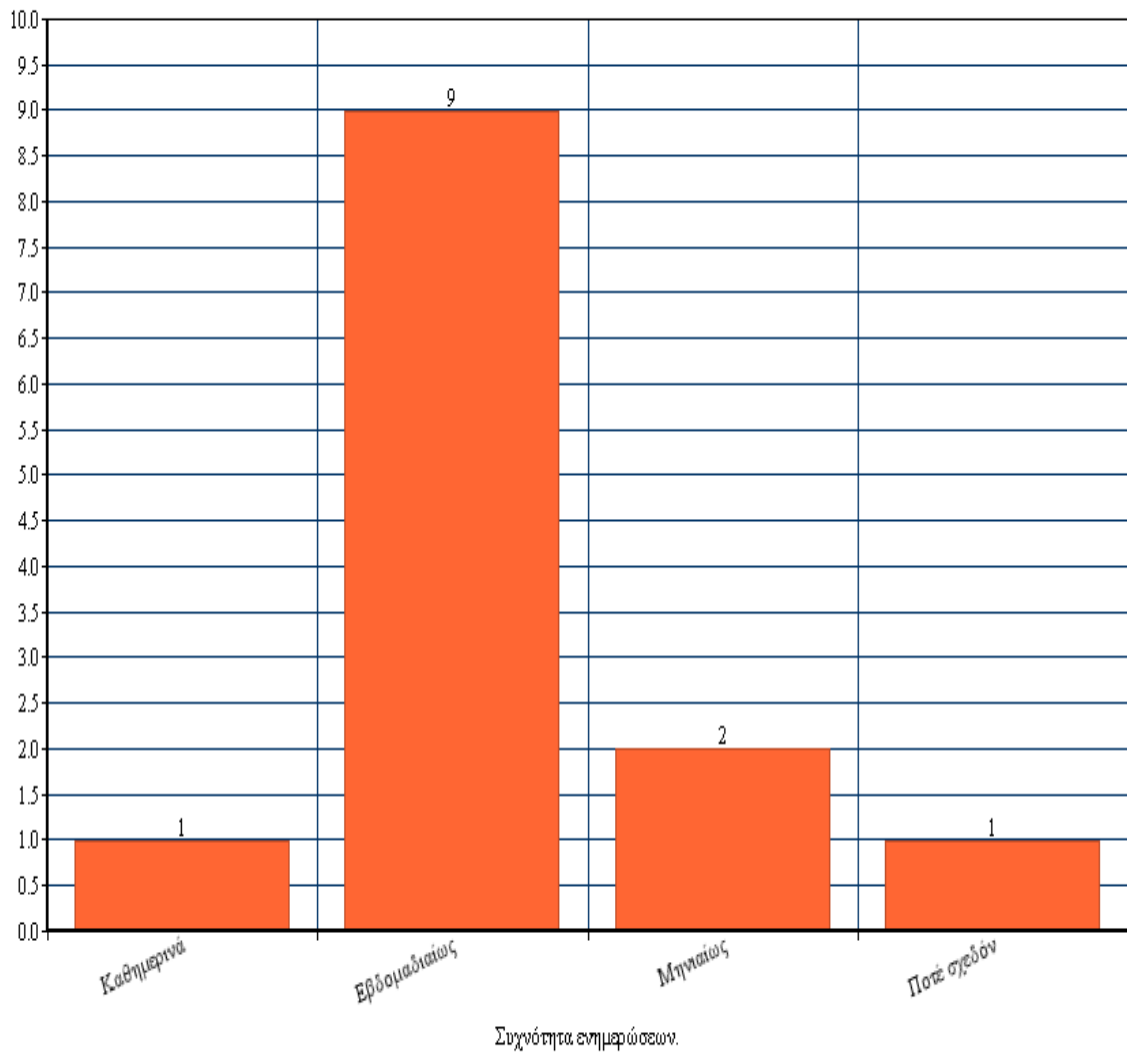
Βλέπουμε λοιπόν ότι προτιμάτε η χρήση Twitter, με το Facebook και το YouTube να ακολουθούν σε χρήση. Πιστεύουμε ότι ο λόγος που χρησιμοποιείται το Twitter είναι γιατί είναι πιο εύκολο στον δημόσιο υπάλληλο που είναι υπεύθυνος να το διαχειριστεί. Συγκεκριμένα σε όλες τις υπηρεσίες που υπήρχε και λογαριασμός Twitter παρατηρήθηκε το φαινόμενο όταν υπήρχε μια ανάρτηση στην ιστοσελίδα του οργανισμού που παρατηρούσαμε τότε αμέσως γινόταν και ανάρτηση στο κοινωνικό προφίλ.

Αυτό μας δείχνει πως υπήρχε απευθείας σύνδεση μεταξύ της ιστοσελίδας και του κοινωνικού προφίλ. Συγκεκριμένα σχεδόν όλα τα κοινωνικά προφίλ επιτρέπουν αυτή την διαδικασία για ευκολότερη διαχείριση του λογαριασμού. Με αυτόν τον τρόπο δεν χρειάζεται να υπάρχει εργαζόμενος που θα πρέπει να είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για την διαχείριση του λογαριασμού, αλλά αντιθέτως αυτόματα να γίνεται η ενημέρωση. Βέβαια η σύνδεση αυτή δεν αναιρεί το γεγονός ότι κάποιος εργαζόμενος θα πρέπει αρχικά να προβεί στην ανάρτηση και την διαχείριση της ιστοσελίδας. Όμως η σύνδεση κοινών λογαριασμών ιστοσελίδας οργανισμού και κοινωνικού προφίλ επιτρέπει την άμεση δημοσίευση και μείωση του φόρτου εργασίας για τον διαχειριστή.

5.9 Συχνότητα ενημερώσεων

Μετά την διαπίστωση για το ποιες υπηρεσίες και οργανισμοί χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα αναζητήσαμε για το πόσο συχνά υπάρχουν ενημερώσεις. Σημασία επίσης δεν έχει μόνο να διαθέτεις παρουσία στα κοινωνικά δίκτυα αλλά και να το χρησιμοποιείς με αποδοτικό και σωστό τρόπο. Αυτό σημαίνει συνεχείς ενημερώσεις και κοινοποιήσεις που ενδιαφέρουν τους πολίτες.

Συχνότητα ενημερώσεων.



Σχήμα 5.4 – Συχνότητα ενημερώσεων.

Η παρατήρησή μας δείχνει ότι το ποσοστό των ενημερώσεων βρίσκεται σε ικανοποιητικό βαθμό με τις υπηρεσίες να ενημερώνουν με καινούριο υλικό τουλάχιστον μια φορά την βδομάδα. Συνήθως η συχνότητα ενημερώσεων βρισκόταν σε παρόμοιο βαθμό με τις ενημερώσεις που γινόντουσαν στις εκάστοτε ιστοσελίδες των δημοσίων υπηρεσιών. Επομένως εάν κάποια δημόσια υπηρεσία δημοσίευε συχνά υλικό στην ιστοσελίδα του χώρου το ίδιο περίπου ενημερώσεις και αναρτήσεις συνέβαιναν και στο κοινωνικό προφίλ. Δηλαδή υπήρχε μία αναλογία και σύνδεση μεταξύ των δύο αυτών γεγονότων που κρίνεται απολύτως λογικό.

Παρατηρήθηκε επίσης το εξής γεγονός, ότι σχεδόν καμία ανάρτηση δεν αναρτήθηκε πολλαπλές φορές. Θα ήταν λογικό εάν μια πολύ σημαντική ανάρτηση να κοινοποιείται περισσότερες φορές από μια ειδικά στην περίπτωση που ενδιαφέρει έναν μεγάλο αριθμό πολιτών. Όμως αυτό δεν παρατηρήθηκε καμία στιγμή. Αυτό μας δείχνει ότι εκτός από την σύνδεση μεταξύ των κοινωνικών δικτύων και των ιστοσελίδων δεν υπάρχει κάποιος διαχειριστής ο οποίος θα είναι αποκλειστικά υπεύθυνος για τα κοινωνικά προφίλ. Αλλά κάποιος εργαζόμενος είναι υπεύθυνος για όλες τις ηλεκτρονικές και διαδικτυακές εφαρμογές της δημόσιας υπηρεσίας. Συχνά τον ρόλο αυτόν έχει αναλάβει η εταιρία που ήταν υπεύθυνη για τον σχεδιασμό και την διαχείριση των διαδικτυακών και ηλεκτρονικών θεμάτων που προκύπτουν στον δημόσιο οργανισμό.

Παρόλα αυτά το επίπεδο συχνότητας ενημερώσεων είναι σε υψηλό αριθμό και αποτελεί ένα πολύ καλό πρώτο βήμα. Φυσικά τα περιθώρια βελτίωσης είναι τεράστια ακόμη αλλά βρισκόμαστε σε ένα καλό επίπεδο μέχρι στιγμής.

5.10 Δείγμα χρήσης

Ένα αντιπροσωπευτικό δείγμα χρήσης από τους οργανισμούς αποτελεί το προφίλ στο Twitter από την Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών. Το προφίλ ανανεώνεται σχεδόν σε εβδομαδιαία βάση με τις νέες ενημερώσεις και πληροφορίες που επηρεάζουν άμεσα τους πολίτες. Σε κόκκινο πλαίσιο βρίσκονται οι ενημερώσεις και κάθε πότε προστίθεται νέο υλικό στο προφίλ.

The screenshot shows the Twitter profile of ΓΓΠΣ (@gsis_gov_gr). The profile header includes the name ΓΓΠΣ, the handle @gsis_gov_gr, and the bio: 'Το επίσημο κανάλι της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομικών, Αθήνα, Ελλάδα · gsis.gr'. The statistics section shows 120 tweets, 0 following, and 2,033 followers. The 'Tweets' section displays three recent tweets with dates highlighted in red boxes: Apr 16, Apr 7, and Mar 28. The tweets contain announcements regarding tax updates and deadlines.

TWEETS	FOLLOWING	FOLLOWERS
120	0	2,033

Tweets

- ΓΓΠΣ @gsis_gov_gr **Apr 16**
Ανακοίνωση: Ενημέρωση των φορολογουμένων για την εκπλήρωση των φορολογικών τους υποχρεώσεων ift.tt/1ioXblZ
- ΓΓΠΣ @gsis_gov_gr **Apr 7**
Ανακοίνωση για τις Βεβαιώσεις Αποδοχών συντάξεων Δημοσίου ift.tt/1IKAnA6
- ΓΓΠΣ @gsis_gov_gr **Apr 4**
Οδηγίες για τη συμπλήρωση της δήλωσης φορολογίας εισοδήματος φυσικών προσώπων οικον. έτους 2014 ift.tt/PqChbh
- ΓΓΠΣ @gsis_gov_gr **Mar 28**
Παρατείνεται μέχρι 20/6/2014 η εκπρόθεσμη υποβολή δήλωσης διακοπής εργασιών πέραν του έτους, με βάση τον πραγ... ift.tt/1iG47P

Σχήμα 5.5 - Δείγμα Χρήσης

Ένα δείγμα σωστής χρήσης των δημοσίων υπηρεσιών μπορεί να φανεί στην παρακάτω εικόνα όπου το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών διαθέτει την δική του σελίδα στο Facebook όπου προστίθεται και ανανεώνεται η σελίδα με νέο υλικό και ενημερώσεις σχεδόν σε καθημερινή βάση.



Σχήμα 5.6 - Παράδειγμα Σελίδας στο Facebook

Στο έβδομο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στους κινδύνους που περιέχονται σε μια κίνηση αξιοποίησης των κοινωνικών δικτύων από τις δημόσιες υπηρεσίες όπως κακή χρήση, κακοδιαχείριση, εσωτερική κίνδυνοι και προστασία δεδομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: ΠΕΡΑΙΤΕΡΩ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΟ ΔΗΜΟΣΙΟ

6.1 Εισαγωγή

Από την έρευνα και την παρατήρηση που κάναμε βλέπουμε πως η είσοδος του δημόσιου τομέα στα κοινωνικά δίκτυα βρίσκεται ακόμη σε εμβρυακό στάδιο. Δυστυχώς οι οργανισμοί και οι υπεύθυνοι που διαχειρίζονται τις ηλεκτρονικές διαδικασίες δεν έχουν καταλάβει ακόμη την δυναμική που μπορεί να προσφέρει μια τέτοια είσοδο σε πιο εξελιγμένες μορφές επικοινωνίας με τους πολίτες. Άλλα με την εξέλιξη του διαδικτύου άλλα και πόσο μάλλον των κινητών τηλεφώνων είναι μια πρώτης τάξεως ευκαιρία για να έρθουν κοντά στον πολίτη.

Δυστυχώς οι δυνατότητες που παρέχουν τα κοινωνικά δίκτυα δεν αξιοποιούνται στο έπακρο. Αντιθέτως χρησιμοποιούνται μόνο τα βασικά εργαλεία που δίνονται από αυτά. Δηλαδή το προφίλ που τυχόν έχει μια δημόσια υπηρεσία αναλώνεται στα βασικά χαρακτηριστικά και πληροφορίες. Συνήθως στο κοινωνικό προφίλ αναφέρονται κάποιοι συγκεκριμένοι τρόποι επικοινωνίας καθώς και λοιπά στοιχεία όπως διεύθυνση, τηλέφωνα επικοινωνίας και φαξ και ώρες λειτουργίας της υπηρεσίας.

Δηλαδή δεν εκμεταλλεύονται όλες τις δυνατότητες άλλα το κάθε προφίλ στα κοινωνικά δίκτυα αποτελεί μια λογική συνέχεια και συμπλήρωση πληροφοριών στις διαθέσιμες ιστοσελίδες που διαχειρίζονται οι δημόσιες υπηρεσίες.

6.2 Δυνατότητες εξέλιξης

Οι δυνατότητες αξιοποίησης είναι πάρα πολλές και θα συζητηθούν στο παρόν κεφάλαιο.

- Αρχικά όλοι οι βασικοί δημόσιοι οργανισμοί θα μπορούν να αποκτήσουν κάποιο είδος προφίλ στα κοινωνικά δίκτυα και να υλοποιηθούν σε σύντομο χρονικό διάστημα. Ιδίως στα υπουργεία, όπου εξυπηρετούν χιλιάδες πολίτες καθημερινά είτε μέσω του διαδικτύου είτε μέσω τηλεφώνου θα πρέπει απαραίτητως να αποκτήσουν προφίλ σε όλα τα κοινωνικά δίκτυα. Οπότε όταν κάποια ανακοίνωση ή νέα που ενδιαφέρουν τους πολίτες γίνει διαθέσιμη μέσω των κοινωνικών δικτύων να γίνεται άμεσα ενημέρωση και θα γίνεται εύκολα προσβάσιμη από το διαδίκτυο.

Ο ευκολότερος τρόπος, είναι αυτός που χρησιμοποιείται ήδη από κάποια υπουργεία, η χρήση προφίλ Twitter όπου εύκολα μια ανακοίνωση μπορεί να γίνει διαθέσιμη στο κοινό εύκολα και γρήγορα. Οι κοινοποιήσεις μέσω Twitter γίνονται απλά και μπορούν να περιέχουν υπερσυνδέσεις σε σελίδες και περιεχόμενο που να ενδιαφέρει άμεσα τους πολίτες. Έτσι οποιαδήποτε κοινοποίηση θα είναι εύκολο να γίνει γνωστή καθώς δεν θα χρειάζεται να αναζητηθεί σε κάποια υποσέλιδα της δημόσιας υπηρεσίας αλλά θα βρίσκεται και θα μπορεί να αναζητηθεί στο κοινωνικό προφίλ.

- Παρακολούθηση περιεχομένου/εύρεση των πληροφοριών. Εκτός από το να είναι ενήμεροι με το ποια είναι η δραστηριότητα των οργανισμών, μπορούν ακόμη να χρησιμοποιούν τις κοινωνικές υπηρεσίες δικτύου για να παράγουν προτιμήσεις σε ενδιαφέροντα και σε δραστηριότητες που παρέχει ο δημόσιος τομέας.
- Δυνατότητα κοινοποίησης. Τα κοινωνικά δίκτυα παρέχουν την δυνατότητα κοινοποίησης (Share) όπου η χρήστες μπορούν με την σειρά τους να προβάλουν την ανάρτηση της δημόσιας υπηρεσίας στους διαδικτυακούς τους φίλους. Με αυτόν τον τρόπο δίνεται η δυνατότητα να ενημερωθούν πολίτες που ίσως δεν θα γνώριζαν μια συγκεκριμένη ανάρτηση, πχ κάποια ανακοίνωση ή κάποιο έγγραφο. Ακόμη υπάρχει η δυνατότητα να γίνεται ξανά κοινοποίηση από την δημόσια υπηρεσία χωρίς να χρειαστεί να γραφτεί η ανάρτηση από την αρχή. Αυτό έχει σαν αποτέλεσμα και να εξοικονομηθεί χρόνος για τον διαχειριστή του προφίλ αλλά και να αυξηθεί η προσέγγιση της ανάρτησης σε χρήστες που δεν το είδαν την πρώτη φορά.

- Δυνατότητα ενημέρωσης των υπαλλήλων – χρηστών των κοινωνικών δικτύων. Τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να αποτελέσουν χώρο για διακίνηση απόψεων και ιδεών ανάμεσα στους υπαλλήλους των δημόσιων οργανισμών. Δηλαδή σε περιπτώσεις που υπάρχει κάποια ασάφεια σχετικά με συγκεκριμένες διαδικασίες είτε σε κάποια νομοθεσία θα ήταν εύκολο και χρήσιμο οι εργαζόμενοι άμεσα να πάρουν μια απάντηση στο πρόβλημα τους. Αυτό θα έλυνε το πρόβλημα για άμεση συζήτηση μεταξύ των υπαλλήλων και επιπλέον η απάντηση που θα λαμβάνανε θα ήταν έγκυρη και έμπιστη. Επιπλέον θα αποτελούσε και τρόπο περαιτέρω παροχής πληροφοριών με την μέθοδο της συλλογικής κουβέντας.

Υπάρχουν συνδικαλιστικά προφίλ των διαφόρων οργανισμών και όχι μόνο όπου οι εργαζόμενοι στην δημόσια υπηρεσία μπορούν να ζητήσουν βοήθεια και διευκρινίσεις για την εργασία τους από κάποιον συνάδελφό τους. Ένα τέτοιο δείγμα αποτελεί το προφίλ που φαίνεται στην παρακάτω εικόνα (ΠΑΣΠΑ ΔΕΗ).



Σχήμα 6.1 - Δείγμα συνδικαλιστικού προφίλ στο Facebook

- Αξιοποίηση του συστήματος άμεσης ανταλλαγής μηνυμάτων (Chat). Τα κοινωνικά δίκτυα έχουν το σημαντικό πλεονέκτημα να μπορείς να συνομιλήσεις με τα άτομα που θέλεις και βρίσκονται συνδεδεμένα και διαθέσιμα κάποια συγκεκριμένη στιγμή. Με αυτόν τον τρόπο μπορείς άμεσα να συνομιλήσεις με κάποιον.

Η δυνατότητα αυτή θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί με τον εξής τρόπο. Κάποιος εργαζόμενος και αρμόδιος της δημόσιας υπηρεσίας θα μπορούσε να είναι ο

διαχειριστής και του προφίλ της δημόσιας υπηρεσίας στο κοινωνικό δίκτυο. Οπότε μέσω του Chat θα μπορούσε να δώσει πληροφορίες στους πολίτες, κάτι ανάλογο με την επικοινωνία μέσω τηλεφώνου. Ο πολίτης θα έμπαινε στο κοινωνικό δίκτυο και θα μπορούσε να συνομιλήσει συγκεκριμένα για το θέμα που τον ενδιαφέρει άμεσα με τον αρμόδιο για περισσότερες πληροφορίες και διευκρινήσεις.

- Σύνδεση μεταξύ των διαφόρων κοινωνικών δικτύων. Τα κυριότερα κοινωνικά δίκτυα διαθέτουν μια δυνατότητα σύνδεσης των κοινοποιήσεων μεταξύ τους.

Για παράδειγμα μπορεί να συνδεθεί το προφίλ που διαθέτουμε στο Facebook με το αντίστοιχο στο Twitter. Οπότε την στιγμή που γίνει μια ενημέρωση στο ένα έμμεσα και αυτόματα γίνεται ανάρτηση και στο άλλο. Αυτή η δυνατότητα υπάρχει και σε άλλα κοινωνικά δίκτυα όπως το Google Plus και το LinkedIn. Με αυτόν τον τρόπο γίνεται εύκολη η ενημέρωση και η ανάρτηση ανακοινώσεων σε όλα τα κοινωνικά δίκτυα.

- Δημιουργία και φόρτωμα περιεχομένου αλλά και προσθήκη και διανομή εξωτερικού περιεχομένου. Οι πολίτες θα μπορούν να δημιουργήσουν και να ανεβάσουν υλικό που ενδεχομένως να ενδιαφέρει άλλους πολίτες και να το διαμοιραστούν μέσω κάποιου προφίλ. Επίσης να μπορούν να μοιραστούν εξωτερικό υλικό όπως links, φωτογραφίες και βίντεο.
- Χρησιμοποίηση των τοποθεσιών (Places & Check-in). Εάν υπάρχει κάποια εκδήλωση σε εξωτερικό χώρο, πχ παζάρι βιβλίων, ομιλία κλπ τότε μέσω των τοποθεσιών και των χαρτών που διαθέτουν τα κοινωνικά δίκτυα μπορεί να γίνει γνωστή η τοποθεσία που θα λάβουν μέρος συγκεκριμένες εκδηλώσεις.
- Τέλος μέσω των κοινωνικών δικτύων θα μπορούσαν να συμβούν και συγκεκριμένες και ειδικές για τους εργαζομένους ημερίδες με σκοπό την ενημέρωση τους και επιμόρφωση σχετικά με τα θέματα του δημοσίου οργανισμού στον οποίο βρίσκονται. Για παράδειγμα εάν μια νέα διαδικασία ή ένας νέος νόμος αλλάξει την λειτουργία του οργανισμού θα ήταν χρήσιμο να υπάρχει μια ενημέρωση με το κατάλληλο υλικό σε όλους τους εργαζομένους που υπάρχουν στην κοινωνική ομάδα του δικτύου.
- Χρήση των κοινωνικών σελίδων για διοργάνωση διαδικτυακών διαγωνισμών. Σε περίπτωση που κάποια δημόσια υπηρεσία επιθυμούσε να διοργανώσει διαγωνισμούς θα ήταν αρκετά πιο εύκολο οι ενδιαφερόμενοι άμεσα να δηλώσουν συμμετοχή. Με

αυτόν τον τρόπο θα αυξανόταν η αλληλεπίδραση μεταξύ της υπηρεσίας και των πολιτών και επιπλέον θα προέτρεπε τους πολίτες να συμμετέχουν περισσότερο στις διαδικασίες του δημόσιου φορέα.

- Λειτουργία και χρήση των εφαρμογών που διαθέτουν τα κοινωνικά δίκτυα. Κυρίως στο Facebook υπάρχουν εφαρμογές που διευκολύνουν τους χρήστες και μπορούν να χρησιμοποιηθούν προς όφελος των δημοσίων υπηρεσιών. Για παράδειγμα θα ήταν πολύ χρήσιμο να κατασκευαστεί μια εφαρμογή στο Facebook που να υπολογίζει άμεσα και γρήγορα κάποια στοιχεία που αναζητούν οι πολίτες. Όπως για παράδειγμα φόρο ακινήτων, τεκμήριο ή κάποιον άλλον φόρο. Ο πολίτης θα μπορούσε μέσα από την εφαρμογή να βρει λύση στο ερώτημά του αυτόματα και με την σειρά του να κοινοποιήσει αυτή την εφαρμογή σε όσους ενδεχομένως ενδιαφερόμενους υπήρχαν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7: ΚΙΝΔΥΝΟΙ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΔΙΚΤΥΩΝ ΣΤΙΣ ΔΗΜΟΣΙΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

7.1 Εισαγωγή

Στο κεφάλαιο αυτό θα δούμε τους κινδύνους που κρύβονται πίσω από την αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων στις δημόσιες υπηρεσίες. Οι κίνδυνοι αυτοί μπορούν να αποτελέσουν σημαντικά εμπόδια και πρέπει να ληφθούν πολύ σοβαρά υπόψη.

Το διαδίκτυο αποτελεί ένα παγκόσμιο μέσο και φαινόμενο επικοινωνίας ανάμεσα σε ανθρώπους και σε επιχειρήσεις. Άλλα επίσης αποτελεί και ένα μη ασφαλές μέσον επικοινωνίας. Μπορεί η επικοινωνία και όσα επιπλέον προσφέρει το διαδίκτυο να άλλαξαν με την εξέλιξη του αφού υπάρχει η δυνατότητα απόκτησης πληροφοριών και μηχανισμοί που επιτρέπουν την διαδραστικότητα μεταξύ των ατόμων, αλλά οι κίνδυνοι και τα προβλήματα από λανθασμένη χρήση εξακολουθούν να υπάρχουν. Με την αυξανόμενη χρήση του ιντερνέτ και την δημοτικότητα του έχουν προκύψει και ανακαλυφθεί προβλήματα ασφάλειας που δεν υπήρχαν στο παρελθόν. Για να προστατευτούν οι χρηστές από τις διαδικτυακές απειλές και άπατες, κατάλληλα αντίμετρα και σχέδια θα πρέπει να δημιουργηθούν με σκοπό την επίλυση των προβλημάτων ασφάλειας στο διαδίκτυο. Δυστυχώς δεν είναι κάτι απλό καθώς η ασφάλεια στο διαδίκτυο είχε γίνει πιο περίπλοκη και τεχνικά πιο δύσκολη από ότι ήταν παλιά. Αυξανόμενες και καινούριες απειλές βρίσκονται στον χώρο του παγκόσμιου ιστού και είναι πλέον αρκετοί οι παράγοντες και οι παράμετροι που θα πρέπει να γνωρίζει ο χρήστης για να είναι ασφαλής (Rhee 2003).

7.2 Πιθανοί κίνδυνοι

Απόλυτη ασφάλεια στο Διαδίκτυο δεν υπάρχει. Οι κίνδυνοι που εμπεριέχει η παρουσία του κρατικού τομέα στα κοινωνικά δίκτυα είναι απόρροια και συνέχεια των κινδύνων που ήδη υπάρχουν στα κοινωνικά δίκτυα αυτή την στιγμή. Οι ανησυχίες σχετικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι ένα από τα πιο συχνά θέματα συζητήσιμα σχετικά με τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Παρόλαυτά τα θέματα ιδιωτικότητας στα κοινωνικά δίκτυα δεν έχουν να κάνουν με παραβιάσεις ασφαλείας σε αυτά.

Η μεγαλύτερη απειλή είναι πως τα χειρίζεται ο χρήστης και τη ποσότητα πληροφοριών διατίθεται να μοιραστεί και να δημοσιεύσει στο προφίλ του. Οι ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης διαθέτουν σημαντικά επίπεδα προστασίας. Όμως ο χρήστης μπορεί να μοιραστεί πληθώρα πληροφοριών. Αυτές μπορεί να περιλαμβάνουν ονόματα, διευθύνσεις, τηλέφωνα, γενέθλια ή ακόμη και πιο προσωπικές πληροφορίες όπως χόμπι, αγαπημένες ταινίες, κατάσταση σχέσης και σεξουαλικές προτιμήσεις.

«Οι «εισβολές» σε προσωπικούς λογαριασμούς και η παραβίαση κωδικών ασφαλείας πιστωτικών καρτών είναι συχνό φαινόμενο. Επίσης, συχνά είναι τα εγκλήματα ηθών και τα εγκλήματα κυβερνό-ασφαλείας, όπως οι υποκλοπές συνομιλιών.

Πολύ σημαντικά και μάλιστα ποινικά εγκλήματα είναι και αυτά που διαπράττονται μέσω κοινωνικών δικτύων. Τα προσωπικά δεδομένα διακρίνονται σε απλά και σε ευαίσθητα. Απλά θεωρούνται εκείνα τα στοιχεία που αφορούν το όνομα, το επώνυμο, την κατοικία, το επάγγελμα, το μορφωτικό επίπεδο, τις καταναλωτικές συνήθειες, την ταξιδιωτική δραστηριότητα, την οικογενειακή και περιουσιακή κατάσταση, τον μισθό, τους τραπεζικούς λογαριασμούς. Ευαίσθητα θεωρούνται εκείνα τα στοιχεία, τα οποία αποτελούν το “σκληρό πυρήνα” της ιδιωτικής ζωής, όπως γίνεται αντιληπτός στη χώρας μας και αφορούν πχ τη φυλετική ή εθνική προέλευση ή τα πολιτικά φρονήματα.

7.3 Εσωτερικοί κίνδυνοι

Ένα μεγάλο ζήτημα αποτελεί το γεγονός της διαχείρισης του δικτύου και του λογαριασμού που θα ανήκει και θα αποτελεί το προφίλ του οργανισμού στο κοινωνικό δίκτυο. Πρόκειται για ένα θέμα που μπορεί να έχει απρόβλεπτες συνέπειες και ενδεχομένως να χρησιμοποιηθεί για κακόβουλους σκοπούς. Θα πρέπει ιδανικά κάποιος υπάλληλος να έχει υπό την εποπτεία του την διαχείριση του λογαριασμού. Αυτό προδιαθέτει όμως να κατέχει την κατάλληλη εκπαίδευση και γνώση στις ηλεκτρονικές τεχνολογίες. Θα πρέπει να διαθέτει τις γνώσεις να είναι ο κύριος διαχειριστής του λογαριασμού και να είναι υπεύθυνος για την διαδικτυακή ασφάλειά του, κωδικοί πρόσβασης και ονόματα πρόσβασης.

Επιπλέον είναι αρκετά σημαντικό το ζήτημα που ανέρχεται σε περίπτωση που οι εργαζόμενοι χρησιμοποιούν τα κοινωνικά δίκτυα για άλλους λόγους πέρα από τον λειτουργικό λόγο και την παροχή υπηρεσιών. Υπάρχει ο φόβος οι εργαζόμενοι να αναλώνονται σε αναρτήσεις και να μην επιτελούν το σωστό έργο για το οποίο βρίσκονται στην συγκεκριμένη θέση. Εάν κάποιος εργαζόμενος χρησιμοποιεί τα κοινωνικά δίκτυα για προσωπικούς λόγους κατά την διάρκεια της εργασίας του τότε αποτελεί πρόβλημα και θα πρέπει να επιλυθεί. Προφανώς είναι αρκετά δύσκολο στο να περιορίσει κάποιος την χρήση που θα έχει κάποιος στα κοινωνικά δίκτυα κατά την διάρκεια που εργάζεται και είναι δείγμα κατά πόσο ο εργαζόμενος είναι αξιόπιστος και έμπιστος να παράγει σωστό έργο παρά να περιήγατε άσκοπα στα κοινωνικά δίκτυα.

Επιπλέον υπάρχει ο φόβος η συμπεριφορά του δημοσίου υπαλλήλου στα κοινωνικά δίκτυα να μην είναι πρέπουσα και η καλύτερη δυνατή. Έτσι εάν οι συμπεριφορά του εργαζομένου δεν είναι σωστή μπορεί να μειώσει την αξιοπιστία και το κύρος του δημοσίου φορέα. Εάν μέσω των κοινωνικών δικτύων ο εργαζόμενος επιδείξει άσχημη συμπεριφορά τότε και αυτό με την σειρά του θα έχει αρνητικό αντίκτυπο στην δημόσια υπηρεσία.

Επιπλέον ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να ληφθεί για την αποφυγή συμβάντων που έχουν να κάνουν με στοιχεία ή έγγραφα τα οποία κρίνονται εμπιστευτικά ή απόρρητα. Θα πρέπει να υπάρξει προσοχή στο «ανέβασμα» αρχείων τα οποία θα μπορούσαν να προκαλέσουν βλάβη ή να χρησιμοποιηθούν για παράνομες ενέργειες εις βάρος του δημοσίου τομέα.

Ενώ αναφερθήκαμε προηγουμένως στην χρήση φίλτρο και διαχείρισης των σχολίων και κοινοποιήσεων που επιτρέπονται από τους πολίτες στο κοινωνικό προφίλ, ένας άλλος κίνδυνος είναι η μη σωστή χρήση του φίλτρου μπλοκαρίσματος των χρηστών. Υπάρχει ο κίνδυνος ο διαχειριστής για λόγους ιδιοτέλειας ή και ανθρώπινου λάθους να διαγράψει σχόλια ή αναρτήσεις που προέρχονται από τους χρήστες του δικτύου. Αυτό θα αποτελούσε πρόβλημα που σε περίπτωση το αναρτημένο σχόλιο βοηθούσε άλλους χρήστες διότι από την στιγμή που διαγραφεί κάποια ανάρτηση τρίτου ατόμου δεν είναι δυνατόν η ανάκτησή του.

Ακόμη είναι σημαντικό να αποφασιστεί η διοικητική διαδικασία ενημέρωσης. Δηλαδή εάν οι ενημέρωσης θα χρειάζεται να αποφασιστούν από κάποιο ανώτερο ιεραρχικά όργανο στην υπηρεσία ή αν είναι στην διακριτική ευχέρεια του υπαλλήλου που είναι ο κεντρικός διαχειριστής στο τι περιεχόμενο θα ανέβει και θα κοινοποιηθεί στο προφίλ.

Ανάλογα την υπηρεσία και στην κρισιμότητα των ενημερώσεων η διαδικασία αυτή θα είναι διαφορετική ανάμεσα στους οργανισμούς. Θεωρούμε ότι ο κεντρικός διαχειριστής θα πρέπει να είναι υπεύθυνος για την συγκεκριμένη εργασία καθώς οποιαδήποτε απόφαση από ανώτερη ιεραρχική κλίμακα θα επιφέρει καθυστερήσεις καθώς επίσης δεν είναι γνωστό εάν είναι οι σωστοί γνώστες του ζητήματος. Δυστυχώς δεν είναι δυνατόν πάντα να υπάρχει ένας κεντρικός διαχειριστής υπεύθυνος για όλες τις ηλεκτρονικές αρμοδιότητες του οργανισμού.

Μια λύση στους παραπάνω δυο περιορισμούς αποτελεί η ανάπτυξη λογισμικού το οποίο θα επιτρέπει αυτόματα η αναρτήσεις και οι ενημερώσεις να είναι συνδεδεμένες και την κεντρική ιστοσελίδα της υπηρεσίας. Με αυτόν τον τρόπο θα μειωθεί ο χρόνος διαχείρισης των διαφόρων κοινωνικών προφίλ. Το λογισμικό αυτό θα λειτουργεί με τον εξής τρόπο. Σε περίπτωση που ανανεωθεί ή προστεθεί επιπλέον υλικό στην ιστοσελίδα του οργανισμού τότε αυτομάτως γίνεται διαθέσιμο και στο κοινωνικά δίκτυα χωρίς να χρειαστεί να περάσει από κάποιον υπάλληλο και χωρίς να ληφθεί κάποια απόφαση. Το αυτοματοποιημένο αυτό λογισμικό βρίσκεται δωρεάν και είναι ήδη διαθέσιμο σε κάποιο από τα μεγάλα κοινωνικά δίκτυα όπως είναι το facebook και το twitter. Ήδη αρκετοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το παραπάνω λογισμικό που μειώνει αρκετά την δυσκολία ανανεώσεων και ενημερώσεων.

7.4 Κλοπή ψηφιακής/δικτυακής ταυτότητας (Identity Theft)

"Κλοπή ταυτότητας" (identity theft) στο Διαδίκτυο ονομάζεται η πρακτική του να χρησιμοποιεί κανείς την εικονική ταυτότητα ενός άλλου ατόμου χρησιμοποιώντας τον όνομα χρήσης και τον κωδικό πρόσβασής του σε διάφορες διαδικτυακές υπηρεσίες.

Σκοπός όσων επιχειρούν κλοπή ταυτότητας μπορεί να είναι η οικονομική εξαπάτηση αλλά και ο εξευτελισμός ή η διάδοση φημών για ένα άτομο στο διαδικτυακό του περιβάλλον. Εξαιτίας του τεράστιου όγκου πληροφοριών που υπάρχει και διαμοιραζόμαστε στις ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης είναι δυνατόν να υπάρχουν υποκλοπές των πληροφοριών του χρήστη όπως ο αριθμός κοινωνικής δικτύωσης καθώς και άλλο στοιχεία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την κλοπή ταυτότητας με σκοπό επιβλαβής σκοπούς.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι τα ψεύτικα προφίλ σε ιστοσελίδες κοινωνικής δικτύωσης που χρησιμοποιούνται για να εξευτελίσουν κάποιο άτομο στους πραγματικούς και εικονικούς τους φίλους. Εάν λοιπόν κάποιος ανακαλύψει τα προσωπικά μας στοιχεία μαζί με τις υπηρεσίες που διαχειριζόμαστε και χρησιμοποιούμε είναι πιο εύκολο να χρησιμοποιήσει αυτές τις πληροφορίες για να μας βλάψει και να υπάρξει κάποιου είδους απάτη εις βάρος μας. Ως αντίμετρο για αυτό θα πρέπει οι χρηστές να μην δημοσιεύουν προσωπικά στοιχεία και στοιχεία που κρίνονται ως προσωπικά ή απόρρητα τους είτε να μην γίνονται εμφανή και να υπάρχει η δυνατότητα πρόσβασης στο κοινό. Συγκεκριμένα για τα προφίλ των δημοσίων υπηρεσιών θα πρέπει να προσέχει ο διαχειριστής να μην δημοσιεύει ευαίσθητα στοιχεία τα οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν για κακόβουλους σκοπούς, είτε αυτά είναι προσωπικοί κωδικοί, ευαίσθητα στοιχεία ή και ακόμη απόρρητα δεδομένα.

7.5 Απάτη

Το ηλεκτρονικό "ψάρεμα" είναι μια τεχνική ηλεκτρονικής απάτης που χρησιμοποιείται από κακοποιούς, ώστε να παρασύρουν να αποκαλύψετε προσωπικά στοιχεία, τα οποία στη συνέχεια τους επιτρέπουν να κάνουν τα εξής:

- Να αιτηθούν και να λάβουν πίστωση στο όνομά σας.
- Να αδειάσουν τον τραπεζικό σας λογαριασμό και να χρεώσουν τις πιστωτικές κάρτες σας μέχρι το όριο.
- Να αφαιρέσουν χρήματα από τους λογαριασμούς σας.
- Να χρησιμοποιήσουν ένα αντίγραφο της χρεωστικής κάρτας σας, για ανάληψη χρημάτων από οπουδήποτε στον κόσμο.

Ο συγκεκριμένος κίνδυνος είναι ο πιο σοβαρός που ενέχει τις δημόσιες υπηρεσίες που διαθέτουν κοινωνικό προφίλ. Ο λόγος είναι ότι ο καθένας μπορεί να φτιάξει μια πλαστή σελίδα ή προφίλ που να παραστάνει κάποια δημόσια υπηρεσία. Ο χρήστης-πολίτης όμως δεν γνωρίζει εάν είναι όντως πλαστή με αποτέλεσμα άθελα του να μοιραστεί ευαίσθητες πληροφορίες και να οδηγήσουν στα είδη απάτης που αναφέραμε παραπάνω.

7.6 Εκβιασμός

Εάν δεν υπάρξει απάτη εις βάρος μας τότε μπορεί ο επιτιθέμενος να χρησιμοποιήσει τα στοιχεία μας για να μας εκβιάσει. Εάν υπάρξει κάποιου είδους κλοπή της διαδικτυακής μας ταυτότητας τότε μπορεί να οδηγήσει σε εκβιασμούς με σκοπό να μας αποσπάσει χρήματα ή άλλα είδη ανταλλαγής με σκοπό να μην αποκαλύψει τα στοιχεία μας τα οποία μπορούν εκμεταλλευτούν με σκοπό την υποκλοπή επιπλέον στοιχείων που είναι ευαίσθητα σε κάποιο δημόσιο οργανισμό .

7.7 Τρόποι προστασίας

Τα κοινωνικά δίκτυα διαθέτουν δικλίδες ασφαλείας με σκοπό να αποτρέψουν κακόβουλες χρήσεις και εργαλεία που βοηθούν στην διαδικασία αυτή. Το πρόβλημα όπως σε όλες τις διαδικτυακές επικοινωνίες και εφαρμογές είναι η κακή χρήση αυτών. Διάφοροι τρόποι μπορούν να χρησιμοποιηθούν για προστατεύουμε τους χρήστες, τα κοινωνικά προφίλ αλλά και τους ίδιους τους οργανισμούς. Οι διαχειριστές με τους τρόπους και τα εργαλεία που περιγράφονται παρακάτω βρίσκονται σε επαρκή θέση ώστε να κρατήσουν το προφίλ του οργανισμού σε ασφαλή πλαίσια μπορούν να αποτρέψουν και να λύσουν οποιαδήποτε προβλήματα προκύψουν από κακόβουλη χρήση.

1. Δημιουργία κύριου κωδικού εισόδου χρήστη (Master Login Password). Δηλαδή μόνο ένας κωδικός ανά κοινωνικό δίκτυο για τον λόγο ότι είναι ευκολότερο και ασφαλέστερο στην διαχείριση.
2. Σύνδεση κοινωνικού προφίλ με αριθμό κινητού τηλεφώνου. Μια επιπλέον δυνατότητα ασφαλείας που παρέχουν σχεδόν όλα τα μεγάλα κοινωνικά δίκτυα είναι η σύνδεση τους με ένα αριθμό κινητού τηλεφώνου. Στη περίπτωση που χρειάζεται να γίνει κάποια αλλαγή μας αποστέλλεται ένας επιπλέον κωδικός στο κινητό τηλέφωνο. Επιπλέον κάθε φορά που γίνεται κάποια είσοδο διαχωριστή στην σελίδα μας πάλι ενημερωνόμαστε μέσω γραπτού μηνύματος.
3. Τακτική αλλαγή κωδικού, όπου ανά τακτά χρονικά διαστήματα συνήθως 72 μέρες γίνεται ανανέωση με καινούριο κωδικό.
4. Διαχείριση ρόλων. Στο Facebook υπάρχει η δυνατότητα στις σελίδες του, να ορίσεις έναν κεντρικό διαχειριστή και διάφορους ρόλους για τους υπόλοιπους χρήστες. Για παράδειγμα κάποια επιπλέον να μπορούν ή να μην μπορούν να προσθέσουν ή να διαγράψουν υλικό.
5. Επιθεώρηση των σχολίων από τους χρήστες. Θα πρέπει πάντα να δίνεται η επιβεβαίωση από την κεντρική διαχείριση του λογαριασμού για αναρτήσεις σχολίων ή υλικού όπως υπερσυνδέσεις (links), εικόνες και video. Σε συνδυασμό με τον περιορισμό πρόσβασης στον τοίχο μας και στο χρονολόγιο μπορούμε να ελέγξουμε ποιες πληροφορίες θα είναι ορατές στους χρήστες ενός κοινωνικού δικτύου. Οι βασικές πληροφορίες θα είναι ορατές αλλά ευαίσθητα στοιχεία και δεδομένα μπορούν να βρίσκονται σε απόκρυψη.

6. Ειδοποιήσεις σύνδεσης. Τα κοινωνικά δίκτυα διαθέτουν την δυνατότητα να ενεργοποιήσουμε την αποστολή e-mail ή με την χρήση μηνύματος στο κινητό μας τηλέφωνο σε περίπτωση που κάποιος υπολογιστής που δεν έχει ξαναχρησιμοποιήσει το προφίλ μας προσπαθήσει να μπει τότε ενημερωνόμαστε με την αποστολή μηνύματος στο κινητό τηλέφωνο που έχουμε δηλώσει κατά την εγγραφή μας. Με αυτόν τον τρόπο μπορούμε αμέσως να επέμβουμε σε περίπτωση που κάποιο άτομο παραβιάσει τον λογαριασμό μας.
7. Σε περίπτωση που συγκεκριμένοι χρήστες προβούν σε κινήσεις που επηρεάζουν την ομαλή χρήση του κοινωνικού προφίλ υπάρχει η δυνατότητα μπλοκαρίσματος των χρηστών που δημιουργούν προβλήματα. Η δυνατότητα μπλοκαρίσματος χρηστών έχει ως συνέπεια την πλήρη άρση της πρόσβασης στην σελίδα μας.
8. Αλλαγή προεπιλεγμένων ρυθμίσεων και ρυθμίσεις απορρήτου.
9. Διορισμός διαχειριστή με κατάλληλες γνώσεις. Θα πρέπει ο υπεύθυνος διαχειριστής να διαθέτει μια πληθώρα από γνώσεις σχετικά με τις ηλεκτρονικές εφαρμογές και τα κοινωνικά δίκτυα και να μην παρέχει μόνο τεχνικές λύσεις. Επιπλέον θα πρέπει να υπάρχει διαρκής εκπαίδευση και επιμόρφωση ώστε να γνωρίζει όλες τις τεχνολογικές εξελίξεις.
10. Καθορισμός της διαδικασίας ενημερώσεων και αναρτήσεων από τις δημόσιες υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8: ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Σύμφωνα με την παραπάνω ανάλυση, μπορούμε με βεβαιότητα να πούμε ότι ενώ το Διαδίκτυο και τα κοινωνικά δίκτυα έχει διεισδύσει πλέον στην καθημερινή ζωή των περισσότερων πολιτών οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν μείνει πίσω τις τεχνολογικές αυτές εξελίξεις.

Η παρουσία του στα κοινωνικά δίκτυα βρίσκεται σε πολύ πρώιμο στάδιο με τους περισσότερους οργανισμούς να μην διαθέτουν ούτε μια μικρή αναφορά των υπηρεσιών τους στα κοινωνικά δίκτυα. Θα πρέπει οι ιθύνοντες και οι διαχειριστές των δημόσιων οργανισμών να καταλάβουν ότι τα κοινωνικά δίκτυα θα είναι μια ενισχυτική τεχνολογία, που θα κάνει τα πράγματα, που ήδη κάνουμε, καλύτερα. Με λίγα λόγια δεν θα υποκαθιστά, αλλά θα συμπληρώνει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις παραδοσιακές διαδικασίες.

Δυστυχώς δεν έχει γίνει κατανοητό το μέγεθος που ενδεχόμενος θα ωφελήσει τις δημόσιες υπηρεσίες και θα αυξήσει την αποδοτικότητα τους μια προβολή σε κάποιο κοινωνικό δίκτυο. Στην έρευνα μας παρατηρήθηκε κυρίως το φαινόμενο να υπάρχει μόνο μια απλή παρουσία σε συνήθως μόνο ένα κοινωνικό δίκτυο. Αυτό μας δείχνει ότι ίσως θεωρείται άδικος κόπος να κατασκευαστούν πολλαπλά προφίλ σε διάφορα κοινωνικά δίκτυα. Λανθασμένα καθώς για να δημιουργήσουμε ένα ολοκληρωμένο προφίλ σε όλα τα μεγάλα δίκτυα είναι υπόθεση μερικών ωρών. Επιπλέον αν χρησιμοποιηθούν αυτοματοποιημένα εργαλεία τότε μπορεί να ολοκληρωθεί και σε λιγότερο χρόνο.

Παρατηρούμε ότι ο λόγος που χρησιμοποιούν οι δημόσιες υπηρεσίες τα κοινωνικά δίκτυα αποτελεί συμπληρωματικός τρόπος στην ήδη παρούσα ιστοσελίδα. Δηλαδή δεν αποτελεί ξεχωριστό κομμάτι με διαφορετικές αναρτήσεις και ενημερώσεις. Αυτό μας δείχνει ότι ακόμη σαν κύριο τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών και των πολιτών επιλέγεται η χρήση ιστοσελίδας. Αυτό μπορεί να συμβαίνει διότι οι χρήστες να μην έχουν εξοικειωθεί με την ιδέα των κοινωνικών προφίλ. Ακόμη όμως αποτρεπτικός παράγοντας είναι το γεγονός ότι λίγες ακόμη δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν κάποιου είδους προφίλ.

Οπότε καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι τα κοινωνικά προφίλ δεν βρίσκονται να αντικαταστήσουν αλλά να προσφέρουν μια επιπλέον δυνατότητα ενημέρωσης και δικτύωσης. Βέβαια αρκετοί πολίτες ίσως δεν γνωρίζουν ότι οι δημόσιες υπηρεσίες διαθέτουν κοινωνικό προφίλ. Στην αναζήτηση μας που κάναμε μέσω διαδικτύου, αναρτήσεων και εντύπων δεν βρίσκουμε πουθενά, πέρα από το site του οργανισμού, κάποια αναφορά ότι κάποιος

οργανισμός έχει προφίλ σε κοινωνικά δίκτυα και να προτρέψει τους πολίτες να το επισκεφτούν.

Η μόνη αναφορά και σύνδεση γίνεται μέσω της ιστοσελίδας που τους ανήκει. Επομένως δεν είναι πάντα εύκολο για τον πολίτη να γνωρίζει την ύπαρξη τους εάν προηγουμένως δεν υπάρξει κάποια μορφή διαφήμισης και ενημέρωσης. Η ενημέρωση που γίνεται μέσω της ιστοσελίδας ενδεχομένως να μην γίνει αντιληπτή και ένας αριθμός χρηστών να μην γνωρίζουν την ύπαρξη προφίλ. Οπότε καλύτερη ενημέρωση και πιο αποδοτική διαφήμιση θα ήταν ένας πολύ καλός τρόπος προώθησης και ενημέρωσης των πολιτών. Ειδικά οι δημόσιοι οργανισμοί που έχουν και ισχυρή παρουσία σε τηλεόραση και διαφημίσεις θα μπορούσαν να αυξήσουν κατακόρυφα την είσοδο και καθιέρωση στην συνείδηση του πολίτη τα κοινωνικά τους προφίλ. Έτσι συμπεραίνουμε ότι δεν έχει καθιερωθεί αυτό το μοντέλο επικοινωνίας ανάμεσα στον πολίτη και στο κράτος και η ελλιπής διαφήμιση είναι ένας σημαντικός παράγοντας.

Το επόμενο συμπέρασμα που φτάσαμε είναι ότι η ενημέρωση και η συχνότητα των ενημερώσεων είναι ελλιπέστατη. Συχνά τα προφίλ πέρα από τις αρχικές αναρτήσεις και κάποια στοιχεία επικοινωνίας δεν προσφέρουν ουσιαστική πληροφόρηση για τους πολίτες. Αυτό ίσως αποτελεί το σημαντικότερο πρόβλημα διότι η καθημερινή διαχείριση πρέπει να είναι απαραίτητο στοιχείο. Παρατηρήσαμε ότι αυτό συμβαίνει μόνο σε λίγες περιπτώσεις και συνήθως σε δημόσιες υπηρεσίες στις οποίες και η ιστοσελίδα τους δεν ενημερώνετε αρκετά συχνά.

Αυτό το πρόβλημα μπορεί να λυθεί εύκολα, δηλαδή το να ενημερώνετε εύκολα και γρήγορα το κοινωνικό προφίλ, με την χρήση RSS Feed από την ιστοσελίδα. Κάθε φορά που κάποια ανάρτηση γίνεται στον κύριο διαδικτυακό χώρο αμέσως την χρήση των RSS Feeds ενημερώνεται και το κοινωνικό προφίλ. Παρατηρήθηκε όμως το φαινόμενο μερικές ιστοσελίδες να μην διαθέτουν RSS Feeds και να μην υπάρχει σύνδεση μεταξύ ιστοσελίδας και κοινωνικού προφίλ.

Κάνοντας την ανάλυση μας φτάσαμε στο συμπέρασμα ότι οι περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες περιορίζονται στο να έχουν μόνο ένα κοινωνικό προφίλ. Αυτό μπορεί να συμβαίνει διότι λανθασμένα πιστεύεται ότι απαιτείται περισσότερος χρόνος να διαχειριστούν τα προφίλ καθώς όσα περισσότερα τόσο πιο δύσκολο. Αυτή η αντίληψη όπως είναι λανθασμένη. Μια από τις δυνατότητες που προσφέρουν τα κοινωνικά δίκτυα είναι η σύνδεση μεταξύ τους, Αυτό πρακτικά σημαίνει ότι είναι εάν διαχειριζόμαστε σωστά ένα μπορούμε αυτόματα να

ενημερώνουμε και τα υπόλοιπα. Εάν συνδέσουμε για παράδειγμα το Facebook και το Twitter τότε ότι αναρτήσεις κάνουμε στο ένα γίνονται αυτόματα και στο άλλο.

Με αυτόν τον εύκολο και αποδοτικό τρόπο θα μπορούσαν οι δημόσιες υπηρεσίες να αποκτήσουν μια καλύτερη και πιο διευρυμένη σε όλα τα κοινωνικά δίκτυα με αποτέλεσμα να κερδίσουν μεγαλύτερη προβολή στους πολίτες.

Επιπλέον φτάσαμε στο συμπέρασμα ότι σχεδόν σε κανένα από τα κοινωνικά προφίλ των δημοσίων υπηρεσιών δεν υπήρξε κάποιος διαχειριστής που να είναι υπεύθυνος για τον λογαριασμό. Είτε τα κοινωνικά προφίλ ενημερωνόντουσαν με την χρήση αυτοματοποιημένων εργαλείων η δεν υπήρχε καθόλου ενημέρωση. Το γεγονός βρίσκεται στο ότι δεν υπάρχει κάποιος αρμόδιος της υπηρεσίας που θα μπορούσε να βοηθήσει και να αποκτήσει αρμοδιότητες διαχειριστή. Είναι συνηθισμένο το φαινόμενο να μην υπάρχει κάποιος διαθέσιμος να απαντήσει σε ερωτήσεις και να βοηθήσει τους πολίτες μέσω κοινωνικών δικτύων. Θεωρούμε ότι είναι δύσκολο να υπάρχει κάποιος εργαζόμενος που να αναλάβει αποκλειστικά αυτόν τον ρόλο άλλα θα μπορούσε να υπάρχει κάποιο άτομο που να αναλάβει όλες τις τεχνολογίες, όπως ιστοσελίδα και προφίλ σε κοινωνικό δίκτυο, μαζί με την διαχείριση και την υποστήριξη τους. Αυτό θα είχε σαν αποτέλεσμα να προσλάβει όμως έναν νέο εργαζόμενο είτε να εκπαιδεύσει ένα ήδη υφιστάμενο και δεν είναι πάντοτε εύκολο και αποδοτικό.

Από την πλευρά του πολίτη παρατηρήσαμε πως ότι προσπάθεια έχει γίνει αγκαλιάζεται από τους πολίτες και σίγουρα φαίνεται η διάθεση να χρησιμοποιήσουν τα κοινωνικά δίκτυα για την ενημέρωσή τους για τις ανάλογες ανακοινώσεις των δημοσίων υπηρεσιών. Σε αυτό το συμπέρασμα φτάσαμε καθώς παρατηρήσαμε το πλήθος των ατόμων που ακολουθούν (Followers) κάποιο κοινωνικό προφίλ που ανήκει σε μια δημόσια υπηρεσία καθώς και το πλήθος των «Μου αρέσει» (Likes) που είχε κάποια σελίδα. Αυτό μας δείχνει ότι οι πολίτες θεωρούν μια τέτοια κίνηση προς την σωστή πορεία και θα ήθελαν μια πιο έντονη παρουσία από την πλευρά του δημόσιου κράτους. Είναι άλλωστε μια εύκολη λύση στο να αποκτούν πρόσβαση σε πληροφορίες που τους ενδιαφέρουν και απλοποιούν κάποια από τα προβλήματα της γραφειοκρατίας. Επιπλέον στα διάφορα κοινωνικά προφίλ οι συζητήσεις και οι κοινοποιήσεις δείχνουν ότι το κοινωνικό προφίλ βοηθάει τον πολίτη και την διαδραστικότητα ανάμεσα σε αυτόν και την δημόσια υπηρεσία.

Οι ιθύνοντες θα πρέπει να καταλάβουν ότι οι τεχνολογικές εξελίξεις δεν θα πρέπει να μας αφήνουν ανεπηρέαστους και να μένουμε πίσω, πόσο μάλλον σε έναν ευαίσθητο τομέα όσο αυτό του δημόσιου που εξυπηρετεί χιλιάδες πολίτες καθημερινώς.

Επίσης αρκετές δυνατότητες που παρέχουν τα κοινωνικά δίκτυα παραμένουν ανεκμετάλλευτες. Οι εφαρμογές που παρέχουν τα κοινωνικά δίκτυα μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό εργαλείο για την εξυπηρέτηση των πολιτών, αλλά δεν βρέθηκε κάποια εφαρμογή που να ανήκει σε κάποια δημόσια υπηρεσία. Για αυτόν τον λόγο καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι δεν έχει κατάλληλη μελέτη που να αναδείξει όλες τις δυνατότητες των κοινωνικών δικτύων.

Μπορεί κάποιες προσπάθειες αξιοποίησης να έχουν γίνει άλλα οι δυνατότητες που προσφέρονται με τις νέες τεχνολογίες είναι πολύ περισσότερες. Από την άλλη υπάρχουν προβλήματα όπως το γεγονός ότι πρέπει να υπάρξει ενημέρωση και εκπαίδευση στους εργαζόμενους σχετικά με τις καινούριες αυτές τεχνολογίες. Επιπροσθέτως ένας αριθμός εργαζόμενος ενδεχομένως να χρειαστεί να προληφθεί κάτι που αυξάνει το κόστος και την πολυπλοκότητα της υλοποίησης.

Επιπλέον ένα ακόμη πρόβλημα βρίσκεται και στην πλευρά εκείνων των πολιτών που δυσκολεύονται να εμπιστευτούν τις γραφειοκρατικές διαδικασίες με την βοήθεια του διαδικτύου. Αυτό μπορεί να αποτραπεί με την σωστή ενημέρωση σχετικά με τους κινδύνους και τους περιορισμούς που περιέχεται σε μια τέτοια προοπτική για τις δημόσιες υπηρεσίες. Στην ανάλυση μας παρατηρήσαμε ότι η προώθηση αυτής της προσπάθειας που γίνεται από του δημόσιου φορείς είναι ελλιπής. Πολύ λίγη διαφήμιση έχει γίνει από την πλευρά της πολιτείας. Θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί περισσότερο η επιρροή του δημόσιου κράτους για προώθηση της νέας αυτής τάσης και προσπάθειας. Μέσω διαφημίσεων στα διάφορα μέσα, τηλεόραση ή έντυπα θα μπορούσε η πολίτης να γίνει γνώστης και να εμπιστευτεί τα προφίλ που προωθούν την χρήση νέων τεχνολογιών στις δημόσιες υπηρεσίες.

Στο θέμα των κινδύνων είναι βέβαιο ότι υπάρχουν κάποιοι περιορισμοί που μπορούν να βλάψουν το εγχείρημα άλλα είναι οι ίδιοι κίνδυνοι υπάρχουν σε όλες τις διαδικτυακές εφαρμογές. Όλα αυτοί οι κίνδυνοι μπορούν να ελαχιστοποιηθούν όταν γίνει σωστή ενημέρωση στους πολίτες σχετικά με την σωστή χρήση του διαδικτύου. Πάντα θα υπάρχουν κίνδυνοι και δυσκολίες ιδίως στα πρώτα στάδια άλλα με μεθοδικότητα μπορούν να ξεπεραστούν. Συγκεκριμένα στα περισσότερα κοινωνικά προφίλ που μελετήσαμε έχουν

ληφθεί τα κατάλληλα μέτρα ασφαλείας. Για παράδειγμα απαγορεύεται η ανάρτηση σχολίων και κοινοποιήσεων χωρίς πρώτα να υπάρξει κάποιου είδους έλεγχος από τον διαχειριστή.

Στην Ελλάδα μπορεί να βρισκόμαστε σε λιγότερο προχωρημένη τεχνολογικά εποχή σε σχέση με την υπόλοιπη Ευρώπη όχι μόνο στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αλλά και ίσως σε άλλους τομείς που έχουν να κάνουν με το Internet αλλά σίγουρα έχουν γίνει πολύ καλές προσπάθειες και βήματα προς την σωστή κατεύθυνση. Είμαστε σίγουροι ότι ένα τέτοιο βήμα θα είναι η ένταξη και αξιοποίηση των κοινωνικών δικτύων για χάριν των δημοσίων υπηρεσιών και τα οφέλη που θα αποκτηθούν θα είναι πολλαπλά.

Σίγουρα το Διαδίκτυο και τα κοινωνικά δίκτυα έχουν φέρει και θα συνεχίσουν να φέρνουν νέα οφέλη, ενδιαφέροντα και δυνατότητες σε μια τόσο μεγάλη κλίμακα , και σε σχετικά μικρό χρονικό διάστημα. Όπως φαίνεται όμως, τα οφέλη αυτά και οι τεχνολογικές εξελίξεις περνούν απαρατήρητα προς το παρόν από τον δημόσιο τομέα. Θα πρέπει να συμβούν σημαντικά βήματα προς την κατεύθυνση των κοινωνικών δικτύων τώρα που έχουν διαδοθεί και χρησιμοποιούνται καθημερινά από τους πολίτες για κάθε είδους δραστηριότητες.

Ελπίζουμε στο μέλλον οι δημόσιες υπηρεσίες να δουν τις ευκαιρίες που υπάρχουν για τους πολίτες, την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την κοινωνική τους πολιτική μέσω των κοινωνικών δικτύων. Άλλωστε ζούμε στην κοινωνία του διαδικτύου.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Boyd, D. M., Ellison, N. B. (2007). *Social network sites: Definition, history, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), article 11.* | socialcapitalgateway.org. (n.d.).

Drezner D., & Henry F. (2004). *The power and politics of blogs - Springer* Τελευταία πρόσβαση June 9, 2014, στο <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs11127-007-9198-1>

Ellison, N. B. (2007). *Social network sites: Definition, history, and scholarship. Journal of Computer-Mediated Communication, 13(1), 210-230.*

Ellison, N. B., Steinfield, C., & Lampe, C. (2007). *The benefits of Facebook “friends:” Social capital and college students’ use of online social network sites. Journal of Computer-Mediated Communication, 12(4), 1143-1168.*

Haythornthwaite, C. (2005). *Social networks and Internet connectivity effects. Information, Communication, & Society, 8(2), 125–147.*

Key differences between Web 1.0 and Web 2.0. Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο <http://www.uic.edu/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/2125/197>

Meyer, P. (2005). *Vanishing Newspaper: Saving Journalism in the Information Age.* University of Missouri Press

Rhee, M. Y. (2003). *Internet security: cryptographic principles, algorithms and protocols.* John Wiley & Sons.

Tolbert, C. J., & Mossberger, K. (2006). *The Effects of E-Government on Trust and Confidence in Government.* Public Administration Review, 66(3), 354-369.

The Future of Social networks, (2010, January 12) Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο <http://www.slideshare.net/charleneli/the-future-of-social-networks-2901559>

Trampedach T. (2011). *Introduction to Social Networking*, Τελευταία πρόσβαση June 11, 2014, στο http://www.edidaktik.at/fachtagung08/trampedach_intro-to-social-networking.pdf

Smolkin R. (2004). *The Expanding Blogosphere* .American Journalism Review 26

Sidoroff, T., & Hyvönen, E. (2005). *Semantic e-government portals-a case study. In Proceedings of the ISWC-2005 Workshop Semantic Web Case Studies and Best Practices for eBusiness SWCASE05 (Vol. 7)*.

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Μέτρα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων, Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,15048&_dad=portal&_schema=PORTAL

Βιτσάκης, Γ. (2012). *Ηλεκτρονική διακυβέρνηση Στους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης*.

Δημόσια υπηρεσία. Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο http://el.wikipedia.org/wiki/Δημόσια_υπηρεσία

Δημόσιοι ασφαλιστικοί οργανισμοί της Ελλάδας. Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο

http://el.wikipedia.org/wiki/Κατηγορία:Δημόσιοι_ασφαλιστικοί_οργανισμοί_της_Ελλάδας

Γεροδημήτρη, Β. (2014). *Η εταιρική διακυβέρνηση στην Ελλάδα σήμερα*.

Γκρίτζαλης Σ., Λαμπρινουδάκης Κ., Κάτσικας Σ., & Μήτρου Λ. (2010). *Προστασία της ιδιωτικότητας και τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών*. Αθήνα: Παπασωτηρίου.

Ευρωπαϊκή Πύλη, Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο :
http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/I14012_el.htm

Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές ,
Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο
[http://www.math.upatras.gr/~chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view
&gid=7&Itemid=43](http://www.math.upatras.gr/~chrodost/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=7&Itemid=43)

Ιγγλεζιάκης Ι. (2009). *Νομική Πληροφορική*. Αθήνα: Σάκκουλα.

Ιγγλεζιάκης Ι. (2009). *Το δίκαιο της πληροφορικής*. Αθήνα: Σάκκουλα.

Έφηβοι, διαδίκτυο και κοινωνικά δίκτυα. Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο
[http://lyk-chanion.chan.sch.gr/index.php/el/component/phocadownload/category/1-
documents?download=9:2012-02-09-04-43-51](http://lyk-chanion.chan.sch.gr/index.php/el/component/phocadownload/category/1-documents?download=9:2012-02-09-04-43-51)

Κούρτη, Ε. (2003). *Η επικοινωνία στο διαδίκτυο*. Αθήνα: Ελληνικά γράμματα.

Λεάνδρος, Ν. (2005). *Το διαδίκτυο: ανάπτυξη και αλλαγή*. Αθήνα: Καστανιώτης.

Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, Τελευταία πρόσβαση July 7, 2014, στο [http://lyk-n-
kallikr.chal.sch.gr/Downloads/Ergasies/mesa%20kinonikis%20diktyosis.docx](http://lyk-n-kallikr.chal.sch.gr/Downloads/Ergasies/mesa%20kinonikis%20diktyosis.docx)

Μηχανή νομικής έρευνας & τεκμηρίωσης, Τελευταία πρόσβαση June 28, 2014, στο
http://www.lawnet.gr/case_study.asp?PageLabel=3&MeletID=80

Ναθαναήλ, Γ., Μπουρλάκης, Π., & Dreyfus, H. L. (2003). *Το διαδίκτυο*. Αθήνα: Κριτική.

Κρανιδιώτη Μ. (2008). *Νέες Τεχνολογίες και Ανθρώπινα Δικαιώματα*. Αθήνα-Κομοτηνή:
Σάκκουλα.

Σίσκος, Ε., Ασκούνης, Δ., & Ψαρράς, Ι. (2012). *Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην
Ευρώπη-μια πολυκριτήρια αξιολόγηση*. 23ο Εθνικό Συνέδριο Ελληνικής Εταιρείας
Επιχειρησιακών Ερευνών, 128.

Σκόκα, Π. (2014). *Ανασκόπηση Υφιστάμενων Εθνικών και Ευρωπαϊκού Πλαισίου
Διαλειτουργικότητας. Αξιολόγηση της Μοντελοποίησης και Διαχείρισης Γνώσης
Ηλεκτρονικής*. Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο [http://artemis-
new.cslab.ece.ntua.gr:8080/jspui/bitstream/.../DT2010-0081.doc](http://artemis-new.cslab.ece.ntua.gr:8080/jspui/bitstream/.../DT2010-0081.doc)

Σοφού, Α. Δ. (2014). *Παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από το κράτος προς τους πολίτες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, επιδράσεις στην οικονομική ανάπτυξη της Ελλάδας.*

Στρατηγική για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση 2014-2020, Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο <http://www.ydmed.gov.gr/?cat=9>

Σχέσεις δημοσίων υπαλλήλων & πολιτών, οδηγός ορθής διοικητικής συμπεριφοράς, Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο http://www.ydmed.gov.gr/wp-content/uploads/20120405_oods54_odigos_orthis_dioikitikis_siberiforas.pdf

Σύνδεσμος επιχειρήσεων και πληροφορικής και επικοινωνιών Ελλάδας, Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο <http://www.sepe.gr/default.aspx?pid=34&la=1&artID=2262>

Τσιμπού, Μ. (2013). *Μελέτη της δομής, των υπηρεσιών και των τεχνολογιών υποστήριξης των κοινωνικών δικτύων και ανάλυση εργαλείων ποσοτικής και ποιοτικής ανάπτυξης* - Τελευταία πρόσβαση August 20, 2014, στο <http://nemertes.lis.upatras.gr/jspui/handle/10889/6531>

Furnell S. (2006). *Κυβερνοέγκλημα – Καταστρέφοντας την κοινωνία της Πληροφορίας.* Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση