

ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΩΝ

ΣΧΟΛΗ: ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ: ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**«ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΤΟΥ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ
ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ
ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΤΟΥ
ΕΘΝΙΚΟΥ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟΥ, ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ Φ.Ε.Κ.. ΤΟ
ΠΡΟΝΟΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΣ
ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ »**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

ΜΠΑΛΑΤΣΟΥΚΑΣ ΜΙΧΑΗΛ

ΤΣΑΝΤΟΥΚΛΑΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ

ΧΟΥΣΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΜΥΛΩΝΑ ΕΛΠΙΝΙΚΗ

ΑΤΕΙ ΠΑΤΡΩΝ

**«ΜΕΛΕΤΗ ΤΟΥ ΔΙΚΤΥΑΚΟΥ ΧΩΡΟΥ ΤΟΥ
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ. ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΜΕΣΩ
ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟΥ,
ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ Φ.Ε.Κ.. ΤΟ ΠΡΟΝΟΜΙΟ ΤΗΣ ΕΛΕΥΘΕΡΗΣ
ΑΝΑΓΝΩΣΗΣ ΕΦΗΜΕΡΙΣ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ
ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ »**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ:

ΜΠΑΛΑΤΣΟΥΚΑΣ ΜΙΧΑΗΛ

ΤΣΑΝΤΟΥΚΛΑΣ ΚΩΝ/ΝΟΣ

ΧΟΥΣΟΣ ΓΕΩΡΓΙΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ:

ΜΥΛΩΝΑ ΕΛΠΙΝΙΚΗ

ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΕΓΚΡΙΣΕΩΣ ΠΤΥΧΙΑΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

- 1)
- 2)
- 3)

ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	9
1.1.ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΤΠΕ).....	10
1.2. Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	13
2.1.ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	15
2.2.ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	17
2.3.ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	19
2.4.ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	20
2.5.Η ΚΡΙΣΙΜΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (E- PARTICIPATION)	24
2.5.1.Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΛΙΜΑΚΑ	26
2.6.ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΑ.....	29
2.6.1.Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ.....	34
2.6.2.ΟΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΣΧΕΔΙΟΥ.....	35
2.6.3.ΥΛΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	37
2.7.Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ.....	39
2.7.1.ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ.....	41
2.7.2.ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ.....	42
2.7.3.ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	42
2.7.4.ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΣΧΕΤΙΖΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ.....	43
2.7.5.ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΠΕΠΟΙΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ.....	44
2.7.6.ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ.....	44
2.8.ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .	47
2.8.1.ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΟΤΗΤΑΣ	49

2.8.2. ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ.....	53
2.8.3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (ΣΠΣ) ΚΑΙ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	56
2.8.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ	57
2.9. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	60
2.9.1. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	60
2.10. ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	64
2.10.1. ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.) ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	69
2.11. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	77
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ	79
3.1. ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ	79
3.2. ΟΡΓΑΝΩΣΗ	80
3.2.1. ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΡΩΙΝΗΣ (Α΄) ΒΑΡΔΙΑΣ.....	80
3.2.2. ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΔΕΥΤΕΡΗΣ (Β΄) ΒΑΡΔΙΑΣ.....	80
3.2.3. ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	81
3.3. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ	81
3.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ	82
3.5. ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	82
3.6. ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΦΕΚ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ	84
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 : ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ SITE ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ.....	86
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ.....	107
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ.....	114
ΠΗΓΕΣ.....	115

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Στη σημερινή εποχή το διαδίκτυο βοηθά και δίνει τη δυνατότητα στις κυβερνήσεις να ενημερώσουν ποιο αποτελεσματικά και ποιο άμεσα το πολίτη για διάφορα ζητήματα που τον απασχολούν. Η δημόσια διοίκηση σε παγκόσμια κλίμακα άλλοτε περισσότερο και άλλοτε λιγότερο, χαρακτηρίζεται από μια γραφειοκρατική λειτουργία και από μια ευρύτερη αδυναμία να εξυπηρετήσει άμεσα και αποδοτικά το πολίτη. Το Ίντερνετ δίνει σήμερα τη δυνατότητα αυτή η υπάρχουσα κατάσταση ν' αλλάξει και ο πολίτης να ενημερώνετε άμεσα και αποδοτικά σε σχέση με τις υπηρεσίες που παρέχει το κράτος, αλλά και σε σχέση με τις υποχρεώσεις του απέναντι σ' αυτό

Οι πολίτες νοιώθουν καθημερινά τεράστιες γραφειοκρατικές διαδικασίες, σε δημόσιες επιχειρήσεις, να ξεπερνιούνται αποτελεσματικά, χάρη στην ολοκληρωμένη διασύνδεση και δια-τμηματική συνεργασία των φορέων αυτών μέσω υπηρεσιών που παρέχει το Διαδίκτυο. Ως φυσικό επακόλουθο, έχουν αρχίσει να απαιτούν του ίδιου επιπέδου προνόμια και υπηρεσίες και από τις κυβερνήσεις που τους διοικούν.

Ο ρόλος της Διακυβέρνησης μιας χώρας από τη μια, αλλά και αυτός της κυβέρνησης από την άλλη, σκιαγραφούν δυο διαφορετικές πτυχές της σχέσης μεταξύ πολιτών και πολιτικών δομών. Η διακυβέρνηση μιας χώρας, δίνει έμφαση στους τρόπους σύμφωνα με τους οποίους λαμβάνονται οι αποφάσεις, ενώ η κυβέρνηση τονίζει τον ξεχωριστό τρόπο με τον οποίο αυτές οι αποφάσεις θα εκτελεστούν. Η παροχή σήμερα μιας υπηρεσίας είναι μια δράση η οποία εκτελείται από μια κυβέρνηση μιας χώρας και στόχος της τελευταίας, είναι να τη παράσχει άμεσα και αποτελεσματικά.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση λοιπόν, είναι η παροχή τυποποιημένων υπηρεσιών πληροφόρησης ή και συναλλαγών, χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα, και κατά κύριο λόγο το Διαδίκτυο και τις τεχνολογίες που αυτό παρέχει. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ουσιαστικά ο τεχνολογικός ενδιάμεσος στη σχέση μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων, υπό το ενδεχόμενο μιας πιθανής ηλεκτρονικής απελευθέρωσης στην επικοινωνία, στην εξέλιξη των κανονισμών και τη δημοκρατική έκφραση της θέλησης των πολιτών.

Η πρόσφατη έλευση των υπηρεσιών του Διαδικτύου καθώς και η εκρηκτική εμφάνιση του Ηλεκτρονικού Εμπορίου στον ιδιωτικό τομέα, έχουν επιφέρει μια συνεχώς αυξανόμενη πίεση σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς καθώς και πολλαπλά κίνητρα, για την υιοθέτηση αυτών των τεχνολογιών ως μέσα για τη βελτίωση της λειτουργίας τους.¹

Σε συνδυασμό με τις δραματικές τεχνολογικές εξελίξεις, είναι βέβαιο πως το Διαδίκτυο έχει ουσιαστικά επαναπροσδιορίσει τις προσδοκίες του κοινού, των κυβερνήσεων, αλλά και των υπηρεσιών που αυτές προσφέρουν. Ωθούμενοι από τις απαιτήσεις για μια κυβέρνηση πιο αποτελεσματική και με μεγαλύτερο βαθμό ανταπόκρισης, οι ηγέτες του δημοσίου τομέα συνεχώς αγωνίζονται και αναζητούν νέους τρόπους βέλτιστης χρήσης των καινούργιων αυτών τεχνολογιών, προκειμένου να παράσχουν τις υπηρεσίες στους πολίτες. Οι κυβερνήσεις ανά το κόσμο με δυσκολία αποδέχονται τις καινοτομίες που το Διαδίκτυο μπορεί να παρέχει, η χρήση και εκμετάλλευση του Δικτύου για την παροχή υπηρεσιών, έχει γνωρίσει μεγάλη ανάπτυξη, κυρίως τα τελευταία πέντε χρόνια.

Για παράδειγμα, για να αποκτήσει κανείς μια άδεια εισαγωγής ή εξαγωγής στη Σιγκαπούρη χρειαζόταν να συμπληρώσει 21 διαφορετικές αιτήσεις και να περιμένει για τουλάχιστον 15 με 20 μέρες προτού οι συνολικά 23 δημόσιες υπηρεσίες επεξεργαστούν το αίτημά του. Από τότε όμως που η κυβέρνηση της Σιγκαπούρης ξεκίνησε το TradeNet, οι ενδιαφερόμενοι είχαν να καταθέσουν μόνο μια αίτηση online, ενώ μπορούσαν να λάβουν την άδεια 15 δευτερόλεπτα αργότερα.² Φυσικά, τα οφέλη από μια τέτοια πρωτοβουλία δεν αφορούν μόνο το Διαδίκτυο και τις βιομηχανικές χώρες, αλλά προλείνουν το έδαφος για την είσοδο παιχτών υψηλής τεχνολογίας από ολόκληρο τον κόσμο ακόμα και σε ήδη αναπτυσσόμενες χώρες.³

Η παρούσα μελέτη αναφέρετε στη μελέτη του διαδικτύου του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και αποκέντρωσης. Συγκεκριμένα μελετάμε τη πρόσβαση μέσω διαδικτύου στο Εθνικό Τυπογραφείο αναζήτησης Φ.Ε.Κ

Συγκεκριμένα τα τελευταία χρόνια το Υπουργείο Εσωτερικών, αξιοποιώντας τις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, είναι, πλέον, σε θέση να

¹ Marche S., McNiven J.D., 2003, σελ. 75

² Boer K., Kibsi G.A., Mourshed M., Rea N.P., 2001, σελ 65

³ Ke W., Kei Wei K., June 2004, σελ. 95

προσφέρει στον πολίτη άμεση και δωρεάν ηλεκτρονική πληροφόρηση και για τη νομοθεσία που τον ενδιαφέρει».

Η υπηρεσία που παρέχει πια το Εθνικό Τυπογραφείο το «E-Themis», αναφέρετε ως ένα νέο διαδικτυακό τόπο όπου κάθε ενδιαφερόμενος έχει δωρεάν πρόσβαση στο σύνολο της ελληνικής νομοθεσίας (νόμοι, διατάγματα και κανονιστικές αποφάσεις, όπως δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως) από συστάσεως του ελληνικού κράτους. Μέσα από 40 θεματικές ενότητες, αλλά και δυνατότητες αναζήτησης με λέξεις - κλειδιά, οι πολίτες οδηγούνται, εύκολα και γρήγορα, και, το κυριότερο, χωρίς κόστος, στη νομική πληροφορία που χρειάζονται. Μάλιστα, η διαρκής επικαιροποίηση που γίνεται διασφαλίζει την ακρίβεια των στοιχείων».

Μιλώντας για το έργο «Ηλεκτρονικός Ραπτάρχης», το υπουργείο εσωτερικών αναφέρει τοι συμβάλλει και στη γενικότερη προσπάθεια που βρίσκεται σε εξέλιξη για την προώθηση της καλής νομοθέτησης. Γιατί η παρουσίαση, με ευσύνοπτο τρόπο, της νομοθεσίας ανά θεματικές κατηγορίες και πεδίο ενδιαφέροντος είναι συστατικό στοιχείο της καλής νομοθέτησης».

Η σημαντική καινοτομία του έργου είναι η αξιόπιστη και συστηματική κωδικοποίηση της νομοθεσίας, την οποία εγγυάται». «Είναι γνωστό ότι το πλήθος των ισχυουσών κάθε φορά ρυθμίσεων (νόμοι, υπουργικές αποφάσεις κ.λπ.) δημιουργεί ζητήματα κατανόησης, με αποτέλεσμα να γίνεται δυσχερής η πρόσβαση, σε κάθε ενδιαφερόμενο, στη δράση της Δημόσιας Διοίκησης. Με το έργο «E-Themis» γίνεται μία σοβαρή και αξιόπιστη προσπάθεια διόρθωσης αυτών των δυσλειτουργιών και των κακώς κειμένων, στο πλαίσιο και των ευρωπαϊκών δεσμεύσεων που έχει αναλάβει το κράτος.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 : ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Η είσοδος της χώρας στην Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ) αποτελεί βασική στρατηγική επιλογή για την επίτευξη σταθερής οικονομικής ανάπτυξης και σύγκλισης με τις οικονομίες των ευρωπαϊών εταίρων μας. Η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας έχει τη δυνατότητα να μετατρέψει την Ευρώπη σε κοινωνία και οικονομία όπου οι προηγμένες τεχνολογίες θα χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση των συνθηκών διαβίωσης και εργασίας όλων των πολιτών.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Σε αντίθεση με άλλες τεχνολογικές αλλαγές, η ταχεία ανάπτυξη και διάδοση της Κοινωνίας της Πληροφορίας επηρεάζει όλους τους οικονομικούς τομείς, τις οργανωτικές και εργασιακές δομές, τις δημόσιες υπηρεσίες, τις πολιτιστικές και κοινωνικές δραστηριότητες.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας υπόσχεται να μας προσφέρει φάσμα πλεονεκτημάτων, συμπεριλαμβανομένων πιο υψηλού βιοτικού επιπέδου, επιχειρηματικών ευκαιριών για συμμετοχή σε νέες αυξανόμενες αγορές, αλλαγών στους τρόπους παραγωγής και παράδοσης προϊόντων με αύξηση της παραγωγικότητας, πιο ικανοποιητικής για τον εργαζόμενο εργασίας, η οποία θα χρησιμοποιεί προηγμένες τεχνολογίες και ευέλικτες εργατικές ρυθμίσεις. Οι ίδιες αυτές τεχνολογίες θα επιτρέψουν στους εργαζόμενους να αναβαθμίσουν τα προσόντα τους ως μέρος της διαδικασίας της δια βίου εκμάθησης, η οποία αποβλέπει στη βελτίωση των προοπτικών τους για απασχόληση και των εισοδημάτων τους και στην ενίσχυση της εκπαίδευσης και της μάθησης στα σχολεία.

Για τους πολίτες και τις κοινότητες η Κοινωνία της Πληροφορίας υπόσχεται να παράσχει καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες, καθώς οι κυβερνήσεις αναπτύσσουν υπηρεσίες που εστιάζονται περισσότερο στους πολίτες προσφέροντας επιλογές και ευκολίες. Εκείνοι που κατοικούν σε απόμακρες περιφέρειες και διασκορπισμένες κοινότητες θα επωφεληθούν επίσης από την πρόσβαση σε οικονομικές και κοινωνικές ευκαιρίες που προσφέρουν οι αναδυόμενες τεχνολογίες.

1.1.ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΤΠΕ).

Η ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ). Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη. Παράλληλα, δημιουργούν μία νέα οικονομία βασισμένη στη γνώση και αναβαθμίζουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού.

Με την αύξηση της χρήσης των ΤΠΕ αυξάνεται και ο αντίκτυπος τους στην κοινωνία. Η νέα ευρωπαϊκή στρατηγική για την κοινωνία της πληροφορίας i2010 αναγνωρίζει την κατάσταση αυτή με τρεις τρόπους :

- § εξασφαλίζοντας ότι από τις ΤΠΕ επωφελούνται όλοι οι πολίτες
- § καθιστώντας τις δημόσιες υπηρεσίες καλύτερες, οικονομικά αποτελεσματικότερες και προσιτότερες
- § και βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής

Οι ΤΠΕ χρησιμοποιούνται ευρύτερα και από τη χρήση τους επωφελούνται περισσότερα άτομα. Σήμερα όμως περισσότερος από τον μισό πληθυσμό της ΕΕ είτε δεν επωφελείται πλήρως από αυτές είτε είναι ουσιαστικά αποκομμένος. Η ενίσχυση της κοινωνικής, οικονομικής και εδαφικής σύγκλισης, καθιστώντας προσιτότερα τα προϊόντα και τις υπηρεσίες ΤΠΕ, συμπεριλαμβανομένων και καθυστερημένων περιφερειών, συνιστά οικονομική, κοινωνική, ηθική και πολιτική επιταγή. Στη στρατηγική i2010 υπογραμμίζεται ιδιαίτερα η πλήρης συμμετοχή καθώς και η παροχή στους πολίτες βασικών ψηφιακών ικανοτήτων.

Οι ΤΠΕ μπορούν να έχουν υψηλή συμβολή στην βελτίωση της ποιότητας ζωής. Είναι σε θέση να βελτιώσουν την υγεία των συμπολιτών μας μέσω νέων ιατρικών και προνοιακών υπηρεσιών. Υπό το πρίσμα των δημογραφικών προκλήσεων που αντιμετωπίζει η Ευρώπη, οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν σε αποτελεσματικότερα και αποδοτικότερα συστήματα δημόσιας υγείας και πρόνοιας. Μπορούν να αποτελέσουν ισχυρή δύναμη ενίσχυσης της ευρωπαϊκής πολιτιστικής ποικιλομορφίας καθιστώντας ευρύτερα διαθέσιμη την κληρονομιά μας και την πολιτιστική μας δημιουργία. Οι ΤΠΕ είναι επίσης ένα εργαλείο περιβαλλοντικής αειφορίας, π.χ. μέσω παρακολούθησης και διαχείρισης καταστροφών καθώς και με

διαδικασίες παραγωγής που είναι καθαρές, εξοικονομούν ενέργεια και είναι αποτελεσματικές. Οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλουν σε ασφαλέστερες, καθαρότερες και ενεργειακά αποδοτικότερες μεταφορές.

1.2. Η ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

Οι δημόσιες υπηρεσίες αποτελούν μείζον μέρος της ευρωπαϊκής οικονομίας. Οι δημόσιες αγορές ανέρχονται, π.χ., σε 16% του ΑΕΠ. Μια από τις βασικές προκλήσεις που βρίσκονται ενώπιόν μας είναι να καταστήσουμε τις υπηρεσίες αυτές καλύτερες, προσιτότερες και οικονομικά αποτελεσματικότερες.

Η Κοινωνία της Πληροφορίας θα μεταβάλει ριζικά τους τρόπους λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διοίκηση μπορεί να υπερπηδήσει τα εμπόδια του χρόνου και της απόστασης προσφέροντας έτσι στους πολίτες δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες όταν και όπου αυτού τις θέλουν και σε προσιτή μορφή.

Αυτό απαιτεί αποφασιστικές προσπάθειες από όλες τις δημόσιες αρχές ώστε να επιταχυνθεί η χρήση των εργαλείων της κοινωνίας της πληροφορίας στις καθημερινές τους σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, αυξάνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών τους. Πρέπει να δοθεί προτεραιότητα στην πρόσβαση στις δημόσιες πληροφορίες, στις συναλλαγές σε απευθείας σύνδεση με διοικητικές υπηρεσίες, στις ψηφιακές διαδικασίες συμβάσεων, στις κοινωνικές και πολιτιστικές υπηρεσίες.

Τα προηγούμενα συνεπάγονται την ανακατανομή των πόρων, όπου αυτό αρμόζει, ώστε να υποστηριχθούν οι επενδύσεις σε ΤΠΕ. Με αυτόν τον τρόπο οι δημόσιες υπηρεσίες δρουν ως καταλύτες, ενθαρρύνοντας την αυξημένη χρήση των εργαλείων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν αρχίσει να ενσωματώνουν τα εργαλεία της κοινωνίας της πληροφορίας στις εσωτερικές λειτουργίες τους. Ωστόσο τα νέα εργαλεία εισήχθησαν με αποσπασματικό τρόπο. Προκειμένου το ψηφιακό κράτος να καταστεί πραγματικότητα, απαιτείται συνολική μετατροπή και όχι μεμονωμένες βελτιώσεις, σε συνδυασμό με την επιμόρφωση των δημόσιων υπαλλήλων. Η

επιμόρφωση των δημόσιων υπαλλήλων είναι κρίσιμο στοιχείο και ο στόχος της πρέπει να είναι διττός : αφενός η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της διοίκησης και αφετέρου η καλύτερη δυνατή χρήση των εργαλείων που συνδέονται με την κοινωνία της πληροφορίας για το κοινό συμφέρον.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Σύμφωνα με τις πρόσφατες διεθνείς εκθέσεις (World Public Sector Report, 2003) απολογισμού της εφαρμογής των πρακτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government) την τελευταία δεκαετία, σε περισσότερες από 80 χώρες παγκοσμίως (World Summit on the Information Society (WSIS) / ΟΗΕ, ΟΟΣΑ, ΕΕ – eEurope 2005) τις κρίσιμες προϋποθέσεις για την ομαλή μετάβαση στην δεύτερη φάση εδραίωσής τους αποτελούν i) η συμμετοχή των πολιτών διαμέσου των δικτυακών Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (e-participation / ΟΗΕ) και ii) η εμπλοκή τους σε όλες τις φάσεις της κυβερνητικής διαδικασίας (engaging citizens / ΟΟΣΑ). Δεν είναι λοιπόν τυχαία, η ραγδαία αναβάθμιση του ρόλου των πολιτών / χρηστών των δημόσιων υπηρεσιών που τονίζουν όλοι οι Διεθνείς Οργανισμοί. Η αναβάθμιση αυτή ανταποκρίνεται στην αυξημένη ανάγκη εύρεσης λύσεων στα προβλήματα και τα εμπόδια που αντιμετωπίζουν οι περισσότερες κυβερνήσεις τόσο στην εισαγωγή των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών(ΤΠΕ) στο δημόσιο τομέα όσο και στην αποδοτική χρήση τους από τον ιδιωτικό τομέα και την ευρύτερη κοινωνία. Η διαπίστωση αυτή κρίσιμης σημασίας για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, αποτελεί ένα γενικότερο πρόγραμμα προώθησης των ΤΠΕ στην ελληνική κοινωνία και δεν περιορίζεται στην «ηλεκτρονική» μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης.

Η ηλεκτρονική επομένως διακυβέρνηση ορίζεται ως «η αξιοποίηση των τεχνολογιών, πληροφοριών και επικοινωνιών στις δημόσιες διοικήσεις, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες, ώστε να βελτιωθούν η παροχή δημοσίων υπηρεσιών και οι δημοκρατικές διαδικασίες καθώς και να ενισχυθεί η υποστήριξη των πολιτικών που ασκεί το δημόσιο» (OECD, 2003).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους (Ανακοίνωση Της Επιτροπής Στο Συμβούλιο, Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Την Ευρωπαϊκή Οικονομική Και Κοινωνική Επιτροπή Και Την Επιτροπή Των Περιφερειών).

Ο ΟΟΣΑ (2003) ορίζει την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως «την χρήση ΤΠΕ και ειδικά του Διαδικτύου ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης.»

Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ξαναφέρνουν στο προσκήνιο διάφορα θέματα, τα οποία πρέπει να αντιμετωπισθούν εάν πρόκειται οι δημόσιες διοικήσεις να συνεχίσουν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών, όπως: η καλύτερη συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών για την αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων, η μεγαλύτερη στόχευση στον πελάτη, η δημιουργία συμμαχιών με τον ιδιωτικό τομέα.

Η ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σύμφωνα με τους Peristeras & Tsekos (2003):

- Αυξάνει την αποτελεσματικότητα σε λειτουργίες μαζικής επεξεργασίας και συλλογής και αποστολής δεδομένων
- Βελτιώνει τις υπηρεσίες με στόχευση τον πελάτη
- Με την διευκόλυνση ανταλλαγής πληροφοριών συμβάλει στην επίτευξη συγκεκριμένων πολιτικών
- Συμβάλει στην επίτευξη των οικονομικών στόχων της κυβέρνησης (μεγαλύτερη διαφάνεια, πιο αποτελεσματικά προγράμματα, προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας και του Ηλεκτρονικού Εμπορίου)
- Συμβάλει στον εκσυγχρονισμό και τη μεταρρύθμιση της διαχείρισης του δημόσιου τομέα
- Αυξάνει την εμπιστοσύνη μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης

2.1.ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Βασικός στόχος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η ηλεκτρονική υποστήριξη ολοκλήρου του «Κύκλου Ζωής» (Life Cycle) των δημόσιων πολιτικών, από την διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και αναγκών της κοινωνίας μέχρι και τον σχεδιασμό και υλοποίηση κατάλληλων ολοκληρωμένων πολιτικών προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση τους, μέσω συνεργασίας πολλών Δημοσίων Οργανισμών. Ειδικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην ολοκληρωμένη της μορφή περιλαμβάνει την υποστήριξη όλων των φάσεων του Κύκλου Ζωής των δημοσίων πολιτικών. Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης :

1. της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες (π.χ. μέσω του Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων), με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)
2. του συνεργασιακού σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας (π.χ. μέσω Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων) όλων των συνήθως πολυάριθμων εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» (Computer Supported Collaborative Work CSCW) και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας» (Virtual Teams)
3. Της συνεργασιακής υλοποίησης των παραπάνω σχεδιαζόμενων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους Δημοσίους Οργανισμούς, με βάση ολοκληρωμένα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα (που συνήθως βασίζονται σε «Συστήματα Διοίκησης Ροών Εργασίας» (Workflow Management Systems) καθώς επίσης και εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας».

4. Της παροχής (delivery) των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, Internet, ηλεκτρονικών μηχανημάτων τύπου τραπεζικού ATM, οργανωμένων Τηλεφωνικών Κέντρων, κινητής τηλεφωνίας, μελλοντικά μέσω διαδραστικής τηλεόρασης κλπ.), με βάση ισχυρά «εξωστρεφή» πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών
5. Της αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες-επιχειρήσεις χρήστες τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

Γενικότερα, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να αποτελέσει σημαντική κινητήρια δύναμη για αλλαγή της κουλτούρας της Δημόσιας Διοίκησης καθώς επίσης και να συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη και παγίωση των βασικών αρχών της «Καλής Διακυβέρνησης» (Good Governance Principles), όπως είναι η συμμετοχή των πολιτών, η συνεκτικότητα μεταξύ των διαφόρων πολιτικών και προγραμμάτων, η αποδοτικότητα, η αποτελεσματικότητα, η διαφάνεια και η λογοδοσία.

Λόγω των προαναφερθέντων χαρακτηριστικών της, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί τον καταλύτη σημαντικών αλλαγών στην Δημόσια Διοίκηση, οδηγώντας βαθμιαία σε:

- § Αλλαγή νοοτροπίας από «δημοσιοκεντρική» σε «πελατοκεντρική»
- § Ανασχεδιασμό των διαδικασιών και των οργανωτικών δομών
- § Αλλαγή στον τρόπο οργάνωσης των Δημοσίων Οργανισμών (τόσο ως προς το Front Office όσο και ως προς το Back Office)
- § Προσαρμογή δραστηριοτήτων και στόχων
- § Αλλαγές στο νομικό πλαίσιο, ώστε να νομιμοποιηθούν οι νέες πρακτικές της Δημόσιας Διοίκησης που βασίζονται στις ΤΠΕ
- § Συνεργασία μεταξύ των Δημοσίων Οργανισμών στον σχεδιασμό και την υλοποίηση δημόσιων πολιτικών και προγραμμάτων

§ Ενίσχυση της ενεργητικής συμμετοχής των πολιτών στις τοπικές, περιφερειακές, εθνικές και υπερεθνικές δημοκρατικές διαδικασίες

Από τα παραπάνω γίνεται αντιληπτό ότι η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεπάγεται τη βαθμιαία αλλαγή του γενικότερου διοικητικού μοντέλου: το υφιστάμενο Βεμπεριανό Γραφειοκρατικό μοντέλο βαθμιαία δίνει τη θέση του σε ένα νέο περισσότερο ευέλικτο και αποτελεσματικό μοντέλο διακυβέρνησης που βασίζεται στις ΤΠΕ.

2.2.ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στοχεύει στη χρήση των ΤΠΕ για την ηλεκτρονική υποστήριξη:

- τόσο των εσωτερικών λειτουργιών των Δημοσίων Οργανισμών (μέσω εσωτερικών πληροφοριακών συστημάτων),
- όσο και της επικοινωνίας και συνεργασίας τους με το εξωτερικό τους περιβάλλον «μέσω («εξωστρεφών» πληροφοριακών συστημάτων που σήμερα βασίζεται κυρίως στο Internet) , το οποίο περιλαμβάνει πολίτες (Government to Citizen – G2C (ή Administration to Citizen – A2c) e- Government, επιχειρήσεις (Government to Business – A2B) e- Government) καθώς επίσης και άλλους Δημόσιους Οργανισμούς (Government to Government – G2G (ή Administration to Administration – A2A) e- Government).

Η ΕΕ έχει προσδιορίσει τις ακόλουθες δημόσιες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

Δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες

1. Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
2. Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)
3. Πιστοποιητικά (γεννήσεως, γάμου): αίτηση και αποστολή
4. Αίτηση για κοινωνικά επιδόματα

5. Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιário κλπ.)
6. Άδεια αυτοκινήτου
7. Απολυτήριο λυκείου / πτυχίο πανεπιστημίου
8. Οικοδομικές άδειες
9. Πληροφορίες και εγγραφή σε τοπικές υπηρεσίες (αθλήματα, πολιτιστικά ενδιαφέροντα)
10. Βοήθεια προσαρμοσμένη στις προσωπικές ανάγκες σε θέματα κοινωνικού συστήματος
11. Πληρωμή προστίμων
12. Πληρωμή φόρου ιδιοκτησίας
13. Δημοτικές υπηρεσίες (π.χ. πληροφορίες για συλλογή απορριμμάτων)
14. Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
15. Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)

Δημόσιες υπηρεσίες για επιχειρήσεις

1. Φόρος εισοδήματος / εργοδοτική εισφορά: πληρωμή, εγγραφή
2. Δημοτικός φόρος: δήλωση, ειδοποίηση, πληρωμή
3. Φ.Π.Α.: εγγραφή, δήλωση, πληρωμή
4. Σύσταση εταιρίας
5. Οικοδομικές άδειες
6. Άδειες εξαγωγών
7. Άδειες σχετικές με το περιβάλλον
8. Υπηρεσίες μιας στάσης για νέους επιχειρηματίες (εγγραφή, δήλωση, σχέδια υποστήριξης για επιχειρήσεις στο ξεκίνημα κλπ.)
9. Υποβολή πληροφοριών σε στατιστικά γραφεία

2.3.ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Εμπόδια εξαιτίας νομικών και ρυθμιστικών πλαισίων.

Οι νέες ηλεκτρονικές διαδικασίες πρέπει να έχουν την ίδια βαρύτητα με τις αντίστοιχες χειρόγραφες. Επιπλέον τα ισχύοντα ρυθμιστικά πλαίσια, τα οποία βασίζονται στην παραδοχή ότι οι κρατικές υπηρεσίες δρουν μεμονωμένα εμποδίζουν την συνεργασία. Η ασφάλεια και η ιδιωτική ζωή πρέπει επίσης να διασφαλιστούν πριν προχωρήσουμε σε online υπηρεσίες. Η πολυπλοκότητα των απαιτήσεων είναι ένα επιπλέον πρόβλημα. Οι κρατικές υπηρεσίες χρειάζονται επίσης να διευκρινιστεί το πλαίσιο, στο οποίο μπορούν να δρουν ειδικά στους τομείς της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων και των τεχνικών προδιαγραφών.

Εμπόδια από τις διαδικασίες χρηματοδότησης.

Για να χρηματοδοτηθούν ενιαίες κυβερνητικές υπηρεσίες και κοινές υποδομές ο σχεδιασμός του προϋπολογισμού πρέπει να διευκολύνει τη συνεργασία στους μηχανισμούς χρηματοδότησης. Επιπλέον τα έξοδα που αφορούν ΤΠΕ πρέπει να θεωρούνται επένδυση, προσβλέποντας σε μελλοντικά οφέλη και παρέχοντας κάποιο βαθμό βεβαιότητας για μελλοντικές χρηματοδοτήσεις.

Σε πολλές χώρες του ΟΟΣΑ οι ισχύουσες διαδικασίες κατάρτισης προϋπολογισμών έρχονται σε αντίθεση με την αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι δημόσιοι οργανισμοί χρειάζονται κίνητρα για την υλοποίηση κοινών έργων και εργαλεία για την μέτρηση της απόδοσης των επενδύσεων σε τέτοια έργα που μπορεί να επιτευχθεί μόνο με μία αντιμετώπιση σε επίπεδο κυβέρνησης.

Οι κυβερνήσεις πρέπει να προετοιμαστούν για τεχνολογικές αλλαγές. Η χρήση κοινών δεδομένων από υπάρχοντα διαφορετικά συστήματα, η ανάπτυξη κοινών υποδομών και η αντιμετώπιση των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων είναι θέματα που μπορούν να εμποδίσουν την εισαγωγή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να ανεβάσουν το κόστος και την πιθανότητα αποτυχίας. Γι' αυτά χρειάζεται μία

αντιμετώπιση σε επίπεδο διακυβέρνησης. Πολιτικές για την προσαρμογή σε τεχνολογικές αλλαγές περιλαμβάνουν: νομοθεσία ανεξάρτητη από συγκεκριμένη τεχνολογία, προσδιορισμό απαιτήσεων σε απόδοση αντί τεχνικών προδιαγραφών στην προμήθεια νέων τεχνολογιών και προσανατολισμό σε ολόένα αυξανόμενη διεθνή συνεργασία

Το ψηφιακό χάσμα μειώνει τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η online πρόσβαση έχει πλεονεκτήματα τα οποία είναι αδύνατον να αναπαραχθούν από παραδοσιακές διαδικασίες. Όμως μέσα στις χώρες του ΟΟΣΑ υπάρχουν σημαντικές διαφορές στην πρόσβαση σε ΤΠΕ και στο Διαδίκτυο. Γενικά αυτοί που είναι σε πιο μειονεκτική θέση έχουν και την μικρότερη πρόσβαση όμως αυτοί είναι που έχουν και μεγάλη επαφή με τις κρατικές υπηρεσίες (π.χ. οι άνεργοι). Εάν αυτά τα άτομα δεν μπορέσουν να έχουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα τους λείψουν πολλά από τα οφέλη που προσφέρει (Βασιλόπουλος).

2.4.ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Από τα βασικά συμπεράσματα της Έκθεσης είναι οι 10 αρχές για μία επιτυχή Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (World Public Sector Report, 2003):

Όραμα / Πολιτική βούληση

Ηγεσία και Δέσμευση. Η ηγεσία και ο υψηλός βαθμός δέσμευσης σε πολιτικό αλλά και σε διοικητικό επίπεδο είναι κρίσιμοι παράγοντες στην διαχείριση αλλαγών. Απαιτούνται ηγέτες με δέσμευση έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις αναταραχές των αλλαγών, να επιμείνουν όταν τα οφέλη αργούν να εμφανιστούν, να ανταποκριθούν όταν τα πράγματα πάνε στραβά και να οραματισθούν και να σχεδιάσουν το μέλλον.

Ενοποίηση. Γνώρισμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι αυξάνει τις δυνατότητες του δημόσιου τομέα αλλά δεν αποτελεί αυτοσκοπό. Πρέπει να ενσωματωθεί σε ευρύτερους στόχους προσφοράς πολιτικών και υπηρεσιών, σε

ευρύτερες διαδικασίες μεταρρύθμισης της διαχείρισης του δημοσίου τομέα και σε ευρύτερες δραστηριότητες της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Κοινά πλαίσια / Συνεργασία

Συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πιο αποτελεσματική όταν οι κρατικές υπηρεσίες συνεργάζονται σε ομάδες με επίκεντρο τον πελάτη. Είναι απαραίτητα κοινά πλαίσια λειτουργίας για να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα και να μεγιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητα. Η συνεργασία μπορεί να ενθαρρυνθεί με κίνητρα

Χρηματοδότηση. Το κόστος των ΤΠΕ πρέπει να θεωρείται επένδυση που θα αποδώσει στο μέλλον. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί ένα επίπεδο βεβαιότητας μελλοντικών χρηματοδοτήσεων έτσι ώστε να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα των έργων, να αποφευχθεί η σπατάλη πόρων και να επιτευχθεί το μέγιστο όφελος από τα συγκεκριμένα επίπεδα χρηματοδότησης.

Στόχευση στον πελάτη

Πρόσβαση. Οι κυβερνήσεις πρέπει να ακολουθήσουν πολιτικές που θα βελτιώσουν την πρόσβαση σε online υπηρεσίες.

Επιλογή. Οι πελάτες θα πρέπει να έχουν επιλογή στη μέθοδο με την οποία θα έρχονται σε επαφή με την κυβέρνηση και η υιοθέτηση των online υπηρεσιών δεν θα πρέπει να μειώσει αυτή την επιλογή. Η παροχή υπηρεσιών πρέπει να καθοδηγείται από τις ανάγκες του πελάτη.

Συμμετοχή πολιτών. Η Πληροφόρηση και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να είναι υψηλού επιπέδου και να εμπλέκουν τους πολίτες στην πολιτική διαδικασία.

Προστασία της ιδιωτικής ζωής. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν πρέπει να καταστρατηγήσει τις ισχύοντες προσδοκίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

Ευθύνη

Λογοδοσία. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει την δυνατότητα να ενδυναμώνει την διαδικασία καταλογισμού ευθυνών και λογοδοσίας. Αυτό δεν πρέπει να μειωθεί από την εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα.

Έλεγχος και αξιολόγηση. Ο προσδιορισμός της ζήτησης, του κόστους, των οφελών και των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι κρίσιμος παράγων για την διατήρηση της εξάπλωσής της. Όσοι υλοποιούν προγράμματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν μπορούν να προσμένουν σε υποστήριξη εάν δεν μπορούν να καθορίσουν τα οφέλη.

Μελλοντικές Προκλήσεις

Μέχρι σήμερα η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση υποστηρίζεται πολιτικά από της κυβερνήσεις του ΟΟΣΑ που την βλέπουν ως εργαλείο για να εκσυγχρονίσουν την δημόσια διοίκηση, ως σύμβολο καινοτομίας, ως τρόπο να προωθήσουν την ανάπτυξη της βιομηχανίας ΤΠΕ και ως μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας (COM, 2003). Όμως η επόμενη φάση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συνεπάγεται την ανάπτυξη μη εμφανούς υποδομής, συνδεδεμένες λειτουργίες, ψηλότερα επίπεδα χρηματοδότησης και πιθανόν μεταβολές στη δημόσια διοίκηση που θα προκαλέσουν αναταραχές στη λειτουργία. Επί πλέον τα οφέλη είναι πιθανόν να εμφανιστούν με αργότερο ρυθμό και να είναι λιγότερο ορατά σε κάποιον που παρατηρεί από έξω.

Η ανάγκη για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα διατηρηθεί με πιθανότητα να αυξηθεί. Μέχρι σήμερα οι κυβερνήσεις ήταν σε θέση να εισάγουν έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χωρίς να διαταράσσουν την λειτουργία υπηρεσιών. Όμως αυτή η φάση έχει πλέον ολοκληρωθεί σε πολλές χώρες του ΟΟΣΑ και οι κυβερνήσεις πρέπει να στοχεύσουν σε δραστικότερες μεταβολές, ειδικότερα όσον αφορά την συνεργασία για μία ενιαία προσφορά υπηρεσιών που προωθεί την διαλειτουργικότητα και την στόχευση στον πελάτη. Αυτό συνεπάγεται μία σειρά θεμάτων όπως:

Υπάρχει ανάγκη για μεγαλύτερη οργανωτική μεταβολή.

Οι συνεργασίες με τον ιδιωτικό τομέα και τους ΜΚΟ γίνονται όλο και πιο σημαντικές.

Η ολοένα αυξανόμενη πολυπλοκότητα των προβλημάτων θα απειλήσει τους παραδοσιακούς τρόπους προσφοράς υπηρεσιών και τις δομές ευθύνης.

Η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να συνεχίσει να υποστηρίζει συστήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Αυτό το θέμα περισσότερο από κάθε άλλο έχει την δυνατότητα, εάν δεν αντιμετωπιστεί σωστά, να υποσκάψει την υποστήριξη για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η έλλειψη κάθετης ολοκλήρωσης διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης (π.χ. τοπικών, εθνικών κλπ) απειλεί την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι χρήστες θέλουν αποτελεσματικές υπηρεσίες και ενδιαφέρονται λιγότερο για διαφορές αντιμετώπισης ή/και επίπεδα ευθύνης ανάμεσα σε διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα έπρεπε να είναι μία συνεχής διαδικασία βελτίωσης της διακυβέρνησης και όχι απλώς η online μεταφορά υπηρεσιών σε διαδοχικές φάσεις.

Η αρχική εισαγωγή online υπηρεσιών μπορεί να έχει ψηλό κόστος όταν αυτό γίνεται εκτός των παραδοσιακών καναλιών. Όμως εάν αυτό γίνει αξιοποιώντας την ευκαιρία για μία αναδιοργάνωση των καναλιών θα οδηγήσει σε γενική μείωση του κόστους.

Οι χώρες του ΟΟΣΑ έχουν δυσκολία στον έλεγχο και αξιολόγηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όμως η συνεχής υποστήριξη θα εξαρτηθεί από αυτά τα μέτρα.

Οι πολίτες ενδιαφέρονται όχι μόνο για τη παροχή online υπηρεσιών αλλά και για τις ευκαιρίες που οι ΤΠΕ προσφέρουν για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στην πολιτική διαδικασία. Όμως η δυνατότητα των πολιτών να συνομιλούν απ' ευθείας με στελέχη δημοσίων υπηρεσιών θα απειλήσει τους εκλεγμένους αντιπροσώπους. Τελικά, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα επηρεάσει την σχέση μεταξύ του κοινοβουλίου, της εκτελεστικής εξουσίας και των πολιτών απειλώντας τις παραδοσιακές αντιλήψεις για την πολιτική νομιμότητα, την αντιπροσώπευση και την υπουργική ευθύνη. Αυτές οι αλλαγές καθιστούν πολύ σημαντική την εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ του αντιπροσωπευτικού και τού συμμετοχικού μοντέλου δημοκρατίας.

2.5.Η ΚΡΙΣΙΜΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (E-PARTICIPATION)

Τα κυβερνητικά προγράμματα, τα οποία προωθούν την ηλεκτρονική παροχή δημόσιων υπηρεσιών (electronic public sector delivery) και την προοπτική μεταρρύθμισης προς ένα γρήγορο, επιτελικό κράτος αποτελούν μεν προσπάθειες υπέρβασης της κρίσης *κυβερνησιμότητας* και δημιουργίας ενός ενεργητικού κράτους στα πλαίσια της παγκοσμιοποίησης παρουσιάζουν δε, τρία προβλήματα (OECD, 2003).

1. Κοστίζουν ακριβά,
2. παρουσιάζουν υψηλό ποσοστό αποτυχίας λόγω πολυπλοκότητας του εγχειρήματος και
3. αντιμετωπίζουν τη σθεναρή εσωτερική αντίσταση και αδράνεια, συντεχνιακών και μη, συμφερόντων, εκ μέρους τμημάτων της δημόσιας υπαλληλίας και της πολιτικοδιοικητικής ελίτ. Αντιστάσεις που παίρνουν τη μορφή της καθυστέρησης εφαρμογής των εκσυγχρονιστικών πρακτικών, της αδιαφάνειας και των συναλλαγών διαφθοράς αλλά και την ταλαιπωρία των πολιτών – χρηστών και την αντιπαραγωγική γραφειοκρατία εις βάρος της παραγωγικότητας των ιδιωτικών επιχειρήσεων.

Συγχρόνως, στις δυτικές κυρίως δημοκρατίες οι πολίτες λόγω του ότι κυριαρχούν οι αξίες της «*ατομικότητας*» και της ύπαρξης ιδεατών επιλογών ζωής (life choices) στα πλαίσια του τηλεοπτικού Παγκόσμιου Χωριού απαιτούν ολοένα και περισσότερα από το κράτος και τις κυβερνήσεις υιοθετώντας το μοντέλο του «*ενδυναμωμένου πολίτη*» (empowered citizen) που αισθάνεται παρόλα αυτά ανασφαλής μέσα στην κοινωνία της Διακινδύνευσης (Risk Society).

Όλοι οι πολίτες ζητούν υποστήριξη από το κράτος, το οποίο δεν μπορεί να ανταποκριθεί στις αυξανόμενες απαιτήσεις της νέας εποχής. Αποτέλεσμα των παραπάνω αντιφατικών τάσεων είναι η απάθεια, η μείωση της συμμετοχής των πολιτών από τις εκλογικές διαδικασίες νομιμοποίησης της κρατικής πολιτικής και τους παραδοσιακούς θεσμούς (πολιτικά κόμματα, συνδικάτα), η δυσαρέσκεια των επιχειρήσεων και η δευτερογενής όξυνση της κρίσης κυβερνησιμότητας. Στα μέσα

της δεκαετίας του '90 η λέξη – κλειδί με την ανάπτυξη του Διαδικτύου φάνηκε ότι είναι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Ωστόσο οι περισσότερες προσπάθειες που έγιναν περιορίστηκαν στο να βελτιωθεί η παροχή των διοικητικών προϊόντων, η οποία αποτελεί την τελευταία μόνο φάση της παραγωγής της διοικητικής διαδικασίας και της αλυσίδας άσκησης της δημόσιας πολιτικής.

Εάν κατηγοριοποιήσουμε το συνολικό κύκλωμα ανάδειξης, παραγωγής και εφαρμογής της δημόσιας πολιτικής σε 8 φάσεις ο παρακάτω πίνακας αναδεικνύει το πρόβλημα (Βασιλόπουλος, 2005).

Τα 8 στάδια / φάσεις άσκησης δημόσιας πολιτικής είναι (OECD, 2003):

- ✓ Καταγραφή αιτημάτων (Collecting)
- ✓ Διοικητική επεξεργασία αιτημάτων (Administrative Processing)
- ✓ Πολιτική επεξεργασία αιτημάτων (Political Processing)
- ✓ Ιεράρχηση πολιτικών και ενεργειών (Prioritizing)
- ✓ Νομοθέτηση (Lawmaking)
- ✓ Ανάθεση εφαρμογής πολιτικών (Assigning)
- ✓ Υλοποίηση διοικητικών ενεργειών (Realizing)
- ✓ Παροχή υπηρεσιών στο κοινό (Delivery / Distributing)

Οι περισσότερες κυβερνήσεις, μεταξύ των οποίων και η ελληνική, έριξαν το βάρος τους στις δύο τελευταίες φάσεις, δηλαδή στον τομέα της εκροής των υπηρεσιών της δημόσιας πολιτικής. Η αποκλειστική σημασία στο επίπεδο της εκροής - εξαιτίας της ανάγκης παρουσίασης βραχυπρόθεσμα ορατών αποτελεσμάτων στους πολίτες – είχε ως συνέπεια οι κυβερνήσεις να υποβαθμίσουν την ανάγκη συνολικής εσωτερικής αναδιοργάνωσης της Δημόσιας Διοίκησης και την μετεξέλιξη των παραδοσιακών ιεραρχικών δομών τους, ενώ δεν έδωσαν καμία σημασία στη συμμετοχή των πολιτών / χρηστών στις φάσεις της καταγραφής των αιτημάτων και των διαύλων εισροής που προέρχονται από την κοινωνία. Η δυσλειτουργία και οι εμπλοκές των παραδοσιακών διαύλων εισροής (πολιτικά κόμματα, συνδικάτα) σε συνδυασμό με τον διαστρεβλωτικό ρόλο των Μέσων Μαζικής Ενημέρωσης στον δημόσιο διάλογο (OECD, 2003) είχαν ως αποτέλεσμα την αποξένωση του κράτους από την κοινωνία. Αυτό με τη σειρά του, προκάλεσε αυξημένη αδιαφάνεια και

ευνοϊκές συνθήκες αύξησης της διαφθοράς. Έτσι μετά από μια πρώτη περίοδο δημοφιλίας των προγραμμάτων eGovernment αυξάνουν οι δυσκολίες μετάβασης σε ένα επόμενο στάδιο. Οι ανάγκες ισχυρής πολιτικής βούλησης και υποστήριξης από την κοινή γνώμη πολλαπλασιάζονται. Πρόσθετο εμπόδιο αποτελεί το σύγχρονο *παράδοξο της συμμετοχής*. Πολλές εμπειρικές μελέτες (Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης που παρουσιάστηκε στην Διάσκεψη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Κόσμου, 2003) διεθνώς έχουν δείξει ότι ακόμη και στις πιο αναπτυγμένες χώρες, στις Τεχνολογίες Πληροφοριών και Επικοινωνιών, οι πολίτες παρόλο που βλέπουν αισιόδοξα τη λειτουργία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν παρουσιάζουν γενικευμένες τάσεις συμμετοχής στις διαδικασίες της. Η λύση σε αυτό το παράδοξο προσδοκείται να δοθεί από την εμπλοκή της οργανωμένης κοινωνίας πολιτών (Civil Society) και των Μη Κυβερνητικών Οργανισμών (ΜΚΟ) που την αποτελούν στα πλαίσια ενός νέου παραδείγματος *Διακυβέρνησης*, (Governance) πυρήνα της αναδύμενης *Κοινωνίας της Γνώσης*, που υπερβαίνει ποιοτικά την σημερινή «ποσοτική» ανάπτυξη των ΤΠΕ στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

2.5.1. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΛΙΜΑΚΑ

Το διαδίκτυο είναι το νέο μέσο μαζικής επικοινωνίας του πλανήτη. Στην Ευρώπη, πάνω από το 20% των συνολικών ωρών που ξοδεύονται στα μέσα μαζικής επικοινωνίας είναι στο διαδίκτυο (συγκριτικά με το 8% των περιοδικών και το 10% των εφημερίδων). Στο συνολικό Ευρωπαϊκό πληθυσμό, το 36% είναι τακτικοί, ενεργοί χρήστες του Internet.

Αυτό το νέο, μαζικό κοινό είναι νέο, πολυάριθμο και ισομερώς διαχωρισμένο στα δύο φύλα (56% άντρες, 44% γυναίκες). Η ηλικιακή ομάδα 25-44 κατέχει το 42% του ευρωπαϊκού ενεργού πληθυσμού του Internet και το 33% των χρηστών του Internet στην Ευρώπη είναι πανεπιστημιακής τουλάχιστον εκπαίδευσης (Δημητριάδης & Μπάλτας, 2003).

Ενώ τα παραδοσιακά ραδιοφωνικά και τηλεοπτικά μέσα «υποφέρουν» από διασπασμένα κοινά, ο διαδικτυακός πληθυσμός μπορεί να στοχευθεί μέσω ξεκάθαρων διαύλων: μηχανές αναζήτησης, διαδικτυακές πύλες (portals) και on-line communities που φτάνουν το 87% του Ευρωπαϊκού διαδικτυακού κοινού.

Η χρήση του διαδικτύου από τους καταναλωτές είναι σαφώς διαφορετική από τον τρόπο που χρησιμοποιούν όλα τα άλλα μέσα μαζικής επικοινωνίας. Το διαδίκτυο προσφέρει μία πιο ενεργητική, αλληλεπιδραστική εμπειρία από ότι η τηλεόραση, ο τύπος ή τα περιοδικά και το ενδεχόμενο για ακόμη πιο δυναμική αλληλεπίδραση μεταξύ διαφημιζόμενων και καταναλωτών.

Στο διαδικτυακό χώρο οι καταναλωτές συλλέγουν τα απτά δεδομένα, τις επιλογές προϊόντων, την κάλυψη των μέσων επικοινωνίας, τις απόψεις των πελατών και τη γνώση της εταιρείας που ενημερώνει και κατευθύνει τις αγοραστικές επιλογές: αντιπροσωπεύει την περιοχή ενεργής χρήσης των μέσων και αποτελεί κύρια επιρροή σε όλες τις αγορές, από αυτοκίνητα μέχρι καλλυντικά και ακόμη παραπέρα (Turban et al., 2000).

Το διαδίκτυο είναι το πιο αλληλεπιδραστικό από όλα τα μέσα μαζικής επικοινωνίας, χαρακτηρίζεται από μία αμφίδρομη επικοινωνία και διάλογο που επιτρέπει στους διαφημιστές να αποκτήσουν μεγαλύτερη γνώση και κατανόηση των καταναλωτών και ταυτόχρονα να μεταφέρουν πειστικά μηνύματα για τα προϊόντα και την εταιρεία τους. Αυτό επιτρέπει μία πληρέστερη κατανόηση και μεγαλύτερη ακρίβεια στόχευσης της καταναλωτικής βάσης, μέσω της πληροφόρησης που παρέχεται από τον πελάτη, αυξάνοντας την ικανότητα και την αποτελεσματικότητα των διαφημιστικών εκστρατειών (Klein & Quelch, 1996).

Η διαλογική μορφή της επικοινωνίας που χαρακτηρίζει τη διαδικτυακή εμπειρία καθιστά τον χρήστη ενεργό τμήμα αυτής και όχι απλά παθητικό δέκτη και τελικά είναι πιο ευχάριστη και πιο σημαντική στο σχηματισμό των απόψεων του καταναλωτή, από ότι τα παραδοσιακά «push» μοντέλα της ραδιοφωνικής και τηλεοπτικής διαφήμισης.

Το διαδίκτυο παρέχει την πιο σημαντική νέα ευκαιρία για δημιουργική ανάπτυξη από τη γέννηση της τηλεοπτικής διαφήμισης. Ένα μεγαλύτερο πεδίο δημιουργικών απόψεων από οποιοδήποτε άλλο μέσο επικοινωνίας (παιχνίδια, εφαρμογές διαλόγου, μέσα διασκέδασης, ιστορίες κτλ) ενισχύει την επίδραση των

διαφημιστικών εκστρατειών. Μπορούν να χρησιμοποιηθούν ακριβείς εκτελέσεις και formats για να δημιουργήσουν συγκεκριμένες εταιρικές εμπειρίες για το κοινό-στόχο, θέτοντας νέες βάσεις σε δημιουργικές συμπεριφορές, εμπλέκοντας τους καταναλωτές πιο αποτελεσματικά και προσφέροντας μεγάλη διαφοροποίηση από τους ανταγωνιστές.

Οι διαδικτυακές διαφημιστικές εκστρατείες προσφέρουν νέα κριτήρια καταμέτρησης και παρακολούθησης, μέσω της λεπτομερούς παρακολούθησης σε πραγματικό χρόνο και της ανάλυσης της ανταπόκρισης και της συμπεριφοράς του καταναλωτή. Η αποτελεσματικότητα της διαδικτυακής διαφημιστικής δαπάνης μπορεί να παρακολουθείται συνεχώς και ο στόχος των διαδικτυακών εκστρατειών μπορεί να ελεγχθεί προσεκτικά.

Επιπλέον, καινούργια Ευρωπαϊκή Έρευνα, που διεξήχθη από την European Interactive Advertising Association (EIAA), επιτρέπει την άμεση σύγκριση της συνεισφοράς και της αποτελεσματικότητας της διαδικτυακής διαφήμισης με τις παραδοσιακές μετρήσεις μάρκετινγκ. Από ένα δείγμα 200 διαφορετικών διαφημιστικών εκστρατειών από το 2002 έως το 2004, με μία πελατειακή βάση περισσότερων από 160.000 συγκρινόμενη με συγκεκριμένη ομάδα ελέγχου, διαπιστώθηκαν σημαντικές βελτιώσεις σε κάθε μία από τις ακόλουθες περιοχές (Πανδή, 2002):

1. Αναγνωρισιμότητα εμπορικού ονόματος (Brand awareness), αύξηση 5,4%
2. Ανάμνηση Διαφήμισης (Advertising recall), αύξηση 45,3%
3. Συσχετισμός Μηνύματος (Message association), αύξηση 21,6%
4. Εύνοια Φίρμας (Brand favourability), αύξηση 5,6%
5. Σκοπός αγοράς (Purchase intention), αύξηση 5%

Το διαδίκτυο δεν είναι απλώς άλλο ένα μέσο επικοινωνίας: μπορεί να κάνει πολλά διαφορετικά πράγματα ταυτόχρονα. Προσθέτει αξία στην προώθηση πωλήσεων, στην επιχειρηματική γνώση, στο direct μάρκετινγκ, στην εταιρική εμπειρία και στα εικονικά γεγονότα, καθώς και στη διαφήμιση. Μία ολοκληρωμένη προσέγγιση κάνει καλύτερη χρήση του προϋπολογισμού, μειώνει τη συνολική δαπάνη και δίνει σημαντικά μεγαλύτερη απόδοση στην επένδυση.

2.6. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΑΓΓΛΙΑ

Η χρήση των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας στον ανασχηματισμό των δημόσιων υπηρεσιών, αποτελεί παράγοντα εξέχουσας στρατηγικής σημασίας της παρούσας Κυβέρνησης στο Ηνωμένο Βασίλειο, που είναι ο εκσυγχρονισμός της κυβέρνησης. Η παρούσα κυβέρνηση έχει θέσει μια αρκετά φιλόδοξη ατζέντα όσον αφορά τον εκσυγχρονισμό των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα. Στην καρδιά της στρατηγικής τοποθετείται η παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών πέρα από τα καθιερωμένα όρια των οργανισμών, μέσω της εκτενούς χρήσης των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας. Η ρητορική του εκσυγχρονισμού της κυβέρνησης του Ην. Βασιλείου και της στρατηγικής για Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (ΗΚ), βασίζονται στην πεποίθηση ότι τέτοιου είδους τεχνολογίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να μετασχηματίσουν το δημόσιο τομέα.

Το 1999, η Βρετανική Κυβέρνηση έθεσε ως κύριους στόχους στο φιλόδοξο πρόγραμμα για εκσυγχρονισμό, το να πετύχει καλύτερη διακυβέρνηση, καλύτερη χάραξη πολιτικής, καλύτερη ανταπόκριση σε αυτά που οι άνθρωποι θέλουν και καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες, μέσω της τεχνολογικής αναμόρφωσης του υπάρχοντος εξοπλισμού στην κυβέρνηση και ιδιαίτερα μέσω της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνιών.

Το πρόγραμμα για εκσυγχρονισμό αναγνώρισε ότι κάποιοι τομείς του δημοσίου είναι πολύ πιο αποδοτικοί, δυναμικοί και αποτελεσματικοί, όσο καμία αντίστοιχη επιχείρηση του ιδιωτικού τομέα, χωρίς όμως αυτό να σημαίνει ότι δεν υπάρχουν και αρκετά αδύνατα σημεία. Οι θεσμοί συχνά οργανώνονται γύρω από τις δομές που χαρακτηρίζουν τους προμηθευτές, παρά επικεντρώνονται στις ανάγκες των χρηστών, ενώ υπάρχει γενικότερη έλλειψη δυνατότητας για ανταπόκριση όσον αφορά τις απόψεις του κοινού. Η προσοχή συχνά εστιάζεται στα εισαγόμενα στοιχεία και πληροφορίες και λιγότερο σε ότι εξέρχεται, ενώ ευνοείται η νοοτροπία της αποφυγής του ρίσκου στην οποία φυσικά οι αμοιβές για επιτυχία είναι αρκετά περιορισμένες, ενώ οι ποινές για την επικείμενη αποτυχία αυστηρές.

Προκειμένου να ξεπεραστούν τέτοιου είδους δυσκολίες, το πρόγραμμα υλοποίησης έθεσε τρεις στρατηγικούς στόχους και πέντε κύριους άξονες δέσμευσης. Στοχεύει λοιπόν στο να εξασφαλίσει ότι:

η χάραξη της πολιτικής είναι περισσότερο ολοκληρωμένη (σε σχέση με τους διάφορους φορείς και υπηρεσίες του Κράτους),

οι χρήστες των δημοσίων υπηρεσιών και όχι οι παροχείς, είναι στο επίκεντρο της προσοχής, παρέχοντας υπηρεσίες πιο στενά συνδεδεμένες με τις ζωές των πολιτών,

η προσφορά αυτή των υπηρεσιών θα είναι υψηλής ποιότητας και αποδοτική.

Οι κύριες δεσμεύσεις έχουν να κάνουν με το ότι η χάραξη της πολιτικής θα έχει ως στόχο να ερευνά και να προωθεί υπηρεσίες οι οποίες έχουν έννοια και αφορούν τους πολίτες, και όχι απλά και μόνο να αντιδρούν σε βραχυπρόθεσμες πιέσεις. Κατά δεύτερον, οι δημόσιες υπηρεσίες θα ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών, και όχι στη διευκόλυνση αυτών που θα τις παρέχουν. Επιπλέον, οι υπηρεσίες αυτές θα είναι πολύ πιο αποδοτικές και υψηλής ποιότητας, ενώ οι νέες τεχνολογίες θα χρησιμοποιηθούν ούτως ώστε να εκπληρωθούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο οι ανάγκες πολιτών και επιχειρήσεων. Τέλος, η δημόσια υπηρεσία θα αποκτήσει τη θέση που της αξίζει και δε θα υποτιμηθεί.

Τα δύο κεντρικά ζητήματα είναι αυτό της ανάγκης για ολοκληρωμένη κυβέρνηση μέσω κάθετης και οριζόντιας ολοκλήρωσης ανάμεσα σε διαφορετικά τμήματα και οργανισμούς αντίστοιχα, προκειμένου να διαχειριστούν με μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα θέματα που υπερβαίνουν τα παραδοσιακά γραφειοκρατικά όρια. Από την άλλη πλευρά, η ανάγκη για κυβέρνηση με επίκεντρο τον πολίτη, έτσι ώστε οι υπηρεσίες να ολοκληρώνονται στο σημείο παράδοσης χωρίς να χρειάζεται οι πολίτες να περιηγηθούν γύρω από και μέσα σε γραφειοκρατικούς λαβύρινθους. Αυτά τα δύο θέματα καθίστανται σημαντικά γιατί προκαλούν τη διάσπαση σκέψεων και πρακτικών συνυφασμένων με σύγχρονες διοικητικές και γραφειοκρατικές οργανωσιακές δομές.

Η ΠΟΡΕΙΑ ΤΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση περικλείει τρεις τομείς δραστηριότητας μέσω της χρήσης των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας: να βελτιώσει την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των κρίσιμων και διευθυντικών λειτουργιών της κυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένης και της παροχής υπηρεσιών, να προσδώσει μεγαλύτερη διαφάνεια στις κυβερνήσεις δίνοντας στους πολίτες καλύτερη πρόσβαση σε περισσότερες πληροφορίες, και να κάνει εφικτή την αλλαγή στις σχέσεις πολιτών και οργανισμών δημόσιου τομέα με εφαρμογές στη δημοκρατική διαδικασία και τη δομή της κυβέρνησης.

Η τάση προς την υλοποίηση προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αντιπροσωπεύει ουσιαστικά μια συνέχιση προηγούμενων ανασχηματισμών του δημόσιου τομέα αλλά με αυξημένο αυτή τη φορά το ρόλο των τεχνολογιών επικοινωνίας και πληροφορίας. Τα κύρια λοιπόν συστατικά στοιχεία του εκσυγχρονιστικού οράματος της κυβέρνησης όσον αφορά αυτές τις νέες τεχνολογίες, είναι η διευκόλυνση για επιχειρήσεις και ιδιώτες στις συναλλαγές τους, και το να καθίσταται ικανή η κυβέρνηση να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση μέσα από καινούργια ΜΜΕ.

Τα οφέλη μιας στρατηγικής που θα ορίζεται από τις τεχνολογικές εξελίξεις είναι πολλά και σημαντικά. Για τους πολίτες θα σημαίνει μια μεγαλύτερη επιλογή καναλιών διανομής των υπηρεσιών, διευκόλυνση, χαμηλότερα κόστη συναλλαγών, περισσότερες προσωποποιημένες υπηρεσίες, μεγαλύτερη ενημέρωση για τις υπηρεσίες και τις πολιτικές και μεγαλύτερη συμμετοχή στις δημοκρατικές διαδικασίες. Για τις επιχειρήσεις αυτό θα οδηγήσει σε συντομότερη διαδικασία αλληλεπίδρασης, χαμηλότερα κόστη συναλλαγής και μειωμένες νομικές υποχρεώσεις. Για τους προμηθευτές, επιπλέον σημαίνει καλύτερη διαχείριση των αποθεμάτων, και περιβάλλον στο οποίο θα διαχέεται η πληροφορία.

Τέλος, για τους υπόλοιπους δημόσιους φορείς, σημαίνει μεγαλύτερη ακρίβεια και αποδοτικότητα, χαμηλότερα κόστη συναλλαγών, καλύτερη χρήση της γνωστικής βάσης και πολύ πιο ευέλικτες εργασιακές συνθήκες.

Η Στρατηγική που προτάθηκε από την Κυβέρνηση έχει τέσσερις κατευθυντήριες αρχές, ονομαστικά, πολιτοκεντρική κυβέρνηση, προσβάσιμες

υπηρεσίες, περιεκτικότητα και επάρκεια, και καλύτερη διαχείριση της πληροφορίας. Αναγνωρίζεται ακόμα ότι η υλοποίηση της στρατηγικής για την ΗΚ εμπερικλείει οργανωσιακές αλλαγές.

ΣΤΑΔΙΑ ΚΑΙ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ

Η υλοποίηση προγραμμάτων ΗΚ συχνά απαιτεί μια σταδιακή προσέγγιση. Η Deloitte Consulting ανέπτυξε ένα πλάνο που συνολικά εμπεριέχει 6 διακριτά στάδια. Ξεκινώντας με την έκδοση και διάχυση της πληροφόρησης, περνώντας σε βασικές συναλλαγές, διαδικτυακές πύλες που εξυπηρετούν πολλαπλά αιτήματα, προσωποποιημένες πύλες, ανασχεδιασμός των υπηρεσιών και τέλος ολική μεταμόρφωση. Ένα από τα πλεονεκτήματα της υιοθέτησης τέτοιων σταδιακών προσεγγίσεων είναι ότι επιτρέπουν σε οργανισμούς να αναπτύξουν εμπιστοσύνη και πεποίθηση με τους πελάτες αλλά και να αντιμετωπίσουν ευκολότερα οργανωσιακές και πολιτισμικές αλλαγές.

Καθώς οι οργανισμοί κινούνται ανάμεσα στα διάφορα στάδια, τα ζητήματα που εμπλέκονται γίνονται όλο και πιο πολύπλοκα, ιδιαίτερα όσον αφορά αλλαγές στην οργάνωση και κουλτούρα.

Αρκετά εμπόδια έχουν εντοπιστεί στην συμμετοχή και οικειοποίηση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από τους πολίτες και πελάτες εν γένει. Κατά κύριο λόγο, η έλλειψη του «κοινωνικού στοιχείου» της προσωπικής επαφής και αλληλεπίδρασης, καθώς και το συνολικό κόστος της πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Πολλοί άνθρωποι πιστεύουν ότι τα υπάρχοντα κανάλια είναι εξίσου πρακτικά και εύκολα προσβάσιμα με τα ηλεκτρονικά κανάλια, ενώ αρκετά συχνά αισθάνονται να έχουν περισσότερο έλεγχο χρησιμοποιώντας τα παραδοσιακά κανάλια γιατί έχουν την πεποίθηση πως όντως «κάτι γίνεται». Επιπλέον, διαφορετικοί άνθρωποι θα προτιμήσουν διαφορετικές υπηρεσίες σε διαφορετικές χρονικά στιγμές και για διαφορετικούς τύπους συναλλαγών.

Είναι λοιπόν αρκετά δύσκολο να αναζητάς τις απόψεις των πολιτών όσον αφορά τις υπηρεσίες που ακόμα δεν έχουν γνωρίσει. Ίσως θα έπρεπε οι δημόσιοι οργανισμοί πρώτα να αναπτύξουν υπηρεσίες και έπειτα να εγείρουν τη ζήτηση μέσω

ενημερωτικών προγραμμάτων, εκστρατειών μάρκετινγκ, και μέσω παροχής κινήτρων.

Τα κύρια όμως εμπόδια στην υλοποίηση του προγράμματος ΗΚ δεν είναι τεχνικά αλλά πολιτισμικά και κοινωνικά. Μια ξεκάθαρη στρατηγική, ισχυρή ηγεσία και μια προσεκτική και ακριβείας διαδικασία εφαρμογής, θεωρούνται προϋποθέσεις «κλειδιά» για να προχωρήσει μπροστά ένα τέτοιο έργο. Η επιτυχής ΗΚ εξαρτάται από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών, αλλά οι κυβερνητικές υπηρεσίες είναι δύσκολο να γίνουν ολοκληρωμένες γιατί υπάρχει θεσμικός συντηρητισμός και τεχνικές ασυμβατότητες. Γίνεται επιτακτική η ανάγκη για μια ολιστική προσέγγιση που θα περιλαμβάνει όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης συμπεριλαμβανομένων των τοπικών οργανισμών και υπηρεσιών, καθώς επίσης και δια-τμηματική και δια-υπηρεσιακή πρωτοβουλία που θα εξασφαλίσει ότι οι υπηρεσίες είναι δομημένες γύρω από τις ανάγκες του πολίτη και όχι τις δομές του οργανισμού.

Οι δυσκολίες λοιπόν που η Κυβέρνηση αντιμετώπισε δεν ήταν κατά κύριο λόγο τεχνικές αλλά ανθρώπινες και οργανωσιακές, άρρηκτα δεμένες με τις εφαρμογές των νέων τεχνολογιών. Υπάρχει έντονη ανάγκη η πορεία υλοποίησης του προγράμματος να συμβαδίζει με μια ευρύτερη εκσυγχρονιστική ατζέντα η οποία θα θέσει ζητήματα που αφορούν τη διοίκηση της αλλαγής. Εξίσου κρίσιμο παράγοντα για την επιτυχία πρωτοβουλιών που αφορούν ΗΚ, αποτελεί η αδιαπραγμάτευτη υποστήριξη όλων των μετόχων. Βέβαια, η ανάπτυξη μιας ολοκληρωμένης κυβέρνησης απαιτεί διάχυση πληροφορίας όπως είδαμε οριζόντια και κάθετα στις διοικητικές δομές, γεγονός που θα επαναπροσδιορίσει τη δομή ισχύος αυτών των οργανισμών. Έτσι, δεν θα είναι καθόλου απρόσμενη η αντίσταση αυτών των οποίων η θέση επηρεάζεται αρνητικά οι οποίοι μέσο-μακροπρόθεσμα μπορεί ακόμα και να αμφισβητήσουν την πρακτική βιωσιμότητα του να επιτευχθεί μια ολοκληρωμένη κυβέρνηση (Li, 2003).

2.6.1.Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΜΕΡΙΚΗΣ

Στις 17 Δεκεμβρίου 2002, ο Πρόεδρος Μπους υπέγραψε το νομοσχέδιο που αφορούσε την Ηλεκτρονική Κυβέρνηση. Με αυτήν την απλή κίνηση επετεύχθη ένα γιγαντιαίο βήμα μπροστά, με κατεύθυνση την εισαγωγή της ομοσπονδιακής κυβέρνησης στην εποχή της πληροφορίας. Η Αμερικανική Κυβέρνηση πρότεινε ένα προϋπολογισμό που άγγιζε το ύψος των \$59 δις για το οικονομικό έτος 2004. Παρ' όλα αυτά, τα χρήματα έχουν παραδοσιακά κατανεμηθεί και ξοδευτεί ανά υπηρεσία, με μικρό ενδιαφέρον για το πως ένα τέτοιο σύστημα θα απορροφηθεί από την συνολική ομοσπονδιακή αρχιτεκτονική, και με μικρό ποσοστό εστίασης στη χρήση των νέων τεχνολογιών πληροφορίας ως μέσο βελτίωσης των υπηρεσιών προς τους πολίτες.

Το νομοσχέδιο, τοποθετεί την πρωτοβουλία για ΗΚ ως έναν από τους πέντε ακρογωνιαίους λίθους στην προσπάθεια αντιμετώπισης του κυβερνητικού μηχανισμού περισσότερο σαν επιχείρηση, παρά σαν δημόσιο φορέα. Η κεντρική ιδέα πίσω από αυτόν τον νόμο είναι για την ομοσπονδιακή κυβέρνηση να εκμεταλλευτεί πλήρως το Διαδίκτυο και τις υπόλοιπες τεχνολογίες της πληροφορίας ούτως ώστε να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και η ασφάλεια της ηλεκτρονικής πληροφορία της. Προκειμένου να εγκατασταθεί και να αποδοθεί ευθύνη όταν χρειάζεται, δημιουργήθηκε ένα καινούργιο γραφείο αφοσιωμένο σε θέματα στρατηγικής ΗΚ και υλοποίησης προγραμμάτων. Έτσι εγκαθιδρύθηκε ένα ξεχωριστό ταμείο \$345 εκατ. για δια-υπηρεσιακά έργα που απαιτεί κάποιες βασικές προϋποθέσεις για τα ομοσπονδιακά site και αξιολογήσεις νέων συστημάτων ιδιωτικότητας, ενώ στοχεύει στη βελτίωση των μέτρων ασφαλείας.

2.6.2.ΟΙ ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΑΡΧΕΣ ΤΟΥ ΝΟΜΟΣΧΕΔΙΟΥ

Ευκολότερη αλληλεπίδραση του πολίτη με την κυβέρνηση

Το νομοσχέδιο καλεί για βελτίωση της ομοσπονδιακής κυβερνητικής πύλης, Firstgov.gov, έτσι ώστε οι πολίτες να έχουν πρόσβαση σε καλύτερα οργανωμένη πληροφόρηση με λιγότερα «κλικ», από οποιαδήποτε υπηρεσία θελήσουν. «Ο στόχος είναι να γίνονται όλα πιο απλά και πιο γρήγορα, χωρίς περιήγηση στη γραφειοκρατία της κυβέρνησης.»

Μια ακόμη πτυχή, στοχεύει στη δημιουργία ηλεκτρονικών κανόνων που θα επιτρέπει στους πολίτες να σχολιάζουν τους κανονισμούς online. «Είναι μια πολύ δημοκρατική διαδικασία», τονίζει ο υπεύθυνος της Επιτροπής Κυβερνητικών Σχέσεων.

Τον Ιανουάριο του 2003, η Υπηρεσία για την Προστασία του Περιβάλλοντος έθεσε σε λειτουργία ένα νέο site (www.regulations.gov) που παρέχει στους πολίτες και τις επιχειρήσεις της χώρας μια one-stop διαδικτυακή πύλη όπου έχουν τη δυνατότητα να καταθέτουν απόψεις και γνώμες όσον αφορά κυβερνητικούς κανονισμούς όλων των τμημάτων και Υπηρεσιών. Παλαιότερα, αυτό αποτελούσε μια αρκετά δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία. Για παράδειγμα, οι πολίτες ήθελαν να πληροφορηθούν για το ποια Υπηρεσία είναι υπεύθυνη για ένα συγκεκριμένο κανονισμό, και συχνά έπρεπε να συμπληρώσουν μια γραπτή αίτηση.

Έτσι λοιπόν, μια τέτοιου είδους πρωτοβουλία, θα επιτρέπει στους πολίτες να συμμετέχουν ενεργά στη δημιουργία ομοσπονδιακών κανονισμών θέτοντας τους δικούς τους όρους και επιλέγοντας τον τόπο και την ώρα που αυτοί επιθυμούν. Όπως διευθυντικά στελέχη πολύ σωστά υπογραμμίζουν, «κάτι τέτοιο θα εξασφαλίσει στο κοινό ότι έχει ενεργό ρόλο στη λήψη αποφάσεων που αφορούν κανονισμούς και ότι κάτι τέτοιο μπορεί να επιτευχθεί πολύ πιο γρήγορα και αποδοτικά».

Αύξηση της συνεργασίας μεταξύ Υπηρεσιών

Από το ξεκίνημα του έθνους, περίπου δύο αιώνες πριν, η ομοσπονδιακή κυβέρνηση έχει αναπτυχθεί γύρω από μια δομή που ως επίκεντρο έχει την Υπηρεσία. Στη σημερινή εποχή όμως, οι υψηλά ιστάμενοι κυβερνητικοί υπάλληλοι έχουν συνειδητοποιήσει ότι για να πετύχει η ΗΚ, οι δια-υπηρεσιακές συνεργασίες αποτελούν κρίσιμο παράγοντα, ανεξαρτήτως του χαρακτήρα και της φύσεως των

φορέων. Οι αποφάσεις πρέπει να λαμβάνονται βάσει των αναγκών των πολιτών. Οι διευθύνοντες των τμημάτων των πληροφοριακών συστημάτων θα πρέπει να συνεχίσουν να κινούνται προς την κατεύθυνση της χάραξης κοινών στρατηγικών, προκειμένου να αναπτυχθούν οι κατάλληλοι κανόνες ασφαλείας, να δημιουργηθούν καθοδηγητικές γραμμές για τα site, ή για να επιτύχει οποιαδήποτε άλλη πρωτοβουλία.

Ενδυνάμωση της προστασίας της ιδιωτικότητας μέσω αξιολόγησης της επίδρασης της ιδιωτικότητας για τα νέα συστήματα

Το Κογκρέσο και η διοίκηση συνειδητοποιούν ότι οι Αμερικανοί πολίτες εκφράζουν δικαιολογημένες ανησυχίες γύρω από ζητήματα που αφορούν ιδιωτικοποίηση στις ψηφιακές τους συναλλαγές. Η πρωτοβουλία αυτή προάγει διαδικασίες αξιολόγησης κάθε φορά που συλλέγονται προσωπικά δεδομένα από 10 ή περισσότερους ανθρώπους. Αυτές οι διαδικασίες απευθύνουν ερωτήματα όπως το τι είδους πληροφορία έχει συλλεχθεί και για ποιο λόγο, πως θα χρησιμοποιηθεί και θα προστατευθεί, με ποιόν άλλον θα μοιραστεί και απαιτεί ειδική άδεια η οποία θα έχει ζητηθεί από τους πολίτες.

«Με το να απαιτείς από τις Υπηρεσίες να υπόκεινται σε αυτή τη διαδικασία συλλογής των παραπάνω στοιχείων, νομίζω ότι προχωράμε αρκετά μπροστά σε θέματα προστασίας της ιδιωτικότητας του Αμερικανικού λαού,» υπογραμμίζει ο Τζίμ Τέρνερ, ο οποίος και εισήγαγε τη νομοθεσία στο Λευκό Οίκο. Μια επιπλέον πρωτοβουλία, απαιτεί από τις Υπηρεσίες να παρέχουν σημείωμα ιδιωτικότητας και αναφοράς των πολιτικών τους στα αντίστοιχα site.

Βελτίωση της ασφάλειας των πληροφοριών

Το έτος 2000, το Κογκρέσο ψήφισε την κυβερνητική απόφαση ανασχηματισμού που αφορούσε την ασφάλεια των πληροφοριών. Το νομοσχέδιο αυτό απαιτούσε από τις εκάστοτε υπηρεσίες να αναφέρουν την ασφάλεια των πληροφοριακών τους συστημάτων και να περικλείουν την ασφάλεια στις επιχειρηματικές τους μελέτες, ιδιαίτερα όταν αναφέρονται σε θέματα έγκρισης προϋπολογισμού. Ο διευθυντής των Πληροφοριακών Συστημάτων της Γεωργίας αναφέρει ενδεικτικά: «Σαφώς και χρειάζεται να βελτιώνουμε συνεχώς την ασφάλεια του παγκόσμιου ιστού σε όλες τις διαδικασίες και πτυχές της κυβερνήσεώς μας. Το

να υπάρχει και νομοθετημένο είναι καλό για όλους μας. Πρέπει να αντέξουμε στις υψηλές πιέσεις όσον αφορά τους κλάδους όπου χρειάζεται να επενδύσουμε χρόνο και πόρους.»

2.6.3.ΥΛΟΠΟΙΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η δομή της ομοσπονδιακής κυβέρνησης καθιστά δύσκολη την επιτυχημένη υλοποίηση του προγράμματος. Η αρκετά δυσκίνητη δομή της κυβέρνησης έχει θεσμοθετηθεί, όπως ήδη αναφέρθηκε, εδώ και δύο αιώνες. Ακόμα και αν η δια-υπηρεσιακή συνεργασία αυξηθεί, οι πραγματικότητες της αυτόνομης δομής θα κάνουν την όλη διαδικασία να κινηθεί πολύ αργά. Ο Ντάρελ Γουέστ, διευθυντής του ερευνητικού Κέντρου για τη Δημόσια Πολιτική στο πανεπιστήμιο του Μπράουν, αναφέρει πως «Οι γραφειοκράτες φυλάσσουν την αυτονομία τους πολύ προσεκτικά ενώ η ΗΚ τους αναγκάζει να συνεργαστούν με τρόπους που ούτε τους είχαν φανταστεί στο παρελθόν.»

Επίσης, ο τομέας της ασφάλειας είναι σε κρίσιμο στάδιο για τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Τα καλά νέα όμως είναι ότι οι Υπηρεσίες δίνουν προτεραιότητα στην ασφάλεια περισσότερο από ποτέ. Τα λιγότερο καλά νέα, είναι ότι μερικές υπηρεσίες έχουν αρχίσει να ανεβαίνουν επίπεδο όσον αφορά την ασφάλεια, όμως είναι πολύ πιο χαμηλά από το μέσο όρο αυτή τη στιγμή.

Είναι αλήθεια πως η πρόκληση για τις κυβερνητικές υπηρεσίες είναι ακόμα πιο ευαίσθητη, καθώς οι πολίτες θέτουν ολοένα και υψηλότερα τον πήχη στην ασφάλεια όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες, από ότι για τις εταιρείες του ιδιωτικού τομέα. Παρ' όλα αυτά, οι περιπτώσεις «hacking» είναι εξίσου πιθανές και συμβαίνουν το ίδιο συχνά, αποτελώντας έτσι ένα πολύ σοβαρό πρόβλημα. Ηλεκτρονική κυβέρνηση σημαίνει εξ ορισμού συλλογή περισσότερων πληροφοριών και διάχυση ανάμεσα στις Υπηρεσίες, γεγονός που αυξάνει τις ανησυχίες σε ζητήματα ιδιωτικότητας. Η Αρχή της Ιδιωτικότητας του 1974, η οποία τοποθέτησε διαδικασίες φρούρησης για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, βοήθησε σημαντικά προς έκπληξη όλων για την εποχή εκείνη. Ωστόσο υπάρχουν και εξαιρέσεις οι οποίες με το πέρασμα του χρόνου έχουν οξυνθεί. Μια κύρια πτυχή είναι η «ρουτίνα», η οποία επιτρέπει στις Υπηρεσίες να μοιράζονται την

πληροφόρηση που αφορά ιδιώτες προκειμένου να εκτελεστούν κυβερνητικές διεργασίες.

Ο κίνδυνος που εγκυμονεί αυτή η συχνή χρήση αυξάνεται καθώς η ΗΚ εξαπλώνεται, έχοντας ως αποτέλεσμα περισσότερα προσωπικά δεδομένα να βρίσκονται στα χέρια των Υπηρεσιών χωρίς τη γνώση των πολιτών.

Ο Άρι Σβάρτζ, διευθυντής του Κέντρου για τη Δημοκρατία και την Τεχνολογία στην Ουάσινγκτον επισημαίνει, «Στον κόσμο της Ηλεκτρονικής κυβέρνησης, η ανησυχία γίνεται ολοένα και πιο ευαίσθητη γιατί ο στόχος των Υπηρεσιών είναι ακριβώς το να διαχέεται αυτή η πληροφόρηση όποτε χρειάζεται. Η επιβολή των νόμων θα έπρεπε να είναι ικανή να κάνει τη δουλειά της και να διαμοιράζει την πληροφορία με ένα λογικό τρόπο αρκεί να μην προσβάλλει την ιδιωτικότητα. Χρειάζεται ωστόσο επίβλεψη. Αυτή η χώρα έχει παράδοση όσον αφορά την κακή χρήση της πληροφόρησης.» Όπως είναι ευκόλως εννοούμενο, πολλές από αυτές τις ανησυχίες και πρωτοβουλίες αποτελούν άμεσο αποτέλεσμα και αντίκτυπο των γεγονότων της 11ης Σεπτεμβρίου. Το πολύπλοκο και αρκετά αβέβαιο μέρος στην όλη υπόθεση, θα είναι για τους Αμερικανούς να ισορροπήσουν την ανάγκη για καλύτερη πληροφόρηση -προκειμένου να αποτρέψουν μελλοντικές τρομοκρατικές επιθέσεις - με τον κίνδυνο απώλειας των πολιτικών ελευθεριών τους.

Φυσικά, το ότι το νομοσχέδιο ψηφίστηκε δε σημαίνει ότι η χώρα ολόκληρη μετατρέπεται σε μια ηλεκτρονική δημοκρατία την ίδια στιγμή. Υπάρχει πάντα το θέμα του ψηφιακού χάσματος, και δε θα εξαλειφθεί εύκολα. Επίσης ζητήματα διαφάνειας και ενημέρωσης των πολιτών έρχονται στην επιφάνεια. Δεν υπάρχουν δημόσιοι κατάλογοι που να περιέχουν όλες τις πληροφορίες που μπορεί κάποιος να αντλήσει από το Διαδίκτυο, αλλά ούτε και στοιχεία από όπου να φαίνονται τυχόν συνεργασίες και επιχειρηματικές σχέσεις μεταξύ υπηρεσιών και εταιρειών. Δυνάμει της Αρχής (νομοσχέδιο) της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης, η διοίκηση του προέδρου Μπους και του Κογκρέσου έχουν καταφέρει να αυξήσουν την ταχύτητα στην αναζήτηση τους κάνοντας τη λειτουργία της κυβέρνησης πιο αποδοτική και με λιγότερο κόστος, τις κυβερνητικές υπηρεσίες πιο προσβάσιμες στους πολίτες και ανταποκρινόμενες στις ανάγκες τους.

Η δικομματική υποστήριξη του νομοσχεδίου από τους οίκους του Κογκρέσου, επιδεικνύει ξεκάθαρα το ότι οι εκλεγμένοι αντιπρόσωποι αναγνωρίζουν την τεράστια σημασία και συμβολή της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορίας

στη βελτίωση της κυβέρνησης. Ωστόσο, το να μεταμορφώσεις την κυβέρνηση δεν είναι κάτι που επιτυγχάνεται μέσα σε μια νύχτα. Θα είναι μια μακρόχρονη και αργή διαδικασία, παρόμοια με αυτή του να παρατηρείς ένα δενδρύλλιο να αυξάνει στην ωριμότητα. Η Αρχή της ΗΚ εγγχεί το αναγκαίο λίπασμα, αλλά οι ρίζες του θα χρειαστούν αρκετό καιρό για να αναπτυχθούν (A More Perfect Union-The E-Government Act's Major Provisions", 2003).

2.7.Η ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΑΥΣΤΡΑΛΙΑΣ

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση δεσμεύεται να παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στην κοινωνία. Η επίτευξη αυτού του στόχου εξαρτάται από τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών κανόνων και παράδοσης των προγραμμάτων, του σχεδιασμού και των προϋπολογισμών που έχουν εξαγγελθεί, της διαδικασίας λήψης των αποφάσεων, των οργανωσιακών δομών, των εργασιακών σχέσεων και της διοίκησης των ανθρώπινων πόρων. Πολλές προσπάθειες ανασχηματισμού έχουν δρομολογηθεί προς αυτήν την κατεύθυνση και σημαντικά οφέλη έχουν επιτευχθεί. Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών, συνεχίζουν να παίζουν έναν ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της ποιότητας και προσβασιμότητας των υπηρεσιών. Η ανάπτυξη και δημιουργία μιας ολιστικής κυβερνητικής προσέγγισης απέναντι σε αυτές τις τεχνολογίες είναι κρίσιμης σημασίας προκειμένου να επιτευχθούν οφέλη στην παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Η Αυστραλία κατέχει ηγετική θέση παγκοσμίως στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών στη διοίκηση της κυβέρνησης και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά. Όπως ακριβώς και στην περίπτωση του Καναδά, των ΗΠΑ και του Ην. Βασιλείου, η Αυστραλία κινείται πολύ πιο πέρα από μια απλή Υπηρεσιακή εγκατάσταση τεχνολογιών της πληροφορίας και ασύνδετων μεταξύ τους Διαδικτυακών site. Χαρακτηριζόμενη από μια τάση αντικατοπτρισμού του ιδιωτικού τομέα, η Αυστραλιανή κυβέρνηση εισέρχεται στην πολύπλοκη φάση της παροχής

ολοκληρωμένων υπηρεσιών όχι μόνο online αλλά και μέσω πολλών άλλων καναλιών επικοινωνίας.

Το 1997 ο πρωθυπουργός της Αυστραλίας έθεσε ένα στόχο για τις ομοσπονδιακές κυβερνητικές υπηρεσίες να παρέχουν όλες τις κατάλληλα διαμορφωμένες υπηρεσίες τους online έως το 2001. Το Φεβρουάριο του 2002, ανακοίνωσε στο Παγκόσμιο Κογκρέσο για την Τεχνολογία της Πληροφορίας στην Αδελαΐδα, ότι ο στόχος επιτεύχθη.

Σύμφωνα με ένα πλήθος ανεξάρτητων αναφορών, η χρήση του Διαδικτύου από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση για την παροχή υπηρεσιών και προγραμμάτων online είναι ήδη ανάμεσα στις καλύτερες του κόσμου.

Η εμπειρία με το Διαδίκτυο έχει δημιουργήσει απαιτήσεις παροχής ηλεκτρονικής πληροφόρησης και υπηρεσιών - που πλέον δε θεωρούνται κάτι το ιδιαίτερο να επιτευχθούν. Η μεταφορά των πληροφοριών online και οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες, προαπαιτούν μια αρκετά σημαντική επένδυση. Το επόμενο στάδιο της επιχειρηματικής αλλαγής θα απαιτήσει ακόμα μεγαλύτερη επένδυση, αποδίδοντας όμως και μεγαλύτερα οφέλη μέσω της αύξησης της αποδοτικότητας στην κυβέρνηση και της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Παρ' όλα αυτά είναι πολύ πιθανό οι μικρές και μεσαίου μεγέθους Υπηρεσίες να αντιμετωπίσουν δυσκολίες όσον αφορά τις αυξημένες δαπάνες που προϋποθέτουν οι προηγμένες online υπηρεσίες (Η Χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση, Διοικητική Συμβουλευτική Επιτροπή).

Η Αυστραλιανή Κυβέρνηση εξήγγειλε τη στρατηγική της για την ΗΚ, *Καλύτερες Υπηρεσίες, Καλύτερη Κυβέρνηση*, το Νοέμβριο του 2002. Ο τίτλος *Καλύτερες Υπηρεσίες, Καλύτερη Κυβέρνηση*, διευκρινίζει το πολιτικό πλαίσιο μέσα στο οποίο κάθε Υπηρεσία και διαδικασία Κυβερνητικού τμήματος, ανάπτυξη πολιτικού προγράμματος και παροχή υπηρεσίας θα μεταβληθούν, παρακινούμενα και υποβοηθούμενα από την εφαρμογή νέων τεχνολογιών (ICA, 2003).

Η στρατηγική *Καλύτερες Υπηρεσίες, Καλύτερη Κυβέρνηση*, σκιαγραφεί την επόμενη φάση μετακίνησης του σχεδίου της ομοσπονδιακής κυβέρνησης, από την τοποθέτηση των πληροφοριών και υπηρεσιών online, σε μια πιο περιεκτική και

ολοκληρωμένη εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην κυβερνητική πληροφόρηση, την παροχή υπηρεσιών και τη διοίκηση.

Έτσι λοιπόν, τέθηκαν έξι στόχοι «κλειδιά» για την εκπλήρωση της στρατηγικής:

Επίτευξη μεγαλύτερης αποδοτικότητας και απόδοσης της επένδυσης,

Εξασφάλιση πιο εύκολης πρόσβασης στις κυβερνητικές υπηρεσίες και την πληροφόρηση

Παροχή υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται προσωπικά στις ανάγκες των Αυστραλιανών νοικοκυριών, επιχειρήσεων και δημοσίων οργανισμών,

Ολοκληρωμένες σχετιζόμενες υπηρεσίες,

Δημιουργία εμπειρίας, εμπιστοσύνης και πεποίθησης στη χρήση των νέων τεχνολογιών, και

Περαιτέρω αύξηση της εμπλοκής και συμμετοχής των πολιτών στη χάραξη πολιτικών και διαδικασιών.

Ο Πρωθυπουργός της Αυστραλίας, στην επέτειο λειτουργίας της Αυστραλιανής Δημόσιας Υπηρεσίας, είπε: *«Ζούμε σε ένα συνεχώς αυξανόμενα πολύπλοκο και ανεξάρτητο περιβάλλον όπου χωρίς αμφιβολία, κρίσιμα ζητήματα έχουν διαπεράσει τα παραδοσιακά φυσικά όρια. Αυτή η τάση θα συνεχιστεί.»*

2.7.1.ΕΠΙΤΕΥΞΗ ΜΕΓΑΛΥΤΕΡΗΣ ΑΠΟΔΟΤΙΚΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΕΝΔΥΣΗΣ

Η επένδυση στην ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής ΗΚ είναι ζωτικής σημασίας για την Αυστραλία. Υπάρχουν πολύ ισχυρά εδάφη αποδοτικότητας για τη βελτίωση της ανάπτυξης πολιτικής της κυβέρνησης, των διαδικαστικών προγραμμάτων, της παροχής υπηρεσιών και πρόσβασης σε αυτές. Αυτό βέβαια περιλαμβάνει ανασχεδιασμό των παραδοσιακών διαδικασιών, συνταίριασμα των τεχνολογικών επενδύσεων με αυτές τις αλλαγές και διαχείριση των έργων για να εξασφαλιστεί η συνολική απόδοση της επένδυσης.

2.7.2.ΕΥΚΟΛΟΤΕΡΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΙΣ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΚΑΙ ΤΗΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ

Από την πλευρά των χρηστών, η ΗΚ θα πρέπει να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους σε μια πληθώρα θεμάτων, οποιαδήποτε ώρα και στιγμή κατά τη διάρκεια της ημέρας, χωρίς να χρειάζεται πλήρης κατανόηση ως προς το ποιο τμήμα της κυβέρνησης παρέχει την υπηρεσία που απαιτείται.

Υπάρχουν τέσσερα κύρια κανάλια παροχής των κυβερνητικών υπηρεσιών και της πληροφόρησης: online, μέσω φυσικής παρουσίας, τηλεφωνικά και μέσω ταχυδρομείου. Η ακεραιότητα αυτών των καναλιών θα διατηρηθεί και αυτόνομα αλλά και ανάμεσά τους, προετοιμάζοντας έτσι το έδαφος για την ολοκλήρωση της παροχής των υπηρεσιών εξασφαλίζοντας μια συνεχή εμπειρία για τους πολίτες. Η σύνθεση των τεχνολογιών της τηλεφωνίας, των υπολογιστών και των μέσων μαζικής επικοινωνίας θα παρουσιάσει μια ιδιαίτερη πρόκληση. Ωστόσο, αναμένεται πως η ζήτηση για τις online υπηρεσίες πολύ γρήγορα θα ξεπεράσει αυτή των υπολοίπων καναλιών, ως φυσικό αποτέλεσμα της τεράστιας διευκόλυνσης που παρέχεται μέσω αυτού του είδους παροχής υπηρεσιών.

2.7.3.ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΠΟΥ ΘΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Σε αυτήν την εποχή της ΗΚ, τα αποτελέσματα για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και την ίδια την κυβέρνηση είναι ουσιαστικά η καθοδηγητική δύναμη. Η τεχνολογία δε θα είναι αυτή που θα προδιαγράψει την παρεχόμενη υπηρεσία, αλλά η καλύτερη διαχείριση της πληροφορίας και οι βελτιωμένες επιχειρηματικές διαδικασίες θα αποτελέσουν το μέσο που θα χρησιμοποιηθεί για την προσαρμογή της παροχής των κυβερνητικών υπηρεσιών έτσι ώστε να πληρούν τις ανάγκες και απαιτήσεις των πολιτών.

Τα κύρια οφέλη της ΗΚ για την επιχειρηματική κοινότητα είναι παρόμοια με αυτά των ιδιωτών. Έτσι λοιπόν έχουμε:

Εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων,

Βελτίωση της πρόσβασης στην κυβέρνηση,

Αυξημένη διευκόλυνση,

Σημαντική βοήθεια στις συναλλαγές με την κυβέρνηση,

Διαθεσιμότητα περισσότερων και πιο ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Η δύναμη της ΗΚ να μεταμορφώσει τον τρόπο λειτουργίας της κυβέρνησης επιδεικνύεται με την εξοικονόμηση του χρόνου, ιδιαίτερα στις μικρές επιχειρήσεις, μέσω του εκσυγχρονισμού των διαδικασιών.

2.7.4.ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ ΣΧΕΤΙΖΟΜΕΝΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ

Δεν είναι καθόλου ασυνήθιστο για ιδιώτες και επιχειρήσεις να πρέπει να εκπληρώσουν διάφορες ξεχωριστές κυβερνητικές συναλλαγές προκειμένου να επιτευχθεί ένα και μοναδικό αποτέλεσμα. Η ΗΚ θα αναπτύξει μια νέα κοινή υποδομή σε όλες τις Υπηρεσίες ούτως ώστε οι σχετιζόμενες υπηρεσίες να μπορούν να ενοποιηθούν και να παρουσιαστούν σε ένα κοινό σημείο παροχής, ακόμα και αν αυτό σημαίνει ότι θα εμπλέκονται στο «πίσω μέρος» διάφορες Κυβερνητικές Υπηρεσίες. Αυτός ο πρακτικός τρόπος παροχής υπηρεσιών θα ελαττώσει δραματικά τη γραφειοκρατία και το κόστος, εξαλείφοντας την ανάγκη για παράδειγμα του να συμπληρώνει κάποιος πολλές αιτήσεις απαιτώντας την ίδια πληροφορία.

Μια κατά πολύ ολοκληρωμένη υπηρεσία, η οποία περικλείει όχι μόνο την πολιτεία και τις ομοσπονδιακές κυβερνήσεις αλλά και τον επιχειρηματικό τομέα, είναι η υπηρεσία Αναζήτησης Εργασίας της Αυστραλίας και το Δίκτυο Εργασίας. Η Αναζήτηση Εργασίας παρέχει ένα καλύτερο και πιο αποδοτικό τρόπο σε αυτούς που αναζητούν εργασία αλλά και στους εργοδότες που θέλουν να εκδώσουν αγγελίες θέσεων. Στοχεύει στην παροχή πρόσβασης της μεγαλύτερης επιλογής ελεύθερων θέσεων όλων όσων αναζητούν εργασία.

Αυτή τη στιγμή αριθμεί πάνω από 50.000 θέσεις εργασίας, και κατέχει ηγετική θέση στα site για ανεύρεση εργασίας της Αυστραλίας με περισσότερες από 800.000 επισκέψεις σε ιστοσελίδες και πάνω από δύο εκατομμύρια επισκέψεις σε touch screen σελίδες, ημερησίως.

2.7.5.ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΠΕΠΟΙΘΗΣΗΣ ΤΩΝ ΧΡΗΣΤΩΝ

Ολοένα και περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και χρησιμοποιούνται online. Η ευκολία των online συναλλαγών έχει οδηγήσει τη ζήτηση σε υψηλά επίπεδα για τέτοιου είδους υπηρεσίες. Η εμπιστοσύνη και πεποίθηση κατά τη διάρκεια των online συναλλαγών πρέπει να υποστηρίζει και να ενδυναμώνει τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Τα θεμέλια τοποθετήθηκαν κατά τη διάρκεια της προσφάτως ολοκληρωμένης φάσης της Online Κυβέρνησης, με έμφαση στην ιδιωτικότητα, την ασφάλεια και την αυθεντικότητα.

Η ΗΚ θα προχωρήσει αυτές τις διαδικασίες ένα βήμα παραπέρα, εξασφαλίζοντας το ότι οι κυβερνητικές συναλλαγές με τους πολίτες θα παρέχουν ένα κατάλληλο επίπεδο αυθεντικότητας – πράγμα που σημαίνει, πεποίθηση στην ταυτότητα του προσώπου με το οποίο εκτελείται η online συναλλαγή – ως μέρος ενός πλαισίου αναφοράς, παρόμοιο με το πλαίσιο που έχει ήδη αναπτυχθεί για τις επιχειρήσεις. Κάτι τέτοιο θα ενθαρρύνει τους χρήστες να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση, ελαχιστοποιώντας το ρίσκο της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις πληροφορίες τους.

2.7.6.ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

Οι Κυβερνητικές Υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα χρήσης του Διαδικτύου προκειμένου να βελτιώσουν τη διαφάνεια των αυθαίρετων διαδικασιών και να παρέχουν την ευκαιρία για ευρύτερη συμμετοχή του κοινού μέσω online πληροφόρησης για την πολιτική, διάχυση γνώσης και παροχή συμβουλευτικής. Καθώς οι άνθρωποι έχουν αρχίσει να συνηθίζουν στην εύρεση έτοιμης και περιεκτικής πληροφορίας σχετικά με την κυβέρνηση και επίσης στο να εκτελούν συναλλαγές online, είναι επόμενο να αναμένουν ένα πιο υψηλό επίπεδο και ποιότητα συμμετοχής στην κυβέρνηση.

Οι Υπηρεσίες μπορούν να κεφαλαιοποιούν την τεράστια ευκαιρία που τους προσφέρει το Διαδίκτυο για βελτίωση της ακτίνας δράσης όταν επικοινωνούν με την κοινότητα, και όταν συμβουλευόμαστε για τις νέες πολιτικές που επιθυμούν να δρομολογήσουν.

Σημαντικά οφέλη μπορεί να προκύψουν όσον αφορά την κυβερνητική πολιτική και τα προγράμματα μέσω του ενδιαφέροντος που εκδηλώνουν δημόσιοι και εξωτερικοί συμμετέχοντες γενικότερα. Η διαφάνεια και η πεποίθηση στην κυβέρνηση θα ενδυναμωθεί καθώς θα γίνεται ξεκάθαρο στις συνειδήσεις των πολιτών ότι οι απόψεις τους λαμβάνονται υπόψη, στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων.

Η στρατηγική *Καλύτερες Υπηρεσίες, Καλύτερη Κυβέρνηση* παρέχει ένα όραμα για την ηλεκτρονική κυβέρνηση και τις ομοσπονδιακές Υπηρεσίες. Πολλά έχουν επιτευχθεί από τότε που η Online Κυβερνητική Στρατηγική διατυπώθηκε. Οι Ομοσπονδιακές Υπηρεσίες έχουν καταφέρει να εξασφαλίσουν όλη την κατάλληλη και σωστή πληροφόρηση καθώς και τις υπηρεσίες, διαθέσιμες online στο Διαδίκτυο, για τον οποιονδήποτε που θέλει να έχει πρόσβαση σε αυτές. Ασφαλώς, κάτι τέτοιο δε σημαίνει ότι το «ταξίδι» έχει τελειώσει, αλλά πως απλά ολοκληρώθηκε το πρώτο στάδιο μετάλλαξης του δημόσιου τομέα, ο οποίος με περισσή σοφία και διάκριση επένδυσε στην τεχνολογία, ως ένα εργαλείο στην παροχή καλύτερων online υπηρεσιών (www.australia.gov.au).

Εν συντομία, όσον αφορά τις θεωρητικές προσδοκίες των εθνών-κρατών που αναφέραμε, και κυρίως των ΗΠΑ, Αυστραλίας και Μεγάλης Βρετανίας, μπορούμε να τις ταξινομήσουμε σε τέσσερις κύριες επικεφαλίδες όπου γίνονται αισθητές οι αξιοσημείωτες προκλήσεις που σχετίζονται με την αξιολόγηση και μέτρηση των στόχων, μιας τόσο μεγάλης ποικιλίας στα αναμενόμενα αποτελέσματα.

Κυβέρνηση προς Πολίτη (Government to citizen - G2C), με τον πολίτη να είναι στο επίκεντρο και να αντιμετωπίζεται ως πελάτης και όχι σαν διοικητικό αντικείμενο:

Λαμβάνοντας υπηρεσίες που είναι εστιασμένες στον πολίτη και όχι στην Υπηρεσία

Παραβλέποντας το ενδιάμεσο προσωπικό της πολιτικής υπηρεσίας – παρέχοντας υπηρεσίες απευθείας στους πολίτες

Παροχή πρόσβασης στις κυβερνητικές πληροφορίες

Παροχή πρόσβασης στη φυσική υποδομή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας

Μεγαλύτερη ισότητα (κατάργηση του ψηφιακού χάσματος)

Δημιουργία και αύξηση της εμπιστοσύνης.

Κυβέρνηση προς Κυβέρνηση (Government to Government - G2G),
περιλαμβάνοντας μια σωστή διακυβέρνηση και μια καλά κυβερνώμενη κοινωνία:

Ελαττώνοντας την αυτόνομη και απομονωμένη φύση των ξεχωριστών τμημάτων και
Υπηρεσιών, κινούμενη προς μια «ενωμένη» κυβέρνηση

Αλλάζοντας την κουλτούρα των δημόσιων υπηρεσιών από αντιδραστική σε
προληπτική

Ανοιχτή και υπεύθυνη κυβέρνηση

Αποτελεσματικότερη κοστολογικά προμήθεια.

Κυβέρνηση προς Επιχείρηση (Government to Business - G2B), με τους
κατάλληλους όρους για μια αποτελεσματική επιχειρηματική ανάπτυξη:

Αποκανονικοποίηση και νομοθετικός ανασχηματισμός

Μια εθνική οικονομία με ευελιξία και ανταγωνιστικότητα στις παγκόσμιες αγορές

Πολίτες με προσόντα και παιδεία στις νέες τεχνολογίες για την αγορά εργασίας.

Μια άνευ ορίων και περιεκτική κοινωνία όπου η αποστάσεις δε θα αποτελούν πλέον
πρόβλημα:

Απομακρυσμένες επαρχιακές περιοχές ενισχυμένες με υψηλής ταχύτητας πρόσβαση
στο Διαδίκτυο

Πολίτες ικανοί να εργάζονται από το σπίτι τους

Υπερπήδηση των εμποδίων της σωματικής ανικανότητας

Υπερπήδηση των εμποδίων μεταξύ των δύο φύλων

Αυξημένη αίσθηση του καλού της ευρύτερης κοινότητας

Αυξημένη δημοκρατική συμμετοχή στην εκλογική διαδικασία και όχι μόνο
(Blakemore & Dutton).

2.8.ΜΟΝΤΕΛΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Σήμερα ένας πολύ μεγάλος αριθμός κυβερνητικών οργανισμών έχει «αγκαλιάσει» την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σαν μια καινοτόμο και αναπόφευκτη δομή δημόσιας υπηρεσίας και διοίκησης. Πολλές λειτουργίες καθώς και αρκετά πιθανά οφέλη έχουν σαφώς αναγνωρισθεί.

Ωστόσο, δεν υπάρχει κάποιο σχετικό μοντέλο ή πρακτικό πλαίσιο μέσω του οποίου οι διακριτές λειτουργίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης να μπορούν να μελετηθούν και να διαχειριστούν συστηματικά και αποτελεσματικά. Σ' αυτό το κεφάλαιο θα μελετήσουμε κάποια εφαρμοσμένα μοντέλα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αρχικά θα παραθέτουμε το μοντέλο των Τριών Δακτυλίων που προτάθηκε από τους Koh και Balthazard. Αποτελεί ουσιαστικά ένα απλό αλλά και αρκετά κατανοητό και επεξηγηματικό πλαίσιο οργάνωσης των χαρακτηριστικών λειτουργιών που παρέχει το Διαδίκτυο. Το επονομαζόμενο λοιπόν μοντέλο των Τριών Δακτυλίων, αιχμαλωτίζει όλες τις εφαρμογές του Διαδικτύου και τις διαχωρίζει σε τρεις κυρίες κατηγορίες χρήσης:

- Πληροφοριακή χρήση
- Συναλλαγές
- Διαδικασίες

1. Πληροφοριακή Χρήση. Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να διαχέουν την πληροφόρηση, με σκοπό την εκπαίδευση, την ψυχαγωγία, την επιρροή ή απλά την επαφή-επικοινωνία με τον καταναλωτή. Για παράδειγμα, μια πόλη μπορεί να χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο για να εκδώσει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες. Αυτή η πληροφοριακή χρήση του Διαδικτύου είναι η πιο πρώιμη μορφή τεχνολογικής εφαρμογής και για πολλούς οργανισμούς αποτελεί ακόμα και σήμερα την επικρατέστερη από τις παρεχόμενες εφαρμογή.

2. Συναλλαγές. Τη σημερινή εποχή πολλοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να υποστηρίξουν μια καθοδηγούμενη συνέχεια διαδικασιών μεταξύ χρηστών και συστήματος, που εν τέλει έχει ως αποτέλεσμα στη δημιουργία και μεταφορά προστιθέμενης αξίας. Χρησιμοποιώντας το Διαδίκτυο, ένας πολίτης μιας

χώρας όχι μόνο είναι σε θέση να παρακολουθήσει και να ενημερωθεί για τους λογαριασμούς του απέναντι στο δημόσιο, αλλά μπορεί ακόμα να δώσει την εντολή για πληρωμή. Αυτή η συναλλαγματική χρήση των εφαρμογών του Διαδικτύου φέρει στο προσκήνιο θέματα τα οποία μέχρι πρότινος δεν είχαν ληφθεί υπόψη ή θεωρούνταν ασήμαντα στις εφαρμογές της πληροφορικής, όπως κατά κύριο λόγο η ασφάλεια.

3. Διαδικασίες. Το Διαδίκτυο παρέχει εντελώς νέους μηχανισμούς με τους οποίους συνάπτονται επιχειρηματικές διαδικασίες, ολοκληρώνοντας και διασυνδέονται τη δύναμη που παρέχει η τεχνολογία, με αυτή της ανθρώπινης διάνοησης, καθώς και με άλλους πόρους, σε δίκτυα συνεργιών. Η ευρέως διαδεδομένη χρήση καθώς και η «πανταχού παρουσία» του Διαδικτύου, η ικανότητα παρουσίασης και παράθεσης της πληροφορίας με πολυμεσικό τρόπο, η οικειότητα που έχει αναπτύξει το κοινό όσον αφορά τη χρήση των τυποποιημένων browsers καθώς και η διαθεσιμότητα πολλών επιλογών εργαλείων για τη σχεδίαση και κατασκευή ιστοσελίδων, μετατρέπουν το Διαδίκτυο σε μια ολοένα και πιο ελκυστική εναλλακτική λύση για την ολοκλήρωση όχι μόνο των εφαρμογών της εποχής μας, αλλά και legacy συστημάτων της προ Διαδικτυακής εποχής, σε μια και μοναδική πλατφόρμα.

Η χρήση εφαρμογών όπως η διαχείριση των ροών εργασίας, η διαχείριση έργου και το CRM, θα βελτιώσουν την παραγωγικότητα και θα αυξήσουν την επικοινωνία δια-τμηματικά αλλά και δια-επιχειρησιακά, την καθοδήγηση και την συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων.

Η σημαντική πτυχή της ταξινόμησης των εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης χρησιμοποιώντας ένα ευρύτερο πλαίσιο όπως αυτό του μοντέλου των Τριών Δακτυλίων, είναι ουσιαστικά διττή.

Κατά πρώτον, επιτρέπει σε αυτούς που σχεδιάζουν και διαχειρίζονται έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια γενικότερη και πιο πολύπλευρη άποψη της συνεχώς αυξανόμενης και συνεχώς μεταβαλλόμενης σειράς Διαδικτυακών εφαρμογών, ούτως ώστε να μην «χαθεί το δάσος, για το δέντρο.» .

Κατά δεύτερον, επιτρέπει στους μάνατζερ αυτών των πρωτοβουλιών να αναγνωρίσουν και να εστιάσουν μια σειρά από κρίσιμα ζητήματα της κάθε κατηγορίας των λειτουργιών της ΗΔ. Γνωρίζοντας λοιπόν ποια θέματα είναι κρίσιμα και εστιάζοντας την προσοχή τους σε αυτά, θα μειωθεί το κόστος και θα επιτραπεί

στην ΗΔ το προνόμιο να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση πολύ πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.⁴

2.8.1.ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΚΕΝΤΡΙΚΟΤΗΤΑΣ

Το μέλλον σίγουρα θα είναι πολύ διαφορετικό από αυτό που ήδη έχουμε γνωρίσει. Οι δημόσιες υπηρεσίες σε Ευρώπη και Βόρεια Αμερική σταδιακά μεταλλάσσονται κάτω από τις συνεχείς πιέσεις των τεχνολογιών του Διαδικτύου. Οι περισσότεροι από αυτούς τους οργανισμούς έχουν ήδη αρχίσει να περνούν στο επίπεδο των συναλλαγών και της δημιουργίας ολοκληρωμένων διαδικασιών, οι οποίες παραδίδουν προστιθέμενη αξία στη δημόσια διοίκηση της χώρας.

Παρακάτω παραθέσουμε ένα δυσδιάστατο πλαίσιο αναφοράς προκειμένου να αναλογιστούμε την επίδραση που το Διαδίκτυο έχει. Στον ένα άξονα αυτού του θεωρητικού πλαισίου, προτείνεται η διάσταση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, σε αντιπαράθεση με αυτήν της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, των οποίων τη διαφορά εξεξηγήσαμε στην εισαγωγική ενότητα. Από την άλλη, στη δεύτερη διάσταση αντιπαραθέτουμε την σχέση όπου ως επίκεντρο είναι ο πολίτης της χώρας (πολιτοκεντρική άποψη) με αυτήν όπου στο επίκεντρο βρίσκεται ο οργανισμός (οργανοκεντρική άποψη). Για κάθε ένα από αυτά τα τεταρτημόρια που δημιουργούνται, εξετάζουμε και μελετάμε τα θέματα που προκύπτουν, αναλύοντας τις αποφάσεις που σχετίζονται με την κατανομή των κυβερνητικών πόρων.⁵

Λαμβάνοντας λοιπόν υπόψη την πτυχή της κεντρικότητας καθώς και αυτή της εστίασης, δημιουργήσαμε ένα μοντέλο εξερεύνησης της επίδρασης του Διαδικτύου στις κυβερνήσεις των κρατών.

Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση (ΗΚ) ασχολείται κατά κύριο λόγο με την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των διοικητικών θεμάτων της δημόσιας διοίκησης. Σε περιπτώσεις στις οποίες τα site που έχουν κατασκευαστεί είναι πληροφοριακής και μόνο φύσεως, υπάρχουν θέματα προς συζήτηση όπως, η σχέση με την πολιτική της κυβέρνησης, και το κατά πόσο οι πολιτικές και το περιεχόμενο είναι στατικό ή δυναμικό. Οι πολιτικές διακλαδώσεις στην παροχή των πληροφοριών μπορούν να γίνουν ιδιαίτερα πολύπλοκες.

⁴ Koh C., Prybutok V., Spring 2003, σελ. 34-37

⁵ Marche S., McNiven J.D., 2003, σελ. 74

Η πληροφόρηση δεν είναι πάντα ουδέτερη, όπως πολύ σωστά τονίζουν οι Chomsky και Herman. Στις περισσότερες λοιπόν από αυτές τις περιπτώσεις, οι κύριοι παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία της ΗΚ, είναι άρρηκτα δεμένοι με τη σχεδίαση αυτών των ιστοσελίδων, την πρόσβαση των πυλών, και πιθανότατα τις μηχανές αναζήτησης που θα φέρουν τον πολίτη στην αντίστοιχη διοικητική περιοχή ενδιαφέροντος όσο το δυνατόν πιο γρήγορα. Αυτή η εκδοχή διαφέρει κατά πολύ από την κλασική αντίληψη που χαρακτηρίζει τον παγκόσμιο Ιστό και θέλει τον επισκέπτη μιας ιστοσελίδας να ξοδεύει σε αυτή όσο το δυνατόν περισσότερο χρόνο γίνεται, γεγονός σημαντικό για τις επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα. Σε αυτές τις περιπτώσεις, θέλουμε ο σχεδιασμός του site να ενθαρρύνει τον επισκέπτη να μείνει όσο περισσότερο γίνεται, ενισχύοντας έτσι την πελατειακή σχέση αλλά και την πιθανότητα για συναλλαγή. Αντιθέτως, οι περισσότεροι από τους πολίτες έχουν περιορισμένη στο ελάχιστο την ανάγκη του να βρουν κάποιο site του δημόσιου τομέα ελκυστικό αρκετά ώστε να ξοδέψουν χρόνο για να περιηγηθούν σε αυτό.

Ένα ακόμα θέμα της πολιτοκεντρικής άποψης είναι και η διασύνδεση μεταξύ χρήσιμων ιστοσελίδων οι οποίες όμως δεν ελέγχονται από την κυβέρνηση. Φαίνεται διαισθητικά προφανές, το ότι η κυβέρνηση δεν επιθυμεί να αναπαράγει την ίδια πληροφορία η οποία μπορεί πολύ εύκολα να εντοπιστεί σε διαφορετικά μέρη, όπως επαρχιακά site ή ακόμα και σε ακαδημαϊκές και επιστημονικές κοινότητες.

Συνεπώς, σε πρώτο επίπεδο υπάρχει το ζήτημα του να καθορίσει η κυβέρνηση το αν και κατά πόσο να διασυνδεθεί με μη κυβερνητικά site, ενώ από την άλλη να αναρωτηθεί για την αξιοπιστία και το περιεχόμενο αυτών των ιστοσελίδων. Οι κυβερνήσεις που εν τέλει αποφασίζουν και διασύνδεουν τέτοιου είδους «εξωγενείς» σελίδες, θα πρέπει να αναλάβουν και την πλήρη ευθύνη της παρακολούθησης ούτως ώστε να πιστοποιείται συνεχώς το επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης πληροφόρησης.

Σε αυτό λοιπόν το πρώτο τεταρτημόριο προκύπτουν δυο εξέχουσες σημασίας ζητήματα: η βελτίωση της παροχής προστιθέμενης αξίας από την κυβέρνηση προς τους πολίτες (που περιλαμβάνει την αυξημένη διευκόλυνση της εναλλακτικής ενός νέου καναλιού πληροφόρησης), καθώς και η αύξηση της αποτελεσματικότητας ενός κυβερνητικού site.

Το μεγαλύτερο μέρος των συζητήσεων όσον αφορά τον κυβερνητικό ρόλο του Διαδικτύου, εστιάζεται στις διοικητικές ευθύνες της πολιτείας. Παρ' όλα αυτά, υπάρχει μεγάλη σκεπτικότητα σε θέματα που αφορούν διακυβέρνηση. Αρχές πολιτικών επιστημών αλλά και δημόσιας διοίκησης έχουν συμβάλει στην διερεύνηση του θέματος που αφορά στον τρόπο με τον οποίο η πολιτική βούληση και ιδεολογία διαμορφώνεται. Ασχέτως με το Διαδίκτυο και την εξέλιξη στις τεχνολογίες, η κοινωνία τα τελευταία 50 χρόνια έχει εμφανίσει την τάση να είναι πιο αυτοπαθής και αντανακλαστική. Αυτή η ιδιότητα αποτελεί την αντίδραση των πολιτών αλλά και των επιχειρήσεων στις αλλαγές που επέρχονται σε θέματα διοίκησης και πολιτικών κανονισμών.

Δεν υπάρχει αμφιβολία για το ότι τα εργαλεία ηλεκτρονικής επικοινωνίας καθιστούν κατά πολύ ευκολότερη την έκφραση απόψεων σε θέματα που αφορούν την κυβερνητική πολιτική. Η εκτενής χρήση αποστολής e-mail στους εκλεγμένους αντιπροσώπους, τα chat rooms και οι υπηρεσίες των mailing list, συμβάλλουν απερίγραπτα προς αυτή την κατεύθυνση.

Εν συντομία, οι τεχνολογίες που προσφέρει το Διαδίκτυο παρέχουν το προνόμιο ενός διαφορετικού είδους συμβουλευτικής, εξυπηρετώντας έτσι την άμεση ανταπόκριση σε τοπικό, εθνικό ή ακόμα και διεθνές επίπεδο. Η εξέλιξη των chat rooms οδηγεί σε μια νέα προσέγγιση όσον αφορά την απελευθέρωση της επικοινωνίας. Ο ρόλος συνεπώς της διακυβέρνησης στο μέλλον, θα είναι αρκετά πιο πολύπλοκος, καθώς οι δομές θα συνεχίσουν να εξελίσσονται.

Μια δεύτερη σημαντική πτυχή της πολυκεντρικής διακυβέρνησης, είναι αυτή η οποία σχετίζεται με την ανάπτυξη των online κοινοτήτων. Είτε επισήμως είτε ανεπίσημα, τέτοιου είδους κοινότητες σχετίζονται με ενδιαφέροντα συγκεκριμένων τμημάτων και είτε ταυτίζονται και συμμαχούν με αυτά αναλαμβάνοντας ρόλο συμβουλευτικού μηχανισμού, είτε χρησιμοποιούνται για παροχή πληροφοριών από επισήμως θεσμοθετημένα όργανα. Η ανάπτυξη των online κοινοτήτων ωστόσο, έχει φέρει τις κυβερνήσεις των κρατών αντιμέτωπες με ένα πολύ σοβαρό πρόβλημα, αυτό του «ψηφιακού διαχωρισμού». Άνθρωποι οι οποίοι δεν έχουν τη δυνατότητα πρόσβασης σε τεχνολογίες, τα προσόντα για τη χρήση τους, ή την παιδεία και εκπαίδευση που απαιτείται, είναι πολύ πιθανό να αγνοηθούν παντελώς, και μάλιστα πολύ περισσότερο από ότι στο παρελθόν. Οι κυβερνήσεις παραδοσιακά έχουν κατά

κανόνα προωθήσει κοινότητες ενδιαφέροντος που βρίσκονται σε μειονεκτικότερη θέση προκειμένου να εξισορροπήσουν τις πιο προνομιούχες.

Κατά τρίτον, το Διαδίκτυο εντείνει σημαντικά τον ανταγωνισμό και τις προσπάθειες για επικέντρωση της προσοχής και του ενδιαφέροντος. Στη βιομηχανία των μέσων μαζικής ενημέρωσης, η ικανότητα του να αποσπάσεις και να διατηρήσεις την προσοχή των ανθρώπων αποτελεί κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας. Συνεπώς, αναφερόμενοι στους όρους μιας τέτοιας οικονομίας, ιδιαίτερα με την εξάπλωση των ΜΜΕ, της τηλεόρασης και του διαδικτύου, σημαίνει ότι η κυβέρνηση θα πρέπει να εργαστεί σκληρά προκειμένου να αποκτήσει την πρέπουσα σημασία και ενδιαφέρον των πολιτών.

Οι κυβερνήσεις συνεπώς θα πρέπει να εστιάσουν την προσοχή τους στο να ανταποκριθούν στις ανάγκες των πολιτών όσον αφορά θέματα πρόσβασης και πληροφόρησης, με τέτοιο τρόπο ώστε να αμβλύνουν και όχι να οξύνουν το διαχωριστική γραμμή μεταξύ προνομιούχων και μη πολιτών, ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να επαναπροσδιορίσουν τις σχέσεις τους με τις κοινότητες ενδιαφέροντος και να συγκεντρώσουν όσο δυνατόν την προσοχή του ευρύτερου κοινού.

Αυτή η τρίτη εκδοχή του θεωρητικού πλαισίου που εξετάζουμε, ερευνά την επίδραση που το Διαδίκτυο μπορεί να έχει στη μορφή ενός οργανισμού που ανήκει στο δημόσιο τομέα, όποιο και αν είναι το πρόσωπο που έχει επιλέξει να παρουσιάσει στο ευρύ κοινό.

Η Καναδική έκδοση του ονομαζόμενου κυβερνητικού συστήματος Westminster, αποδείχθηκε να είναι αρκετά ανθεκτική και άκαμπτη όσον αφορά την επερχόμενη αλλαγή. Προσπάθειες ανασχηματισμού κατά τη διάρκεια των τελευταίων 30 ετών με σκοπό την αύξηση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας, είχαν δεν είχαν παρά ελάχιστη επιτυχία. Η ΗΚ λοιπόν πρέπει να αντιμετωπιστεί σαν μια προσπάθεια προώθησης ενός κλίματος αλλαγής. Οι πρακτικές εφαρμογές ενός δικτυακού περιβάλλοντος κυβερνητικών δομικών αλλαγών είναι τεράστιες, αλλά απαιτούν μετατόπιση της εξουσίας και των ευθυνών, γεγονός που αποτελεί απειλή για αυτούς που έχουν ευημερήσει υπό το υπάρχον καθεστώς.

Οι τεχνολογίες δικτύωσης και διασύνδεσης φορέων, ευνοούν μια μορφή προσέγγισης που στηρίζεται στην παροχή υπηρεσιών μέσω δικτύων συνεργασίας.

Τέτοιου είδους προσεγγίσεις συνεργασιών, ωφελούνται βραχυπρόθεσμα τουλάχιστον, από τα δίκτυα των αντίστοιχων πόρων παρά από τις παραδοσιακές γραφειοκρατικές προσεγγίσεις. Καθώς οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες εξελίσσονται, γίνεται πιο συχνή η ανάγκη να εφαρμοστούν κανόνες και αρχές που αφορούν έργα, δίνοντας έμφαση στην τεχνογνωσία και την εμπειρία που εντοπίζεται σε διαφορετικούς οργανισμούς. Ένα τέτοιο μοντέλο πρακτικής, επεκτείνεται πέρα από τη σημασία του έργου, βρίσκοντας εφαρμογή σε παραδοσιακές διαδικασίες, όπου υπάρχει η ορμή για εφαρμογή δικτυακών μορφών συνεργασίας αντί των αυστηρά ιεραρχικών δομών.

Η τέταρτη αυτή διάσταση απευθύνει την ερώτηση του πως ένας κυβερνητικός οργανισμός θα ανταποκριθεί στις νέες απαιτήσεις για διακυβέρνηση, όπως αυτές διαμορφώνονται από μια συνεχώς αυξανόμενη διασυνδεδεμένη πολιτεία. Μια πιθανή μεταβολή στους μηχανισμούς πρόσβασης των πολιτών, μπορεί να επιφέρει σημαντικές αλλαγές στις παραδοσιακές ιεραρχίες για τα επόμενα 10 χρόνια. Με την υλοποίηση της υποδομής των public key καθώς και των τεχνολογιών ασφαλούς πρόσβασης, αναμένεται η ασφάλεια, η αυθεντικότητα και η εμπιστευτικότητα να αποτελέσουν πλέον θέμα ρουτίνας, καθιστώντας έτσι αξιόπιστη τη χρήση τεχνολογιών voting και έρευνας αγοράς.⁶

2.8.2. ΤΟ ΜΟΝΤΕΛΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗΣ ΕΤΟΙΜΟΤΗΤΑΣ

Οι αντιπρόσωποι της κυβέρνησης αλλά και αυτοί που είναι υπεύθυνοι για τη χάραξη της πολιτικής, ενδιαφέρονται ολοένα και περισσότερο για τις δυνατότητες που μπορεί να παρέχει η ΗΚ. Οι πολίτες, θεωρούν την υλοποίηση τέτοιων προγραμμάτων ως πρώτη προτεραιότητα γιατί πιστεύουν πως καθιστά την κυβέρνηση πιο υπεύθυνη, παρέχει μεγαλύτερη πρόσβαση στην πληροφόρηση, και επιτρέπει πιο αποδοτικές και ελαχιστοποιημένους κόστους διαδικασίες. Καθώς οι κυβερνήσεις εστιάζονται γύρω από το Διαδίκτυο, η ΗΚ έχει να κάνει με πολλά περισσότερα από απλά να αποκτήσει και να εγκαταστήσει τις κατάλληλες τεχνολογίες. Η επιτυχής υλοποίηση απαιτεί προσεκτικό σχεδιασμό και καθοδήγηση των οργανωσιακών στόχων, πολιτικών, διαδικασιών και τεχνολογιών.

⁶ Marche S., McNiven J.D., 2003, σελ. 78-83

Παρατίθεται λοιπόν ένα πλαίσιο μελέτης και αναφοράς που αφορά τον τρόπο με τον οποίο η κυβέρνηση χρησιμοποιεί τις τεχνολογίες των πληροφοριών γενικότερα και του Διαδικτύου ειδικότερα. Αναπτύχθηκε έτσι ένα θεωρητικό μοντέλο της ΗΚ ετοιμότητας το οποίο αναγνωρίζει τα κύρια συστατικά στοιχεία της ΗΚ καθώς εξελίσσεται από ένα απλό site που παρέχει πληροφορίες, σε μια προηγμένη διαδικτυακή πύλη ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Η σταδιακή θεωρία των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ) αναφέρεται στην μακρόχρονη άποψη ότι τα ΠΣ διαπερνούν μια σειρά από στάδια προτού μετατραπούν σε μια πιο ώριμη μορφή. Η σημαντική πτυχή αυτής της άποψης έγκειται στο γεγονός ότι με το να αναγνωρίζεται μια σταδιακή μεταβολή και εντοπίζοντας θέματα και πιθανά προβλήματα που το κάθε ένα από αυτά εμπερικλείει, επιτρέπει σε ένα οργανισμό να εκμεταλλευτεί καλύτερα τα ΠΣ και να αυξήσει κατά πολύ την πιθανότητα της επιτυχίας ελέγχοντας τη δομή του κόστους και τα πιθανά εμπόδια. Προεκτείνοντας λοιπόν το μοντέλο των Τριών Δακτυλίων, υποστηρίζουμε πως οι οργανισμοί ακολουθούν ένα επαναστατικό τρόπο όσον αφορά τη χρήση του Διαδικτύου.

Στο πρώιμο στάδιο, ένας οργανισμός χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο αρχικά για πληροφοριακούς σκοπούς για τον απλούστατο λόγο ότι κάτι τέτοιο είναι αρκετά οικονομικό ενώ τα οφέλη παραλαμβάνονται γρήγορα και σε μεγάλο μέγεθος. Καθώς οι οργανισμοί αποκτούν οικειότητα με την τεχνολογία, επεκτείνουν τις εφαρμογές τους προκειμένου να προωθήσουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους. Σε αυτό το σημείο, η ολοκλήρωση των διαδικτυακών εφαρμογών με τις υπάρχουσες, είναι κάτι το αναπόφευκτο. Συνεπώς, οι οργανισμοί συνειδητοποιούν ότι το Διαδίκτυο είναι κάτι παραπάνω από μια τεχνολογία επικοινωνίας και ανταλλαγής δεδομένων. Το Διαδίκτυο έτσι μετατρέπεται σε μια πλατφόρμα όπου όλες οι εφαρμογές ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και καθοδηγούνται.

Στο τελικό στάδιο, όλες οι Διαδικτυακές εφαρμογές είναι στενά διασυνδεδεμένες σε έναν ολοκληρωμένο επιχειρηματικό ενδιάμεσο. Πολλές μελέτες επιχειρήσαν να επεξηγήσουν τη διαδικασία της μεταμόρφωσης της ΗΚ, αλλά παρά τις διαφορές στο πλαίσιο αναφοράς και έρευνας, όλα τα μοντέλα δεικνύουν την ίδια τελική κατεύθυνση, όπου κυβερνητικές υπηρεσίες ολοκληρώνονται, διασυνδέονται και τίθενται σε διαθεσιμότητα μέσω ενός και μοναδικού σημείου επαφής, ενώ οι

πολίτες αισθάνονται ενδυναμωμένοι μέσω των έτοιμων παρεχόμενων πληροφοριών και προσωποποιημένων υπηρεσιών.

Η μεταμόρφωση ενός οργανισμού σε μια πλήρης, ολοκληρωμένη και ψηφιακά αυτοματοποιημένη οντότητα, είναι μια πολύ πιο δύσκολη διαδικασία απ' ό τι πολλοί πίστευαν στην πρώιμη διαδικτυακή εποχή. Καθώς το Διαδίκτυο έρχισε να διεισδύει στις επιχειρήσεις, πολλοί υποστήριζαν ότι θα αλλάξει τελείως τον τρόπο με τον οποίο συναλλασσόμαστε. Η πολύ αισθητή παρουσία του Διαδικτύου αλλά και η σχετικά εύκολη χρήση του και ανάπτυξή του, δημιούργησαν ένα στιγμιαίο παγκόσμιο δίκτυο διαθέσιμο εικονικά σε όλους τους οργανισμούς, ανεξαρτήτως μεγέθους και τοποθεσίας. Αναβαθμίζοντας κατά πολύ τους κανόνες του παιχνιδιού, πολλοί πίστεψαν ότι το Διαδίκτυο θα μετέτρεπε τις μικρό-μεσαίες επιχειρήσεις ικανές να ανταγωνιστούν «επί ίσοις όροις» με τις μεγάλες πολυεθνικές.

Κάτι τέτοιο βέβαια φάνηκε λογικό την εποχή που η χρήση του Διαδικτύου περιοριζόταν στην παροχή πληροφόρησης όσον αφορά προϊόντα και υπηρεσίες. Καθώς όμως το Διαδίκτυο και οι εφαρμογές του έγιναν πιο προηγμένες και πολύπλοκες, είναι πλέον ξεκάθαρο το ότι η επιτυχία στο ΗΕ ή την ΗΚ απαιτεί στρατηγικές προσεκτικά σχεδιασμένες, σε συμφωνία πάντα με τους επιχειρηματικούς στόχους, τις προσπάθειες για ανάπτυξη και βελτίωση, τη διαχείριση των εφαρμογών πέρα από τα φυσικά όρια του οργανισμού, και μια αποτελεσματική τεχνολογική υποδομή όπου οι εφαρμογές θα έχουν τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα αλάνθαστα. Η επιτυχία λοιπόν της ΗΚ σε ένα πολύ μεγάλο μέρος υπόκειται στην επιτυχή ολοκλήρωση και διασύνδεση των επιμέρους λειτουργιών.⁷

⁷ Koh C.E., Prybutok V.R, 2002, σελ. 1168-1169

2.8.3. ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΑ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ (ΣΠΣ) ΚΑΙ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Προκειμένου να δείξουμε πως η κυβέρνηση πρέπει να σχεδιάζει και να υλοποιεί πρωτοβουλίες Ηλεκτρονική Κυβέρνηση, θα εξετάσουμε τη φιλολογία γύρω από τα στρατηγικά πληροφοριακά συστήματα (ΣΠΣ) αλλά και το σχεδιασμό αυτών των συστημάτων (ΣΣΠΣ). Τα ΣΠΣ αναφέρονται στη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων προκειμένου να αλλάξει ο τρόπος μια εταιρεία συναλλάσσεται επιχειρηματικά και ανταγωνίζεται, η στον τρόπο με τον οποίο μπορεί να μεταβληθεί η δομή μια βιομηχανίας. Η μέχρι τώρα βιβλιογραφική έρευνα έχει επικεντρωθεί στους κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας και στις δυνάμεις ή τα εμπόδια που συναντούν οι επιχειρήσεις του ιδιωτικού τομέα, όπου οι οργανισμοί ανταγωνίζονται στην ελεύθερη αγορά.

Αντιθέτως, οι δημόσιοι οργανισμοί όπως οι κυβερνήσεις, δε δραστηριοποιούνται βασισμένες στις ίδιες αρχές. Στη σημερινή εποχή οι κυβερνήσεις δέχονται συνεχείς πιέσεις να λειτουργήσουν περισσότερο σαν ιδιωτικές επιχειρήσεις. Εσωτερικά, δέχονται τις προκλήσεις να βελτιώσουν την αποδοτικότητά τους μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων ή περιορισμών που αφορούν τον προϋπολογισμό.

Εξωτερικά, το κοινό – πολίτες και επιχειρήσεις – εξασκεί αυξημένες πιέσεις για βελτίωση του τρόπου παροχής των υπηρεσιών. Έχοντας την εμπειρία και τη συνήθεια της διευκόλυνσης και των δυνατοτήτων που παρέχει το ΗΕ, το κοινό έχει γίνει πιο επιλεκτικό όσον αφορά το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών. Όλες αυτές οι δυνάμεις – μετατρέποντας την κυβέρνηση πιο αποδοτική, υπεύθυνη, διάφανη και να ανταποκρίνεται – έχουν την ικανότητα να αλλάξουν τον τρόπο λειτουργίας της κυβέρνησης αλλά και την πολιτική δομή.

Οι τεχνολογίες των πληροφοριών έχουν πολλά να προσφέρουν σε αυτή τη διαδικασία, όπως ακριβώς και τα ΣΠΣ έχουν τη δύναμη να μεταβάλουν τη δομή της αγοράς. Υποθέτουμε λοιπόν, πως η ΗΚ είναι ένα θέμα ΣΠΣ γιατί έχει αυτήν ακριβώς την ικανότητα.

2.8.4 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΠΑΓΚΟΣΜΙΩΣ

Όσον αφορά την Ηλεκτρονική Κυβέρνηση και την συμμετοχή των πολιτών σε διεθνές επίπεδο έχουν προσφάτως εκπονηθεί δύο σημαντικές μελέτες. Η πρώτη από τον ΟΗΕ με τίτλο “Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση σε Σταυροδρόμι” (World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, UN 2003) και η δεύτερη από τον ΟΟΣΑ με τίτλο “Η αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης” (The E-Government Imperative, 2003 OECD) Οι δύο αυτές μελέτες διαφέρουν στην αντιμετώπισή τους, με την πρώτη να αναγνωρίζει πόσο σημαντική είναι η αμφίδρομη σχέση της κυβέρνησης με τον πολίτη που θα του επιτρέψει την μεγαλύτερη συμμετοχή στη διαμόρφωση κυβερνητικών αποφάσεων και πολιτικών. Χαρακτηριστικό είναι ότι εισάγει τον δείκτη της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής (E-participation Index) που μετράει ακριβώς την «προθυμία» των κυβερνήσεων για την διαδικασία αυτή. Η δεύτερη μελέτη είναι πιο τεχνοκρατική με διακυβερνητικό χαρακτήρα και δίνει περισσότερο βάρος στην επίδραση της τεχνολογίας σε ενδο-κυβερνητικές λειτουργίες οργάνωσης και προσφοράς υπηρεσιών και πολιτικών (service and policy delivery). Εξάλλου δίνει μικρή βαρύτητα στην τήρηση κάποιας κριτικής στάσης έναντι του δημοσίου τομέα.

Η Ηλεκτρονική Κυβέρνηση σε Σταυροδρόμι” (World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, UN 2003).

Η έρευνα, η οποία ενσωματώνεται στην μελέτη, διαπιστώνει καταρχήν ότι οι καλές πρακτικές Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης δεν περιορίζονται στην ανεπτυγμένη κατά τα άλλα γεωγραφική περιοχή του Βορρά. Από την άλλη όμως πολύ λίγες κυβερνήσεις προσφέρουν την τεχνολογική υποδομή για δικτυακή αμφίδρομη σχέση με τους πολίτες. Ακόμη λιγότερες χρησιμοποιούν τέτοια υποδομή για μία αληθινή συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική.

Η έρευνα ορίζει δύο δείκτες :

α. Την **ετοιμότητα για ηλεκτρονική διακυβέρνηση** (E-Government Readiness Index) που ορίζεται ως «η ικανότητα του δημοσίου τομέα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει στο κοινό υψηλής στάθμης πληροφόρηση και εργαλεία επικοινωνίας για την υποστήριξη της ανθρώπινης ανάπτυξης» η αλλιώς ως η online παροχή

κυβερνητικών προϊόντων και υπηρεσιών συνδυασμένη με την τηλεπικοινωνιακή υποδομή και την δημόσια εκπαίδευση μια χώρας και

β. Την **Ηλεκτρονική Συμμετοχή** (E-Participation Index) που ορίζεται ως «η προθυμία εκ μέρους της κυβέρνησης να παρέχει υψηλής στάθμης πληροφόρηση και εργαλεία επικοινωνίας για την ικανοποιητική συμμετοχή ατόμων σε διαβουλεύσεις και λήψη αποφάσεων» ή αλλιώς ως ο βαθμός στον οποίο μία κυβέρνηση έρχεται σε αλληλεπίδραση με τους πολίτες της μέσω του Διαδικτύου.

Στον Πίνακα 2 (βλ. παράτημα 1) εμφανίζεται η κατάταξη ανάλογα με την **ετοιμότητα για ηλεκτρονική διακυβέρνηση**. Ο δείκτης αυτός αποτελείται από τρεις συνισταμένες:

Τον **Δείκτη Διαδικτυακού Μέτρου** (Web Measure Index) που προσδιορίζει με καθαρά ποσοτικά κριτήρια την διαθεσιμότητα online πληροφόρησης και υπηρεσιών, χωρίς να λαμβάνει υπόψη του την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών, βασισμένο σε μία κλίμακα 5 επιπέδων πολυπλοκότητας της online παρουσίας μίας κυβέρνησης. (Πίνακας 2)

Τον **Δείκτη Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής** (Telecommunications Infrastructure Index) που προσδιορίζει την υποδομή μιας χώρας σε ΤΠΕ και

Τον **Δείκτη Ανθρώπινου Κεφαλαίου** (Human Capital Index) μιας χώρας.

Είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε τις διαφορές ανάμεσα στον Πίνακα 2 και τον Πίνακα 3 (βλ. παράτημα 1), π.χ. η Χιλή που στον δεύτερο Πίνακα ήταν στην 22^η θέση φθάνει την 2^η στον Δείκτη Διαδικτυακού Μέτρου. Το Μεξικό που ήταν στη 30^η φθάνει στη 4^η. Ο Πίνακας 3 επίσης μας δείχνει ότι η Χιλή, το Μεξικό, οι Φιλιππίνες, η Εσθονία, η Βραζιλία, η Αργεντινή, η Μάλτα και η Τουρκία έχουν κάνει μεγαλύτερες προόδους απ' ότι ορισμένες βιομηχανοποιημένες χώρες.

Στον Πίνακα 4 (βλ. παράτημα 1) εμφανίζεται η κατάταξη σύμφωνα με τον **Δείκτη της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής** που εν αντιθέσει με τον Δείκτη Διαδικτυακού Μέτρου αντιπροσωπεύει μία ποιοτική εκτίμηση του πόσο χρήσιμα και συναφή είναι τα χαρακτηριστικά της online παρουσίας μίας κυβέρνησης όσον αφορά την δυνατότητα των πολιτών να συμμετέχουν στο διάλογο ως καταναλωτές δημοσίων υπηρεσιών αλλά και ως πολίτες στη πολιτική διαδικασία. Είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε πως διαφοροποιείται η κατάταξη των ανεπτυγμένων χωρών στους δύο αυτούς πίνακες (ΗΠΑ, -1, Αυστραλία, -5, Ηνωμένο Βασίλειο, +4, Καναδάς, +3 κλπ.) όπως επίσης

ότι η Χιλή, οι Φιλιππίνες και η Εσθονία έχουν καλύτερη κατάταξη από πολλές ανεπτυγμένες χώρες και στους δύο πίνακες. Τέλος να σημειωθεί ότι η Ελλάδα εμφανίζεται σε χαμηλή θέση, χαμηλότερα από την Πορτογαλία και ακόμα την Τουρκία.

Η έρευνα σημειώνει ότι εάν είχε τηρηθεί το πλήρες εύρος των χαρακτηριστικών του ερωτηματολογίου όσον αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή τα αποτελέσματα θα περιλάμβαναν βαθμολογίες κοντά στο μηδέν για τις περισσότερες χώρες. Έτσι το ερωτηματολόγιο και συνεπώς και τα αποτελέσματα προσαρμόστηκαν στην πραγματικότητα.

Το γενικό συμπέρασμα πάντως είναι ότι η εξέλιξη της ηλεκτρονικής κυβέρνησης σήμερα αντικατοπτρίζει περισσότερο την κληρονομιά ικανοτήτων σε υποδομή, ανθρώπινο κεφάλαιο, καθώς και σε θεσμούς και πολιτικές παρά την αποφασιστικότητα των κυβερνήσεων να αδράξουν νέες ευκαιρίες στον τεχνολογικό τομέα για να στηρίξουν μεταβολές με στόχο την ανθρώπινη ανάπτυξη. Επίσης διαφαίνεται ότι στη διεθνή διαμάχη από την μία μεριά της άποψης ότι οι ΤΠΕ έχουν την δύναμη να αλλάζουν θεσμούς, δομές και οργανισμούς του δημόσιου τομέα έναντι αυτής που θέλει τους θεσμούς, τις δομές και τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα να μπορούν να υιοθετούν και να απορροφούν τις νέες τεχνολογίες χωρίς να υφίστανται σημαντικές μεταβολές υπερτερεί η δεύτερη.

2.9. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Έχοντας παρουσιάσει και αναλύσει την ηλεκτρονική διακυβέρνηση τόσο στον ευρωπαϊκό χώρο όσο και διεθνώς, το παρόν κεφάλαιο θα εστιάσει στον τρόπο με τον οποίο λειτουργεί η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην τοπική αυτοδιοίκηση στην Ελλάδα. Αρχικά θα αναφερθεί η χρήση του διαδικτύου στην Ελλάδα, προκειμένου να γίνει κατανοητό πόσο εξοικειωμένοι είναι οι Έλληνες με το διαδίκτυο και στη συνέχεια θα αναφερθούμε στο ισχύον πλαίσιο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

2.9.1. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Ο αριθμός των χρηστών στην Ελλάδα την προηγούμενη δεκαετία ακολούθησε το ρυθμό ανάπτυξης που υπήρχε και στην υπόλοιπη Ευρώπη, σε πολύ μικρότερη βέβαια κλίμακα. Ενδεικτικά αναφέρουμε ότι, ενώ το 1996 το ποσοστό χρηστών στην Ευρώπη ήταν 6% επί του συνολικού αριθμού χρηστών παγκοσμίως, τις δυο επόμενες χρονιές, το 1997 και 1998, έφτασε το 19.7 και 21.75%, αντίστοιχα (Flash Multimedia, 2005).

Η χρήση του Internet στην Ελλάδα, παρά την εντυπωσιακή αύξηση του τα τελευταία χρόνια, εντούτοις παραμένει περιορισμένη. Το 2005 τα άτομα που έκαναν χρήση υπηρεσιών του Διαδικτύου στην Ελλάδα ήταν 340.000 χρήστες, ενώ άλλες απαισιόδοξες εκτιμήσεις περιόριζαν το συνολικό αριθμό των χρηστών στο 3% επί του συνολικού πληθυσμού. Τον Οκτώβριο του 2006, σύμφωνα με έρευνα της IDC Research, ο αριθμός των χρηστών του Διαδικτύου στην Ελλάδα υπερδεκαπλασιάστηκε, αγγίζοντας τους 1.330.000 χρήστες.

Σύμφωνα με έρευνα της VPRC που διεξήχθη για λογαριασμό του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας, το Νοέμβριο του 2001 η διείσδυση του Internet στην Ελλάδα έφτασε το 12% στο τέλος του έτους, σε αντίθεση με το πρώτο μισό του έτους που ήταν 10%. Η αύξηση του αριθμού των Ελλήνων χρηστών του Διαδικτύου το 2005 άγγιξε το 60%, όταν για το 2006 η αντίστοιχη αύξηση ήταν μόλις 33% (http://www.gesis.org/en/data_service/eurobarometer/flash/).

Οι ερευνητές προέβλεπαν ότι αν συνεχιζόταν ο ίδιος ρυθμός ανάπτυξης, το 2004 η διείσδυση του Διαδικτύου θα άγγιζε το 50%. Ωστόσο, το

20% των χρηστών, που δεν είχαν προσωπική σύνδεση στο Διαδίκτυο, δήλωσε ότι η πρόσβαση σε αυτό ήταν πολύ ακριβή, ενώ το 30% αποκάλυψε ότι είχε πρόσβαση στο Internet είτε από την δουλειά του είτε από το σχολείο. Ωστόσο, ο συνολικός αριθμός των χρηστών του Internet στην Ελλάδα παραμένει μικρός, σε σχέση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες.

Πίνακας Αριθμός χρηστών του Διαδικτύου στην Ελλάδα τα έτη 1998-2001.

Ελλάδα

Δεκέμβριος 2001	1.4 εκατ.	13.15 ITU
Οκτώβριος 1999	1.33 εκατ.	12.42 IDC Research
Ιανουάριος 1998	111,000	1.0 CyberScan

Πηγή : <http://www.nua.com/surveys/>

Άξιο αναφοράς αποτελεί το γεγονός ότι το 2002, μάλιστα, ο αριθμός των IP διευθύνσεων αυξήθηκε κατά 80%, ενώ παράλληλα τα domain names είχαν αύξηση κατά 180%, από τους οποίους 50% συνδέονταν μέσω εμπορικών δικτύων και 50% μέσω ακαδημαϊκών δικτύων.

Εκτός από την ποσοστιαία αναλογία των χρηστών του Διαδικτύου στο συνολικό πληθυσμό μίας χώρας, ένας άλλος δείκτης διάδοσης του Internet, με πρακτική επίπτωση, ιδιαίτερα, στην ανάπτυξη του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, αφορά τον αριθμό των ασφαλών Web Servers. Υπό αυτό το πρίσμα, η Ελλάδα υστερεί στη δημιουργία της κατάλληλης υποδομής, καθότι ο μέσος αριθμός στην Ε.Ε. είναι 0,8 ασφαλείς Web Servers ανά 100,000 κατοίκους, ενώ στην Ελλάδα ο αντίστοιχος αριθμός είναι 0,1 (Flash Multimedia, 2006).

Συγκεκριμένες λεπτομέρειες για το προφίλ των χρηστών του Διαδικτύου στην Ελλάδα αντλούμε μόνο από μία έρευνα της εταιρείας δημοσκοπήσεων και ερευνών Metron Analysis, που διεξήχθη μεταξύ 21/06/00 και 27/06/00, σε ένα δείγμα 1209

ατόμων άνω των 18 ετών. Σύμφωνα με την παραπάνω έρευνα οι χρήστες στην Ελλάδα:

Ανέρχονται στο 8,6% του πληθυσμού, όσον αφορά αυτούς που έχουν χρονολογική ηλικία 18 ετών και άνω.

Αριθμούν περίπου 630.000 άτομα. Η εφαρμογή μοντέλου πρόβλεψης και για τις ηλικίες 12 έως 17, ανεβάζει το σύνολο των χρηστών στα περίπου 700.000 άτομα.

Οι κυριότεροι χώροι, από τους οποίους συνδέονται με το Internet, είναι το σπίτι (60,3%) και ο χώρος εργασίας (31,1%). Όσον αφορά τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά των χρηστών του Internet στην Ελλάδα, αυτοί φαίνεται ότι:

Όσον αφορά το φύλο τους, είναι κυρίως άντρες (12,7% άντρες, 4,8% γυναίκες). Όσον αφορά την χρονολογική τους ηλικία, είναι κυρίως νέοι (23,5% των χρηστών είναι μεταξύ των 18 - 24 ετών). Το 43% περίπου των χρηστών Internet είναι μεταξύ 18 - 44 ετών.

Όσον αφορά τον τόπο διαμονής τους, ζουν κυρίως στα αστικά κέντρα (13,3% αυτοί που ζουν στα αστικά κέντρα).

Επίσης, άλλα χαρακτηριστικά των χρηστών του Διαδικτύου στην Ελλάδα, που ερευνήθηκαν στην δημοσκόπηση της Metron Analysis, και έχουν ενδιαφέρον είναι τα εξής (Καρακώστα, 1997):

1. Όσον αφορά το μορφωτικό τους επίπεδο, οι χρήστες του Internet είναι κυρίως ανώτερου ή ανωτάτου εκπαιδευτικού επιπέδου (21,7% αυτών έχουν πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ).
2. Όσον αφορά την κύρια απασχόλησή τους, το 38,5% των χρηστών δηλώνει φοιτητές, όταν η αμέσως υψηλότερη κατηγορία είναι οι μισθωτοί δημοσίων υπηρεσιών.
3. Όσον αφορά το εισόδημά τους, φαίνεται ότι ανήκουν στα υψηλότερα εισοδηματικά κλιμάκια (23% αυτών δηλώνουν μηνιαία οικογενειακά εισοδήματα άνω των 1500 Ευρώ). Παρατηρούμε επίσης ότι η χρήση του Internet εντάσσεται σε ένα ευρύτερο πλαίσιο χρήσης ηλεκτρονικών μέσων και αγαθών, με τους χρήστες του Internet να εμφανίζουν ποσοστά σημαντικά μεγαλύτερα από αυτά των μη χρηστών.

Οι χρήστες του Internet εμφανίζονται να παρακολουθούν και τα υπόλοιπα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), γενικότερα, σε ποσοστό μεγαλύτερο απ' ότι αυτό των μη χρηστών (37,3% έναντι 21,7%). Η χρήση του Internet δεν φαίνεται να

επηρεάζει τη χρήση των υπολοίπων ΜΜΕ, ενώ ειδικά ως προς τις εφημερίδες και το ραδιόφωνο οι χρήστες του Διαδικτύου φαίνεται να τα παρακολουθούν σε μεγαλύτερο ποσοστό απ' ό,τι οι μη χρήστες (33,3% των χρηστών Internet διαβάζουν εφημερίδες καθημερινά έναντι 16,8% των μη χρηστών και 70,2% των χρηστών Internet ακούν καθημερινά ραδιόφωνο έναντι 42,7% των μη χρηστών). Το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών του Internet θεωρούν τον Τύπο και την Τηλεόραση ως αξιόπιστα ενημερωτικά μέσα (63,2% και 57,1%, αντίστοιχα)

Ολοκληρώνοντας το προφίλ των Ελλήνων χρηστών του Διαδικτύου, σημαντικό εύρημα της έρευνας της Metron Analysis αποτελεί η συχνότητα σύνδεσης στο Internet. Το εύρημα αυτό αφορά κυρίως τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διαφήμισης και του Ηλεκτρονικού Εμπορίου, ζητήματα τα οποία θα αναφερθούν στα επόμενα κεφάλαια. Έτσι το μεγαλύτερο ποσοστό των χρηστών του Internet (36.4%) συνδέονται σε καθημερινή βάση, ενώ άλλο 56% περίπου κάνουν χρήση των υπηρεσιών του Διαδικτύου από λίγες έως αρκετές φορές την εβδομάδα.

2.10.ΤΟ ΕΠΙΠΕΔΟ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

Σύμφωνα με έρευνες του ΣΕΒ (2005) προκύπτουν τα παρακάτω στοιχεία όσον αφορά το επίπεδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα:

Μόνο το 32% των δημόσιων υπηρεσιών παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα

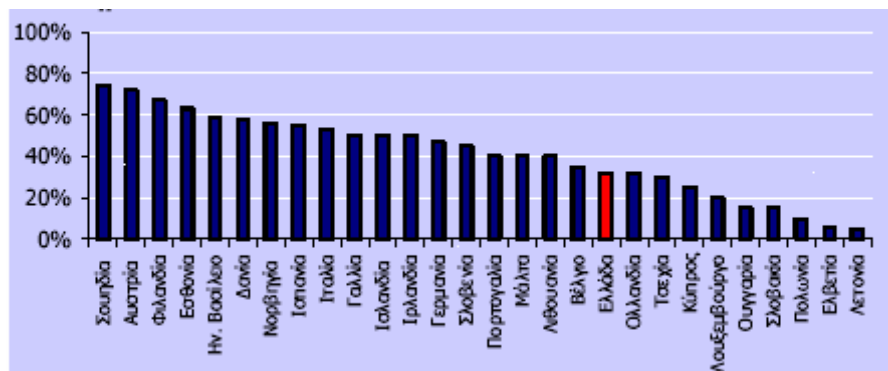
Παρόλα αυτά το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο είναι υψηλότερο από τα αντίστοιχα ποσοστά άλλων χωρών

Οι υπηρεσίες δήλωσης εισοδήματος είναι εκείνες για τις οποίες έχουν αναπτυχθεί τα πιο εξελιγμένα συστήματα παροχής on line - Η εισαγωγή της ηλεκτρονική διακυβέρνηση παίζει αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας.

Το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα είναι 32%, ποσοστό αρκετά χαμηλό σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό άλλων χωρών της Ευρώπης. Η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό είναι η Σουηδία και ακολουθούν η Αυστρία, η Φιλανδία, η Εσθονία και η Αγγλία.

Αντίθετα, τα χαμηλότερα ποσοστά παρουσιάζουν η Λετονία, η Ελβετία, η Πολωνία και η Σλοβακία (διάγραμμα 1).

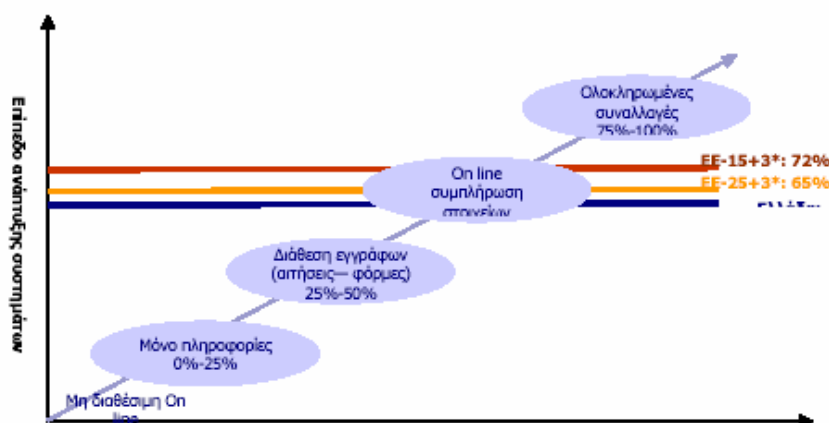
Διάγραμμα 1 Ποσοστό υπηρεσιών που παρέχονται εξ' ολοκλήρου on line



Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Αναφορικά με το επίπεδο ανάπτυξης, δηλαδή με το πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα για την on line παροχή υπηρεσιών, η Ελλάδα βρίσκεται στο 61%, όταν ο μέσος όρος της ΕΕ-25 μαζί με την Ελβετία, την Ισλανδία και τη Νορβηγία είναι 65%. Αυτό σημαίνει ότι τα περισσότερα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα βρίσκονται στο επίπεδο της απλής διάθεσης εγγράφων ("κατέβασμα" αιτήσεων, φορμών κλπ) (διάγραμμα 2).

Διάγραμμα 2 Επίπεδο ανάπτυξης των συστημάτων on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα και σε χώρες της Ε.Ε.

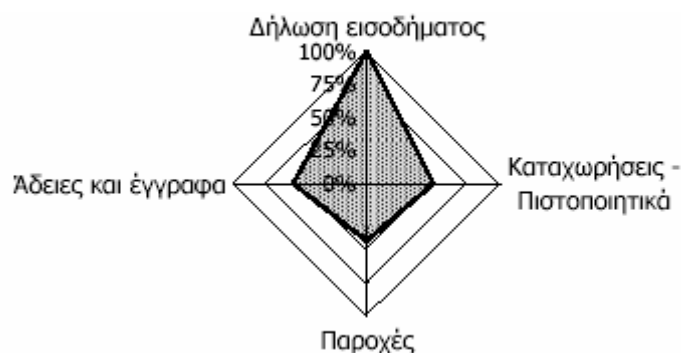


*Ελβετία, Ισλανδία, Νορβηγία

Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Στο διάγραμμα 3 φαίνονται τα ποσοστά που αναφέρονται στο πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής των δημόσιων υπηρεσιών ανά κατηγορία. Στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης η κατηγορία υπηρεσιών για τις οποίες υπάρχουν τα πιο εξελιγμένα συστήματα για την παροχή τους on line είναι η δήλωση εισοδήματος. Το ίδιο ισχύει και για την Ελλάδα όπου το ποσοστό ανάπτυξης αυτών των συστημάτων φτάνει στο 100%. Το ποσοστό αυτό οφείλεται προφανώς στο σύστημα TAXIS το οποίο εισήχθη το Μάιο του 2000 και παρέχει υπηρεσίες δήλωσης και φορολόγησης εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων.

Διάγραμμα 3 Πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα ανά κατηγορία



Πηγή: "eGovernment in Greece", IDABC — eGovernment Observatory, June 2005

Οι υπόλοιπες τρεις κατηγορίες, δηλαδή οι υπηρεσίες που σχετίζονται με έκδοση αδειών και εγγράφων, με καταχωρήσεις και πιστοποιητικά και με παροχές, έχουν χαμηλά ποσοστά με χαμηλότερο εκείνο των παροχών.

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις (Πίνακας 5) έχουν αναπτυχθεί περισσότερο ως προς την on line παροχή τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που απευθύνονται στους πολίτες.

Πίνακας 1 Υπηρεσίες ανά κατηγορία και ομάδα - στόχο

Παροχές	
Υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας (1)	Δημόσιες βιβλιοθήκες (1)
Δήλωση στην αστυνομία (1)	Δημόσιες προμήθειες (2)
Κοινωνικές παροχές (επιδόματα ανεργίας και τέκνων, φοιτητικά επιδόματα) (1)	Υπηρεσίες υγείας (1)
Άδειες και έγγραφα	
Αίτηση για έκδοση άδειας οικοδομής (1)	Άδειες για περιβαλλοντικά θέματα (2)
Εγγραφή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (1)	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήριο, άδεια οδήγησης) (1)
Καταχωρήσεις - Πιστοποιητικά	
Πιστοποιητικά γεννήσεων και γάμου (1)	Δήλωση αυτοκινήτου (1)
Παροχή στατιστικής πληροφόρησης (2)	Δήλωση νέας επιχείρησης (2)
Αναγγελία μετακόμισης* (1)	
Δήλωση εισοδήματος	
Φορολόγηση εισοδήματος (1)	Φορολόγηση εταιριών (2)
Δήλωση ΦΠΑ (2)	Τελωνιακή διασάφηση (2)
Κοινωνικές εισφορές εργαζομένων (2)	

(1): Υπηρεσίες για τους πολίτες

(2): Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

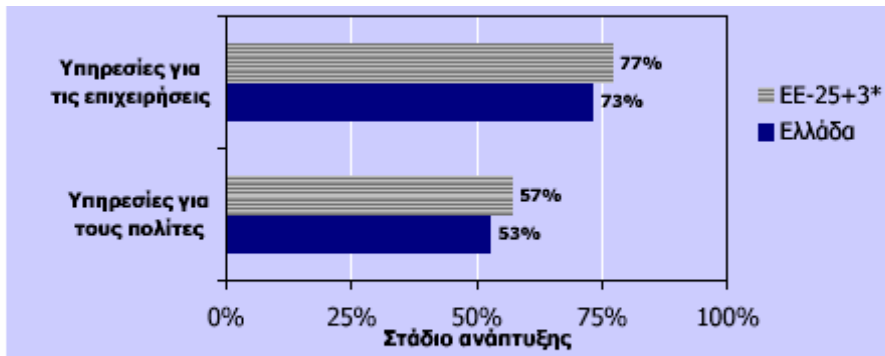
*Δεν υφίσταται για την Ελλάδα καθώς δεν

υπάρχει η σχετική υποχρέωση

Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Έτσι, όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 4, οι υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις έχουν περάσει στο τέταρτο στάδιο ανάπτυξης με συστήματα ολοκληρωμένων συναλλαγών ενώ οι υπηρεσίες για τους πολίτες βρίσκονται στην αρχή του τρίτου σταδίου ανάπτυξης στο οποίο είναι δυνατή η on line συμπλήρωση εντύπων.

Διάγραμμα 4 Πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα ανά ομάδα- στόχο



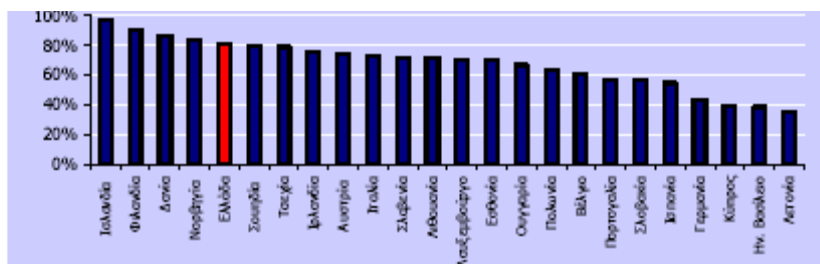
* Ελβετία, Ισλανδία, Νορβηγία

Πηγή: "eGovernment in Greece", IDABC — eGovernment Observatory, June 2005

Για την ΕΕ-25+3: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

Αν και οι υπηρεσίες που παρέχονται on line είναι λιγότερες στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ, το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο φτάνει στο 81%, ποσοστό το οποίο κατατάσσει την Ελλάδα στην 5^η θέση μεταξύ 24 χωρών της Ευρώπης για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία. Οι χώρες που προηγούνται είναι η Ισλανδία με ποσοστό 97%, η Φιλανδία (91%), η Δανία (87%) και η Νορβηγία (84%) (διάγραμμα 5). Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, το ηλεκτρονικό σύστημα TAXIS αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις, όπως και το γεγονός ότι ο δείκτης αυτός εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους. Αντίθετα με τις επιχειρήσεις, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο είναι ιδιαίτερα χαμηλό.

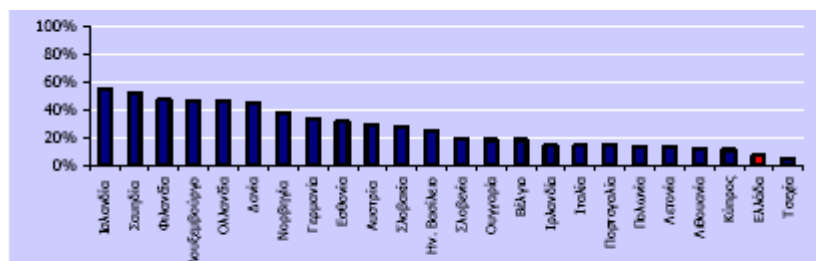
Διάγραμμα 5 Ποσοστό επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο



Πηγή: Eurostat

Το γεγονός αυτό προφανώς οφείλεται στο ότι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες δεν είναι τόσο εξελιγμένα όσο εκείνα των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (διάγραμμα 6).

Διάγραμμα 6 Ποσοστό πληθυσμού που χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο



Πηγή: Eurostat

2.10.1.ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ & ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.) ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η Ελληνική Εταιρία Τοπικής Ανάπτυξης & Αυτοδιοίκησης (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε.) διεξήγαγε έρευνα σε 170 ΟΤΑ προκειμένου να διερευνηθεί ο εντοπισμός όλων των αναγκαίων προϋποθέσεων που απαιτούνται προκειμένου να ενισχυθεί η ικανότητα των ΟΤΑ να υποστηρίξουν το στόχο της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΤΗΔ) και να προσαρμόζουν την οργάνωση και τη λειτουργία τους στο νέο και συνεχώς εξελισσόμενο περιβάλλον της Κοινωνίας της Πληροφορίας, αποσκοπώντας στην πλήρη αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006).

Το δείγμα ελήφθη με την τεχνική της στρωματοποιημένης τυχαίας δειγματοληψίας στο σύνολο 13 Περιφερειών. Οι Περιφέρειες χρησιμοποιήθηκαν ως στρώματα για τη δειγματοληψία. Σε κάθε Περιφέρεια ορίστηκαν δύο υποομάδες ΟΤΑ, με βάση το πληθυσμιακό κριτήριο (ΟΤΑ με πληθυσμό μικρότερο και μεγαλύτερο των 10.000 κατοίκων).

Ως προς το είδος της σύνδεσης των ΟΤΑ στο διαδίκτυο, όπως φαίνεται στον επόμενο πίνακα, το 54% περίπου των ΟΤΑ χρησιμοποιούν γραμμές χαμηλής ταχύτητας (≤ 256 kbps) για τη σύνδεσή τους στο διαδίκτυο. Το ποσοστό αυτό στους ΟΤΑ με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων είναι περίπου 82% (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006).

Είδος σύνδεσης	Ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό	
≤ 128 kbps	46,2	46,2	
> 128 kbps και ≤ 256 kbps	7,5	53,8	
> 256 kbps και ≤ 512 kbps	8,5	62,3	
> 512 kbps και ≤ 2 Mbps	17,0	79,2	
> 2 Mbps	20,8	100,0	
Σύνολο	100,0		
Δεν απάντησαν			

Αναλυτικά, οι διαφοροποιήσεις των παραπάνω ποσοστών με βάση πληθυσμιακά δεδομένα έχουν ως εξής:

A. ΟΤΑ με πληθυσμό έως 5.000 κατοίκους

Είδος σύνδεσης	Ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό	
≤ 128 kbps	79,5	79,5	

>128kbps και <=256 kbps	2,3	81,8	
>256kbps και <=512 kbps	4,5	86,4	
>512kbps και <=2 Mbps	2,3	88,6	
> 2Mbps	11,4	100,0	
Σύνολο	100,0		

B. ΟΤΑ με πληθυσμό από 5.000 έως 20.000 κατοίκους

Είδος σύνδεσης	Ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό	
<=128 kbps	34,4	34,4	
>128kbps και <=256 kbps	12,5	46,9	
>256kbps και <=512 kbps	15,6	62,5	
>512kbps και <=2 Mbps	25,0	87,5	
> 2Mbps	12,5	100,0	
Σύνολο	100,0		

Γ. ΟΤΑ με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων

Είδος σύνδεσης	Ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό	
<=128 kbps	10,0	10,0	
>128kbps και <=256 kbps	10,0	20,0	
>256kbps και <=512 kbps	6,7	26,7	
>512kbps και <=2 Mbps	30,0	56,7	
> 2Mbps	43,3	100,0	
Σύνολο	100,0		

Αναφορικά με τη χρήση του διαδικτύου και των e-mails, στο 66% των ΟΤΑ οι υπάλληλοι που χρησιμοποιούν το Internet είναι περισσότεροι από αυτούς που χρησιμοποιούν Email (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006).

	Ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό
Ο αριθμός των υπαλλήλων που χρησιμοποιεί το Internet είναι ίδιος με τον αριθμό των υπαλλήλων που χρησιμοποιεί Email	33,9	33,9
Οι υπάλληλοι που χρησιμοποιούν το Internet είναι περισσότεροι από αυτούς που χρησιμοποιούν Email	66,1	100,0
Σύνολο	100,0	

Στον παρακάτω πίνακα παρατηρείται ότι «ανοίγει η ψαλίδα» στους μεγάλους ΟΤΑ. Εδώ διαπιστώνεται ότι σε περισσότερους (ποσοστιαία) από ότι στους μικρότερους υπάρχει διαφορά ανάμεσα στον αριθμό των υπαλλήλων, που χρησιμοποιούν Internet και αυτών, που χρησιμοποιούν το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006).

Πληθυσμιακές κλάσεις	Διαφορά στη χρήση Internet και Email	Ποσοστό	Αθροιστικό ποσοστό	
Πληθυσμός ≤ 5.000	Δεν υπάρχει διαφορά	38,8	38,8	
	Υπάρχει διαφορά	61,2	100,0	
	Σύνολο	100,0		

Πληθυσμός ≤	Δεν υπάρχει διαφορά	36,4	36,4	
-------------	---------------------	------	------	--

20.000				
	Υπάρχει διαφορά	63,6	100,0	
	Σύνολο	100,0		

Πληθυσμός > 20.000	Δεν υπάρχει διαφορά	23,3	23,3	
	Υπάρχει διαφορά	76,7	100,0	
	Σύνολο	100,0		

Ως προς την παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου:

Το 55% των ΟΤΑ παρέχει υπηρεσίες μέσω Internet. Το 87% αυτών διαθέτουν ιστοσελίδα που παρέχει μόνο πληροφόρηση, ενώ το 38% δίνει τη δυνατότητα στους επισκέπτες της ιστοσελίδας τους να κάνουν downloading έντυπα και αιτήσεις. Επίσης στην ευρύτερη περιοχή του συνόλου των ΟΤΑ λειτουργεί ΚΕΠ.

Οι ΟΤΑ στο σύνολό τους δηλώνουν ότι διαθέτουν εσωτερικό δίκτυο υπολογιστών.

Το 45% (Δ.Ε. 43% - 54%) των Η/Υ που είναι εγκατεστημένοι και λειτουργούν σήμερα στους ΟΤΑ έχουν ηλικία μικρότερη των 3 ετών (η προμήθεια τους έγινε μετά το 2003). Το σύνολο των ΟΤΑ διαθέτουν Λογισμικό Αυτοματισμού Γραφείου, Λογισμικό για τη διαχείριση του Δημοτολογίου και του Μητρώου Αρρένων, ενώ το 85% χρησιμοποιεί και Ηλεκτρονικό Πρωτόκολλο.

Επίσης το 56% των ΟΤΑ δεν έχει εντάξει έργο Πληροφορικής σε χρηματοδοτικό πρόγραμμα. Το 68% των ΟΤΑ δεν έχει Υπηρεσία Πληροφορικής . Ειδικότερα (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006),

- κανείς από τους ΟΤΑ με πληθυσμό μικρότερο των 5.000 κατοίκων δεν έχει Υπηρεσία Πληροφορικής,

- το 25% των ΟΤΑ με πληθυσμό μεταξύ 5.000 και 20.000 έχει Υπηρεσία Πληροφορικής, ενώ
- το 90% των ΟΤΑ με πληθυσμό μεγαλύτερο των 20.000 κατοίκων («μεγάλοι ΟΤΑ») έχουν Υπηρεσία Πληροφορικής.

Στον επόμενο πίνακα φαίνεται η κατανομή του προσωπικού Πληροφορικής (ΠΕ και ΤΕ) και του προσωπικού των τεχνικών ειδικοτήτων του Πολιτικού Μηχανικού (ΠΕ) και του Τεχνολόγου Πολιτικού Μηχανικού (ΤΕ), για τα έτη 2002, 2003 και 2004

Κλάδοι προσωπικού ΔΔ	2002	2003	2004
Προσωπικό Πληροφορικής (ΠΕ & ΤΕ)	219	229	229
Πολιτικοί Μηχανικοί και Τεχνολόγοι Πολιτικοί Μηχανικοί	1.516	1.522	1.510

Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε τα κάτωθι (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006):

(Α) Το προσωπικό Πληροφορικής παρουσιάζει μικρή αύξηση το 2003 και 2004 έναντι του 2002

(Β) Η σχέση μεταξύ των δύο κατηγοριών προσωπικού είναι περίπου **1:7**, δηλαδή σε κάθε 7 Πολιτικούς Μηχανικούς ΠΕ και Τεχνολόγους Πολιτικούς Μηχανικούς, αντιστοιχεί 1 επιστήμονας Πληροφορικής (Μηχανικός ή άλλης ειδικότητας).

Ειδικότερα ο πίνακας αυτός με βάση πληθυσμιακή κατάταξη των ΟΤΑ διαφοροποιείται ως εξής :

Πληθυσμός ΟΤΑ	Κλάδοι προσωπικού ΔΔ	2002	2003	2004
<= 5.000	Προσωπικό Πληροφορικής (ΠΕ-ΤΕ)	5	4	5
	Πολιτικοί Μηχανικοί και	229	215	209

	Τεχνολόγοι Πολιτικοί Μηχανικοί			
> 5.000 και <=20.000	Προσωπικό Πληροφορικής (ΠΕ-ΤΕ)	46	51	55
	Πολιτικοί Μηχανικοί και Τεχνολόγοι Πολιτικοί Μηχανικοί	436	441	435
>20.000	Προσωπικό Πληροφορικής (ΠΕ-ΤΕ)	168	174	169
	Πολιτικοί Μηχανικοί και Τεχνολόγοι Πολιτικοί Μηχανικοί	851	866	866

Η γενική σχέση 1:7 των δύο κατηγοριών προσωπικού διαφοροποιείται αρκετά στους μεγάλους Δήμους (με πληθυσμό άνω των 20.000 κατοίκων) σε **1:5** και σημαντικά στους μικρότερους (κάτω των 20.000 κατοίκων) σε **1:13** περίπου.

2.11.ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η προώθηση της Τοπικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΤΗΔ) προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της ΤΑ να διαχειρισθούν αποτελεσματικά τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των τοπικών δημόσιων υπηρεσιών. Αυτό οφείλεται σε σοβαρές, εγγενείς αδυναμίες σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της ΤΑ (κανονιστικό πλαίσιο, δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό, ηγεσία) (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006).

Οι δυσκολίες εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν είναι, κατά κύριο λόγο, τεχνικές αλλά ανθρώπινες και οργανωτικές. Τα κύρια εμπόδια δεν είναι μόνον τεχνικά, αλλά θεσμικά, πολιτισμικά και κοινωνικά. Η επιτυχής ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε τοπικό επίπεδο εξαρτάται από την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών οι οποίες είναι προσανατολισμένες στις ανάγκες του πολίτη και όχι στις δομές του ΟΤΑ ή των άλλων τοπικών δημόσιων οργανισμών.

Με βάση την εμπειρία της Ε.Ε.Τ.Α.Α. από την υλοποίηση έργων Πληροφορικής στους ΟΤΑ (Πρόγραμμα Μηχανοργάνωσης Καποδιστριακών Δήμων, εισαγωγή Διπλογραφικού Συστήματος και Μηχανοργάνωση Οικονομικών λειτουργιών ΟΤΑ, Ηλεκτρονικό Μητρώο εργαζομένων ΟΤΑ κλπ), προκύπτουν ορισμένα χρήσιμα συμπεράσματα (Ε.Ε.Τ.Α.Α. Α.Ε, 2006) :

- Η ηγεσία και τα στελέχη των ΟΤΑ έχουν κατανοήσει την ανάγκη αξιοποίησης των ΤΠΕ και τον καταλυτικό τους ρόλο στον εκσυγχρονισμό και την αποτελεσματικότητα της ΤΑ.
- Τα τελευταία χρόνια έχουν σημειωθεί σημαντικά βήματα όσον αφορά στην ανάπτυξη υποδομών καθώς και στην εισαγωγή και χρήση ΤΠΕ από τους ΟΤΑ. Μεγάλο μέρος των διοικητικών και οικονομικών λειτουργιών είναι μηχανογραφημένο. Υπάρχουν, ωστόσο, αρκετές περιοχές ανάπτυξης εφαρμογών ώστε να καλυφθεί το εύρος των λειτουργιών των ΟΤΑ (π.χ. Τεχνικές Υπηρεσίες, Κοινωνικές Λειτουργίες κλπ).
- Οι ΟΤΑ έχουν στο σύνολό τους πρόσβαση στο Internet, το οποίο χρησιμοποιούν κυρίως για αναζήτηση πληροφοριών και ηλεκτρονική αλληλογραφία. Όμως, το 54% αυτών έχει σύνδεση χαμηλής ταχύτητας (≤ 256 Kbps). Είναι χαρακτηριστικό, επίσης, ότι το 56% των ΟΤΑ δεν έχει εντάξει κάποιο έργο

Πληροφορικής σε Χρηματοδοτικό Πρόγραμμα, ενώ το 45% των χρησιμοποιούμενων Η/Υ έχει αγοραστεί μετά το 2003.

Υπηρεσίες Πληροφορικής λειτουργούν μόνο στους μεγάλους ΟΤΑ. Ποσοστό μεγαλύτερο του 45% των ΟΤΑ δεν έχει Υπηρεσία Πληροφορικής.

Παρατηρείται έλλειψη εξειδικευμένου στις νέες τεχνολογίες δυναμικού. Το σύνολο του προσωπικού (ΠΕ-ΤΕ-ΔΕ) Δημοσίου Δικαίου και ΙΔΑΧ με κλάδο ή ειδικότητα Πληροφορικής είναι μόλις το 1,6% του συνόλου του προσωπικού των Δήμων και Κοινοτήτων. Είναι χαρακτηριστικό ότι σε κάθε 7 Πολιτικούς Μηχανικούς (ΠΕ και ΤΕ), αντιστοιχεί 1 επιστήμονας Πληροφορικής (ΠΕ και ΤΕ).

- Το κυριότερο όμως είναι ότι δεν έχει καλλιεργηθεί η κατάλληλη κουλτούρα γεγονός το οποίο, σε συνδυασμό με την έλλειψη υποκίνησης, έχει σαν συνέπεια, η χρήση των νέων τεχνολογιών να αντιμετωπίζεται με αβεβαιότητα και φόβο. Το αποτέλεσμα είναι να ανακύπτουν προβλήματα τόσο στην απλή χρήση των συστημάτων και εργαλείων (αδυναμία ή αποφυγή-φόβος επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, αδυναμία εγγραφής CD-ROM), όσο και σε πιο σύνθετα ζητήματα, όπως η παρακολούθηση συμβάσεων με προμηθευτές.

- Η ανάπτυξη τεχνολογικών υποδομών και η εισαγωγή συστημάτων ΤΠΕ στους ΟΤΑ, κατά κανόνα, δεν πραγματοποιείται προγραμματισμένα και στοχευμένα, στη βάση ενός στρατηγικού σχεδιασμού, αλλά είναι προσανατολισμένη στην κάλυψη τρεχουσών αναγκών. Αποτέλεσμα αυτής της πρακτικής είναι η δημιουργία αυτόνομων και ιδιότυπων εφαρμογών, που, καθώς δεν διαθέτουν τις κατάλληλες προδιαγραφές, δεν μπορούν να διασυνδεθούν λειτουργικά και να αποτελέσουν τμήμα Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων (ΟΠΣ), Συστημάτων Διοικητικής Πληροφόρησης (MIS), ή Συστημάτων Υποστήριξης Αποφάσεων (DSS) του ΟΤΑ και έτσι καθίσταται σχεδόν αδύνατη η διαλειτουργικότητα του ΟΤΑ με άλλους φορείς της Αυτοδιοίκησης και της Κεντρικής Διοίκησης.

- Παράλληλα, η έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των ΟΤΑ για την, από κοινού, δημιουργία Πληροφοριακών Συστημάτων, αυξάνει σημαντικά, τόσο το κόστος ανάπτυξης, όσο και το κόστος συντήρησης και τεχνικής υποστήριξης τους

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 : ΤΟ ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Το Εθνικό Τυπογραφείο είναι δημόσια υπηρεσία που υπάγεται στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Αποτελεί ενιαίο διοικητικό τομέα στον οποίο προϊστάται Ειδικός Γραμματέας με βαθμό 2ο της Κατηγορίας Ειδικών θέσεων. Οι τυπογραφικές του μονάδες λειτουργούν σε δύο βάρδιες (πρωί - απόγευμα), ενώ οι διοικητικές του υπηρεσίες, καθώς και τα τμήματα εξυπηρέτησης των πολιτών (πώληση Φ.Ε.Κ. και αντιγράφων, πληροφορίες, συνδρομητές κ.λπ.) λειτουργούν μόνο τις πρωινές ώρες.

Στεγάζεται σε ιδιόκτητο κτίριο επί της οδού Καποδοστρίου 34 στην Αθήνα, όπου λειτουργούν όλες οι διοικητικές υπηρεσίες κι οι μονάδες παραγωγής, αλλά και τα περισσότερα από τα τμήματα εξυπηρέτησης των πολιτών. Από το 1999, έχει δημιουργηθεί και λειτουργεί αυτοτελώς σε μισθωμένο οίκημα επί της οδού Μάρνη 8 (απέναντι σχεδόν από το Αρχαιολογικό Μουσείο) το τμήμα Φωτοαντιγράφων Φ.Ε.Κ., Βιβλιοθήκης και διάθεσης Προκηρύξεων Α.Σ.Ε.Π.

3.1.ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ

Το Εθνικό Τυπογραφείο είναι τεχνική παραγωγική μονάδα γραφικών τεχνών και η γενική του αρμοδιότητα συνίσταται στην έκδοση και κυκλοφορία της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως καθώς και στην κάλυψη των εκτυπωτικών αναγκών των δημοσίων υπηρεσιών. Ειδικότερα, το Εθνικό Τυπογραφείο είναι αρμόδιο για:

- Την παραγωγή και κυκλοφορία της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως και των κειμένων νομοθετικής λειτουργίας.
- Την εκτύπωση γενικού τύπου εντύπων, που χρησιμοποιούνται από τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Την παραγωγή εντύπων και εκδόσεων που χρειάζονται για την εξυπηρέτηση των αναγκών των υπηρεσιών του Πρωθυπουργού, των Υπουργείων τους ή των δημοσίων υπηρεσιών.
- Την εκτύπωση και βιβλιοδεσία του διαρκούς Κώδικα Νομοθεσίας.
- Την παραγωγή εκδόσεων διδακτικού ή εκπαιδευτικού χαρακτήρα, καθώς και τις ετήσιες εκθέσεις πεπραγμένων των Ανεξάρτητων Διοικητικών Αρχών.

- Την επιμέλεια και παραγωγή εκδόσεων που κρίνονται από τον Υπουργό Εσωτερικών, ότι εξυπηρετούν εθνικούς ή κοινωνικούς σκοπούς.

Οι δραστηριότητες του Εθνικού Τυπογραφείου είναι δυνατόν να επεκτείνονται -στην περίπτωση αυτή απαιτείται η έκδοση σχετικού Προεδρικού Διατάγματος- προκειμένου να καλυφθούν ανάγκες του Δημοσίου και του ευρύτερου Δημόσιου Τομέα.

3.2.ΟΡΓΑΝΩΣΗ

Το Εθνικό Τυπογραφείο διαρθρώνεται, σύμφωνα με τις διατάξεις του Κεφαλαίου Β' του Προεδρικού Διατάγματος αριθ. 188/1996 "Οργανισμός Εθνικού Τυπογραφείου" (Φ.Ε.Κ. 146/Α'/1996), από τις ακόλουθες κατά βάρδια λειτουργίας οργανικές μονάδες:

3.2.1.ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΠΡΩΙΝΗΣ (Α΄) ΒΑΡΔΙΑΣ

- Διεύθυνση Α΄ Προγραμματισμού Παραγωγής
- Διεύθυνση Β΄ Φωτοστοιχειοθεσίας
- Διεύθυνση Γ΄ Εκτυπώσεων – Βιβλιοδεσίας
- Διεύθυνση Δ΄ Ανθρώπινου δυναμικού
- Διεύθυνση Ε΄ διαχείρισης
- Διεύθυνση ΣΤ΄ Τεχνικής υποστήριξης
- Διεύθυνση Ζ΄ Πληροφορικής
- Διεύθυνση Η΄ Προώθησης Εκδόσεων
- Αυτοτελές Τμήμα Δημοσίων Σχέσεων και Σχέσεων με τους πολίτες

3.2.2.ΟΡΓΑΝΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ ΔΕΥΤΕΡΗΣ (Β΄) ΒΑΡΔΙΑΣ

- Διεύθυνση Θ΄ Φωτοστοιχειοθεσίας
- Διεύθυνση Ι΄ Εκτυπώσεων - Βιβλιοδεσίας

3.2.3.ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ

Οι οργανικές θέσεις του Εθνικού Τυπογραφείου είναι 420 και κατανέμονται σε διάφορους κλάδους και ειδικότητες. Από αυτές οι 23 υπάγονται σε κλάδους Πανεπιστημιακής Εκπαίδευσης, οι 203 σε κλάδους και ειδικότητες Τεχνολογικής Εκπαίδευσης, οι 110 σε κλάδους και ειδικότητες Δευτεροβάθμιας Εκπαίδευσης, οι 45 σε κλάδους Υποχρεωτικής Εκπαίδευσης. Ακόμη, υπάρχουν 23 θέσεις, που κατανέμονται σε προσωρινούς τεχνικούς κλάδους, καθώς και 40 θέσεις προσωπικού με σχέση εργασίας Ιδιωτικού Δικαίου Αορίστου Χρόνου.

3.3.ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΗΣ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ

Στο Εθνικό Τυπογραφείο λειτουργεί Επιτροπή Λειτουργικής και Οργανωτικής Ανάπτυξης που έχει ως κύρια αρμοδιότητα την παρακολούθηση του εκσυγχρονισμού της υπηρεσίας, την ανάπτυξη του προσωπικού και των εργασιακών σχέσεων και τη βελτίωση των παρεχομένων υπηρεσιών. Επίσης η προαναφερόμενη Επιτροπή, ασχολείται με εισηγήσεις ή προτάσεις που κατατίθενται σ' αυτήν και αφορούν την κύρια αρμοδιότητά της ή συναφή με αυτή θέματα καθώς και με κάθε άλλο θέμα που σχετίζεται με την ανάπτυξη της Υπηρεσίας και του προσωπικού.

Η Επιτροπή συγκροτείται από τον Ειδικό Γραμματέα, ως Πρόεδρο, τον Διευθυντή Ανθρώπινου Δυναμικού, τον Διευθυντή Προγραμματισμού Παραγωγής και έναν εκπρόσωπο του Δ.Σ. του Συλλόγου Προσωπικού Εθνικού Τυπογραφείου. Κατά την κρίση του Ειδικού Γραμματέα είναι δυνατόν να συμμετέχει στις συνεδριάσεις της και οποιοσδήποτε άλλος υπηρεσιακός παράγοντας ανάλογα με τη φύση του εξεταζόμενου θέματος.

Τα θέματα της ημερήσιας διάταξης εισηγείται προς την Επιτροπή ο Διευθυντής Ανθρώπινου Δυναμικού, ο οποίος έχει και την ευθύνη τήρησης πρακτικών συνεδριάσεων και έκδοσης ετήσιας έκθεσης πεπραγμένων.

3.4.ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ

Στο Εθνικό Τυπογραφείο λειτουργεί από το 1996 ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα και βάσεις δεδομένων, οι πληροφορίες των οποίων ανήκουν στην αποκλειστική του κατοχή και διαχείριση. Όλα τα φύλλα της Εφημερίδος της Κυβερνήσεως εκδίδονται, κυκλοφορούν κι αρχειοθετούνται και σε ψηφιακή μορφή.

3.5.ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Οι ιστορικές ρίζες του Εθνικού Τυπογραφείου φτάνουν στα πρώτα χρόνια της Επανάστασης του 1821. Την περίοδο εκείνη, η δημιουργία, η οργάνωση τυπογραφείου κι η έκδοση εφημερίδας, αποτελούσε ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα για τις διοικητικές Αρχές του επαναστατημένου γένους, εφόσον ο έντυπος λόγος ως μέσο εξωτερίκευσης και γνωστοποίησης των αποφάσεών τους αναγνωρίστηκε από το πρώτο κιάλας συνταγματικού περιεχομένου κείμενο (Προσωρινό Πολίτευμα της Ελλάδος), το 1822. Η συμβολή των φιλελλήνων και των φιλελληνικών οργανώσεων της Ευρώπης διαδραμάτισε αποφασιστικό ρόλο στην προσπάθεια αυτή και συνέβαλε στη σχεδόν ταυτόχρονη με την ανάπτυξη του επαναστατικού κινήματος δημιουργία τυπογραφικών πυρήνων αρχικά στην Καλαμάτα και το Μεσολόγγι και στη συνέχεια στην Αθήνα, στην Ύδρα, στην Αίγινα, στο Ναύπλιο.

Τότε εκδόθηκαν οι εφημερίδες Σάλπιγξ Ελληνική (πρώτη έντυπη εφημερίδα σε ελληνικό έδαφος), Ελληνικά Χρονικά, Φίλος του Νόμου, Απόλλων, Εφημερίς των Αθηνών, Γενική Εφημερίς της Ελλάδος κ.ά.

Μετά την οργανωτική ανασυγκρότηση και το ενδιαφέρον του πρώτου Κυβερνήτη της Ελλάδας, του Ιωάννη Καποδίστρια, για την ανάπτυξη της τυπογραφίας της Κυβερνήσεως, η βαυαρική διοίκηση που επιβλήθηκε από το Μοναρχικό καθεστώς του Όθωνα με την ανακήρυξη της ανεξαρτησίας, βρήκε σε λειτουργία τον τυπογραφικό μηχανισμό, τον οποίο αμέσως προσάρμοσε στα πρότυπα κρατικής οργάνωσης που δημιουργήθηκε υπό τον τίτλο «Βασιλικόν Τυπογραφείον» (1833).

Έκτοτε, το μεν τυπογραφείο ως οργάνωση παρακολουθεί και προσαρμόζεται στην ανάπτυξη του διοικητικού συστήματος, εμφανίζοντας όλες τις τυπικές παθολογίες του σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο, η δε «Εφημερίς της Κυβερνήσεως», το επίσημο κρατικό έντυπο που εκδόθηκε απ' αυτό, από όργανο δημοσιοποίησης των κρατικών πράξεων, μετεξελίχθηκε από την Αναθεώρηση του Συντάγματος το 1911, σε αναγκαίο μέσο νομιμοποίησής τους.

Ως σημαντικά γεγονότα για το Εθνικό Τυπογραφείο σ' αυτή την πολύχρονη διαδρομή του μέχρι σήμερα, θα μπορούσαν ν' αναφερθούν:

- Η μεταφορά του από το Ναύπλιο στην Αθήνα, στο επί της συμβολής των οδών Σταδίου και Σανταρόζα κτιρίου (1834).
- Η ανάθεση της Διεύθυνσής του στον Αλέξανδρο-Ρίζο Ραγκαβή (1841), ο οποίος επέκτεινε τις εκδοτικές δραστηριότητες πέραν της Εφημερίδος της Κυβερνήσεως και στην έκδοση αξιολογών βιβλίων («Ελληνική Χρηστομάθεια», «Χημεία Λάνδερερ», «Γεωργική και οικιακή Οικονομία» κ.ά.).
- Η μετονομασία του σε «Εθνικόν Τυπογραφείον» μετά την έξωση του Όθωνα (1862), ονομασία που διατηρείται μέχρι σήμερα.
- Ο οργανωτικός και μηχανολογικός εκσυγχρονισμός του, που πραγματοποιήθηκε την περίοδο του Χαρίλαου Τρικούπη (1882 - 1893).
- Η μεταστέγασή του σε κτίριο που αναγέρθηκε για τον σκοπό αυτό επί της οδού Καποδιστρίου, χώρος όπου στεγάζεται και λειτουργεί μέχρι σήμερα.
- Η εισαγωγή στην παραγωγική διαδικασία των λινοτυπικών και μονοτυπικών μηχανών (1911).
- Η δημιουργία για πρώτη φορά κλάδων «τεχνικού προσωπικού» (θερμαστής, σιδηρουργός μηχανικός, γαλβανοπλάστης, στιχοτυπωτής, μονοτυπωτής, πιεστής, χαρτοθέτης, βιβλιοδέτης κ.ά.).
- Η επέκταση των κτιριακών του εγκαταστάσεων και προς το όπισθεν (προς την οδό Σολωμού) οικοδομικό τετράγωνο (1925).
- Η ίδρυση και λειτουργία στις εγκαταστάσεις του σχολής τυπογραφίας για την εξειδίκευση και πρόσληψη τυπογράφων (1952).
- Η σύσταση θέσης Γενικού Διευθυντή κι η πλήρης οργανωτική και διοικητική του αυτοτέλεια από το Υπουργείο Προεδρίας της Κυβερνήσεως (1975).

- Η εισαγωγή στις εκτυπώσεις των ταχυπιεστηρίων offset (1984).
- Η συγκρότηση όλων των διευθύνσεων του σε ενιαίο διοικητικό τομέα κι η σύσταση θέσης Ειδικού Γραμματέα. Για πρώτη φορά ο διοικητικός προϊστάμενος δεν προέρχεται από την υπαλληλική ιεραρχία, αλλά είναι πολιτικό πρόσωπο (1985).
- Η εφαρμογή της ηλεκτρονικής τυπογραφίας στην επεξεργασία των εγγράφων κι η κατάργηση των λινότυπικών και μονοτυπικών μηχανών (1990).
- Η υλοποίηση προγράμματος εκσυγχρονισμού, χρηματοδοτούμενου από πόρους του προγράμματος «Κλεισθένης» (1996-2000).
- Η πλήρης αποκατάσταση κι ανακατασκευή του κτιρίου, μετά τις σοβαρές βλάβες που προκλήθηκαν στις κτιριακές εγκαταστάσεις από τον σεισμό της Αθήνας του Σεπτεμβρίου 1999 (2000-2004).
- Η έκδοση του Νόμου 3469, που ρυθμίζει όλα τα θέματα που αφορούν το Εθνικό Τυπογραφείο και την Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και προβλέπει μεταξύ των άλλων και τη σύσταση νομικού προσώπου μη κερδοσκοπικού χαρακτήρα με την επωνυμία «Μουσείο και Βιβλιοθήκη Εθνικού Τυπογραφείου» (2006).

3.6.ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ ΦΕΚ ΜΕΣΩ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

Κάθε πολίτης θα μπορεί να παρακολουθεί και να διαβάζει καθημερινά τους Νόμους και τα Προεδρικά Διατάγματα που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως μέσω της ιστοσελίδας του Εθνικού Τυπογραφείου (www.et.gr), ύστερα από απόφαση του υπουργού Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης κ. Προκόπη Παυλόπουλου, με την οποία επιτρέπεται η ελεύθερη πρόσβαση ηλεκτρονικά (για ανάγνωση) για το τεύχος Α΄ της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως.

Κατά τη διάρκεια του πρώτου εξαμήνου του 2005, αναμένεται να ολοκληρωθεί η ψηφιοποίηση των φύλλων της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως από το 1976 και εντεύθεν, ενέργεια που εκτιμάται ότι θα έχει ως συνέπεια την ταχύτερη εξυπηρέτηση του πολίτη αλλά και τη μικρότερη φθορά του πολύτιμου ιστορικού αρχείου του Εθνικού Τυπογραφείου.

Επιπλέον, σε εξέλιξη βρίσκεται το έργο για την "Αυτοματοποίηση της παραγωγής των ΦΕΚ", το οποίο αναμένεται να ολοκληρωθεί στις αρχές του 2006. Το έργο θα συμβάλει ώστε η Εφημερίδα της Κυβερνήσεως να εκδίδεται με ακόμη πιο γρήγορους ρυθμούς, καθιστώντας την Ελλάδα ως μια από τις πρωτοπόρες χώρες στην Ευρώπη όσον αφορά τους χρόνους παραγωγής των προς δημοσίευση εγγράφων.

Υπό μελέτη βρίσκεται και η αναμόρφωση της ιστοσελίδας του Εθνικού Τυπογραφείου, ώστε να προσφέρει τη δυνατότητα σε άτομα με μειωμένη οπτική ικανότητα να ενημερώνονται για το περιεχόμενο των δημοσιευμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΩΝ ΤΟΥ SITE ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ

Αρχικά, ανοίγοντας κάποιος το site του υπουργείου εσωτερικών και ενώ έχει ανοίξει η ιστοσελίδα, εμφανίζεται πάνω αριστερά το σήμα του υπουργείου. Από κάτω, έχει πέντε επιλογές που με το πάτημα του πλήκτρου με το ποντίκι ανοίγουν για να περιγράψουν τα στοιχεία του καθενός.⁸

Οι πέντε αυτές επιλογές, είναι :

Το Υπουργείο,

Περιφερειακή Διοίκηση –Αυτοδιοίκηση

Εκλογές

Γεν.Γρ.Μεταναστευτικής πολιτικής

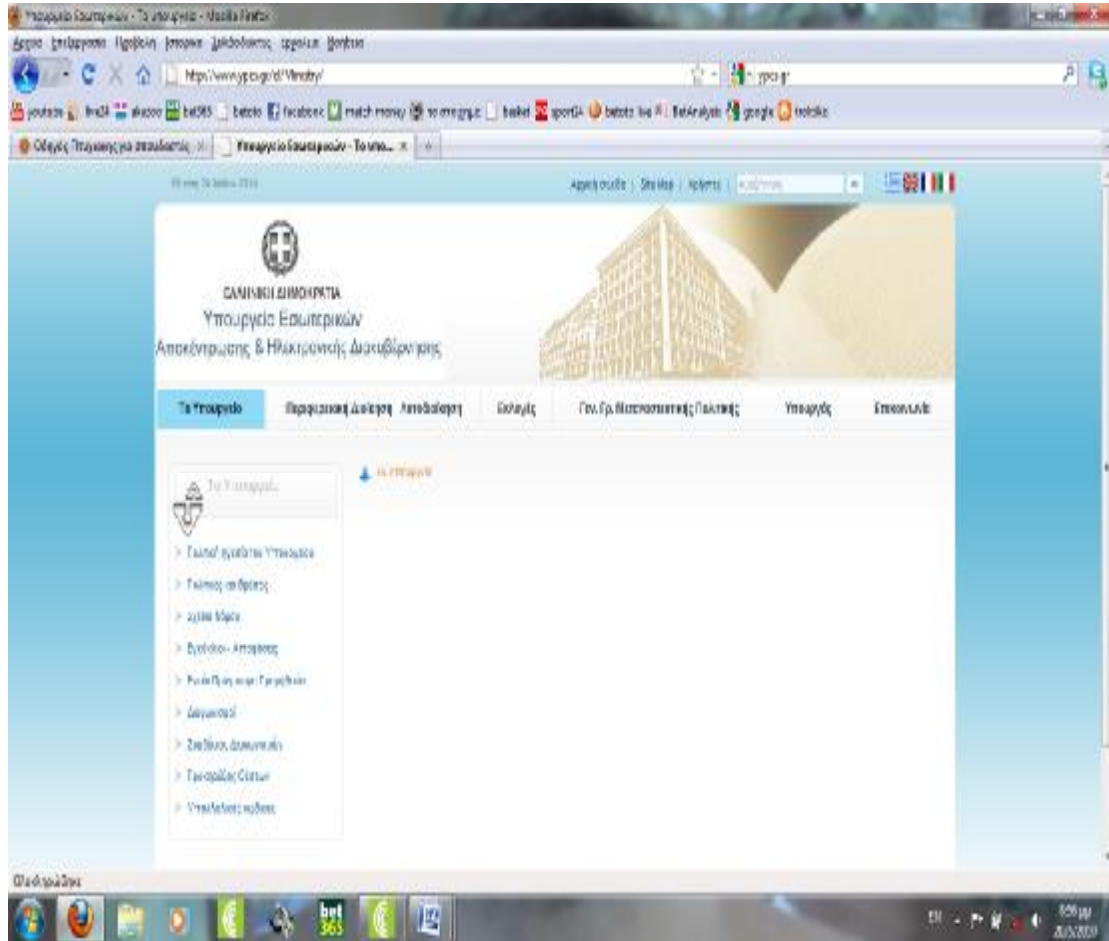
Υπουργός

Επικοινωνία

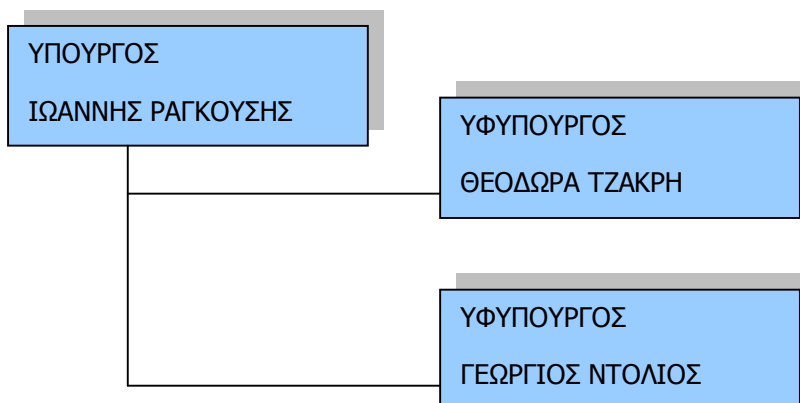
⁸ <http://www.ypes.gr>



Πατώντας την επιλογή, «ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ», εμφανίζονται εννέα επιμέρους επιλογές .



Η πρώτη, η οποία είναι η :Πολιτική ηγεσία του Υπουργείου, παρουσιάζει το παρακάτω οργανόγραμμα



- Πρόγραμμα Καλλικράτης, Προσχέδιο Νόμου, Αιτιολογική, Έκθεση Συνεπειών, Πρόταση Χωροθέτησης
- Επιτροπή των Περιφερειών
- Πρόγραμμα Διαμόρφωσης Παιδικών Χαρών
- Συμπράξεις Δημοσίου & Ιδιωτικού Τομέα ΣΔΙΤ
- Ευρωπαϊκός Όμιλος Εδαφικής Συνεργασίας
- Ευρωπαϊκή Εβδομάδα Τοπικής Δημοκρατίας
- Δάνεια Ελλήνων Τσιγγάνων
- Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007-2013
- Επιχειρησιακά Προγράμματα Ο.Τ.Α.
- Εθνικό Δημοτολόγιο
- Αναπτυξιακό Πρόγραμμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης "Θησεάς"
- Διπλογραφικό Σύστημα ΟΤΑ
- Πρόγραμμα Μηχανογράφησης ΟΤΑ
- Πρόγραμμα Πολιτεία

Το κάθε ένα από αυτά, επεξηγεί αναλυτικά το περιεχόμενο της κάθε επιλογής.

Η επόμενη επιλογή αναφέρεται στα σχέδια νόμου που στη προκειμένη περίπτωση εμφανίζει το παρακάτω αποτέλεσμα όπου ο επισκέπτης της ιστοσελίδας μπορεί να επιλέξει ότι επιθυμεί.

Ημερομηνία	ΘΕΜΑ
1/3/2010	Αιτιολογική Έκθεση Σχεδίου Νόμου "Σύστηματος επιλογής προϊσταμένων"
1/3/2010	«Σύστημα επιλογής προϊσταμένων οργανικών μονάδων με αντικειμενικά και αξιοκρατικά κριτήρια – Σύσταση Ειδικού Συμβουλίου Επιλογής Προϊσταμένων (ΕΙ.Σ.Ε.Π.)»

Η επόμενη επιλογή αφορά τις εγκύκλιους και σχετικές αποφάσεις που παίρνονται στο υπουργείο. Αυτές ανακοινώνονται ως εξής:

Ημερομηνία	Αριθμός	ΘΕΜΑ	Δ/νση
13/05/2010	26053	Αποστολή Οργανισμών Εσωτερικής Υπηρεσίας και Οργανογραμμάτων υπηρεσιών ΟΤΑ Β' βαθμού	ΟΡΓ. & ΛΕΙΤ. ΟΤΑ
07/05/2010	6	Άσκηση του δικαιώματος του εκλέγειν και εκλέγεσθαι από τους ομογενείς και τους νομίμως διαμένοντες υπηκόους τρίτων χωρών για την ανάδειξη των αιρετών οργάνων της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ
28/04/2010	5	Εφαρμογή των διατάξεων του ν.3801/2009	ΜΕΤΑΝΑΣΤΕΥΣΗΣ
21/04/2010	20989	Εξαίρεση προσωπικού ορισμένου	ΟΡΓ. & ΛΕΙΤ. ΟΤΑ

		χρόνου από τις διατάξεις του άρθρου 21 ν.2190/94 όπως ισχύει μέχρι 31-12-2010	
20/04/2010	130181/23198	Καθορισμός δικαιολογητικών που πρέπει να συνοδεύουν την δήλωση και αίτηση εγγραφής στο Δημοτολόγιο, λόγω γέννησης ή φοίτησης σε σχολείο στην Ελλάδα, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 1Α του Κώδικα Ελληνικής Ιθαγένειας.	ΙΘΑΓΕΝΕΙΑΣ
19/04/2010	20254	Ζητούνται οικονομικά στοιχεία Πίνακας οικονομικής κατάστασης Ν.Π.Δ.Δ.	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΟΤΑ
01/04/2010	4	Σύναψη συμπληρωματικών συμβάσεων στο πλαίσιο δημοσίων συμβάσεων μελετών πολεοδομικού σχεδιασμού και κτηματογράφησης του Ν.716/77.	ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ
01/04/2010	17271	Διεξαγωγή τελευταίου ειδικού προγράμματος εκπαίδευσης για υπαλλήλους Δημοτικής Αστυνομίας	ΟΡΓ. & ΛΕΙΤ. ΟΤΑ
16/03/2010	ΥΟΔΔ 92/2010	Σύσταση Γενικής Γραμματείας Μεταναστευτικής Πολιτικής	
15/03/2010	11974	ΟΡΘΗ ΕΠΑΝΑΛΗΨΗ. Συγκρότηση δευτεροβάθμιας επιτροπής παραλαβής της προμήθειας είκοσι (20) τεμαχίων αυτοκινήτων φορτηγών ανατρεπόμενων 10tn (αρ. διακ.3/2007)	ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Διατίθενται πάνω από 10 αντίστοιχες σελίδες ως συνέχεια της πρώτης εμφανιζόμενης.

Στη συνέχεια, υπάρχει το Ενιαίο πρόγραμμα Προμηθειών, το οποίο διαχωρίζεται σε συνοπτικό και αναλυτικό και έχει τη παρακάτω εμφάνιση

Είδος	Κατάσταση	Προϋπολογισμός	Ημ. Εναρξης	Ημ. Λήξης	Τρέχον Στάδιο Προμήθειας
Αυτ/τα οχήματα ειδικής χρήσης (5τεμ.)	Ενεργός	1.750.000	16/04/2009	10/05/2009	Διαβούλευση
Αυτ/τα οχήματα ειδικής χρήσης (45τεμ.)	Ενεργός	9.555.000	16/04/2009	10/05/2009	Διαβούλευση
Αυτ/νοι πτυοφόροι φορτωτές πρόσθιας φόρτωσης με ανεστραμμένο πτύο	Ενεργός	1.428.000	06/04/2009	30/04/2009	Διαβούλευση
Φορτηγά με ανατρεπόμενη καρότσα	Ενεργός	3.570.000	30/03/2009	24/04/2009	Διαβούλευση
Αρθρωτά φορτηγά οχήματα	Ενεργός	2.588.250	30/03/2009	24/04/2009	Διαβούλευση
Φορτωτές Εκσκαφείς Καδοφόροι Τροχοφόροι Αυκ/νοι	Άκυρος	1.428.000			
Αυτ/τα Ρυμουλκά μετά ρυμουλκουμένων	Άκυρος	2.588.250			

Αυτ/τα Φορτηγά Ανατρεπόμενα 10 tn	Άκυρος	3.570.000			
Οχήματα Πολλαπλών Χρήσεων	Άκυρος	11.305.000			

Η επόμενη επιλογή της επιλογής του Υπουργείου, αφορά τους διαγωνισμούς που διοργανώνονται και πρέπει να δημοσιεύονται για να μπορούν να ενημερώνονται οι ενδιαφερόμενοι. Ενδεικτικά η εικόνα των διαγωνισμών είναι η παρακάτω:

Ημερομηνία	Αριθμός	ΘΕΜΑ	Ημ/νία διενέργειας
27/04/2010	Α.Π. 19316	Διενέργεια πρόχειρου μειοδοτικού διαγωνισμού για την προμήθεια τριών χιλιάδων πεντακοσίων (3.500) δεσμίδων φωτοαντιγραφικού χαρτιού Α4, για τις ανάγκες των Υπηρεσιών του Υπουργείου Εσωτερικών, Αποκέντρωσης & Ηλ. Διακυβέρνησης.	12/05/2010
23/04/2010	Α.Π. 19340	Παράταση της ημερομηνίας διενέργειας πρόχειρου διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου για το έργο «Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης της Υπεύθυνης Αρχής του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα για την προετοιμασία των δράσεων του 2009»	06/05/2010
19/04/2010	Α.Π. 19258	Διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου για το έργο «Παροχή Υπηρεσιών Υποστήριξης της Υπεύθυνης Αρχής του Ευρωπαϊκού Ταμείου Ένταξης Υπηκόων Τρίτων Χωρών στην Ελλάδα για την προετοιμασία των δράσεων του	26/04/2010

		2009».	
15/12/2009	A.Π. 71714	Διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου, για την προμήθεια 60.000 λίτρων πετρελαίου θέρμανσης(Συνοδευτικό Έγγραφο)	22/12/2009
15/12/2009	A.Π. 71714	Διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου, για την προμήθεια 60.000 λίτρων πετρελαίου θέρμανσης	22/12/2009
15/10/2009	A.Π. 62586	Διενέργεια πρόχειρου μειοδοτικού διαγωνισμού για την επιλογή αναδόχου, για την εκπόνηση της έκθεσης με τίτλο «Ετήσια Έκθεση Πολιτικής 2009» μέσα στα πλαίσια δράσης του Ευρωπαϊκού Δικτύου Μετανάστευσης, και ορισμός μελών των αντίστοιχων Επιτροπών Διενέργειας και Παραλαβής. - Επικοινωνία με τη Δ/ση Οικονομικού (Τηλέφωνα Επικοινωνίας στο έγγραφο) για περισσότερες πληροφορίες	23/10/2009
12/08/2009	A.Π. 49258	Ολοκληρωμένο Σχέδιο Δράσης για την αναβάθμιση της μεταναστευτικής πολιτικής και της πολιτικής κοινωνικής ένταξης των μεταναστών μέσω του εκσυγχρονισμού του ρυθμιστικού πλαισίου και των δομών της δημόσιας διοίκησης	22/09/2009
24/11/2008	A.Π. 72702	Συμπλήρωση της Απόφασης με αρ. πρωτ.71463/18-11-08	28/11/2008
18/11/2008	A.Π. 71463	Διενέργεια πρόχειρου διαγωνισμού και συγκρότηση Επιτροπής διενέργειας για την παροχή υπηρεσιών εγκατάστασης (προμήθειας και τοποθέτησης) εννιακοσίων (900) πινακίδων δημοσιότητας στα σχολεία του υποέργου 1 και 2 του έργου «Κατασκευή των εσωτερικών εγκ/σεων φυσικού αερίου και αντικατάσταση των καυστήρων πετρελαίου με καυστήρες φυσικού αερίου στις εγκαταστάσεις κεντρικής θέρμανσης Σχολείων και άλλων Δημόσιων	28/11/2008

		κτιρίων»	
17/09/2008	Α.Π. 54608	Διενέργεια Πρόχειρου μειοδοτικού Διαγωνισμού και συγκρότηση Επιτροπής διενέργειας για την προμήθεια επίπλων	30/09/2008

Αντίστοιχα στη συνέχεια παρουσιάζεται η επιλογή Συμβάσεις Διαγωνισμών, η οποία ακόμα τροποποιείται από το υπουργείο και δεν είναι ακόμα διαθέσιμη στο κοινό.

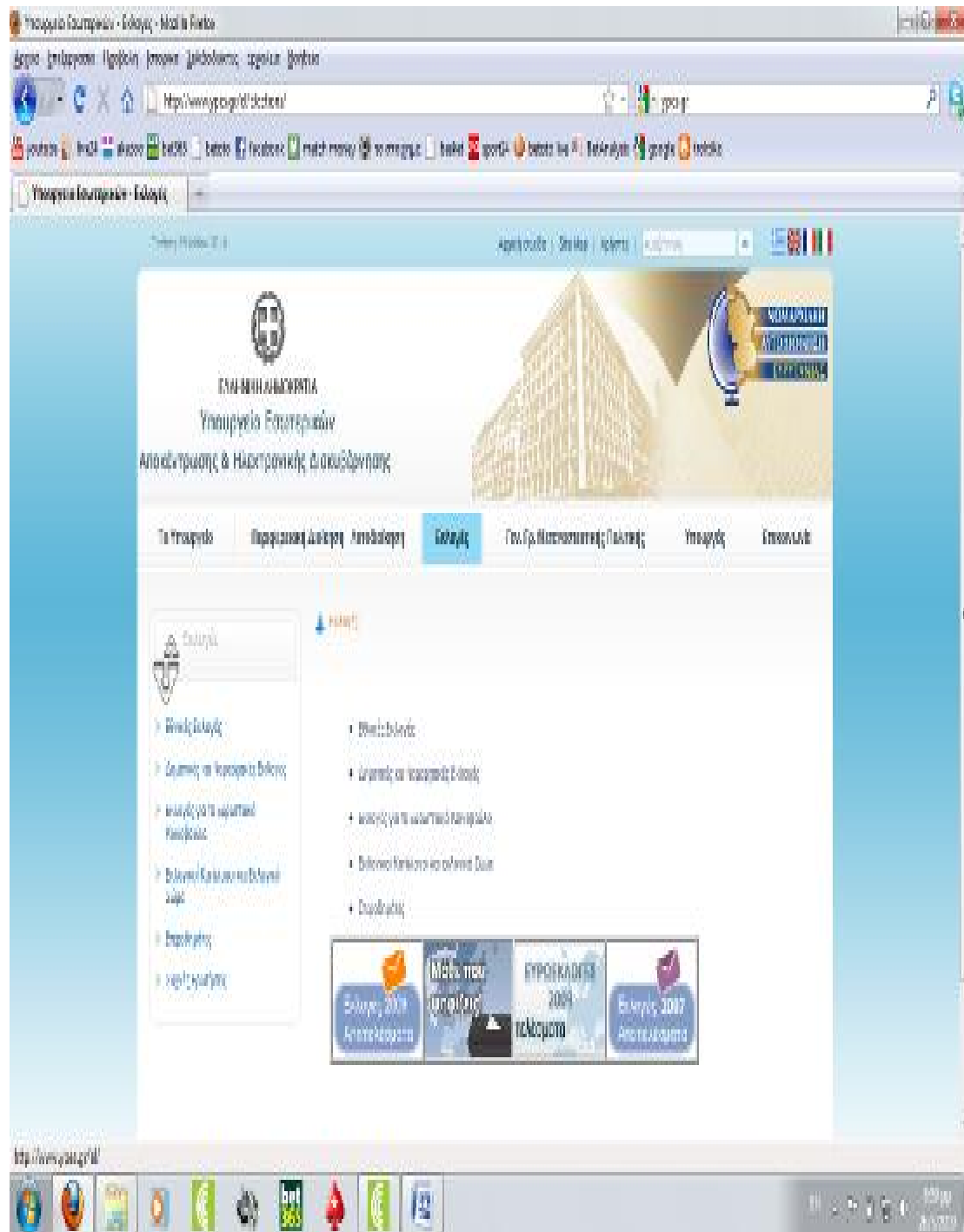
Έπειτα, η επιλογή για τις προκηρήξεις θέσεων, έχει τη παρακάτω εικόνα:

Ημερομηνία	ΘΕΜΑ
19/03/2010	ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΘΕΣΕΩΝ για το διορισμό ωρομίσθιου διδακτικού προσωπικού για την Εκπαίδευση του ειδικού ένστολου προσωπικού Δημοτικής Αστυνομίας. <u>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ</u>
12/10/2009	ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΘΕΣΕΩΝ για το διορισμό ωρομίσθιου διδακτικού προσωπικού για την Εκπαίδευση του ειδικού ένστολου προσωπικού Δημοτικής Αστυνομίας (ΠΤΟΛΕΜΑΙΔΑ). (ολοκληρώθηκε) <u>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ</u>
12/10/2009	ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ ΘΕΣΕΩΝ για το διορισμό ωρομίσθιου διδακτικού προσωπικού για την Εκπαίδευση του ειδικού ένστολου

	προσωπικού Δημοτικής Αστυνομίας (ΑΘΗΝΑ). <u>ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΠΡΟΚΗΡΥΞΗΣ</u>
05/05/2008	ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ-ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ για την επιλογή Προϊσταμένου μίας (1) Γενικής Διεύθυνσης της Γενικής Γραμματείας Πολιτικής Προστασίας του Υπουργείου Εσωτερικών.
10/04/2008	Ανάπτυξη του γεωγραφικού πληροφοριακού συστήματος του ΥΠ.ΕΣ.
18/03/2008	ΠΡΟΚΗΡΥΞΗ-ΠΡΟΣΚΛΗΣΗ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΥΠΟΨΗΦΙΟΤΗΤΩΝ για την επιλογή Προϊσταμένων τεσσάρων (4) Γενικών Διευθύνσεων του Υπουργείου Εσωτερικών.

Η τελευταία επιλογή αφορά τον υπαλληλικό κώδικα ο οποίος κάνει μια πολύ μεγάλη αναφορά αναλυτική σε όλους τους κανόνες τους οποίους πρέπει να πληρούν οι αρμόδιοι και πρέπει να τηρούνται.

Επιλέγοντας πληροφορίες στο site για τις «ΕΚΛΟΓΕΣ», οι επιμέρους επιλογές που εμφανίζονται, είναι οι παρακάτω:



- **Εθνικές Εκλογές**
- **Δημοτικές και Νομαρχιακές Εκλογές**
- **Εκλογές για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο**
- **Εκλογικοί Κατάλογοι και εκλογικό Σώμα**
- **Ετεροδημότες**
- **Συχνές ερωτήσεις**



Η πρώτη επιλογή «**Εθνικές Εκλογές**», μας παραπέμπει σε τρεις ακόμα επιλογές που αφορούν Βουλευτικές εκλογές, εγκυκλίους και αποφάσεις, και αποτελέσματα εκλογών.

Η δεύτερη επιλογή «**Δημοτικές και Νομαρχιακές Εκλογές**» αφορά ενημερώσεις των πολιτών για τις εκλογές.

Η Τρίτη επιλογή «**Εκλογές για το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο**» διαχωρίζεται στις παρακάτω επιλογές:

- Πίνακες Προθεσμιών
- Προεδρικά Διατάγματα-Εγκύκλιοι-Αποφάσεις
- Αίτηση Έλληνα εκλογέα κατοίκου Ε.Ε.
- Αποτελέσματα Εκλογών

Η τέταρτη επιλογή «**Εκλογικοί Κατάλογοι και εκλογικό Σώμα**», εμφανίζει τη παρακάτω μορφή:

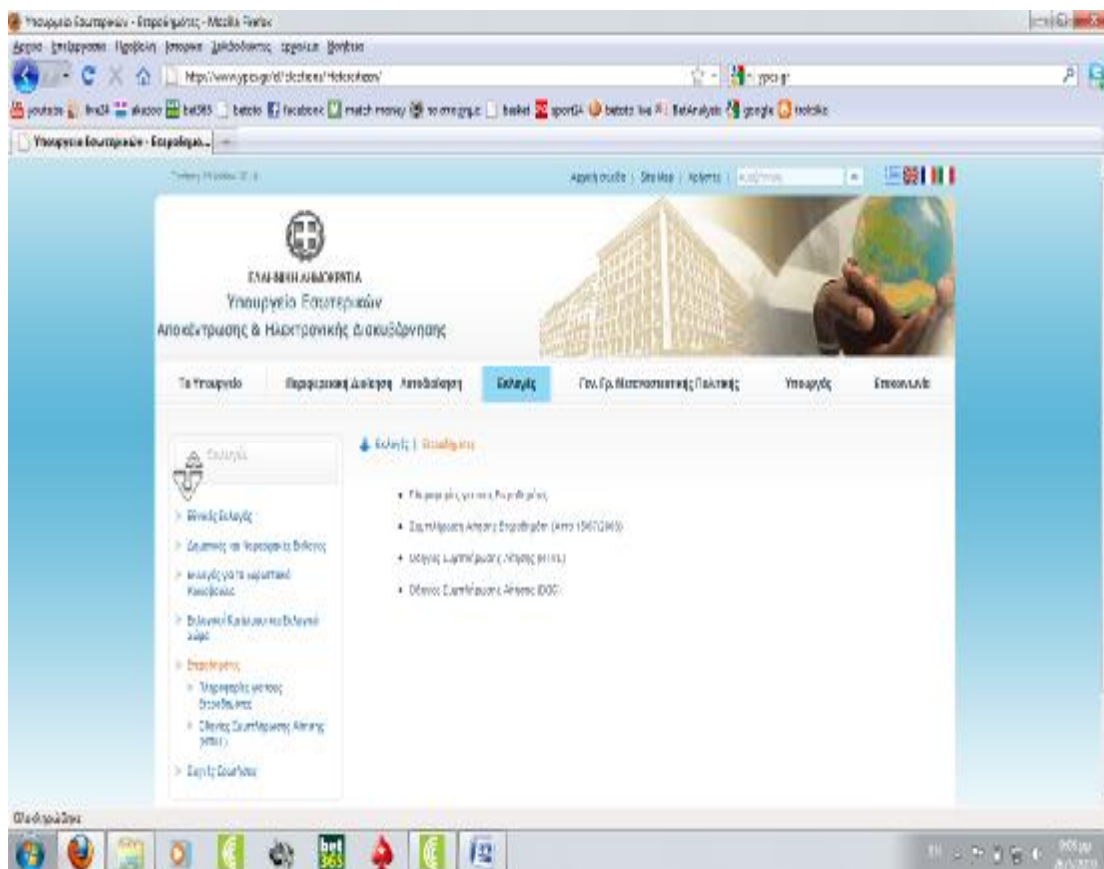
Εκλογική Νομοθεσία

Εφαρμογή του Ν.2623/98:

- Κωδικοποίηση εκλογικών διαμερισμάτων, δομή και περιεχόμενο ηλεκτρονικών αρχείων εκλογικών καταλόγων (31593/22-9-2000)
- Ανασύνταξη εκλογικών καταλόγων (12733/26-3-2002)

Εκλογικοί κατάλογοι σε αριθμούς: Αναρτήθηκαν στοιχεία που αφορούν την ΔΕ' Αναθεώρηση του 2009.

Τέλος, η επόμενη επιλογή αφορά τους «**ετεροδημότες**» με τη παρακάτω μορφή που δίνει και πάλι το δικαίωμα επιλογής όποιας πληροφορίας ενδιαφέρει τον κάθε ένα πολίτη.



- Πληροφορίες για τους Ετεροδημότες
- Συμπλήρωση Αίτησης Ετεροδημότη (Από 15/07/2003)
- Οδηγίες Συμπλήρωσης Αίτησης (HTML)
- Οδηγίες Συμπλήρωσης Αίτησης (DOC)

Η τελευταία επιλογή αφορά τις βασικότερες ερωτήσεις που μπορεί να έχει κάποιος μελετώντας τις παραπάνω επιλογές της συγκεκριμένης ιστοσελίδας του site του Υπουργείου, οι οποίες και απαντώνται στη πλειοψηφία τους.

Η επιλογή «ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ –ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ» εμφανίζει τις παρακάτω επιλογές



- Πρόγραμμα Καλλικράτης, Προσχέδιο Νόμου, Αιτιολογική, Έκθεση Συνεπειών, Πρόταση Χωροθέτησης

- Περιφερειακή διοίκηση

- Τοπική αυτοδιοίκηση Β Βαθμού

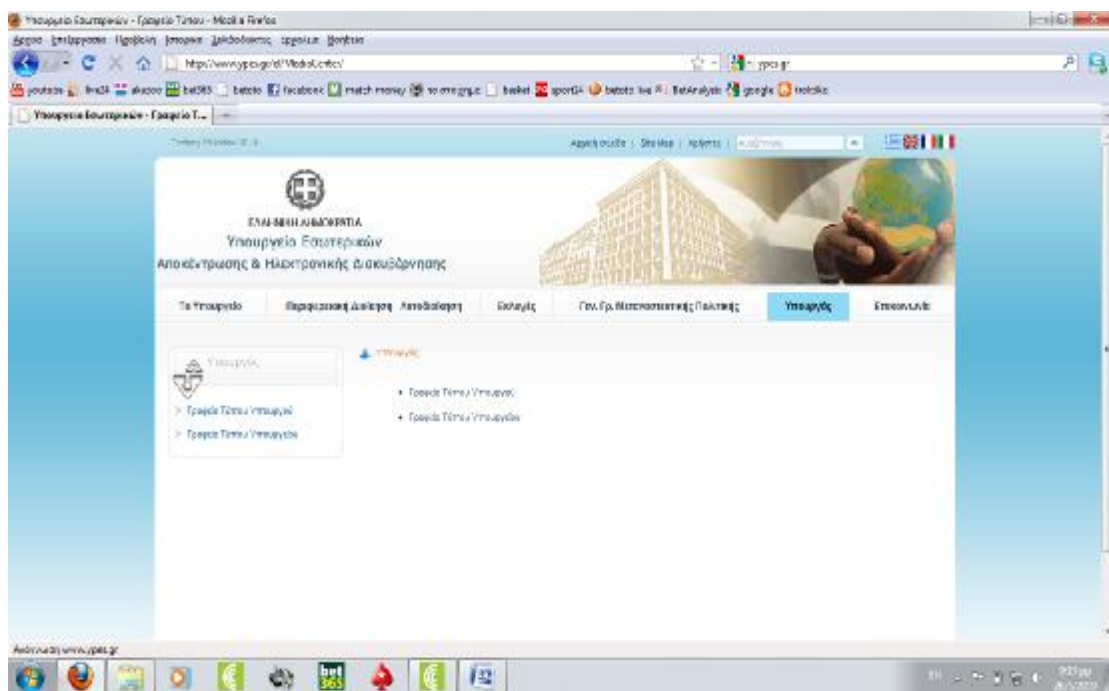
- Τοπική αυτοδιοίκηση Α Βαθμού

- Διοικητική Διαίρεση

- Καταγραφή Μηχανημάτων ΟΤΑ

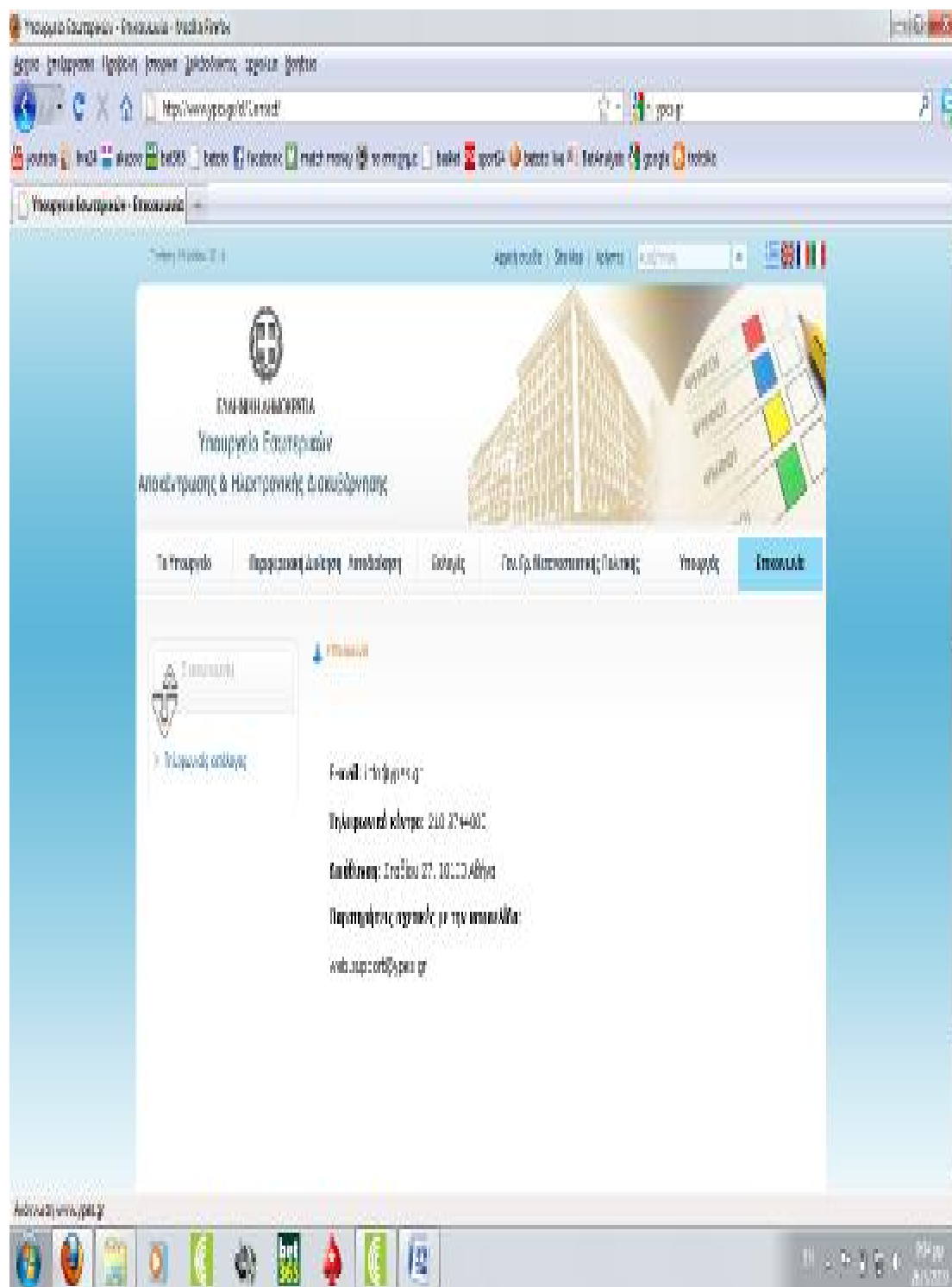
- Γεν. Δ/ση Μεταναστευτικής Πολιτικής και Κοινωνικής Ένταξης
- Δ/ση Ιθαγένειας
- Κοινοτικές Πολιτικές
- 3ο Παγκόσμιο Forum
- Ευρωπαϊκή Ιστοσελίδα για την Ένταξη

Η επόμενη επιλογή «Υπουργός», εμφανίζει τις παρακάτω επιλογές:



- Γραφείο Τύπου Υπουργού
- Γραφείο Τύπου Υπουργείου

Και τέλος, η τελευταία κεντρική επιλογή του site «**Επικοινωνία**», αφορά τα στοιχεία που θα βοηθήσουν όποιον επιθυμεί να επικοινωνήσει τα οποία αφορούν τηλέφωνα , διευθύνσεις και e-mail καθώς και την ιστοσελίδα.⁹



⁹ <http://www.ypes.gr>

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5. ΕΘΝΙΚΟ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟ

Η αναζήτηση ενός Φ.Ε.Κ. γίνεται ως εξής :

The screenshot shows the website of the National Printing House (Εθνικό Τυπογραφείο) in Greek. The browser window title is "Εθνικό Τυπογραφείο - Mozilla Firefox". The address bar shows "http://www.et.gr". The page content includes a navigation menu on the left with items like "Αρχική Σελίδα", "Εθνικό Τυπογραφείο", "Πρόσβαση Υπηρεσιών", "Αναζητήσεις", "Εκδόσεις", and "Επιχειρήσεις". The main content area features a search section titled "Αναζητήσεις" with a sub-heading "Επιλέξτε μια αναζήτηση για να αναζητήσετε ένα Φ.Ε.Κ.". Below this, there are search criteria: "Αναζητήστε για αριθμό ISBN" with a text input field containing "045", "Αναζητήστε για Φ.Ε.Κ." with a text input field containing "Α", and a "Δίπλωμα αναζήτησης" button. To the right, there is a "Μετατροπή Βιβλιογραφίας" section with a table of ISBNs and their corresponding titles. The table has two columns: "Αριθμός ISBN" and "Τίτλος". The data rows are: 4 (4), 6 (16), 7 (4), 8 (2), A.1.1 (1), A.1.1.1 (1), A.1.1.2 (3), and A.1.1.3 (1). Below the table, there is a "Μετατροπή" button and a "Επιλογή" button. The footer of the page contains the URL "http://www.et.gr/index_publication_by_data".

Ανοίγοντας κάποιος το site του **εθνικού τυπογραφείου** μας εμφανίζονται οι παρακάτω οκτώ επιλογές που με το πάτημα του πλήκτρου με το ποντίκι ανοίγουν για να περιγράψουν τα στοιχεία του καθενός

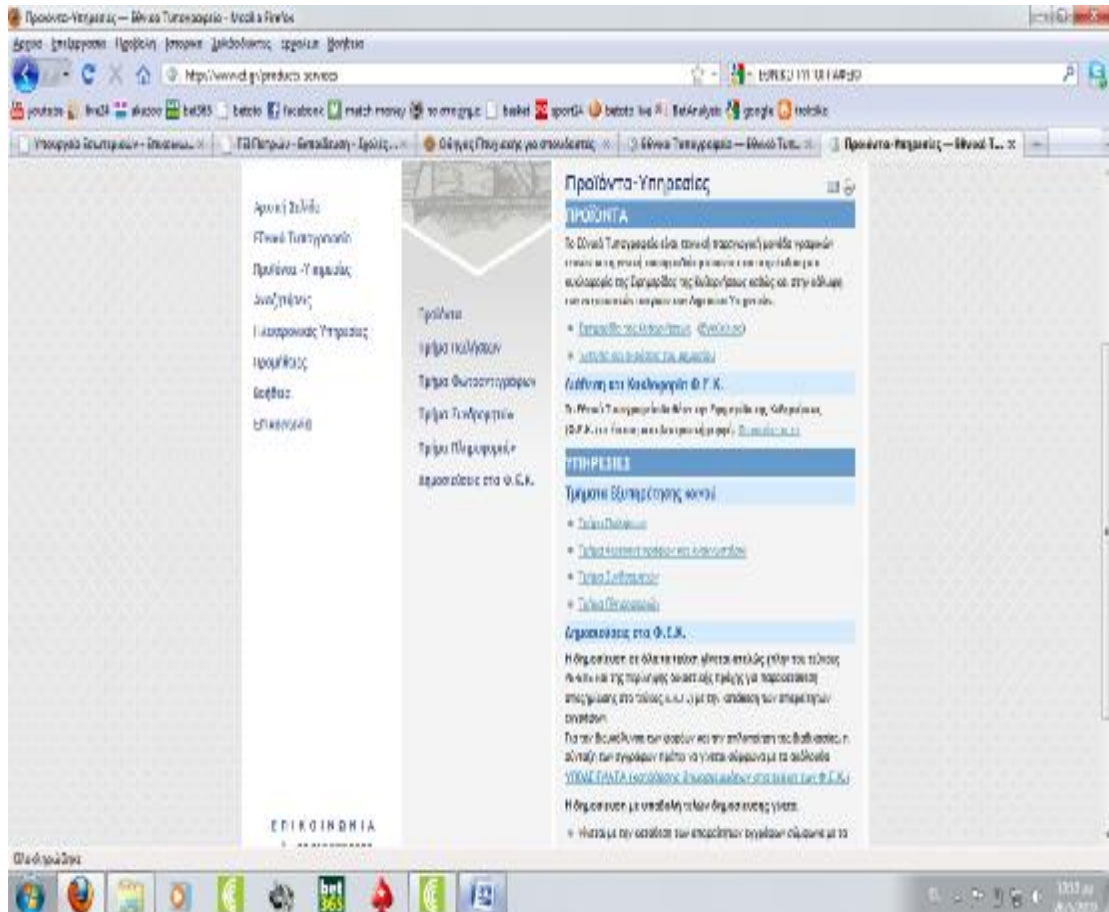
- **Αρχική σελίδα**
- **Εθνικό τυπογραφείο**
- **Προϊόντα υπηρεσίες**
- **Αναζητήσεις**
- **Ηλεκτρονικές υπηρεσίες**
- **Προμήθειες**
- **Βοήθεια**
- **Επικοινωνία**

Επιλέγοντας την επιλογή **εθνικό τυπογραφείο** μας εμφανίζονται τα εξής:



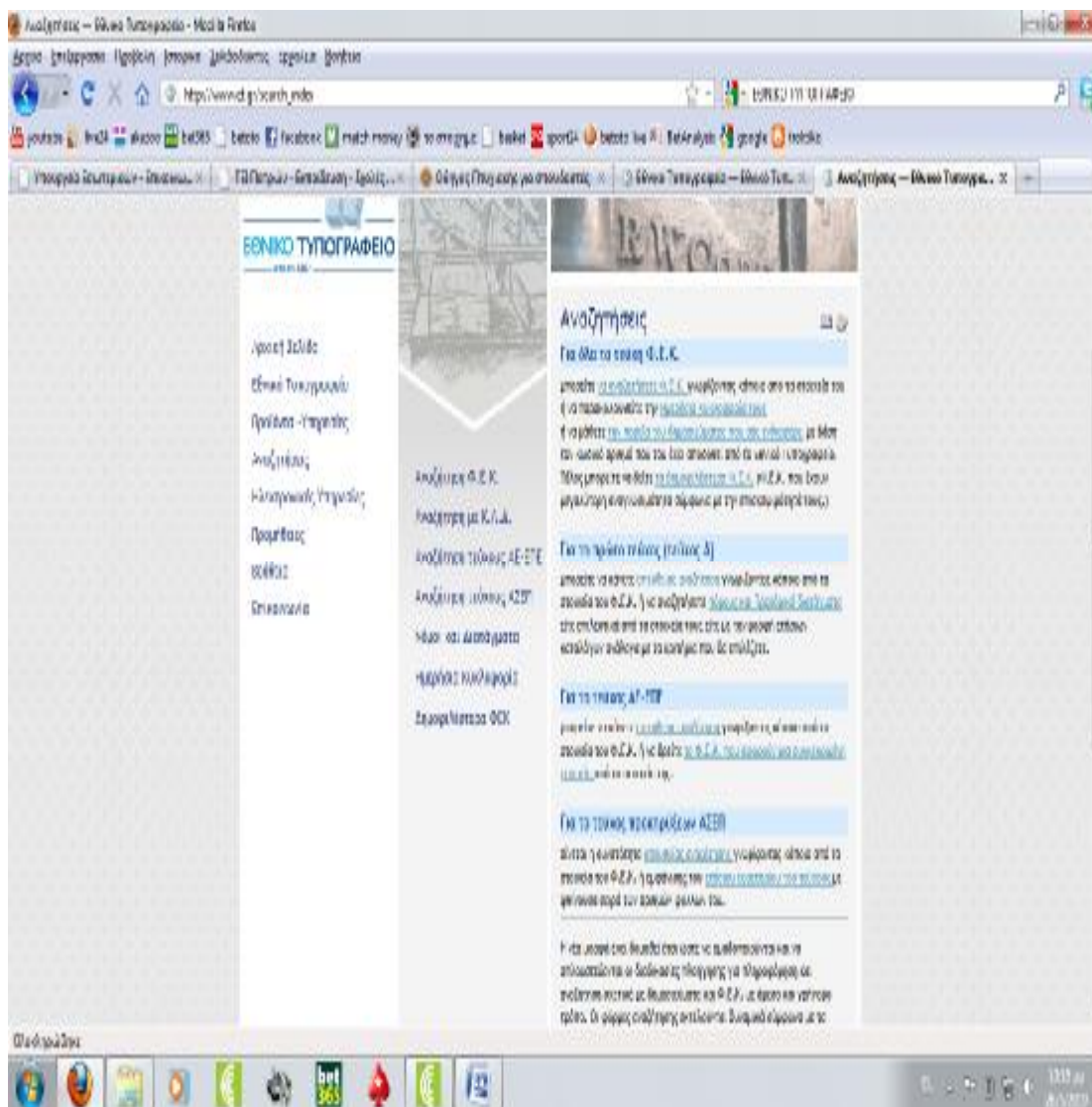
- Ιστορική αναδρομή
- Οργάνωση υπηρεσίας
- Ειδικός γραμματέας

Στη συνέχεια επιλέγοντας **προϊόντα – υπηρεσίες** μας εμφανίζεται τα εξής:



- [Προϊόντα](#)
- [Τμήμα Πωλήσεων](#)
- [Τμήμα Φωτοαντιγράφων](#)
- [Τμήμα Συνδρομητών](#)
- [Τμήμα Πληροφοριών](#)
- [Δημοσιεύσεις στα Φ.Ε.Κ.](#)

Η επομένη επιλογή είναι **αναζητήσεις** και μας εμφανίζει τα εξής:



- [Αναζήτηση Φ.Ε.Κ.](#)
- [Αναζήτηση με Κ.Α.Δ.](#)
- [Αναζήτηση τεύχους ΑΕ-ΕΠΕ](#)
- [Αναζήτηση τεύχους ΑΣΕΠ](#)
- [Νόμοι και Διατάγματα](#)
- [Ημερήσια Κυκλοφορία](#)
- [Δημοφιλέστερα ΦΕΚ](#)

Η επόμενη επιλογή είναι ηλεκτρονικές υπηρεσίες.



- [Ηλεκτρονικοί Συνδρομητές](#)
- [Υπηρεσία Παραγγελιοληψίας](#)
- [Ηλεκτρονικό κατάστημα αγρών Φ.Ε.Κ.](#)

Στις **προμήθειες** εμφανίζονται δυο επιλογές:

- [Συμβάσεις](#)
Συμβάσεις
- [Διαγωνισμοί](#)
Προκηρύξεις Διαγωνισμών

Στη βοήθεια εμφανίζονται πάλι δυο επιλογές:

- [Χρήσιμες Οδηγίες](#)
- [Χάρτης Ιστοχώρου](#)

Και στην τελευταία επιλογή **επικοινωνία** εμφανίζεται:

- [Ταχυδρομικές Διευθύνσεις και Τηλέφωνα](#)
- [Πείτε μας τη γνώμη σας](#)
- [Ηλεκτρονικές Διευθύνσεις](#)

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Δωρεάν θα είναι εφ'εξής η πρόσβαση σε όλα τα φύλλα της Εφημερίδας της Κυβερνήσεως (ΦΕΚ), στα πλαίσια του άρθρου 7 του Νόμου 3861 που κατά την γνώμη μας ενισχύει την διαφάνεια με την υποχρεωτική ανάρτηση νόμων και πράξεων των κυβερνητικών, διοικητικών και αυτοδιοικητικών οργάνων στο διαδίκτυο.

Κατόπιν τούτου όλα τα Φ.Ε.Κ. σε ηλεκτρονική μορφή είναι πλέον διαθέσιμα και δωρεάν από την ιστοσελίδα του Εθνικού Τυπογραφείου.

Στις μέρες μας, το ιντερνέτ έχει μπει στην καθημερινότητα των πολιτών και με αυτόν τον τρόπο μπορούμε εύκολα και γρήγορα να έχουμε πρόσβαση στο site του ΕΘΝΙΚΟΥ ΤΥΠΟΓΡΑΦΕΙΟΥ ώστε να κατεβάζουμε όποιο ΦΕΚ θέλουμε και να έχουμε σημαντική βοήθεια στις συναλλαγές με την κυβέρνηση και διαθεσιμότητα περισσότερων και πιο ολοκληρωμένων υπηρεσιών .

ΠΗΓΕΣ

Marche S., McNiven J.D., 2003, σελ. 75

Boer K., Kibsi G.A., Mourshed M., Rea N.P., 2001, σελ 65

Ke W., Kei Wei K., June 2004, σελ. 95

Koh C., Prybutok V., Spring 2003, σελ. 34-37

Marche S., McNiven J.D., 2003, σελ. 74

Marche S., McNiven J.D., 2003, σελ. 78-83

Koh C.E., Prybutok V.R., 2002, σελ. 1168-1169

eGovernment in Greece, IDABC-eGovernment Observatory June 2005

Online Availability Of Public

Eurostat

<http://www.ypes.gr>

<http://www.et.gr>