



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ**  
**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ**  
**ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

*Τίτλος Εργασίας ΤΟ INTERNET ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΝΑ  
ΣΗΜΑΝΤΙΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΣΤΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ*

*Πτυχιακή Εργασία των*

ΒΑΡΕΛΑ ΠΑΝΑΓΙΩΤΗ Α.Μ 6844

ΓΚΕΡΤΣΟ ΣΩΚΡΑΤΗ Α.Μ 6689

ΚΩΤΣΙΑ ΘΕΟΦΑΝΗ Α.Μ 7125

*Επιβλέπων* ΑΝΤΩΝΟΠΟΥΛΟΣ ΓΡΗΓΟΡΙΟΣ

**ΠΑΤΡΑ, 06 ΑΠΡΙΛΙΟΥ 2009**

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα εργασία καταδεικνύει το ρόλο του internet ως σημαντικότερο εργαλείο στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στην υπηρεσία του πολίτη.

Αρχικά γίνεται μια αναφορά στο διαδίκτυο. Παρουσιάζεται μια ιστορική αναδρομή του, καθώς και αναλύεται η χρήση στην Ελλάδα αλλά και σε παγκοσμια κλίμακα. Μελετούνται περιπτώσεις που σχετίζονται με τη χρήση του από την εφορία, τις νομαρχίες αλλά και σε διαδικασίες όπως η ηλεκτρονική ψηφοφορία και απαριθμούνται τα θετικά και αρνητικά του.

Στη συνέχεια μελετάται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Καταγράφεται η κρίσιμη σημασία της συμμετοχής των πολιτών (e-participation), η αναγκαιότητα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα πλεονεκτήματα της, τα εξωτερικά εμπόδια που δημιουργούνται καθώς και οι αρχές για επιτυχή ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Έτσι αφού ολοκληρώνεται το καθαρά θεωρητικό σκέλος της εργασίας κατόπιν περνάμε σε περιπτώσιολογική μελέτη χρήσης του διαδικτύου σε φορείς της δημόσιας διοίκησης.

Ασχολούμαστε σε πρώτη φάση με το διαδίκτυο στην υγεία. Αναφερόμαστε στη χρήση του για τους ασθενείς και τη λειτουργία του διαπεριφερειακού συστήματος δημοσίας υγείας. Κάνουμε εκτενέστερη αναφορά σε πληροφοριακά συστήματα όπως το Πληροφοριακό σύστημα πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας, ο ηλεκτρονικός φάκελος υγείας (electronic healthcare records), τα Συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (enterprise resource planning - erp) καθώς και σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως οι Κάρτες υγείας (health cards), οι Ηλεκτρονικές πύλες (portals) και οι Ηλεκτρονικές προμήθειες (e-procurement).

Σε δεύτερη φάση ασχολούμαστε με το διαδίκτυο σε δημόσιους οργανισμούς. Αναλύουμε τα μοντέλα διακυβέρνησης, τη δικτυακή διακυβέρνηση, τις υπηρεσίες προς τους πολίτες και προς τις επιχειρήσεις, τις υπηρεσίες μεταξύ των δημοσίων διοικήσεων και ολοκληρώνουμε με θέματα όπως η ευρωπαϊκή εμπειρία και η ανταγωνιστικότητα της ευρώπης.

Τέλος για την ολοκλήρωση της εργασίας προβαίνουμε σε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου που διανέμεται στο λεκανοπέδιο της Αττικής και καταλήγουμε σε συγκεκριμένα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα.

# ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	1
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ .....	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ : ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ.....	5
1.1. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΕ ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΚΛΙΜΑΚΑ .....	5
1.2. Η ΧΡΗΣΗ ΤΟΥ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ .....	8
1.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑ.....	11
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	14
2.1. Η ΚΡΙΣΙΜΗ ΣΗΜΑΣΙΑ ΤΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ (E-PARTICIPATION).....	16
2.2. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	19
2.3. ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	19
2.4. ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ...	20
2.5. ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ .....	26
3.1. ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ.....	26
3.2. ΤΟ ΔΙΑΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ.....	29
3.3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ .....	34
3.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ ΥΓΕΙΑΣ (HEALTH INFORMATION SYSTEMS & ELECTRONIC HEALTHCARE RECORDS) .....	34

3.4.1. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING - ERP).....	36
3.4.2. ΚΑΡΤΕΣ ΥΓΕΙΑΣ (HEALTH CARDS).....	37
3.4.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΥΛΕΣ (PORTALS).....	40
3.4.4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ (E-PROCUREMENT).....	40
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ	42
4.1. ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ .....	44
4.2. ΔΙΚΤΥΑΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....	47
4.3. Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ .....	50
4.4. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ .....	53
4.4.1. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ.....	53
4.4.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ .....	54
4.4.3. ΘΕΜΑΤΑ ΥΨΗΛΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ .....	60
5.1. ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ .....	62
5.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	63
5.3. ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ .....	63
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	65
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....	87
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ .....	92
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	96

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η παρούσα εργασία καταδεικνύει το ρόλο του internet ως εργαλείο στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στην υπηρεσία του πολίτη. Το βασικότερο ερώτημα που τίθεται είναι κατά πόσον το διαδίκτυο εκπληρώνει αυτό του το σκοπό.

Οι λόγοι που η παρούσα εργασία είναι ενδιαφέρουσα είναι εμφανής. Το θέμα αγγίζει πρακτικά ζητήματα που άπτονται της καθημερινότητας του κάθε αναγνώστη. Η λειτουργία ολόκληρης της δημόσιας διοίκησης στις μέρες μας και των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει στηρίζεται σε ένα μεγάλο βαθμό στη χρήση των νέων τεχνολογιών και του internet.

Σκοπός και στόχος λοιπόν της εργασίας είναι η απάντηση στο βασικό ερώτημα που προαναφέραμε, δηλαδή στο κατά πόσον το διαδίκτυο εκπληρώνει το σκοπό του ως εργαλείο στη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης και στην υπηρεσία του πολίτη. Η περιγραφή της γενικής μεθοδολογίας προσέγγισης της εργασίας δηλαδή βασίζεται σε δύο άξονες. Στην βιβλιογραφική έρευνα που μας προσφέρει το θεωρητικό υπόβαθρο προσέγγισης του θέματος και στην ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου που καταλήγει κυρίως σε ποσοτικά δεδομένα.

Έτσι λοιπόν η συμβολή της εργασίας σε νέα γνώση για τον αναγνώστη παρέχεται, από την ενημέρωση για τις διάφορες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης αλλά και από την καταγραφή της άποψης της κοινωνίας μέσω της χρήσης του ερωτηματολογίου και της ανάλυσης του.

Τέλος όσον αφορά τη δομή της εργασίας αρχικά γίνεται μια αναφορά στο διαδίκτυο. Στη συνέχεια μελετάται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Κατόπιν περνάμε σε περπτωσιολογική μελέτη χρήσης του διαδικτύου σε φορείς της δημόσιας διοίκησης. Ασχολούμαστε σε πρώτη φάση με το διαδίκτυο στην υγεία και σε δεύτερη φάση ασχολούμαστε με το διαδίκτυο σε δημόσιους οργανισμούς. Τέλος για την ολοκλήρωση της εργασίας προβαίνουμε σε ποσοτική έρευνα με τη χρήση ερωτηματολογίου που διανέμεται στο λεκανοπέδιο της Αττικής και καταλήγουμε σε συγκεκριμένα ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ : ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

## 1.1. 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<sup>1</sup>.

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 online 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

---

<sup>1</sup> Δημητριάδης - Γ. Μπάλτας «Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Μάρκετινγκ» Εκδόσεις Rosili, 2003: 417-419

παραπέρα<sup>2</sup>.

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<sup>3</sup>.

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

---

<sup>2</sup> Turban, E, Lee J King, D. Chung H.M(2000)., «Electronic Commerce: A Managerial Perspective», Prentice Hall, New Jersey

<sup>3</sup> Klein, L, Quelch, J.A, 1996, "The Internet and international marketing", Sloan Management Review, 37, 3, 60-75.

μπορεί να παρακολουθείται συνεχώς και ο στόχος των διαδικτυακών εκστρατειών μπορεί να ελεγχθεί προσεκτικά.

Επιπλέον, καινούργια Ευρωπαϊκή Έρευνα, που διεξήχθη από την 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<sup>4</sup>:

1. Αναγνωσιμότητα 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.

---

<sup>4</sup> Πανδής Ε, (2002) “ Τρεις διαφορετικοί τύποι B2B e-commerce” e-business forum, Αθήνα: Πρόγραμμα ‘Δικτυωθείτε’



## 1.2. 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<sup>5</sup>.

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. Το 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%<sup>6</sup>.

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

---

<sup>5</sup> <http://www.metronanalysis.gr/gr/polls/pub4321.html>, έρευνα της FLASH MULTIMEDIA, Ιούνιος 2005)

<sup>6</sup> [http://www.gesis.org/en/data\\_service/eurobarometer/flash/](http://www.gesis.org/en/data_service/eurobarometer/flash/)

του Internet στην Ελλάδα παραμένει μικρός, σε σχέση με τις άλλες ευρωπαϊκές χώρες

### **Πίνακας 1. 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<sup>7</sup>.

Συγκεκριμένες λεπτομέρειες για το προφίλ των χρηστών του Διαδικτύου στην Ελλάδα αντλούμε μόνο από μία με 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

---

<sup>7</sup> FLASH MULTIMEDIA, (2006). <http://www.metronanalysis.gr>

ηλικία 18 ετών και άνω (95% διάστημα εμπιστοσύνης: 7% - 10,2%).

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<sup>8</sup>:

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 (23,0% 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.

---

<sup>8</sup> Καρακώστα, Γ., (1997), Προστασία του Καταναλωτή, Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.

Οι χρήστες του Internet εμφανίζονται να παρακολουθούν και τα υπόλοιπα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης (ΜΜΕ), γενικότερα, σε ποσοστό μεγαλύτερο απ' ό τι 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.

### **1.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΨΗΦΟΦΟΡΙΑ**

Η ηλεκτρονική ψηφοφορία είναι η ηλεκτρονική δικτύωση των δημόσιων-κυβερνητικών υπηρεσιών αλλά και προσώπων έτσι ώστε οι πολίτες να μπορούν να παίρνουν πληροφορίες, να πραγματοποιούν ενέργειες και συναλλαγές, καθώς και να επικοινωνούν με δημόσιες υπηρεσίες και πρόσωπα εύκολα και γρήγορα μέσω των υπολογιστών.

Η εκτέλεση ενεργειών, αλλά και η επικοινωνία με δημόσιες υπηρεσίες και πρόσωπα, βρίσκεται ήδη σε πλήρη εξέλιξη, σε άλλες χώρες με πιο γρήγορους και σε άλλες με πιο αργούς ρυθμούς. Το μεγάλο στοίχημα και η μεγάλη επανάσταση όμως έχουν να κάνουν με την ηλεκτρονική ψηφοφορία. Με τη δυνατότητα δηλαδή

να μπορούν κάποια στιγμή οι πολίτες να ψηφίζουν είτε για μικρότερης σημασίας ζητήματα είτε για μεγαλύτερης, και φυσικά στις διάφορες εκλογές (δημοτικές, εθνικές), μέσω των υπολογιστών και του Internet.

Σύμφωνα με τον Μπάλμερ (2006) η ηλεκτρονική δημοκρατία ορίζεται ως «η σχέση μεταξύ των πολιτών και των αντιπροσώπων τους στα δημόσια αξιώματα, σχέση η αποτελεσματικότητά της οποίας εξαρτάται από την ποιότητα της επικοινωνίας ανάμεσα στα δύο μέρη»<sup>9</sup>.

Αρκετοί θεωρητικοί της ηλεκτρονικής δημοκρατίας θεωρούν την άμεση επικοινωνία ή, καλύτερα, τις διάφορες διαδραστικές μορφές της ως μέσα που τελικά θα ξεπεράσουν τα όρια της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας που υπάρχει σήμερα.

Σύμφωνα με τον Μόρις Ν το 2000 «Το Internet προσφέρει τη δυνατότητα για μια άμεση δημοκρατία τόσο δυνατή και βαθιά, που πιθανότατα να μεταμορφώσει όχι μόνο το ισχύον πολιτικό σύστημα αλλά τη μορφή της διακυβέρνησης. Ξεπερνώντας τα γεωγραφικά όρια και παρακάμπτοντας τους τοπικούς πολιτικούς κάθε περιοχής και χώρας, οι πολίτες του κόσμου θα μπορούν να χρησιμοποιήσουν το Internet για να δημιουργήσουν ένα εργαλείο πολιτικής του μέλλοντος»<sup>10</sup>.

Όσοι αντιτίθενται στα παραπάνω προσπαθούν να μειώσουν την αξιοπιστία της όλης ιδέας της ηλεκτρονικής δημοκρατίας. Από την άλλη πλευρά υπάρχουν πολιτικοί επιστήμονες που δίνουν έμφαση στο πώς η "e-πολιτική" θα καταφέρει να προσαρμοστεί ομαλά στις παραδοσιακές δομές και στην κουλτούρα της "αντιπροσωπευτικής" δημοκρατίας.

Οι μέσοι άνθρωποι σήμερα θέλουν να συμμετέχουν, να ακούγονται, να γίνεται η παρουσία και η άποψή τους σεβαστές και τελικά να έχουν άμεση επιρροή σε συγκεκριμένες πολιτικές αποφάσεις που τους αφορούν άμεσα.

Οι πολίτες δεν θέλουν να καταναλώνουν ατελείωτες ώρες για να σκέφτονται και να διαμορφώνουν πολιτικά πλαίσια ή να ψηφίζουν νόμους. Για αυτή το λόγο

---

<sup>9</sup> Μπαλμερ D.,(2003),Σύγχρονοι μέθοδοι ψηφοφορίας, Ανάκτηση στις 22-3-08 από <http://www.plant-management.gr>

<sup>10</sup> Morris N.,(2000), E-Voting Strategy, Vol 2, Issue 3, Prentice Hall, pp.24-28

ψηφίζουν τους αντιπρόσωπους τους, οι οποίοι όμως δεν πρέπει να αποξενώνονται και απομακρύνονται από τους πολίτες μόλις εκλεγούν και να νομοθετούν ό,τι θέλουν.

Η ψηφιακή τεχνολογία και το Internet προσφέρουν τη δυνατότητα της ανάπτυξης μιας σχέσης άμεσου διαλόγου και συνεργασίας μεταξύ πολιτών και κυβερνήσεων. Στόχος δεν είναι να μετατρέψουν σε υποχείρια τους πολιτικούς που θα κάνουν απλώς ό,τι "θέλει ο λαός", αλλά να συνδέσουν τους πολιτικούς με τους πολίτες έτσι ώστε να μαθαίνουν τις απόψεις και τα συναισθήματά τους προτού προχωρήσουν σε μια απόφαση.

Μια σύνδεση που η τεχνολογία επιτρέπει να είναι άμεση και να μη σχετίζεται με τη σημερινή σχέση πολίτη και πολιτικού, που περνάει υποχρεωτικά από τα γκάλωπ και τις θέσεις που εκφράζονται από τα ΜΜΕ».

Οι πολιτικοί αντιμετωπίζουν μια σοβαρή κρίση δημοκρατικής γνησιότητας. Το βέβαιο είναι ότι οι πολίτες στις περισσότερες χώρες δεν εμπιστεύονται τους πολιτικούς αλλά και τους πολιτικούς σχηματισμούς (κόμματα κτλ.). Νιώθουν ότι η φωνή τους δεν ακούγεται και πως, ακόμη και αν ακούγεται, δεν γίνεται τελικά σεβαστή. Οι έξυπνοι πολιτικοί που έχουν διακρίνει το πρόβλημα, έχουν αρχίσει προσπάθειες καλύτερευσης της σχέσης τους με τους πολίτες.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Σύμφωνα με τις πρόσφατες διεθνείς εκθέσεις<sup>11</sup> απολογισμού της εφαρμογής των πρακτικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-Government) την τελευταία δεκαετία, σε περισσότερες από 80 χώρες παγκοσμίως (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»<sup>12</sup>.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή

---

<sup>11</sup> World Public Sector Report 2003: *E-Government at the Crossroads*, UN, 2003

<sup>12</sup> OECD, 2003, *The E-Government Imperative*

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<sup>13</sup>.

Η ανάγκη για εφαρμογή του e-government δηλαδή της χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση και στις υπηρεσίες, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών και των δημοκρατικών διαδικασιών, έχει πλέον διαπιστωθεί και αναγνωριστεί από το σύνολο των κρατών και των πολιτών τους.

Το e-government στοχεύει να κάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών (G2C), της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων (G2B), και των σχέσεων οργανισμού διαμεσολάβησης (G2G), πιο φιλικές, βολικές, διαφανείς και ανέξοδες.

Με τη βοήθεια της τεχνολογικής εξέλιξης έχει διευκολυνθεί η ανάπτυξη των e-government υποδομών. Πρέπει όμως η υποδομή να ανταποκρίνεται σε κριτήρια όπως: η ευελιξία, η κλιμάκωση και η αξιοπιστία. Υπάρχουν βέβαια και εμπόδια που μπορούν να αναχαιτίσουν την πορεία της προόδου. Η κατάτμηση των διοικητικών διαδικασιών, η έλλειψη εξειδικευμένου προσωπικού, η ανεπάρκεια του ρυθμιστικού πλαισίου, η έλλειψη διαλειτουργικότητας των βάσεων δεδομένων είναι μερικά από αυτά.

Οι Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνιών συνδυασμένες με οργανωτικές αλλαγές, μπορούν να αντιμετωπίσουν τις απαιτήσεις για αποτελεσματικότητα, παραγωγικότητα και ποιότητα υπηρεσιών ακόμη και με χαμηλότερο οικονομικό κόστος. Και ο μόνος τρόπος για να επιτευχθεί κάτι τέτοιο δεν είναι παρά η εφαρμογή στη μεγαλύτερη δυνατή έκταση του e-government.

---

<sup>13</sup> Ανακοίνωση Της Επιτροπής Στο Συμβούλιο, Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Την Ευρωπαϊκή Οικονομική Και Κοινωνική Επιτροπή Και Την Επιτροπή Των Περιφερειών: *Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης*



## 2.1. 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<sup>14</sup>.

1. Κοστίζουν ακριβά,
2. παρουσιάζουν υψηλό ποσοστό αποτυχίας λόγω πολυπλοκότητας του εγχειρήματος (κεφ. Γ-Δ) και
3. αντιμετωπίζουν τη σθεναρή εσωτερική αντίσταση και αδράνεια, συντεχνιακών και μη, συμφερόντων, εκ μέρους τμημάτων της δημόσιας υπαλληλίας και της πολιτικοδιοικητική 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

---

<sup>14</sup> OECD, 2003, The E-Government Imperative

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<sup>15</sup>.

**Τα 8 στάδια / φάσεις άσκησης δημόσιας πολιτικής είναι<sup>16</sup>:**

- ❖ 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)

---

<sup>15</sup> Βασιλόπουλος Π., 2005 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΜΚΟ (Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις), Συστήματα πολιτικής διαφάνειας σε παγκόσμιο, ευρωπαϊκό και τοπικό επίπεδο με τη συμμετοχή της Κοινωνίας των Πολιτών»

<sup>16</sup> Με τον όρο δημόσια πολιτική νοείται η πολιτική μιας χώρας γενικότερα, η οποία πρέπει να διαθέτει ακριβή και αξιόπιστα στατιστικά στοιχεία για τις διαστάσεις του νέου φαινομένου που έχει χαρακτηριστεί ως Κοινωνία της Πληροφορίας. Χρειάζονται ακριβείς ορισμοί για παράδειγμα στην καταγραφή της χρήσης των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις και τον πληθυσμό, τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η μέτρηση (π.χ. τι σημαίνει χρήστης του Internet), πώς ακριβώς στοιχειοθετείται η έννοια του ψηφιακού χάσματος (ποιος αποκλίνει από ποιον και σε ποια παράμετρο), τι σημαίνει ηλεκτρονικό εμπόριο και τι περιλαμβάνεται σε αυτό, ποια είναι η συμμετοχή των καταναλωτών, ποια είναι τα όρια του B2B, πώς συγκρίνονται οι εμπορικές ροές μεταξύ χωρών σε προϊόντα / υπηρεσίες ΤΠΕ κτλ.

❖ 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<sup>17</sup> 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<sup>18</sup> 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 προσδοκάτε να δοθεί από την εμπλοκή της οργανωμένης κοινωνίας πολιτών (Civil Society) και των Μη Κυβερνητικών Οργανισμών (NGOs) που την αποτελούν στα πλαίσια ενός νέου παραδείγματος Διακυβέρνησης, (Governance) πυρήνα της αναδυόμενης Κοινωνίας της Γνώσης, που υπερβαίνει ποιοτικά την

---

<sup>17</sup> OECD, 2003, The E-Government Imperative

<sup>18</sup> Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης που παρουσιάστηκε στην Διάσκεψη για την Ηλεκτρονική Κυβέρνηση του Κόσμου, 2003, Έκθεση “E-Government in Europe – The State of Affairs”

σημερινή «ποσοτική» ανάπτυξη των ΤΠΕ στα πλαίσια της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

## **2.2. Η ΑΝΑΓΚΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

Ο ΟΟΣΑ 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.

## **2.3. ΤΑ ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ**

- ✓ 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 διακυβέρνησης (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

## **2.4. 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 διακυβέρνησης.

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 κυβέρνησης. 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 ολοένα 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 τα οφέλη που προσφέρει<sup>19</sup>.

---

<sup>19</sup> Βασιλόπουλος Περικλής, «Διακυβέρνηση και eGovernment», γενική εισήγηση, Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνηση»

## **2.5. ΑΡΧΕΣ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ<sup>20</sup>**

Από τα βασικά συμπεράσματα της Έκθεσης είναι οι 10 αρχές για μία επιτυχή Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση:

### **Όραμα/Πολιτική βούληση**

Ηγεσία και Δέσμευση. Η ηγεσία και ο ψηλός 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.

---

<sup>20</sup> World Public Sector Report 2003: *E-Government at the Crossroads*, UN, 2003

## **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 καταστρατηγεί τις ισχύοντες προσδοκίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

## **Ευθύνη**

Λογοδοσία. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει την δυνατότητα να ενδυναμώσει 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<sup>21</sup>**

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

---

<sup>21</sup> COM, (2003) «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης», 567



Πληροφορίας. 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.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

### 3.1. ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΑΣΘΕΝΕΙΣ

Εκτός από την άμεση στήριξη της ιατρικής πράξης, της έρευνας, της εκπαίδευσης και της ενημέρωσης, όπως παρουσιάστηκε στις προηγούμενες παραγράφους, το διαδίκτυο προσφέρει σήμερα πολυποίκιλες δυνατότητες για ενημέρωση, επικοινωνία και γενικότερη υποστήριξη του ασθενούς. Έρευνες δείχνουν ότι η χρήση του διαδικτύου από τους ασθενείς γίνεται κυρίως για την αναζήτηση πληροφοριών σχετικά με ασθένειες, διαγνωστικές δοκιμασίες και θεραπευτικές επιλογές. Παράλληλα, το διαδίκτυο αποτελεί ένα σημαντικό μέσο για την επικοινωνία και την ενημέρωση του κοινού σε γενικότερα θέματα υγείας, διατροφής και πρόληψης. Ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα από τον ελληνικό χώρο αποτελεί ο ιστοχώρος στη διεύθυνση <http://www.stress.gr>, μια οργανωμένη προσπάθεια της Ελληνικής Εταιρείας Προαγωγής Ψυχικής Υγείας και του Ψυχιατρικού Τμήματος του Πανεπιστημίου Ιωαννίνων για την έγκυρη ενημέρωση του κοινού στις συνήθεις ψυχιατρικές διαταραχές. Αντίστοιχα, η Ομάδα Άσθματος της Ελληνικής Πνευμονολογικής Εταιρείας παρέχει έγκυρη πληροφόρηση για την πρόληψη και αντιμετώπιση του άσθματος στη διαδικτυακή διεύθυνση <http://www.mednet.gr/asthma/index.html><sup>22</sup>.

Σημαντική συμβολή στην υποστήριξη του ασθενούς παρέχουν ομάδες συζήτησης και λίστες αλληλογραφίας για συγκεκριμένα ιατρικά προβλήματα, που δίνουν στους ασθενείς και τους συγγενείς τους την ευκαιρία να δημιουργήσουν εύκολα ομάδες υποστήριξης σε παγκόσμιο επίπεδο, συγκρίνοντας τις εμπειρίες τους και διαχέοντας πληροφορίες σχετικά με την αντιμετώπιση της συγκεκριμένης νόσου, εναλλακτικές θεραπείες, προσωπικές ιστορίες κ.λπ. Χαρακτηριστικό είναι το αποτέλεσμα ερευνών που αναφέρουν ότι, με τη διάδοση του διαδικτύου, συγκεκριμένες ομάδες ασθενών ενημερώνονται και προσέρχονται για διάγνωση

---

<sup>22</sup> Ebbert Jo, Dupras Dm, Erwin PJ. Searching the medical literature using PubMed: A tutorial. *Mayo Clin Proc* 2003, 78:87–91

και θεραπεία σε εξειδικευμένα ιατρικά κέντρα σε μεγαλύτερους ρυθμούς σχετικά με το παρελθόν.

Μεγάλος αριθμός γενικών γιατρών σε προηγμένες τεχνολογικά χώρες (όπως οι ΗΠΑ και οι περισσότερες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης) χρησιμοποιεί το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο για επικοινωνία με τους ασθενείς, ενώ σχετικές έρευνες δείχνουν ότι σε πολλές περιπτώσεις την ηλεκτρονική επικοινωνία ζητούν και υποστηρίζουν οι ίδιοι οι ασθενείς. Ωστόσο, η γενικευμένη αποδοχή του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ως μέσου επικοινωνίας του ασθενούς με τον προσωπικό του γιατρό προϋποθέτει την επίλυση σχετικών νομικών θεμάτων και την πλήρη διείσδυση των νέων τεχνολογιών στον ιατρικό κόσμο και στην κοινωνία, ώστε το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και η σωστή του χρήση να είναι γνωστά και διαθέσιμα σε όλους.

Συνεντεύξεις με γιατρούς, των οποίων οι ασθενείς χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για την ενημέρωσή τους σε ιατρικά θέματα, αναδεικνύουν ότι ο σωστά πληροφορημένος ασθενής αποτελεί κέρδος για τον ίδιο αλλά και για το σύστημα υγείας. Ωστόσο, περιπτώσεις στις οποίες ο ασθενής έχει λάβει ελλιπή ή λάθος πληροφόρηση από πηγή στο διαδίκτυο μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα και ορισμένες φορές μπορεί να είναι ακόμα και επικίνδυνες.

Έχοντας ως δεδομένο ότι το διαδίκτυο και ο παγκόσμιος ιστός αποτελούν αναπόσπαστο χαρακτηριστικό της σημερινής και της αυριανής κοινωνίας, είναι σημαντικό οι γιατροί να αποδεχθούν το νέο «είδος» του πληροφορημένου ασθενούς και να χρησιμοποιήσουν σε συνεργασία μαζί του το διαδίκτυο. Διαφαίνεται έντονα η ανάγκη για οργανωμένη ενημέρωση και αρχική καθοδήγηση του ασθενούς από το γιατρό και το νοσηλευτικό προσωπικό στην κατά περίπτωση ηλεκτρονική αναζήτηση για την προσωπική διαχείριση της υγείας του<sup>23</sup>.

Η σημερινή ανάπτυξη προηγμένων υπηρεσιών στο διαδίκτυο δίνει στους ασθενείς τη δυνατότητα να υποστηρίζουν μια σειρά από νέες δραστηριότητες εκτός από την πληροφόρηση, όπως σύγκριση παρερχομένων υπηρεσιών από διάφορους φορείς

---

<sup>23</sup> Warnick Wl, Scott Rl, Johnson La, Lederman A, Spence Kj, Allen Vs. Searching the deep web.

Directed query engine applications at the Department of Energy. D-Lib Magazine 2001:7.

παροχής υπηρεσιών υγείας, επικοινωνία με τον ασφαλιστικό φορέα και το συμβεβλημένο φορέα παροχής υπηρεσιών υγείας για διοικητικά θέματα, προγραμματισμό ιατρικών επισκέψεων και ενημέρωση σχετικά με την πορεία αποτελεσμάτων εξετάσεων, επικοινωνία με ειδικούς για επίλυση ιατρικών ερωτημάτων, παραγγελία φαρμάκων κ.ά.

Συμπερασματικά, η χρήση του διαδικτύου έχει αλλάξει κατά πολύ το ρόλο του ασθενούς στην αντιμετώπιση της ασθένειας, δημιουργώντας «πληροφορημένους» πολίτες σε θέματα υγείας και ενισχύοντας τη συμμετοχή τους στη γενικότερη διαχείριση της ασθένειας αλλά και της υγείας. Είναι σαφές ότι η αναξιόπιστη πληροφόρηση (που συχνά παρέχει το διαδίκτυο, καθώς από τη φύση του είναι ένα ελεύθερο μέσο διακίνησης πληροφορίας με ελλειψείς ή και ανύπαρκτους μηχανισμούς για τον έλεγχο της ορθότητας) μπορεί να οδηγήσει σε προβληματικές καταστάσεις, οι οποίες όμως πρέπει να αντιμετωπίζονται με την άμεση συνεργασία ασθενούς και ιατρικού προσωπικού<sup>24</sup>. Αναμένεται ότι με την ανάπτυξη του νέου διαδικτύου, που ενισχύει την επικοινωνία με προγράμματα και τη συνεργασία μεταξύ προγραμμάτων, θα δημιουργηθεί πραγματικά η δυνατότητα για υποστήριξη της συνολικής διαχείρισης θεμάτων υγείας και ασθένειας με κέντρο τον ίδιο τον πολίτη.

---

<sup>24</sup> Wiecha Jm, Gramling R, Joachim P, Vanderschmidt H. Collaborative e-learning using streaming video and asynchronous discussion boards to teach the cognitive foundation of medical interviewing: A case study. *J Med Internet Res* 2003

### **3.2. ΤΟ ΔΙΑΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΥΓΕΙΑΣ**

Το πρώτο και πιο σημαντικό στοιχείο για την ανάπτυξη ενός μοντέλου διοίκησης και χάραξης πολιτικής στον τομέα της Υγείας είναι η συλλογή των απαραίτητων δεδομένων.

Ειδικότερα η συλλογή δεδομένων στον τομέα της υγείας έχει να κάνει με την καταγραφή σε ένα σύστημα κρουσμάτων και ασθενειών σε κάθε μεριά της Ελλάδας και η διαφύλαξη των πληροφοριών προκειμένου να χρησιμοποιηθεί όποτε είναι αναγκαίο.

Εξίσου σημαντικό στοιχείο είναι ότι το σύστημα θα πρέπει να περιλαμβάνει και άλλες γενικές πληροφορίες γύρω από την Υγεία όπως για παράδειγμα δημογραφικά και περιβαλλοντικά στοιχεία.

Οι παραπάνω πληροφορίες αφού συλλέγονται θα πρέπει να ταξινομηθούν με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύχρηστες. Ωστόσο στην προκειμένη περίπτωση πρόκειται για μεγάλο όγκο πληροφοριών οπότε απαιτεί την χρήση υπολογιστή.

Συνεπώς είναι αναγκαία η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος με το οποίο διαχειρίζεται κάποιος τα στοιχεία, θα τα ανανεώνει και τα θα αποθηκεύει.

Στον Ελλαδικό χώρο δεν υπάρχει πληθώρα πληροφοριακών συστημάτων στον τομέα της Υγείας για να μπορέσουμε να κάνουμε διεξοδική έρευνα.

Μόλις πριν από μερικά χρόνια άρχισε να λειτουργεί πιλοτικά ένα τέτοιο σύστημα που αποτελεί την πρώτη προσπάθεια πληροφοριακής οργάνωσης του Εθνικού Συστήματος Υγείας. Το σύστημα αυτό είναι γνωστό ως Διαπεριφερειακό Σύστημα Δημόσιας Υγείας

Η ανάπτυξη του λογισμικού του Διαπεριφερειακού Δικτύου Δημόσιας Υγείας πραγματοποιήθηκε από το Εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης του Εθνικού Μετσοβίου Πολυτεχνείου.

Το εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης ανέλυσε, σχεδίασε, υλοποίησε, εγκατέστησε και τεκμηρίωσε ένα λογισμικό διαχείρισης επιδημιολογικών δεδομένων που καθορίζουν την ποιότητα ζωής διαφόρων περιοχών, το οποίο μπορεί να διευκολύνει την επικοινωνία και τον συντονισμό των υπηρεσιών υγείας και των αντίστοιχων χωρών που συμμετέχουν<sup>25</sup>.

Ειδικότερα, οι αρμόδιοι φορείς που χρησιμοποιούν το σύστημα αυτό διευκολύνουν το έργο τους και καταστούν πιο αποτελεσματική την επιδημιολογική παρακολούθηση των συνόρων της χώρας μας

Το Διαπεριφερειακό Δίκτυο Δημόσιας Υγείας είναι ένα προηγμένο σύστημα πληροφορικής και τηλεματικής που κάνει χρήση σύγχρονων τεχνολογιών προσαρμοσμένων στις ανάγκες της επιδημιολογίας και της Δημόσιας Υγείας<sup>26</sup>.

Αποτελείται από:

**(1) Μια Βάση δεδομένων:** Το λογισμικό που χρησιμοποιεί ως πλατφόρμα είναι το Microsoft SQL Server. Η βάση δεδομένων αποτελεί ουσιαστικά την «καρδιά» του συνολικού δικτύου αφού εκεί αποθηκεύονται όλα τα διαχειριζόμενα δεδομένα με τη μορφή πινάκων δίνοντας παράλληλα απεριόριστες δυνατότητες στην αναζήτηση στοιχείων.

Η κεντρική βάση δεδομένων βρίσκεται στον κόμβο του ΕΚΕΠΑΠ και πλήρη αντίγραφα της υπάρχουν στο Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας. Τα στοιχεία που υπάρχουν στη βάση δεδομένων είναι τα εξής<sup>27</sup>:

---

<sup>25</sup> Δ. Τριανταφυλλίδης, Ποσοτικοί Δείκτες στα Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, 2001.

<sup>26</sup> Laboratory of Decision Support System, 2004, «Using Internet GIS technology for early warning, response, and controlling the quality of Public Health Sector», School of Electrical and Computer Engineering

<sup>27</sup> Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, «Δημιουργία Διαπεριφερειακού Δικτύου Δημόσιας Υγείας: Υλοποίηση του Συστήματος», Εγχειρίδιο Χρήσης

- Πληροφοριακά αρχεία πολιτών: Το περιεχόμενο τους περιέχει στοιχεία για τους πολίτες οι οποίοι πάσχουν από κάποια χρόνια ασθένεια. Τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνουν τις ακόλουθες ομάδες δεδομένων:
  - Πληροφορίες αναγνώρισης του ασθενούς όπως όνομα, διεύθυνση, ηλικία, φύλο
  - Πληροφορίες εγγραφής του ασθενούς όπως ιατρός, αριθμός αναγνώρισης
  - Γενικά δεδομένα ασθενούς όπως ομάδα αίματος
  - Πληροφορίες έκτακτης ανάγκης όπως αλλεργίες, χρόνιες παθήσεις
  - Προσδιορισμός των συνθηκών περίθαλψης που απαιτούνται
  - Ενδεικτικές πρακτικές που έχουν γίνει για την αντιμετώπιση του περιστατικού
  - Κλινικές πληροφορίες για κάθε επείγον περιστατικό
- Επιδημιολογικά πληροφοριακά αρχεία: Είναι πληροφορίες για τον εντοπισμό μιας μεταδοτικής ασθένειας. Πρόκειται για ένα προσωπικό αρχείο που περιλαμβάνει τα ακόλουθα δεδομένα:
  - Πληροφορίες αναγνώρισης του ασθενούς όπως όνομα, διεύθυνση, ηλικία, φύλο
  - Πληροφορίες εγγραφής του ασθενούς όπως ο ιατρός, αριθμός αναγνώρισης
  - Γενικά δεδομένα ασθενούς όπως ομάδα αίματος)
  - Τη μεταδοτική νόσο του ασθενούς και τα αποτελέσματα των εξετάσεων
  - Τα στάδια της θεραπείας που ακολουθήθηκε
- Δεδομένα υγειονομικού χάρτη: Ο υγειονομικός χάρτης περιλαμβάνει πληροφορίες σχετικές με νοσοκομεία, ιατρικά κέντρα, ανθρώπινο δυναμικό, χωρητικότητα, επίπεδο μηχανογράφησης, εξοπλισμό, στατιστικά δεδομένα κ.ά.



- Περιβαλλοντικά δεδομένα τα οποία αφορούν τοπικά δεδομένα όπως κλιματολογικές συνθήκες, κατάσταση του περιβάλλοντος που σχετίζονται με το επίπεδο της δημόσιας υγείας. Άλλα στοιχεία είναι:
  - Μετεωρολογικά δεδομένα
  - Μόλυνση νερού, περιοχές με απόβλητα, ατμοσφαιρική ρύπανση
  - Μετακινήσεις ζώων και εντόμων
  
- Μεταδεδομένα και δεδομένα επεξεργασίας: Πρόκειται για ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα που προκύπτουν μετά από διάφορες διαδικασίες επεξεργασίας στο Δίκτυο Υγείας

**(2) Ένα Γεωγραφικό Σύστημα Πληροφοριών (Geographical Information System - GIS)<sup>28</sup>:** Τα GIS δεν εφαρμόζονται μόνο στον τομέα της υγείας αλλά είναι χρήσιμα εργαλεία με ευρεία χρήση. Μια από τις χρησιμότητες του είναι η ανάλυση των ιατρικών δεδομένων σε συνδυασμό με γεωγραφικές πληροφορίες που χρησιμοποιεί και το Διαπεριφερειακό Δίκτυο Δημόσιας Υγείας.

Το λογισμικό που έχει επιλεγεί είναι το Arc Internet Map Server (ArcIMS) και η λειτουργία του βασίζεται στην γεωγραφική ανάλυση και απεικόνιση των δεδομένων, ενώ λειτουργεί σε περιβάλλον Internet και επιτρέπει την παράλληλη πρόσβαση πλήθους χρηστών<sup>29</sup>.

Με το συγκεκριμένο λογισμικό γίνεται αξιοποίηση της υπάρχουσας πληροφορίας για την δημιουργία χαρτών με επιδημιολογικά ή άλλα δεδομένα. Επίσης είναι δυνατή η αναζήτηση δεδομένων με γεωγραφικά κριτήρια και η απεικόνισή τους σε χάρτη. Ουσιαστικά πραγματοποιείται μια οπτικοποιημένη αναπαράσταση των στοιχείων της βάσης στα όρια ενός Δήμου Καποδίστρια που διευκολύνει τους χρήστες στον εντοπισμό και την επισήμανση προβλημάτων.

<sup>28</sup> Reader, S., 1996, "The Present of GIS and Future Trends"

<sup>29</sup> Croner, M., C., 2004, "Public Health GIS News and Information", National Center for Health Statistics, Federal Geographic Data Committee

Επίσης στην βάση δεδομένων ενσωματώνονται μαθηματικά εργαλεία που βοηθούν στην στατιστική επεξεργασία των δεδομένων και στην δημιουργία χρήσιμων διαγραμμάτων για την ευκολότερη εξαγωγή συμπερασμάτων.

Η χρησιμοποίηση του GIS στον τομέα της Υγείας είναι ευρύτατα διαδεδομένη σε όλο τον κόσμο. Η εφαρμογή των GIS στον τομέα της Δημόσιας Υγείας είναι μια νέα πρακτική που δίνει νέα δυναμική στην ανάλυση ιατρικών δεδομένων αφού βελτιώνει σημαντικά την ανάλυση αυτών των δεδομένων και την εξαγωγή συμπερασμάτων καθότι μπορεί να ενσωματώνει στην επεξεργασία τους τις διαστάσεις του χώρου και του χρόνου που σε περιπτώσεις Υγείας παίζουν καθοριστικό ρόλο.

**(3) Ένα Σύστημα Πρόσβασης στο Internet:** Το λογισμικό σε αυτή την περίπτωση είναι το Microsoft Internet Information Server (IIS) που αποτελεί τον διακομιστή ιστοσελίδων του συστήματος και μεταφέρει στο Internet τους χάρτες που παράγονται από το γεωγραφικό σύστημα πληροφοριών.

Επιπλέον αποτελεί το εργαλείο ελέγχου πρόσβασης των χρηστών στο σύστημα και πραγματοποιείται κεντρικός έλεγχος κωδικών και διανομή των δεδομένων στους χρήστες σύμφωνα με τα προνόμια και τα δικαιώματά τους ενώ παράλληλα διαθέτει και ένα σύστημα ασφαλείας για τη βάση δεδομένων προκειμένου να αποκλειστεί η παροχή πρόσβασης σε μη εξουσιοδοτημένους χρήστες<sup>30</sup>.

Με βάση τα παραπάνω μπορούμε να πούμε ότι το Διαπεριφερειακό σύστημα Δημόσιας Υγείας είναι ένα ασφαλές πληροφοριακό δίκτυο, στο οποίο καταγράφεται ένας τεράστιος όγκος δεδομένων και πληροφοριών ενώ υπάρχουν ήδη πολλά εργαλεία επεξεργασίας των δεδομένων αυτών για την παρουσίαση καινούργιων στοιχείων και για την εξαγωγή κάποιων συμπερασμάτων.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα χαρακτηρίζεται ως μια «δεξαμενή» δεδομένων και ένα σύστημα συλλογής και ανάλυσης στοιχείων όπου κάποιος αρμόδιος μπορεί να ανατρέχει όποτε χρειάζεται στοιχεία.

---

<sup>30</sup> European Commission, 2000, “The European Commission’s Health Monitoring Programme”, Official Journal of the European Communities

### **3.3. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΡΩΤΟΒΑΘΜΙΑΣ ΦΡΟΝΤΙΔΑΣ ΥΓΕΙΑΣ**

Το πληροφοριακό σύστημα πρωτοβάθμιας φροντίδας υλοποιεί τον ηλεκτρονικό φάκελο υγείας που αφορά στην πρωτοβάθμια φροντίδα υγείας. Η κύρια λειτουργία του συστήματος είναι η ηλεκτρονική αποθήκευση και διαχείριση των δεδομένων των ασθενών τα οποία παράγονται στην διάρκεια της επίσκεψης ενός ασθενή σε φορείς πρωτοβάθμιας φροντίδας υγείας (π.χ. κέντρα υγείας).

Το Πληροφοριακό Σύστημα Πρωτοβάθμιας Φροντίδας Υγείας (PHCCIS) θέτει σε εφαρμογή ένα γενικό και ευρύ ιστορικό ασθενούς, το οποίο μπορεί να χρησιμοποιηθεί με απόλυτη επιτυχία και ευκολία από τους γενικούς ιατρούς.

Η κύρια λειτουργία του συστήματος είναι η ηλεκτρονική αποθήκευση και ο χειρισμός των δεδομένων του ασθενή, τα οποία δημιουργούνται κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας δύο ή περισσότερων ιατρών για την υπόθεση του ασθενή<sup>31</sup>.

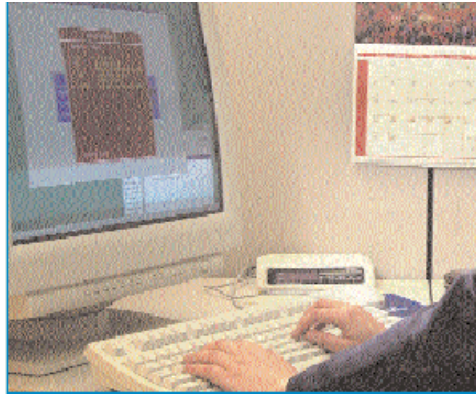
### **3.4. ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΑ ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ & ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΣ ΦΑΚΕΛΟΣ ΥΓΕΙΑΣ (HEALTH INFORMATION SYSTEMS & ELECTRONIC HEALTHCARE RECORDS)**

Τα πληροφοριακά συστήματα υγείας επιτρέπουν την αυτοματοποίηση / ηλεκτρονικοποίηση των εσωτερικών διαδικασιών μίας μονάδας υγείας. Σε συνδυασμό με τον ηλεκτρονικό φάκελο ασθενούς, στον οποίο και αποθηκεύονται

---

<sup>31</sup> I. Α. Αποστολάκης, Συστήματα Πληροφορικής Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, 1999.

όλα τα δεδομένα του ατόμου (δημογραφικά στοιχεία, στοιχεία της ασθένειας, πρότερες εξετάσεις, θεραπευτικό πλάνο και φαρμακευτική αγωγή) τα πληροφοριακά συστήματα υγείας επιταχύνουν και διευκολύνουν τη διεκπεραίωση των καθημερινών διαδικασιών μιας μονάδας υγείας.



#### Ηλεκτρονικός ιατρικός φάκελος

Η αποτελεσματική λειτουργία ενός πληροφοριακού συστήματος προϋποθέτει την εξοικείωση του προσωπικού με το χειρισμό ηλεκτρονικού υπολογιστή, καθώς ηλεκτρονικοποιείται πληθώρα διεργασιών που αφορά τη διαχείριση όλων των διαδικασιών υποστήριξης της κίνησης των ασθενών και της ιατρικής πληροφορίας αλλά και των διαδικασιών υποστήριξης των εσωτερικών καθημερινών λειτουργιών μιας μονάδας υγείας. Ανάμεσα στις δυνατότητες που προσφέρουν τα πληροφοριακά συστήματα υγείας συγκαταλέγονται οι εξής:

- Διαχείριση ιατρικού φακέλου, μέσω ελεγχόμενης πρόσβασης
- Υποστήριξη του γραφείου κίνησης ασθενών (από την υποδοχή, εγγραφή, μεταφορά ασθενούς ή κλείσιμο ραντεβού έως τη διακίνηση του ιατρικού φακέλου του ασθενούς)
- Έκδοση & Διαχείριση ιατρικών εγγράφων (παραπεμπτικά, εξιτήρια, εντολές εξετάσεων, κτλ)
- Διαχείριση αποτελεσμάτων των διαγνωστικών εξετάσεων
- Διαχείριση ραντεβού

- Εξαγωγή προεπιλεγμένων διοικητικών αναφορών & δεικτών
- Αποστολή ειδοποιήσεων σε επαγγελματίες υγείας ή ασθενείς για τη διεξαγωγή προγραμματισμένων ενεργειών
- Διαχείριση πρωτοκόλλου
- Συνταγογράφηση
- Διαλειτουργικότητα με άλλες εφαρμογές, όπως ηλεκτρονικές προμήθειες, έξυπνες κάρτες, ηλεκτρονικές υπογραφές<sup>32</sup>.

Επέκταση ή ειδική υπομονάδα των πληροφοριακών συστημάτων υγείας αποτελούν τα πληροφοριακά συστήματα εργαστηρίων (Laboratory Information Systems). Επίσης, σε συνδυασμό με τον ηλεκτρονικό φάκελο δίνουν τη δυνατότητα αυτοματοποιημένης μετάδοσης των εργαστηριακών αποτελεσμάτων στους σταθμούς εργασίας ιατρικού και νοσηλευτικού προσωπικού, παράλληλα με την ενημέρωση του φακέλου του ασθενούς. Οι εφαρμογές διαχείρισης των βιολογικών εργαστηρίων μέσω της αυτοματοποίησης των εξετάσεων, διασφαλίζουν την ποιότητα των εργασιών και μειώνουν τα λάθη. Κατά αυτόν τον τρόπο όχι μόνο αυξάνεται ο αριθμός των άρτια διεκπεραιωμένων εξετάσεων αλλά επιταχύνεται και η διαδικασία παράδοσης των αποτελεσμάτων. Επιπροσθέτως, τα λεπτομερή ιατρικά στοιχεία που συλλέγονται και αποθηκεύονται επιτρέπουν τη διενέργεια μελετών και στατιστικών αναλύσεων των ιατρικών στοιχείων των ασθενών.

### **3.4.1. ΣΥΣΤΗΜΑΤΑ ΕΝΔΟΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING - ERP)**

Τα συστήματα ελέγχου και διαχείρισης των πόρων υποστηρίζονται από ειδικά κατασκευασμένο λογισμικό το οποίο υποστηρίζει συγκεκριμένες (επιλεγμένες από

---

<sup>32</sup> Ι. Α. Αποστολάκης, Συστήματα Πληροφορικής Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, 1999.

τη μονάδα) διαδικασίες<sup>33</sup>. Η εφαρμογή τους επιτρέπει όχι μόνο τη μέγιστη αξιοποίηση των υποδομών και των συστημάτων αλλά ταυτόχρονα και τη μείωση της σπατάλης, διότι τα συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού ενοποιούν όλες τις λειτουργίες της μονάδας υγείας, από τη διαχείριση των υλικών της αποθήκης (αναλώσιμα ιατρικά και γραφείου, κτλ), μέχρι τη χρηματοοικονομική διαχείριση και τη διαχείριση των ανθρώπινων πόρων.

Βασικό συστατικό για την επιτυχημένη εφαρμογή ενός συστήματος ελέγχου και διαχείρισης πόρων, είναι ο σωστός σχεδιασμός, βάσει των αναγκών της εκάστοτε μονάδας. Ένα σύστημα ERP ενοποιεί τις πληροφορίες που σχετίζονται με τα επιμέρους τμήματα μίας μονάδας και σας δίνει πλήρη εικόνα των αναγκών της μονάδας συνολικά και τμηματικά. Ως εκ τούτου, συμβάλει στη βελτίωση της παραγωγικότητας / αποδοτικότητας, καθώς οι ελλείψεις εντοπίζονται και αντιμετωπίζονται άμεσα μέσω του παράλληλου ελέγχου των παγίων, των χρηματοοικονομικών μεγεθών, της εφοδιαστικής αλυσίδας και της στελέχωσης του κάθε τμήματος.

### **3.4.2. ΚΑΡΤΕΣ ΥΓΕΙΑΣ (HEALTH CARDS)**

Η ηλεκτρονική κάρτα υγείας έρχεται να αντικαταστήσει το ιατρικό βιβλιάριο του ασθενούς. Θα λέγαμε, ότι αποτελεί την υγειονομική ταυτότητα, ή ακόμα και διαβατήριο κάθε πολίτη και ατόμου σχετιζόμενου με την προσφορά ιατρικών υπηρεσιών. Η χρήση της ηλεκτρονικής κάρτας (έχει το μέγεθος τηλεκάρτας) δίνει τη δυνατότητα της ηλεκτρονικής διακίνησης των ιατρικών εγγράφων (π.χ. εξιτήριο, παραπεμπτικό, αποτελέσματα εξετάσεων, κτλ). Η υιοθέτησή σας, σε συνδυασμό με τις πρακτικές ενός συστήματος πληροφόρησης υγείας, όπως περιγράφηκε σε προηγούμενη παράγραφο, δημιουργεί νέες δυνατότητες για την προστασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων των ασθενών και την ασφαλή ελεγχόμενη προσπέλαση των ιατρικών εγγράφων.

---

<sup>33</sup> OECD, STI Scoreboard 2001, A.6.3. Health-related R&D

Σύμφωνα με το Τελικό Παραδοτέο για τις «Έξυπνες Κάρτες» της Ομάδας Εργασίας Γ3 του e-Business Forum, οι έξυπνες κάρτες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν με δύο βασικά κριτήρια, την επεξεργαστική ικανότητα και δυνατότητες εισόδου-εξόδου.

Με βάση το πρώτο κριτήριο, διακρίνουμε τρεις κατηγορίες έξυπνων καρτών:

Κάρτες μνήμης - κάρτες αποθήκευσης πληροφοριών (memory cards). Οι κάρτες αυτές περιέχουν κάποια μνήμη και λογική σε υλικό (hardware logic), η οποία μπορεί να θέσει ή να διαγράψει τιμές στη μνήμη. Οι κάρτες μνήμης αναφέρονται καταχρηστικά ως έξυπνες κάρτες, καθώς δεν έχουν δυνατότητα επεξεργασίας των δεδομένων

Έξυπνες κάρτες (smart cards, IC cards, microprocessor cards). Είναι οι «κλασικές» έξυπνες κάρτες ή κάρτες με μικροεπεξεργαστή. Ο επεξεργαστής τους, πέρα από την αποθήκευση και ασφάλιση πληροφοριών, μπορεί να λαμβάνει αποφάσεις που ορίζονται στις προδιαγραφές του έργου για το οποίο θα χρησιμοποιηθούν

Έξυπνες κάρτες πολλαπλών εφαρμογών (multi-application smart cards). Οι έξυπνες κάρτες τελευταίας γενιάς έρχονται με ανοικτά λειτουργικά συστήματα και μπορούν να εκτελούν περισσότερες από μία εφαρμογές. Παρέχεται επίσης η δυνατότητα στο χρήστη να «φορτώνει» νέες εφαρμογές, ή να διαγράφει άλλες ανάλογα με τις ανάγκες του<sup>34</sup>.

Με βάση το δεύτερο κριτήριο, διακρίνουμε τις εξής κατηγορίες έξυπνων καρτών:



Έξυπνες κάρτες με επαφές (Contact Cards). Οι κάρτες αυτές επικοινωνούν με ηλεκτρικές επαφές και πρέπει να εισαχθούν σε μία συσκευή ανάγνωσης προκειμένου να διαβαστούν ή να εισαχθούν πληροφορίες

---

<sup>34</sup> COM (2004) 356, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «e-Health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-Health Area»

Ασύρματες έξυπνες κάρτες (Contactless Cards). Οι κάρτες αυτές έχουν ενσωματωμένη εσωτερικά μία μικροσκοπική κεραία και μπορούν να επικοινωνούν με μία κεραία λήψης χωρίς τη φυσική τους επαφή με κάποια συσκευή ανάγνωσης προκειμένου οι πληροφορίες να ανανεωθούν, να αλλάξουν ή να υποβληθούν σε επεξεργασία



Υβριδικές κάρτες και συνδυασμένες κάρτες (Hybrid και Combination Cards). Οι κάρτες αυτές ενσωματώνουν και τους δύο τρόπους μετάδοσης και συνεπώς μπορούν να επικοινωνήσουν κατά περίπτωση είτε με ενσύρματο είτε με ασύρματο τρόπο.

Η ηλεκτρονική κάρτα υγείας καταργεί τις χρονοβόρες γραφειοκρατικές διαδικασίες σε χαρτί και συμβάλλει τόσο στη διευκόλυνση του πολίτη αλλά και του οργανισμού παροχής υπηρεσιών περίθαλψης και ασφάλισης, με την επίσπευση των διαδικασιών ανταλλαγής εγγράφων και αποπληρωμής των υπηρεσιών.

Στην υγεία η ηλεκτρονική κάρτα έχει πλείστες εφαρμογές ως μέσο για τον έλεγχο της φυσικής πρόσβασης στα σημεία ελεγχόμενης πρόσβασης μιας μονάδας υγείας, για τον έλεγχο της πρόσβασης σε ηλεκτρονικά αρχεία και σα μέσο αναγνώρισης / πιστοποίησης χρηστών για την online παραλαβή των αποτελεσμάτων διαγνωστικών εξετάσεων, αλλά και σαν το «κλειδί» που θα επιτρέψει την προσπέλαση / μορφοποίηση των στοιχείων του ιατρικού φακέλου ασθενούς.

Η υιοθέτηση της κοινής Ευρωπαϊκής Κάρτας Ασφάλισης Υγείας από 1η Ιουνίου 2004 είναι ένα πρώτο βήμα προς την ένταξη της ηλεκτρονικής κάρτας στα εθνικά συστήματα υγείας. Η ατομική κάρτα έχει σχεδιαστεί για να αντικαταστήσει όλα τα τρέχοντα έντυπα που αφορούν την υγειονομική περίθαλψη και τα οποία είναι απαραίτητα κατά τη διάρκεια προσωρινής διαμονής σε άλλο κράτος-μέλος.

Η κάρτα απλοποιεί τις διαδικασίες από την πλευρά του πολίτη / αποδέκτη των υπηρεσιών υγείας, ενώ από την πλευρά της μονάδας υγείας υπάρχει εξοικονόμηση χρόνου και βελτιστοποίηση των παρερχομένων υπηρεσιών (επιταχύνονται για παράδειγμα οι διαδικασίες παράδοσης των αποτελεσμάτων, αποπληρωμής των υπηρεσιών, κ.ά.).



### **3.4.3. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΥΛΕΣ (PORTALS)**

Οι ηλεκτρονικές πύλες υγείας παρέχουν αδιαλείπτως πρόσβαση σε ενημέρωση και επιστημονική πληροφόρηση. Μέσα σε έναν τέτοιο δικτυακό τόπο ο επισκέπτης μπορεί να βρει συγκεντρωτικά πληθώρα πληροφοριών όπως:

- Ιατρικά και διαιτολογικά νέα και συμβουλές
- Περιγραφή νόσων<sup>35</sup>.
- Παραπομπές στις ιστοσελίδες ασφαλιστικών οργανισμών, νοσοκομείων, ιδιωτικών φορέων παροχής υπηρεσιών, διοικητικών αρχών υγείας, φαρμακευτικών εταιρειών και οργανισμών, κτλ
- Λίστες ιατρών
- Χώρο αλληλογραφίας με εξειδικευμένους ιατρούς και παροχή συμβουλών
- Εμπόριο ιατρικών ειδών

Ειδικά, όσον αφορά την τελευταία κατηγορία υπάρχουν και εξειδικευμένες ηλεκτρονικές πύλες για το ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ του τελικού καταναλωτή (B2C: Business to Consumer) ή μεταξύ προμηθευτριών εταιριών και φορέων παροχής υπηρεσιών (B2B: Business to Business).

### **3.4.4. ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ (E-PROCUREMENT)**

Οι εφαρμογές ηλεκτρονικών προμηθειών επιτρέπουν τη διεκπεραίωση συναλλαγών μεταξύ νοσοκομείων, φαρμακευτικών προμηθευτών και προμηθευτών ιατροτεχνολογικού εξοπλισμού μέσω ηλεκτρονικών μέσων.

Η υιοθέτηση μιας τέτοιας λύσης συμβάλει στη μείωση του συσχετιζόμενου λειτουργικού κόστους, στη βελτίωση της διαχείρισης των προμηθειών και στην

---

<sup>35</sup> OECD, STI Scoreboard 2001, A.6.3. Health-related R&D

ταχύτερη διεκπεραίωση των συναλλαγών, μέσω της αυτοματοποίησης ολόκληρης της αλυσίδας προμήθειας και του σχεδιασμού των διαδικασιών έγκρισης (από την επισκόπηση της αίτησης της παραγγελίας έως τον εφοδιασμό των μονάδων και τον έλεγχο των αποθεμάτων).

Ο υπεύθυνος παραγγελιών μέσα από ένα ηλεκτρονικό μηχανισμό προμηθειών δύναται να ελέγξει :

- τους καταλόγους των προϊόντων και των προμηθευτών
- το κόστος έμμεσων εναλλακτικών λύσεων προμηθειών
- την εξέλιξη της προόδου των παραγγελιών
- το χρόνο που διατίθεται για την ολοκλήρωση της εφοδιαστικής αλυσίδας<sup>36</sup>.

---

<sup>36</sup> Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Υγεία Πρόνοια»

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ ΣΕ ΔΗΜΟΣΙΟΥΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η διαδικασία της Ευρωπαϊκής Ενοποίησης πυροδότησε πολλαπλές θετικές εξελίξεις στην θεσμική αρχιτεκτονική της Ελλάδας, έδωσε το πλαίσιο και το νόμισμα για την μακροοικονομική και δημοσιονομική σταθεροποίηση της χώρας ενώ με τα 3 Κοινοτικά Πλαίσια Στήριξης (ΚΠΣ) συντέλεσε καθοριστικά στην πραγματοποίηση χιλιάδων μεγάλων ή μικρών δημόσιων έργων που άλλαξαν κυριολεκτικά την μορφή της χώρας. Βρίσκεται επίσης στην αφετηρία όχι μόνο του Επιχειρησιακού Προγράμματος Κοινωνία της Πληροφορίας αλλά και στις πρωτοβουλίες για την εκκίνηση της e-Government στην Ελλάδα. Αποτέλεσε τον βασικό κινητήριο παράγοντα (driver) για την ανάπτυξη των ΤΠΕ στο ελληνικό κράτος έως σήμερα. Η ΕΕ έχει όμως και όρια αλλά και πολλά «ταμπού». Ως ένα κρατικό μόρφωμα που δεν εξελίσσεται γραμμικά και περιλαμβάνει στους κόλπους τις 15 και σύντομα 25 ξεχωριστά κράτη-μέλη βαδίζει σε μια λεπτή γραμμή ισορροπίας ιδίως όσον αφορά τη μη παρέμβαση στην «καρδιά» του διοικητικού μηχανισμού των μελών της. Ενώ προωθεί αποφασιστικά την απελευθέρωση και διευρωπαϊκή ενοποίηση των κάθε λογής αγορών (προϊόντων, τηλεπικοινωνιών, πληροφορικής, ενέργειας κλπ) όσο πλησιάζουμε εγγύτερα στην βαθιά δομή των κρατών-μελών της η ΕΕ αποσύρει τις φιλοδοξίες της. Επειδή μάλιστα, όπως τονίζει και ο ΟΟΣΑ σε πρόσφατη μελέτη του, η «ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αφορά κυρίως την Διακυβέρνηση και όχι το «ηλεκτρονική», όλες οι πρωτοβουλίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την e-Government αναπτύχθηκαν εμμέσως διαμέσου της Γενικής Διεύθυνσης «Κοινωνία της Πληροφορίας» και των σχεδίων δράσης e-Europe 2002 και e-Europe 2005 στα πλαίσια της Στρατηγικής της Λισσαβόνας και όχι όπως λογικά θα περίμενε κανείς στα πλαίσια της πανευρωπαϊκής Διοικητικής Σύγκλισης που έχει ελάχιστα προχωρήσει παρά τις κατά καιρούς διακηρύξεις. Πρόκειται για την γνωστή, έμμεση μέθοδο της ευρωπαϊκής ολοκλήρωσης από την περιφέρεια προς το κέντρο με σταδιακά βήματα πάντοτε συναρτημένα με την οικονομική λογική της ανάπτυξης των αγορών<sup>37</sup>. Το

---

<sup>37</sup> World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, UN, 2003

τίμημα αυτής της μεθόδου είναι ότι οι πρωτοβουλίες για την «ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» θεωρούνται περίπου ως προέκταση του διευρωπαϊκού e-commerce και η θεμελίωσή τους υποτάσσεται σε οικονομικά κυρίως κριτήρια (άθροιση ζήτησης για την ανάπτυξη των τηλεπικοινωνιών / πληροφορικής, δηλ. των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, μείωση κόστους παροχής δημόσιων υπηρεσιών, διευκόλυνση διάδοσης ΤΠΕ και στήριξης των αγορών και των ιδιωτικών επιχειρήσεων, κ.ά.). Παρόλα αυτά, όπως συμβαίνει και σε άλλους τομείς, η λογική αυτή δεν εμπόδισε την εξέλιξη των πρωτοβουλιών e-Government πανευρωπαϊκά και στην Ελλάδα, ενώ διαφαίνεται ήδη μια τάση αναβάθμισης και «πολιτικοποίησής» τους (EU Presidency Conference on e-Government, 7-8 Ιουλίου, Κόμο, Ιταλία).

Οι πρωτοβουλίες της «αυτομεταρρύθμισης» των κυβερνήσεων σε περίπου 80 χώρες διαμέσου των ΤΠΕ και του Διαδικτύου (e-Government) σε όλους τους τομείς της εσωτερικής λειτουργίας της Δημόσιας Διοίκησης (back office – front office) και στην διεπαφή με τους πολίτες επηρεάζονται άμεσα από ιστορικούς, πολιτικούς και πολιτιστικούς παράγοντες ξεχωριστούς για κάθε χώρα.

Επηρεάζονται όμως ακόμη περισσότερο από το γενικότερο μοντέλο Διακυβέρνησης δηλαδή από την σχέση κράτους – κοινωνίας και ιδίως από τις προσπάθειες μεταρρύθμισής του την τελευταία δεκαετία. Σχηματικά θα μπορούσαμε να ορίσουμε τρία μοντέλα διακυβέρνησης που θα καθορίζουν και τις αντίστοιχες προσπάθειες εφαρμογής των πρωτοβουλιών για την «ηλεκτρονική διακυβέρνηση» και αντιστοιχούν στα τρία βασικά σενάρια για το μέλλον της Ευρώπης, όπως αυτά διατυπώνονται στο «Europe 2010 και στις προτάσεις της ΤΠΔ Ελλάδα 2021.

## 4.1. ΜΟΝΤΕΛΑ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Τρία είναι τα μοντέλα διακυβέρνησης<sup>38</sup>:

A). Το «αγοροκρατικό μοντέλο» (market economy). Το κράτος αντιμετωπίζεται ως ένας επιχειρηματικός οργανισμός, οι πολίτες πελάτες και η e-Government συνίσταται κυρίως στην μεταφορά πρακτικών του «ηλεκτρονικού επιχειρείν» στην Δημόσια Διοίκηση. Η συμμετοχή των πολιτών (e-Democracy) ενθαρρύνεται κυρίως στον τομέα της πιο αποδοτικής κατανάλωσης των δημόσιων υπηρεσιών. Πρόκειται για επανάληψη του 19ου αιώνα με την προσθήκη του Διαδικτύου και αναπτύσσεται κυρίως στις αναπτυγμένες αγγλοσαξωνικές χώρες ΗΠΑ, Αυστραλία, Νέα Ζηλανδία και με διαφοροποιήσεις στην Μ. Βρετανία και τον Καναδά. Αποτυχημένη προσπάθεια εφαρμογής του αποτελεί η Αργεντινή. Βρίσκεται στο κέντρο του σεναρίου «Φιλελεύθερη – Ανταγωνιστική Ευρώπη».

B). Το κοινωνιοκεντρικό μοντέλο που αντιστοιχεί ουσιαστικά στην καθαυτό καινοτομική εκδοχή δημοκρατικής Διακυβέρνησης. Το κράτος χρησιμοποιεί «ολιστικά» τις ΤΠΕ στην ηλεκτρονική παροχή των δημόσιων υπηρεσιών αλλά δίνει επίσης ιδιαίτερη σημασία στην υποστήριξη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής Δημοκρατίας (e-Democracy) και αναπτύσσει εταιρικές σχέσεις με την κοινωνία πολιτών και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις. Η πλήρης υλοποίηση της ταυτότητας e-Government + e-Democracy = Governance και Κοινωνικό Κράτος + ΤΠΕ = νέο αναπτυξιακό μοντέλο ιεραρχεί την καταπολέμηση του «ψηφιακού χάσματος» και της προστασίας της ιδιωτικότητας των πολιτών. Καθοριστικό παράδειγμα η ριζική μεταρρύθμιση της Φινλανδίας στα μέσα της δεκαετίας του '90. Συγγενείς περιπτώσεις η Ολλανδία και Δανία. Είναι συμβατό με το σενάριο ΗΠΕ και «Κοινωνική – Οικολογική Ευρώπη».

Γ). Το Πατερναλιστικό ή κρατικιστικό μοντέλο. Το κράτος προωθεί την ηλεκτρονική διακυβέρνηση από τα πάνω με σκοπό την αύξηση του ελέγχου των πολιτών του και την καθοδήγηση του ιδιωτικού τομέα συχνά με αυταρχικές μεθόδους. Πρόκειται για το μοντέλο που εφαρμόζουν κυρίως οι χώρες της ΝΑ

---

<sup>38</sup> The E-Government Imperative, OECD, 2003

Ασίας (Ν. Κορέα, Σιγκαπούρη, Ταϊλάνδη, Κίνα κλπ) αλλά σε μια πιο ήπια μορφή του θα μπορούσε να παρατηρηθεί σε περίπτωση οπισθοδρόμησης της Ομοσπονδιακής λογικής στην ΕΕ σε αρκετά ευρωπαϊκά κράτη.

Σύμφωνα με μια πρόσφατη μελέτη του ΟΗΕ «Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε Σταυροδρόμι»(World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads) περισσότερες από 80 χώρες παγκοσμίως αναπτύσσουν προγράμματα «ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» (e-Government). Ανάμεσά τους και η Ελλάδα που σε προγραμματικό τουλάχιστον επίπεδο αναπτύσσει το μεγαλύτερο και πιο πολυεπίπεδο παγκοσμίως έργο – σε όρους προβλεπόμενης δαπάνης ανά κάτοικο - εισαγωγής των Τεχνολογιών Επικοινωνίας όχι μόνο στον Δημόσιο Τομέα αλλά και στο σύνολο σχεδόν των κοινωνικών πεδίων (Ε.Π.«Κοινωνία της Πληροφορίας»). Το σημαντικότερο εύρημα αυτής της μελέτης είναι ότι ενώ αρκετές κυβερνήσεις έχουν αναπτύξει σημαντική δράση στον τομέα της ηλεκτρονικής παροχής δημόσιων υπηρεσιών (electronic public service delivery) ή της καλύτερης – αλλά μονόδρομης - πληροφόρησης των πολιτών για τις κυβερνητικές υπηρεσίες διαμέσου του Διαδικτύου (e-Government Readiness Index) έχουν ελάχιστα προχωρήσει στους δείκτες ηλεκτρονικής συμμετοχής (E-Participation Index).

Η Ηλεκτρονική Συμμετοχή ορίζεται ως «η προθυμία εκ μέρους της διακυβέρνησης 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 μια διακυβέρνηση ανοίγεται σε αλληλεπίδραση με τους πολίτες της μέσω του Διαδικτύου. Η μελέτη σημειώνει χαρακτηριστικά ότι αν 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<sup>39</sup>.

Εάν το ζητούμενο λοιπόν είναι η υπέρβαση της κρίσης αποτελεσματικότητας και αξιοπιστίας του σύγχρονου κράτους απέναντι στους πολίτες του τότε θα πρέπει να εφευρευθούν νέοι τρόποι διαβούλευσης και συμμετοχής των ενεργών πολιτών και

---

<sup>39</sup> Έκθεση “E-Government in Europe – The State of Affairs” του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Δημόσιας Διοίκησης που παρουσιάστηκε στην Διάσκεψη για την Ηλεκτρονική Κυβέρνηση του Κόμο το 2003.

των ΜΚΟ της κοινωνίας πολιτών σε όλα τα στάδια της αλυσίδας παραγωγής των δημόσιων πολιτικών. Εάν το ζητούμενο επίσης είναι ο μετασχηματισμός του κράτους στον 21<sup>ο</sup> αιώνα από το παραδοσιακό ιεραρχικό μοντέλο (Σχήμα Ι) σε ένα νέο πλουραλιστικό μοντέλο Διακυβέρνησης (Σχήμα 2), τότε οι ίδιες οι κυβερνήσεις πρέπει να υιοθετήσουν προτάσεις εταιρικής συνεργασίας με την κοινωνία των πολιτών και τον ιδιωτικό τομέα που θα θεσμοποιούν τον «εξωτερικό έλεγχο» και θα δίνουν βαρύνοντα ρόλο στις γνώμες των χρηστών των δημόσιων υπηρεσιών.



**Σχήμα Ι: Το ιεραρχικό κράτος**



**Σχήμα ΙΙ: Μοντέλο Διακυβέρνησης**

Αυτός είναι άλλωστε ο μόνος δρόμος για την κάμψη των εσωτερικών αντιστάσεων της κρατικής και πολιτικής γραφειοκρατίας μπροστά στην προοπτική μείωσης των αποκλειστικών προνομίων και της αδιαφάνειας που χαρακτηρίζουν ακόμη τα σύγχρονα κράτη και στις πιο προηγμένες δημοκρατίες. Αυτή είναι και η πρόκληση της «ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy), η σημασία της οποίας μεσοπρόθεσμα είναι μεγαλύτερη από την πρόκληση της e-Government. Καινοτομικές προτάσεις με άμεσο πρακτικό αποτέλεσμα υπάρχουν πολλές και αναπτύχθηκαν στο Civil Society Forum της Παγκόσμιας Συνδιάσκεψης για την Κοινωνία της Πληροφορίας που διοργάνωσε ο ΟΗΕ στην Γενεύη (9-12 Δεκεμβρίου 2003). Στο forum συμμετείχαν πάνω από 400 διεθνείς ΜΚΟ και από την Ελλάδα η Ένωση Πολιτών για την ΠΑΡΕΜΒΑΣΗ, που ήταν και ιδρυτικό μέλος από την αρχή λειτουργίας του forum (Οκτώβριος 2002).

## 4.2. ΔΙΚΤΥΑΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

Η μελέτη αναδεικνύει ένα παραλληλισμό ανάμεσα στην επενδυτική φούσκα εταιρειών Internet (DotCom bubble) και στο υπερδραστήριο επενδυτικό πρόγραμμα των κυβερνήσεων που δεν αποδίδει (DotGov bubble). Και ενώ στην πρώτη περίπτωση η διόρθωση επήλθε μέσω τη ελεύθερης αγοράς στην δεύτερη πρέπει να επέλθει μέσω πολιτικών διαδικασιών. Ανάμεσα σε άλλα διαπιστώνει ότι έχει έρθει η ώρα τελικά να εξετάσουμε πώς οι γραφειοκρατικές ιεραρχίες των δημοσίων διοικήσεων θα χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ για να μεταμορφωθούν σε δικτυακές δομές<sup>40</sup>.

Η διαδικασία αυτή δεν έχει εισέλθει ακόμα στην συνείδηση του πολίτη ως άμεση προτεραιότητα από την οποία εξαρτάται η ευημερία του. Γενικώς παραβλέπεται

---

<sup>40</sup> Peristeras V., Tsekos T., “eGovernment or eGovernance? Building a domain model for the governance system”, ISSS Conference 2003



από τα στελέχη του δημόσιου τομέα και τους πολιτικούς λόγω των τεράστιων επιπτώσεων που θα έχει στην χειραφέτηση των πολιτών και στην μεταφορά του ελέγχου της εξουσίας και των πόρων.

Τι όμως έχει αλλάξει και πρέπει τώρα να εγκαταλείψουμε τις ιεραρχικές δομές των δημοσίων διοικήσεων που μας υπηρέτησαν σωστά όσο καιρό υπάρχουν τα εθνικά κράτη εάν όχι και περισσότερο; Η απάντηση είναι η έλευση των δικτύων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ και η ταχύτητα και η ακρίβεια που προσφέρουν.

Οι μεγάλες ιδιωτικές εταιρείες είναι οι πρώτες που άλλαξαν σε αυτή την κατεύθυνση. Έχουν μεταμορφωθεί σε χαλαρά δίκτυα με διαφορετικά στοιχεία οργανωμένα γύρω από ένα συγκεκριμένο επιχειρηματικό έργο (project): κοινά συμφέροντα, πελάτες, στόχους και λειτουργίες. Τελικώς αποτελούν ευέλικτα σχήματα που μπορούν να ανταποκριθούν στους πελάτες τους όποτε και όπου βρίσκονται. Όμως ένας δραστήριος ιδιωτικός τομέας με μεγάλη χρήση ΤΠΕ χρειάζεται ένα εξίσου δραστήριο κρατικό τομέα με υψηλή χρήση ΤΠΕ. Στην αλληλεπίδραση πελατών με εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης φαίνεται η μεγάλη επιρροή του επιχειρηματικού τρόπου λειτουργίας<sup>41</sup>.

Έχει αρχίσει και γίνεται φανερό όμως ότι οι κυβερνήσεις θα μπορέσουν να ανταποκριθούν καλύτερα και στις ανάγκες των μεμονωμένων πολιτών, για άμεση ανάμειξη στην παραγωγή δημόσιας αξίας<sup>42</sup>, και τελικά στην δημιουργία και εξασφάλιση ενός δημόσιου χώρου στον οποίο η δημόσια αξία θα μπορεί να παράγεται από περισσότερους συντελεστές, εάν μετεξελιχθούν σε δίκτυα.

Αυτό βέβαια θα ήταν ένα πολύ φιλόδοξο εγχείρημα και ένα έργο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την χιλιετία.

Κάποιες κατευθύνσεις στις οποίες μπορούν να κινηθούν είναι:

---

<sup>41</sup> Peristeras V., Tsekos T., “eGovernment or eGovernance? Building a domain model for the governance system”, ISSS Conference 2003

<sup>42</sup> Η έννοια της δημόσιας αξίας (public value) αναπτύσσεται εκτενώς στην μελέτη. Πηγή : Gavin Kelly and Steven Muers, “Creating public value. An analytical framework for public sector reform”, October 2002, [http://www.number-10.gov.uk/su/pv/public\\_value.pdf](http://www.number-10.gov.uk/su/pv/public_value.pdf)

- Να δοθεί η ελευθερία σε διάφορους δημόσιους οργανισμούς σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο να ενεργούν ως κόμβοι σε δίκτυα
- Να αποδεχθούν ότι η εξουσία εντός της διακυβέρνησης προέρχεται όχι από την ιεραρχία αλλά από αναγνωρισμένες ατομικές ικανότητες.
- Να χρησιμοποιηθούν δημόσιοι πόροι για την διευκόλυνση και ενδυνάμωση δικτύων πολιτών
- Να αναγνωρισθεί η ύπαρξη επιχειρηματικών δικτύων
- Να χρησιμοποιηθούν ΤΠΕ για σύνδεση πέρα από τα παραδοσιακά όρια (διακυβέρνηση, ιδιωτικός τομέας, κοινό)
- Να επαναεπιβεβαιωθούν (μέσω νομοθεσίας) οι κανόνες και οι αξίες της κοινωνίας πολιτών
- Να δημιουργηθεί δημόσιος χώρος όπου θα παρέχεται η δημόσια αξία
- Να διαχειριστεί η πληροφορία και να δημιουργηθεί γνώση η οποία θα διανεμηθεί σε όλα τα δίκτυα

Αυτό δεν σημαίνει φυσικά ότι η μεταλλαγή αυτή από ιεραρχική σε δικτυακή δομή θα γίνει από την μια μέρα στην άλλη. Σε μερικές χώρες αυτό θα σήμαινε ότι θα έμεναν χωρίς διακυβέρνηση. Σε άλλες χώρες η διανομή της εξουσίας που συνεπάγεται η δικτυακή δομή δεν θα γινόταν εύκολα αποδεκτή από την οικονομική και πολιτική ελίτ. Η άλλη επιλογή είναι η απραξία. Η διαμάχη μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, μεταξύ τεχνολογίας και παραδοσιακών οργανωτικών δομών δεν έχει στη βάση της μία εχθρική ιδεολογία ούτε καν πρόσωπο. Η απραξία μπορεί να καλυφθεί για κάποιο διάστημα όμως τελικά παγώνει την αναπτυξιακή ικανότητα της κοινωνίας και διαβρώνει την οικονομική και πολιτική ισχύ από τα μέσα. Ο καιρός θα περάσει και κάποιος κάποτε θα αρχίσει να πειραματίζεται με τις νέες ιδέες.

### 4.3.Η ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government) εντάσσεται στα πλαίσια του στόχου της Λισσαβόνας, να γίνει η Ευρώπη η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης ανά την υφήλιο μέχρι το 2010, με την αναγνώριση της ανάγκης να κάνει χρήση των νέων τεχνολογιών, και είναι ένας από τους κεντρικούς στόχους των σχεδίων δράσης eEurope2002 και eEurope2005. Παρόλα αυτά, όσον αφορά τις πολιτικές σε ευρωπαϊκό επίπεδο, μέχρι εντελώς πρόσφατα ετύγχανε μόνο περιφερειακής υποστήριξης. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή όμως με την υιοθέτηση σχετικής Ανακοίνωσης («Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης, COM(2003) 567 τελικό»<sup>43</sup>, 29 –9-03) για πρώτη φορά δίνει κεντρικό ρόλο στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξακολουθώντας όμως να ασκεί έμμεση, κατά βάση, πίεση στα κράτη μέλη για την υλοποίηση των στόχων που συνεπάγεται διότι, καθώς φαίνεται, οι δημόσιες διοικήσεις αποτελούν ακόμα εθνικό ταμπού.

Τα βασικά χαρακτηριστικά της ευρωπαϊκής πολιτικής όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (e-government) φαίνονται μέσα από μία σειρά κειμένων:

1. Το σχέδιο δράσης **eEurope2002** θέτει ως στόχο την φθηνή και ασφαλή πρόσβαση στο Διαδίκτυο και το online περιεχόμενο. Όσον αφορά τις δημόσιες υπηρεσίες καθορίζει 20 δείκτες που συνίστανται σε μέτρηση του βαθμού στον οποίο προσφέρονται online 20 βασικές υπηρεσίες από την καθημερινή ζωή των πολιτών – 12 για πολίτες και 8 για επιχειρήσεις (βλπ. Πίνακα 1) - σε μία κλίμακα από 4 επίπεδα που κυμαίνονται από την απλή online παροχή πληροφοριών μέχρι την πλήρη ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών που συμπεριλαμβάνει την υποβολή φορμών και την πιστοποίηση.

Πρόσφατη μελέτη (Top of the Web – Survey on quality and usage of public e-services, November 2003) η οποία χρηματοδοτήθηκε από την Γενική Διεύθυνση για την Κοινωνία της Πληροφορίας είχε αντικείμενο την ποιότητα και την χρήση των online δημοσίων υπηρεσιών στην Ευρώπη με βάση τις 20 υπηρεσίες που

---

<sup>43</sup> Στο κείμενο αυτό και οι όροι Government και Governance μεταφράζονται ως διακυβέρνηση.

ορίσθηκαν στο σχέδιο δράσης eEurope2002. Η έρευνα κατέληξε ότι περίπου 80% των χρηστών είναι ευχαριστημένοι με την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών και τα οφέλη που αναφέρθηκαν πιο συχνά είναι η εξοικονόμηση χρόνου (80%) και η απόκτηση ευελιξίας (65%). Παράλληλα όμως κατέδειξε ότι οι δημόσιες υπηρεσίες απλώς μετατράπηκαν σε ηλεκτρονικές χωρίς καμία περαιτέρω βελτίωση και ανάπτυξη. Υπάρχει ανάγκη για ενοποίηση των διαδικασιών back-office και βελτίωσης των front-office για την παροχή ενιαίων υπηρεσιών έτσι ώστε να αναδειχθούν πλήρως τα οφέλη αυτής της διαδικασίας. Ενδιαφέρον έχει και η ανταπόκριση των web masters, 75% των οποίων δεν γνωρίζουν πόσοι είναι οι χρήστες ή πόσες συναλλαγές γίνονται online κάτι που θα αποτελέσει πρόβλημα στη περαιτέρω εξέλιξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

### **Πίνακας 1**

Δημόσιες Υπηρεσίες που καθορίσθηκαν στο πλαίσιο του eEurope2002 ως δείκτες βαθμού διαθεσιμότητας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

	<b>Δημόσιες υπηρεσίες προς πολίτες</b>
1.	Φορολογία εισοδήματος
2.	Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας
3.	Κοινωνική ασφάλιση
4.	Προσωπικά έγγραφα (διαβατήρια, διπλώματα οδήγησης)
5.	Δηλώσεις μεταβίβασης αυτοκινήτων
6.	Αιτήσεις οικοδομικών αδειών
7.	Δηλώσεις προς την αστυνομία (κλοπή κλπ.)
8.	Δημόσιες βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα ευρετηρίων, εργαλεία αναζήτησης)

9.	Πιστοποιητικά (Γέννησης, Γάμου): αίτηση και παράδοση
10.	Εγγραφή σε Ανώτερο Εκπαιδευτικό Ίδρυμα
11.	Δήλωση Μεταβολής Κατοικίας
12.	Υπηρεσίες σχετικές με την υγεία (ραντεβού σε νοσοκομεία κλπ.)
	<b>Δημόσιες υπηρεσίες προς επιχειρήσεις</b>
1.	Ασφαλιστικές εισφορές εργαζομένων
2.	Φορολογία
3.	ΦΠΑ
4.	Ίδρυση νέας επιχείρησης
5.	Υποβολή δεδομένων σε στατιστικές υπηρεσίες
6.	Δηλώσεις προς το τελωνείο
7.	Άδειες σχετικές με την προστασία του περιβάλλοντος
8.	Δημόσιες προμήθειες

Η πρόοδος προς την μετατροπή των πιο πάνω υπηρεσιών σε ηλεκτρονικές μετρίεται σε ένα πλαίσιο τεσσάρων επιπέδων. 1. αποστολή πληροφοριών online 2. Διαδραστικότητα μιάς κατεύθυνσης 3. Αμφίδρομη διαδραστικότητα 4. Πλήρεις συναλλαγές online.

Η έρευνα βασίσθηκε σε αποκρίσεις 28,114 Ευρωπαίων από 18 χώρες, έγινε στα πλαίσια της πρωτοβουλίας eEurope2005, και εστιάζεται στην πλευρά της ζήτησης, εν αντιθέσει με παλιότερες έρευνες της Επιτροπής που είχαν αντικείμενο την προσφορά διότι, όπως αναφέρεται, η υιοθέτηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εξαρτάται τόσο από την προσφορά όσο και από την ζήτηση. Η ενημέρωση των πολιτών, η ευκολία χρήσης και η ύπαρξη ωφελειών από την χρήση των υπηρεσιών

αυτών είναι σημαντικοί παράγοντες στην εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### **4.4.ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ**

Μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, οι πολίτες αποκτούν μεγαλύτερη δυνατότητα πρόσβασης σε δημόσιες πληροφορίες με αποτέλεσμα αυξημένες δυνατότητες ελέγχου που συνεπάγονται μεγαλύτερη διαφάνεια, καταπολέμηση της διαφθοράς και ενίσχυση της δημοκρατικής διαδικασίας.

Σημαντική είναι και η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας πολιτών και υπευθύνων χάραξης πολιτικής μέσω ηλεκτρονικών φόρουμ, εικονικών χώρων συζητήσεων και ηλεκτρονικών ψηφοφοριών<sup>44</sup>.

Οι one-stop shop πύλες που περιέχουν πληροφορίες για τα σημαντικά γεγονότα ζωής των πολιτών (“life events”) που συνεπάγονται συναλλαγές με τον δημόσιο τομέα (π.χ. η γέννηση ενός παιδιού) καθίστανται σταδιακά κανόνας και εξελίσσονται όλο και περισσότερο με την προσθήκη ηλεκτρονικής ταυτοποίησης και πληρωμών.

##### **4.4.1. ΟΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣ ΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ – ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΤΙΚΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΥΡΩΠΗΣ.**

Οι επιχειρήσεις σήμερα στην Ευρώπη δραστηριοποιούνται σε ένα περιβάλλον συνεχούς επαφής με το δημόσιο τομέα. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να παίζει σημαντικό ρόλο προσφέροντας ένα «ενιαίο σημείο πρόσβασης» στις διοικητικές πληροφορίες και απαιτήσεις. Σημαντική πτυχή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι η αύξηση της παραγωγικότητας των δημοσίων υπηρεσιών

---

<sup>44</sup> Καρούνος Θ., Γούσιου Α., «Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», 2002

επιφέρει την αύξηση της παραγωγικότητας του ιδιωτικού τομέα και συνεπώς την ανταγωνιστικότητα της οικονομίας.

Πρόσφατη έρευνα για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (CAP Gemini Ernst & Young Φεβρουάριος 2003) κατέδειξε ότι οι το επίπεδο των υπηρεσιών που προσφέρονται προς τις επιχειρήσεις είναι πιο εξελιγμένο από αυτό που προσφέρεται για συναλλαγές με πολίτες.

#### **4.4.2. ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΜΕΤΑΞΥ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΕΩΝ**

Η πολιτική για την καθιέρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να προβλέψει τρόπους επικοινωνίας μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών αρχών και οργάνων της Κοινότητας η οποία σκοντάφτει σε πολλαπλά εμπόδια όπως ο ανταγωνισμός, η πληθώρα ρυθμιστικών διατάξεων ο κατακερματισμός των αρμοδιοτήτων κλπ. Σημειώνεται εδώ ότι οι δαπάνες από τα Διαρθρωτικά Ταμεία για την κοινωνία της πληροφορίας καταλαμβάνουν το 30% στις περιοχές του στόχου 1 και 20% στις περιοχές του στόχου 2.

#### **4.4.3.ΘΕΜΑΤΑ ΥΨΗΛΗΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ ΚΑΙ ΔΡΑΣΕΙΣ.**

Η ανακοίνωση εστιάζεται σε μία σειρά θεμάτων που πρέπει να αντιμετωπισθούν και δράσεων που πρέπει να ακολουθηθούν<sup>45</sup>:

##### **1. Πρόσβαση χωρίς αποκλεισμούς**

Εμπόδια στη συμμετοχή των πολιτών στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες αποτελούν η σε περιορισμένο βαθμό διείσδυση του Ίντερνετ σε κάποιες χώρες, η σε περιορισμένο βαθμό διάθεση ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η έλλειψη εύκολης πρόσβασης σε

---

<sup>45</sup> Καρούνος Θ., Γούσιου Α., «Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», 2002

άτομα με αναπηρία ή μικρής εξοικείωσης με την τεχνολογία. Ως προς το τελευταίο αναφέρεται ο σημαντικός ρόλος που μπορεί να παίξει το e-learning.

Η πολυπλατφορμική πρόσβαση που είναι εξάλλου στόχος της πρωτοβουλίας eEurope2005 για μέχρι το 2004 θεωρείται επίσης σημαντικός παράγων στην εξασφάλιση καθολικής πρόσβασης. Επίσης αναφέρεται η πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα στον Παγκόσμιο Ιστό (Web accessibility guidelines) του σχεδίου δράσης eEurope2002 που πρέπει να βρει εφαρμογή και στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Τέλος τονίζεται οι ανάγκη για ευρυζωνικές συνδέσεις στόχος που περιλαμβάνεται και στο σχέδιο δράσης eEurope2005 και στην Ανακοίνωση της Επιτροπής «Ηλεκτρονική Επικοινωνία: Προς την οικονομία της Γνώσης, COM(2003) 65»

## **2. Εμπιστοσύνη και αξιοπιστία**

Η εμπιστοσύνη και αξιοπιστία των δημόσιων ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι βασικός παράγοντας υιοθέτησής τους από τους πολίτες. Η προστασία των προσωπικών δεδομένων, η επαλήθευση της ταυτότητας και η διαχείριση της ταυτότητας είναι κρίσιμα ζητήματα όπου δεν επιτρέπεται αστοχία. Οι πολίτες, σύμφωνα με την εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία που πρέπει να εφαρμόζεται πλήρως, πρέπει να γνωρίζουν ανά πάσα στιγμή τον τρόπο χρήσης και αποθήκευσης και αξιολόγησης των προσωπικών τους δεδομένων. Εάν αυτό παραβιαστεί η αντίδραση θα επιφέρει σημαντικό και κοινωνικό κόστος.

Για τον σκοπό αυτό πρέπει να γίνει χρήση των νέων τεχνολογιών που προστατεύουν τα προσωπικά δεδομένα και να προωθηθεί η ενίσχυσή τους με ένταξη σε έργα E&A του προγράμματος για τις τεχνολογίες της κοινωνίας της πληροφορίας υπό το πέμπτο και έκτο πρόγραμμα πλαίσιο. Σημαντική θα είναι η έγκριση της πρότασης για τη δημιουργία του Ευρωπαϊκού Οργανισμού για την Ασφάλεια Δικτύων και Πληροφοριών. Το σχέδιο δράσης eEurope2005 επίσης υποστηρίζει την ανάπτυξη «κλίματος ασφαλείας».

Στις περισσότερες χώρες η υιοθέτηση συστημάτων ηλεκτρονικής ταυτοποίησης είναι ακόμα σε πρώιμο στάδιο διότι παρεμποδίζονται από άτεγκτες διοικητικές πρακτικές, θέματα αρμοδιότητας και ανταγωνιζόμενα συστήματα. Η σημασία του



θέματος αυτού ίσως πρέπει να οδηγήσει στη συνεργασία για την αντιμετώπιση του αποτελεσματικά τώρα και στο μέλλον.

### **3. Καλύτερη αξιοποίηση των πληροφοριών του δημόσιου τομέα**

Είναι φανερό ότι οι πληροφορίες του δημόσιου τομέα όπως οι γεωγραφικές, τουριστικές κλπ. μπορούν να αξιοποιηθούν περαιτέρω με αποτέλεσμα την αύξηση της οικονομικής δραστηριότητας και των θέσεων απασχόλησης. Αυτή την στιγμή υπάρχουν εμπόδια σ' αυτή την διαδικασία που συνίστανται στις διαφορετικές πρακτικές, νομοθεσίες και γλώσσες των Ευρωπαϊκών κρατών. Η Επιτροπή έχει προτείνει οδηγία για την περαιτέρω χρήση των εγγράφων του δημοσίου τομέα για την οποία οι αρχηγοί κρατών έχουν δεσμευτεί ότι θα εγκρίνουν μέχρι το τέλος του 2003.

### **4. Δημόσιες προμήθειες**

Οι δημόσιες προμήθειες είναι ένας τομέας όπου παραδοσιακά οι διαδικασίες είναι πολύπλοκες και χρονοβόρες και όπου η χρήση ΤΠΕ είναι δυνατόν να επιφέρει αύξηση της απόδοσης, βελτίωση της ποιότητας και καλλίτερη αξιοποίηση των κονδυλίων.

Η έλλειψη σαφών κοινοτικών διατάξεων στον τομέα αυτό έχει μέχρι στιγμής αποτελέσει εμπόδιο για την υιοθέτηση ηλεκτρονικών διαδικασιών δημόσιων προμηθειών στην Ευρώπη. Η επικείμενη τελική έγκριση σχετικών οδηγιών θα αποτελέσει καμπή για την διάδοση των ηλεκτρονικών δημόσιων προμηθειών. Πρέπει βέβαια να τηρηθεί η Κοινοτική προσέγγιση με την οποία ενσωματώνεται η διάσταση της εσωτερικής αγοράς για να αποφευχθεί ενδεχόμενος κατακερματισμός συμβάσεων λόγω ασυμβατότητας των συστημάτων σε όλη την Ευρώπη<sup>46</sup>.

### **5. Ενίσχυση της εσωτερικής αγοράς και της ευρωπαϊκής ιθαγένειας με πανευρωπαϊκές υπηρεσίες**

---

<sup>46</sup> Καρούνος Θ., Γούσιου Α., «Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», 2002

Η περαιτέρω ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης, η εμβάθυνση της εσωτερικής αγοράς, και η διεύρυνση της Ένωσης θα αυξήσουν την ζήτηση για διασυνοριακές ή ακόμη και πανευρωπαϊκές επαφές με τις δημόσιες διοικήσεις. Σ' αυτό το πλαίσιο θα αποτελούσε πρόβλημα η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών κάτω από ένα καθαρά εθνικό πρίσμα που θα δυσκόλευε την πρόσβαση σε πολίτες ή επιχειρήσεις άλλων χωρών. Στην ιδανική περίπτωση οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα έχουν πρόσβαση one-stop shop στις διοικητικές υπηρεσίες («ενιαία θυρίδα») που να παρέχει ομοειδείς υπηρεσίες σε όλα τα κράτη μέλη.

Η παροχή κοινών πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ενδεχομένως να αποτελέσει ευαίσθητο ζήτημα. Πολλά κράτη μέλη απαιτούν οι υπηρεσίες του Δημοσίου να παρέχονται από το πλησιέστερο στον εξυπηρετούμενο διοικητικό φορέα, σύμφωνα με την αρχή της επικουρικότητας.

Η παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών μπορεί να δώσει σημαντική ώθηση στην εσωτερική αγορά και τις συναφείς ελευθερίες καθώς και στην ευρωπαϊκή ιθαγένεια. Η γρήγορη έγκριση του προτεινόμενου προγράμματος IDAbe θα καταστήσει δυνατή την προώθηση πανευρωπαϊκών υπηρεσιών.

## **6. Διαλειτουργικότητα**

Θα ήταν μεγάλο πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις και τους πολίτες της Ευρώπης εάν γινόταν παροχή ενιαίων ηλεκτρονικών υπηρεσιών για τις οποίες δεν θα γνώριζαν από ποια διοικητική υπηρεσία προέρχονται αντί για την υπάρχουσα κατάσταση που αποτελείται από κατακερματισμένες πραγματικές ή εικονικές θυρίδες. Επίσης οι πολίτες προτιμούν, με την προϋπόθεση ότι είναι προστατευμένα τα προσωπικά τους δεδομένα, εξατομικευμένες υπηρεσίες. Τα ανωτέρω προϋποθέτουν ότι τα συστήματα των διαφόρων φορέων θα «συζευχθούν» δηλαδή οι διαδικασίες πληροφόρησης και διοίκησης θα καταστούν «διαλειτουργικές» σε εθνικό ή και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Τα ανοικτά πρότυπα αλλά και ο ανοικτός πηγαίος κώδικας θα συμβάλλουν προς αυτή την κατεύθυνση αλλά η διαλειτουργικότητα συνεπάγεται και οργανωτικές αλλαγές.

Το οικονομικό και κοινωνικό κόστος μη συγκρότησης διαλειτουργικών συστημάτων θα είναι μεγάλο με ανταγωνιστικά μειονεκτήματα για τις τοπικές επιχειρήσεις και παρεμπόδιση της κατάλληλης λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς.

Η επιτυχής ανάπτυξη πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει να λάβει υπόψη την ευρωπαϊκή διάσταση της διαλειτουργικότητας. Τα περισσότερα κράτη μέλη αντιμετωπίζουν ήδη αυτή την πρόκληση με την υιοθέτηση εθνικών «πλαισίων διαλειτουργικότητας για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση» ενώ σε ευρωπαϊκό επίπεδο υπάρχει το εσωτερικό έγγραφο της Επιτροπής με τίτλο «Linking up Europe: the importance of interoperability for eGovernment services SEC(2003) 801, 3.7.2003»<sup>47</sup>.

## **7. Οργανωτικές Αλλαγές**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνεπάγεται εκτός από την εισαγωγή ΤΠΕ και οργανωτικές αλλαγές σύμφωνα με ένα «πελατοκεντρικό» σχήμα, ιδέα που αποτελεί πυρήνα της προσέγγισης New Public Management. Η αναδιοργάνωση των δημοσίων υπηρεσιών θα απαιτήσει επανασχεδιασμό των διαδικασιών, κατάρτιση του προσωπικού, ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και ικανοτήτων, προσαρμογή του νομοθετικού πλαισίου και νέα μοντέλα διαχείρισης των εργαζομένων. Οι ίδιες οι ΤΠΕ μπορούν να συμβάλλουν με την ανάπτυξη προγραμμάτων ηλεκτρονικής μάθησης.

Σημαντικό στον τομέα αυτό είναι η ύπαρξη συστήματος αξιολόγησης της μετάβασης από τα πιο πρώιμα στάδια ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε πιο εξελιγμένα επίπεδα. Καθοριστική θα είναι η συμβολή του Ευρωπαϊκού Δικτύου Δημοσίων Διοικήσεων.

## **8. Οι επιδόσεις και τα οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αυξάνει την παραγωγικότητα του δημόσιου τομέα. Όμως στο δημόσιο τομέα υφίσταται πρόβλημα ορισμού και μέτρησης των μεγεθών που σχετίζονται με την παραγωγικότητα.

---

<sup>47</sup> Καρούνος Θ., Γούσιου Α., «Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», 2002

Καταρχήν υπάρχει πρόβλημα με την τιμολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών που συχνά δεν σχετίζονται άμεσα με τις εισροές (π.χ. η φορολογία). Επίσης οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υπόκεινται στους κανόνες της οικονομικής της κοινωνίας της πληροφορίας. Άλλο πρόβλημα είναι ότι οι τιμές δεν καθορίζονται από τους μηχανισμούς της αγοράς, δεδομένου ότι κατά κανόνα δεν υπάρχει ανταγωνισμός<sup>48</sup>.

Σύμφωνα πάντως με την οικονομική της κοινωνίας της πληροφορίας υπάρχουν άλλοι μηχανισμοί αξιολόγησης και ελέγχου που ως ένα βαθμό υποκαθιστούν την τιμή, όπως π.χ. οι δείκτες ποιότητας. Μέχρι σήμερα όμως οι υπάρχοντες δείκτες επικεντρώνονται στην προσφορά και όχι στη ζήτηση όπως για παράδειγμα καταμετρούν τον αριθμό των υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά και όχι στη χρήση τους.

Διαφαίνεται γενικότερα λοιπόν ανάγκη μελέτης της οικονομικής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για την καλλίτερη αξιολόγηση των οφελών και της απόδοσης που προσφέρει.

---

<sup>48</sup> Καρούνος Θ., Γούσιου Λ., «Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», 2002

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

Η Μεθοδολογία της έρευνας αναλύεται μέσα από τρεις βασικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται σε μία μελέτη: το θετικισμό, τη φαινομενολογία και την ενεργητική μελέτη. Υπάρχουν ποικίλα μέσα μεθοδολογίας έρευνας. Εδώ θα επικεντρωθούμε στα τρία πιο βασικά, το θετικισμό, τη φαινομενολογία και την ενεργητική μελέτη.

Ο θετικισμός και η φαινομενολογία είναι φιλοσοφικές έννοιες των κοινωνικών επιστημών. Κάθε φιλοσοφική έννοια έχει τις δικές της αρχές και αξίες και στηρίζεται σε διαφορετικές ερευνητικές απόψεις. Φυσικά κάθε ερευνητής ακολουθεί κάποιες από τις φιλοσοφικές αυτές έννοιες. Συχνότερα οι ερευνητές στηρίζονται στην αντίστροφη φιλοσοφία κατά τη διάρκεια της μελέτης τους δηλαδή αντιστρέφουν τα γεγονότα προκειμένου να δούνε τι θα γινόταν στην πραγματικότητα αν τα γεγονότα θα συνέβαιναν διαφορετικά. Ο θετικισμός σαν φιλοσοφία παρουσιάζει πως πραγματικά είναι τα γεγονότα και πώς θα έπρεπε να τα μελετήσουμε στηριζόμενοι σε λογικά επιχειρήματα προκειμένου να φτάσουμε στο επιθυμητό αποτέλεσμα .

Κάποια από τα βασικά συμπεράσματα στα οποία καταλήγουμε χρησιμοποιώντας αυτή τη μέθοδο είναι: 1) Ότι ο ερευνητής πρέπει να λειτουργεί ανεξάρτητα και ανεπηρέαστα προκειμένου να καταλήξει σε σωστά συμπεράσματα. 2) Ο ερευνητής πρέπει να στηρίζεται μόνο σε στοιχεία τα οποία απορρέουν από την ερευνά του και όχι από τα προσωπικά του πιστεύω και τις αξίες που τον χαρακτηρίζουν. 3) Ο ερευνητής πρέπει να δίνει σημασία μόνο στα γεγονότα. Συγχρόνως πρέπει να γνωρίζει τις γνώμες άλλων ερευνητών να έχει γνώση της βιβλιογραφίας και αρθρογραφίας του θέματος που αναλύει άλλα και της νομοθεσίας που το διέπει αν υπάρχει. Ο ερευνητής εφόσον έχει γνώση όλων των παραπάνω πρέπει να έχει την αφαιρετική ικανότητα να κρατάει από όλα τα στοιχεία που γνωρίζει μόνο αυτά που πραγματικά των ενδιαφέρουν. 4) Ο ερευνητής πρέπει να υποστηρίξει το θέμα του χρησιμοποιώντας λειτουργικά μέσα όπως ερωτηματολόγια έχοντας ένα μεγάλο δείγμα προκειμένου να προχωρήσει σε στατιστική ανάλυση.

Αντίθετα με τον θετικισμό η φαινομενολογική έρευνα παρουσιάζει τον κόσμο να στηρίζεται μόνο σε κοινωνικά θεμέλια και όχι σε αντικειμενικά . Γι αυτό το λόγο ο ερευνητής δεν χρειάζεται να στηριχτεί σε ανάλυση συμπεριφορών και γεγονότων αλλά σε φαινομενικά κριτήρια όπως η εμπειρία . Ο ερευνητής μπορεί να μελετάει τους γύρω του ακόμα και τον ίδιο του τον εαυτό, όποτε όμως τον “συμφέρει” μπορεί να αφαιρέσει τον εαυτό του από αυτή τη μελέτη<sup>49</sup> .

Από την άλλη στην φαινομενολογική μέθοδο ο ερευνητής πέρα από την επιφάνεια των γεγονότων πρέπει να ερευνήσει και τους δευτερεύοντες παράγοντες στους οποίους στηρίζονται αυτά τα γεγονότα. Πρέπει να ελέγχει το κάθε στοιχείο σαν μια ολοκληρωμένη εικόνα , και να παράγει τις δικές του ιδέες και αντιλήψεις . Σε γενικές γραμμές η φαινομενολογική έρευνα βασίζεται σε γνώμες και αντιλήψεις άλλων πάνω στις οποίες πρέπει να στηρίζεται ο ερευνητής για να διαμορφώσει τις δικές του ιδέες και απόψεις για το θέμα.

Η τρίτη ερευνητική μέθοδος είναι η δραστική έρευνα. Αυτή η μέθοδος δανείζεται πολλά από τις προηγούμενες. Η βασική παράμετρος αυτής της μεθόδου είναι η βάση για την αλλαγή . Η αλλαγή είναι ο βασικός στόχος μιας έρευνας. Το κλασικό μοντέλο της δραστικής μελέτης στηρίζεται σε πέντε βασικές παραμέτρους: σκοπός και επιλογή, μελέτη, αλλαγή βασισμένη σε στοιχεία - πληροφορίες αλλά και την αίσθηση του ερευνητή, προσωπική άποψη στην έρευνα, γνώσεις.

Σκοπός και επιλογή: Σημαίνει ότι η δραστική έρευνα δεν δέχεται την επιστήμη απόλυτα ανεξάρτητη από τις αξίες και τονίζει τη σημασία της πιθανότητας σε σχέση με την πρόβλεψη. Οι άνθρωποι πρέπει να έχουν ξεκάθαρες αξίες προκειμένου να έχουν ποιο ξεκάθαρες βλέψεις αλλά και να μπορούν να τις επιτύχουν.

Μελέτη: Η δραστική έρευνα είναι ένας συνδυασμός επίλυσης ρεαλιστικών και πρακτικών προβλημάτων . Οπότε η έρευνα βοηθάει στην επίλυση προβληματικών καταστάσεων, χρησιμοποιώντας υπαρκτές θεωρίες και όχι κατασκευασμένες. Η μελέτη επικεντρώνεται στο πρόβλημα αλλά και στην επίλυση του.

---

<sup>49</sup> Andy Field “Discovering Statistics with Spss” Sage Publications, 2005

Αλλαγή βασισμένη σε στοιχεία - πληροφορίες αλλά και την αίσθηση του ερευνητή: Αυτή η παράμετρος βοηθάει στην περίπτωση που η αλλαγή είναι ο απόλυτος στόχος του ερευνητή . Ο ερευνητής κάνει συστηματική συλλογή στοιχείων μέχρι να επιτύχει το στόχο του.

Προσωπική άποψη στην έρευνα: Η προσωπική άποψη στην έρευνα παίζει ρόλο προκειμένου να βάλει ο ερευνητής την δική του σφραγίδα στην έρευνα.

Γνώσεις: Ο ερευνητής προτού αρχίσει την ερευνά του πρέπει να αυξήσει τις γνώσεις του προκειμένου να επιτύχει τον στόχο του δηλαδή να επιλύσει τα προβλήματα του οργανισμού που αναλύει.

Ο μελετητής πρέπει να επικεντρωθεί στην δραστική έρευνα συμπεριλαμβάνοντας και άλλους ανθρώπους σε αυτήν και στη διαδικασία αλλαγής να συμπεριλάβει όλα τα τμήματα του οργανισμού. Πρέπει να λάβει υπόψη του τους ανθρώπινους παράγοντες που επηρεάζουν την κατάσταση χρησιμοποιώντας τεστ, συνεντεύξεις, ερωτηματολόγια.

## **5.1. ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

Η ποσοτική έρευνα είναι αυτή που χρησιμοποιούνται στατιστικά μοντέλα για να αναλυθούν τα αποτελέσματα της. Η ποσοτική έρευνα γίνεται κυρίως με το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο είναι ένα ειδικό έντυπο που περιλαμβάνει συνήθως τυποποιημένες ερωτήσεις για τη συλλογή συγκεκριμένων στοιχείων. Αποτελεί την πιο δημοφιλή μέθοδο συλλογής πρωτόγεννων στοιχείων. Βέβαια, η χρήση του ερωτηματολογίου είναι συνυφασμένη με τη διενέργεια δημοσκοπήσεων. Εν τούτοις, ερωτηματολόγια χρησιμοποιούνται και σε πειραματικές μελέτες, αλλά και έρευνες. Η σύνταξη του ερωτηματολογίου είναι ένας από του σημαντικότερους παράγοντες που επηρεάζουν την ποιότητα των στοιχείων που θα συλεχθούν.

## **5.2. ΜΕΘΟΔΟΣ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ**

Στην μελέτη αυτή έχουμε ως στόχο να ερευνήσουμε την χρήση του διαδικτύου στην δημόσια διοίκηση. Κατά πόσο οι πολίτες χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να εξυπηρετηθούν από τις δημόσιες υπηρεσίες. Για τον σκοπό αυτό έχουμε δημιουργήσει ένα ερωτηματολόγιο το οποίο συλλέγει τις κατάλληλες πληροφορίες ως προς τους στόχους μας, δηλαδή συλλέγει τα δημογραφικά δεδομένα όπως το φύλο και την ηλικία των ερωτώμενων. Το δείγμα των 50 ατόμων επιλέχθηκε τυχαία στο λεκανοπέδιο Αττικής.

Η πιο κατάλληλη μέθοδος για την συλλογή δεδομένων για αυτήν την έρευνα ήταν το ερωτηματολόγιο. Μεταξύ των θετικών του στοιχείων είναι καλό για την συλλογή πληροφοριών για την γνώμη μεγάλου πλήθους ατόμων. Επίσης επιλέχθηκε διότι είναι σχετικά πιο φθηνό και χρειάζεται λιγότερο χρόνο σε σχέση με τις προσωπικές συνεντεύξεις.

## **5.3. ΜΕΘΟΔΟΣ ΔΙΕΞΑΓΩΓΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ**

Η παρούσα έρευνα έχει σκοπό να μελετήσει τη χρήση του διαδικτύου από μέρους των πολιτών στις συναλλαγές τους με τις δημόσιες υπηρεσίες. Για τη διεξαγωγή της έρευνας, ο γράφων κατασκεύασε ερωτηματολόγιο ακολουθώντας την παρακάτω διαδικασία:

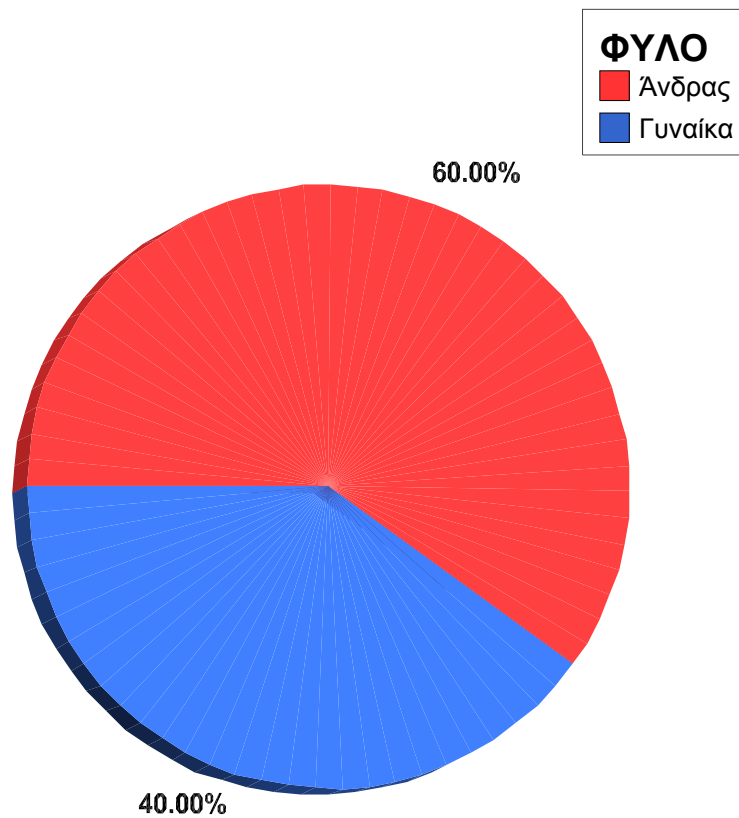
- 1) Ο ερευνητής καθόρισε :
  - Τι είδους πληροφορίες είναι αναγκαίο να συλλέγουν
  - Από ποιους θα συλλέγουν
  - Με ποια μέθοδο θα συλλέγουν οι πληροφορίες
- 2) Αποφάσισε για το περιεχόμενο των ερωτήσεων. Αυτές αφορούσαν περισσότερο στις πληροφορίες που θα συλλεχθούν, παρά στη μορφή και στο ύφος της κάθε ερώτησης χωριστά. Σε αυτό εδώ το στάδιο ο ερευνητής



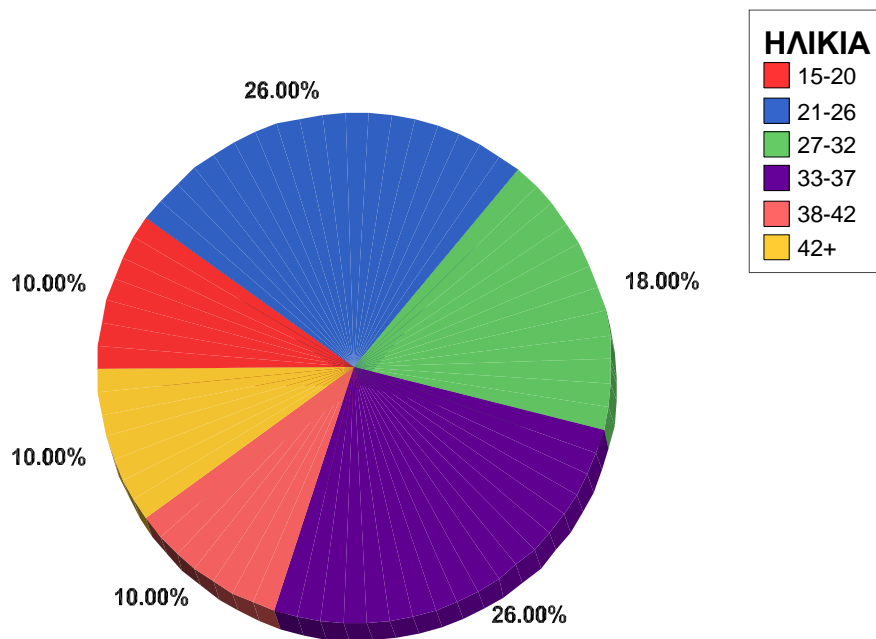
εξέτασε αν μια ερώτηση είναι αναγκαία και μετά αν η ερώτηση είναι ικανοποιητική – επαρκής, ώστε να μας δώσει τις απαιτούμενες πληροφορίες

- 3) Αποφάσισε για την διατύπωση των ερωτήσεων. Το στάδιο αυτό αφορά στη φρασεολογία και το λεξιλόγιο που θα χρησιμοποιηθούν για να διατυπωθεί η κάθε ερώτηση.
- 4) Αποφάσισε για το τύπο των ερωτήσεων. Ο ερευνητής χρησιμοποίησε μια κλίμακα της τάξης «συμφωνώ», «δεν έχω γνώμη», «διαφωνώ».
- 5) Αποφάσισε για τη σειρά των ερωτήσεων. Οι ερωτήσεις έχουν μια λογική σειρά. Ο ερευνητής ξεκίνησε με κάποιες ερωτήσεις γενικού περιεχομένου και για να γνωρίζει κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά και στην συνέχεια πέρασε στις ειδικές ερωτήσεις που αφορούν την εξέταση του θέματος.
- 6) Τέλος αποφάσισε για τη διάταξη και εμφάνιση του ερωτηματολογίου, προκειμένου αυτό να έχει μια επαγγελματική εμφάνιση.

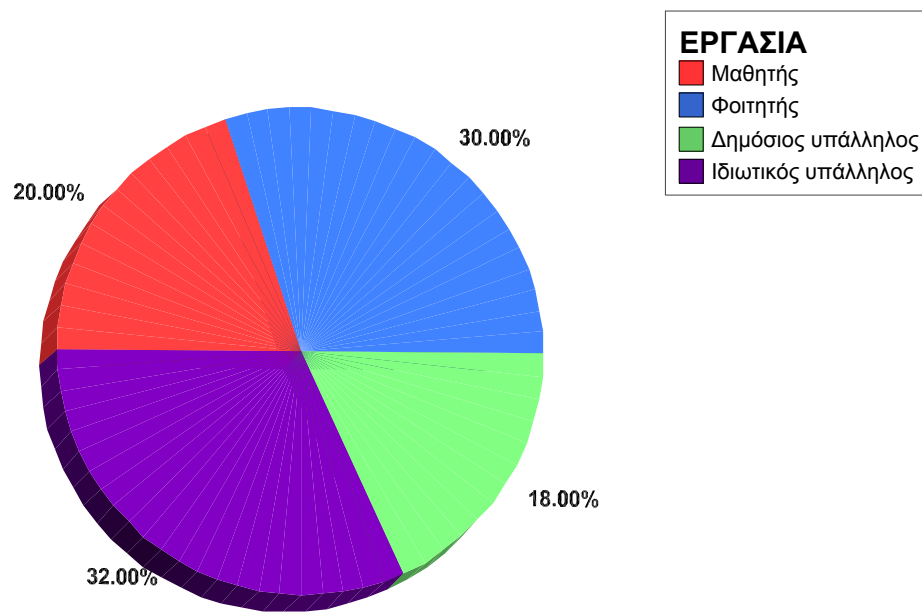
## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6 : ΕΥΡΗΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 60% του δείγματος είναι άνδρες και το 40% είναι γυναίκες.



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 26% του δείγματος είναι από 33 – 37 ετών, ένα άλλο 26% έχει ηλικία από 21 – 26 ετών, το 18% έχει ηλικία από 27 – 32 ετών, το 10% έχει ηλικία από 38 – 42 ετών, ένα άλλο 10% είναι πάνω από 42 ετών, και το υπόλοιπο 10% έχει ηλικία από 15 – 20 ετών.

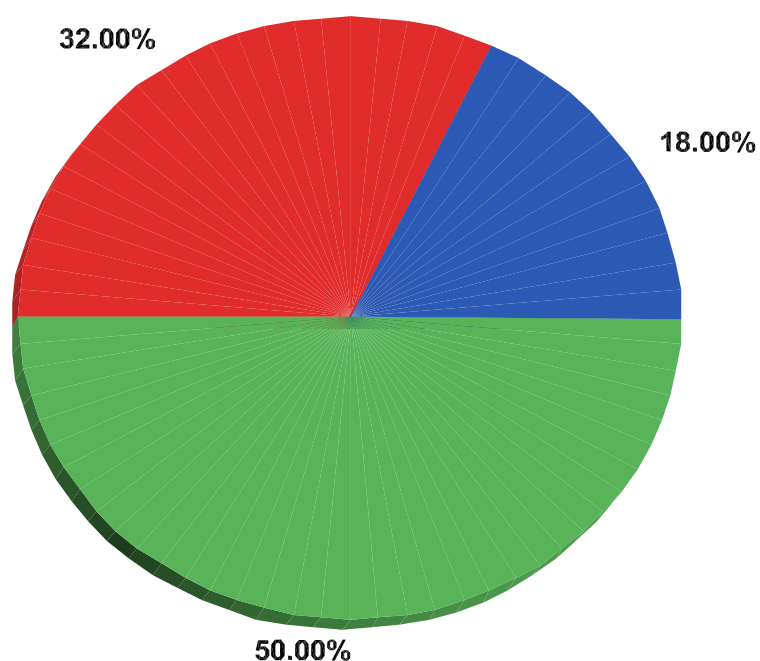


Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 32% του δείγματος είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 30% είναι φοιτητές, το 20% είναι μαθητές και το υπόλοιπο 18% είναι δημόσιοι υπάλληλοι.

**Χρησιμοποιείτε ήδη το Διαδίκτυο/ Internet στις σχέσεις σας με τις Δημόσιες Υπηρεσίες ή θα θέλατε να το χρησιμοποιείτε για:**

**Πληροφορίες on-line για δικαιολογητικά σε συναλλαγές με διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες**

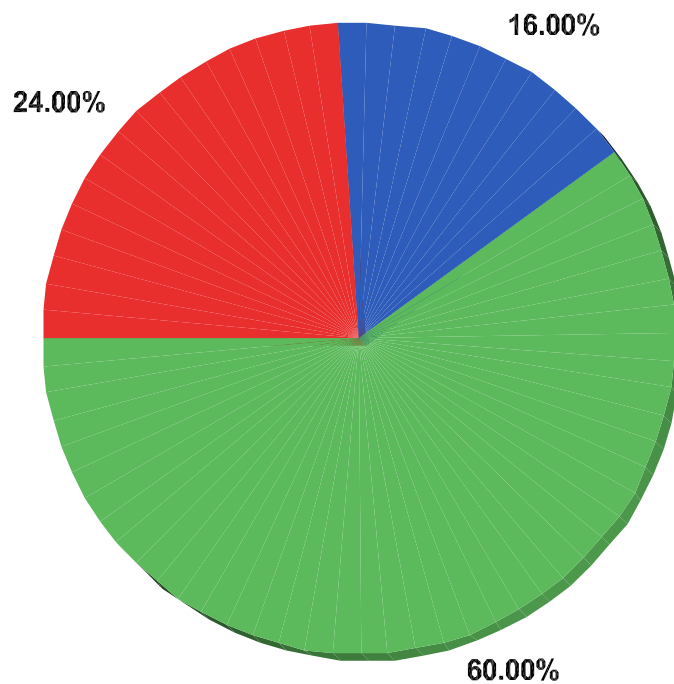
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 50% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για πληροφορίες και δικαιολογητικά με διάφορες δημόσιες υπηρεσίες , το 18% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 32% διαφωνεί.

**Πληροφορίες για προκηρύξεις θέσεων εργασίας/  
διαγωνισμούς από τα γραφεία των φορέων**

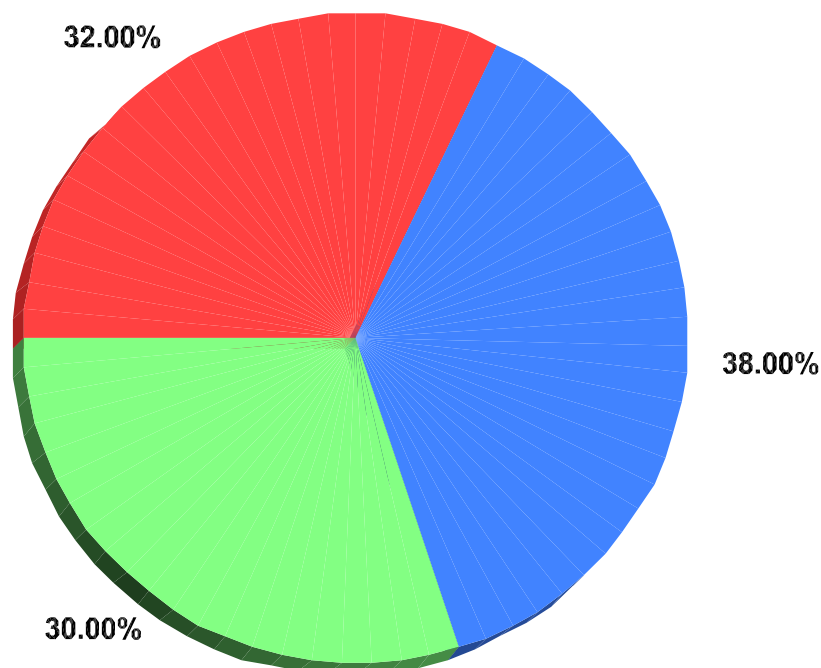
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 60% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για πληροφορίες για προκηρύξεις θέσεων εργασίας / διαγωνισμούς από τα γραφεία των φορέων, το 16% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί.

**Να κατεβάξετε έντυπα προς συμπλήρωση για υποβολή σε Υπηρεσίες του Δημοσίου**

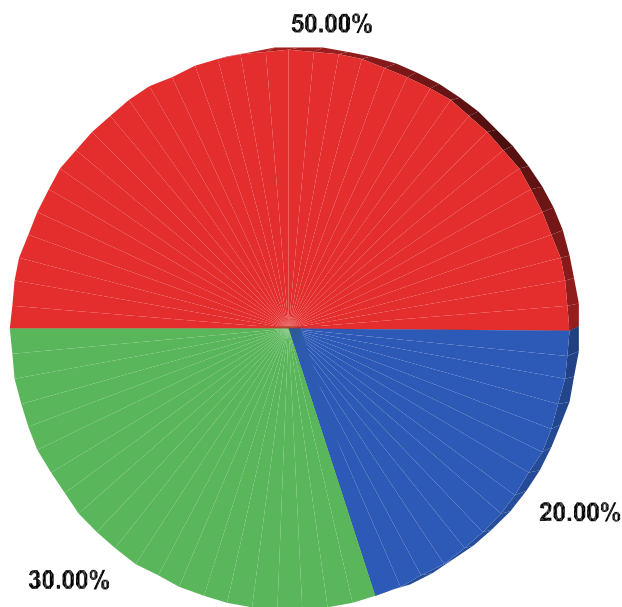
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 30% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για να κατεβάζει έντυπα προς συμπλήρωση για υποβολή σε υπηρεσίες του δημοσίου, το 38% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 32% διαφωνεί.

### Αναζήτηση άρθρων και βιβλίων σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες

- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ

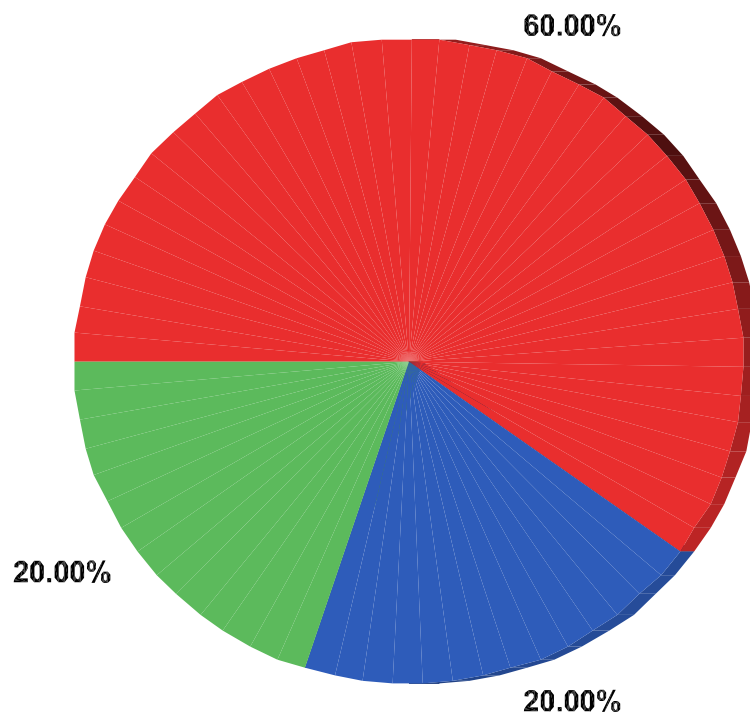


Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 30% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για αναζήτηση άρθρων και βιβλίων σε δημόσιες βιβλιοθήκες, το 20% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 50% διαφωνεί.



### Φόρο εισοδήματος (υποβολή δήλωσης)

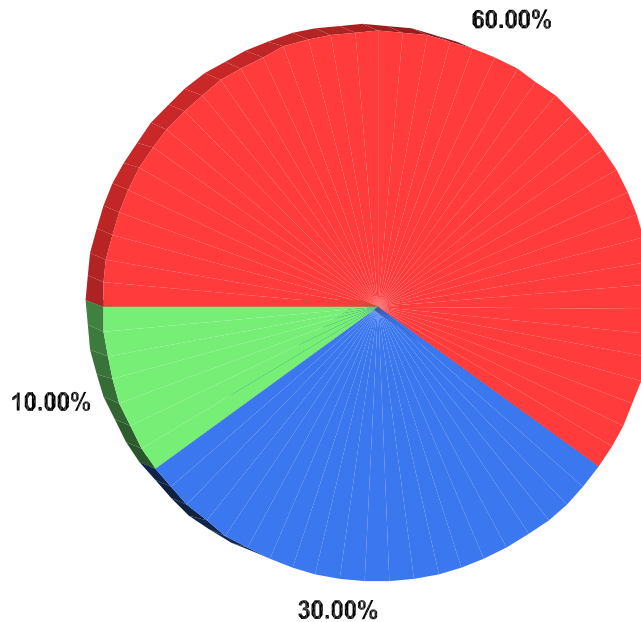
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 20%% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για την υποβολή δήλωσης του φόρου εισοδήματος, το 20% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 60% διαφωνεί.

### Λήψη έγκυρου πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας

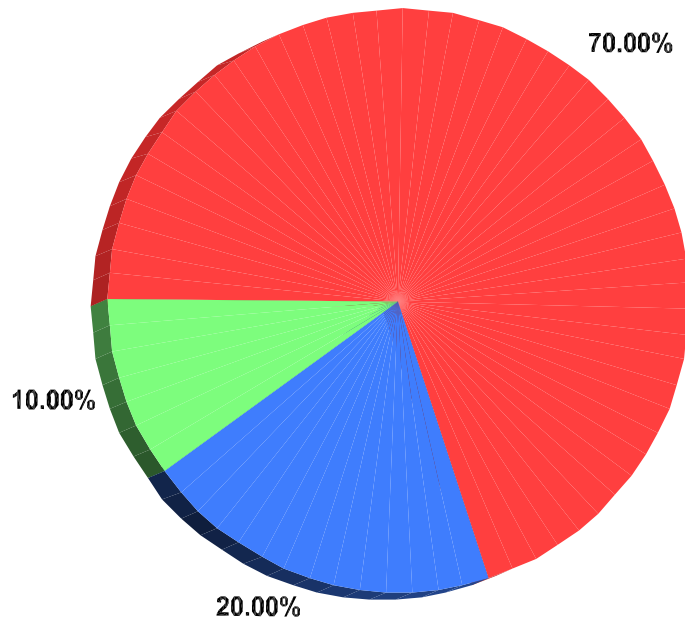
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 10% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί να το χρησιμοποιεί για λήψη έγκυρου πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας, το 30% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 60% διαφωνεί.

### Λήψη έγκυρης βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας

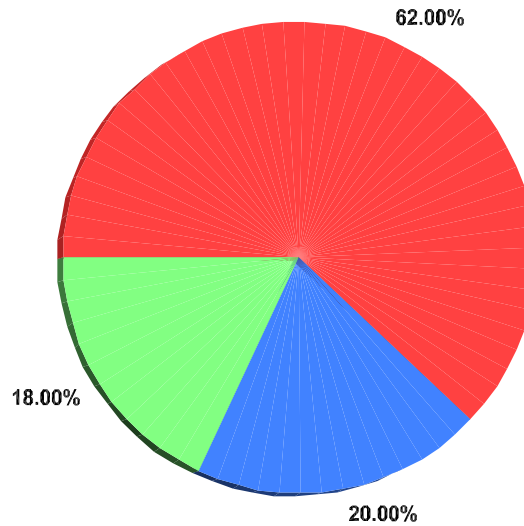
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 10%% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί να το χρησιμοποιεί για λήψη έγκυρης ασφαλιστικής ενημερότητας, το 20% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 70% διαφωνεί.

**Διαχείριση / αλλαγή στοιχείων οχημάτων του χρήστη π.χ. αλλαγή του κυβισμού, των ποσοστών ιδιοκτησίας κλπ ( υπηρεσία e-οχήματα)**

- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ

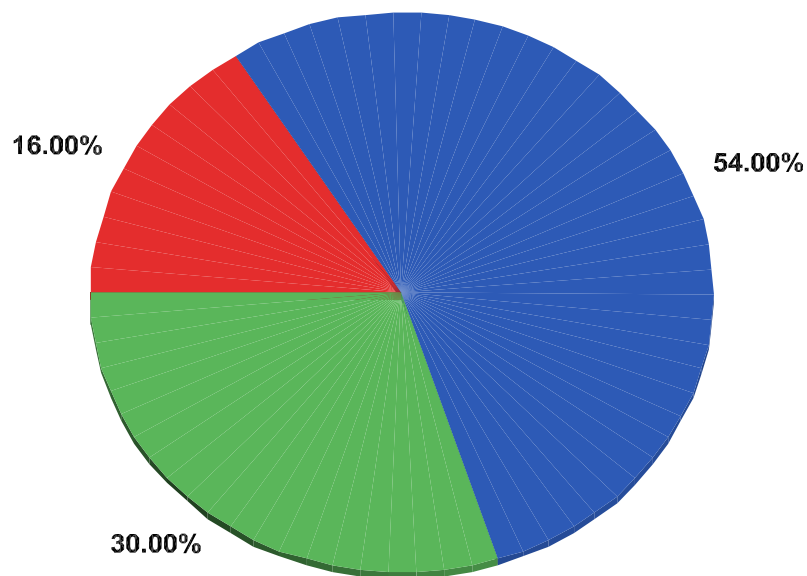


Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 18% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί να το χρησιμοποιεί για την διαχείριση / αλλαγή στοιχείων οχημάτων του χρήστη, το 20% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 62% διαφωνεί.

**Ποια είναι τα κύρια πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το Διαδίκτυο/ Internet για να έρθει σε επαφή με τις Δημόσιες Υπηρεσίες;**

**Ταχύτερη ανταπόκριση από τη Δημόσια Υπηρεσία**

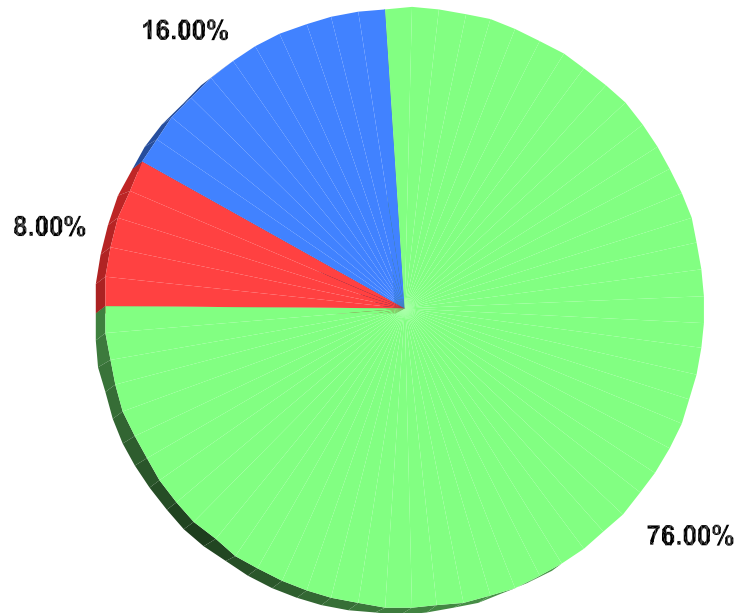
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



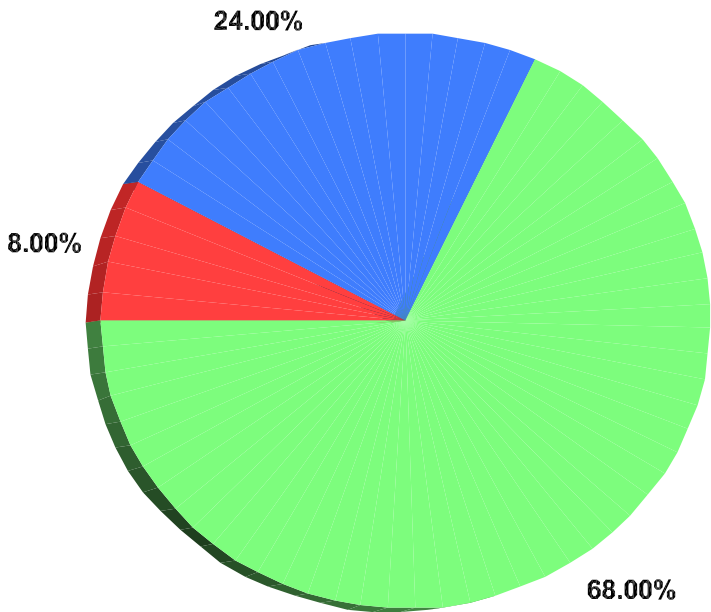
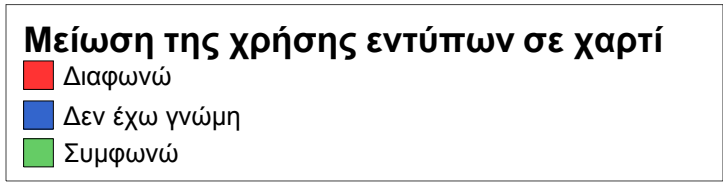
Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 30% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ταχύτερη ανταπόκριση από τη δημόσια υπηρεσία, το 54% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 16% διαφωνεί.

### Εξοικονόμηση κόστους (μετακινήσεις, χαρτόσημα, κλπ)

- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



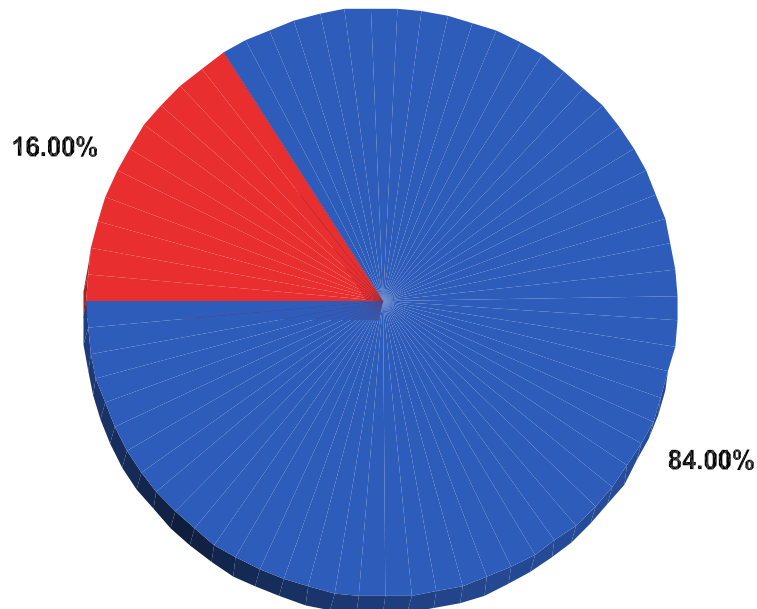
Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 76% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η εξοικονόμηση κόστους, το 16% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 8% διαφωνεί.



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 63% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η μείωση εντύπων σε χαρτί , το 24% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 8% διαφωνεί.

### Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των Υπηρεσιών

- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ

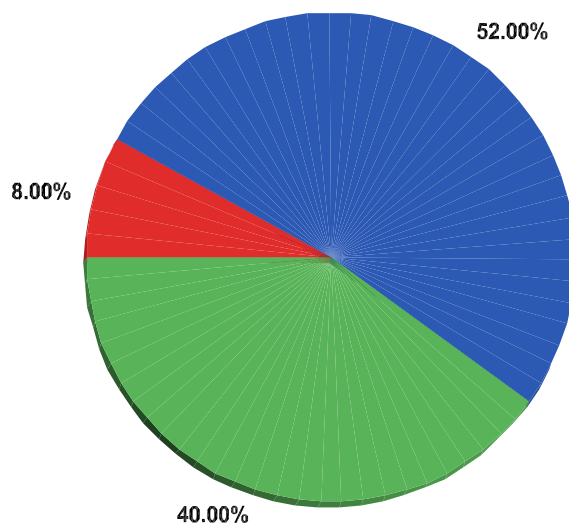


Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 84% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών και το υπόλοιπο 16% δεν έχει γνώμη.



**Δυνατότητα εντοπισμού των στοιχείων που τηρεί η υπηρεσία για εσάς**

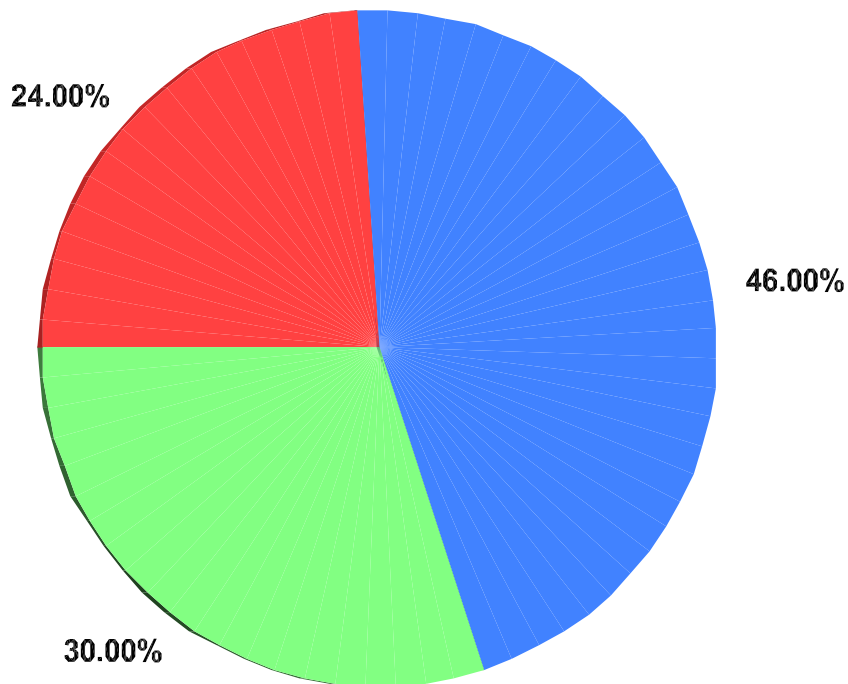
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



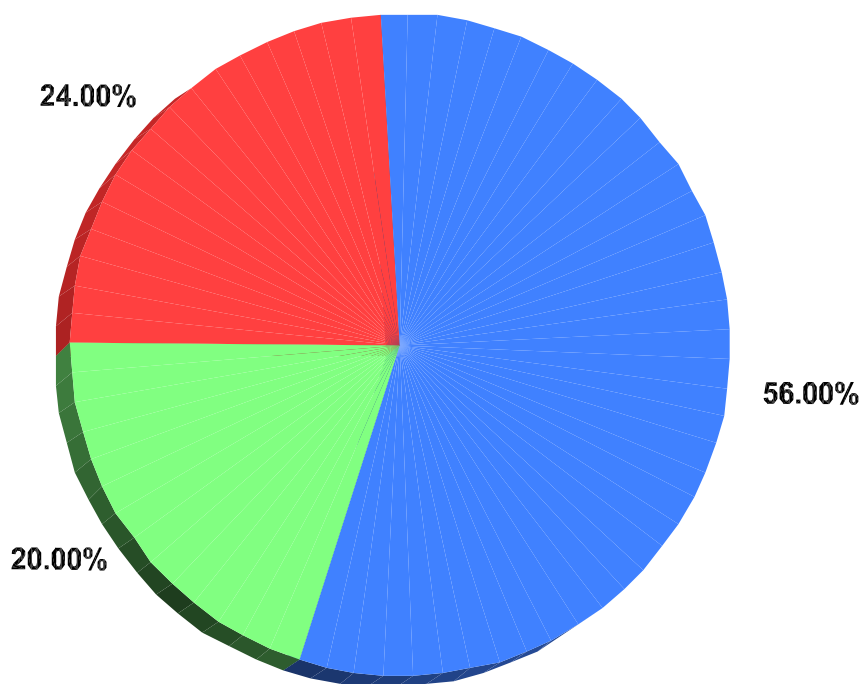
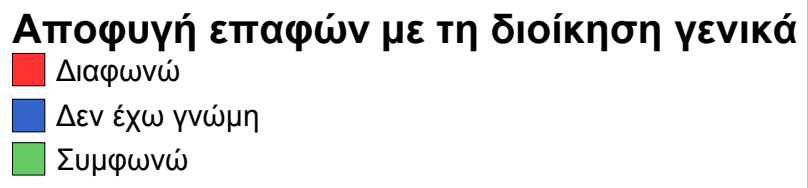
Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 40% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η δυνατότητα εντοπισμού των στοιχείων που τηρεί η υπηρεσία για εκείνους , το 52% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 8% διαφωνεί.

### Μεγαλύτερη διαφάνεια των Υπηρεσιών

- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ

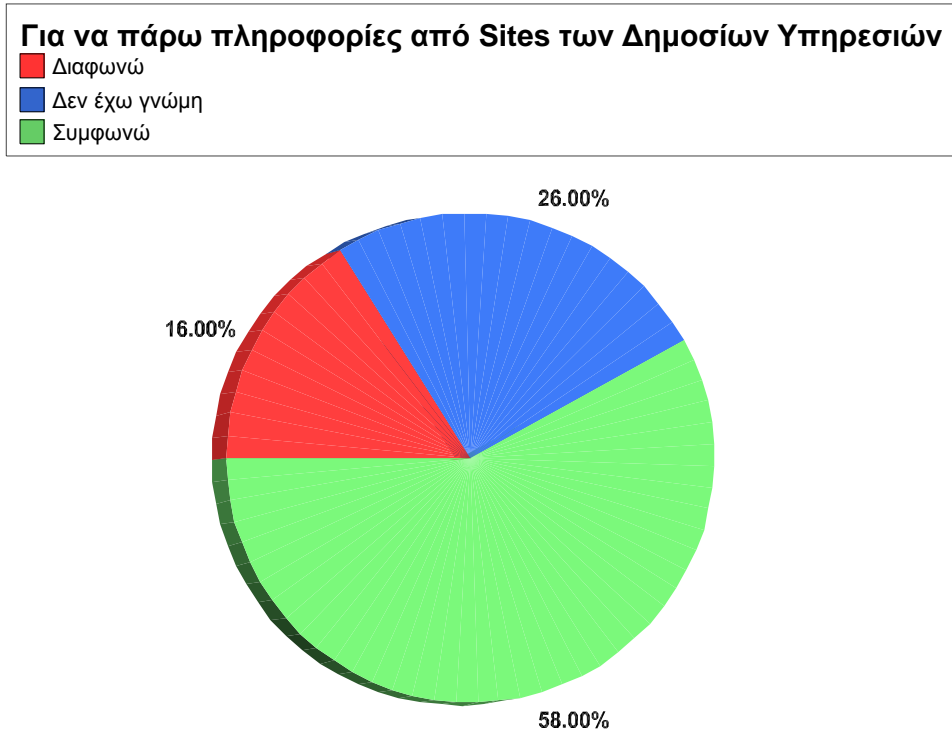


Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 30% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η μεγαλύτερη διαφάνεια, το 46% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί.



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 20% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η αποφυγή επαφών με τη διοίκηση γενικά, το 56% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί.

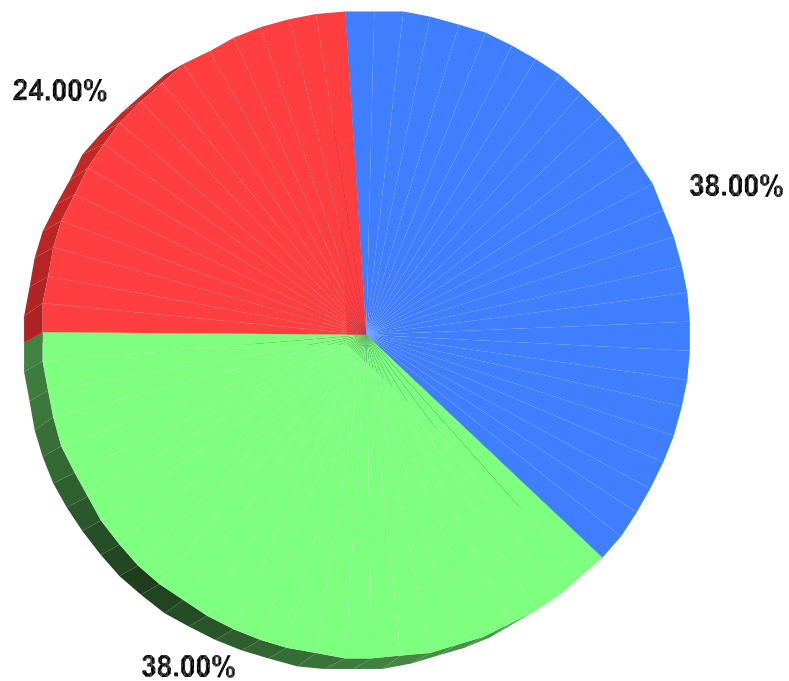
**Για ποιες από τις ακόλουθες δραστηριότητες σχετικά με τις Δημόσιες Υπηρεσίες χρησιμοποιήσατε το Διαδίκτυο/ Internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική σας χρήση**



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 58% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για να πάρουν πληροφορίες από sites των δημοσίων υπηρεσιών, το 26% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 16% διαφωνεί.

### Για να κατεβάσω φόρμες επίσημων εντύπων

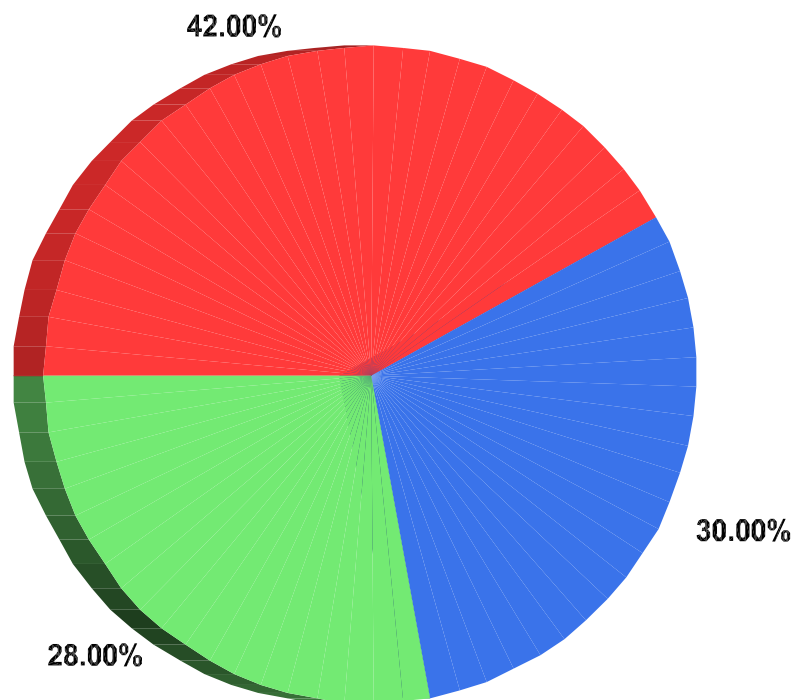
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 38% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για να κατεβάσει φόρμες επίσημων εντύπων, το 38% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί.

### Για να στείλω συμπληρωμένες φόρμες

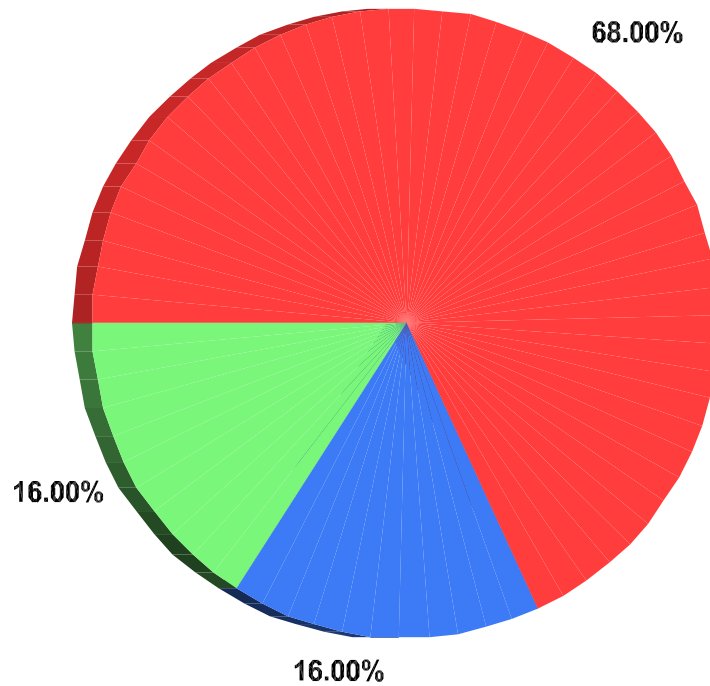
- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 28% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για να στείλει συμπληρωμένες φόρμες, το 30% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 42% διαφωνεί.

### Για πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων

- Διαφωνώ
- Δεν έχω γνώμη
- Συμφωνώ



Από το παραπάνω γράφημα παρατηρούμε ότι το 16% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για πλήρη ηλεκτρονική διεκπαιρέωση υποθέσεων, το 16% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 68% διαφωνεί.

## ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Από την εκπόνηση της παρούσας εργασίας απορρέουν κάποια συμπεράσματα που αφορούν και την ανάλυση του ερευνητικού μέρους αλλά και την θεωρητική προσέγγιση, τα οποία και καταγράφονται παρακάτω.

Έτσι για την ταυτότητα του δείγματος έχουμε ότι το 60% του δείγματος είναι άνδρες και το 40% είναι γυναίκες. Το 26% του δείγματος είναι από 33 – 37 ετών, ένα άλλο 26% έχει ηλικία από 21 – 26 ετών, το 18% έχει ηλικία από 27 – 32 ετών, το 10% έχει ηλικία από 38 – 42 ετών, ένα άλλο 10% είναι πάνω από 42 ετών, και το υπόλοιπο 10% έχει ηλικία από 15 – 20 ετών. Ακόμα το 32% του δείγματος είναι ιδιωτικοί υπάλληλοι, το 30% είναι φοιτητές, το 20% είναι μαθητές και το υπόλοιπο 18% είναι δημόσιοι υπάλληλοι.

Όσον αφορά την χρησιμοποίηση του διαδικτύου σε σχέση με τις δημόσιες υπηρεσίες έχουμε ότι το 50% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για πληροφορίες και δικαιολογητικά με διάφορες δημόσιες υπηρεσίες και το υπόλοιπο 32% διαφωνεί. Το 60% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για πληροφορίες για προκηρύξεις θέσεων εργασίας / δαιγωνισμούς από τα γραφεία των φορέων και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί. Ακόμα το 30% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για να κατεβάζει έντυπα προς συμπλήρωση για υποβολή σε υπηρεσίες του δημοσίου, το 38% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 32% διαφωνεί. Το 30% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για αναζήτηση άρθρων και βιβλίων σε δημόσιες βιβλιοθήκες και το υπόλοιπο 50% διαφωνεί. Επιπλέον το 20% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί το να το χρησιμοποιεί για την υποβολή δήλωσης του φόρου εισοδήματος και το υπόλοιπο 60% διαφωνεί. Ακόμα το 10% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το



διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί να το χρησιμοποιεί για λήψη έγκυρου πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας και το υπόλοιπο 60% διαφωνεί. Επιπρόσθετα έχουμε μόνο το 10%% να συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί να το χρησιμοποιεί για λήψη έγκυρης ασφαλιστικής ενημερότητας και το υπόλοιπο 70% διαφωνεί. Το 18% συμφωνεί ότι χρησιμοποιεί ήδη το διαδίκτυο / Internet στις σχέσεις του με τις δημόσιες υπηρεσίες ή θα ήθελε να χρησιμοποιεί να το χρησιμοποιεί για την διαχείριση / αλλαγή στοιχείων οχημάτων του χρήστη και το υπόλοιπο 62% διαφωνεί.

Για τα πλεονεκτήματα της χρησιμοποίησης του διαδικτύου έχουμε ότι το 30% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ταχύτερη ανταπόκριση από τη δημόσια υπηρεσία και το υπόλοιπο 16% διαφωνεί. Το 76% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η εξοικονόμηση κόστους και το υπόλοιπο 8% διαφωνεί.

Ακόμα το 63% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η μείωση εντύπων σε χαρτί και το υπόλοιπο 8% διαφωνεί. Επιπλέον το 84% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών και το υπόλοιπο 16% δεν έχει γνώμη. Το 40% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η δυνατότητα εντοπισμού των στοιχείων που τηρεί η υπηρεσία για εκείνους και το υπόλοιπο 8% διαφωνεί. Ακόμα το 30% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η μεγαλύτερη διαφάνεια, το 46% δεν έχει γνώμη και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί. Το 20% συμφωνεί ότι τα κυριότερα πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το διαδίκτυο / internet για

να έρθει σε επαφή με τις δημόσιες υπηρεσίες είναι η αποφυγή επαφών με τη διοίκηση γενικά και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί.

Τέλος το 58% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για να πάρουν πληροφορίες από sites των δημοσίων υπηρεσιών και το υπόλοιπο 16% διαφωνεί. Το 38% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για να κατεβάσει φόρμες επίσημων εντύπων και το υπόλοιπο 24% διαφωνεί. Επίσης το 28% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για να στείλει συμπληρωμένες φόρμες και το υπόλοιπο 42% διαφωνεί. Το 16% συμφωνεί ότι έχει χρησιμοποιήσει το διαδίκτυο / internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική τους χρήση για πλήρη ηλεκτρονική διεκπαιρέωση υποθέσεων και το υπόλοιπο 68% διαφωνεί.

Το e-government στοχεύει να κάνει την αλληλεπίδραση μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών (G2C), της κυβέρνησης και των επιχειρήσεων (G2B), και των σχέσεων οργανισμού διαμεσολάβησης (G2G), πιο φιλικές, βολικές, διαφανείς και ανέξοδες.

Τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι

- ✚ 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 διακυβέρνησης (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 διακυβέρνησης

Οι αρχές για επιτυχή ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι 10 και αφορούν

**Ηγεσία και Δέσμευση.** Η ηγεσία και ο υψηλός βαθμός δέσμευσης σε πολιτικό αλλά και σε διοικητικό επίπεδο είναι κρίσιμοι παράγοντες στην διαχείριση αλλαγών.

**Ενοποίηση.** Γνώρισμα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ότι αυξάνει τις δυνατότητες του δημόσιου τομέα αλλά δεν αποτελεί αυτοσκοπό.

**Συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών.** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι πιο αποτελεσματική όταν οι κρατικές υπηρεσίες συνεργάζονται σε ομάδες με επίκεντρο τον πελάτη.

**Χρηματοδότηση.** Το κόστος των ΤΠΕ πρέπει να θεωρείται επένδυση που θα αποδώσει στο μέλλον.

**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 διακυβέρνηση και η υιοθέτηση των online υπηρεσιών δεν θα πρέπει να μειώσει αυτή την επιλογή.

**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.

**Λογοδοσία.** Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει την δυνατότητα να ενδυναμώσει 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. .

Τέλος συμπεραίνουμε ότι οι κυβερνήσεις για να μπορέσουν να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες των μεμονωμένων πολιτών, για άμεση ανάμειξη στην παραγωγή δημόσιας αξίας και τελικά στην δημιουργία και εξασφάλιση ενός δημόσιου χώρου θα πρέπει να ακολουθήσουν τις παρακάτω κατευθύνσεις:

- ✚ Να δοθεί η ελευθερία σε διάφορους δημόσιους οργανισμούς σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο να ενεργούν ως κόμβοι σε δίκτυα
- ✚ Να αποδεχθούν ότι η εξουσία εντός της διακυβέρνησης προέρχεται όχι από την ιεραρχία αλλά από αναγνωρισμένες ατομικές ικανότητες.
- ✚ Να χρησιμοποιηθούν δημόσιοι πόροι για την διευκόλυνση και ενδυνάμωση δικτύων πολιτών
- ✚ Να αναγνωρισθεί η ύπαρξη επιχειρηματικών δικτύων
- ✚ Να χρησιμοποιηθούν ΤΠΕ για σύνδεση πέρα από τα παραδοσιακά όρια (διακυβέρνηση, ιδιωτικός τομέας, κοινό)
- ✚ Να επαναεπιβεβαιωθούν (μέσω νομοθεσίας) οι κανόνες και οι αξίες της κοινωνίας πολιτών
- ✚ Να δημιουργηθεί δημόσιος χώρος όπου θα παρέχεται η δημόσια αξία
- ✚ Να διαχειριστεί η πληροφορία και να δημιουργηθεί γνώση η οποία θα διανεμηθεί σε όλα τα δίκτυα

## ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Alfred Tat-Kei Ho.,(2002), Reinventing Local Governments and the E-Government Initiative, Public Administration Review, Volume 62, Issue 4, Page 434-444
2. Andy Field “Discovering Statistics with Spss” Sage Publications, 2005
3. Blattberg, R.C., Glazer, R., Little, J.D.C., 1994, "Introduction", The Marketing Information Revolution, Harvard Business School Press, MA: Cambridge
4. COM (2004) 356, Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών, «e-Health - making healthcare better for European citizens: An action plan for a European e-Health Area»
5. COM, (2003) «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης», 567
6. Croner, M., C., 2004, “Public Health GIS News and Information” , National Center for Health Statistics, Federal Geographic Data Committee
7. Donald P. Moynihan (2004) Building Secure Elections: E-Voting, Security, and Systems Theory Volume 64 Issue 5 Page 515-528, September 2004
8. Ebbert Jo, Dupras Dm, Erwin PJ. Searching the medical literature using PubMed: A tutorial. Mayo Clin Proc 2003, 78:87–91
9. European Commission, 2000, “The European Commission’s Health Monitoring Programme”, Official Journal of the European Communities
10. FLASH MULTIMEDIA, (2006). <http://www.metronanalysis.gr>
11. Hopkins J.,(2007), Slideshow: How E-Voting Threatens Democracy, McGraw Hill
12. [http://www.gesis.org/en/data\\_service/eurobarometer/flash/](http://www.gesis.org/en/data_service/eurobarometer/flash/)

13. <http://www.metronanalysis.gr/gr/polls/pub4321.html>, έρευνα της FLASH MULTIMEDIA,
14. [http://www.number-10.gov.uk/su/pv/public\\_value.pdf](http://www.number-10.gov.uk/su/pv/public_value.pdf)
15. Klein, L, Quelch, J.A, 1996, "The Internet and international marketing", Sloan Management Review, 37, 3, 60-75.
16. Laboratory of Decision Support System, 2004, «Using Internet GIS technology for early warning, response, and controlling the quality of Public Health Sector» , School of Electrical and Computer Engineering
17. Morris N.,(2000), E-Voting Strategy, Vol 2, Issue 3, Prentice Hall, pp.24-28
18. OECD, 2003, The E-Government Imperative
19. OECD, STI Scoreboard 2001, A.6.3. Health-related R&D
20. Peristeras V., Tsekos T., “eGovernment or eGovernance? Building a domain model for the governance system”, ISSS Conference 2003
21. Reader, S., 1996, “The Present of GIS and Future Trends”
22. The E-Government Imperative, OECD, 2003
23. Turban, E, Lee J King, D. Chung H.M(2000)., «Electronic Commerce: A Managerial Perspective», Prentice Hall, New Jersey
24. Warnick Wl, Scott Rl, Johnson La, Lederman A, Spence Kj, Allen Vs. Searching the deep web. Directed query engine applications at the Department of Energy. D-Lib Magazine 2001:7.
25. Wiecha Jm, Gramling R, Joachim P, Vanderschmidt H. Collaborative e-learning using streaming video and asynchronous discussion boards to teach the cognitive foundation of medical interviewing: A case study. J Med Internet Res 2003

26. World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, UN, 2003
27. Ανακοίνωση Της Επιτροπής Στο Συμβούλιο, Το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, Την Ευρωπαϊκή Οικονομική Και Κοινωνική Επιτροπή Και Την Επιτροπή Των Περιφερειών: Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης
28. Βασιλόπουλος Π., 2005 «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και ΜΚΟ (Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις), Συστήματα πολιτικής διαφάνειας σε παγκόσμιο, ευρωπαϊκό και τοπικό επίπεδο
29. Βασιλόπουλος Περικλής, «Διακυβέρνηση και eGovernment», γενική εισήγηση, Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνηση»
30. Δ. Τριανταφυλλίδης, Ποσοτικοί Δείκτες στα Πληροφοριακά Συστήματα Υγείας, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, 2001.
31. Δημητριάδης - Γ. Μπάλτας «Ηλεκτρονικό Εμπόριο και Μάρκετινγκ» Εκδόσεις Rosili, 2003: 417-419
32. Δουκίδης Γ., Φραγκοπούλου Α., Αναγνωστόπουλος Ι., (1993) “EDI- Ηλεκτρονική Μεταβίβαση Δεδομένων”, Αθήνα: εκδόσεις Σταμούλη.
33. Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, «Δημιουργία Διαπεριφερειακού Δικτύου Δημόσιας Υγείας: Υλοποίηση του Συστήματος», Εγχειρίδιο Χρήσης
34. Έκθεση “E-Government in Europe – The State of Affairs” του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Δημόσιας Διοίκησης που παρουσιάστηκε στην Διάσκεψη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Κόμο το 2003.
35. Ευρωπαϊκό Ινστιτούτο Δημόσιας Διοίκησης που παρουσιάστηκε στην Διάσκεψη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του Κόσμου, 2003, Έκθεση “E-Government in Europe – The State of Affairs”
36. Η έννοια της δημόσιας αξίας (public value) αναπτύσσεται εκτενώς στην μελέτη. Πηγή : Gavin Kelly and Steven Muers, “Creating public value. An analytical framework for public sector reform”, October 2002,

37. Ι. Α. Αποστολάκης, Συστήματα Πληροφορικής Υπηρεσιών Υγείας, Τμήμα Κοινωνικής Διοίκησης, Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, 1999.
38. IBM Corporation, (2000)"Creating a successful business-to-business e-marketplace - Strategic design considerations"
39. Ιούνιος 2005)
40. Καρακώστα, Γ., (1997), Προστασία του Καταναλωτή, Αθήνα: Εκδόσεις Σάκκουλα.
41. Καρούνος Θ., Γούσιου Λ., «Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας», 2002
42. Μπαλμερ D.,(2003),Σύγχρονοι μέθοδοι ψηφοφορίας, Ανάκτηση στις 22-3-08 από <http://www.plant-management.gr>
43. Νόνας Δ., Γεωργόπουλος Ν., (2001) “Η Ανάπτυξη του Διαδικτύου και οι Σύγχρονες Χρηματοοικονομικές Συναλλαγές”, Επιστημονική Επετηρίδα Πανεπιστημίου Πειραιώς,
44. Πανδή Ε, (2002) “ Τρεις διαφορετικοί τύποι B2B e-commerce” e-business forum, Αθήνα: Πρόγραμμα ‘Δικτυωθείτε’
45. Εφημερίδα Τα Νέα (2003) «Η Εφορία αξιοποιεί το Διαδίκτυο για την άμεση ενημέρωση του πολίτη»
46. Υπουργείο Υγείας και Πρόνοιας, «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Υγεία Πρόνοια»
47. <http://www.google.gr>



# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

## **ΤΟ INTERNET ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΩΣ ΈΝΑ ΜΕΣΟ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ**

### **ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ**

#### **ΦΥΛΟ**

A) ΑΡΡΕΝ

B) ΘΗΛΥ

#### **ΗΛΙΚΙΑ**

A) 15-20

B) 21-26

Γ) 27-32

Δ) 33-37

E) 37-42

ΣΤ) 42+

#### **ΕΡΓΑΣΙΑ**

A) ΜΑΘΗΤΗΣ

B) ΦΟΙΤΗΤΗΣ

Γ) ΔΗΜΟΣΙΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

Δ) ΙΔΙΩΤΙΚΟΣ ΥΠΑΛΛΗΛΟΣ

## ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΧΕΤΙΚΕΣ ΜΕ ΤΟ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

Χρησιμοποιείτε ήδη το Διαδίκτυο/ Internet στις σχέσεις σας με τις Δημόσιες Υπηρεσίες ή θα θέλατε να το χρησιμοποιείτε για:

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΓΝΩΜΗ	ΔΙΑΦΩΝΩ
Πληροφορίες on-line για δικαιολογητικά σε συναλλαγές με διάφορες Δημόσιες Υπηρεσίες			
Πληροφορίες για προκηρύξεις θέσεων εργασίας/ διαγωνισμούς από τα γραφεία των φορέων			
Να κατεβάζετε έντυπα προς συμπλήρωση για υποβολή σε Υπηρεσίες του Δημοσίου			
Αναζήτηση άρθρων και βιβλίων σε Δημόσιες Βιβλιοθήκες			
Φόρο εισοδήματος (υποβολή δήλωσης)			
Λήψη έγκυρου πιστοποιητικού φορολογικής ενημερότητας			
Λήψη έγκυρης βεβαίωσης ασφαλιστικής ενημερότητας			
Διαχείριση / αλλαγή στοιχείων οχημάτων του χρήστη π.χ. αλλαγή του κυβισμού, των ποσοστών ιδιοκτησίας κλπ ( υπηρεσία e-οχήματα)			

Ποια είναι τα κύρια πλεονεκτήματα στο να χρησιμοποιεί κανείς το Διαδίκτυο/  
Internet για να έρθει σε επαφή με τις Δημόσιες Υπηρεσίες;

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΓΝΩΜΗ	ΔΙΑΦΩΝΩ
Ταχύτερη ανταπόκριση από τη Δημόσια Υπηρεσία			
Εξοικονόμηση κόστους (μετακινήσεις, χαρτόσημα)			
Μείωση της χρήσης εντύπων σε χαρτί			
Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των Υπηρεσιών			
Δυνατότητα εντοπισμού των στοιχείων που τηρεί η υπηρεσία για εσάς			
Μεγαλύτερη διαφάνεια των Υπηρεσιών			
Αποφυγή επαφών με τη διοίκηση γενικά			

Για ποιες από τις ακόλουθες δραστηριότητες σχετικά με τις Δημόσιες Υπηρεσίες χρησιμοποιήσατε το Διαδίκτυο/ Internet τους τελευταίους 3 μήνες για προσωπική σας χρήση

ΕΡΩΤΗΣΗ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΔΕΝ ΕΧΩ ΓΝΩΜΗ	ΔΙΑΦΩΝΩ
Για να πάρω πληροφορίες από Sites των Δημοσίων Υπηρεσιών			
Για να κατεβάσω φόρμες επισήμων εντύπων			
Για να στείλω συμπληρωμένες φόρμες			
Για πλήρη ηλεκτρονική διεκπεραίωση υποθέσεων			