

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΚΑΙ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Σχεδιασμός και Ανάπτυξη Εργαλείων και Συστημάτων για
Οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης.

Design and Development e-Governments applications for
Municipal Authorities



Σπουδαστές: ΑΘΑΝΑΣΙΟΣ ΓΑΛΑΝΟΠΟΥΛΟΣ

Εισηγητής: ΕΙΡΗΝΗ ΑΝΔΡΙΑΚΟΠΟΥΛΟΥ

ΑΜΑΛΙΑΔΑ 2010

Περιεχόμενα

1	Ευρωπαϊκή και Εθνική Πολιτική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	- 3 -
1.1	Εισαγωγή	- 3 -
1.2	Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	- 5 -
1.3	Στάδια εξέλιξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	- 7 -
1.3.1	Αρχική παρουσία	- 8 -
1.3.2	Εκτεταμένη παρουσία	- 8 -
1.3.3	Αλληλεπιδραστική παρουσία	- 9 -
1.3.4	Παρουσία συναλλαγών (transaction)	- 9 -
1.3.5	Κάθετη ενοποίηση	- 9 -
1.3.6	Οριζόντια ενοποίηση	- 9 -
1.3.7	Πλήρως ενοποιημένη παρουσία	- 10 -
1.4	Από την εθνική στην τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	- 10 -
1.5	Εθνικό πλαίσιο στρατηγικής e-Government	- 11 -
1.5.1	Τα οφέλη της εφαρμογής e-Government	- 14 -
1.6	Το μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	- 16 -
1.7	Συμπεράσματα-Προτάσεις	- 21 -
2	Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	- 23 -
2.1	Η ελληνική πραγματικότητα	- 23 -
2.2	Η Κοινωνία της Πληροφορίας	- 27 -
2.3	Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013	- 33 -
2.4	Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	- 36 -

2.4.1	Γενικές Αρχές	- 36 -
2.4.2	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	- 36 -
2.4.3	Απαιτήσεις Χρηστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης...	- 41 -
2.4.4	Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας	- 42 -
2.4.5	Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας	- 44 -
2.5	Προβλήματα στην εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	- 45 -
2.6	Παραδείγματα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	- 47 -
2.6.1	Ηλεκτρονική πολιτεία (HTwww.e-gov.gr)	- 47 -
2.6.2	Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (HTwww.kep.gov.gr)	- 48 -
2.6.3	Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	- 50 -
2.6.4	Τι είναι το TAXISnet ;.....	- 54 -
2.6.5	Ποιοι μπορούν να εξυπηρετηθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet;	- 54 -
2.7	Κεφάλαιο: Παρουσίαση Προγράμματος LGAF	- 59 -
2.7.1	Το έργο LGAF.....	- 59 -
2.7.2	Τι είναι ακριβώς αυτό το έργο.....	- 61 -
2.7.3	Ομάδα εθελοντών	- 68 -
2.8	Έκθεσεις World Economic Forum.....	- 69 -
2.8.1	Έκθεση World Economic Forum “The Lisbon Review”	- 69 -
2.8.2	Έκθεση του World Economic Forum 2007 - 2008.....	- 76 -
2.8.3	Δείκτης Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (NRI).....	- 77 -
2.8.4	Συνολική Κατάταξη της Ελλάδας	- 78 -
2.9	Διαπιστώσεις – Προτάσεις.....	- 79 -

3	Κεφάλαιο: Ασφάλεια Εφαρμογών και Πληροφοριακών Συστημάτων.....	- 82 -
3.1	Εισαγωγή	- 82 -
3.2	Βασικές αρχές για το σχεδιασμό ασφαλών πληροφοριακών συστημάτων-	82
	-	
3.3	Μοντέλα ασφάλειας πληροφοριακού συστήματος.....	- 84 -
3.4	Βασικές υποθέσεις-παραδοχές.....	- 85 -
3.5	Τρόποι παραβίασης της ασφάλειας	- 86 -
3.6	Απώλειες σε ένα πληροφοριακό σύστημα.....	- 87 -
3.7	Η Ασφάλεια και η προστασία ενός Π.Σ. σαν κοινωνική υπόθεση.	- 88 -
3.8	Επίπεδα προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων	- 89 -
3.8.1	Φυσική ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος.....	- 89 -
3.8.2	Ασφάλεια λειτουργικών συστημάτων.....	- 90 -
3.9	Υποδομή δημοσίου κλειδιού	- 93 -
4	CMS και Παρουσίαση Ιστοτόπου.....	- 98 -
4.1	Τι είναι το cms;	- 98 -
4.2	Λειτουργίες ενός cms.....	- 98 -
4.2.1	Πλεονεκτήματα χρήσης cms.	- 98 -
4.3	Joomla.....	- 100 -
4.4	Παρουσίαση Ιστοτόπου του Δήμου Ιλίου.....	- 101 -
4.4.1	Περιεχόμενα Ιστοτόπου.....	- 102 -
5	Συμπεράσματα.....	- 107 -
5.1	Εισαγωγικά	- 107 -
5.2	Υπάρχουσα κατάσταση.....	- 107 -

5.3	Μελλοντικές δυνατότητες.....	- 109 -
5.4	Οφέλη.....	- 109 -
5.4.1	Αύξηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών.....	- 109 -
5.4.2	Μείωση κόστους.....	- 110 -
	ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ.....	- 111 -

Περίληψη

Τα τελευταία χρόνια γίνεται ολοένα και πιο αναγκαία η ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Ο κάθε πολίτης επιθυμεί να εξυπηρετείτε άμεσα χωρίς να χρονοτριβεί σε ουρές για τη διεκπεραίωση απλών υποθέσεων του και ζητά να ενημερώνεται έγκαιρα. Το γεγονός αυτό οφείλεται σε διάφορους λόγους, για παράδειγμα μετά τη συνένωση και τη δημιουργία των Καποδιστριακών δήμων αρκετοί πολίτες που μένουν σε περιφερειακά δημοτικά διαμερίσματα δεν έχουν άμεση και ταχεία πρόσβαση στις δημοτικές αρχές λόγω των μεγάλων αποστάσεων. Σκοπός αυτής της πτυχιακής είναι η ανάπτυξη μιας ιστοσελίδας μέσω της οποίας οι πολίτες ενός δήμου θα μπορούν να επικοινωνούν με τις δημοτικές αρχές και να εξυπηρετούνται ηλεκτρονικά. Συνεπώς στα πλαίσια της πτυχιακής θα αναπτυχθούν κυρίως εργαλεία επικοινωνίας (π.χ. φόρμες, chat, αποστολή email), μεταφοράς αρχείων και βάσεων δεδομένων.

Abstract

In the past few year becomes continuously more necessary the growth of electronic services in Organisms of Local Self-government. Each citizen wishes to be served immediately without he stalls in Queques in order to get involved with a transaction for his simple affairs, requesting also to be informed instantly. The fact is owed in various reasons, as an example afterwards the conjunction and the creation of Kapodistrian's municipalities enough citizens that remain in regional public dpts do not have direct and rapid access in the municipal authorities because of the big distance. Aim of our project is the development of web site which every citizen of municipality might communicate with the municipal authorities and be served electronically. Consequently will be developed mainly tools of communication (eg forms, chat, mission email), transport of files and databases.

1 Ευρωπαϊκή και Εθνική Πολιτική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα
- Βέλτιστες Πρακτικές στην Ελλάδα και τον κόσμο

1.1 Εισαγωγή

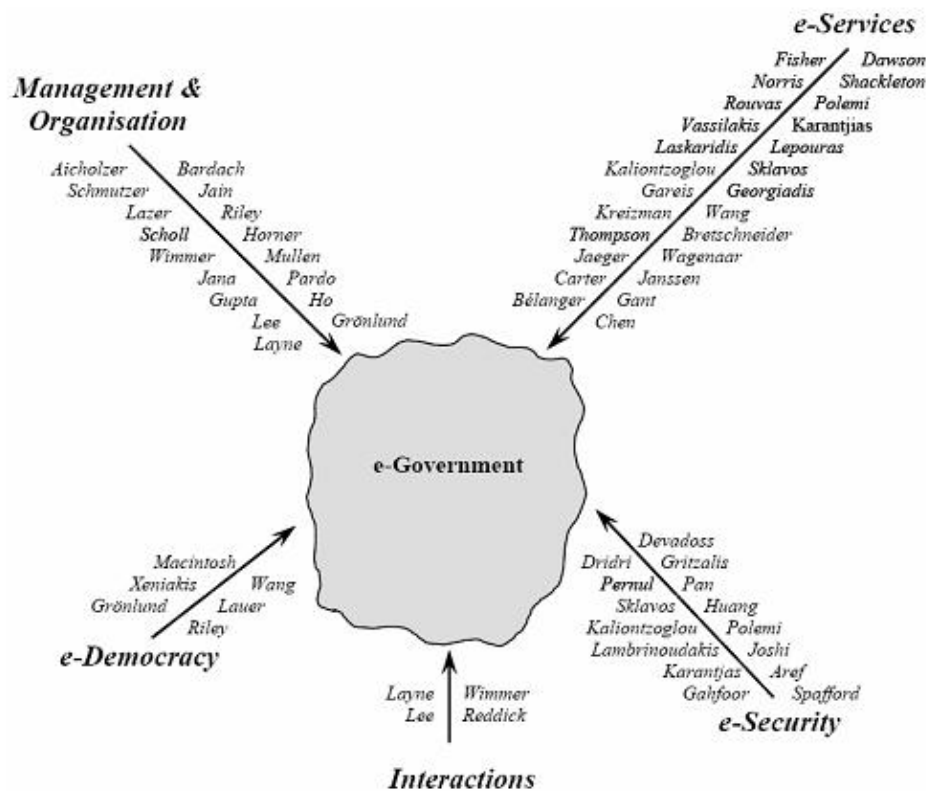
Η τεχνολογία έχει τη δυνατότητα να μεταμορφώνει τις ανθρώπινες δραστηριότητες, προσφέροντας, μεταξύ άλλων, αποτελεσματικότερους τρόπους επικοινωνίας και πιο αποδοτικούς τρόπους εργασίας. Ειδικότερα, την τελευταία δεκαετία, με μια πληθώρα εφαρμογών της τεχνολογίας της Πληροφορίας, όπως οι ισχυροί προσωπικοί υπολογιστές και τα δημόσια ευρυζωνικά δίκτυα δεδομένων, οι αλλαγές στις διάφορες όψεις της καθημερινότητας είναι εντυπωσιακές. Πλέον, είναι δυνατή η άμεση επικοινωνία μεταξύ ιδιαίτερα απομακρυσμένων ανθρώπων (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, εφαρμογές instant messaging, τηλεδιάσκεψη), η τηλεργασία, το ηλεκτρονικό εμπόριο, οι ηλεκτρονικές δημοπρασίες, οι ηλεκτρονικές τραπεζικές ή άλλου είδους συναλλαγές, οι οποίες δεν απαιτούν από τους συναλλασσόμενους να βρίσκονται στον ίδιο χώρο και σε καθορισμένες χρονικές στιγμές (π.χ. ωράριο καταστημάτων) για να διεκπεραιωθούν.

Οι αυξημένες απαιτήσεις της σύγχρονης ζωής έχουν με τη σειρά τους αυξήσει τις αξιώσεις των πολιτών για μεγαλύτερη ευελιξία και περισσότερες διευκολύνσεις στις συναλλαγές τους με τον δημόσιο τομέα. Η αναζήτηση πληροφοριών καθώς και η διεκπεραίωση διαφόρων εργασιών σήμερα έχει ως αποτέλεσμα το χάσιμο πολύτιμου χρόνου στον εντοπισμό του υπεύθυνου φορέα και αναμονή στις ουρές. Παράλληλα, το ποσοστό των πολιτών που εξοικειώνεται με το Διαδίκτυο ολοένα και αυξάνεται τα τελευταία χρόνια. Η Πολιτεία, συνεπώς, είναι υποχρεωμένη να επαναπροσδιορίσει τις σχέσεις με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τις μεθόδους συνεργασίας των διαφόρων κρατικών υπηρεσιών και τους τρόπους εξυπηρέτησης, έτσι ώστε αυτοί να

ανταποκρίνονται στις σύγχρονες συνθήκες ζωής. Ακολουθώντας το παράδειγμα άλλων κλάδων οικονομικής δραστηριότητας, πλέον και οι δημόσιες υπηρεσίες στρέφονται στις νέες τεχνολογίες, στην προσπάθεια να γίνουν πιο αποτελεσματικές και ικανές να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις των πολιτών και της σύγχρονης εποχής.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή e-Government και τα διάφορα συνώνυμα της, υφίσταται στο διεθνές προσκήνιο για αρκετά χρόνια. Από τις αρχές της δεκαετίας του 1990, οι κυβερνήσεις, σε όλα τα επίπεδα τους, υιοθέτησαν προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προκειμένου να παρέχουν ηλεκτρονικά, πληροφορίες και υπηρεσίες σε πολίτες και επιχειρήσεις. Σήμερα, το e-Government βρίσκεται στο προσκήνιο τόσο στην έρευνα, όσο και στην εφαρμογή και αυτός ο νέος χώρος προσελκύει την προσοχή κυβερνήσεων, παρόχων τεχνολογίας και ερευνητών. Παρόλο που το εγχείρημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάρχει εδώ και πολλά χρόνια, στην ουσία βρίσκεται στην παιδική του ηλικία και η μελέτη του σε ακόμα νεότερη.

Ωστόσο, θεωρείται σαν ένα παγκόσμιο φαινόμενο που έρχεται να επαναπροσδιορίσει ρόλους και σχέσεις στην δημοκρατία.



Εικόνα 1. Η έρευνα στον χώρο του e-Government

Πηγή: en.wikipedia.org

1.2 Η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει την χρήση της Πληροφοριακής Τεχνολογίας και ειδικά του Διαδικτύου για την βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες. Διαθέτει την δυνατότητα της άμεσης σύνδεσης της Πολιτείας με τους πολίτες της με έναν τρόπο που δημιουργεί νέες ευκαιρίες και ταυτόχρονα, νέες προκλήσεις. Το e-Government μπορεί να διευκολύνει τους πελάτες να αλληλεπιδράσουν και να δεχτούν υπηρεσίες από την Πολιτεία 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.

Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη. Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι, εστιάζοντας μόνο στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e-

Government με πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω δίνονται οι πιο παγκόσμια αποδεκτοί ορισμοί:

«Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση, σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών». (Ευρωπαϊκή Ένωση)

«Η χρήση από την κυβέρνηση εφαρμογών Διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσία προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους». (Κυβέρνηση ΗΠΑ, [2002])

«Η χρήση τεχνολογιών της πληροφορίας και των τηλεπικοινωνιών, ειδικά του Διαδικτύου, σαν εργαλείο για καλύτερη Διακυβέρνηση». (OECD, [2003])

«Η χρήση του Διαδικτύου για την διανομή των κρατικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες». (UN & ASPA, [2002])

«Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απόδοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών». (Brown and Brudney [2001])

«Οι σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των πελατών τους (επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (πάλι, επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)». (Means and Schneider [2000])

Οι ορισμοί αυτοί μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμοι στην περιγραφή του e-Government με ένα ευρύ τρόπο, αλλά προσφέρουν ελάχιστη εμβάθυνση σε θέματα και εκτιμήσεις που αφορούν το προκείμενο και αποτυγχάνουν στο να αποτυπώσουν τις πιο περίπλοκες πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και του ρόλου των τεχνολογιών. Συνεπώς, όλες οι εκτιμήσεις επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη έμφαση στον πραγματικό μετασχηματισμό των ίδιων των υπηρεσιών ή των διαδικασιών που σχετίζονται με την παροχή τους. Οι επιστήμονες αυτοί επισημαίνουν επίσης ότι «οποιαδήποτε σύλληψη της Ηλεκτρονικής

Διακυβέρνησης οφείλει να επισημάνει διάφορα θέματα πέρα από την παροχή υπηρεσιών. Βασιζόμενοι σε μια περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση, προτείνουν τον εξής ορισμό: «Μια ευρεία πρωτοβουλία μετασχηματισμού, που διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες για α) την ανάπτυξη και παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, β) την διευκόλυνση της αποτελεσματικής διοίκησης και γ) την υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο».

Ο ορισμός αυτός εστιάζει εξίσου σε τεχνολογικά, οικονομικά, διοικητικά, οργανωτικά και κοινωνικά θέματα, ενώ τα νομικά ζητήματα δεν θίγονται άμεσα. Για την επιπλέον διαπίστωση της πολυπλοκότητας των εγχειρημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, δεν πρέπει να αγνοηθούν αρχές όπως α) η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως ένα εγχείρημα μετασχηματισμού, β) οι διαφορετικές πιθανές λύσεις, γ) η σχέση μεταξύ του e-Government και των νέων τεχνολογιών και δ) η διαπίστωση ότι είναι ένα παγκόσμιο φαινόμενο με το οποίο ασχολούνται συστηματικά χιλιάδες άνθρωποι.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπολογιστών σε κρατικούς λειτουργούς ή η αυτοματοποίηση παλιών διαδικασιών. Ούτε η χρήση των υπολογιστών αλλά ούτε και η αυτοματοποίηση περίπλοκων διαδικασιών μπορεί να επιφέρει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην κυβέρνηση ή να προάγει την δημόσια συμμετοχή. Η μεμονωμένη εστίαση σε τεχνολογικές λύσεις δεν θα μεταβάλλει την νοοτροπία των γραφειοκρατών που δεν βλέπουν τον πολίτη σαν πελάτη της κυβέρνησης και συμμετοχο στην λήψη αποφάσεων. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι περισσότερο Διακυβέρνηση, παρά Ηλεκτρονική. (The eGovernment Imperative, OECD, [2003])

Στην σημερινή εποχή της τεχνολογίας, το e-Government είναι η επανάσταση στην παραδοσιακή διακυβέρνηση. Όπως παλαιότερα το τηλέφωνο και το φαξ θεωρούνταν καινοτομίες στις συναλλαγές με το κράτος, έτσι θεωρείται σήμερα και το e-Government.

1.3 Στάδια εξέλιξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τόσο οι κυβερνήσεις, όσο και οι χρήστες αναγνωρίζουν την επιθυμία για μια ενιαία, πολιτοκεντρική κυβέρνηση, η οποία προσφέρει αποτελεσματικές υπηρεσίες.

Για να επιτευχθεί αυτό το επίπεδο ωριμότητας, θα χρειαστεί μια σταδιακή πρόοδος κοινής μάθησης και εμπειρίας. Αρκετές είναι οι μελέτες που έχουν προτείνει μοντέλα εξέλιξης της Ηλεκτρονικής. Το μοντέλο που αναπτύσσεται παρακάτω αποτελεί μια σύνοψη των σημαντικότερων προσεγγίσεων όλων των μοντέλων. Είναι απαραίτητο να διευκρινιστεί ότι στην πραγματικότητα, αυτά τα στάδια εξέλιξης δεν είναι απαραίτητα αλληλο-αποκλειόμενα ή προοδευτικά. Στην πραγματικότητα, οι πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να περιλαμβάνουν χαρακτηριστικά που προσδιορίζονται σε μερικά από τα παρακάτω στάδια. Γι' αυτό τον λόγο, το μοντέλο αυτό δεν είναι απαραίτητα ο καλύτερος τρόπος να περιγραφεί η εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά μια σταδιακή παρουσίαση της πρόσθεσης αξίας σε τεχνολογικό και οργανωτικό επίπεδο.

1.3.1 Αρχική παρουσία

Η αρχική παρουσία υφίσταται όταν ένας κρατικός φορέας έχει επίσημη παρουσία στο διαδίκτυο, μέσα από ένα περιορισμένο αριθμό κρατικών σελίδων (κυρίως αναπτυγμένων από κρατικές υπηρεσίες). Σε αυτό το στάδιο, η Πολιτεία προσφέρει στατικές πληροφορίες για τις κρατικές μονάδες και τις υπηρεσίες που αυτές παρέχουν στους πολίτες και τους ιδιωτικούς οργανισμούς. Το σύννηθες περιεχόμενο αυτών των διαδικτυακών σελίδων, δίνει απαντήσεις στα πιο συχνά ερωτήματα του κοινού, λειτουργεί ως ευρετήριο προσώπων και υπηρεσιών και συμπληρώνει τον ρόλο ενός γραφείου τύπου, παρουσιάζοντας στον εκάστοτε ενδιαφερόμενο ανακοινώσεις σχετικές με το επιτελούμενο από την κυβέρνηση έργο.

1.3.2 Εκτεταμένη παρουσία

Σε αυτό το στάδιο, οι κυβερνήσεις παρέχουν πιο δυναμική και εξειδικευμένη πληροφορία, η οποία διανέμεται και τακτικά ανανεώνεται σε ένα μεγάλο αριθμό κυβερνητικών σελίδων. Κάποιες φορές, ένας εθνικός κρατικός επίσημος δικτυακός τόπος χρησιμεύει σαν σημείο εισόδου με συνδέσμους (links) προς σελίδες άλλων τμημάτων της κυβέρνησης, υπουργεία, γραμματείες κ.α. Κάποιοι κρατικοί φορείς μπορούν να ξεκινήσουν την χρήση ηλεκτρονικής αλληλογραφίας ή μηχανών

αναζήτησης για την αλληλεπίδραση με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες οντότητες.

1.3.3 Αλληλεπιδραστική παρουσία

Οι κυβερνήσεις χρησιμοποιούν ένα εθνικό portal σαν αρχική σελίδα, που παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες από πολλές κρατικές μονάδες. Η αλληλεπίδραση μεταξύ πολιτών και των διάφορων κρατικών υπηρεσιών διευρύνεται σε αυτό το στάδιο (π.χ. e-mail, forum κτλ.). Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να έχουν πρόσβαση στις πληροφορίες, ανάλογα με τα ενδιαφέροντα τους. Σε κάποιες περιπτώσεις, χρησιμοποιούνται password για πρόσβαση σε περισσότερο εξασφαλισμένες και ασφαλείς υπηρεσίες.

1.3.4 Παρουσία συναλλαγών (transaction)

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να διαμορφώσουν και να εξατομικεύσουν ένα εθνικό portal. Αυτό το portal γίνεται μια μοναδική «βιτρίνα» όλων των διαθέσιμων κρατικών υπηρεσιών. Οι ανάγκες των διαφόρων περιφερειών είναι το κύριο κριτήριο για τον σχεδιασμό και την πρόσβαση στο portal (η κυβερνητική δομή και οι λειτουργίες είναι δευτερεύον κριτήριο). Το portal επιτρέπει ασφαλείς ηλεκτρονικές πληρωμές, απόδοση φόρων, πληρωμή προστίμων και πληρωμές για υπηρεσίες.

1.3.5 Κάθετη ενοποίηση

Το στάδιο αυτό καλύπτει την ενοποίηση παρόμοιων υπηρεσιών που παρέχονται από διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης. Η ενοποίηση μπορεί να είναι εικονική, φυσική ή και τα δύο. Γι'αυτό, το στάδιο αυτό δεν αναφέρεται αποκλειστικά σε μια αρχική ενοποίηση υπό την μορφή δικτυακών τόπων, αλλά στην αλλαγή και την ανακατασκευή των διαδικασιών και των κυβερνητικών δομών.

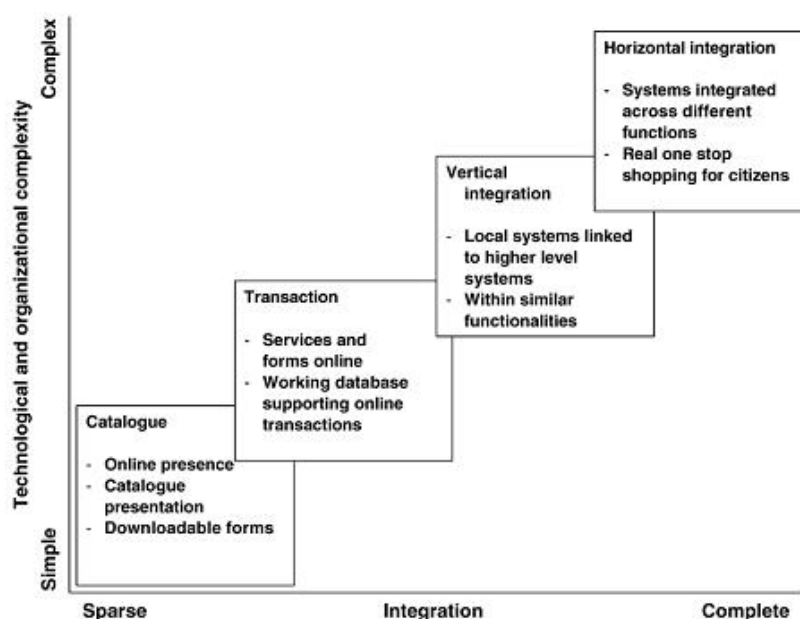
1.3.6 Οριζόντια ενοποίηση

Οι Layne και Lee [2001] υποστηρίζουν ότι η οριζόντια ενοποίηση ανάμεσα σε διαφορετικές κρατικές υπηρεσίες πρέπει να υφίσταται για τους πολίτες και τις άλλες οντότητες, προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε όλες τις δυνατότητες της πληροφοριακής τεχνολογίας στην διακυβέρνηση. Έτσι, σε αυτό το στάδιο, οι κυβερνήσεις οφείλουν να υπερβούν τα οργανωτικά όρια και να αναπτύξουν μια

περιεκτική και ολοκληρωμένη μορφή της κυβέρνησης στο σύνολο της. Η κάθετη και η οριζόντια ενοποίηση δεν συμβαίνουν απαραίτητα συγχρόνως ή διαδοχικά.

1.3.7 Πλήρως ενοποιημένη παρουσία

Το στάδιο αυτό αναφέρεται στην κατάσταση στην οποία οι κρατικές υπηρεσίες είναι πλήρως ενοποιημένες (κάθετα και οριζόντια). Οι πολίτες έχουν πρόσβαση σε ένα σύνολο από υπηρεσίες μέσω ενός μοναδικού portal, χρησιμοποιώντας μια μοναδική ταυτότητα και ένα κωδικό. Όλες οι υπηρεσίες σχετίζονται με τον ίδιο δικτυακό τόπο και μπορούν να εξοφληθούν με ένα πάγιο λογαριασμό. Ένας μετασχηματισμός έχει συμβεί, ο οποίος δεν έγινε αντιληπτός από το κοινό, και τώρα οι υπηρεσίες οργανώνονται σύμφωνα με τις διαδικασίες και τις περιφέρειες, όχι μόνο εικονικά, αλλά και πραγματικά. Σε αυτό το στάδιο, η Πολιτεία αναλαμβάνει πρωτοβουλίες μεταρρυθμίσεων που ενσωματώνουν πλήρως την δυναμική της πληροφοριακής τεχνολογίας.



Εικόνα 2: Το μοντέλο Layne and Lee για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
Πηγή: en.wikipedia.org

1.4 Από την εθνική στην τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Οι πιο πάνω περιγραφές παρουσιάζουν πώς κάθε ένα από τα στάδια αναπαριστά την προσθήκη κάποιων κανόνων και προτύπων που σχετίζονται με τις δραστηριότητες

Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τα στάδια παρουσιάζονται ως το σωστό μονοπάτι για την ανάπτυξη μιας πλήρως ενοποιημένης πρωτοβουλίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ωστόσο, είναι σημαντικό να τονιστεί ότι διαφέρουν ανάμεσα σε εθνικά πλαίσια και τα επίπεδα της διακυβέρνησης. Στην πραγματικότητα, φαίνεται να υπάρχουν εμφανείς διαφορές μεταξύ εθνικών, περιφερειακών και τοπικών κρατικών μονάδων. Μελέτες έχουν προσδιορίσει μια τάση στην εξέλιξη των πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από το εθνικό, στο περιφερειακό και το τοπικό επίπεδο.

Γενικά, οι εθνικές κυβερνήσεις έχουν τις οικονομικές δυνατότητες και τις τεχνικές απαιτήσεις ώστε να μπορούν να προχωρούν συνεχόμενα προς ανώτερα επίπεδα e-Government.

Επίσης, έχουν τον λιγότερο άμεσο δημοκρατικό έλεγχο από τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και άλλες οντότητες. Ωστόσο, οι περιφερειακές και τοπικές αρχές ενθαρρύνουν επίσης το e-Government. Για παράδειγμα, ο Moon [2002] αναφέρει ότι *«ακολουθώντας την κεντρική πρωτοβουλία, πολλές τοπικές αρχές υιοθέτησαν την πληροφοριακή τεχνολογία για την τοπική διακυβέρνηση»*. Γενικά, η υιοθέτηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αυξάνει, καθώς από το 2000 *«οι περισσότερες τοπικές αρχές είχαν παρουσία στο διαδίκτυο και ήταν τουλάχιστον στα αρχικά στάδια της ανάπτυξης Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αλλά λίγες από αυτές είχαν προχωρημένες on-line υπηρεσίες με αλληλεπιδραστικές συναλλαγές»*.

:

1.5 Εθνικό πλαίσιο στρατηγικής e-Government

Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτεί ισχυρή πολιτική βούληση και όραμα. Επίσης, απαιτεί ένα εθνικό πλαίσιο στρατηγικής, το οποίο δεν θα προκύψει μόνο από διεθνείς εφαρμοσμένες πρακτικές, αλλά θα είναι ευαίσθητο και στις υφιστάμενες πολιτικές και οικονομικές συνθήκες. Το πλαίσιο αυτό θα προσδιορίζει το κυβερνητικό όραμα, τους στόχους και τα κύρια σημεία, την τεχνική προσέγγιση και τα πρότυπα για τα συστήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το πλαίσιο αυτό οφείλει να αναφέρεται, επίσης, σε θέματα προσωπικών δεδομένων, ασφάλειας, συντήρησης και προτύπων αλληλεπίδρασης.

Ωστόσο, πρέπει να τονιστεί ότι ένα εθνικό πλαίσιο δεν είναι προαπαιτούμενο για κάθε πρόγραμμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πιο απλά, σημαντικά προγράμματα e-Government σε επίπεδο κρατικών μονάδων ή τοπικών οργανισμών δεν θα πρέπει να καθυστερήσουν λόγω της έλλειψης εθνικού πλαισίου. Πολλές κυβερνήσεις αφιέρωσαν χρόνια και πολύτιμους πόρους στην προσπάθεια για ανάπτυξη μιας εθνικής στρατηγικής, όταν θα μπορούσαν να κινηθούν σε κάποιες σημαντικές πρωτοβουλίες. Αυτό που πρέπει να αντιληφθούν οι κυβερνήσεις είναι ότι ένα εθνικό πλαίσιο στρατηγικής είναι μια τρέχουσα διαδικασία και όχι ένα στατικό έγγραφο.

Υπάρχουν δυο προσεγγίσεις στην κατάρτιση εθνικού πλάνου Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η πρώτη είναι η top-down προσέγγιση. Χαρακτηρίζεται από υψηλό βαθμό ελέγχου από την κεντρική εξουσία και συνήθως προβλέπει την ανάπτυξη στρατηγικής. Η δεύτερη είναι η bottom-up προσέγγιση. Ανεξάρτητες κρατικές μονάδες και τοπικές αρχές εφαρμόζουν δικά τους προγράμματα και κοινά πρότυπα, χωρίς την ανάγκη εθνικής στρατηγικής. Υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα σε κάθε μέθοδο. Η top-down προσέγγιση διευκολύνει την ενοποίηση. Ωστόσο, η ανάπτυξη εθνικής στρατηγικής απαιτεί αρκετά χρόνια τριβών και οι τεχνολογικές αποφάσεις τείνουν να είναι αργές και άρα δαπανηρές και μη αναστρέψιμες. Η bottom-up προσέγγιση είναι λιγότερο τυποποιημένη και τείνει συνήθως στον πλεονασμό, αλλά εμπνέει την καινοτομία και την αποτελεσματικότητα σε πολλά προγράμματα. Τελικά, η καλύτερη προσέγγιση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ανάλογη με την χώρα, το πολιτικό της σύστημα και το επίπεδο τεχνολογικής ενσωμάτωσης σε κάθε κρατική μονάδα.

Μια ενιαία υποδομή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, η οποία είναι το δίκτυο που ενώνει όλες τις κρατικές μονάδες, είναι απαραίτητη για να εξασφαλίσει ότι οι πολίτες απολαμβάνουν όλα τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η δημιουργία του είναι αρκετά δαπανηρή, αν λάβουμε υπόψιν ότι απαιτεί σχεδιασμό μεταξύ χιλιάδων υπηρεσιών. Τα ακόλουθα πρέπει να εξεταστούν για την δημιουργία ενός τέτοιου βασικού κορμού:

Οι επιπτώσεις στο κόστος. Μια μελέτη οικονομικής εφικτότητας είναι απαραίτητη. Ζητήματα υποδομής. Περιλαμβάνουν την υπάρχουσα υποδομή της χώρας, την διείσδυση του Ίντερνετ, την διαθεσιμότητα της τηλεφωνίας, την ταχύτητα της

τεχνολογικής ανάπτυξης, τις πιθανότητες σύγκλισης και τις επενδύσεις στην ευρυζωνικότητα. Τα οφέλη και οι κίνδυνοι. Η υποδομή εξασφαλίζει τις κρατικές επικοινωνίες όλες τις ώρες και μέρες. Ωστόσο, αυτό μπορεί να επιφέρει χρηματοδότηση για αναβαθμίσεις και συντήρηση του δικτύου και την πρόσληψη ειδικών για την επιτήρηση του δικτύου ανά πάσα στιγμή. Κάποιες κυβερνήσεις μπορεί να αποφασίσουν ότι η δημιουργία δικής τους υποδομής είναι υπερβολικά δαπανηρή και χρονοβόρα. Η δημιουργία μιας υποδομής μπορεί να χρειαστεί χρόνια και μεγάλο όγκο χρημάτων και αν οι κυβερνήσεις επιζητούν άμεσες λύσεις, ίσως να μην υπάρχουν τα διαθέσιμα χρήματα. Μια εναλλακτική λύση είναι η χρήση μιας υπάρχουσας τηλεπικοινωνιακής υποδομής, συνήθως από έναν μεγάλο πάροχο τηλεπικοινωνιών. Αυτό σημαίνει ότι η κυβέρνηση θα εμπιστεύεται την ασφάλεια του δικτύου στον πάροχο, ο οποίος θα αναλάβει και την συντήρηση, υποστήριξη και αναβάθμιση του δικτύου.

Τα βήματα για την ανάπτυξη μιας εθνικής στρατηγικής είναι τα εξής:

1. Ανάπτυξη οράματος. Πριν την ανάπτυξη ενός μεγάλου προγράμματος, η κυβέρνηση οφείλει να προσδιορίσει τι στοχεύει να πετύχει. Ένα όραμα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να αντανakλά τους αναπτυξιακούς στόχους της χώρας, τις δημόσιες ανησυχίες και τους στόχους της κοινωνίας. Είναι σημαντικό να επιτευχθεί η συμμετοχή του κοινού στο όραμα και την συμμετοχή των φορέων στην λήψη αποφάσεων. Η συμμετοχή των πολιτών, του επιχειρηματικού κόσμου και της κοινωνίας σε αυτή την προσπάθεια, αυξάνει τις πιθανότητες επιτυχίας της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

2. Διενέργεια αξιολόγησης e-ετοιμότητας. Είναι σημαντική η καταγραφή των τεχνολογικών πόρων στον ευρύτερο δημόσιο τομέα. Έπειτα, πρέπει να προσδιοριστεί η ποιότητα των πόρων, αλλά και οι ανάγκες για νέους. Σημαντικός είναι και ο προσδιορισμός των ικανοτήτων των δημοσίων υπαλλήλων που θα κληθούν να εφαρμόσουν το νέο σύστημα. Τέλος, πρέπει να μελετηθεί το θεσμικό πλαίσιο μέσα στο οποίο θα κινηθεί το νέο σύστημα.

3. Προσδιορισμός ρεαλιστικών στόχων. Θα πρέπει να προσδιοριστούν οι υπηρεσίες που θα παρέχονται ηλεκτρονικά. Προτεραιότητα θα πρέπει να δοθεί στις online υπηρεσίες. Θα πρέπει να προσδιοριστούν, επίσης, οι πιο σημαντικές κρατικές μονάδες που θα αποτελέσουν τους κύριους πυλώνες του εγχειρήματος.

4. Στρατηγική άρσης της γραφειοκρατίας. Με την αναδιοργάνωση των back-office διαδικασιών.

5. Δημιουργία δημόσιων και ιδιωτικών συνεργασιών. Το εγχείρημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα απαιτεί αναπόφευκτα την σύναψη συμφωνιών με ιδιωτικούς και δημόσιους οργανισμούς για την υλοποίηση επιμέρους στόχων.

1.5.1 Τα οφέλη της εφαρμογής e-Government

Τα οφέλη από την ενσωμάτωση εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι πολλαπλά και ιδιαίτερα σημαντικά. Γενικά, ο στόχος της εφαρμογής του e-Government είναι η υποστήριξη της αλληλεπίδρασης μεταξύ τριών κύριων παραγόντων στην κοινωνία (κράτος, πολίτες, επιχειρήσεις) προκειμένου να επιτύχει πολιτική, κοινωνική και οικονομική πρόοδο στην χώρα.

Επιμέρους οφέλη είναι τα εξής:

1. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας. Οι νέες τεχνολογίες ενισχύουν την βελτίωση της αποτελεσματικότητας στις πολύπλοκες δημόσιες διαδικασίες. Οι εφαρμογές διαδικτύου μπορούν να επιφέρουν εξοικονόμηση στην συλλογή και μετάδοση των δεδομένων, την προβολή των πληροφοριών και την επικοινωνία με τους πολίτες. Πιθανή είναι και η μελλοντική αποτελεσματικότητα, μέσα από την διανομή των δεδομένων στον κρατικό τομέα.

2. Βελτίωση των υπηρεσιών. Η υιοθέτηση στρατηγικών με κέντρο τον πολίτη είναι το κεντρικό στοιχείο στις στρατηγικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης όλων των χωρών. Οι επιτυχημένες υπηρεσίες χτίζονται με βάση την κατανόηση των απαιτήσεων του χρήστη, κάτι που ισχύει και για τις online υπηρεσίες. Η εστίαση στον πελάτη σημαίνει ότι ένας χρήστης δεν χρειάζεται να κατανοήσει τις πολύπλοκες κρατικές δομές και σχέσεις. Το διαδίκτυο

μπορεί να βοηθήσει σε αυτό τον στόχο, διευκολύνοντας τις κυβερνήσεις να φαίνονται σαν ένας ενοποιημένος οργανισμός και παρέχοντας ενιαίες online υπηρεσίες. Όπως συμβαίνει και με όλες τις υπηρεσίες, το e-Government πρέπει να αναπτυχθεί υπό το πρίσμα της ζήτησης και των αξιών του χρήστη.

3. Μπορούν να επιτευχθούν συγκεκριμένα αποτελέσματα. Το Ίντερνετ μπορεί να βοηθήσει τις εμπλεκόμενες οντότητες να μοιράζονται πληροφορίες και ιδέες και να

πετυχαίνουν συγκεκριμένα αποτελέσματα. Για παράδειγμα, η διανομή των πληροφοριών στον τομέα της υγείας μπορεί να βελτιώσει την κατανομή των πόρων και την φροντίδα των ασθενών. Ωστόσο, η διανομή των πληροφοριών θα εγείρει θέματα προστασίας ευαίσθητων δεδομένων και οι δυνατές ανταλλαγές δεδομένων πρέπει να μελετηθούν πολύ προσεκτικά.

4. Αποτελεί σημαντικό κίνητρο για μετασχηματισμό της διακυβέρνησης. Όλες οι κυβερνήσεις αντιμετωπίζουν ζητήματα όπως ο εκμοντερνισμός και ο μετασχηματισμός της δημόσιας διοίκησης. Εξελίξεις, όπως η παγκοσμιοποίηση, η μεταβαλλόμενη ζήτηση, οι κοινωνίες που αλλάζουν και οι αυξανόμενες απαιτήσεις των πολιτών, σημαίνουν ότι η διαδικασία αναδιοργάνωσης θα πρέπει να είναι συνεχής. Οι νέες τεχνολογίες έχουν υποστηρίξει μετασχηματισμούς σε πολλούς τομείς.

5. Εμπιστοσύνη των πολιτών προς την κυβέρνηση τους. Η οικοδόμηση εμπιστοσύνης ανάμεσα στις κυβερνήσεις και τους πολίτες είναι πολύ σημαντική για την σωστή διακυβέρνηση. Οι νέες τεχνολογίες μπορούν να βοηθήσουν προς αυτή την κατεύθυνση, διευκολύνοντας τους πολίτες να αναμειχθούν στις πολιτικές διαδικασίες, προωθώντας την ανοιχτή και υπεύθυνη διακυβέρνηση και αποτρέποντας την διαφθορά. Επιπλέον, μπορεί να βοηθήσουν ατομικές φωνές να ακουστούν δημόσια, να προβάλλουν την δημιουργική σκέψη των πολιτών σε σχέση με δημόσια ζητήματα και να φέρουν τις δημοκρατικές διαδικασίες πιο κοντά στον πολίτη.

6. Ενίσχυση της δημοκρατίας. Περιλαμβάνει την δημιουργία περισσότερο προσβάσιμης κυβέρνησης και την ενθάρρυνση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση κάνει πράξη την άμεση επικοινωνία με τους εκπροσώπους της πολιτικής εξουσίας, την ουσιαστική πληροφόρηση και τη συμμετοχή στα πολιτικά δρώμενα, όλα με αποκλειστική χρήση ηλεκτρονικών μέσων. Η μεγαλύτερη πρόκληση για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η ανατροπή του κλίματος αδιαφορίας και απαξίωσης των σημερινών πολιτών για τα τεκταινόμενα στους χώρους της πολιτικής και της διακυβέρνησης, γεγονός που εκφράζεται με σαφή τρόπο, μεταξύ άλλων, με το αυξανόμενο ποσοστό αποχής από την εκλογική διαδικασία. Η ηλεκτρονική πολιτεία προσφέρει έναν απλό τρόπο για την ανάκτηση και τη μελέτη επίσημων εγγράφων, όπως προϋπολογισμών δημόσιων υπηρεσιών, προτεινόμενης και ισχύουσας νομοθεσίας, πρακτικά κοινοβουλευτικών

συνεδριάσεων και πρακτικά έργου διαφόρων επιτροπών. Η δυνατότητα ενημέρωσης και συμμετοχής στη συζήτηση που προηγείται της λήψης κάθε απόφασης με δημοκρατικό τρόπο, μέσω ηλεκτρονικών μέσων, όπως οι κυβερνητικές ιστοσελίδες και τα ηλεκτρονικά φόρα, κάθε στιγμή της ημέρας, κάνει τη συμμετοχή στις διαδικασίες πιο εύκολη και πιο ελκυστική και τη λήψη αποφάσεων περισσότερο δημοκρατική.

7. Καλύτερο επιχειρηματικό περιβάλλον. Η τεχνολογία είναι ένας αποδεδειγμένος καταλύτης για την αύξηση της παραγωγικότητας και της οικονομικής ανάπτυξης. Η χρήση νέων τεχνολογιών στον κρατικό τομέα και η εγκατάσταση μια υποδομής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης βοηθά στην δημιουργία φιλικού περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις, με την αναβάθμιση της αλληλεπίδρασης τους με το κράτος. Μειώνοντας τους πλεονασμούς στις διαδικασίες και δίνοντας έμφαση στην άμεση και αποτελεσματική παροχή υπηρεσιών, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δημιουργεί τις συνθήκες που προσελκύουν επενδυτές.

8. Βελτίωση της ποιότητας ζωής υποβαθμισμένων κοινοτήτων. Η τεχνολογία καθιστά δυνατή την πρόσβαση τους κράτους σε απομονωμένες ομάδες ή κοινότητες και την βελτίωση της ζωής τους. Περιλαμβάνει την ενδυνάμωση τους μέσω της συμμετοχής τους στις δημοκρατικές διαδικασίες και την διανομή βασικών αγαθών και υπηρεσιών σε αυτές.

9. Οφέλη και σε άλλες κατευθύνσεις. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συνεισφέρει και στην οικονομική πολιτική, μειώνοντας τις δαπάνες, μέσα από περισσότερο αποτελεσματικά προγράμματα, βελτιώνοντας την παραγωγικότητα μέσα από την απλοποίηση των κρατικών δομών και την προώθηση της κοινωνίας της πληροφορίας.

Συνοψίζοντας, σύμφωνα με τον τα οφέλη ανήκουν σε μια από τις παρακάτω πέντε κατηγορίες: 1. *Φθηνότερα.* Παραγωγή εκροών σε χαμηλότερο κόστος. 2. *Περισσότερα.* Παραγωγή περισσότερων εκροών. 3. *Γρηγορότερα.* Παραγωγή εκροών σε λιγότερο χρόνο. 4. *Καλύτερα.* Παραγωγή εκροών με καλύτερη ποιότητα. 5. *Νέα.* Παραγωγή νέων εκροών.

1.6 Το μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Δυσκολίες μπορούν να προκύψουν στην ανάπτυξη, ενσωμάτωση και αναβάθμιση των

εφαρμογών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ακόμα και το απλούστερο λάθος, όπως ο έλεγχος στον έλεγχο των συναλλαγών, μπορεί να δημιουργήσει σύγχυση. Από την στιγμή που μια κυβέρνηση θα αποφασίσει να υιοθετήσει στρατηγικές μετασχηματισμού των διαδικασιών της, σημαντικές προκλήσεις προκύπτουν, τις οποίες καλείται να αντιμετωπίσει στο μέλλον. Οι κυριότερες προκλήσεις είναι οι εξής:

1. Ανάπτυξη υποδομής (Infrastructure). Οι χώρες που υιοθετούν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αγωνίζονται να δημιουργήσουν μια βασική υποδομή για να εκμεταλλευτούν τις νέες τεχνολογίες και τα επικοινωνιακά εργαλεία. Πολλές αναπτυσσόμενες χώρες, αν και έχουν την βούληση, δεν διαθέτουν την υποδομή για την άμεση ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Αυτές οι χώρες οφείλουν να συμπεριλάβουν στις στρατηγικές τους την προσπάθεια για ανάπτυξη υποδομής, αναπτύσσοντας καινοτόμες προσεγγίσεις που θα στοχεύουν στην επίλυση του προβλήματος της αναγκαίας συνδεσιμότητας των κρατικών δομών.

2. Ασφάλεια (Security). Κάθε κυβέρνηση θα αντιμετωπίσει ζητήματα σχετικά με την προστασία των πληροφοριών και των συστημάτων της από παραβιάσεις που απειλούν την ακεραιότητα και την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, αλλά και την εμπιστοσύνη των πολιτών στο σύστημα. Τα θέματα ασφαλείας περιλαμβάνουν προστασία ενάντια σε hackers και ιούς, εξασφαλίζοντας την ακεραιότητα των ηλεκτρονικών εγγραφών, και την αποτροπή της υποκλοπής ή την παραποίηση πληροφοριών.

3. Προσωπικά δεδομένα (Privacy). Ακόμα και για τις κυβερνήσεις που έχουν συγκεντρωτική δομή για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών, η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση παρουσιάζει κάποιες νέες προκλήσεις. Η αποθήκευση πληροφοριών σε ηλεκτρονικές βάσεις δεδομένων, αν και γίνεται με το σκεπτικό της προστασίας τους, ενέχει κινδύνους, καθώς τα δεδομένα μοιράζονται διάφορες υπηρεσίες. Πολλά συστήματα συλλέγουν, αποθηκεύουν και χρησιμοποιούν προσωπικά δεδομένα για τους χρήστες των υπηρεσιών ή ακόμα και για τους επισκέπτες των δικτυακών τόπων. Για να διατηρηθεί η εμπιστοσύνη των πολιτών προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και να αποφευχθούν παρανομίες στην χρήση των προσωπικών δεδομένων, μια κυβέρνηση οφείλει να προσδιορίσει τον τρόπο που θα περιορίσει την διανομή των προσωπικών δεδομένων σε πρόσωπα και οργανισμούς

που ο χρήστης δεν εισήγαγε τα στοιχεία, μέσα και έξω από την κρατική μηχανή. Οι κυβερνήσεις οφείλουν, επίσης, να εξετάσουν προσεκτικά τα ζητήματα που αφορούν τον εντοπισμό των χρηστών μέσω των cookies και την πιθανότητα κάποιος να μπορεί να τα χρησιμοποιήσει για να εντοπίσει συμπεριφορές σε ένα χρήστη.

4. Εμπιστοσύνη (Trust). Τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλουν να οικοδομήσουν την εμπιστοσύνη ανάμεσα στις κρατικές υπηρεσίες, τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η εμπιστοσύνη θα πρέπει να οικοδομηθεί από τα πρώτα στάδια ανάπτυξης της πρωτοβουλίας και να αναφέρεται σε κάθε εμπλεκόμενη οντότητα. Η μεγαλύτερη ανησυχία που διέπει τις περισσότερες από αυτές τις οντότητες είναι ότι η αλλαγή που επιφέρει ένα νέο σύστημα θα έχει αρνητικές επιδράσεις σε αυτές. Η εμπιστοσύνη περιλαμβάνει επίσης δύο πολύ σημαντικά ζητήματα κάθε online υπηρεσίας, την ασφάλεια και τον σεβασμό των προσωπικών δεδομένων, όπως αναλύθηκαν προηγουμένως. Χωρίς το κλίμα εμπιστοσύνης, οι πολίτες που είναι ήδη διστακτικοί με την χρήση της τεχνολογίας θα αποφύγουν κάθε προσπάθεια ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί και οφείλει να παίξει σημαντικό ρόλο στην πληροφόρηση του κοινού σε σχέση με τις πολιτικές που εφαρμόζει.

5. Ψηφιακό χάσμα (Digital Divide). Οι διαφορές στην πρόσβαση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που καλείται συνήθως «ψηφιακό χάσμα», αφορά ένα σύνολο από ζητήματα. Τα χάσματα στην πρόσβαση και την χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορούν να σχετίζονται με ένα αριθμό χαρακτηριστικών, όπως η ηλικία, η τοποθεσία, το επίπεδο εισοδήματος, το επίπεδο μόρφωσης, η γλώσσα και οι ειδικές ανάγκες.

Τα ζητήματα του ψηφιακού χάσματος, που φαίνεται να είναι κοινά σε κάθε πολιτισμό και χώρα, αναφέρονται τόσο στην ικανότητα για την πρόσβαση σε υπηρεσίες, όσο και στην ικανότητα για πρόσβαση στο περιεχόμενο. Κάθε δημοκρατική κοινωνία έχει την ηθική και νομική υποχρέωση να αγωνίζεται για την εξάλειψη των κάθε είδους αποκλεισμών και να μεριμνά ώστε ο κάθε πολίτης να απολαμβάνει εύκολη και ισότιμη πρόσβαση στις υπηρεσίες του κράτους. Το κράτος θα πρέπει να διατηρήσει τις παραδοσιακές μεθόδους παροχής υπηρεσιών, για όσους αδυνατούν να χρησιμοποιήσουν τις ανάλογες ηλεκτρονικές. Η λύση των προβλημάτων πρόσβασης θα είναι ένα πολύ σημαντικό ζήτημα για το e-Government του μέλλοντος.

6. Οικονομικές διαφορές. Το εισόδημα αποτελεί μια κύρια ανησυχία σε πλούσιες και φτωχές χώρες. Οι οικονομικά ασθενέστεροι έχουν *«τα χαμηλότερα επίπεδα πρόσβασης, αλλά συχνά τα υψηλότερα επίπεδα αλληλεπίδρασης με το κράτος»*.

Σε ένα κράτος με σχετικά μικρές δαπάνες για κρατικές υπηρεσίες και περιορισμένη πρόσβαση στο Ίντερνετ, τα οικονομικά θα παίζουν σημαντικό ρόλο στο να εμποδίσουν το κοινό να χρησιμοποιήσει τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ακόμα και αν η πρόσβαση είναι η διαθέσιμη σε εκείνους που δεν την έχουν, μέσω ενός δημοσίου χώρου, *«δεν είναι το ίδιο με το να έχεις αυτόματη πρόσβαση μέσω σύνδεσης υψηλής ταχύτητας στο σπίτι και το γραφείο»*.

Σε πιο πλούσιες χώρες, οι οικονομικές διαφορές μπορούν να προκαλέσουν χάσματα στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. *«Οι χώρες με το μεγαλύτερο ψηφιακό χάσμα είναι εκείνες που παρουσιάζουν*

7. Εκπαίδευση (Training). Γενικά, όσο ανεβαίνει το επίπεδο μόρφωσης, αντίστοιχα αυξάνεται *μεγάλες εισοδηματικές ανισότητες»* και η χρήση του Ίντερνετ. Σε κάθε επίπεδο εισοδήματος, οι άνθρωποι με ανώτερη μόρφωση παρουσιάζουν υψηλότερη συχνότητα χρήσης του Ίντερνετ σε σχέση με άλλους χαμηλότερης μόρφωσης.

Η εκπαίδευση στην χρήση της τεχνολογίας φαίνεται να είναι το στοιχείο-κλειδί σε αυτό το χάσμα. Οι ομάδες χρηστών που έχουν εμπειρία στο διαδίκτυο είναι οι πιο συχνοί χρήστες των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

8. Πρόσβαση (Accessibility). Η εξασφάλιση ότι τα άτομα με ειδικές ανάγκες μπορούν να χρησιμοποιήσουν τους κρατικούς δικτυακούς τόπους είναι ένα άλλο σημαντικό ζήτημα στην ανάπτυξη του e-Government. Η ανταπόκριση στις ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες παρουσιάζει συγκεκριμένες προκλήσεις. Για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, μια ιστοσελίδα είναι προσβάσιμη *«αν μπορεί να χρησιμοποιηθεί με μια ποικιλία τρόπων που δεν εξαρτάται από μια αίσθηση ή ικανότητα»*. Η αποτυχία προσβασιμότητας στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες δημιουργεί την απειλή της εικονικής απομόνωσης των ατόμων με ειδικές ανάγκες

9. Διαφάνεια (Transparency). Η κυβερνητική διαφάνεια θα πρέπει να αποτελέσει σημαντικό παράγοντα στην σχεδίαση της υποδομής. Οι πολίτες σπάνια κατανοούν πώς λαμβάνονται οι κυβερνητικές αποφάσεις. Αυτή η έλλειψη διαφάνειας αποτρέπει τους περισσότερους πολίτες από την ενεργή συμμετοχή, την ανάπτυξη ερωτημάτων ή

την διαμαρτυρία για άστοχες αποφάσεις. Η έλλειψη διαφάνειας, επίσης, μπορεί να αποκρύψει φαινόμενα διαφθοράς ή ευνοϊκής μεταχείρισης από το κράτος. Οι κρατικοί δικτυακοί τόποι και οι online υπηρεσίες πρέπει να συμμορφωθούν με τις αρχές του δικαίου, όσον αφορά τις κρατικές λειτουργίες.

10. Πληροφόρηση των πολιτών. Οι κυβερνήσεις μπορούν να είναι υπερβολικά φιλόδοξες με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά πιθανότατα δεν θα υπάρχει αντίστοιχη πληροφόρηση των πολιτών για τις διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

11. Ανθρώπινο δυναμικό (Human Resources). Οι ανθρώπινοι πόροι πρέπει να δομηθούν έχοντας κατά νου τους στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ένα εκπαιδευμένο και πρόθυμο ανθρώπινο προσωπικό είναι πολύ σημαντικό για την επιτυχία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα χρειαστούν εκπαίδευση και κίνητρα για να «ενωθούν» με την νέα υποδομή. Η ανώτερη ηγεσία θα πρέπει να περιμένει ότι οι δημόσιοι υπάλληλοι θα νιώθουν απειλή από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είτε λόγω του φόβου εντοπισμού της διαφθοράς, είτε λόγω του φόβου ότι θα μειωθεί η δύναμη τους. Η πολιτική βούληση μπορεί να παίζει σημαντικό ρόλο στην δημιουργία θετικού κλίματος για την αλλαγή, εξασφαλίζοντας επαρκή εκπαίδευση και ανταμείβοντας όσους υποστηρίζουν την αλλαγή αυτή.

12. Benchmarking. Οι κυβερνήσεις πρέπει να αξιολογούν τακτικά την πρόοδο και την αποτελεσματικότητα των επενδύσεων, προκειμένου να προσδιορίσουν αν οι στόχοι και οι σκοποί ανταποκρίνονται στα χρονοδιαγράμματα. Ο υπολογισμός της αξίας και της προόδου των επενδύσεων είναι ένα δύσκολο αλλά αναγκαίο βήμα, εάν είναι επιθυμητή η υποστήριξη σε αυτές τις πρωτοβουλίες. Μπορεί να περιλαμβάνει ποσοτικές και ποιοτικές μετρήσεις, όπως ο αριθμός των online υπηρεσιών, η μείωση του μέσου χρόνου διεκπεραίωσης των συναλλαγών, η μείωση των παραπόνων για την ποιότητα των υπηρεσιών, η αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες και η μείωση του κόστους για το κράτος.

13. Προτεραιότητες. Υπάρχει, βέβαια, και ο κίνδυνος προώθησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε βάρος βασικότερων αρμοδιοτήτων της διακυβέρνησης. Για παράδειγμα, σε κάποιες περιοχές της Ινδίας παρουσιάζεται υψηλή χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, την ώρα που σε απόσταση 50 χιλιομέτρων από τις περιοχές αυτές υπάρχουν σοβαρά προβλήματα με το δίκτυο ύδρευσης και ηλεκτροδότησης.

1.7 Συμπεράσματα-Προτάσεις

Η συνοπτική βιβλιογραφική ανασκόπηση έδειξε ότι υπάρχει ένας αριθμός διαφορετικών προσεγγίσεων για την οριοθέτηση ενός πλαισίου ανάπτυξης και αξιολόγησης πρωτοβουλιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πολλές από αυτές τις προσεγγίσεις παρουσιάζουν διάφορες δυναμίες. Είναι προτιμότερο για έναν ερευνητή να εστιάσει στην ανάπτυξη συγκεκριμένων μοντέλων που θα χρησιμεύσουν στην κατανόηση και εξήγηση των διαφορών ανάμεσα στις πρωτοβουλίες που έχουν αναπτυχθεί σε διάφορες χώρες, με βάση τις εθνικές ιδιαιτερότητες και προτεραιότητες τους, παρά να ασχοληθεί με την ανάπτυξη ενός τυποποιημένου πλαισίου. Ο χώρος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να θεωρηθεί σαν ένας ιδιαίτερα ευρύς τομέας που προσφέρεται για θεωρητικές και εμπειρικές μελέτες και περιλαμβάνει ένα τεράστιο σύνολο διαδικαστικών και οργανωτικών επιλογών. Στον τομέα αυτό μπορούμε να προσθέσουμε σημαντικές θεωρίες και μεθοδολογίες από άλλους ερευνητικούς χώρους. Μέχρι πρόσφατα, η έρευνα εστίαζε κυρίως σε εθνικό επίπεδο και όχι σε τοπικό, το οποίο έχει και μεγαλύτερη επίδραση στην καθημερινή ζωή των πολιτών. Η κατεύθυνση αυτή προσφέρει αρκετές ευκαιρίες για μελλοντική έρευνα, αφού αποτελεί τον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που φτάνει τόσο συχνά στον πολίτη.

Οι πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να επιβραδυνθούν από πολιτισμικές πεποιθήσεις, γλωσσικές δομές ή από το γενικότερο επίπεδο εκπαίδευσης. Κάποιες χώρες και θρησκείες εμποδίζουν τις εξωτερικές επιρροές και δεν είναι διατεθειμένες να «μολυνθούν» από αυτές. Αυτές οι χώρες θα παρουσιάσουν αργή πρόοδο στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και πιθανότατα θα αντισταθούν σε εξωτερικούς παράγοντες που θα τους ωθούν προς αυτή την κατεύθυνση.

Το ψηφιακό χάσμα παρουσιάζεται σαν ένα παγκόσμιο φαινόμενο. Η διάκριση στους τεχνολογικά καταρτισμένους και στους τεχνολογικά αναλφάβητους φαίνεται να εδραιώνει τις οικονομικές και μορφωτικές διακρίσεις, αφού είναι ανίκητος ο ανταγωνισμός χωρίς τις ικανότητες χρήσης της νέας τεχνολογίας. Οι παγκόσμιες επιρροές αυτής της διάκρισης είναι σημαντικές και τείνουν να επιδεινωθούν από την υπάρχουσα κατάσταση. Οι επιπτώσεις στις οικονομικές και κοινωνικές πολιτικές είναι τεράστιες. Το γεγονός αυτό προκαλεί μείωση της δημόσιας δύναμης και επιφέρει την δημιουργία ενός περιβάλλοντος ανασφάλειας, το οποίο πρέπει να

αποφευχθεί με κάθε κόστος. Είναι επιτακτική ανάγκη να ελαχιστοποιηθεί το ψηφιακό χάσμα προωθώντας την κατάρτιση μέσα από κάθε διαθέσιμη οδό.

Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς αναπτύσσεται σε όλο τον κόσμο, θα πρέπει να ανταποκριθεί σε κάποια ζητήματα. Τα μαθήματα από τρέχοντα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, πάνω στο τι δουλεύει και τι όχι, θα παρέχουν σημαντική καθοδήγηση στην ανάπτυξη και τον αναπροσδιορισμό του e-Government. Επιπλέον, η εξέταση των προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα επίπεδα παγκοσμίως, προσφέρει μια μέθοδο για την ανταλλαγή γνώσης πάνω στο αντικείμενο. Οι μελλοντικές κατευθύνσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να αντιμετωπίσουν τα ζητήματα που δεν έχουν ακόμα αντιμετωπιστεί σε βάθος.

Το Διαδίκτυο έχει μεταβάλλει τον τρόπο αλληλεπίδρασης των πολιτών μεταξύ τους και της συλλογικής τους δράσης σαν ένα τμήμα της σχέσης κυβέρνησης-πολιτών. Η δυνατότητα της αύξησης της επιρροής της κοινής γνώμης μέσω της νέας τεχνολογίας, μας δίνει την ευκαιρία βελτίωσης της κοινωνίας, τόσο σε εθνικό, όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο. Το όφελος δεν επέρχεται χωρίς κόστος και κινδύνους και αυτή η ισορροπία πρέπει να μελετάται από κοντά, προκειμένου να αποκομίσουμε τα μέγιστα δυνατά οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, στο πιο δυνατό ασφαλές περιβάλλον. Ίσως είναι σημαντικό να παρατηρήσουμε ότι το πιο σημαντικό στοιχείο στην ανάπτυξη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η βούληση των πολιτών. Αυτή η παρατήρηση ξεπερνάει τα όρια της εθνικότητας, του πολιτισμού και ακόμα και της εκπαίδευσης.

Χωρίς την οικοδόμηση εμπιστοσύνης προς την Διακυβέρνηση δεν θα υπάρξει ποτέ πραγματικά ελεύθερη ροή της πληροφορίας.

2 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

2.1 Η ελληνική πραγματικότητα

Η κατάσταση της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα παρουσιάζει θετική πορεία προόδου τα τελευταία χρόνια, αλλά δεν παρακολουθεί επαρκώς τις προκλήσεις των σύγχρονων εξελίξεων, στις οποίες πρέπει να ανταποκριθεί, και εξακολουθεί να χαρακτηρίζεται από σοβαρές δυσλειτουργίες και προβλήματα τα οποία πρέπει να αντιμετωπισθούν. Η πρόοδος που έχει συντελεστεί βασίζεται σε δύο πυλώνες παρεμβάσεων.

Πρώτον στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στις λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης στο πλαίσιο του επιχειρησιακού προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας 2000-2006», και δεύτερον σε μέτρα θεσμικού εκσυγχρονισμού.

Σε ότι αφορά την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το παλαιότερο εγχείρημα στην Ελλάδα τοποθετείται το 1994, όταν δόθηκε σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Κλεισθένης», το οποίο προέβλεπε τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με την ενσωμάτωση νέων τεχνολογιών την περίοδο 1994-2000. Τον Φεβρουάριο του 1998, δίνεται σε χρήση το καινοτόμο σύστημα του πανελλαδικού αριθμού 1502, μέσω του οποίου οι πολίτες μπορούν να ζητούν ένα αριθμό από δημόσια πιστοποιητικά και έγγραφα. Το 1999 ψηφίζεται το επιχειρησιακό πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας», το οποίο χρηματοδοτεί υποδομές και υπηρεσίες ΤΠΕ σε βασικά πεδία υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση (παιδεία, υγεία, κλπ.) και σε όλο το εύρος των διοικητικών συναλλαγών του πολίτη και της επιχείρησης με το κράτος.

Σύμφωνα με τον νόμο 3242 που ψηφίστηκε το 2004, όλες οι διοικητικές συναλλαγές διενεργούνται και ολοκληρώνονται από την αρμόδια Υπηρεσία με χρήση ηλεκτρονικών μέσων. (άρθρο 8, παρ. 1). Επίσης, η Υπηρεσία προβαίνει στη διασταύρωση των απαιτούμενων στοιχείων με χρήση ηλεκτρονικών μέσων. (άρθρο 8, παρ.2). Σύμφωνα με τον νόμο 3200 που ψηφίστηκε το 2003, όλες οι Δημόσιες

Υπηρεσίες θα παρέχουν επεξεργασμένες πληροφορίες σε άλλες Δημόσιες Υπηρεσίες που επεξεργάζονται αιτήματα διατμηματικού χαρακτήρα. (άρθρο 25).

Στις δημόσιες υπηρεσίες λειτουργούν έργα πληροφορικής τα οποία υποστηρίζουν διαχειριστικές λειτουργίες της διοίκησης. Στο πλαίσιο του 2ου ΚΠΣ έχουν υλοποιηθεί σε δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμούς έργα πληροφορικής συνολικού προϋπολογισμού της τάξης των 60 εκατ. €. Τα έργα αυτά είχαν τους παρακάτω στόχους:

- Βελτίωση της αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της Δημόσιας Διοίκησης.
- Υποβοήθηση στην άσκηση ορθολογικής διαχείρισης των διαθέσιμων πόρων.
- Δημιουργία κατάλληλου τεχνικό περιβάλλοντος για την υποστήριξη της διοικητικής διαδικασίας.
- Διατήρηση βάσεων δεδομένων με στοιχεία για τις επιχειρήσεις, τους επαγγελματίες, την απασχόληση, τη βιομηχανία, το εμπόριο, το περιβάλλον, τις μεταφορές, την υγεία.
- Δημιουργία ενδουπηρεσιακής και διυπηρεσιακής δικτυακής υποδομής. Εξασφάλιση διαλειτουργικότητας και συνδεσιμότητας των συστημάτων.

Στο πλαίσιο αυτών των δράσεων, υλοποιήθηκαν διάφορα προγράμματα και έργα εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Ενδεικτικά, αναφέρονται τα παρακάτω:

Το πρόγραμμα **«Κλεισθένης»**: περιελάμβανε έργα που αφορούν στο διοικητικό εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης, στην ανάπτυξη ολοκληρωμένων πληροφοριακών συστημάτων και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού την περίοδο 1994-1999.

Το Πρόγραμμα **«Πολιτεία»**: περιλαμβάνει τις αρχές πολιτικής και τις βασικές δράσεις για τη μεταρρύθμιση της Δημόσιας Διοίκησης στην Ελλάδα. Το πλαίσιο αυτό συμπληρώνεται με τα Επιχειρησιακά Προγράμματα «Διοίκηση με Στόχους» και «Δείκτες Αξιολόγησης και Επιδόσεων».

Το πρόγραμμα **«Σύζευξις»**: Αφορά τη μελέτη και δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης και έχει ως σκοπό τη διαμόρφωση ενός ενιαίου

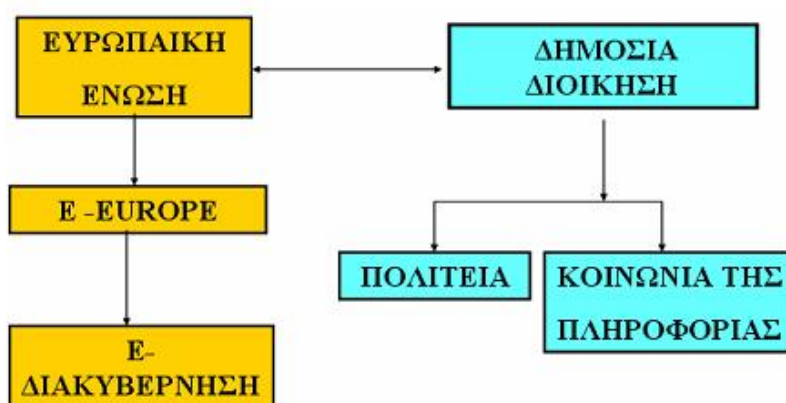
τεχνικού και λειτουργικού περιβάλλοντος επικοινωνίας των δημοσίων υπηρεσιών μεταξύ τους, αλλά και με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Το πρόγραμμα «**Αριάδνη**»: Έχει ως στόχο τη βελτίωση της εξυπηρέτησης που λαμβάνει ο πολίτης από τις Δημόσιες Υπηρεσίες της χώρας, δίνοντας έμφαση στη συνεργασία της Δημόσιας Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Μέσα από το πρόγραμμα αυτό και υπό το πρίσμα της ανάγκης για την ουσιαστική εφαρμογή των δράσεων για μια «Ηλεκτρονική Κυβέρνηση», ενοποιούνται πολλές παράλληλες πρωτοβουλίες, όπως η ηλεκτρονική διάθεση του Οδηγού του Πολίτη, το κέντρο κλήσης 1464, το πρόγραμμα Αστερίας, η δημιουργία one-stop shops, η ψηφιοποίηση εντύπων, η απλοποίηση διοικητικών διαδικασιών κ.α.. Οι διοικητικές πληροφορίες και τα δεδομένα θα είναι προσπελάσιμα από τον πολίτη μέσω τηλεφώνου, ίντερνετ και μέσω δομών εξυπηρέτησης σε τοπικό επίπεδο.

Πολλά άλλα έργα νέων τεχνολογιών έχουν αναπτυχθεί ή βρίσκονται στο στάδιο της ανάπτυξής τους για την εξυπηρέτηση των καθημερινών αναγκών (συναλλαγών και ενημέρωσης) των δημοσίων τραπεζών, Κέντρων Εξυπηρέτησης του Πολίτη, Νοσοκομείων, Υγειονομικών Υπηρεσιών και άλλων δημοσίων φορέων. Ενδεικτικά, τέτοιες δράσεις είναι η ανάπτυξη πληροφοριακού συστήματος φορολογίας και τελωνείων από το Υπουργείο Οικονομικών, ο εκσυγχρονισμός της Ελληνικής Αστυνομίας από το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης, η αναβάθμιση του συστήματος απονομής δικαιοσύνης και των καταστημάτων κράτησης από το Υπουργείο Δικαιοσύνης, η ανάπτυξη αριθμητικού μοντέλου μεγάλης ακρίβειας για την πρόγνωση των καιρικών συνθηκών από το Υπουργείο Εθνικής άμυνας, καθώς και ο εκσυγχρονισμός του ΙΚΑ, μέσω της ανάπτυξης πληροφοριακού συστήματος που θα εξυπηρετεί Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγών. Σε ότι αφορά την ηλεκτρονική επικοινωνία των πολιτών και των επιχειρήσεων με τις δημόσιες υπηρεσίες, αυτή προβλέπεται να ενισχυθεί επιπλέον τα επόμενα χρόνια. Παράλληλα, σχεδιάζεται η δημιουργία ενός γενικευμένου πλαισίου ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο, το οποίο θα ακολουθεί μια ενιαία φιλοσοφία εξυπηρέτησης, χωρίς βέβαια να καταργηθούν οι παραδοσιακοί τρόποι συναλλαγής (φυσική παρουσία, αλληλογραφία, τηλέφωνο, fax).

Επίσης, ένα μεγάλο μέρος χρηματοδότησης αφορά τον εκσυγχρονισμό της περιφέρειας και των τοπικών αυτοδιοικήσεων. Τα έργα που αναπτύσσονται

αφορούν την ενημέρωση για τοπικά θέματα (αθλητικά, πολιτιστικά, τουριστικά), ηλεκτρονική διεξαγωγή συζητήσεων (chat), ηλεκτρονική ψηφοφορία για τοπικά θέματα της περιοχής, ηλεκτρονικές υπηρεσίες διαχείρισης των τοπικών μεταφορών, δράσεις προστασίας και παρακολούθησης του περιβάλλοντος με ηλεκτρονικά μέσα κτλ. Οι ίδιες πύλες διευκολύνουν επίσης την επίλυση καθημερινών προβλημάτων (εύκολη και γρήγορη ηλεκτρονική έκδοση πιστοποιητικών, αδειών και βεβαιώσεων).



Εικόνα 3: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα.

Πηγή: www.go-online.gr

Στο πλαίσιο του 3 ΚΠΣ και του επιχειρησιακού προγράμματος ΚτΠ, ο δεύτερος άξονας προτεραιότητας («Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής») εστιάζει κυρίως στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης. Τα μέτρα που προωθούνται στα πλαίσια αυτού του άξονα, αφορούν τα εξής:

- «Ηλεκτρονική κυβέρνηση» για την εξυπηρέτηση του πολίτη: Επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες και πιλοτικά έργα.
- Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων και της μετάβασης στο Ευρώ.
- Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα και καινοτομικές ενέργειες.

- Κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης.
- Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας στην Υγεία και Πρόνοια.
- «Ευφυείς» μεταφορές.
- Υποδομή δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε ένα σύγχρονο Κτηματολόγιο.
- Η σημασία της εφαρμογής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην χώρα μας είναι ιδιαίτερα εμφανής από την μετονομασία της Γενικής Γραμματείας Δημόσιας Διοίκησης σε «Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης»

2.2 Η Κοινωνία της Πληροφορίας

Στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η ραγδαία εξέλιξη των νέων τεχνολογιών, η ευρεία τους διάχυση σε όλη την οικονομία και η ενσωμάτωση τους σε όλες σχεδόν τις διαστάσεις της καθημερινής ζωής, χτίζουν μια παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας με νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για την ανάπτυξη, την απασχόληση, την ευημερία και την ποιότητα ζωής των Ελλήνων. Ο όρος «Κοινωνία της Πληροφορίας» αναφέρεται σε μια μορφή κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης, όπου η απόκτηση, αποθήκευση, επεξεργασία, αποτίμηση, μεταβίβαση και διάχυση πληροφοριών οδηγεί στην δημιουργία γνώσης και στην ικανοποίηση αναγκών ατόμων και επιχειρήσεων, παίζοντας έτσι κεντρικό ρόλο στην οικονομική δραστηριότητα, την παραγωγή πλούτου και τη διαμόρφωση της ζωής των πολιτών.

Η κοινωνία αυτή θα πρέπει να είναι:

- **Κοινωνία διαφάνειας και Δημοκρατίας:** Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν τη βάση για τη δημιουργία ενός σύγχρονου δημοκρατικού κράτους, με τον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, τη βελτίωση σχέσεων κράτους – πολιτών, καθώς και την ενδυνάμωση των δημοκρατικών θεσμών. Η ηλεκτρονική οργάνωση και ψηφιοποίηση του τεράστιου όγκου πληροφοριών που κατέχει η δημόσια κεντρική, περιφερειακή και τοπική

αυτοδιοίκηση, δίνουν τη δυνατότητα για αποτελεσματική διοίκηση, περισσότερες και καλύτερες υπηρεσίες και μεγαλύτερη διαφάνεια και συμμετοχή των πολιτών στα κοινά.

- **Κοινωνία Ανάπτυξης:** Στην ηλεκτρονική εποχή, ο οικονομικός ανταγωνισμός είναι βασισμένος στην τεχνολογία και τη γνώση. Η διάδοση των ΤΠΕ μεταμόρφωσε τις βιομηχανικές οικονομίες σε οικονομίες που στηρίζονται στην παραγωγή, διανομή και χρήση της γνώσης και πληροφορίας με νέες μεθόδους παραγωγής και τρόπους κατανάλωσης. Η διάχυση και η μορφή των νέων τεχνολογιών δημιουργεί ευκαιρίες ισότιμης συμμετοχής στην παγκόσμια αγορά και μικρότερων χωρών, όπως η Ελλάδα.
- **Κοινωνία Εκπαίδευσης και Απασχόλησης:** Οι νέες τεχνολογίες αλλάζουν τη δομή της εργασίας, δημιουργώντας απαιτήσεις για νέες δεξιότητες και νέους τρόπους εργασίας, όπως η τηλε-εργασία. Η έμφαση στις νέες γνώσεις και δεξιότητες δημιουργεί την ανάγκη για τη συνεχή και δια βίου εκπαίδευση και επιβάλλει αλλαγές στο εκπαιδευτικό σύστημα και στο σύστημα κατάρτισης. Κύριος μοχλός αύξησης της παραγωγικότητας και του ρυθμού οικονομικής ανάπτυξης αποτελεί η αποδοτική κατανομή της νέας γνώσης που επιβάλλει η ΚτΠ. Η γρήγορη προσαρμογή στο νέο περιβάλλον αποτελεί πρωταρχικής σημασίας για την οικονομική απόδοση και ανταγωνιστικότητα.
- **Κοινωνία με Ποιότητα Ζωής:** Ο βασικός στόχος που θέτει η Κοινωνία της Πληροφορίας από τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών είναι η βελτίωση της ποιότητας της ζωής των πολιτών. Οι εφαρμογές τους προσφέρουν καλύτερες υπηρεσίες στον τομέα της υγείας, της πρόνοιας, με καλύτερη και άμεση πρόσβαση στην ιατρική γνώση και εξειδίκευση, με μεγαλύτερη ασφάλεια και πάταξη της εγκληματικότητας, καλύτερων και ασφαλέστερων μεταφορών, διαφύλαξης του περιβάλλοντος και των φυσικών πόρων, της γλώσσας και της πολιτιστικής κληρονομιάς.

- **Κοινωνία για Όλους:** Η Κοινωνία της Πληροφορίας, το επιχειρησιακό πρόγραμμα της οποίας εφαρμόζεται από τους κρατικούς φορείς, πρέπει να εξασφαλίσει ίσες ευκαιρίες για πρόσβαση στη πληροφορία και τη νέα γνώση για όλους τους πολίτες, έτσι ώστε να μη δημιουργηθεί ένα νέο είδος αναλφαβητισμού. Η εξάπλωση των νέων τεχνολογιών και της τεχνογνωσίας εγκυμονεί τον κίνδυνο διακρίσεων και την πιθανότητα περιθωριοποιήσεων κοινωνικών ομάδων και εργαζομένων. Χρέος λοιπόν την πολιτείας είναι να φροντίσει έτσι ώστε η Κοινωνία της Πληροφορίας να δίνει ίσες ευκαιρίες και τα απαραίτητα εφόδια, να αποτελεί αλληλεγγύη και να διασφαλίζει τα δικαιώματα των πολιτών.

Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, έχει ενταχθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (Ε.Π. "ΚτΠ") στο πλαίσιο του 3ου ΚΠΣ. Το Ε.Π. "ΚτΠ" έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής, έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Στόχος του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» του 1999, όπως αυτή επικαιροποιείται λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις και δράσεις των τελευταίων χρόνων.

Το Ε.Π. «ΚτΠ» αποτελεί τον κύριο μοχλό υλοποίησης της συνολικής εθνικής στρατηγικής για την πορεία προς την ΚτΠ. Σημαντικές δράσεις θεσμικού χαρακτήρα κινούνται παράλληλα και συμπληρωματικά με τους άξονες παρέμβασης του Ε.Π.

Η πρόσβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας και στις δυνατότητες και ευκαιρίες που προσφέρει αποτελεί συνταγματικό δικαίωμα όλων των Ελλήνων, ωστόσο δεν μπορεί να υπάρξει χωρίς την συνεργασία κράτους, ιδιωτικού τομέα και φυσικά των πολιτών.

Αυτοί οι τρεις πυλώνες διαδραματίζουν σημαίνοντα ρόλο για την ολοκλήρωση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», ωστόσο η αποσπασματική δράση τους δεν θα επέφερε τα επιθυμητά αποτελέσματα. Αυτός ήταν και ένας από λόγους για την σύσταση της Επιτροπής Πληροφορικής, στην οποία

μετέχουν αντιπρόσωποι του κράτους, του ευρύτερου δημόσιου και ιδιωτικού τομέα αλλά και εκπρόσωποι των πολιτών, οι οποίοι εντέλει θα χρησιμοποιήσουν τις δυνατότητες και θα επωφεληθούν από την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Για πρώτη φορά στην Ελλάδα θεσμοθετήθηκαν όργανα, όπως η Ειδική Γραμματεία για την ΚτΠ, το Παρατηρητήριο για την ΚτΠ κλπ. προκειμένου να συντονιστεί καλύτερα η λειτουργία και ολοκλήρωση του Ε.Π. και να γίνει πραγματικότητα το όραμα για την ψηφιακή εποχή στην χώρα μας, ώστε να μην είναι ουραγός στην ενωμένη Ευρώπη.

Στην πορεία για την ΚτΠ, η Ελλάδα αντιμετωπίζει μια σειρά από προκλήσεις. Για να μπορέσει η χώρα να καρπωθεί τα οφέλη των εξελίξεων, πρέπει να αντιμετωπιστούν αδυναμίες που εμποδίζουν τις επενδύσεις και τη δημιουργία νέων οικονομικών δραστηριοτήτων. Οι δυσλειτουργίες υπηρεσιών και μηχανισμών πρέπει να ξεπεραστούν, ενώ χρειάζεται ταχύτερη ανάπτυξη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε περιβάλλον πλήρους απελευθέρωσης.

Η ΚτΠ είναι πρωταρχικά κοινωνία της γνώσης και η ανάπτυξη του ανθρώπινου κεφαλαίου αποτελεί κεντρικό άξονα μιας στρατηγικής παρεμβάσεων. Τα χαμηλά ποσοστά εργατικού δυναμικού με κατάλληλες δεξιότητες, η έλλειψη κινήτρων για μετεκπαίδευση και συνεχή μάθηση πρέπει να αντιμετωπιστούν. Προτεραιότητα, επίσης, είναι η προσαρμογή των παιδαγωγικών υποδομών, σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης, στα νέα δεδομένα.

Οι γενικοί στρατηγικοί στόχοι του Ε.Π. "ΚτΠ" για την περίοδο 2000-2006 είναι δύο:

- «Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση της Ποιότητας Ζωής»

Αφορά τη βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής του πολίτη μέσα από παρεμβάσεις σε μία σειρά από κρίσιμους τομείς, όπως η δημόσια διοίκηση, η υγεία, οι μεταφορές και το περιβάλλον. Οι παρεμβάσεις αφορούν, κυρίως, την ένταξη σε παραγωγική λειτουργία, στους παραπάνω τομείς, ολοκληρωμένων συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών που συμβάλλουν στη βελτίωση των προσφερομένων υπηρεσιών και την παροχή υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο στη δημόσια διοίκηση.

- «Ανάπτυξη και Ανθρώπινο Δυναμικό»

Αφορά τη δημιουργία συνθηκών κατάλληλων για την ενίσχυση μιας διαδικασίας οικονομικής και κοινωνικής ανάπτυξης, όπου η τεχνολογία και η γνώση αποτελούν τον κύριο μοχλό αύξησης της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας, των εισοδημάτων, της απασχόλησης και της ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού. Ενέχει δράσεις για την ανάπτυξη των υποδομών τηλεπικοινωνιών, την ενίσχυση της οικονομικής μηχανής και της απασχόλησης με την αξιοποίηση νέων τεχνολογιών, τη δημιουργία ενός συστήματος εκπαίδευσης και κατάρτισης προσαρμοσμένου στις ανάγκες του 21ου αιώνα, καθώς και την προβολή του ελληνικού πολιτισμού.



Εικόνα 4 : Η δομή του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας».
Πηγή: www.infosoc.gr

Ο δεύτερος Άξονας Προτεραιότητας του Ε.Π. «ΚτΠ» αφορά την εξυπηρέτηση του πολίτη και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Κατέχει την κυριότερη χρηματοδοτική βαρύτητα στο συνολικό πρόγραμμα με 38,37 % των πόρων. Στη σύγχρονη ελληνική κοινωνία, η δημόσια διοίκηση έχει την υποχρέωση να παρέχει στους πολίτες και στις επιχειρήσεις υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, σε σύντομο χρόνο και με το μικρότερο δυνατό κόστος. Οι ΤΠΕ προσφέρουν τα απαραίτητα εργαλεία για την επίτευξη αυτού του σκοπού, ενώ ταυτόχρονα διευκολύνουν τη λειτουργία της δημόσιας διοίκησης σε πλαίσιο διαφάνειας και δημοκρατικής συμμετοχής. Με βάση το παραπάνω πλαίσιο, οι γενικοί στόχοι του Άξονα Προτεραιότητας 2 είναι οι εξής:

- Βελτίωση της ποιότητας των παρεχομένων υπηρεσιών σε πολίτες και επιχειρήσεις από τη δημόσια διοίκηση σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο (Κυβέρνηση On-Line).
- Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των Διαρθρωτικών Ταμείων σε κάθε επίπεδο της δημόσιας διοίκησης.
- Στήριξη της αναδιοργάνωσης και των διαρθρωτικών αλλαγών της δημόσιας διοίκησης και ανάπτυξη των δεξιοτήτων των στελεχών της, προκειμένου να χειριστούν τις νέες τεχνολογίες.

- Καθιέρωση και υποστήριξη γεωγραφικών και περιβαλλοντικών χαρτογραφικών και διαχειριστικών πληροφοριακών συστημάτων και ενθάρρυνση καινοτομικών πιλοτικών ενεργειών, σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- Χρήση ΤΠΕ για την υποστήριξη της ευρύτερης στρατηγικής παροχής βελτιωμένων υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας σε όλους τους πολίτες, καθώς και για την αναδιοργάνωση της διοίκησης και του προϋπολογισμού στον τομέα της υγείας.
- «Ευφυείς» μεταφορές μέσω της εισαγωγής εφαρμογών τηλεματικής στις χερσαίες, θαλάσσιες και εναέρια μεταφορές.
- Δημιουργία της απαραίτητης υποδομής δεδομένων και τεχνολογίας πληροφοριών σε εθνικό επίπεδο για ένα σύγχρονο κτηματολόγιο.

Οι δράσεις του Άξονα Προτεραιότητας 2 αναμένεται να οδηγήσουν σε βελτίωση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας σημαντικών τομέων της δημόσιας διοίκησης, ορθολογικότερη διαχείριση των πόρων και βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών στους πολίτες και στις επιχειρήσεις, ανάπτυξη ολοκληρωμένων μηχανισμών παραγωγής, διαχείρισης και διάθεσης των δημοσίων πληροφοριών, δημιουργική αξιοποίηση και συνεχή βελτίωση των γνώσεων και των επαγγελματικών δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού.

Οι προτεραιότητες υλοποιούνται μέσω ολοκληρωμένων προγραμμάτων που περιλαμβάνουν εκπαίδευση και επανειδίκευση, προμήθεια υλικού και λογισμικού, καθώς και την αξιοποίηση εξωτερικών ειδικών συμβούλων. Ιδιαίτερη προσοχή θα δοθεί στη σύσταση και συγκρότηση των ομάδων που θα είναι υπεύθυνες για την προετοιμασία και εφαρμογή των σχεδίων δράσης, καθώς και στην απαιτούμενη δέσμευση της ιεραρχίας, προκειμένου να εφαρμοστούν με επιτυχία οι διοικητικές και διαχειριστικές αλλαγές που συνοδεύουν την εισαγωγή σύγχρονων συστημάτων αυτοματισμού γραφείων και τηλεπικοινωνιών.

2.3 Η εθνική Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 αντικαθιστά τη «Λευκή Βίβλο» για την Κοινωνία της Πληροφορίας και ενισχύει το ρόλο του υφιστάμενου Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας», διορθώνοντας τις στοχεύσεις του. Παράλληλα, η νέα ψηφιακή στρατηγική απαντά στις προκλήσεις της Δ' Προγραμματικής Περιόδου (2007-2013) και είναι συμβατή με την νέα ευρωπαϊκή πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας «i2010» και το σχέδιο δράσης «Jobs & Growth» που καταρτίστηκαν κατά το πρώτο εξάμηνο του 2005.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 της Ελλάδας, υπερβαίνει τα στενά όρια της αξιοποίησης των νέων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών. Έχει ως στόχο να ενεργοποιήσει πολίτες και επιχειρήσεις και να απελευθερώσει το δυναμικό καθενός εξ' αυτών, προς όφελος όλων, σε ορατό χρονικό ορίζοντα. Ο ρόλος του κράτους σε αυτή την προσπάθεια μετατοπίζεται. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 επιθυμεί να αλλάξει σταδιακά τον χαρακτήρα του κράτους από καθοδηγητή, σε κράτος που προσφέρει πολλαπλές δυνατότητες και ευκαιρίες, αφήνοντας την δύναμη της επιλογής σε πολίτες και επιχειρήσεις. Για τον λόγο αυτό, η στρατηγική αντιμετωπίζει το κράτος όχι με εσωστρέφεια ή ως αυτοσκοπό, αλλά μόνο μέσα από την οπτική εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων, εστιάζοντας στις δυνατότητες και στις ευκαιρίες που μπορεί να προσφέρει σε αυτούς. Νέα τεχνολογικά μέσα αξιοποιούνται ώστε να επιτευχθεί ανεμπόδιστη ροή γνώσης, πληροφορίας, ιδεών και πολιτισμικών εμπειριών από και προς την Ελλάδα, με στόχο την ανάδειξη της διεθνούς διάστασης της χώρας.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 θέτει συγκεκριμένους και μετρήσιμους στόχους, που δεν είναι αποκλειστικά τεχνολογικού περιεχομένου, αλλά αφορούν και ευρύτερες πτυχές της καθημερινής ζωής και δραστηριότητας. Λόγω του εύρους των παρεμβάσεων της, η πρωτοβουλία αποτελεί μια πολιτική που αγγίζει επωφελώς όλο το εύρος της κοινωνικής και οικονομικής ζωής της Ελλάδας. Για να πετύχει τον στόχο της, χρησιμοποιεί ως βασικό εργαλείο τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, αλλά και τις νέες δεξιότητες που συνδέονται με την παραγωγή και αξιοποίηση της γνώσης.

Η στρατηγική αντιμετωπίζει την ψηφιακή πρόκληση ως ένα στόχο που μπορεί ακόμη να κατακτηθεί από την χώρα. Η Ευρωπαϊκή διάσταση της χώρας συμβάλλει προς

αυτή την κατεύθυνση. Η Ελλάδα συμμετέχει ενεργά στα ευρωπαϊκά δρώμενα και επηρεάζεται θετικά από το ευρωπαϊκό πλαίσιο πολιτικής και τις προβλέψεις της κοινής ευρωπαϊκής νομοθεσίας για τις νέες τεχνολογίες. Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 της χώρας είναι πλήρως συμβατή με τις βασικές κατευθύνσεις και τις πολιτικές της ευρωπαϊκής στρατηγικής i2010, που παρουσιάστηκε και άρχισε να εφαρμόζεται το 2005.

Η Ελλάδα, μέσω της εθνικής στρατηγικής, έχει μπροστά της μια σημαντική και εξαιρετικά ενδιαφέρουσα πρόκληση. Μια πρόκληση που δεν αφορά αποκλειστικά την τεχνολογία. Αφορά νέες ευκαιρίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, για περισσότερους και φθηνότερους τρόπους επικοινωνίας, για απασχόληση υψηλότερης προστιθέμενης αξίας, για καλύτερη και ταχύτερη πρόσβαση στην γνώση, για βελτιωμένη εξυπηρέτηση από τις δημόσιες υπηρεσίες, για άνθηση της επιχειρηματικότητας σε νέους τομείς. Τελικά, η νέα στρατηγική αποσκοπεί στο να θέσει τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών ως ένα επωφελές αγαθό στην καθημερινή ζωή και τις δραστηριότητες των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Η Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 έχει ένα πολύ συγκεκριμένο σκοπό. Να πραγματοποιηθεί στη χώρα ένα «Ψηφιακό Άλμα». Ο σκοπός του Ψηφιακού Άλματος είναι να αντιμετωπίσει δυναμικά τις κύριες αιτίες καθυστέρησης, εστιάζοντας σε δύο κύριες κατευθύνσεις:

- Στην βελτίωση της παραγωγικότητας μέσω της τεχνολογίας και
- Στην βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών, με πρακτικό τρόπο.

Για να επιτευχθεί το Ψηφιακό Άλμα, απαιτείται ο προσδιορισμός πολύ συγκεκριμένων στόχων. Οι στόχοι πρέπει, αφενός, να αντιμετωπίζουν τις αιτίες καθυστερήσεων και, αφετέρου, να προσφέρουν νέες διεξόδους και ευκαιρίες για την ανάπτυξη και την ευημερία επιχειρήσεων και πολιτών. Για να επιτευχθεί συνεπώς το «Ψηφιακό Άλμα», τίθενται έξι συγκεκριμένοι στόχοι. Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της παραγωγικότητας:

1. Στόχος είναι η προώθηση της χρήσης των τεχνολογιών πληροφορικής στις επιχειρήσεις, ώστε να βελτιωθεί η παραγωγικότητα τους και κατ' επέκταση η παραγωγικότητα της ελληνικής οικονομίας.

2. Ο δημόσιος τομέας αντιμετωπίζεται ως ένας δυσανάλογα μεγάλος οργανισμός, ο οποίος οφείλει να χρησιμοποιήσει την τεχνολογία για να βελτιώσει τις εσωτερικές του διαδικασίες, διευκολύνοντας παράλληλα με αποδοτικότερες ψηφιακές υπηρεσίες τη λειτουργία του επιχειρηματικού ιστού της χώρας.

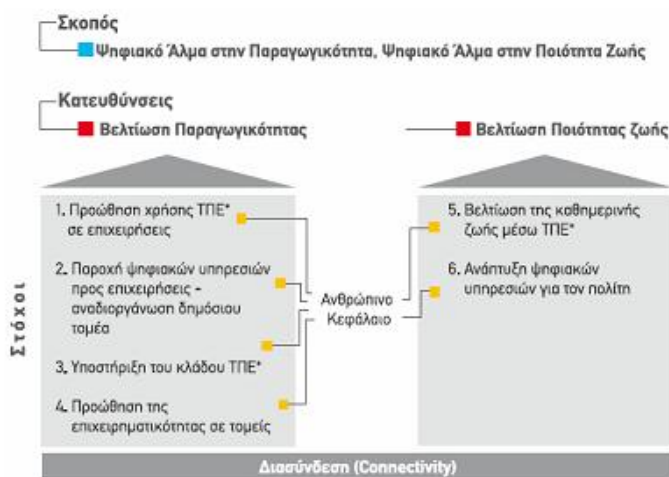
3. Στόχος είναι η βελτίωση της εξωστρέφειας του κλάδου πληροφορικής και επικοινωνιών της χώρας και η υποστήριξη του ώστε να συμβάλει περισσότερο στο ΑΕΠ της χώρας.

4. Στόχος είναι η βελτίωση της επιχειρηματικότητας και ειδικά στους κλάδους που παράγουν τεχνολογία και στους κλάδους που χρησιμοποιούν δυναμικά την τεχνολογία.

Στην κατεύθυνση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής:

5. Στόχος είναι η δυναμικότερη αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών από τους πολίτες σε καθημερινό επίπεδο και

6. Στόχος είναι η ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών οι οποίες εξοικονομούν χρόνο και προσφέρουν νέες δυνατότητες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας από τους πολίτες.



Εικόνα 8: Ο σκοπός και οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013.

Πηγή: www.syzefxis.gov.gr

Στην Ψηφιακή Στρατηγική, η έννοια της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι οριζόντια, αγγίζοντας τόσο την παραγωγικότητα, όσο και την ποιότητα ζωής, κυρίως μέσω των στόχων 2 και 6.

Βασική προϋπόθεση για την επίτευξη των στόχων αποτελεί η «Διασύνδεση», η οποία σχετίζεται με την έννοια της ευρυζωνικότητας. Η πρόσβαση σε ευρυζωνικές υποδομές και υπηρεσίες αποτελεί την απαραίτητη προϋπόθεση για την επίτευξη του Ψηφιακού Άλματος.

Ωστόσο, η έννοια «Διασύνδεση» δεν αφορά αποκλειστικά την ευρυζωνικότητα. Αφορά επίσης την δυνατότητα επιμέρους οργανισμών και εταιρειών, δημόσιων ή ιδιωτικών, να ανταλλάσσουν δεδομένα με συμβατές ή ανοιχτές διαδικασίες και συστήματα. Η «Διασύνδεση» αγγίζει επίσης το θεσμικό πλαίσιο, καθώς και ζητήματα σύγκλισης διαφορετικών τεχνολογιών.

Οι στόχοι της Ψηφιακής Στρατηγικής αντικατοπτρίζουν την φιλοσοφία της η οποία προβλέπει ότι ο δημόσιος τομέας πρέπει να έχει ως ρόλο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, με την ελάχιστη δυνατή επιβαρυντική επίδραση σε αυτούς. Οι έξι στόχοι οριοθετούν ψηφιακές παρεμβάσεις, εφόσον αυτές έχουν σαν στόχο την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων με πρακτικούς και ορατούς τρόπους. Οι δράσεις που περιλαμβάνονται προσπαθούν να αποφύγουν την εσωστρεφή λογική της «μηχανοργάνωσης» του δημοσίου τομέα, χωρίς αισθητό αποτέλεσμα για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

2.4 Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

2.4.1 Γενικές Αρχές

Η ενότητα αυτή παραθέτει τις γενικές και θεμελιώδεις αρχές που διέπουν το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔ&ΥΗΣ). Επιπλέον, η παρούσα ενότητα παρέχει ορισμούς εννοιών και συμβάσεις, οι οποίες αποτελούν την οργανωτική και λειτουργική βάση του ΠΔ&ΥΗΣ και θα πρέπει να είναι ευρέως γνωστές και αποδεκτές.

2.4.2 Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έχει στόχο τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης με την εισαγωγή τεχνολογιών αιχμής και την ψηφιακή σύνδεση

κυβερνητικών υποδομών πληροφοριακών συστημάτων, για την εξοικονόμηση πόρων & την ποιοτική αναβάθμιση των υπηρεσιών διακυβέρνησης προς τις επιχειρήσεις & τους πολίτες.

Μία τυπική υπηρεσία διακυβέρνησης έχει τα ακόλουθα χαρακτηριστικά, τα οποία και τη διαφοροποιούν από μία διαδικασία, διεργασία ή απλά μία εργασία ενός φορέα:

Α. Έχει χρήστη: Ο χρήστης μπορεί να είναι ο πολίτης, η επιχείρηση ή άλλος φορέας της Δημόσιας Διοίκησης. Κατ' εξαίρεση, για πολύπλοκες υπηρεσίες και δομές, προσεγγίζονται ως χρήστες άλλες υπηρεσιακές μονάδες ή στελέχη του ιδίου Φορέα.

Β. Έχει παραδοτέο: Το παραδοτέο πρέπει να είναι αυτοτελές. Ο χρήστης που το παραλαμβάνει μπορεί να το αξιοποιήσει χωρίς να απαιτούνται επιπλέον εργασίες, συναλλαγές ή παραδοτέα.

Γ. Έχει πάροχο: Μία Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης παρέχει την υπηρεσία (Διεύθυνση Υπουργείου, Νομαρχιακή Αυτοδιοίκηση ή ΚΕΠ).

Δ. Έχει ρυθμιστή: Υπάρχει τουλάχιστον μια Υπηρεσιακή Μονάδα ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης που είναι αρμόδια για το ρυθμιστικό πλαίσιο της υπηρεσίας.

Αντίστοιχα, στο άρθρο 4 της κοινοτικής οδηγίας 2006/123/EK [28] δίνονται οι εξής ορισμοί:

- Ο όρος Υπηρεσία αναφέρεται στην παροχή ενός συγκεκριμένου αποτελέσματος που επιθυμεί να λάβει ένας πολίτης ή μία επιχείρηση από έναν οργανισμό του Δημόσιου Τομέα.
- Η ολοκλήρωση μίας Υπηρεσίας συνίσταται στην εκτέλεση των Διαδικασιών (ή βημάτων) που απαιτούνται γι' αυτή.
- Οι Αιτούντες/ Αποδέκτες μπορεί να είναι φυσικά ή νομικά πρόσωπα, δηλαδή απλοί πολίτες ή επιχειρήσεις, οργανισμοί, ιδρύματα, κλπ. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μπορεί να είναι και εξουσιοδοτημένοι εκπρόσωποι.
- Οι Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης παρέχουν Υπηρεσίες προς τους Αιτούντες/ Αποδέκτες. Ο όρος Φορέας αναφέρεται στο οργανωτικό τμήμα του Δημοσίου που είναι αρμόδιο και υπεύθυνο για την παροχή μίας συγκεκριμένης υπηρεσίας.

- Ο Αρμόδιος Φορέας για την εκτέλεση μίας υπηρεσίας μπορεί να ορίζεται μονοσήμαντα από τη φύση και τα στοιχεία μίας υπηρεσίας, ή να είναι ευέλικτα γενικός (π.χ. οποιοδήποτε Αστυνομικό Τμήμα) και να προσδιορίζεται από τα στοιχεία του αιτούντος και της υπηρεσίας.
- Το σημείο επαφής για την παροχή μίας υπηρεσίας δεν ταυτίζεται απαραίτητα με τον Αρμόδιο Φορέα εκτέλεσης μίας υπηρεσίας. Το σημείο επαφής είναι μία γενικότερη έννοια, η οποία αφορά στον προσδιορισμό του σημείου για την υποβολή του αιτήματός του ή/ και την παραλαβή του αποτελέσματος. Για παράδειγμα, η αίτηση για έκδοση πιστοποιητικού στρατολογικής κατάστασης μπορεί να υποβάλλεται σε οποιοδήποτε ΚΕΠ, αλλά Αρμόδιος Φορέας έκδοσής του είναι το αντίστοιχο Στρατολογικό Γραφείο του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας.

Οι υπηρεσίες μπορεί να είναι απλές (πληροφόρηση, βεβαίωση-πιστοποίηση, οικονομική συναλλαγή, διακίνηση πληροφοριακού περιεχομένου) ή σύνθετες (εξέταση, συμβουλή, διαγωνισμός, προμήθεια, διαβούλευση, προβολή-προώθηση, επίβλεψη-παρακολούθηση, αδειοδότηση, προετοιμασία και παραγωγή ρυθμιστικού πλαισίου). Επίσης, συχνά για την εκτέλεση μιας υπηρεσίας απαιτούνται περισσότερες από μία «στοιχειώδεις» υπηρεσίες που παρέχονται από διαφορετικούς φορείς της Δημόσιας Διοίκησης ώστε να καλυφθεί μια ολοκληρωμένη ανάγκη του χρήστη.

Σύμφωνα με τους δείκτες που παρακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής τέσσερα επίπεδα:

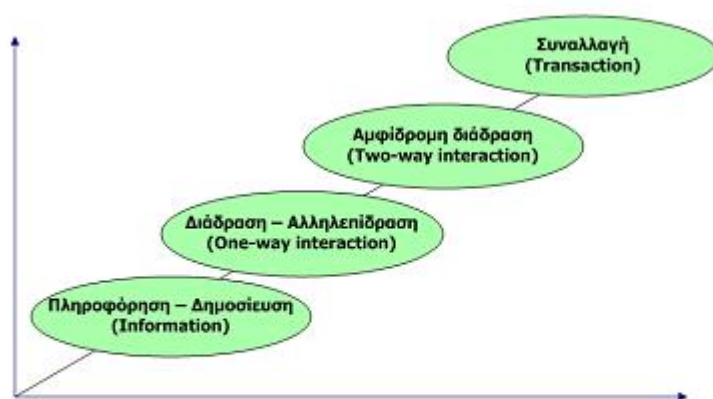
Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information). Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.

Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction). Διάθεση στη Διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction). Πρόσβαση μέσω της Διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η

διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction). Διαδικτυακές Πύλες και πληροφοριακά συστήματα του Φορέα που προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.



Εικόνα 11 : Ηλεκτρονική διαθεσιμότητα

Πηγή :www.observatory.gr

Με την τελευταία ετήσια αναφορά της σχετικά με την ηλεκτρονική διαθεσιμότητα των 20 βασικών υπηρεσιών, η Ευρωπαϊκή Ένωση εισάγει ένα πρόσθετο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Επίπεδο 5: Προσωποποίηση – Personalisation), το οποίο αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι βασικές υπηρεσίες: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων (front and back-offices integration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν ‘επιθετικά’ μοντέλα διάθεσης.

Το νέο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει εφαρμογή μόνο σε εννιά (9) από τις 20 βασικές υπηρεσίες. Η υιοθέτηση των κανόνων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συστήνει τη σταδιακή επιβολή της μηχανογραφικής υποστήριξης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, σύμφωνα και με το άρθρο 8 της Οδηγίας 2006/123/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Αν και η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση

έχει κατανοήσει την αναγκαιότητα της υποστήριξης της επικοινωνίας των Φορέων με ηλεκτρονικά μέσα, ο βαθμός υιοθέτησής τους βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο.

Ενδεικτική είναι η ανάγκη για δημιουργία νέων ρυθμίσεων και νομοθετημάτων, τα οποία θα στοχεύουν στην απλούστευση των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης και την ενσωμάτωση του Κοινοτικού Δικαίου στην ελληνική πραγματικότητα. Ένα παράδειγμα ανάγκης αναπροσαρμογής του θεσμικού πλαισίου αποτελεί ο Κανονισμός Επικοινωνίας Δημοσίων Υπηρεσιών (ΚΕΔΥ), ο οποίος καθορίζει τον τρόπο επικοινωνίας μεταξύ των Δημόσιων Φορέων. Ο ΚΕΔΥ χρειάζεται να αναμορφωθεί κατάλληλα ώστε να συμπεριλάβει θέματα:

- Υλοποίησης των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων και υποστήριξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που επιτρέπουν τη σταδιακή προσαρμογή των παρεχόμενων υπηρεσιών σε Επίπεδο 4 (ηλεκτρονικές συναλλαγές). Λόγω της αντικειμενικής δυσκολίας στην άμεση υλοποίηση υπηρεσιών επιπέδου 4, χρειάζεται ο διαχωρισμός των εγγράφων που ορίζονται στην παρ. 3 του άρθρου 14 του νόμου 2672/1998 για το ποια έγγραφα μπορούν να ενταχθούν στην άμεση παροχή τους μέσω ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Επίσης, το άρθρο αυτό είναι σκόπιμο να επεκταθεί ώστε να συμπεριλάβει και θέματα διακίνησης δεδομένων και διεκπεραίωσης των αντίστοιχων υπηρεσιών με διαδικτυακές υπηρεσίες.
- Σταδιακής κατάργησης του συμβατικού τρόπου αρχειοθέτησης εγγράφων και επιβολής του ηλεκτρονικού τρόπου αρχειοθέτησης.
- Υλοποίησης μηχανισμών εύκολης αναζήτησης αρχειοθετημένων δεδομένων που αφορούν σε καταχωρημένα στοιχεία παλαιότερων ολοκληρωμένων υποθέσεων ή υποθέσεων προς διεκπεραίωση μέσα από την προτυποποίηση κωδικοποιημένων μεταδεδομένων.
- Αναπροσαρμογής του νόμου 2690/1999 (Κύρωση του Κώδικα Διοικητικής διαδικασίας και άλλες διατάξεις, ΦΕΚ 45Α), ώστε να λαμβάνεται υπόψη η έγκυρη ανανέωση των πληροφοριών που ανταλλάσσονται μεταξύ των Φορέων, όπως και οι πιθανές κυρώσεις από αποστολή ή χρήση απαρχαιωμένου υλικού.

- Δημιουργίας προτύπων ηλεκτρονικών εγγράφων ή φορμών για θέματα όπως εγκύκλιοι, εισηγήσεις και αποφάσεις, καθώς και σταδιακή κατάργηση εγγράφων όπως διαβιβαστικά εγγράφων και έγγραφα ευρείας χρήσης.

2.4.3 Απαιτήσεις Χρηστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ο πιθανός χρήστης, πολίτης ή επιχείρηση, μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας ενός Φορέα της Δημόσιας Διοίκησης κατά την αλληλεπίδρασή του με την «Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση» :

- δε χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του,
- πρέπει να έρχεται σε επαφή αποκλειστικά με το σημείο εκκίνησης της υπηρεσίας (κέντρο εξυπηρέτησης, δημόσιο πληροφοριακό σύστημα) και να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου, χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (one-stop shop), και
- πρέπει να έχει συνεχή (online) ενημέρωση για τη ροή της πληροφορίας και τη λήψη των αποφάσεων που αφορούν την υπόθεση που διεκπεραιώνει ηλεκτρονικά.

Για να ικανοποιηθούν οι απαιτήσεις των χρηστών από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχουν οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, είναι φανερό ότι οι υπηρεσίες θα πρέπει να παρέχονται από ένα πληροφοριακό σύστημα που υπερβαίνει τα όρια ενός φορέα. Το σύστημα αυτό θα πρέπει να μπορεί να συνδυάζει περιεχόμενο και λειτουργίες από τις επιμέρους διαδικτυακές υπηρεσίες των εμπλεκόμενων φορέων, με τρόπο διαφανή για τον τελικό χρήστη κάθε υπηρεσίας. Προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται οι προσπάθειες για την ανάπτυξη διαδικτυακών πυλών ενημέρωσης & εξυπηρέτησης που καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα φορέων της Δημόσιας Διοίκησης (π.χ. Οικονομικές Υπηρεσίες) ή στη βέλτιστη περίπτωση το σύνολο της Δημόσιας Διοίκησης. Οι διαδικτυακές αυτές πύλες είναι γνωστές με τον όρο Κυβερνητικές Διαδικτυακές Πύλες (Government Portals).

Ωστόσο για να επιτευχθεί η δυναμική σύνθεση ετερογενών δεδομένων, λειτουργιών και υπηρεσιών που προέρχονται από διαφορετικούς Φορείς της Δημόσιας Διοίκησης

και να καταστεί εφικτή η διάθεσή τους στους ενδιαφερόμενους απαιτείται η ολοκλήρωση και η διαλειτουργικότητα όλων των εμπλεκόμενων πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία εκτελούν τμήματα των διαφορετικών αυτών λειτουργιών, δεδομένου ότι μια συναλλαγή σε ένα δημόσιο οργανισμό μπορεί να οδηγήσει ή/ και να απαιτεί αυτόματους ελέγχους στα δεδομένα άλλων οργανισμών.

2.4.4 Σκοπός του Ελληνικού Πλαισίου Διαλειτουργικότητας

Σύμφωνα με το Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας, ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα των συστημάτων πληροφορικής και επικοινωνιών και των επιχειρησιακών διαδικασιών που υποστηρίζονται από αυτά να ανταλλάσσουν δεδομένα και να μοιράζονται πληροφορία και γνώση (“Interoperability means the ability of information and communication technology (ICT) systems and of the business processes they support to exchange data and to enable the sharing of information and knowledge”). Αντίστοιχος ορισμός για τη διαλειτουργικότητα δίνεται και από μία μελέτη που εκπονήθηκε στο πλαίσιο της Ιρλανδικής Προεδρίας, όπου ως διαλειτουργικότητα ορίζεται η ικανότητα ενός συστήματος ή μιας διαδικασίας να μοιράζεται και να χρησιμοποιεί πληροφορίες ή/ και λειτουργίες ενός άλλου συστήματος ή διαδικασίας (“Ability of a system or process to share and use the information and/or functionality of another system or process”).

Το Ελληνικό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σκοπεύει:

- στη διασφάλιση της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των υφιστάμενων πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία εγγυάται μία συνεχή ροή πληροφοριών μεταξύ πολιτών, επιχειρήσεων και φορέων της Δημόσιας Διοίκησης,
- στην Ανοικτή Φιλοσοφία των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης, η οποία συνίσταται στην υιοθέτηση ανοικτών τεχνολογικών προτύπων και προδιαγραφών κατά το σχεδιασμό και την ανάπτυξη εφαρμογών, συστημάτων και διαδικτυακών πυλών της Δημόσιας Διοίκησης, και
- στην Ευρωπαϊκή Διάσταση του Ελληνικού ΠΔ&ΥΗΣ, το οποίο συμμορφώνεται με τις προσπάθειες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και

προετοιμάζει τη Δημόσια Διοίκηση στην Ελλάδα να αναπτύξει και να υποστηρίξει Πανευρωπαϊκές Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οποίες στοχεύει το ΠΔ&ΥΗΣ ομαδοποιούνται ως προς το χρήστη της Ηλεκτρονικής Υπηρεσίας στις εξής τρεις (3) κατηγορίες:

1. Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (Government to Government - G2G): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών (εδώ ο χρήστης είναι κάποιος Φορέας ή Οργανισμός της Δημόσιας Διοίκησης).
2. Κυβέρνηση-προς-Πολίτες (Government to Citizen - G2C): διαδικασίες που αφορούν στις σχέσεις αλληλεπίδρασης μεταξύ των δημόσιων οργανισμών και των πολιτών (οι οποίοι αποτελούν και τους χρήστες των υπηρεσιών αυτής της κατηγορίας).
3. Κυβέρνηση-προς-Επιχειρήσεις (Government to Business - G2B): υπηρεσίες των δημόσιων οργανισμών με τελικούς αποδέκτες (χρήστες υπηρεσίας) τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

Η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς ή οργανισμούς της Δημόσιας Διοίκησης προαπαιτεί τη διαλειτουργικότητα των πληροφοριακών συστημάτων των εν λόγω φορέων. Βασικά σημεία διαλειτουργικότητας αποτελούν τα εξής:

- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης (υπουργεία και γενικές γραμματείες),
- ανάμεσα σε φορείς της κεντρικής διοίκησης και σε φορείς και οργανισμούς της Περιφερειακής Διοίκησης και της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ Α' και Β' βαθμού),
- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης και τοπικής αυτοδιοίκησης) και σε εποπτευόμενους φορείς και οργανισμούς του ευρύτερου Δημοσίου Τομέα (π.χ. ασφαλιστικά ιδρύματα και ελεγκτικοί φορείς) σε ενδιάμεσους φορείς και οργανισμούς (π.χ. τράπεζες και χρηματοπιστωτικά ιδρύματα), και *f* σε άλλες κυβερνήσεις και διεθνείς φορείς και οργανισμούς.

- ανάμεσα σε φορείς της Δημόσιας Διοίκησης (κεντρικής διοίκησης, περιφερειακής διοίκησης, τοπικής αυτοδιοίκησης και εποπτευόμενους οργανισμούς) και στα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ).

2.4.5 Διαστάσεις και Επίπεδα Διαλειτουργικότητας

Η διαλειτουργικότητα μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των Φορέων της Δημόσιας Διοίκησης εξετάζεται και αναλύεται υπό τέσσερα (4) διαφορετικά πρίσματα :

τη Θεσμική Διαλειτουργικότητα, η οποία αναφέρεται στην εναρμόνιση των νομοθετικών διατάξεων που διέπουν τη λειτουργία δύο ή περισσότερων φορέων που επιθυμούν να συνεργαστούν για τη μεταξύ τους ανταλλαγή πληροφοριών ή/ και την παροχή ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς πολίτες, επιχειρήσεις και άλλους φορείς. Επιπλέον αποσκοπεί στο να διασφαλίσει ότι οι ηλεκτρονικά ανταλλασσόμενες πληροφορίες έχουν την ίδια νομική ισχύ για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Η Θεσμική Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων.

- την Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα, η οποία αναφέρεται στον καθορισμό στόχων, τη διαμόρφωση διαδικασιών και την επίτευξη συνεργασίας των φορέων που επιδιώκουν ανταλλαγή πληροφοριών και ίσως έχουν διαφορετικές εσωτερικές δομές και διαδικασίες.

Επιπλέον στοχεύει στην ικανοποίηση των απαιτήσεων της κοινότητας των χρηστών προσφέροντας υπηρεσίες αναγνωρίσιμες, προσβάσιμες και επικεντρωμένες στις ανάγκες του χρήστη. Η Οργανωσιακή Διαλειτουργικότητα διασφαλίζεται μέσω νομοθετικών ρυθμίσεων και διατάξεων και μέσω γενικών συμφωνιών μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων.

- τη Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα, η οποία αφορά στη διασφάλιση ότι η ακριβής έννοια/ σημασία των ανταλλασσόμενων πληροφοριών είναι κατανοητή από οποιαδήποτε εφαρμογή. Η επίτευξη διαλειτουργικότητας σε σημασιολογικό επίπεδο επιτρέπει στα συστήματα να συνδυάζουν τις πληροφορίες με εκείνες από άλλες πηγές και να τις επεξεργάζονται αποτελεσματικά. Η Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα επιτυγχάνεται ορίζοντας και υιοθετώντας κοινό λεξιλόγιο και ορολογία σε όλα τα

συστήματα και υπηρεσίες. Ο ορισμός και η συντήρηση ενός τέτοιου «λεξικού» γίνεται συνήθως από μια κεντρική υπηρεσία.

- την Τεχνική Διαλειτουργικότητα, η οποία ορίζεται ως η ικανότητα μεταφοράς και χρησιμοποίησης της πληροφορίας με ομοιογενή και αποτελεσματικό τρόπο μεταξύ συστημάτων πληροφορικής και οργανισμών. Το επίπεδο αυτό αφορά σε τεχνικές προδιαγραφές για την αποθήκευση, δόμηση, μεταφορά, παρουσίαση και ασφάλεια δεδομένων και υπηρεσιών. Η Τεχνική Διαλειτουργικότητα αντιπροσωπεύει τη διαλειτουργικότητα των υποδομών και του λογισμικού.

2.5 Προβλήματα στην εφαρμογή Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσκρούει στην αδυναμία της πλειοψηφίας των φορέων της δημόσιας διοίκησης να διαχειριστούν αποτελεσματικά τα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και να αξιοποιήσουν πλήρως τις δυνατότητες που προσφέρουν οι ΤΠΕ για τη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Η αδυναμία αυτή οφείλεται σε σοβαρές, εγγενείς αδυναμίες, σε όλο το εύρος των συντελεστών της λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης (κανονιστικό πλαίσιο, δομές, διαδικασίες, ανθρώπινο δυναμικό) που έχουν αρνητικές επιπτώσεις στην αποτελεσματικότητα και την απόδοση των δημόσιων υπηρεσιών και στην ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρει η δημόσια διοίκηση προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Η πλειοψηφία των πληροφοριακών συστημάτων στην ελληνική δημόσια Διοίκηση τη στιγμή συγγραφής της μελέτης, κατατάσσονται στην κατηγορία των συστημάτων που προσπαθούν να καλύψουν τις τρέχουσες λειτουργικές ανάγκες των οργανισμών, δίνοντας χαμηλή έμφαση στις μελλοντικές ανάγκες. Πρόκειται για συστήματα κι εφαρμογές που καλύπτουν εξειδικευμένες ανάγκες και στην πλειοψηφία τους συναντώνται σε μικρούς φορείς με περιορισμένους πόρους, που δεν έχουν την άνεση να εξελίσσουν την πληροφοριακή τους υποδομή και να κάνουν μεγαλεπήβολα σχέδια. Αντίθετα, σε κάποιους μεγάλους σε μέγεθος φορείς παρατηρούμε το σχεδιασμό (π.χ. στη Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης) και σε λίγους ήδη την ύπαρξη (π.χ. στη Γεν.

Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων) ορισμένων συστημάτων που κατατάσσονται στην κατηγορία των πληροφοριακών συστημάτων που κάνουν τη μεταστροφή από τον προσανατολισμό στη λειτουργία του φορέα προς την κατεύθυνση της ανάπτυξης. Δεν καλύπτουν τόσο τρέχουσες, αλλά επερχόμενες μελλοντικές ανάγκες και δίνουν έμφαση στον αναπτυξιακό χαρακτήρα του φορέα. Στο δημόσιο μπορούμε να πούμε ότι στρατηγικής σημασίας είναι τα συστήματα που παρέχουν ένα πολύ υψηλό επίπεδο υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, το οποίο τα κάνει να ξεχωρίζουν για παράδειγμα από τη συνήθη πρακτική άλλων χωρών. Δυστυχώς τέτοιου τύπου συστήματα στην Ελληνική Δημόσια Διοίκηση υπάρχουν λίγα, καθώς μάλιστα η ανάγκη για πρωτοποριακές υπηρεσίες προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις δεν είναι ζωτικής σημασίας για το δημόσιο όπως για τον ιδιωτικό τομέα. Ένα παράδειγμα τέτοιου συστήματος θα μπορούσε να θεωρηθεί το πληροφοριακό σύστημα των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών, το οποίο βέβαια επιδέχεται πολλές βελτιώσεις.

Τα κύρια προβλήματα που αντιμετωπίζει η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση στην χώρα μας είναι τα εξής:

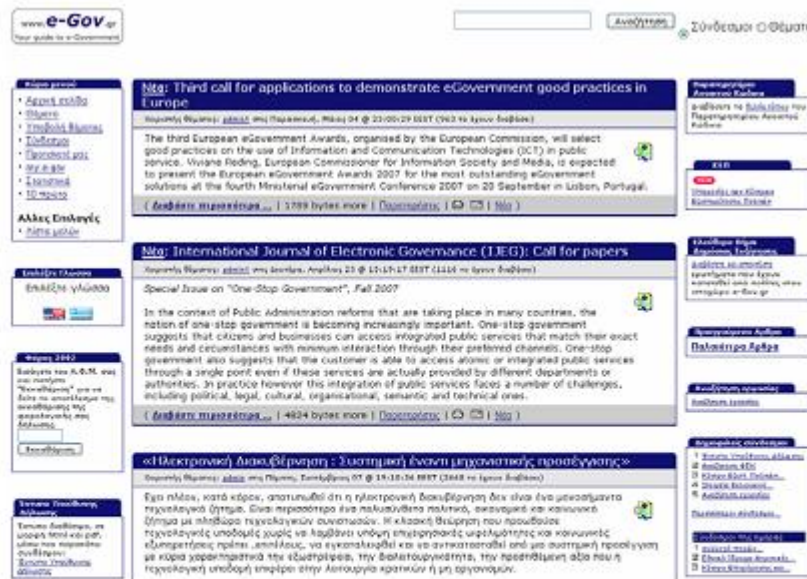
- Δυσκολίες στην υιοθέτηση Πληροφοριακών Μοντέλων οργάνωσης.
- Αποσπασματικές προσπάθειες μηχανογράφησης – έλλειψη τυποποίησης.
- Έλλειψη κοινών προτύπων και διαλειτουργικότητας των συστημάτων.
- Απουσία ηλεκτρονικής διασύνδεσης.
- Ελλιπής υλικοτεχνική υποδομή.
- Ποσοτική και ποιοτική υποστελέχωση.
- Χαμηλή αποδοτικότητα

Υπό τις συνθήκες αυτές, αποτελεί επιτακτική ανάγκη η άμεση δρομολόγηση και εφαρμογή ολοκληρωμένου σχεδίου παρεμβάσεων για την αντιμετώπιση των αδυναμιών που προαναφέρθηκαν. Η κύρια αναπτυξιακή επιλογή του τομέα της βελτίωσης της διοικητικής ικανότητας της δημόσιας διοίκησης συνοψίζεται στην «δημιουργία μιας πολιτοκεντρικής, αποτελεσματικής, ανοιχτής και ευέλικτης

διακυβέρνησης», με στόχο τη μετάβαση από τη διοίκηση αρμοδιοτήτων / διαδικασιών, στην διοίκηση αποτελεσμάτων και υπηρεσιών.

2.6 Παραδείγματα υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.6.1 Ηλεκτρονική πολιτεία (www.e-gov.gr)



Εικόνα 9: Ηλεκτρονική πολιτεία (www.e-gov.gr)

Πηγή: www.e-gov.gr

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

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

Επισκεπτόμενοι το site, βρίσκουμε μια πληθώρα συνδέσμων (υπάρχουν περισσότερα από 1.000 links με δυνατότητα αξιολόγησης από τον χρήστη) σε υπουργεία και

κυβερνητικούς κόμβους, που αφορούν πολλές από τις δραστηριότητες για την δημιουργία και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Επίσης, μπορούμε να υποβάλλουμε ερωτήσεις που αφορούν την συμπλήρωση της φορολογικής δήλωσης ή άλλες οικονομικές συναλλαγές με το Δημόσιο και να πάρουμε άμεσα και έγκυρα απαντήσεις για όλα τα θέματα που μας απασχολούν. Στο e-Gov θα βρούμε ακόμα και υποδείγματα αιτήσεων που μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε για τις συναλλαγές μας με το δημόσιο (π.χ. έντυπο Υπεύθυνης Δήλωσης).

2.6.2 Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών (www.kep.gov.gr)



Εικόνα 10 : Κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών
 Πηγή: www.kep.gov.gr

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ), τα οποία αποτελούν πρωτοβουλία του υπουργείου Εσωτερικών και συγχρηματοδοτούνται από την Ευρωπαϊκή Ένωση (Γ' ΚΠΣ, Έργο Αριάδνη) και το πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, είναι υπηρεσιακές μονάδες που έχουν ως σκοπό να περιορίσουν τις μετακινήσεις των συναλλασσομένων με τη Δημόσια Διοίκηση πολιτών, από γραφείο σε γραφείο και από υπηρεσία σε υπηρεσία, διεκπεραιώνοντας υποθέσεις από την υποβολή του σχετικού αιτήματος (αίτησης) μέχρι την ικανοποίησή του, για τις οποίες υποθέσεις συναρμόδιες είναι υπηρεσιακές μονάδες (Δ/νσεις, Τμήματα) ενός φορέα (π.χ. Δήμος,

Νομαρχία) ή δικτύου φορέων (π.χ. ένα Υπουργείο, μία Νομαρχία, ένα Νομικό Πρόσωπο Δημοσίου Δικαίου).

Η σελίδα αποτελεί ίσως τη λειτουργικότερη εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα, καθώς υπηρετεί ουσιαστικά τον πολίτη, δίνοντας λύσεις σε όλες σχεδόν τις άλλοτε χρονοβόρες και "κοπιώδεις" συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Κύριος στόχος της ιστοσελίδας είναι η διάθεση ολοκληρωμένων υπηρεσιών, έτσι ώστε ο πολίτης να εξυπηρετείται εύκολα και γρήγορα μέσω Internet.

Μέσω του δικτυακού τόπου www.kep.gov.gr μπορούμε μεταξύ άλλων:

- Να "κατεβάσουμε" στον υπολογιστή μας οποιοδήποτε έντυπο αίτησης επιθυμούμε, επιλέγοντας θεματική ενότητα (π.χ. Αστική Κατάσταση, Εμπόριο-Οικονομία, Πολεοδομία κ.λπ.) ή Κρατικό Φορέα (Υπουργείο Ανάπτυξης, Υπουργείο Εσωτερικών κ.λπ.).
- Να διαβάσουμε τον αναλυτικό Οδηγό του Πολίτη στις Διοικητικές Διαδικασίες (βάσει θεματικής ενότητας).
- Να μεταβούμε μέσω των συνδέσμων στις ηλεκτρονικές διευθύνσεις όλων των κρατικών φορέων της χώρας.
- Να ενημερωθούμε για τα στοιχεία επικοινωνίας όλων των ΚΕΠ της Ελλάδας και να διαβάσουμε ειδήσεις που αφορούν στην καλύτερη εξυπηρέτηση και αποσκοπούν στην έγκαιρη πληροφόρησή μας (προκηρύξεις διαγωνισμών, προσλήψεις, ανακοινώσεις κ.λπ.).
- Να συμμετάσχουμε σε δημόσιες συζητήσεις (forum).
- Μέσα από τη σελίδα «Επικοινωνία», μπορούμε να υποβάλλουμε τα ερωτήματά μας («Οι Πολίτες Ρωτούν»), επιλέγοντας αν επιθυμούμε απάντηση μέσω e-mail, τηλεφώνου ή φαξ, ή/και να αποστείλουμε προτάσεις και σχόλια για τη βελτίωση της υπηρεσίας («Οι Πολίτες Προτείνουν»).
- Μέσα από το site μπορούμε να εγγραφούμε στο Newsletter (Ενημερωτικό Δελτίο) του ΚΕΠ, ώστε να λαμβάνουμε στο ηλεκτρονικό μας ταχυδρομείο την πιο πρόσφατη πληροφόρηση για τις υπηρεσίες που προστίθενται στον κόμβο, ειδήσεις κ.ά.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών, τα οποία παρέχουν 24ωρη τηλεφωνική εξυπηρέτηση μέσω του 1564, εμπλουτίζονται διαρκώς με νέες υπηρεσίες προς τους πολίτες, καλύπτοντας το σύνολο σχεδόν των υπουργείων. Αξίζει τέλος να σημειωθεί ότι το περιεχόμενο του δικτυακού τόπου ker.gov.gr είναι διαθέσιμο σε 4 γλώσσες (Ελληνικά, Γαλλικά, Γερμανικά, Αγγλικά).

2.6.3 Το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»

Έργο που αναμένεται να δώσει ισχυρή ώθηση στον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης είναι το έργο «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Αφορά την ηλεκτρονική διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών της χώρας σε κλειστό δημόσιο δίκτυο, καθώς και την πρόσβασή τους στο διαδίκτυο με υψηλές ταχύτητες. Η πιλοτική του φάση ολοκληρώθηκε και το Σεπτέμβριο του 2005 άρχισε η επόμενη φάση υλοποίησης. Ένα βασικό του πλεονέκτημα είναι η μείωση των τηλεπικοινωνιακών εξόδων του δημοσίου τομέα, καθώς η τηλεπικοινωνιακή επικοινωνία μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών θα γίνεται μακροπρόθεσμα μέσω του δικτύου Σύζευξις.

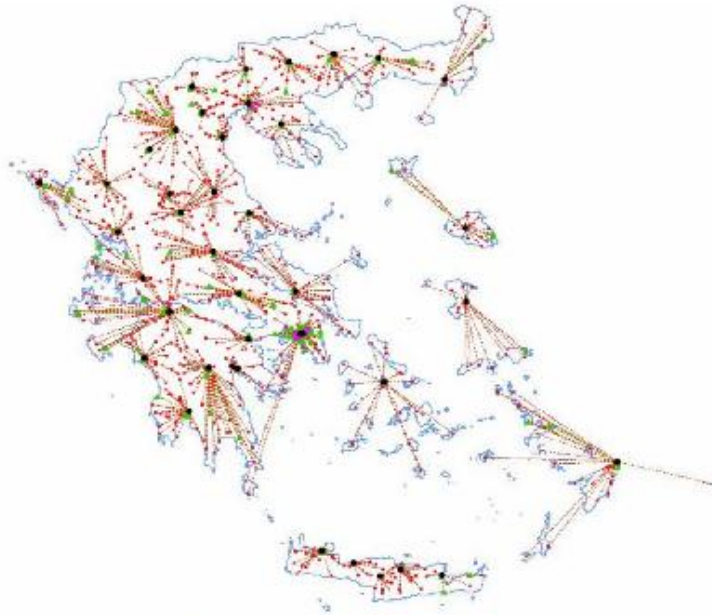
Είναι ένα έργο που μπορεί να δώσει πνοή στο Δημόσιο Τομέα, καθώς θα δώσει τη δυνατότητα για διασύνδεση Πληροφοριακών Συστημάτων και παροχή νέων σύνθετων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσα από τυποποιημένες διαδικασίες. Όμως, υπάρχει περίπτωση να μην αξιοποιηθεί στο έπακρο η δικτυακή υποδομή που θα έχει δημιουργηθεί λόγω αναμενόμενου υψηλού κόστους συντήρησης και διαχείρισης και εν τέλει, οι υπηρεσίες που θα παρασχεθούν στους πολίτες, τις επιχειρήσεις ή τους ίδιους τους δημόσιους υπαλλήλους να είναι κατώτερες των προσδοκιών των οραματιστών του Σύζευξις.

Το Έργο "ΣΥΖΕΥΞΙΣ" αναπτύσσει δίκτυο φωνής-δεδομένων υψηλών ταχυτήτων που συνδέει 1800 φορείς του Δημόσιου Τομέα.

Παρέχει:

- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο Internet και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.
- Διαδικτυακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθεμένης αξίας (π.χ. Υπηρεσίες καταλόγου, εφαρμογές τηλεσυνεργασίας κτλ) σε όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης.

- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικό σύστημα Τηλεκπαίδευσης (Σύγχρονης και ασύγχρονης).
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης.
- Δωρεάν τηλεφωνία τόσο μεταξύ των Υπηρεσιών του φορέα, όσο και για όλες τις συνδεδεμένες Υπηρεσίες.



Εικόνα 5: Το δίκτυο Σύζευξις.
 Πηγή: www.syzefxis.gov.gr

Στο έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ η Ελληνική Επικράτεια έχει χωριστεί σε έξι «τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα» που ονομάζονται Νησίδες:

Νησίδα 1 (ΑΤΤΙΚΗ-1): Τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία - υπηρεσίες που βρίσκονται στην περιφέρεια Αττικής.

Νησίδα 2 (ΑΤΤΙΚΗ-2): Η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' Βαθμίδας Τοπικής Αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής καθώς και τα Νοσοκομεία και Κέντρα Υγείας της ίδιας περιφέρειας.

Νησίδα 3 (Ν. ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην Νομαρχία Θεσσαλονίκης.

Νησίδα 4 (ΚΡΗΤΗ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στην περιφέρεια Κρήτης.

Νησίδα 5 (Β. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκης, Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας (πλην Φορέων Νομαρχίας Θεσσαλονίκης), Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας.

Νησίδα 6 (Ν. ΕΛΛΑΔΑ): Οι Φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου, και Νοτίου Αιγαίου. Το δίκτυο κάθε νησίδας περιλαμβάνει την δημιουργία δικτύου πρόσβασης και δικτύου διανομής. Τόσο το δίκτυο πρόσβασης όσο και το δίκτυο κορμού-διανομής δεν αποτελούν περιουσία του δημοσίου, αλλά θα του διατίθενται ως υπηρεσία από τους αναδόχους.

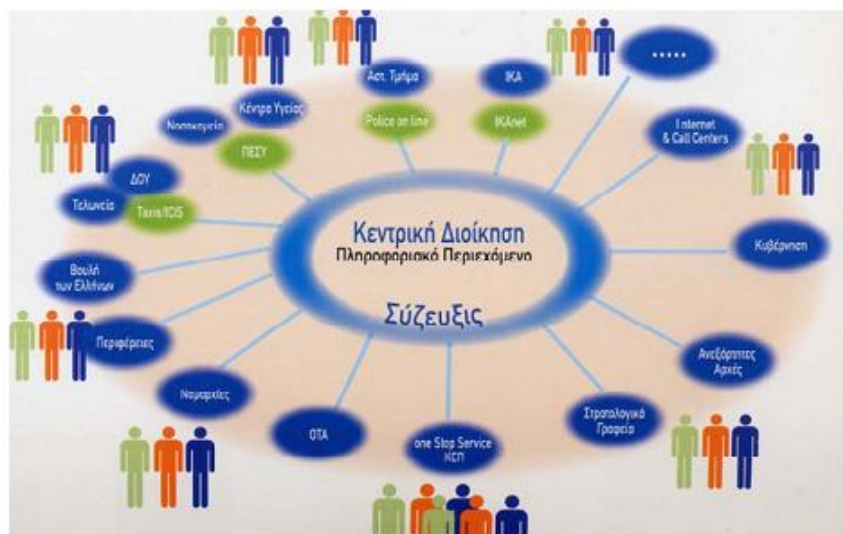
Επίσης, ορίζονται 4 Εικονικά Ιδιωτικά Δίκτυα:

Δίκτυο 1 - Δίκτυο ΥΠΕΣΔΔΑ: Περιλαμβάνει περίπου 1350 φορείς, Υπουργεία, Γεν. Γραμματείες, Περιφέρειες, ΟΤΑ, Ν.Α., ΚΕΠ.

Δίκτυο 2 – Δίκτυο Υγείας: Περιλαμβάνει περίπου 500 φορείς, ΠΕΣΥΠ, Νοσοκομεία, Κέντρα Υγείας κ.α.

Δίκτυο 3 – Δίκτυο Διαχειριστικών Αρχών: Περιλαμβάνει περίπου 40 Διαχειριστικές Αρχές του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.

Δίκτυο 4 – Δίκτυο Στρατολογίας: Περιλαμβάνει περίπου 70 Στρατολογικά Γραφεία της χώρας.



Εικόνα 6: Το δίκτυο Σύζευξις.

Πηγή: www.syzefxis.gov.gr

Το δίκτυο συνδέει πάνω από 2000 φορείς του Δημοσίου τον Μάιο του 2007, με προοπτικές επέκτασης σε άλλους 900. Αξιοσημείωτο είναι ότι πέρα από την επιτάχυνση και διευκόλυνση των συναλλαγών που επιφέρει, συμβάλλει στην εξοικονόμηση δαπανών περίπου 66 εκατ. ευρώ μόνο από τις υπηρεσίες τηλεφωνίας μεταξύ των φορέων. Επίσης, ανοίγει το δρόμο για τις ψηφιακές συναλλαγές, καθώς μπορεί να εξασφαλίσει 50.000 ψηφιακά πιστοποιητικά υπό μορφή κάρτας σε ισάριθμους υπαλλήλους. Με τον τρόπο αυτό, τα έγγραφα θα διακινούνται ηλεκτρονικά, ενώ σε επόμενη φάση με τη λειτουργία της κεντρικής δικτυακής πύλης «Ερμής», οι πολίτες θα μπορούν να ζητούν και να παραλαμβάνουν τα πιστοποιητικά τους μέσω του διαδικτύου.



Εικόνα 7: Η αρχιτεκτονική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Πηγή: www.syzefxis.gov.gr

2.6.4 Τι είναι το TAXISnet ;



Εικόνα 12: TAXISnet
Πηγή : www.TAXISnet.gr

Το είναι η υπηρεσία που παρέχει στους φορολογούμενους τη δυνατότητα να διευθετούν τις εκκρεμότητές τους με τις ΔΟΥ μέσω Internet, χωρίς ουρές, ταλαιπωρία και σπατάλη πολύτιμου χρόνου.

Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα "Κλεισθένης" (B' Κοινοτικό Πλαίσιο Στήριξης) και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα "Κλεισθένης" και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (ΚτΠ).

2.6.5 Ποιοι μπορούν να εξυπηρετηθούν από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet;

Από τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι φορολογούμενοι επιθυμούν να υποβάλουν δήλωση φορολογίας εισοδήματος των εντύπων Ε1, Ε2, Ε3, Ε9, Ε14 και ειδικό ενημερωτικό σημείωμα.

Επίσης από το TAXISnet μπορούν να εξυπηρετηθούν όσοι πολίτες αλλά και επιχειρήσεις επιθυμούν να υποβάλουν περιοδικές δηλώσεις ΦΠΑ.

Με ποιο τρόπο και ύστερα από ποια διαδικασία μπορώ να εξυπηρετηθώ μέσω του TAXISnet;

Όποιος επιθυμεί να υποβάλει φορολογική δήλωση ή περιοδική δήλωση πρέπει προηγουμένως να έχει κάνει εγγραφή στο σύστημα.

Ο ενδιαφερόμενος χρήστης επισκέπτεται τη σχετική ηλεκτρονική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων, συμπληρώνει τη φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει.

Τα στοιχεία που έχουν υποβληθεί ελέγχονται και, εφόσον πιστοποιηθεί η ορθότητά τους, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (username) και μια συνθηματική λέξη (password), τα οποία και αποστέλλονται ύστερα από λίγες ημέρες στο νέο χρήστη, στη διεύθυνση email που έχει καταχωρίσει στη φόρμα εγγραφής

2.6.5.1 Ποια στοιχεία είναι απαραίτητα για τη συμπλήρωση της φόρμας εγγραφής;

Η φόρμα εγγραφής στην υπηρεσία TAXISnet μπορεί να υποβάλλεται οποτεδήποτε. Είναι ωστόσο προτιμότερο να υποβάλλεται αρκετές ημέρες πριν από τη λήξη της εκάστοτε φορολογικής περιόδου.

Για την υπηρεσία e-ΦΠΑ είναι απαραίτητες η εισαγωγή του ΑΦΜ, η διευκρίνιση αν το πρόσωπο είναι φυσικό ή όχι και η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας εγγραφής με τα παρακάτω στοιχεία:

1. ΔΟΥ υποβολής δηλώσεων υποκειμένου
2. ΑΦΜ λογιστή και Αριθμός Μητρώου Αδείας ασκήσεως επαγγέλματος
3. Τύπος και αριθμός ταυτότητας υποκειμένου
4. Κατηγορία βιβλίων
5. Ενδοκοινοτικές Συναλλαγές

6. ΑΦΜ λογιστή
7. Τηλέφωνο
8. FAX
9. Email
10. Ημερομηνία υποβολής τελευταίας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ
11. Αριθμός τελευταίας περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ

Για την υπηρεσία e-Εισόδημα απαιτούνται η εισαγωγή του ΑΦΜ, η διευκρίνιση ότι πρόκειται για φυσικό πρόσωπο και η συμπλήρωση ηλεκτρονικής φόρμας εγγραφής με τα παρακάτω στοιχεία:

1. ΑΦΜ λογιστή (προαιρετικά)
2. Στοιχεία ταυτότητας
3. Στοιχεία επικοινωνίας (ηλεκτρονική διεύθυνση)
4. ΔΟΥ υποβολής δηλώσεων
5. Προσωπικά στοιχεία (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο και διεύθυνση κατοικίας) του φορολογουμένου και του/της συζύγου, εφόσον υπάρχει

Σε ποιες τράπεζες μπορώ να πληρώσω και με ποιον τρόπο;

Οι συμμετέχουσες τράπεζες καθώς και ο τρόπος πληρωμής που προσφέρουν είναι οι εξής:

Τράπεζα	Τρόπος πληρωμής
ABN AMRO	Γραπτή επικοινωνία
Bank of America N.A.	Γραπτή επικοινωνία - Electronic banking
Alpha Bank	Internet banking
Aspis Bank	Internet banking, Phone banking

EFG-Eurobank Ergasias	Internet banking
NovaBank A.E.	Internet banking
ProBank S.A.	Phone banking
Αγροτική Τράπεζα	Ταμεία
Τράπεζα Αττικής	Ταμεία
Γενική Τράπεζα	Ταμεία
Εγνατία Τράπεζα	Internet banking
Εθνική Τράπεζα	Internet banking - ATM
Εμπορική Τράπεζα	Ταμεία/Internet banking
Τράπεζα Κύπρου	Ταμεία/Phone banking
Λαϊκή Τράπεζα	Phone banking
Τράπεζα Πειραιώς	Ταμεία/Internet banking
Παγκρήτια Συνεταιριστική	Ταμεία
Αχαϊκή Συνεταιριστική Τράπεζα	Ταμεία

Η παραπάνω διαδικασία υποβολής/πληρωμής όλων των περιοδικών δηλώσεων ΦΠΑ, ισχύει αποκλειστικά εφόσον οι δηλώσεις υποβάλλονται ηλεκτρονικά μέσω TAXISnet.

Η υπηρεσία TAXISnet ενημερώνεται την επόμενη εργάσιμη ημέρα της ημερομηνίας λήξης της προθεσμίας υποβολής και πληρωμής των ηλεκτρονικών δηλώσεων.

Υπάρχει ασφάλεια του συστήματος έναντι της πρόσβασης τρίτων;

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων θα χρησιμοποιεί, στην πλήρη ανάπτυξή της:

- α) Διαπιστευτήρια σύνδεσης
- β) Πρωτόκολλα ασφαλούς επικοινωνίας με τους χρήστες
- γ) Ηλεκτρονικές υπογραφές

Τα μέτρα αυτά καθιστούν αδύνατη την υποκλοπή ή παραποίηση των στοιχείων που αποστέλλονται.

2.6.5.2 Πώς προστατεύονται τα διακινούμενα στοιχεία των χρηστών του TAXISnet;

Η υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων έχει αναπτυχθεί σύμφωνα με τους αναγκαίους κανόνες ασφαλείας. Οι πληροφορίες των δηλώσεων που διακινούνται μέσω Internet προστατεύονται με κρυπτογράφηση σύμφωνα με τα σύγχρονα πρότυπα.

Οι κωδικοί ονόματος και τα συνθηματικά που εκδίδονται από το υπουργείο Οικονομικών για κάθε χρήστη είναι μοναδικά και προσωπικά γι' αυτόν. Κάθε πολίτης ή επιχείρηση που εγγράφεται στην υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων είναι υπεύθυνος για την υποβολή δήλωσης που πραγματοποιείται με χρήση του κωδικού του ονόματος και συνθηματικού. Η ευθύνη αυτή υφίσταται ακόμα και εάν ο χρήστης αποφασίσει, με δική του πρωτοβουλία, να γνωστοποιήσει το κωδικό του όνομα και το συνθηματικό στον φοροτεχνικό ή λογιστή μέσω του οποίου υποβάλλει τη δήλωσή του.

2.7 Κεφάλαιο: Παρουσίαση Προγράμματος LGAF

2.7.1 Το έργο LGAF

Το αντικείμενο του έργου «Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» της ΚΕΝΤΡΙΚΗΣ ΕΝΩΣΗΣ ΔΗΜΩΝ ΚΑΙ ΚΟΙΝΟΤΗΤΩΝ ΕΛΛΑΔΑΣ (ΚΕΔΚΕ) αφορά στην αναβάθμιση της εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων καθώς και στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών επικοινωνίας και εξυπηρέτησης του πολίτη και των επιχειρήσεων από τους Οργανισμούς της Τοπικής Αυτοδιοίκησης (ΟΤΑ). Περιλαμβάνει ηλεκτρονικές και τηλεφωνικές υπηρεσίες εξυπηρέτησης του πολίτη (22 επιπέδου 1, 14 επιπέδου 2, 21 επιπέδου 3 και 6 επιπέδου 4) και των επιχειρήσεων σε όλους τους βασικούς τομείς υπηρεσιών της πρωτοβάθμιας τοπικής αυτοδιοίκησης σε 16 φορείς.

Ο στόχος του έργου είναι η υλοποίηση ηλεκτρονικών και τηλεφωνικών υπηρεσιών για την διοικητική εξυπηρέτηση του πολίτη και των επιχειρήσεων στους δεκαέξι (16) φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης με την αξιοποίηση ενός Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος και στη συνέχεια η προώθηση και ελεύθερη διάθεση του «Ενιαίου Διαδικτυακού Περιβάλλοντος ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στο Πολίτη και στις Επιχειρήσεις» σε όλους τους φορείς της τοπικής αυτοδιοίκησης για την αυτοματοποίηση των διαδικασιών επικοινωνίας με το πολίτη, δεδομένου ότι όλες οι εφαρμογές θα αναπτυχθούν κεντρικά και θα είναι ελεύθερα και χωρίς κόστος διαθέσιμες από την Κ.Ε.Δ.Κ.Ε., και όλοι οι Δήμοι θα μπορούν να τις εγκαταστήσουν αξιοποιώντας την εμπειρία των 16 φορέων της τοπικής αυτοδιοίκησης του έργου, με μόνο πρόσθετο κόστος τις υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης για την παραγωγική χρήση των εφαρμογών

2.7.1.1 Ποιές είναι όμως οι προσφερόμενες υπηρεσίες;

Για τους πολίτες:

- Πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων, προστίμων και χρεώσεων για παροχή συγκεκριμένων υπηρεσιών από το δήμο

- Εγγραφή / διαγραφή / τροποποίηση στα δημοτικά μητρώα
- Έκδοση ατομικών ή οικογενειακών πιστοποιητικών και βεβαιώσεων
- Πολεοδομικά θέματα - έκδοση οικοδομικών αδειών
- Συγκοινωνίες και οδικό δίκτυο
- Περιβάλλον – καθαριότητα – ανακύκλωση
- Υγεία και Κοινωνική φροντίδα
- Εκπαίδευση
- Πολιτισμός – ψυχαγωγία
- Τοπική οικονομική ανάπτυξη και επιχειρηματικότητα
- Ηλεκτρονική δημοκρατία (e-democracy)

Για τις επιχειρήσεις:

- Άδειες ίδρυσης και λειτουργίας επιχειρήσεων
- Ατομικές άδειες επαγγελματικής δραστηριότητας
- Πληρωμή δημοτικών τελών, φόρων και προστίμων

2.7.1.2 Φορέας Παρακολούθησης

Φορέας Παρακολούθησης του έργου είναι η ΠΕΤΑ Α.Ε. Η Πληροφόρηση – Επιμόρφωση – Τοπική Ανάπτυξη (Π.Ε.Τ.Α.) είναι ανώνυμη εταιρεία παροχής συμβουλευτικών και μελετητικών υπηρεσιών. Ιδρύθηκε το 1990 από φορείς της Αυτοδιοίκησης, ενώ σήμερα οι μέτοχοι της είναι 48 αναπτυξιακές εταιρείες και δημοτικές επιχειρήσεις απ' όλη την Ελλάδα, καθώς και η Κεντρική Ένωση Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (Κ.Ε.Δ.Κ.Ε.). Έχει έδρα στην Αθήνα, με την δραστηριότητά της

να εκτείνεται σε όλο τον ελλαδικό χώρο, κυρίως μέσω του δικτύου των μετόχων της, αλλά και των συνεργατών που διαθέτει στην περιφέρεια. Πελάτες της Π.Ε.Τ.Α. Α.Ε. είναι κυρίως η Αυτοδιοίκηση, η περιφερειακή και κεντρική Διοίκηση. Η εταιρεία λειτουργεί στο σύγχρονο ανταγωνιστικό περιβάλλον της αγοράς χωρίς να επιδοτείται και έχει επιτύχει να είναι κερδοφόρα.

2.7.2 Τι είναι ακριβώς αυτό το έργο

Το παρόν έργο έχει τους παρακάτω στόχους:

1. Η δημιουργία ενός πρότυπου δικτυακού τόπου που θα μπορεί να χρησιμοποιείται από κάθε Δήμο για να δημοσιοποιεί περιεχόμενο και ως πύλη εισόδου για την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών (από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις)
2. Η μοντελοποίηση των Διαδικασιών μέσω των οποίων οι Δήμοι προσφέρουν διαδικτυακές υπηρεσίες στους πολίτες και στις επιχειρήσεις
3. Η ανάπτυξη πλατφόρμας λογισμικού ανοικτού κώδικα (Πλατφόρμα ΟΤΑ) για την παροχή περιεχομένου και διαδικτυακών υπηρεσιών.

2.7.2.1 Πλατφόρμα Υπηρεσιών ΟΤΑ

Το παρόν κείμενο παρουσιάζει τις σχεδιαστικές αρχές και τις συνιστώσες μιας Ενιαίας Τεχνολογικής Πλατφόρμας για την ανάπτυξη των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών που θα προσφέρει η Τοπική Αυτοδιοίκηση στους Πολίτες” (την οποία εφεξής θα αποκαλούμε για συντομία “Πλατφόρμα Υπηρεσιών”)

Η περιγραφή της Πλατφόρμας Υπηρεσιών γίνεται σε Επιχειρησιακό Επίπεδο. Αναγνωρίζοντας την σπουδαιότητα κοινής αντίληψης του έργου από όλους τους εμπλεκόμενους φορείς, επιχειρείται μια πολυεπίπεδη ανάλυση της Λειτουργικότητας της Πλατφόρμας που βοηθάει στην γνωριμία με τις βασικές αρχές και τεχνολογικές έννοιες που τη διέπουν, και προσφέρει ένα σημείο εισαγωγής και εξοικείωσης με την αρχιτεκτονική σχεδίαση που την υλοποιεί. Παρόλο που στην περιγραφή μιας τεχνολογικής πλατφόρμας είναι αναπόφευκτο να παρατεθούν τεχνικοί όροι και τεχνικές αναλύσεις, το κείμενο εστιάζεται στην αποσαφήνιση και κατανόηση των

τεχνολογικών πλαισίων και εννοιών που εμπεριέχονται στην Πλατφόρμα και όχι στις τεχνικές λεπτομέρειες χρήσης της πλατφόρμας. Το τελευταίο αποτελεί αντικείμενο των παραδοτέων εγχειριδίων χρήσης (Developer's Manual) στα οποία θα αναλυθούν με λεπτομέρεια οι εμπλεκόμενες τεχνολογίες.

2.7.2.2 Γενικά Χαρακτηριστικά

Με βάση τα παραπάνω, ο σκοπός του κειμένου είναι να αποτελέσει ένα κοινό λεξικό εννοιών και το κοινό σημείο αναφοράς για όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Για την επίτευξη του σκοπού αυτού το κείμενο εξετάζει και παρουσιάζει την Αρχιτεκτονική της προτεινόμενης πλατφόρμας από διαφορετικές οπτικές γωνίες, λαμβάνοντας υπόψη τους ρόλους των εμπλεκόμενων φορέων και τον τρόπο που ο κάθε ρόλος εστιάζει στα χαρακτηριστικά της Πλατφόρμας.

Για κάθε ρόλο (προγραμματιστή, διαχειριστή έργου, χρήστη, κλπ.) αναζητούνται τα χαρακτηριστικά της πλατφόρμας, που έχουν σημασία για το ρόλο, και βοηθούν στην κατανόηση των τεχνικών σημείων που αφορούν στην εργασία που επιτελεί:

1. Ένα εργαλείο παρακολούθησης του έργου και κατανόησης των παραδοτέων για την ομάδα παρακολούθησης / διαχείρισης έργου της ΚΕΔΚΕ.
2. Το εισαγωγικό κείμενο κατανόησης της Επιχειρησιακής Μοντελοποίησης (Business Process Modeling) και της Λειτουργικότητας που θα προσφέρουν οι πύλες που θα παραδοθούν στα επιχειρησιακά στελέχη των ΟΤΑ.
3. Την λίστα των επιλεγμένων τεχνολογιών και πλαισίων ανοικτού λογισμικού που θα παραλάβει η κοινότητα ανοικτού λογισμικού η οποία θα συνεισφέρει στην ανάπτυξη και επέκταση της πλατφόρμας (σε συνδυασμό με τα Developer Manuals).
4. Την λίστα προτύπων και επαναχρησιμοποιήσιμων συνιστωσών λογισμικού (application / service components) πάνω στην οποία θα σχεδιάσουν και θα αναπτύξουν οι μελλοντικοί ανάδοχοι έργων ανάπτυξης υπηρεσιών για τους ΟΤΑ (σε συνδυασμό με τα Developer Manuals).

5. Την λίστα προτύπων και προγραμματιστικών διεπαφών στις οποίες θα προσαρμόσουν τα προϊόντα τους οι εταιρείες παραγωγής λογισμικού Back-office για να συνεργάζονται με την Πλατφόρμα (σε συνδυασμό με τα Developer Manuals).

Η προτεινόμενη Πλατφόρμα Υπηρεσιών διατηρεί απόλυτη συμβατότητα ως προς τις βασικές σχεδιαστικές και λειτουργικές αρχές που προδιαγράφει η προκήρυξη του έργου διαφοροποιώντας την τεχνική υλοποίηση. Οι προδιαγεγραμμένες και συνιστώμενες στην προκήρυξη τεχνολογίες APLAWS και LGOL (η οποία περιλαμβάνει τις συνιστώσες LGOL-NET, LGOL-FLOW και LGOL-X) αντικαθίστανται με προηγμένες και σύγχρονες λύσεις που εμφανίζουν τα ακόλουθα πλεονεκτήματα:

Υποστηρίζονται ενεργά από τους μεγαλύτερους διεθνείς οργανισμούς προτύπων, μεγάλες εταιρίες λογισμικού και καταξιωμένες ομάδες προγραμματιστών ανοικτού λογισμικού.

- 1) Έχουν διεξοδική τεκμηρίωση.
- 2) Έχουν μεγάλη διείσδυση στη διεθνή αγορά επιχειρησιακών λύσεων με προσφορά σχετικών υπηρεσιών υποστήριξης από μεγάλο αριθμό εταιριών σε διεθνές επίπεδο και ικανοποιητικό αριθμό σε τοπικό επίπεδο.
- 3) Έχουν χρησιμοποιηθεί με επιτυχία σε μεγάλα εταιρικά και κυβερνητικά έργα με αυξημένες απαιτήσεις.
- 4) Συμβαδίζουν με τις διεθνείς σύγχρονες τάσεις αρχιτεκτονικής δόμησης επιχειρησιακών συστημάτων, προσφέροντας έναν ευρύ ορίζοντα αξιοποίησης και συνεχούς ανάπτυξης των λύσεων που θα αναπτυχθούν.
- 5) Αξιοποιούν και προωθούν έργα ανοικτού λογισμικού που αναπτύσσονται στην Ελλάδα.

Οι αδυναμίες που παρουσιάζει η πλατφόρμα APLAWS + LGOL (που για χάρη συντομίας θα αναφέρεται AL στην συνέχεια του κειμένου), και οι οποίες περιορίζονται ή εξαλείφονται με την νέα προσέγγιση τεχνικής υλοποίησης, μπορούν να συνοψισθούν στα παρακάτω βασικά σημεία:

- 1) Η Πλατφόρμα AL σχεδιάστηκε σε μια χρονική περίοδο (2001/2) που δεν υπήρχε σαφής προτυποποίηση των αποθηκών περιεχομένου και υπήρχαν ελάχιστες λύσεις ανοικτού λογισμικού για την διαχείριση επιχειρησιακού περιεχομένου. Το σύστημα διαχείρισης περιεχομένου APLAWS, που βασίζεται στο Redhat Content Management System, δεν υποστηρίζεται πλέον ενεργά. Οι διαθέσιμες εκδόσεις του σταματούν στο 2004. Αντίστοιχα η Redhat προωθεί στις επιχειρησιακές της λύσεις εναλλακτικά συστήματα διαχείρισης περιεχομένου όπως την πλατφόρμα ανοικτού λογισμικού Alfresco. Επίσης τα σύγχρονα συστήματα διαχείρισης περιεχομένου (ανοικτού ή κλειστού λογισμικού) κινούνται προς αποθήκες περιεχομένου που ακολουθούν το ανοικτό πρότυπο Java Content Repository (JSR-170) το οποίο δεν υποστηρίζεται από την λύση AL.
- 2) Το σύστημα LGOL-NET που αποτελεί κεντρική συνιστώσα της Πλατφόρμας AL υλοποιήθηκε επίσης σε μια χρονική περίοδο που δεν υπήρχαν ώριμες και δοκιμασμένες λύσεις ανοικτού λογισμικού οι οποίες να υποστηρίζουν την ενοποίηση και ολοκλήρωση επιχειρησιακών συστημάτων μέσω ανταλλαγής και επεξεργασίας μηνυμάτων (messaging middleware systems). Σήμερα η έννοια του Enterprise Service Bus (ESB) και του Service Oriented Architecture (SOA) επικρατεί στα επιχειρησιακά συστήματα και υπάρχει διάθεση πολύ ώριμων σχετικών συστημάτων ανοικτού λογισμικού με πολύ ευρύτερη χρήση, αποδοχή και κινητικότητα από το LGOL-NET.
- 3) Τα συστήματα LGOL-FLOW και LGOL-X που συμπληρώνουν την λειτουργικότητα του LGOL-NET με την ενσωμάτωση ροών και τη δυνατότητα δημιουργίας φορμών επικοινωνίας με το χρήστη αντίστοιχα, προσφέρουν περιορισμένη λειτουργικότητα και δεν ακολουθούν τα πρότυπα BPMN, XPD, BPEL και XSD Schema, τα οποία χαρακτηρίζουν κάθε σύγχρονη και διαλειτουργική υλοποίηση ανάλογου επιπέδου.
- 4) Η Πλατφόρμα AL δεν παρακολουθεί δυναμικά την εξέλιξη των υποστηριζόμενων τεχνολογιών που ολοκληρώνει (πχ. βάση δεδομένων, Application Server) με αποτέλεσμα να υποστηρίζει πεπαλαιωμένες και πεπερασμένες εκδόσεις που παρουσιάζουν ακόμη και πρόβλημα εγκατάστασης σε σύγχρονες εκδόσεις λειτουργικών συστημάτων (απαιτούν downgrade).

- 5) Η ευρύτερη αναζήτηση πληροφοριών για την Πλατφόρμα AL σε μηχανές αναζήτησης, αλλά και η εξειδικευμένη αναζήτηση στο σύστημα καταγραφής προβλημάτων και σε γκρουπ-forums χρηστών για την Πλατφόρμα AL (sourceforge) υποδεικνύει μικρή κινητικότητα, χαμηλή διάχυση και πολύ μικρό βαθμό υποστήριξης από την ευρύτερη κοινότητα του ανοικτού λογισμικού. Αρκετοί σύνδεσμοι δεν λειτουργούν με ενδεικτικό παράδειγμα το γεγονός ότι παρόλο που ο ιστότοπος του APLAWS ανανεώθηκε σχετικά πρόσφατα με ειδήσεις για το 2007 το σχετικό Wiki υποστήριξης οδηγεί σε λευκή σελίδα.
- 6) Η Πλατφόρμα AL δείχνει εκ πρώτης όψεως απόλυτα ταιριαστή και κατάλληλη για το υφιστάμενο έργο, δεδομένου ότι έχει εφαρμοστεί με επιτυχία σε απόλυτα συναφή έργα τοπικών οργανισμών. Ωστόσο η υποστήριξή της είναι περιορισμένη ως προς την διαθέσιμη τεχνογνωσία στην διεθνή κοινότητα ΕΛΛΑΚ, ως προς την επαρκή εύκολα διαθέσιμη τεκμηρίωση, και ως προς την συνεχή ανανέωση και παρακολούθηση των τεχνολογικών εξελίξεων. Οι παραπάνω παράγοντες κρίνονται καίριοι για την υιοθέτηση ενός πλαισίου ανοικτού λογισμικού.
- 7) Εικάζοντας ότι, λόγω της χρήσης της σε αρκετούς οργανισμούς (κυρίως) στην Αγγλία, η Πλατφόρμα AL εξελίσσεται, διαπιστώνεται μια εσωστρέφεια που δεν παρατηρείται και δεν ταιριάζει σε έργα ανοικτού λογισμικού. Η διάχυση και το άνοιγμα της Πλατφόρμας προς την ευρύτερη κοινότητα του ΕΛΛΑΚ είναι περιορισμένη και συμβαίνει με πολύ αργούς ρυθμούς για τα δεδομένα των σύγχρονων έργων ανοικτού λογισμικού. Ακόμη και αν η πλατφόρμα AL έχει ήδη εξελιχθεί και προσαρμοστεί στα σύγχρονα δεδομένα στα σημεία που έχει εγκατασταθεί, αυτό δεν είναι φανερό στους ιστότοπους που έχουν δημιουργηθεί για την υποστήριξη της. Είναι φανερό ότι δεν έχει γίνει η κατάλληλη επένδυση σε πόρους για την συνεχή υποστήριξή της ως ανταγωνιστικό έργο ανοικτού λογισμικού με εξωστρέφεια και εκτεταμένη διάχυση.

Παρά τις αδυναμίες που παρουσιάζει η Πλατφόρμα AL σε σύγκριση με τις νέες εξελίξεις στα επιχειρησιακά συστήματα ανοικτού λογισμικού, υλοποιεί ένα πολύ σημαντικό και περιεκτικό σύνολο τεχνολογικών συνιστωσών και διέπεται από σχεδιαστικές αρχές, οι οποίες αποτελούν τη βάση για οποιοδήποτε σύγχρονο επιχειρησιακό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η προτεινόμενη Πλατφόρμα Υπηρεσιών διατηρεί πλήρη συμβατότητα με τις σχεδιαστικές αρχές της Πλατφόρμας

AL και υλοποιεί ανάλογες και περισσότερο προηγμένες τεχνολογικές συνιστώσες διατηρώντας την λειτουργικότητα και αλλάζοντας την τεχνική υλοποίηση για να αποφύγει τις αδυναμίες που αναφέρονται παραπάνω.

Ως κύρια χαρακτηριστικά της νέας τεχνικής υλοποίησης θα μπορούσαν να αναφερθούν τα ακόλουθα:

- 1) Προσφέρει αυξημένη λειτουργικότητα.
- 2) Υιοθετεί τα νέα πρότυπα που έχουν προκύψει και κυριαρχούν σε σύγχρονες υλοποιήσεις.
- 3) Εκμεταλλεύεται τις εξελίξεις στις πλατφόρμες ανοικτού λογισμικού.
- 4) Προσφέρει μεγαλύτερα επίπεδα άμεσης υποστήριξης των υποσυστημάτων από τη διεθνή κοινότητα λογισμικού και από εταιρίες παροχής σχετικών υπηρεσιών.
- 5) Συνθέτει μια λύση καλύτερα προσαρμοσμένη στα δεδομένα των τοπικών ΟΤΑ, η οποία μπορεί να ελέγχεται και να αξιοποιείται καλύτερα σε τοπικό επίπεδο (δημιουργία τοπικής τεχνογνωσίας και παραγωγή σημαντικού έργου ανοικτού λογισμικού από την ελληνική κοινότητα).

Κατά αναλογία και σε απόλυτη συμβατότητα με την Πλατφόρμα AL, η προτεινόμενη πλατφόρμα:

- 1) Βασίζεται αποκλειστικά σε έργα ανοικτού λογισμικού.
- 2) Ακολουθεί τα διεθνή ανοικτά πρότυπα όπου αυτά υπάρχουν.
- 3) Ακολουθεί τα πρότυπα και τις υποδείξεις του e-Gif.
- 4) Βασίζεται και υποστηρίζει, σύμφωνα με την διεθνή πρακτική, την σύνθεση υπηρεσιών από χαλαρά διασυνδεδεμένες απλούστερες υπηρεσίες που με την σειρά τους συνθέτονται από απλούστερες και ούτω καθεξής (Service Oriented Architecture - SOA).
- 5) Δεν επιβάλλει συγκεκριμένα πρωτόκολλα επικοινωνίας και τύπους μηνυμάτων για τα συνδεδεμένα συστήματα, ελαχιστοποιώντας την ανάγκη συνεχών προσαρμογών και βοηθώντας την γρήγορη ολοκλήρωση (μέσω messaging middleware / Enterprise Service Bus).

6) Υλοποιεί αντίστοιχη και επαυξημένη λειτουργικότητα με την Πλατφόρμα AL προσφέροντας:

- Ένα Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακού Περιεχομένου (Enterprise Content Management), κατά αναλογία του APLAWS, αλλά με αυξημένη λειτουργικότητα και χρήση των ανοικτών προτύπων JSR-170 και του XSD Schema.
- Ένα Σύστημα σχεδιασμού και εκτέλεσης Επιχειρησιακών Διαδικασιών (Business Process Management, BPM), κατ' αναλογία των LGOL-FLOW, LGOL-X, αλλά με σαφώς μεγαλύτερη λειτουργικότητα και χρήση σύγχρονων προτύπων Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών, των προτύπων BPMN και BPEL.
- Ένα σύστημα ολοκλήρωσης επιχειρησιακών συστημάτων (ESB / Messaging Platform), κατά αναλογία του LGOL-NET, αλλά με ευρύτερη υιοθέτηση και υποστήριξη.

7) Προσφέρει “Out Of the Box” λειτουργικότητα παρέχοντας τα εξής ακόλουθα:

- Έτοιμα web page templates για τα Portal των ΟΤΑ.
- Έτοιμους τύπους περιεχομένου (υπό μορφή XSD Schemas) για την εισαγωγή του περιεχομένου στα Portals μέσω προηγμένου συστήματος διαχείρισης περιεχομένου που υλοποιεί.
- Περιβάλλον σχεδιασμού και υλοποίησης Επιχειρησιακών Διαδικασιών για τις Υπηρεσίες που προσφέρουν οι ΟΤΑ στους πολίτες (για όσες έχουν προδιαγραφεί στην προκήρυξη).
- Έτοιμες φόρμες επικοινωνίας (User Interaction Forms / Request Forms) ανάμεσα στο Σύστημα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Διαδικασιών και στους χρήστες του (πολίτες, αρμόδιοι υπάλληλοι των Δήμων) για τις Υπηρεσίες της προηγούμενης παραγράφου Υπηρεσίες..
- Έτοιμους τύπους περιεχομένου (υπό μορφή XSD Schemas) για την εισαγωγή του περιεχομένου των Υπηρεσιών τύπου 1 (ένα) και 2 (δύο) μέσω του προηγμένου συστήματος διαχείρισης περιεχομένου που υλοποιεί.

Σε όλα τα παραπάνω θα πρέπει να τονιστεί ότι για να πετύχει με ουσιαστικό τρόπο το παρόν κείμενο τους στόχους που έθεσε παραπάνω πρέπει να αποτελεί ένα ζωντανό κείμενο που εξελίσσεται καθώς υλοποιείται η Πλατφόρμα Υπηρεσιών και εκτίθεται στα σχόλια των φορέων και κοινοτήτων χρηστών / προγραμματιστών που συμμετέχουν. Η γραπτή του μορφή αποτελεί την πρώτη εκδοχή του κειμένου. Οι περιγραφές που ακολουθούν αυτή την εισαγωγή θα αναρτηθούν στον ιστότοπο του έργου, θα ανανεώνονται και θα σχολιάζονται καθ' όλη την διάρκεια του έργου.

2.7.3 Ομάδα εθελοντών

Η Κοινότητα του Έργου LGAF (Ενιαίο Διαδικτυακό Περιβάλλον ΟΤΑ για Παροχή Υπηρεσιών στον Πολίτη και στις Επιχειρήσεις) θέλει να προσελκύσει στελέχη των Δήμων, Πολίτες και Επιχειρήσεις που ενδιαφέρονται για την τεχνολογική ανάπτυξη της Πληροφοριακής Υποδομής των Δήμων με τη χρήση Ελεύθερου Λογισμικού(ΕΛΛΑΚ - <http://www.ellak.gr/>), και την βελτίωση των υπηρεσιών που οι Δήμοι παρέχουν στους Πολίτες και στις Επιχειρήσεις. Τα μέλη της Κοινότητας θα έχουν πρόσβαση σε όλα τα αποτελέσματα του Έργου και θα μπορούν να συμμετέχουν στην διαμόρφωση των ανοιχτών προτύπων αλλά και στο να διατυπώνουν σχόλια στο πλαίσιο Διαβουλεύσεων που θα οργανώνει η ΚΕΔΚΕ σε συνεργασία με την Ομάδα Έργου (η συμμετοχή στη Διαβούλευση θα γίνεται με την υποβολή προτάσεων και σχολίων σύμφωνα με ODF templates). Για αυτές τις Διαβουλεύσεις θα εκδίδονται ειδικές ανακοινώσεις.

Οι περιοχές στις οποίες θα ενεργοποιηθούν Διαδικασίες Διαβούλευσης είναι οι παρακάτω:

- Η μορφή του πρότυπου δικτυακού τόπου που θα μπορεί να χρησιμοποιείται από κάθε δήμο για να δημοσιοποιεί περιεχόμενο και ως πύλη εισόδου για την χρήση διαδικτυακών υπηρεσιών (από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις)
- Η αποτύπωση και μοντελοποίηση των Διαδικασιών που οι Δήμοι εκετλούν για την παροχή υπηρεσιών (εγγράφων κλπ) στους πολίτες και στις επιχειρήσεις
- Δομικά στοιχεία της ανάπτυξης της "Πλατφόρμας ΟΤΑ"

2.8 Έκθεσεις World Economic Forum

2.8.1 Έκθεση World Economic Forum “The Lisbon Review”

Το World Economic Forum με έδρα τη Γενεύη, είναι ένας ανεξάρτητος μη κερδοσκοπικός Διεθνής Οργανισμός, ο οποίος παρακολουθεί τις διεθνείς εξελίξεις στοχεύοντας στη διεθνή ανάπτυξη.

Στη συγκεκριμένη έρευνα γίνεται μία αξιολόγηση των μέχρι τώρα επιδόσεων των κρατών μελών, αλλά και των υπό ένταξη, στην προσπάθεια τους να επιτύχουν τους στόχους στους οποίους κατέληξαν οι αρχηγοί των κρατών στη Σύνοδο Κορυφής της Λισσαβώνας. Απώτερο στόχος της στρατηγικής της Λισσαβώνας είναι να γίνει η Ε.Ε η πιο ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία στον κόσμο μέχρι το 2010. Τα στοιχεία που χρησιμοποιήθηκαν προέρχονται από παράγοντες της αγοράς και αφορούν στην ανταγωνιστικότητα και τη δυναμική της οικονομίας κάθε κράτους μέλους.

Στον πίνακα 2 (σελ.4, The Lisbon Review, World Economic Forum) αναφέρονται οι αντικειμενικοί στόχοι στους οποίους κατέληξαν οι αρχηγοί των κρατών στη Σύνοδο Κορυφής της Λισσαβώνας.

Αυτοί είναι οι εξής 8:

1. Κοινωνία των πληροφοριών για όλους
2. Καινοτομία, έρευνα και ανάπτυξη
3. Απελευθέρωση της Αγοράς- Αποκρατικοποιήσεις (Ολοκλήρωση της ενιαίας αγοράς και επαναπροσδιορισμός της κρατικής βοήθειας προς οριζόντιους στόχους όπως είναι η στήριξη των ΜΜΕ επιχειρήσεων)
4. Υπηρεσίες και Δίκτυα (Τηλεπικοινωνίες, Οργανισμοί Κοινής Ωφέλειας και Μεταφορές)
5. Αποτελεσματικές και ολοκληρωμένες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες

6. Επιχειρηματικό περιβάλλον(Δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για έναρξη καινούργιων επιχειρήσεων καθώς και απλοποίηση των ρυθμίσεων που ορίζουν το οικονομικό πλαίσιο)
7. Κοινωνική συνοχή (Δια βίου εκπαίδευση και εκσυγχρονισμός της κοινωνικής προστασίας)
8. Αειφόρος Ανάπτυξη

Table 2: Dimensions of Lisbon Scores

Information Society for All
Innovation, Research, and Development
Liberalization
Completing the Single Market
State Aids
Network Industries
Telecommunications
Utilities and Transportation
Efficient and Integrated Financial Services
Enterprise Environment
Conditions for Start-ups
Regulatory Burden
Social Inclusion
Lifelong Learning
Modernizing Social Protection
Sustainable Development
Environment
Climate change

Πηγή : World Economic Forum

Στον Πίνακα 3 γίνεται μία σύγκριση της επιτυχίας εφαρμογής των ανωτέρων στόχων με τις ΗΠΑ.

Στην πρώτη στήλη του πίνακα καταγράφονται οι στόχοι της Λισσαβώνας.Στη δεύτερη αναφέρονται οι χώρες της Ε.Ε που παρουσιάζουν την καλύτερη επίδοση στην πραγματοποίηση αυτών των στόχων.

Στην τρίτη στήλη αναφέρονται οι χώρες της Ε.Ε με τη χειρότερη επίδοση στην επίτευξη των συγκεκριμένων στόχων. Στην τέταρτη αναφέρονται οι μετρήσεις όπως προέκυψαν από την έρευνα για τις ΗΠΑ.Στην πέμπτη στήλη καταγράφεται η μέση τιμή για την Ε.Ε συγκριτικά με τις ΗΠΑ.

Στην έκτη παρουσιάζονται οι μετρήσεις που αντιστοιχούν στις τρεις χώρες με την καλύτερη επίδοση.

Στην τελευταία στήλη αναφέρονται οι μετρήσεις που αντιστοιχούν στις 4 χώρες με τη χειρότερη επίδοση.

Πιο συγκεκριμένα η Ελλάδα εμφανίζεται σταθερά στις χώρες που παρουσιάζουν τη χειρότερη επίδοση προσαρμογής στους διαφορετικούς στόχους ανταγωνιστικότητας της Λισσαβώνας. Αντίθετα οι χώρες με την καλύτερη επίδοση ανταγωνιστικότητας, εναλλάσσονται, και μόνο η Φινλανδία βρίσκεται σταθερά στις πρώτες θέσεις. Αξιοσημείωτο είναι δε το γεγονός πως οι χώρες με την καλύτερη επίδοση αντισταθμίζουν κατά κάποιο τρόπο τις ελλείψεις τους σε ένα τομέα παρουσιάζοντας σχετική άνοδο σε κάποιο άλλο.

Αντίθετα, η Ελλάδα που ανήκει στο γκρουπ των χωρών με τις χειρότερες επιδόσεις, δεν καταφέρνει να αντισταθμίσει τις αδυναμίες της οικονομικής της πολιτικής με κάποια σχετική άνοδο σε έναν άλλο τομέα.

Table 3: Lisbon Scores: The EU and the US

	Three best performing countries*	Four worst performing countries**	US score	EU average relative to the US	Three best EU countries relative to the US	Four worst EU countries relative to the US
Information Society	Finland, Sweden, UK	Greece, Italy, Spain, Ireland	5.94	-0.52	0.09	-1.04
Innovation, Research and Development	Finland, Germany, Sweden	Greece, Italy, Portugal, Spain	5.99	-0.84	-0.37	-1.57
Liberalization			5.06	-0.28	0.34	-0.77
Completing the Single Market	Sweden, UK, Finland	Greece, Italy, Spain, Portugal	5.53	-0.36	0.13	-0.93
State Aids	Finland, UK, Ireland	Greece, Italy, Spain, France	4.58	-0.19	0.54	-0.60
Network Industries			6.17	-0.87	0.16	-1.37
Telecommunications	Finland, Sweden, UK	Greece, Ireland, Italy, Spain	6.12	-0.81	0.04	-0.97
Utilities and Transportation	Germany, Finland, Denmark	Greece, Ireland, Italy, Spain	6.22	-0.92	0.27	-1.76
Efficient and Integrated Financial Services	UK, Finland, Denmark	Greece, Italy, Spain, Belgium	5.75	-0.62	-0.01	-1.05
Enterprise Environment			4.40	-0.92	-0.05	-1.37
Conditions for Start-ups	Finland, UK, Ireland	Greece, Italy, France, Spain	5.48	-1.28	-0.43	-1.87
Regulatory Burden	Finland, UK, Ireland	Italy, Greece, France, Belgium	3.31	-0.55	0.34	-0.87
Social Inclusion			4.75	0.10	1.31	-0.91
Life-long Learning	Netherlands, Finland, Belgium	Greece, Portugal, Italy, Spain	5.76	-0.60	0.14	-1.21
Modernizing Social Protection	Belgium, Denmark, Finland	Ireland, Greece, Portugal, UK	3.73	0.80	2.48	-0.61
Sustainable Development			5.72	-0.27	0.37	-1.20
Environment	Finland, Netherlands, Germany	Greece, Italy, Ireland, Spain	4.80	0.02	0.73	-0.65
Climate Change	Finland, Germany, Netherlands	Greece, Spain, Ireland Italy	6.63	-0.55	-0.00	-1.75

*Ordering is descending

**Ordering is ascending

Πηγή : World Economic Forum

Στον πίνακα 5 γίνεται με πιο λεπτομερή τρόπο η παρουσίαση αυτών των στοιχείων και αυτών των διαφορών, αφού εμφανίζονται οι μετρήσεις που αντιστοιχούν σε κάθε κράτος μέλος, για κάθε ένα από τα οκτώ κριτήρια.

Στο συγκεκριμένο πίνακα φαίνεται πως η Ελλάδα βρίσκεται σταθερά τελευταία στη λίστα των επιδόσεων. **Με άριστα το 1 και χειρότερο το 14 η Ελλάδα παίρνει σταθερά 14.** Αντίθετα η Ιρλανδία, η Ισπανία και η Ιταλία που συχνά βρίσκονται στη λίστα των τεσσάρων τελευταίων κρατών εμφανίζουν καλύτερες επιδόσεις σε κάποιους άλλους τομείς με αποτέλεσμα να αντισταθμίζουν κατά κάποιο τρόπο τις χαμηλότερες επιδόσεις τους.

Table 5: Ranking of EU Countries

	Information Society	Innovation, Research, and Development	Liberalization	Network Industries	Financial Services	Enterprise Environment	Social Inclusion	Sustainable Development	Average Rank
Finland	1	1	1	1	2	1	3	1	1.4
Sweden	2	3	6	3	5	6	7	4	4.5
Denmark	4	9	5	4	3	5	4	3	4.6
UK	3	4	2	9	1	2	10	6	4.6
Netherlands	7	8	3	6	4	4	1	8	5.1
Germany	6	2	9	2	8	11	9	2	6.1
Austria	5	7	4	8	9	8	5	5	6.4
Belgium	9	5	7	5	7	10	2	7	6.5
France	10	6	11	7	10	12	6	9	8.9
Ireland	11	10	8	13	6	3	12	13	9.5
Portugal	8	12	10	10	11	7	13	10	10.1
Spain	12	11	12	11	12	9	8	12	10.9
Italy	13	13	13	12	13	13	11	11	12.4
Greece	14	14	14	14	14	14	14	14	14.0

Πηγή : World Economic Forum

Αυτό που μπορεί κανείς να διακρίνει ακόμα στις συγκεκριμένες μετρήσεις, είναι οι προτεραιότητες της οικονομικής πολιτικής που θέτει κάθε κράτος μέλος. Είναι προφανές πως αυτές διαφέρουν σε κάθε ένα από αυτά. Η αδυναμία όμως της εφαρμογής των κατάλληλων θεσμικών μεταρρυθμίσεων και της προσαρμογής της οικονομίας στα νέα δεδομένα προκειμένου να επιτευχθούν τα κριτήρια της Λισσαβώνας φαίνεται πως είναι χαρακτηριστικό στοιχείο μόνο της Ελλάδος.

Στα διαγράμματα (ιστούς) απεικονίζονται οι επιδόσεις της κάθε χώρας για κάθε ένα από τα κριτήρια της στρατηγικής της Λισσαβώνας. Με χαμηλότερη επίδοση το 3 και υψηλότερη το 7, η Ελλάδα και πάλι φαίνεται πως και στα 8 κριτήρια βρίσκεται πολύ πίσω από όλες τις υπόλοιπες χώρες της Ε.Ε. Όσο πιο μικρό είναι το ανοιχτόχρωμο "διαμάντι" μιας χώρας τόσο μεγαλύτερες και οι ελλείψεις που παρουσιάζει στην οικονομική πολιτική και τις θεσμικές μεταρρυθμίσεις.

Figure 1: Country Performance: Austria

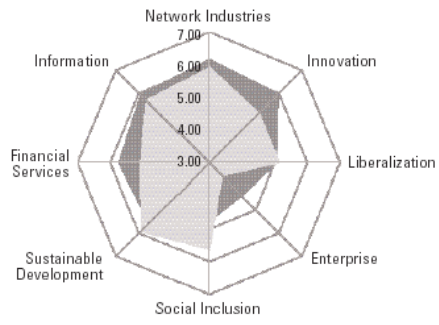


Figure 2: Country Performance: Belgium

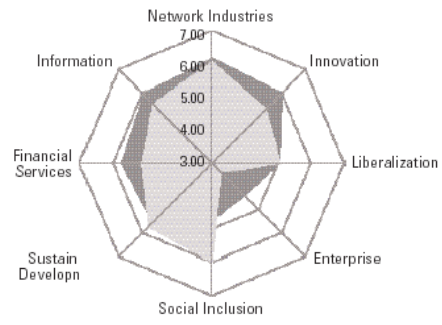


Figure 3: Country Performance: Denmark

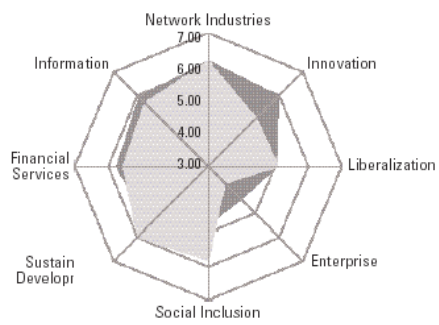
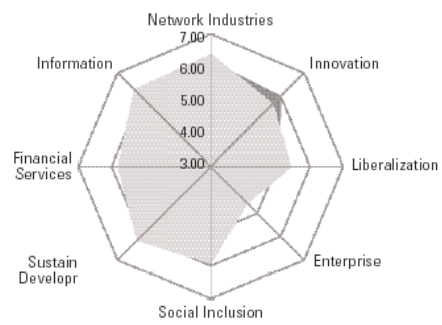


Figure 4: Country Performance: Finland



Πηγή : World Economic Forum

Figure 5: Country Performance: France

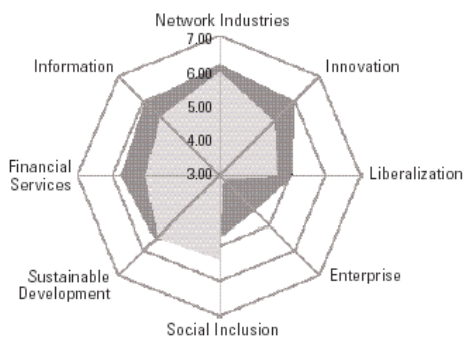


Figure 6: Country Performance: Germany

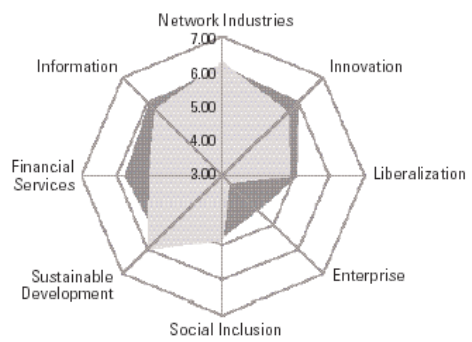


Figure 7: Country Performance: Greece

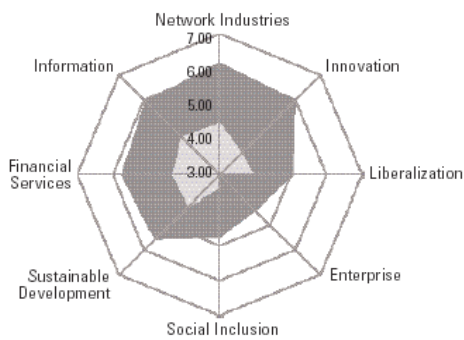


Figure 8: Country Performance: Ireland

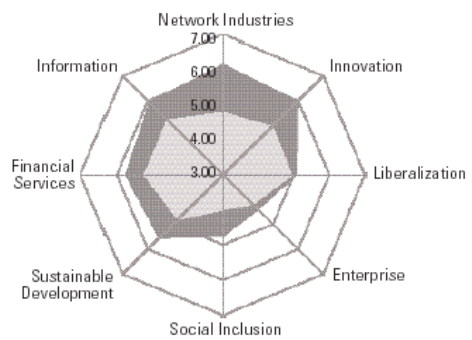


Figure 9: Country Performance: Italy

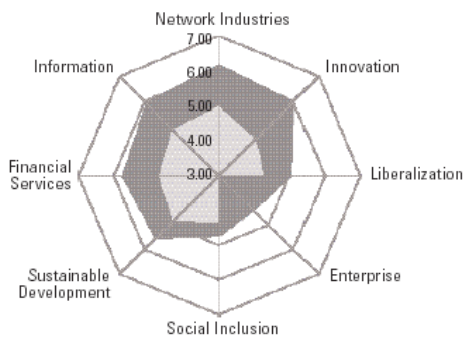


Figure 10: Country Performance: Netherlands

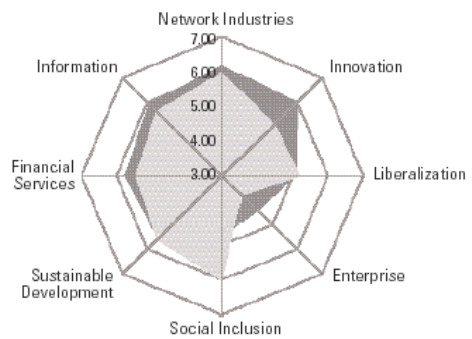


Figure 11: Country Performance: Portugal

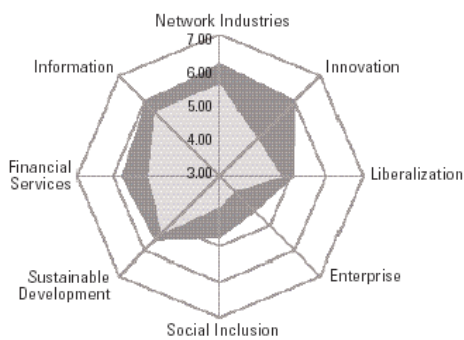
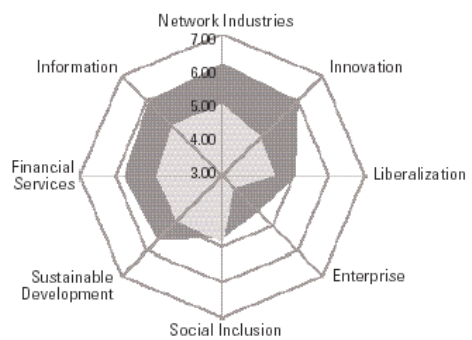


Figure 12: Country Performance: Spain



Πηγή : World Economic Forum

Figure 13: Country Performance: Sweden

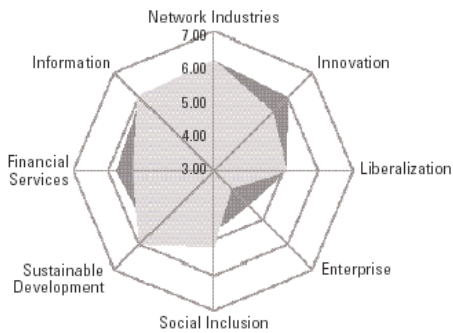


Figure 14: Country Performance: UK

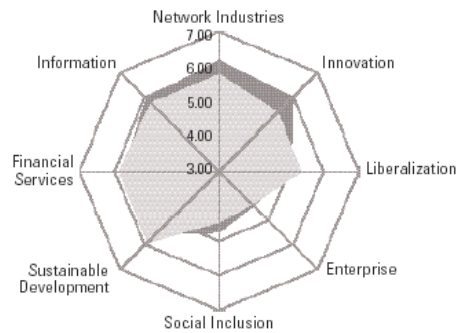


Figure 15: Country Performance: EU Average

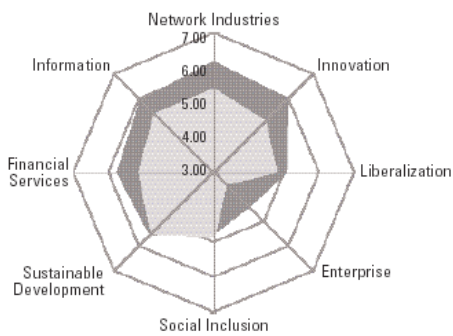


Figure 16: Country Performance: USA

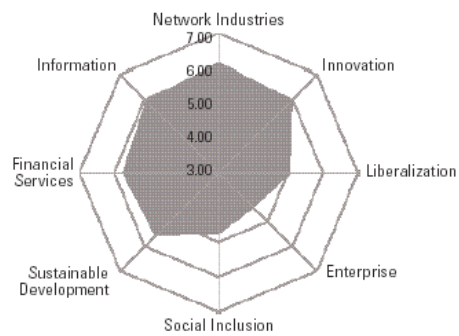


Figure 17: Country Performance: Other OECD Average

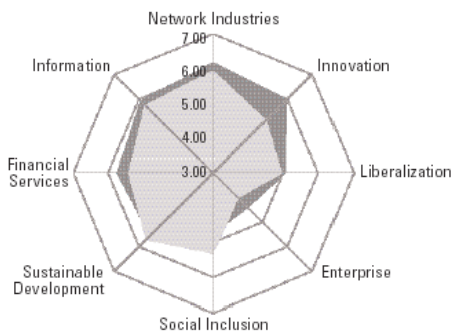
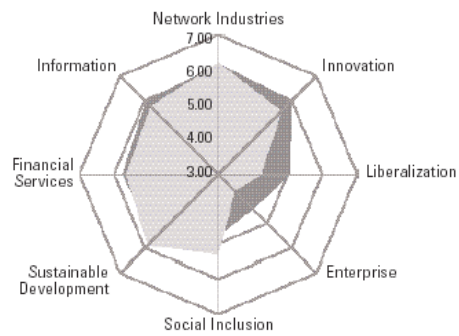


Figure 18: Country Performance: Switzerland



Πηγή : World Economic Forum

Τέλος, στον πίνακα 6 καταγράφονται οι επιδόσεις των υπό ένταξη κρατών μελών στα κριτήρια της Λισσαβώνας σε σύγκριση με αυτές της Ε.Ε. Εδώ αξίζει να σημειωθεί ότι μεταξύ των υπό ένταξη χωρών, αυτές που έχουν καλύτερες επιδόσεις- και που

συνήθως είναι η Τσεχία, η Ουγγαρία, η Εσθονία και η Σλοβενία- φαίνεται να είναι πιο κοντά στον κοινοτικό μέσο όρο από ότι η Ελλάδα. Ακόμα χειρότερα, όπως τονίζει επί λέξει η έκθεση “ οι τρεις καλύτερες υπό ένταξη χώρες έχουν επιδόσεις σχεδόν ίσες προς τον κοινοτικό μέσο όρο όσον αφορά στα δίκτυα, ειδικά τις τηλεπικοινωνίες. Στην τελευταία κατηγορία μόνο τρεις χώρες, η Λιθουανία, η Πολωνία και η Ρουμανία έχουν χαμηλότερες επιδόσεις από ότι η Ελλάδα, η τελευταία στην κατάταξη κοινοτική χώρα”(σελ.10, The Lisbon Review, World Economic Forum))

Table 6: Lisbon Scores: Accession countries and the EU

	Three best CEECs	CEEC average relative to the EU	Three best CEEC countries relative to the EU
Information Society	Estonia, Hungary, Czech Rep.	-0.91	0.09
Innovation, Research and Development	Czech Rep. Slovenia, Hungary	-1.27	-0.64
Liberalization		-1.27	-0.56
Completing the Single Market	Slovenia, Hungary, Estonia	-1.35	-0.80
State Aids	Slovenia, Hungary, Estonia	-1.19	-0.32
Network Industries		-0.81	-0.01
Telecommunications	Estonia, Czech Rep., Hungary	-0.52	0.37
Utilities and Transportation	Slovenia, Czech Rep. Estonia	-1.09	-0.38
Efficient and Integrated Financial Services	Estonia, Slovenia, Hungary	-1.84	-0.44
Enterprise Environment		-0.44	0.22
Conditions for Start-ups	Estonia, Slovenia, Hungary	-0.83	-0.11
Regulatory Burden	Estonia, Hungary, Slovenia	-0.05	0.55
Social Inclusion		-1.04	0.06
Lifelong Learning	Czech Rep., Hungary, Slovak Rep.	-0.75	-0.13
Modernizing Social Protection	Czech Rep., Slovenia, Slovak Rep.	-1.33	0.25
Sustainable Development		-1.28	-0.56
Environment	Slovenia, Czech Rep. Estonia	-0.85	-0.36
Climate Change	Czech Rep., Slovenia, Hungary	-1.70	-0.76

Πηγή : World Economic Forum

2.8.2 Έκθεση του World Economic Forum 2007 - 2008

Σύμφωνα με την έκθεση του World Economic Forum “The Global Information Technology Report”, η οποία παρουσιάζεται και αναλύεται σε ειδικό δελτίο από το Σύνδεσμο Ελλήνων Βιομηχάνων (ΣΕΒ), η Ελλάδα εξακολουθεί να υπολείπεται πολλών άλλων χωρών στην ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών. Πιο συγκεκριμένα:

Η Ελλάδα το 2007 – 2008 κατατάσσεται στην 56^η θέση στη συνολική κατάταξη 127 χωρών με τον Δείκτη Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (Networked Readiness Index - NRI) σημειώνοντας απώλεια 8 θέσεων σε σύγκριση με το 2006 – 2007, όταν βρισκόταν στην 48η θέση.

Παρά το γεγονός ότι η χώρα μας τα τελευταία χρόνια έχει κάνει σημαντικά βήματα στη χρήση τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, στον αριθμό των ευρυζωνικών συνδέσεων και στο κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο, δεν παρατηρούνται αντίστοιχες βελτιώσεις στους υπόλοιπους τομείς που καθορίζουν τη συνολική ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών.

Οι αδυναμίες της χώρας μας επικεντρώνονται κυρίως στο επιχειρηματικό περιβάλλον αλλά και στην ποιότητα της εκπαίδευσης, στο μικρό βαθμό συνεργασίας επιχειρήσεων – Πανεπιστημίων, στις χαμηλές δαπάνες των επιχειρήσεων για έρευνα και ανάπτυξη, στην απουσία προμηθειών προϊόντων υψηλής τεχνολογίας από την κυβέρνηση καθώς στο βαθμό προτεραιότητας που θέτει η ελληνική κυβέρνηση τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας.

Για άλλη μια φορά αναδεικνύεται η ανάγκη να προωθηθούν αποφασιστικές μεταρρυθμίσεις σε όλους τους τομείς και ειδικά στο επιχειρηματικό περιβάλλον, τους θεσμούς και τις οργανωτικές δομές ώστε να αυξηθεί η συνολική ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας.

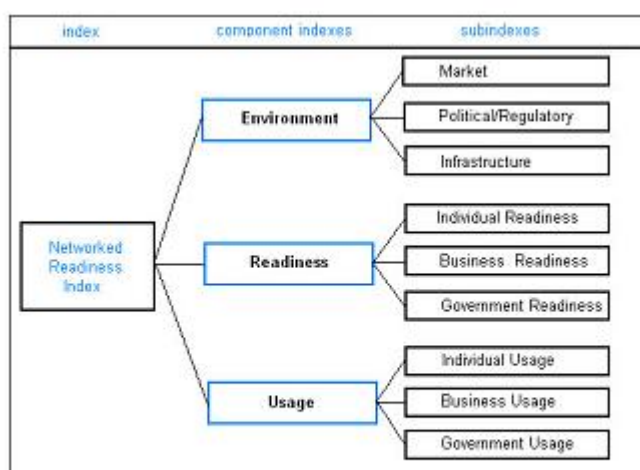
2.8.3 Δείκτης Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (NRI)

Ο Δείκτης Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (NRI), που καταρτίζεται από το WEF, μετράει την ροπή των χωρών να εκμεταλλεύονται τις ευκαιρίες που προσφέρονται από τις Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για ανάπτυξη και αυξημένη ανταγωνιστικότητα. Λαμβάνει υπόψη δεδομένα από επίσημες πηγές, όπως τη Διεθνή Ένωση Τηλεπικοινωνιών (International Telecommunication Union) και την Παγκόσμια Τράπεζα, καθώς επίσης δεδομένα από την ετήσια έρευνα Executive Opinion Survey.

Ο NRI περιλαμβάνει τρεις βασικούς υποδείκτες: 1. **Περιβάλλον:** μετρά το βαθμό στον οποίο το επιχειρηματικό περιβάλλον, το ρυθμιστικό πλαίσιο και οι υποδομές μιας χώρας συμβάλλουν στην ανάπτυξη και χρήση των ΤΠΕ και αποτελεί βασική προϋπόθεση για την αξιοποίηση των ευκαιριών που προσφέρονται από αυτές. 2. **Ετοιμότητα:** μετρά τη δυνατότητα και το ενδιαφέρον των βασικών παικτών, δηλαδή των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κυβέρνησης, να απορροφήσουν τις ΤΠΕ, εξετάζοντας παράγοντες όπως το βαθμό δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού για χρήση ΤΠΕ, τη διαθεσιμότητα ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το κατά πόσο ο τομέας

των ΤΠΕ τίθεται ως προτεραιότητα στην κυβερνητική πολιτική. 3. **Χρήση:** μετρά τον βαθμό χρήσης των ΤΠΕ από τους παραπάνω βασικούς παίκτες (πολίτες – επιχειρήσεις – κυβέρνηση)

Κάθε ένας από τους 3 βασικούς υποδείκτες αναλύεται σε 3 υποδείκτες, και αυτοί με τη σειρά τους σε άλλους υποδείκτες, με αποτέλεσμα οι χώρες να αξιολογούνται συνολικά σε 68 στοιχεία. Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει τους βασικούς δείκτες με τους υποδείκτες πρώτου επιπέδου .



Εικόνα 12 : Ο δείκτης NRI και 3 υποδείκτες
Πηγή: World Economic Forum

2.8.4 Συνολική Κατάταξη της Ελλάδας

Σύμφωνα με το Δείκτη Ετοιμότητας για Χρήση Νέων Τεχνολογιών (Networked Readiness Index - NRI) του World Economic Forum (WEF), **η Ελλάδα το 2008 κατατάσσεται στην 56η θέση μεταξύ 127 χωρών**. Σε σύγκριση με τα τρία προηγούμενα χρόνια παρατηρείται απώλεια 14 θέσεων συνολικά, δηλαδή απώλεια μιας θέσης το 2006, πέντε θέσεων το 2007 και 8 θέσεων το 2008. Το γεγονός αυτό οφείλεται εν μέρει στην προσθήκη νέων χωρών στη γενική κατάταξη κάθε έτος. Παρόλα αυτά, συγκρίνοντας τις επιδόσεις της Ελλάδας σε σχέση με εκείνες των υπόλοιπων χωρών της ΕΕ-27 διαφαίνεται επίσης καθοδική πορεία και αδυναμία της χώρας μας να καλύψει το χαμένο έδαφος στην ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών.

Στα επιμέρους στοιχεία του NRI, η καλύτερη επίδοση της Ελλάδας παρατηρείται στις υποδομές (25η θέση), ενώ η χρήση των ΤΠΕ από την κυβέρνηση είναι ο παράγοντας με τη χειρότερη επίδοση.

Αναλυτικότερα, η θέση της Ελλάδας επηρεάζεται θετικά από τη συμμετοχή στην τριτοβάθμια εκπαίδευση (3^η θέση), τις χρεώσεις των τηλεφωνικών συνδέσεων για τις επιχειρήσεις (9^η θέση) και τους πολίτες (13^η θέση), τον αριθμό των τηλεφωνικών γραμμών (12^η θέση) και τη διαθεσιμότητα επιστημόνων και μηχανικών (17^η θέση).

Αντίθετα, αρνητικά επηρεάζουν ο μεγάλος αριθμός απαιτούμενων διαδικασιών για το ξεκίνημα μιας επιχείρησης (115^η θέση), το κόστος που δημιουργούν οι διοικητικές ρυθμίσεις (106^η θέση), ο χρόνος για την επιβολή των όρων ενός συμβολαίου (100^η θέση), ο χαμηλός βαθμός προώθησης των ΤΠΕ από την Κυβέρνηση (99^η θέση) και η προσβασιμότητα ψηφιακού περιεχομένου (91^η θέση).

Την πρώτη θέση σύμφωνα με τον NRI καταλαμβάνει για δεύτερη συνεχή χρονιά η **Δανία**, και ακολουθούν η **Σουηδία (2η)**, η **Ελβετία (3η)**, οι **ΗΠΑ (4η)** και η **Σιγκαπούρη (5η)**. Αντίθετα στις τελευταίες θέσεις της κατάταξης εμφανίζονται η Αιθιοπία (123^η), το Μπαγκλαντές (124^η), η Ζιμπάμπουε (125^η) το Μπουρούντι (126^η) και η Τσαντ (127^η).

Από τις χώρες της ΕΕ-27 πιο κοντά στην Ελλάδα βρίσκονται η Ρουμανία (61^η) και η Πολωνία (62^η). Κοντά στην Ελλάδα επίσης βρίσκονται η Τουρκία (55^η), η Κίνα (56^η), το Μεξικό (58^η) και η Βραζιλία (59^η). Οι χώρες αυτές καταλαμβάνουν τις υψηλότερες επίσης θέσεις στον Δείκτη Ολικής Ανταγωνιστικότητας (Global Competitiveness Index), καταδεικνύοντας έναν υψηλό βαθμό συσχέτισης μεταξύ του βαθμού απορρόφησης νέων τεχνολογιών και συνολικής ανταγωνιστικότητας μιας χώρας.

2.9 Διαπιστώσεις – Προτάσεις

Παρά τις σημαντικές βελτιώσεις που σημειώνονται στους τομείς που σχετίζονται με την ψηφιακή σύγκλιση της Ελλάδας με την Ευρώπη, η χώρα μας δεν καταφέρνει να κερδίσει θέσεις και να καλύψει το χαμένο έδαφος στην ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών.

Ειδικότερα, είναι γεγονός ότι τα τελευταία χρόνια η Ελλάδα έχει κάνει σημαντικά βήματα στη χρήση τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας, στον αριθμό των ευρυζωνικών συνδέσεων και στο κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο. Σύμφωνα με πρόσφατα στοιχεία του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας, περίπου 3 στα 10 νοικοκυριά είναι συνδεδεμένα στο διαδίκτυο ικανοποιώντας το

σχετικό στόχο της Στρατηγικής της Λισαβόνας. Παράλληλα, η ευρυζωνική διείσδυση τον Δεκέμβριο του 2007 ανήλθε στο 9,11% και το λιανικό κόστος των ευρυζωνικών συνδέσεων προσεγγίζει τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Παρόλα αυτά, δεν παρατηρούνται αντίστοιχες βελτιώσεις στους υπόλοιπους τομείς που καθορίζουν την ετοιμότητα για χρήση νέων τεχνολογιών και επηρεάζουν και τη συνολική ανταγωνιστικότητα της ελληνικής οικονομίας. Αντίθετα, στους περισσότερους δείκτες παρουσιάζεται επιδείνωση, γεγονός το οποίο κατατάσσει την Ελλάδα σε μια από τις χαμηλότερες θέσεις μεταξύ των χωρών της ΕΕ – 27 (στην 24η θέση).

Οι αδυναμίες της χώρας μας για άλλη μια φορά επικεντρώνονται κυρίως στο επιχειρηματικό περιβάλλον αλλά και στην ποιότητα της εκπαίδευσης, στο μικρό βαθμό συνεργασίας επιχειρήσεων – Πανεπιστημίων, στις χαμηλές δαπάνες των επιχειρήσεων για έρευνα και ανάπτυξη, στην απουσία προμηθειών προϊόντων υψηλής τεχνολογίας από την κυβέρνηση καθώς και στο βαθμό προτεραιότητας που θέτει η ελληνική κυβέρνηση για τις τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνίας.

Για άλλη μια φορά αναδεικνύεται η ανάγκη να προωθηθούν αποφασιστικές μεταρρυθμίσεις σε όλους τους τομείς και ειδικά στο επιχειρηματικό περιβάλλον, τους θεσμούς και τις οργανωτικές δομές ώστε να αυξηθεί η συνολική ανταγωνιστικότητα της Ελλάδας.

Πιο συγκεκριμένα, οι κατευθύνσεις πολιτικής θα πρέπει να περιλαμβάνουν:

- τη βελτίωση του επιχειρηματικού και ρυθμιστικού περιβάλλοντος και ειδικότερα τη μείωση του κόστους των διοικητικών ρυθμίσεων στην επιχειρηματική δραστηριότητα,
- την εσωτερική οργάνωση των επιχειρήσεων και του διοικητικού καθορισμού τιμών και αμοιβών συντελεστών παραγωγής, που σύμφωνα με την Παγκόσμια Τράπεζα, τον ΟΟΣΑ και την Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχουν πρωτοφανή έκταση στην Ελλάδα, και σήμερα αποτελούν τροχοπέδη στην προαγωγή της ανταγωνιστικότητας, της τεχνολογικής ανάπτυξης, της καινοτομίας και της ποιότητας τη σημαντική μείωση της γραφειοκρατίας, η οποία σύμφωνα με υπολογισμούς της Ευρωπαϊκής Επιτροπής κοστίζει 6,8%

του ΑΕΠ κάθε χρόνο τη συνεχή αύξηση και αναβάθμιση των υπηρεσιών που παρέχονται ηλεκτρονικά

- την αύξηση των κινήτρων για επενδύσεις σε Έρευνα και Ανάπτυξη καθώς επίσης και την ανάπτυξη μέτρων που να ενθαρρύνουν την υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών από τις επιχειρήσεις ανεξαρτήτως μεγέθους
- την έναρξη συστηματικού διαλόγου μεταξύ αγοράς και ακαδημαϊκών ιδρυμάτων για την προώθηση της έρευνας και της καινοτομίας
- την προώθηση των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση και αλλαγή νοοτροπίας απέναντι στις νέες τεχνολογίες.

3 Κεφάλαιο: Ασφάλεια Εφαρμογών και Πληροφοριακών Συστημάτων

3.1 Εισαγωγή

Η υιοθέτηση μιας ολοκληρωμένης πολιτικής ασφάλειας είναι ζωτικής σημασίας. Κατά το σχεδιασμό μιας μελέτης ασφάλειας υπάρχουν κάποια βασικά βήματα που θα πρέπει να ακολουθούνται ώστε να είναι η διαδικασία αυτή αποδοτική. Αρχικά πρέπει να προσδιοπροστατευτεί και στη συνέχεια από τι ή από ποιον θα προστατευτεί. Σημαντικό είναι να καθοριστεί, εάν αυτό είναι δυνατό, η πιθανότητα απειλής του συστήματος που είναι υπό μελέτη και στη συνέχεια να εφαρμοστούν κατάλληλα μέτρα ώστε να επιτευχθεί η ασφάλειά του με τρόπο αποδοτικό. Ουσιαστικός είναι φυσικά και ο συνεχής έλεγχος των εφαρμοσμένων διαδικασιών και βελτιστοποίηση σε περίπτωση αδυναμίας τους.

3.2 Βασικές αρχές για το σχεδιασμό ασφαλών πληροφοριακών συστημάτων

Εξαιτίας του ρόλου που παίζει το Πληροφοριακό Σύστημα σε μια επιχείρηση είναι φυσικό να απαιτεί ασφάλεια και προστασία.. Κατά το σχεδιασμό ενός Π.Σ. και μάλιστα ενός ασφαλούς Π.Σ. πρέπει να δίνεται βαρύτητα στα παρακάτω βασικά στοιχεία:

- Έμφαση όχι μόνο στο Πληροφοριακό Σύστημα ως ολότητα , αλλά και σε όλα τα επιμέρους στοιχεία του.
- Η προφύλαξη αφορά κάθε είδους απειλή (τυχαία ή σκόπιμη).
- Η ασφάλεια του Π.Σ. συνδέεται άμεσα τόσο με τεχνικές, διαδικασίες και διοικητικά μέτρα όσο και με ηθικο-κοινωνικές αντιλήψεις, αρχές και παραδοχές.
- Η προφύλαξη δεν θα πρέπει να εμποδίζει την απρόσκοπτη λειτουργία του συστήματος.

Υπάρχουν τρεις αρχές που καθοδηγούν στο σχεδιασμό ασφαλών Π.Σ. και είναι οι εξής:

α) Αποκέντρωση (Dispersion). Η αρχή αυτή βασίζεται στην ιδέα ότι η ολοκληρωτική καταστροφή ενός αποκεντρωμένου Π.Σ. απαιτεί πολλαπλές επεμβάσεις.

β) Ύπαρξη Αντικατάστασης (Dublication). Η αρχή αυτή βασίζεται στην ανάγκη συνεχούς λειτουργίας ενός Π.Σ., έστω και αν κάποιο υποσύστημά του πάψει να λειτουργεί. Η μέθοδος αυτή είναι επίσης, εξαιρετικά αποτελεσματική στην ανίχνευση λαθών επεξεργασίας των πληροφοριών.

γ) Άμυνα σε Βάθος (Defence in Depth). Η αρχή αυτή βασίζεται στη λογική που απαιτεί την ύπαρξη πολλαπλών ελέγχων, πριν ο μη εξουσιοδοτημένος χρήστης μπορέσει να αποκτήσει πρόσβαση στο Π.Σ..

Μια αναγκαία συνθήκη για να είναι δυνατή η αποτίμηση της ασφάλειας, είναι η ύπαρξη ενός συνόλου απαιτήσεων, που πρέπει να αντιστοιχούν σε κάποια θεμελιώδη χαρακτηριστικά, με την έννοια ότι κανένα από αυτά δεν πρέπει να απουσιάζει ή να αγνοηθεί

Το πιο βασικό σημείο στο σχεδιασμό ενός Π.Σ. είναι ο εντοπισμός και ο χαρακτηρισμός ως εμπιστευτικών των πληροφοριών που πρόκειται να διαχειριστεί και συνεπώς που πρέπει να προστατευθούν. Για το λόγο αυτό θα πρέπει να υπάρχει αυξημένη συμμετοχή των ενδιαφερομένων φορέων καθώς επίσης και αυξημένη ευαισθητοποίηση κατά τον σχεδιασμό και δημιουργία του Π.Σ.. Το θέμα δεν είναι καινούριο, υπήρχε σε όλα τα Π.Σ., απλώς η ύπαρξη των Η/Υ αύξησε την κρισιμότητα.

Στο παρελθόν όσα Π.Σ. θεωρούνταν “κρίσιμα” και όσες πληροφορίες “εμπιστευτικές” αντιμετώπιζονταν με την ύπαρξη εφεδρικών αντιγράφων και με διαδικασίες προστασίας από φυσικές καταστροφές. Τα μέτρα αυτά απέβλεπαν σαφώς στη “διατήρηση” της λειτουργίας ενός Π.Σ. υποβαθμίζοντας τη διάσταση της “διασφάλισής” του. Άλλωστε οι περιορισμένες δυνατότητες του υπάρχοντος -τότε- λογισμικού δεν άφηναν μεγάλα περιθώρια για την επινόηση αποτελεσματικών διαδικασιών παράκαμψης της ασφαλούς λειτουργίας ενός Π.Σ..

Ένα σύστημα βαθμών εμπιστευτικότητας είναι αυτό που βασίζεται στο παρακάτω μοντέλο:



Εικόνα 13: Πως χωρίζονται οι πληροφορίες

Σύμφωνα με το παραπάνω μοντέλο, οι εμπιστευτικές πληροφορίες κατανέμονται σε τρεις κατηγορίες:

α) **Ζωτικές.** Οι πληροφορίες αυτές είναι απαραίτητες για την ύπαρξη του οργανισμού. β) **Κρίσιμες.** Οι πληροφορίες αυτές είναι απαραίτητες για την λειτουργία του οργανισμού. Η χρήση τους

πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπεται περιορισμένος αριθμός κατ' εξαίρεση προσβάσεων σ' αυτές.

γ) **Αξιόλογες.** Οι πληροφορίες αυτές χρειάζονται για την εκπλήρωση των στόχων του οργανισμού. Η χρήση τους γενικά επιτρεπτή από τους εξουσιοδοτημένους χρήστες.

3.3 Μοντέλα ασφάλειας πληροφοριακού συστήματος

Κατά καιρούς έχουν προταθεί διάφορα μοντέλα ασφάλειας ενός πληροφοριακού συστήματος. Τα μοντέλα αυτά χρησιμοποιούνται στην συνέχεια ως βάση για την δημιουργία των μηχανισμών και των μέτρων προστασίας. Τα περισσότερο γνωστά από τα μοντέλα αυτά είναι :

- Το μοντέλο του κιβωτισμού (Μια σειρά από ομόκεντρους εμφανίζονται να προστατεύουν τα
- δεδομένα. Αντιστοιχούν, εξεταζόμενοι από μέσα προς τα έξω, στα δεδομένα, στον Η/Υ, το υπολογιστικό κέντρο, την επιχείρηση και το υπάρχον νομικο-κοινωνικό πλαίσιο).

- Το μοντέλο του καταλόγου (Λίστα παραγόντων και θέματα που είναι σημαντικά. Τι πρέπει να γίνει για να θεωρηθεί ασφαλές το σύστημα και τι το απειλεί).
- Το μοντέλο του πίνακα (Ένας τρισδιάστατος πίνακας που απεικονίζει διαφορετικά θέματα, όπως τα βασικά χαρακτηριστικά, τα μέτρα προφύλαξης και της καταστάσεις που βρίσκεται η πληροφορία)
- Το μοντέλο του φίλτρου (Ένας συνδυασμός των μοντέλων καταλόγου και πίνακα)
- Το μοντέλο των επαλλήλων στρωμάτων (Τα θέματα ασφάλειας αντιμετωπίζονται σε διαφορετικά επάλληλα επίπεδα, όπου το καθένα ορίζει τους στόχους του και τους προορισμούς του).

3.4 Βασικές υποθέσεις-παραδοχές

Η ραγδαία αύξηση του ενδιαφέροντος για τα θέματα ασφάλειας είχε ως συνέπεια να υπάρξουν παραδοχές και υποθέσεις, οι οποίες γίνονται σιωπηρά αποδεκτές αν και δεν είναι τόσο αυταπόδεικτες

Παρακάτω γίνεται μια προσεγγιστική ανάλυση των περισσότερο σημαντικών παραδοχών στην

προσπάθεια εξέτασης των θεμάτων ασφάλειας. Όταν λέμε ασφάλεια εννοούμε την Εμπιστευτικότητα, την Ακεραιότητα και την Διαθεσιμότητα, αλλά

και την αξιοπιστία, την δυνατότητα ελέγχου και την αυθεντικότητα.

1. Όλοι οι μηχανισμοί ασφάλειας πληροφοριακού συστήματος πρέπει να προστατεύουν όλες οι μορφές πληροφορίας είτε πρόκειται για την αποθήκευση της πληροφορίας σε μαγνητικά μέσα ή την ηλεκτρονική επεξεργασία από τον υπολογιστή, είτε ακόμα για τα έντυπα, τις εικόνες, τα διαγράμματα που υπάρχουν σε ένα σύστημα και που παίζουν σημαντικό ρόλο στην διάδοση της πληροφορίας.
2. Η κακομεταχείριση του συστήματος μπορεί να γίνει όχι μόνο από όσους είμαι μέσα σε αυτό, αλλά και από άλλους, όπως είναι οι ανταγωνιστές και γενικά οποιοσδήποτε έχει κάποιο κίνητρο, ικανότητα, γνώσεις και δυνατότητα πρόσβασης στο σύστημα και στους πόρους του.

3. Τήρηση της αρχής ότι “κάποιος πρέπει να γνωρίζει μόνο όσα του είναι απαραίτητα για την εκτέλεση της εργασίας του” (need-to-know principle).
4. Η υιοθέτηση των μέτρων ασφάλειας ανεξάρτητα από το κόστος τους είναι πολύ βασική, γιατί μπορεί μεν στην πράξη να επιτυγχάνονται λίγες απειλές, ωστόσο οι ζημιές που προκαλούν είναι πολύ μεγάλες και συχνά ανεπανόρθωτες.
5. Η ασφάλεια και η προστασία του Π.Σ. είναι υπόθεση πολλών ατόμων (όπως θα εξετασθεί παρακάτω), καθενός από την σκοπιά του και ανάλογα με τις γνώσεις και τις δυνατότητες του.

3.5 Τρόποι παραβίασης της ασφάλειας

Στην ασφάλεια, μια αποκάλυψη είναι ένας τρόπος για πιθανή απώλεια ή βλάβη του Πληροφοριακού Συστήματος. Παραδείγματα αποκάλυψεων είναι η μη εξουσιοδοτημένη αποκάλυψη των δεδομένων, τροποποίηση των δεδομένων ή άρνηση του νόμιμου δικαιώματος πρόσβασης στο σύστημα. Η ευπάθεια είναι η αχίλλειος πτέρνα στο σύστημα ασφάλειας που μπορεί να εκμεταλλευτεί από τρίτους για την πρόκληση απωλειών ή ζημίας. Ένα πρόσωπο που εκμεταλλεύεται την ευπάθεια του συστήματος διαπράττει μια επίθεση στο σύστημα. Ο συνεχής έλεγχος είναι ένα προστατευτικό μέτρο, που μπορεί να είναι είτε μια ενέργεια ή μια συσκευή ή ακόμα και μια διαδικασία ή τεχνική μέθοδος, και που μειώνει την ευπάθεια του συστήματος.

Τα μεγαλύτερα αντικείμενα του Πληροφοριακού Συστήματος είναι το υλικό, το λογισμικό και τα δεδομένα. Υπάρχουν τέσσερα είδη απειλής στην ασφάλεια του Π.Σ. που είναι:

- **Η Διακοπή (interruption).** Τα αντικείμενα του συστήματος χάνονται, δεν είναι διαθέσιμα ή είναι μη χρησιμοποιήσιμα. Παραδείγματα είναι η ηθελημένη καταστροφή μιας συσκευής, το σβήσιμο ενός προγράμματος ή ενός αρχείου δεδομένων, ή η δυσλειτουργία του διαχειριστή αρχείων του λειτουργικού συστήματος, έτσι ώστε να μην μπορεί να βρεθεί ένα συγκεκριμένο αρχείο στο δίσκο.
- **Η Παρεμπόδιση (interception).** Σημαίνει πως μια μη εξουσιοδοτημένη ομάδα έχει κερδίσει το δικαίωμα πρόσβασης σε ένα αντικείμενο. Αυτή η εξωτερική ομάδα μπορεί να είναι είτε πρόσωπα, είτε προγράμματα ή ακόμα

και παρέμβαση ενός άλλου πληροφοριακού συστήματος. Παραδείγματα αυτού του είδους της αποτυχίας είναι η παράνομη αντιγραφή των προγραμμάτων ή των αρχείων δεδομένων ή οι υποκλοπές των τηλεφωνημάτων για την απόκτηση δεδομένων από το δίκτυο. Παρόλο που μια απώλεια μπορεί να αποκαλυφθεί σχετικά γρήγορα, ο υποκλοπέας μπορεί να μην αφήσει καθόλου ίχνη για την ανίχνευση της ύπαρξής του.

- Εάν μια μη εξουσιοδοτημένη ομάδα όχι μόνο προσπελάσει τα δεδομένα, αλλά ανακατευτεί και με κάποια αντικείμενα, τότε μιλάμε για τροποποίηση (modification). Για παράδειγμα κάποιος μπορεί να αλλάξει τις τιμές σε μια βάση δεδομένων ή να μετατρέψει ένα πρόγραμμα έτσι ώστε να εκτελεί επιπλέον υπολογισμούς ή να τροποποιεί τα δεδομένα που μεταφέρονται ηλεκτρονικά. Είναι ακόμα δυνατό να τροποποιηθεί και το υλικό μέρος του συστήματος.
- Τέλος μια μη εξουσιοδοτημένη ομάδα μπορεί να **κατασκευάσει (fabricate)** πλαστά αντικείμενα σε ένα Π.Σ. Ο εισβολέας μπορεί να προσθέσει εγγραφές σε μια υπάρχουσα βάση δεδομένων. Μερικές φορές αυτές οι προσθήκες ανιχνεύονται σαν πλαστές, αλλά εάν έχουν γίνει περίτεχνα τότε είναι αδιαχώριστες από τα πραγματικά αντικείμενα.

3.6 Απώλειες σε ένα πληροφοριακό σύστημα

Οι απώλειες που μπορούν να συμβούν σε ένα Π.Σ. μπορούν να ταξινομηθούν σε τρεις κατηγορίες :

1) **Αδυναμία Χρήσης του Η/Υ.** Δηλαδή, όταν ο Η/Υ είναι εκτός ενέργειας, οι υπηρεσίες που παρέχει διακόπτονται, αυτό μπορεί να οφείλεται:

- i) Προσωρινή Διακοπή εξαιτίας πτώσης του ηλεκτρικού ρεύματος. Η αντιμετώπιση γίνεται με γεννήτριες παροχής ηλεκτρικού ρεύματος, οι οποίες συνδέονται αυτόματα στο δίκτυο αν και όταν παραστεί ανάγκη (UPS, Uninterrupted Power Supply) .
- ii) Αδυναμία Σύνδεσης με τον κεντρικό Η/Υ εξαιτίας υπερφόρτωσης των τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή εξαιτίας της μειωμένης αξιοπιστίας του δικτύου. Το πρόβλημα αυτό είναι ιδιαίτερα σοβαρό σε αποκεντρωμένα Π.Σ. που λειτουργούν όμως με συγκεντρωτική μέθοδο επεξεργασίας (π.χ. δίκτυα Τραπεζών) .

- iii) Πρόβλημα Υλικού, εξαιτίας ανθρώπινου λάθους ή πλημμελούς συντήρησης.
 - iv) Πρόβλημα Λογισμικού, εξαιτίας ανθρώπινου λάθους ή επαγγελματικής ανεπάρκειας. Σε ό,τι αφορά την προμήθεια τυποποιημένων εφαρμογών, η πιο καλή αντιμετώπιση είναι η εγγύηση διαρκούς καλής λειτουργίας και ο μακρύς χρόνος παράλληλης λειτουργίας της νέας εφαρμογής με το χειρόγραφο ή αυτοματοποιημένο σύστημα που αντικατέστησε.
- 2) **Απώλεια Χρημάτων.** Αν το Π.Σ. καταστραφεί ή η λειτουργία του υποβαθμισθεί, τότε υπάρχει απώλεια χρημάτων και μπορεί να εμφανισθεί σε δυο μορφές.
- 3) Χρήση του Η/Υ. Δηλαδή στελέχη ενός Κέντρου Πληροφορικής να χρησιμοποιούν τις δυνατότητες που τους παρέχονται για έργο διαφορετικό από αυτό που τους ανατέθηκε.
- ii) Κλοπή του Η/Υ. Συνήθως πρόκειται για μεσαία και μεγάλα συστήματα.
- γ) **Απώλεια Αποκλειστικής Χρήσης.** Αν ένας μη εξουσιοδοτημένος χρήστης μπορέσει να χρησιμοποιήσει το Π.Σ., τότε ο κάτοχος του παύει να έχει την αποκλειστική του χρήση.
- Οι παραπάνω απώλειες μπορούν να διαχωριστούν και σε άλλες δυο ομάδες:
- α) **ΗΘΕΛΗΜΕΝΕΣ**, δηλαδή όταν ο μη εξουσιοδοτημένος χρήστης έχει σαφή γνώση των αποτελεσμάτων των ενεργειών του.
 - β) **ΑΘΕΛΗΤΕΣ**, όταν δηλαδή ο μη εξουσιοδοτημένος χρήστης δεν έχει επίγνωση των αποτελεσμάτων των ενεργειών του.

3.7 Η Ασφάλεια και η προστασία ενός Π.Σ. σαν κοινωνική υπόθεση.

Πολλοί είναι αυτοί που πιστεύουν ότι άμεσο συμφέρον από την ύπαρξη μέτρων ασφάλειας στο Πληροφοριακό Σύστημα έχουν μόνο οι ιδιοκτήτες και κατ' επέκταση οι σχεδιαστές του. Σήμερα όμως που το Πληροφοριακό Σύστημα παίζει ένα σημαντικό ρόλο μέσα στο "υπερσύστημα", που μπορεί να είναι είτε κάποια επιχείρηση ή οποιοσδήποτε φορέας, αυξήθηκαν και αυτοί που έχουν συμφέρον, άρα

και δικαίωμα απαίτησης, το Π.Σ. να ικανοποιεί κάποιους κανόνες ασφάλειας και προστασίας.

Αυτοί που επιδιώκουν να υπάρχουν μηχανισμοί και μέτρα ασφάλειας είναι:

α) **Ο Ιδιοκτήτης** του συστήματος, γιατί όλο και περισσότερο η επιχείρησή του εξαρτάται από την απρόσκοπτη λειτουργία του Π.Σ.. Επίσης η δαπάνη που απαιτείται για την δημιουργία του Π.Σ. είναι πολύ μεγάλη.

β) **Ο Σχεδιαστής**, ο οποίος προσπαθεί να ικανοποιήσει τις απαιτήσεις που έχει καθορίσει ο αναλυτής για λογαριασμό του ιδιοκτήτη.

γ) **Ο Χρήστης**, που θέλει να μην εμποδίζονται οι λειτουργίες του συστήματος από οποιαδήποτε παραβίαση.

δ) **Ο Πελάτης**, γιατί κατά κύριο λόγο αυτός είναι που εξαρτάται από τη σωστή λειτουργία του συστήματος. Παράδειγμα, ο πελάτης μιας τράπεζας, ο ασθενής ενός νοσοκομείου, ο πελάτης μιας αεροπορικής εταιρείας κ.α.

3.8 Επίπεδα προστασίας των πληροφοριακών συστημάτων

Έγινε κατανοητή, με τις έως τώρα αναφορές η σπουδαιότητα των Π.Σ. και του ρόλου που έχουν στην σημερινή κοινωνία. Κατανοητή επίσης έγινε και η ανάγκη για ασφάλεια και προστασία του Π.Σ.. Η ασφάλεια και προστασία του Π.Σ. μπορεί να διαχωριστεί σε επιμέρους επίπεδα, έτσι ώστε να είναι δυνατή η παρακολούθηση των αδυναμιών από την μία, και η εύρεση λύσεων αποφυγής των απωλειών από την άλλη.

Έτσι διακρίνονται τα παρακάτω επίπεδα: α) Φυσική Ασφάλεια του Π.Σ.. β) Ασφάλεια Λειτουργικών Συστημάτων. γ) Ασφάλεια Δικτύων Υπολογιστικών Συστημάτων. δ) Ασφάλεια των Συστημάτων Βάσεων Δεδομένων.

3.8.1 Φυσική ασφάλεια του πληροφοριακού συστήματος

Η Φυσική Ασφάλεια του Π.Σ. αναφέρεται κυρίως στην αντιμετώπιση πυρκαγιών, πλημμύρων, σεισμών κ.α. Η σωστή αντιμετώπισή τους εξαρτάται από τον κατάλληλο σχεδιασμό του κτιρίου του Κέντρου Πληροφορικής, την κατάλληλη εκπαίδευση του

προσωπικού και των κατάλληλων μηχανισμών προστασίας, όπως συσκευών πυρόσβεσης. Απαραίτητη επίσης είναι η συστηματική συντήρηση των ηλεκτρικών εγκαταστάσεων. Χρήσιμη είναι η ύπαρξη γεννήτριας παροχής ηλεκτρικής ενέργειας ή συστήματος αδιάλειπτης παροχής τάσεως (UPS), για να αποφεύγονται πιθανές απώλειες του λογισμικού και να υποστηρίζεται η καλή λειτουργία του μηχανολογικού εξοπλισμού κατά την πτώση της τάσης του ρεύματος ή διακοπής της παροχής του ηλεκτρικού ρεύματος. Πολλά από τα παραπάνω παραλείπονται λόγω του υψηλού τους κόστους.

3.8.2 Ασφάλεια λειτουργικών συστημάτων

Η κρισιμότερη συνιστώσα ενός Πληροφοριακού Συστήματος είναι το Λειτουργικό Σύστημα (Operating System). Λειτουργικό Σύστημα ενός υπολογιστή ονομάζεται το προϊόν λογισμικού που ελέγχει την εκτέλεση των προγραμμάτων και παρέχει υπηρεσίες χρονοδρομολόγησης (scheduling), σφαλματοθυρίας (debugging), ελέγχου εισόδου-εξόδου (I-O control), μεταγλώττισης (compilation), διαχείρισης μνήμης (memory management) και άλλες σχετικές.

3.8.2.1 Ιδιότητες ενός Λ.Σ.. - σημεία ευπάθειας ενός Λ.Σ.

Οι ιδιότητες που πρέπει να διαθέτει ένα Λ.Σ. είναι οι εξής :

- Ευχρηστία (Usability). Το σύστημα πρέπει να είναι σχεδιασμένο με στόχο την διευκόλυνση του χρήστη.
- Γενικότητα (Generality). Το σύστημα πρέπει να μπορεί να εκτελέσει ποικίλες διαδικασίες, σύμφωνα με τις ανάγκες του χρήστη.
- Αποδοτικότητα (Effeciency). Το σύστημα πρέπει να λειτουργεί γρήγορα και ορθά, χρησιμοποιώντας κατά βέλτιστο τρόπο τους διατιθέμενους πόρους.
- Ευελιξία (Flexibility). Το σύστημα πρέπει να μπορεί να προσαρμόζεται σε διαρκώς μεταβαλλόμενες καταστάσεις.
- Αδιαφάνεια (Opacity). Ο χρήστης πρέπει να γνωρίζει μόνο ότι είναι απαραίτητο για να διεκπεραιώσει την εργασία του .
- Ασφάλεια (Security). Το σύστημα πρέπει να διαφυλάσσει τα δεδομένα ενός χρήστη από μη εξουσιοδοτημένη χρήση τους από άλλους.

- Ακεραιότητα (Integrity). Οι χρήστες και τα δεδομένα τους πρέπει να διαφυλάσσονται από απρόβλεπτες μετατροπές από μη εξουσιοδοτημένους χρήστες.
- Ευκινησία (Capacity). Οι χρήστες δεν πρέπει να υφίστανται άσκοπους περιορισμούς στις ενέργειές τους.
- Αξιοπιστία (Reliability). Τα συστήματα πρέπει να λειτουργούν σωστά, για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.
- Συντηρησιμότητα (Serviceability). Πιθανά προβλήματα στη λειτουργία του συστήματος πρέπει να μπορούν να ξεπεραστούν εύκολα και γρήγορα.
- Επεκτασιμότητα (Extentability). Το σύστημα πρέπει να μπορεί να αναβαθμισθεί εύκολα, με επέκταση των δυνατοτήτων που διαθέτει.
- Διαθεσιμότητα (Availability). Το σύστημα πρέπει να εξυπηρετεί τους χρήστες όσο το δυνατόν πληρέστερα, για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

Από τις παραπάνω ιδιότητες διαφαίνεται ότι το Λ.Σ. αποτελεί το “ακρογωνιαίο λίθο” της σχεδίασης και της ασφαλούς λειτουργίας κάθε Π.Σ. Οποιαδήποτε μη “νόμιμη” παρέμβαση στο Λ.Σ. μπορεί να προκαλέσει σημαντικές συνέπειες στη λειτουργία του Π.Σ. όπως είναι:

- Να υποβαθμισθεί ή και να διακοπεί η λειτουργία του Π.Σ. προσωρινά ή ακόμη και μόνιμα.
- Να επιτραπεί η προσπέλαση κάποιου χρήστη σε διαβαθμισμένα δεδομένα, τα οποία τηρούνται στην προστατευμένη περιοχή.
- Να επιτραπεί η τροποποίηση δεδομένων από χρήστες οι οποίοι δεν έχουν την αντίστοιχη εξουσιοδότηση.

Τα συστατικά ενός υπολογιστικού συστήματος που απαιτούν προστασία είναι μεταξύ άλλων :

- Αρχεία και ευρετήρια αρχείων.
- Εκτελέσιμα προγράμματα.
- Συσκευές υλικού.
- Δομές δεδομένων, όπως είναι ο σωρός.

- Μνήμη άμεσης προσπέλασης (RAM). □ Εντολές του Λ.Σ. οι οποίες καθορίζουν προνόμια στους χρήστες. □ Δεδομένα του Λ.Σ., όπως πίνακες διευθύνσεων διακοπών κ.α.

3.8.2.2 Σχεδιαστικοί στόχοι - μέθοδοι υλοποίησης ενός Λ.Σ.

Για να είναι δυνατή η προστασία όλων των παραπάνω, πρέπει να έχει προηγηθεί κατάλληλη σχεδίαση του Λ.Σ. Οι στόχοι στους οποίους η σχεδίαση πρέπει να αποβλέπει είναι οι εξής :

- Φυσικός Διαχωρισμός Διαδικασιών. Με τη μέθοδο αυτή κάθε χρήστης διαθέτει συσκευές και χώρο μνήμης τον οποίο χρησιμοποιεί αποκλειστικά ο ίδιος.
- Προσωρινός Διαχωρισμός Διαδικασιών. Με τη μέθοδο αυτή διαδικασίες διαφορετικής διαβάθμισης εκτελούνται σε διαφορετικά χρονικά διαστήματα.
- Λογικός Διαχωρισμός ή Απομόνωση. Με τη μέθοδο αυτή οι χρήστες μπορούν να εργάζονται διαδοχικά, χρησιμοποιώντας τα ίδια μέσα του συστήματος, αλλά δεν είναι δυνατή καμία ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ τους.
- Κρυπτογραφικός Διαχωρισμός. Με τη μέθοδο αυτή είναι δυνατόν δυο χρήστες να μοιράζονται τα ίδια μέσα του συστήματος σε διαδοχική βάση, έχοντας δικαίωμα προσπέλασης ο ένας στα δεδομένα του άλλου. Η βασική διαφορά από την προηγούμενη μέθοδο είναι, ότι τα δεδομένα είναι κρυπτογραφημένα, ώστε μόνο ο νόμιμος κάτοχός τους μπορεί να τα αναγνωρίζει.

3.8.2.3 Προϋποθέσεις σχεδίασης ασφαλών Λ.Σ.

Για τη σχεδίαση ενός ασφαλούς Λ.Σ. απαιτείται η ικανοποίηση των παρακάτω προϋποθέσεων :

- Πολιτική εξασφάλισης (security policy): Πρέπει να υπάρχει μια σαφής δέσμη βασικών αρχών, η οποία περιλαμβάνει τους στόχους των σχεδιαστών του Λ.Σ.
- Ταυτοποίηση (identification): Κάθε αντικείμενο του συστήματος πρέπει να μπορεί να αναγνωρισθεί θετικά.

- Σήμανση (marking): Κάθε αντικείμενο του συστήματος πρέπει να συνοδεύεται από μια ένδειξη του βαθμού εμπιστευτικότητας του.
- Ελεγκτικότητα (accountability): Το Λ.Σ. πρέπει να καταγράφει όλες τις ενέργειες που αφορούν ή μπορούν να επηρεάσουν την ασφάλεια του. Διαβεβαίωση (assurance): Το σύστημα πρέπει να παρέχει τεχνικές ρυθμίσεις για την υλοποίηση της πολιτικής εξασφάλισής του, οι οποίες να μπορούν να εκτιμηθούν ως προς την αποτελεσματικότητά τους.
- Συνεχής προστασία (continuous protection): Οι τεχνικές εξασφάλισης του Λ.Σ. πρέπει να προστατεύονται από κάθε ανεπιθύμητη μετατροπή.

3.9 Υποδομή δημόσιου κλειδιού

Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού (Public Key Infrastructure - PKI) αποτελεί ένα συνδυασμό λογισμικού, τεχνολογιών κρυπτογραφίας και υπηρεσιών, ο οποίος πιστοποιεί την εγκυρότητα του κάθε φυσικού προσώπου που εμπλέκεται σε μια συναλλαγή στο Διαδίκτυο, και παράλληλα προστατεύει την ασφάλεια της συναλλαγής.

Το PKI ενσωματώνει ψηφιακά πιστοποιητικά, κρυπτογραφία δημόσιου κλειδιού και αρχές πιστοποίησης σε ένα ασφαλές αρχιτεκτονικό σχήμα. Μια τυπική υλοποίηση του PKI περιλαμβάνει την παροχή ψηφιακών πιστοποιητικών σε χρήστες, εξυπηρετητές (servers) και λογισμικό χρηστών. Παράλληλα προσφέρει σειρά εργαλείων για τη διαχείριση, ανανέωση και ανάκληση των πιστοποιητικών. Οι βασικές λειτουργίες/υπηρεσίες των Υποδομών Δημόσιου Κλειδιού είναι οι εξής: **Εμπιστευτικότητα (Confidentiality):** Πρόκειται για την προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή γνωστοποίησή τους. Η υπηρεσία αυτή υλοποιείται μέσω μηχανισμών ελέγχου πρόσβασης στην περίπτωση αποθήκευσης δεδομένων και μέσω κωδικοποίησης κατά την αποστολή τους. Η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού παρέχει κωδικοποίηση, αφού οι μηχανισμοί ελέγχου πρόσβασης υλοποιούνται κατά βάση από το συνδυασμό μεθόδων πιστοποίησης (authentication) και εξουσιοδότησης (authorization).

Ακεραιότητα (Integrity): Είναι η προστασία των δεδομένων ενάντια σε μη εξουσιοδοτημένη τροποποίηση ή αντικατάστασή τους. Παρέχεται από μηχανισμούς κρυπτογραφίας όπως οι ηλεκτρονικές υπογραφές.

Μη Άρνηση Αποδοχής (Non-Repudiation): Η Μη Άρνηση Αποδοχής συνδυάζει τις υπηρεσίες της Πιστοποίησης και της Ακεραιότητας. Ο αποστολέας δεδομένων δεν μπορεί να αρνηθεί ότι δημιούργησε και απέστειλε το μήνυμα. Η ασύμμετρη κρυπτογραφία παρέχει ηλεκτρονικές υπογραφές, κατά συνέπεια μόνο ο αποστολέας του μηνύματος θα μπορούσε να κατέχει τη συγκεκριμένη υπογραφή. Με αυτόν τον τρόπο, ο οποιοσδήποτε, και φυσικά ο παραλήπτης του μηνύματος, μπορεί να επιβεβαιώσει την ηλεκτρονική υπογραφή του αποστολέα.

Πιστοποίηση (Authentication): Πρόκειται για την επιβεβαίωση της ταυτότητας ενός ατόμου ή της πηγής αποστολής των πληροφοριών. Κάθε χρήστης που επιθυμεί να επιβεβαιώσει την ταυτότητα ενός άλλου προσώπου ή εξυπηρετητή με τον οποίο επικοινωνεί, βασίζεται στην πιστοποίηση. Οι παραδοσιακές μέθοδοι πιστοποίησης είναι οι εξής:

- Με κάποιον κωδικό που γνωρίζουμε, όπως το PIN μιας τραπεζικής κάρτας ή το password ενός λογαριασμού
- Με κάποιο αντικείμενο που έχουμε στην ιδιοκτησία μας, λόγω χάρη το κλειδί μιας πόρτας ή μια τραπεζική κάρτα
- Με δακτυλικά αποτυπώματα, φωνή κ.λπ.

Το πιστοποιητικό (certificate) είναι ο τρόπος με τον οποίο η Υποδομή Δημόσιου Κλειδιού μεταδίδει τις τιμές των δημόσιων κλειδιών ή πληροφορίες που σχετίζονται με αυτά, ή και τα δύο. Η εκδότρια αρχή των πιστοποιητικών ονομάζεται Αρχή Πιστοποίησης (Certificate Authority - CA). Οι Αρχές Πιστοποίησης διασφαλίζουν τη δημοσίευση και τη διανομή των δημόσιων κλειδιών και λαμβάνουν το δημόσιο κλειδί του ενδιαφερόμενου χρήστη. Εάν ο χρήστης ενεργεί στη συγκεκριμένη περίπτωση ως ιδιώτης, θα πρέπει να παραχωρήσει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποδεικνύουν την ταυτότητά του. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρήστης θεωρείται ότι ενεργεί εκ μέρους κάποιας επιχείρησης, οπότε οφείλει να παραχωρήσει όλες τις νομικές πληροφορίες που απαιτούνται για την αξιοπιστία και τη νόμιμη λειτουργία της.

Ουσιαστικά ένα ψηφιακό πιστοποιητικό αποτελεί μια ψηφιακά υπογεγραμμένη δήλωση από μια αρχή πιστοποίησης, η οποία:

- Προσδιορίζει την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε
- Περιέχει το όνομα και κάποιες άλλες πληροφορίες του εγγεγραμμένου
- Περιέχει το δημόσιο κλειδί του εγγεγραμμένου, το οποίο είναι ψηφιακά υπογεγραμμένο από την αρχή πιστοποίησης που το εξέδωσε

Για την πιστοποίηση της ταυτότητας των συναλλασσομένων χρησιμοποιούνται τα πιστοποιητικά ασφαλείας, που επιπλέον εγγυώνται και την ασφάλεια ενός δικτυακού τόπου. Υπάρχουν δύο είδη πιστοποιητικών:

- Τα προσωπικά πιστοποιητικά, τα οποία αποτελούν ένα είδος εγγύησης ότι ο χρήστης είναι αυτός που δηλώνει ότι είναι. Σε αυτά καταχωρούνται προσωπικές πληροφορίες, όπως όνομα χρήστη και κωδικός πρόσβασης. Στη συνέχεια, οι πληροφορίες αυτές αποθηκεύονται σε ένα πιστοποιητικό, το οποίο χρησιμοποιείται όταν στέλνονται προσωπικές πληροφορίες σε ένα διακομιστή ελέγχου ταυτότητας που απαιτεί πιστοποιητικό. Επίσης, ένα προσωπικό πιστοποιητικό επιτρέπει στο χρήστη να λαμβάνει κρυπτογραφημένα μηνύματα από τους υπόλοιπους χρήστες.
- Τα πιστοποιητικά δικτυακών τόπων, τα οποία περιέχουν πληροφορίες που πιστοποιούν ότι η συγκεκριμένη ιστοσελίδα είναι γνήσια και ασφαλής. Αυτό διασφαλίζει ότι κανένα άλλο site δεν μπορεί να παρουσιαστεί με την ταυτότητα της γνήσιας, ασφαλούς τοποθεσίας. Επίσης, τα πιστοποιητικά δικτυακών τόπων χρονολογούνται κατά την έκδοσή τους. Όταν προσπαθείτε να συνδεθείτε με το website ενός οργανισμού, το πρόγραμμα ανάγνωσης επαληθεύει τη διεύθυνση Internet που είναι αποθηκευμένη στο πιστοποιητικό και ελέγχει την ημερομηνία λήξης του. Εάν οι πληροφορίες αυτές δεν είναι έγκυρες ή εάν έχει παρέλθει η ημερομηνία λήξης, εμφανίζεται προειδοποιητικό μήνυμα (Warning).

Έχουν αναπτυχθεί ή βρίσκονται υπό κατασκευή διάφορα πρωτόκολλα ασφαλείας που κάνουν χρήση των παραπάνω τεχνικών, όπως το SSL (Secure Sockets Layer), της Netscape, και το SET (Secure Electronic Transactions), που αναπτύχθηκε από τη Visa και τη MasterCard. Από αυτά σήμερα χρησιμοποιείται το SSL. Αρκετές ιστοσελίδες είναι εξοπλισμένες με προγράμματα που χρησιμοποιούν το πρωτόκολλο αυτό,

αποτρέποντας έτσι τα μη εξουσιοδοτημένα πρόσωπα από την πρόσβασή τους σε δεδομένα που αποστέλλονται από και προς αυτές τις ιστοσελίδες. Τέτοια sites ονομάζονται "ασφαλή".

Οι πιο γνωστοί φυλλομετρητές ιστοσελίδων (browsers) υποστηρίζουν το πρωτόκολλο SSL και την κρυπτογράφηση που προσφέρει, ενώ ενημερώνουν το χρήστη ότι βρίσκεται σε ασφαλή τοποθεσία και μπορεί να στέλνει πληροφορίες ακίνδυνα. Με το πρωτόκολλο αυτό οι επικοινωνίες πραγματοποιούνται σε κωδικοποιημένη μορφή και επιπλέον γίνεται έλεγχος της αυθεντικότητας της ιστοσελίδας.

Η διαδικασία μιας ασφαλούς επικοινωνίας έχει ως εξής:

- Ο φυλλομετρητής συνδέεται με τον ασφαλή δικτυακό τόπο.
- Ο δικτυακός τόπος δηλώνει την ταυτότητά του, η οποία ελέγχεται με τα πιστοποιητικά που εκδίδονται από υπηρεσίες πιστοποίησης.
- Η ασφαλής ιστοσελίδα και ο browser συμφωνούν στη χρήση συγκεκριμένου κλειδιού/αλγορίθμου που χρησιμοποιείται για την κρυπτογράφηση της υπόλοιπης επικοινωνίας.
- Τα δεδομένα που διακινούνται είναι κρυπτογραφημένα με το κλειδί/αλγόριθμο που συμφωνήθηκε στο προηγούμενο βήμα.

Η κρυπτογράφηση γίνεται με χρήση αλγορίθμου 40bit ή 128bit. Εάν έχει χρησιμοποιηθεί κρυπτογράφηση 40bit, τότε για να αποκρυπτογραφήσει κανείς τα δεδομένα που ανταλλάχθηκαν, θα πρέπει να δοκιμάσει περίπου 240 διαφορετικά κλειδιά, ενώ, εάν έχει χρησιμοποιηθεί κρυπτογράφηση 128bit, τότε θα πρέπει να δοκιμάσει περίπου 2.128 διαφορετικά κλειδιά. Με τη χρήση μεγάλης υπολογιστικής ισχύος, η αποκρυπτογράφηση του κλειδιού των 40bit μπορεί να επιτευχθεί σε μερικές ημέρες, ενώ η αποκρυπτογράφηση του κλειδιού των 128bit, με τα σημερινά δεδομένα, είναι πρακτικά αδύνατη. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι απαγορεύεται από τη νομοθεσία των ΗΠΑ η εξαγωγή και χρήση προγραμμάτων που υποστηρίζουν κωδικοποίηση 128bit εκτός των Ηνωμένων Πολιτειών και του Καναδά.

Στο πλαίσιο των προσπαθειών που καταβάλλονται για την ανάπτυξη των

ηλεκτρονικών συναλλαγών, έχει επιτραπεί η χρήση της τεχνολογίας SGC (Server Gated Cryptography) ή International Step-Up Encryption, που αποτελεί επέκταση του πρωτοκόλλου SSL, από πιστωτικά ιδρύματα και άλλων χωρών. Η επέκταση αυτή επιτρέπει στα πιστωτικά ιδρύματα, εφόσον διαθέτουν το κατάλληλο πιστοποιητικό, να επικοινωνούν με τους πελάτες τους με κωδικοποίηση 128bit.

4 CMS και Παρουσίαση Ιστοτόπου

4.1 Τι είναι το cms;

Το Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου (Content Management System CMS), είναι ένα πρόγραμμα ειδικά σχεδιασμένο για τη διαχείριση ιστοτόπων. Δημιουργείται και εγκαθίσταται από τους σχεδιαστές ιστοσελίδων, αλλά προορίζεται για χρήση από τελικούς χρήστες. Αρχικά, προσφέρει έναν εύκολο, και εύχρηστο τρόπο ενημέρωσης περιεχομένου. Αυτό συνήθως γίνεται με τη χρήση ενός συστήματος πλοήγησης (browser). Ο χρήστης απλά εισάγει το νέο κείμενο και το αποθηκεύει. Η ιστοσελίδα ενημερώνεται αμέσως. Το ίδιο απλό είναι να προστεθούν νέες σελίδες, να διαγραφούν παλαιές, ή να αναδιαμορφωθεί μια ιστοσελίδα ώστε να συμβαδίζει με νέες απαιτήσεις ή προδιαγραφές. Το Σύστημα Διαχείρισης Περιεχομένου αυτοματοποιεί διάφορες διαδικασίες όπως η διατήρηση της εμφάνισης των σελίδων σε όλο τον ιστόχωρο καθώς και την δημιουργία των σχετικών μενού, συνδέσμων κλπ. Το Content Management είναι ουσιαστικά η διαχείριση του περιεχομένου.

4.2 Λειτουργίες ενός cms.

Τα CMS διαφοροποιούνται μεταξύ τους σε αρκετά σημεία, επειδή όμως όλα έχουν κοινό στόχο θα πρέπει οπωσδήποτε να υποστηρίζουν κάποιες βασικές λειτουργίες. Έτσι, διακρίνονται κάποια υποσυστήματα τα οποία είναι βασικά και θα πρέπει να τα διαθέτει οποιοδήποτε σοβαρό CMS. Αυτά είναι:

- Σύστημα σύνταξης (authoring)
- Σύστημα διαχείρισης (Management)
- Σύστημα αυτοματοποίησης κύκλου εργασιών (workflow automation)
- Σύστημα έκδοσης

4.2.1 Πλεονεκτήματα χρήσης cms.

Για τους εργαζόμενους:

Πέρα από την οργάνωση του περιεχομένου, τα CMS αυξάνουν την αποδοτικότητα της παραγωγικής διαδικασίας επιτρέποντας σε όσους εμπλέκονται στην διαδικασία (συντάκτες, διορθωτές, managers, designers κλπ) να συνεργάζονται πιο εύκολα και αποδοτικά, ακόμα και σε διαφορετικό χρόνο ή από διαφορετική τοποθεσία. Ο κάθε εργαζόμενος έχει ένα online χώρο εργασίας, συνήθως browser based στο οποίο βλέπει με δύο ματιές τις εργασίες που του έχουν αναθέσει, τα deadlines και τις επιλογές που έχει.

Τα κείμενα, οι εικόνες και τα multimedia μπορούν να “ανεβούν” στους server με την χρήση απλών εργαλείων και να συνδεθούν με άλλα αντικείμενα (π.χ. άρθρα) αργότερα. Σημαντική είναι και η δυνατότητα προεπισκόπησης που δίνει την δυνατότητα σε όλους τους εμπλεκόμενους να δουν και να διορθώσουν τις σελίδες πριν αυτές δημοσιευτούν.

Γενικά, ένα CMS, αν σχεδιαστεί και υλοποιηθεί σωστά επιτρέπει στους εργαζόμενους να δημοσιεύουν περιεχόμενο σε μικρότερο χρόνο και με μεγαλύτερη αποδοτικότητα από οτιδήποτε άλλο.

Για τις επιχειρήσεις:

Υπάρχουν αρκετές εφαρμογές των CMS, είτε πρόκειται για δημοσιογραφικά site, είτε για εταιρικά site, είτε για intranets. Σε όλα υπάρχουν μεγάλα οφέλη από την χρήση των CMS. Τα οφέλη μπορούν να οριστούν και να μετρηθούν. Ορισμένα χαρακτηριστικά είναι:

- Τα CMS επιτρέπουν την επαναχρησιμοποίηση και έκδοση του περιεχομένου σε άλλα μέσα.
- Μεγαλύτερη αποδοτικότητα εργαζομένων.
- Μείωση κόστους εκπαίδευσης.
- Ένα CMS δίνει την δυνατότητα αποκεντρωμένης σύνταξης περιεχομένου.
- Βελτίωση υπηρεσιών helpdesk και call center
- Μείωση κόστους εκτύπωσης και διανομής (φυλλαδίων, manuals, προσούρων κλπ)
- Υποστήριξη βελτίωσης διαδικασιών εφόσον οι τρέχουσες διαδικασίες είναι επαρκώς τεκμηριωμένες.

- Μείωση έκθεσης σε νομικό κίνδυνο αφού οι διαδικασίες workflow management των CMS θα μπορούν να βοηθήσουν στο να επιβεβαιώνεται ότι όλες οι πληροφορίες που θα εμφανίζονται σε πελάτες και συνεργάτες θα είναι νομικά άρτιες.
- Μείωση χρόνου απόκρισης σε ερωτήματα από πελάτες και προμηθευτές

4.3 Joomla

Το Joomla έχει πολλές δυνατότητες και ταυτόχρονα είναι εξαιρετικά ευέλικτο και φιλικό, είναι εφαρμογή με την οποία μπορεί κάποιος να δημοσιεύσει στο διαδίκτυο μια προσωπική ιστοσελίδα, αλλά και έναν ολόκληρο εταιρικό δικτυακό τόπο. Είναι προσαρμόσιμο σε περιβάλλοντα επιχειρηματικής κλίμακας όπως τα intranets μεγάλων επιχειρήσεων ή οργανισμών. Οι δυνατότητες επέκτασής του είναι πρακτικά απεριόριστες.

Το Joomla είναι εφαρμογή ανοικτού κώδικα. Η χρήση του είναι απολύτως δωρεάν. Μπορεί οποιοσδήποτε να το χρησιμοποιήσει, να το τροποποιήσει και να διερευνήσει τις δυνατότητές του χωρίς να πρέπει να πληρώσει κάποια άδεια χρήσης.

Εγκαθίσταται σε έναν κεντρικό υπολογιστή, τον web server. Ο χρήστης έχει πρόσβαση στο περιβάλλον διαχείρισης μέσω ενός browser, όπως είναι ο Internet Explorer ή ο Firefox.

Από τη στιγμή που κάποιος είναι διαχειριστής, μπορεί να προσθέσει οποιοδήποτε κείμενο ή γραφικό, και έτσι να δημιουργήσει τις ιστοσελίδες του. Μπορεί να χρησιμοποιήσει το Joomla μόνος του και υπάρχουν διάφοροι τρόποι να ξεκινήσει. Μπορεί να κατεβάσει την τελευταία έκδοση του Joomla από το Joomlaforge ή αν θέλει, μπορεί να μάθει περισσότερα στον επίσημο ιστότοπο www.joomla.org (στα αγγλικά) ή στο ελληνικό site υποστήριξης, το myjoomla.gr. Από τη στιγμή που το εγκαταστήσει, μπορεί να αναζητήσει οδηγίες στο forum και στον ιστότοπο βοήθειας.

Εάν κάποιος γνωρίζει τη χρήση ενός επεξεργαστή κειμένου, βρίσκεστε σε καλό δρόμο ώστε να μπορέσει να προχωρήσει. Σε γενικές γραμμές, εξαρτάται από το τι θέλει να κάνει με το Joomla. Θα υπάρξουν και περιπτώσεις που θα χρειαστεί την υποστήριξη ενός επαγγελματία, όταν χρειάζεται να αξιοποιήσει εξειδικευμένες και

προηγμένες δυνατότητες του Joomla. Οι δυνατότητες χρήσης του Joomla περιορίζονται μόνον από τη δημιουργικότητα του χρήστη. Κάποιοι χρησιμοποιούν το Joomla για διασκέδαση, για τη κατασκευή μιας προσωπικής ή οικογενειακής ιστοσελίδας. Ενσωματώνοντας διάφορα, διαθέσιμα δωρεάν, πρόσθετα εργαλεία / επεκτάσεις, διευρύνονται οι δυνατότητες και λειτουργίες του Joomla, κάνοντάς το μια εφαρμογή αξιόπιστη για την ανάπτυξη σοβαρών εταιρικών δικτυακών τόπων.

Το Joomla χρησιμοποιεί μια ισχυρή templating engine που δίνει τη δυνατότητα να χρησιμοποιήσει ο καθένας το δικό του, εξατομικευμένο, template. Για το σκοπό αυτό μπορεί είτε να δημιουργήσει δικό του template, είτε να κατεβάσετε από το διαδίκτυο ένα από τα εκατοντάδες (περίπου 500) που διατίθενται δωρεάν, είτε να αγοράσει κάποιο από αυτά που πωλούνται.

Το περιεχόμενο δεν χρειάζεται να δημιουργηθεί από την αρχή, όταν αλλάξει το template. Το template είναι ως το «ρούχο», που ντύνει το «σώμα» (περιεχόμενο). Όταν επιλεγθεί το νέο template, το περιεχόμενο παρουσιάζεται αυτόματα σύμφωνα με το νέο εικαστικό. Μπορεί ακόμη και να επιλεγούν τα διαφορετικά templates για τα διαφορετικά μέρη του δικτυακού τόπου.

Σε προχωρημένο επίπεδο, για τροποποιήσεις ή δημιουργία templates, ή για επεξεργασία φωτογραφιών, χρειάζεται να ένας text editor ή ένας photo editor αντίστοιχα. Το Joomla έχει πολλά χαρακτηριστικά γνωρίσματα που είναι δύσκολο να αναφερθούμε σε όλα. Επιγραμματικά, αναφέρουμε τις πιο δημοφιλείς δυνατότητες:

Μπορεί κάποιος να προσθέσει περιεχόμενο στον ιστότοπό του από οποιονδήποτε υπολογιστή διαθέτει σύνδεση στο διαδίκτυο. Πληκτρολογεί το κείμενο, ανεβάζει τις φωτογραφίες και τα δημοσιεύει.

4.4 Παρουσίαση Ιστοτόπου του Δήμου Ιλίου

Στα πλαίσια της πτυχιακής προχώρησα στην κατασκευή, μέσω της εφαρμογής Joomla και την χρήση του WAMP Server, ενός ενδεικτικού ιστοτόπου για τον Δήμο Ίλιον Αττικής.

ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ
www.ilion.gr

Αρχική | Χάρτης Ιλίου | Συχνές Ερωτήσεις | Επικοινωνία

Main Menu

- [Αρχική](#)
- [Ο Δήμος](#)
- [Γραφείο Τύπου](#)
- [Εφημερίδα της Υπηρεσίας](#)
- [Διαγωνισμοί Συμβάσεις](#)

Μήνυμα Δημάρχου

Αγαπητοί επισκέπτες,

Συνδημότητες και συνδημότες,

Θα ήθελα να σας καλωσορίσω στη δικτυακή πύλη του Δήμου Ιλίου και να σας ευχηθώ καλή περιήγηση!

Η δημιουργία της πύλης αυτής αποτελεί για το Δήμο μας, μετά την ανανεωμένη ιστοσελίδα μας, το επόμενο βήμα στην κατεύθυνση της ουσιαστικής ένταξης της πόλης του Ιλίου στην Κοινωνία της Πληροφορίας, στην οποία όλοι οι δημότες θα έχουν δυναμικά πρόσβαση στη χρήση των νέων τεχνολογιών, προκειμένου να ενημερώνονται ακόμα πιο γρήγορα και να εξυπηρετούνται καλύτερα.

Μέσα από τη δικτυακή πύλη έχετε τη δυνατότητα ακριβούς πληροφόρησης για τις δημοτικές υπηρεσίες και τα απαιτούμενα για κάθε ενέργεια βήματα και έγγραφα, ηλεκτρονικής εκτέλεσης κάποιων συναλλαγών, αίτησης για την παραλαβή κάποιων

Δημοσκοπήσεις

Ποιό είναι το μείζον πρόβλημά του Δήμου μας?

- ΧΥΤΑ
- Αστυνόμευση
- Υδρευση
- Δραστηριότητες
- Άλλο

[Ψηφίστε](#)

[Αποτελέσματα](#)

4.4.1 Περιεχόμενα Ιστοτόπου

Ο ιστότοπος περιλαμβάνει στην αρχική σελίδα το μήνυμα του Δημάρχου. Στα κύρια μενού όπως την βρίσκονται άρθρα όπως για την περιγραφή του Δήμου, τις ανακοινώσεις και τα δελτία τύπου.

Επίσης η εφημερίδα της υπηρεσίας που περιλαμβάνει τα εξής:

- Κανονιστικές διοικητικές πράξεις
- Ατομικές διοικητικές πράξεις
- Εκτελεστές διοικητικές πράξεις
- Διαπιστωτικές – βεβαιωτικές
- Πράξεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων
- Προμήθειες – συμβάσεις
- Προσλήψεις / Διορισμοί
- Πρακτικά συλλογικών Οργάνων
- Κανονισμοί Εσωτερικής οργάνωσης & λειτουργίας
- Εκθέσεις εισηγητικές, επιθεωρήσεων & ελέγχων

- Μελέτες Στατιστικά στοιχεία
- Απαντητικά έγγραφα με περιεχόμενο ερμηνευτικό ή διευκρινιστικό

Επίσης υπάρχουν μενού με τις συμβάσεις, τις προκηρύξεις και τον χάρτη του Δήμου. Επίσης υπάρχει πεδίο με τις διάφορες συχνές ερωτήσεις, δηλαδή εκείνες που συνήθως ρωτούν οι πολίτες με απώτερο σκοπό την διευκόλυνση του πολίτη.

ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ
www.ilion.gr

Αρχική | Χάρτης Ιλίου | Συχνές Ερωτήσεις | Αμεσή Επικοινωνία | Επικοινωνία

Main Menu

- Αρχική
- Ο Δήμος
- Γραφείο Τύπου
- Εφημερίδα της Υπηρεσίας
- Διαγωνισμοί Συμβάσεις
 - Προκηρύξεις και Διαγωνισμοί
 - Προμήθειες συμβάσεις

20-10-2010 - Επαναδιακήρυξη - Προμήθεια γεύματος για τις ανάγκες σίτισης για τις Δημοτικές και Περιφερειακές Εκλογές 2010

11-10-2010 - Προμήθεια γεύματος για τις ανάγκες σίτισης για τις Δημοτικές και Περιφερειακές Εκλογές 2010

παλιότερα

Δημοσκοπήσεις

Ποιό είναι το μείζον πρόβλημά του Δήμου μας?

- ΧΥΤΑ
- Ασυνόμειυση
- Υδρευση
- Δραστηριότητες
- Άλλο

Copyright © 2010 ---.
All Rights Reserved.

created by Sakis Galanopoulos

Παραβάλλονται και δημοσκοπήσεις όπου ο δήμος μπορεί να αντλήσει στοιχεία από του πολίτες σχετικά με τα προβλήματα του. Παράλληλα έχει προστεθεί η δυνατότητα μεταφόρτωσης αρχείων από τους πολίτες και άμεσης επικοινωνίας (chat) με υπάλληλο του Δήμου.

ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ
www.ilion.gr

Αρχική | Χάρτης Ιλίου | Συχνές Ερωτήσεις | Αμεσά Επικοινωνία | Επικοινωνία

Main Menu

- Αρχική
- Ο Δήμος
- Γραφείο Τύπου
- Εφημερίδα της Υπηρεσίας
- Διαγωνισμοί Συμβάσεις

Μεταφόρτωση αρχείων

Choose a file to upload:

Σε αυτό το σημείο του ιστοτόπου μας δίδεται η δυνατότητα να μας στείλετε την αίτηση σας ή οτιδήποτε θέλετε (αιτημά, παράπονο κλπ) στο μενού "ΜΕΤΑΦΟΡΤΩΣΗ ΑΡΧΕΙΩΝ" που είναι στα αριστερά της σελίδας. Τα αρχεία σας δεν πρέπει να ξεπερνάνε τα 10 MB.

Στα δεξιά θα παρατηρήσετε το μενού "ΜΙΛΗΣΤΕ ΜΑΖΙ ΜΑΣ" όπου μπορείτε να συνομιλήσετε με υπαλλήλο του δήμου και να υποβάλετε τα ερωτήματά σας για τα ζητήματά σας.

Οι ωρες επικοινωνίας είναι 9:00 με 15:00.

Μιλήστε μαζί μας

Latest Message:
0 minutes ago
[????? : ?? ??????..]

Risp : Welcome to the shoutbox

Guests are shown between []

Name:

Μήνυμα

Copyright © 2010 ---. All Rights Reserved.
created by Sakis Galanopoulos

Τέλος υπάρχει η φόρμα επικοινωνία όπου μπορεί μέσω email ή μέσω τηλεφώνου να επικοινωνήσουν οι πολίτες.

ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ
www.ilion.gr

Αρχική | Χάρτης Ιλίου | Συχνές Ερωτήσεις | Αμεσά Επικοινωνία | Επικοινωνία

Main Menu

- Αρχική
- Ο Δήμος
- Γραφείο Τύπου
- Εφημερίδα της Υπηρεσίας
- Διαγωνισμοί Συμβάσεις

Πληκτρολογήστε το Όνομά σας:

Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

Θέμα Μηνύματος:

Πληκτρολογήστε το μήνυμά σας:

Αποστολή αντίγραφου αυτού του μηνύματος στη διεύθυνση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σας.

Δημοσκοπήσεις

Ποιά είναι το μείζον πρόβλημά του Δήμου μας?

- ΧΥΤΑ
- Αστυνόμευση
- Υδρευση
- Δραστηριότητες
- Άλλο

Copyright © 2010 ---. All Rights Reserved.
created by Sakis Galanopoulos

5 Συμπεράσματα

5.1 Εισαγωγικά

Με τον ενδεικτικό ιστότοπο πιστεύουμε ότι πετύχαμε τον αρχικό στόχο, δηλαδή την ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης και ειδικότερα σε ένα δήμο. Ο ιστότοπος αυτός είναι ενδεικτικός του τρόπου επικοινωνίας και παροχής υπηρεσιών και βασίζεται στην μελέτη υπαρχόντων ιστοτόπων.

Η μελέτη των ιστοτόπων, μας ώθησε στην εύρεση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων στο τρόπο επικοινωνίας και παροχή υπηρεσιών αλλά και στην δυνατότητα υποβολής προτάσεων και βελτιώσεων.

5.2 Υπάρχουσα κατάσταση

Σήμερα, όλοι σχεδόν, οι φορείς του στενού δημόσιου τομέα (Υπουργεία, Ανεξάρτητες Αρχές, Περιφέρειες, Νομαρχίες, Δήμοι και Ν.Π.Δ.Δ.) διαθέτουν μια συγκεκριμένη τοποθεσία (Ιστοχώρο) στο Διαδίκτυο η οποία περιέχει και παρέχει πληροφορίες για την οργάνωση και τις δραστηριότητες του Φορέα, την δυνατότητα επικοινωνίας μόνο μέσω e mail και την προβολή τού τρόπου πρόσβασης στην υπηρεσία, μέσω χάρτη, και των τηλεφώνων επικοινωνίας και τηλεμοιοτυπίας του φορέα.

Το δικαίωμα στη γνώση και την πληροφόρηση των πολιτών και η υποχρέωση της διοίκησης, αντίστοιχα, για παροχή πληροφόρησης στους πολίτες και τις επιχειρήσεις είναι συνταγματικά θεμελιωμένα δικαιώματα που προϋποθέτουν για την ικανοποίησή τους το δικαίωμα πρόσβασης στα δημόσια έγγραφα (ν. 2690/1999, άρθρο 5), το οποίο συμπληρώθηκε με το δικαίωμα περαιτέρω χρήσης της δημόσιας πληροφορίας (ν. 3448/2006 που ενσωμάτωσε την 2003/98 -L 345/90/31-12-2003- κοινοτική οδηγία).

Λόγω αυτού, το Υπουργείο Εσωτερικών προκειμένου να συμβάλει στην πληρέστερη και αποτελεσματικότερη εφαρμογή της διαφάνειας στη δράση της Δημόσιας Διοίκησης και της ενίσχυσης του δικαιώματος των πολιτών και των επιχειρήσεων

στην πρόσβαση και γνώση των διοικητικών εγγράφων, εισάγει **την ηλεκτρονική εφημερίδα** στο χώρο των υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, **με την ονομασία «Εφημερίδα της Υπηρεσίας».**

Στην «Εφημερίδα της Υπηρεσίας» θα δημοσιεύονται γενικώς τα διοικητικά έγγραφα της Υπηρεσίας, με την προϋπόθεση ότι θα πληρούνται οι προϋποθέσεις για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, όπως ορίζονται στο ν. 2472/1997.

Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Εγκύκλιοι
- Κανονιστικές διοικητικές πράξεις
- Ατομικές διοικητικές πράξεις που δημοσιεύονται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως
- Εκτελεστές διοικητικές πράξεις (ατομικές απλές ή σύνθετες)
- Προπαρασκευαστικές
- Διαπιστωτικές - βεβαιωτικές
- Πράξεις επιβολής διοικητικών κυρώσεων
- Προμήθειες - Συμβάσεις
- Προσλήψεις / διορισμοί
- Πρακτικά συλλογικών οργάνων (Δημοτικών Συμβουλίων, Διοικητικών Συμβουλίων, Υπηρεσιακών Συμβουλίων, κλπ)
- Κανονισμοί εσωτερικής οργάνωσης & λειτουργίας
- Εκθέσεις εισηγητικές, επιθεωρήσεων & ελέγχων (εργασίας, δημοσίων έργων, υγείας κλπ.)
- Μελέτες
- Στατιστικά στοιχεία, κλπ.
- Απαντητικά έγγραφα με περιεχόμενο ερμηνευτικό ή διευκρινιστικό

Βέβαια όλα αυτά αποτελούν ένα πρώτο βήμα αλλά υπάρχουν τρόποι καλύτερευσης της επικοινωνίας και της παροχής υπηρεσιών που θα προτείνουμε παρακάτω.

5.3 Μελλοντικές δυνατότητες

Μέσω ενός ιστοτόπου και με την προσθήκη καταλλήλων πληροφοριακών συστημάτων υπάρχει η δυνατότητα για:

- Συλλογή πληροφοριών όπως για παράδειγμα ιστορικό και προτιμήσεων, δημογραφικά στοιχεία κ.λ.π. και αξιοποίησή τους για την παροχή όσο το δυνατόν καλύτερων υπηρεσιών προς τους πολίτες
- Ύπαρξη αμεσής και διαδραστικής επικοινωνίας μέσω chat. Αυτό βέβαια προϋποθέτει την ύπαρξη υπαλλήλου αλλά με όφελος το μηδενικό κόστος για τον ΟΤΑ ή για τον πολίτη.
- Την δυνατότητα μεταφόρτωσης αρχείου προς στον ΟΤΑ, όπως αιτήσεις καθώς και η δυνατότητα αποστολής των απαντητικών, όπως πιστοποιητικά.
- Επίσης σε ένα επόμενο επίπεδο με την συμπλήρωση των καταλλήλων φορμών η άμεση και αυτοματοποιημένη έκδοση εγγράφων χωρίς την μεσολάβηση υπαλλήλου.
- Η υπαρξής κοινότητας – φόρουμ όπου οι πολίτες θα μπορούν να υποβάλλουν ερωτήματα και προτάσεις, να συζητούν και να αλληλεπιδρούν μεταξύ τους και με τους ΟΤΑ.

Επίσης θα μπορούσε να προστεθούν μελλοντικά δυνατότητές όπως:

- Newsletters
- Response Management ήτοι αυτόματες εφαρμογές αποστολής απαντητικών e-mail για συγκεκριμένες ερωτήσεις ή περιστάσεις

5.4 Οφέλη

Όλα τα παραπάνω με σωστό συντονισμό και οργάνωση θα μπορούσαν να αποφέρουν 2 κύρια οφέλη:

1. Αύξηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών
2. Μείωση κόστους

5.4.1 Αύξηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών

Η αύξηση της ποιότητας παροχής υπηρεσιών προκύπτει από:

- Επιτάχυνση της διαδικασίας εξυπηρέτησης αφού μπορεί να απαιτούνται λιγότερες επαφές για την υπηρεσία.
- Αύξηση ταχύτητας και ευελιξίας αρα μικροτερόι κόστος με μεγαλύτερο συντελεστή κέρδους
- Βελτιωμένη ανταπόκριση σε απαιτήσεις για πληροφόρηση
- Καλύτερη ικανοποίηση των αναγκών του πολίτη
- Μεγαλύτερη ποικιλία προσφερόμενων υπηρεσιών
- Καλύτερη υποστήριξη

5.4.2 Μείωση κόστους

Η μείωση κόστους προκύπτει από:

- Στη λειτουργία ενός call center – κέντρου εξυπηρέτησης πολιτών, μέσω της αυτοματοποίησης των διαδικασιών. Το μεγαλύτερο κόστος της λειτουργίας ενός call center είναι το στελεχιακό δυναμικό. Το κόστος λειτουργίας ενός τέτοιου κέντρου μπορεί να μειωθεί μέχρι και 70%.
- Στη βελτίωση της αποτελεσματικότητας του direct mail.
- Στην αποτελεσματικότερη υποστήριξη των συμβάσεων - προκυρήξεων μέσω της αυτοματοποίησης των προσφορών, της καλύτερης πληροφόρησης για τους προμηθευτές, στην διαφάνεια κλπ.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ - ΠΗΓΕΣ ΑΠΟ ΙΝΤΕΡΝΕΤ

1. IDABC eGovernment Observatory. *«Factsheet: eGovernment in Greece»*. Ιούνιος 2005.
2. PC Magazine. Ειδική έκδοση για την ΕΔΕΤ Α.Ε. *«e-Ελλάδα. Επισκεφθείτε το Δημόσιο από το σπίτι σας»*. Τεύχος 14, Απρίλιος 2002. Σελίδες 3-25.
3. VPRC. Πανελλαδική Έρευνα. *«Εθνική έρευνα για τις νέες τεχνολογίες και την Κοινωνία της Πληροφορίας»*. Ανάθεση από το Εθνικό Δίκτυο Έρευνας και Τεχνολογίας, 2004.
4. Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας της Ελλάδος. *«Έρευνα χρήσης τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας από τα νοικοκυριά, έτους 2006»*. Πειραιάς, 8 Νοεμβρίου 2006.
5. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα *«Βελτίωση της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης, 2007-2013»*. Επίσημη υποβολή. Αθήνα, Μάιος 2007.
6. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα *«Κοινωνία της Πληροφορίας»*. Αναθεωρημένη έκδοση εγκεκριμένη από την Ευρωπαϊκή Ένωση με την E(2006)6421/7-12-06 Απόφαση.
7. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης. *«Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και την μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»*. Αύγουστος 2006.
8. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *«4η εξαμηνιαία Αναφορά για την Ευρυζωνικότητα. 12 παρατηρήσεις & Συμπεράσματα για την Εξέλιξη της Ευρυζωνικότητας σε Ελλάδα και Ευρώπη»*. Φεβρουάριος 2007.
9. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *«Γ' εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα»*. Ιούλιος 2006.
10. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. *«Ετήσια μέτρηση των δεικτών των σχεδίων δράσης eEurope & i2010 για το έτος 2006»*. Μάρτιος 2007

11. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «Μελέτη για την μέτρηση των δεικτών των πρωτοβουλιών eEurope 2005 και i2010 για τα έτη 2006 και 2007».
12. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «Ταυτότητα Χρηστών Internet στην Ελλάδα». Μάρτιος 2007.
13. Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «Η πορεία προς την ψηφιακή Ελλάδα. Πρώτη ολοκληρωμένη μέτρηση των δεικτών eEurope». Αθήνα, 11 Οκτωβρίου 2005.
14. Πρακτικά 12ου συνεδρίου Εφαρμογών Πληροφορικής. «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες στους πολίτες-Ψηφιακή Οικονομία». Ομιλία του Γενικού Γραμματέα Πληροφοριακών Συστημάτων κ. Δημοσθένη Αναγνωστόπουλου. 20η Infosystem, Παρασκευή 29 Σεπτεμβρίου 2006.
15. Πρακτικά 2ης συνεδρίασης Επιτροπής Παρακολούθησης του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Κοινωνία της Πληροφορίας». Αθήνα, 27 Ιουνίου 2002.
16. <http://www.gspa.gr>
17. <http://el.wikipedia.org/>
18. <http://www.go-online.gr>
19. <http://www.openarchives.gr>
20. <http://www.ilion.gr/>
21. <http://www.peristeri.gr>
22. <http://www.petroupoli.gr/>