

**ΑΝΩΤΑΤΟ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΠΑΤΡΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟΥ ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΥ
ΚΑΙ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
«ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ»
(e-government)**

ΑΠΟΔΟΣΗ : Κωνσταντίνα Ε. Μπαλατσού
ΑΡΙΘΜΟΣ ΜΗΤΡΩΟΥ : 386

ΕΠΟΠΤΕΥΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: Σ. Χατζίνας

ΠΑΤΡΑ, ΜΑΡΤΙΟΣ 2006

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Σελίδες

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	2
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	5

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

1.1 Αρχές της διοίκησης.....	7
1.2 Λειτουργίες της διοίκησης.....	8
1.3 Τα επίπεδα των διοικητικών στελεχών.....	10
1.4 Βασικές θεωρίες της Διοίκησης.....	11
1.5 Οι θεμελιωτές της επιστημονικής οργάνωσης της Διοίκησης.....	11
1.6 Οι σύγχρονες θεωρίες του μάνατζμεντ.....	13

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

2.1 Ορισμός – Σημασία	19
2.2 Σκοπός – Στόχοι.....	22
2.3 Πλεονεκτήματα – Οφέλη.....	23
2.4 Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διοίκησης στην Ελλάδα και οι επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα.....	27
2.5 Πρόγραμμα e-gov.....	33

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

3.1 Υπηρεσίες για την Υγεία μέσω Internet.....	37
3.2 Οι δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Δημόσια υγεία.....	37

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

4.1 Ανοιχτά Πανεπιστήμια.....	39
4.2 Δευτεροβάθμια εκπαίδευση.....	40
4.3 Δικτυακός Τόπος ΥΠΕΠΘ.....	42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

5.1. Γραφεία Διασύνδεσης.....	43
5.2 Προγράμματα Αγοράς Εργασίας	44

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ & ΣΤΗΝ ΑΜΥΝΑ

6.1 Στην Δικαιοσύνη.....	45
6.2 Στην Άμυνα.....	45

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

7.1 Στην Φορολογία	47
7.2 Στο Τραπεζικό Σύστημα.....	50

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

8.1 Η ηλεκτρονική Διοίκηση σε Ελλάδα, Ευρώπη και ΗΠΑ.....	52
8.2 Ο ιδιωτικός τομέας, η εμπορική εκμετάλλευση προσωπικών δεδομένων και ο ρόλος του κράτους	55
8.3 Οι κρίσιμοι παράγοντες για την Επιτυχία.....	56

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9
ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ , ΤΗΛΕΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ , ΤΗΛΕΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ
ΤΗΛΕΕΡΓΑΣΙΑ

9.1 ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ.....	58
9.1.1 Τι είναι τηλεδιάσκεψη;.....	58
9.1.2 Σε ποιους απευθύνεται.....	58
9.1.3 Πλεονεκτήματα της Τηλεδιάσκεψης.....	59
9.2 ΤΗΛΕΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ.....	59
9.2.1 Τι είναι τηλεειδοποίηση;.....	59
9.2.2 Λειτουργία Τηλεειδοποίησης.....	60
9.3 ΤΗΛΕΕΦΑΡΜΟΓΕΣ.....	60
9.4 ΤΗΛΕΕΡΓΑΣΙΑ.....	61
9.4.1 Τηλεεργασία πρόκληση για το επιχειρείν.....	62
9.4.2 Μορφές τηλεεργασίας.....	64
9.4.3 Τα οφέλη από την ανάπτυξη της τηλεεργασίας.....	65

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10
ΟΡΓΑΝΩΣΗ

10.1 Ορισμός – Βασικές Έννοιες.....	69
10.2 Οργάνωση σε Διευθύνσεις.....	69
10.3 Βασικά είδη οργανωτικών δομών.....	74
10.4 Διοίκηση Προσωπικού.....	76
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ.....	79
ΠΗΓΕΣ	81
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	84

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η εργασία αυτή έχει σκοπό να μας ενημερώσει πως λειτουργεί η ηλεκτρονική διοίκηση στην Ελλάδα και πως και πως με την ηλεκτρονική διοίκηση οι πολίτες μπορούν να ενημερώνονται για όλες τις δημόσιες υπηρεσίες και τα υπουργεία.

Στο πρώτο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την διοίκηση και ειδικότερα με τις αρχές της διοίκησης, τις λειτουργίες της διοίκησης, τα επίπεδα των διοικητικών στελεχών, τις βασικές θεωρίες της Διοίκησης, τους θεμελιωτές της επιστημονικής οργάνωσης της Διοίκησης και τις σύγχρονες θεωρίες του μάνατζμεντ.

Στο δεύτερο κεφάλαιο επισημαίνουμε τη είναι ηλεκτρονική διοίκηση, ποια είναι η σημασία της. Επίσης ποιος είναι ο σκοπός και ποιοι οι στόχοι της ηλεκτρονικής διοίκησης. Ακόμα επισημαίνουμε τα πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής διοίκησης για τον πολίτη , τα οφέλη για το κοινό, τα οφέλη για τους φορείς της διακυβέρνησης και τα οφέλη για τους θεσμούς της διοίκησης.

Στο τρίτο κεφάλαιο αναλύεται η ηλεκτρονική διοίκηση στη υγεία δηλαδή τις υπηρεσίες για την Υγεία μέσω Internet και δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Δημόσια υγεία.

Στο τέταρτο κεφάλαιο θα αναφερθούμε στην ηλεκτρονική διοίκηση στην εκπαίδευση και ειδικότερα στα ανοιχτά πανεπιστήμια στο πως επιδρά στα σχολεία και πως βοηθάει τους πολίτες μέσω του δικτυακού τόπου του ΥΠΕΠΘ.

Στο πέμπτο κεφάλαιο θα επισημάνουμε για την επίδραση της ηλεκτρονικής διοίκησης στην αγορά εργασίας δηλαδή θα αναφερθούμε στα γραφεία διασύνδεσης και στα προγράμματα αγοράς εργασίας.

Στην συνέχεια στο έκτο κεφάλαιο θα αναλύσουμε την ηλεκτρονική διοίκηση στην δικαιοσύνη & στην άμυνα δηλαδή τις επιδράσεις που έχει στην δικαιοσύνη και στην άμυνα.

Στο έβδομο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την ηλεκτρονική διοίκηση στην οικονομία δηλαδή οι επιδράσεις που έχει στην φορολογία και πως οι πολίτες μπορούν να εκτελούν τις υποχρεώσεις τους πολύ γρήγορα και χωρίς να χρειάζεται να σπαταλούν πολύτιμο χρόνο και στο τραπεζικό σύστημα.

Στο όγδοο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με τις προοπτικές της ηλεκτρονικής διοίκησης δηλαδή την ηλεκτρονική Διοίκηση σε Ελλάδα, Ευρώπη και ΗΠΑ, ο ιδιωτικός τομέας, η εμπορική εκμετάλλευση προσωπικών δεδομένων και ο ρόλος του κράτους και οι κρίσιμοι παράγοντες για την Επιτυχία.

Ακόμα στο ένατο κεφάλαιο θα ασχοληθούμε με την τηλεδιασκεψη, την τηλεειδοποίηση, της τηλεεφαρμογές και την τηλεδιασκεψη.

Και τέλος στο τελευταίο κεφάλαιο θα αναφερθούμε οργάνωση και ειδικότερα στον ορισμός και τις βασικές έννοιες, την οργάνωση σε διευθύνσεις, τα βασικά είδη οργανωτικών δομών και την διοίκηση προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Ως μάνατζμεντ ορίζεται ένα σύνολο ενεργειών (ή λειτουργιών), όπως : ο προγραμματισμός, η οργάνωση, η διεύθυνση – ηγεσία και ο έλεγχος για την επίτευξη των στόχων μιας ομάδας (π.χ. επιχείρηση) με αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο.¹

1.1 Αρχές της διοίκησης

- Επιλογή του κατάλληλου συστήματος διοίκησης.
- Επιλογή του κατάλληλου προσωπικού που έχει ειδικευτεί σε αυτά.
- Ολόκληρη η επιχείρηση θα πρέπει να έχει ένα κοινό στόχο και όλοι να προσπαθούν να επιτευχθεί ο στόχος αυτός.
 - Κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να δέχεται εντολές από έναν μόνο μάνατζερ ο οποίος θα είναι και ο υπεύθυνος.
 - Σωστός προσδιορισμός αρμοδιοτήτων και έργων.
 - Χρησιμοποίηση σε όλους τους τομείς τα πιο σύγχρονα μέσα.
 - Η διοίκηση θα πρέπει να προσπαθεί να υπάρχει καλή σχέση ανάμεσα στους εργαζομένους.
 - Στόχος για μια επιχείρηση θα πρέπει να είναι η σταθερότητα του κατάλληλου προσωπικού.
 - Οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αισθάνονται ότι έχουν ίση και δίκαιη μεταχείριση.

- Θα πρέπει να υπάρχει μια τάξη στην επιχείρηση δηλαδή οι πρώτες ύλες και οι εργαζόμενοι να βρίσκονται πάντα στη σωστή θέση.
- Η διοίκηση θα πρέπει να προσπαθεί να υπάρχει καλές σχέσης ανάμεσα στους εργαζόμενους.
- Ο κάθε εργαζόμενος θα πρέπει να αμείβεται και με ειδικά bonus ανάλογα με το τι προσφέρει στην επιχείρηση, τα προσόντα του κτλ.

1.2 Λειτουργίες της διοίκησης

Οι κύριες λειτουργίες είναι της διοίκησης είναι δέκα και είναι οι εξής:

Προγραμματίζω: Καθορισμός των στόχων και επιλογή ενός μελλοντικού σχεδίου δράσης για την επίτευξη των στόχων.

Οργανώνω: είναι ο καταμερισμός της εργασίας μεταξύ ομάδων και ατόμων με σκοπό να επιτευχθούν οι στόχοι.

Διευθύνω: Οι λειτουργία επίβλεψης των εργαζομένων από ηγετικά στελέχη.

Συντονίζω: με βάση των προγραμματισμό και με συσκέψεις των στελεχών τείνουμε προς των σκοπό και τους στόχους της επιχείρησης .

Επικοινωνώ: Φροντίζουμε να υπάρχει επικοινωνία μέσα στην επιχείρηση σε όλα τα επίπεδα δηλαδή από τους ανώτερους προϊσταμένους με τους εργαζόμενους.

Αποφασίζω: Παίρνονται αποφάσεις για το κάθε πρόβλημα της επιχείρησης από τους κατάλληλα πρόσωπα και συστήματα.

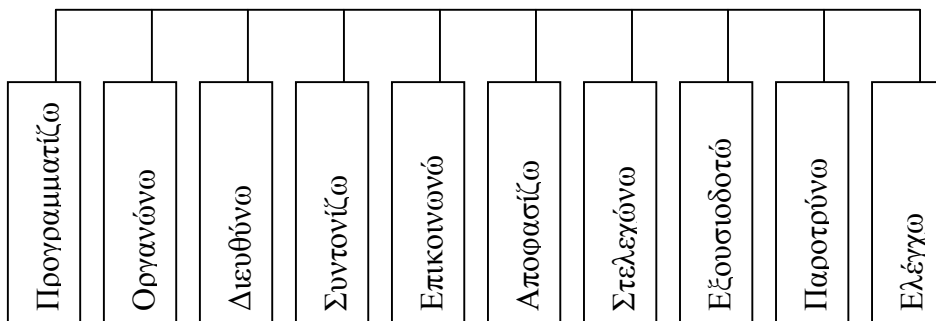
Στελεχώνω: Επιλέγουν το κατάλληλο προσωπικό και το εκπαιδεύουν για να μπορούν να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης.

Εξουσιοδοτώ: Δίνουν περισσότερα καθήκοντα τα ανώτερα επίπεδα στα μεσαία για να μπορούν να παίρνουν κάποιες αποφάσεις.

Παροτρύνω: Τους δίνουν ηθικά και οικονομικά κίνητρα για να αυξήσουν την απόδοσή τους για το όφελος της επιχείρησης.

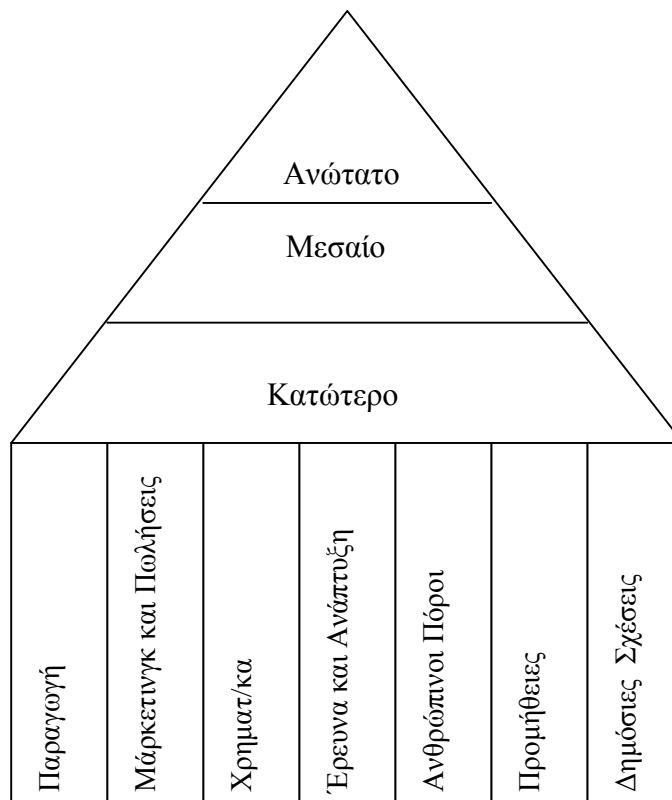
Ελέγγω: Οι λειτουργία για τον έλεγχο των συστημάτων, των εργαζομένων για αποδοτική ολοκλήρωση των στόχων της επιχείρησης.

Δεκάλογος του Manager



Πηγή: Οργάνωση και Διοίκηση
(Management)

1.3 Τα επίπεδα των διοικητικών στελεχών



Πηγή: Μάνατζμεντ αρχές
διοίκησης επιχειρήσεων

Τα ανώτατα στελέχη βρίσκονται στην κορυφή της διοικητικής πυραμίδας και είναι τα άτομα εκείνα τα οποία είναι υπεύθυνα για όλη την επιχείρηση παίρνουν αποφάσεις δηλαδή Διευθύνων Σύμβουλος, Γενικός Διευθυντής, Αντιπρόεδρος κτλ.

Τα μεσαία στελέχη βρίσκονται στη μέση της διοικητικής πυραμίδας και εκτελούν της εντολές που παίρνουν από τα ανώτατα στελέχη και συνήθως στη θέση αυτή είναι Διευθυντής, Προϊστάμενος, Τμηματάρχης κτλ.

Τα κατώτερα στελέχη είναι αυτά που επιβλέπουν τους εργαζομένους και είναι υπεύθυνα για την παραγωγή και συνήθως στη θέση αυτή είναι εργοδηγός , υπεύθυνος κάθε τμήματος κτλ.

1.4 Βασικές θεωρίες της Διοίκησης

1. Κλασική Θεωρία

- Κίνημα Επιστημονικού Μάνατζμεντ (W. Taylor)
- Αρχές Λειτουργίας Διοίκησης (F. Fayol)
- Γραφειοκρατική Οργάνωση (M. Weber)
- Κίνημα Ανθρώπινων Σχέσεων (E. Mayo) ²

2. Σύγχρονη θεωρία

- Θεωρία Οργανωτικής Συμπεριφοράς
- Διοικητική Επιστήμη/ Επιχειρησιακή Έρευνα
- Προσέγγιση Λειτουργιών Μάνατζμεντ
- Ενδεχομενική Προσέγγιση
- Θεωρία Συστημάτων
- Θεωρία Λήψης Αποφάσεων ³

1.5 Οι θεμελιωτές της επιστημονικής οργάνωσης της Διοίκησης

ο *Frederick W. Taylor*

Ο Taylor (1856-1915) αμερικάνος μηχανικός ο οποίος διαπίστωσε ότι στα εργοστάσια υπήρχαν προβλήματα όπως ότι δεν υπάρχουν αρκετοί εκπαιδευμένοι εργάτες και τη δυσκολία που έχουν οι μάνατζερ να διοικήσουν

μεγάλα εργοστάσια. Ακόμα ο Taylor είχε κάποιες βασικές ιδέες οι οποίες ήταν ότι οι εργαζόμενοι θα πρέπει να αμείβονται ανάλογα με την απόδοσή τους, ότι θα πρέπει να προσλαμβάνουν και να εκπαιδεύουν τους κατάλληλους εργαζομένους και οι εργαζόμενοι θα πρέπει να επιβλέπονται και να ελέγχονται.

- *Frank Gilbreth*

Ο Gilbreth (1868-1919) μαζί με την γυναίκα του Lillian Αμερικάνοι μηχανικοί ασχολήθηκαν με τη μελέτη της βελτίωσης της παραγωγικότητας με τις μικρότερες κινήσεις από τους εργάτες.

- *Henry Gantt*

Ο Gantt (1861-1919) ήταν συνεργάτης του Taylor και ασχολήθηκε με τον προγραμματισμό και τον έλεγχο των εργασιών. Ήταν αυτός ο οποίος πρότεινε το γνωστό «Διάγραμμα Gantt».

- *Henry Fayol*

Ο Fayol (1841-1925) Γάλλος μηχανικός ο οποίος θεωρείται «πατέρας της Διοίκησης» χώρισε την επιχείρηση σε λειτουργίες και το πρόβλημά του ήταν πως θα οργανώσει καλά αυτές της λειτουργίες. Οι λειτουργίες που χώρισε ο Fayol την επιχείρηση ήταν: Διοικητική, Χρηματοοικονομική, Προμήθεια, Παραγωγή και Διάθεση, Ασφάλεια.

- *Elton Mayo*

Ο Mayo (1880-1949) ο οποίος ήταν γιατρός και καθηγητής του Πανεπιστημίου του Harvard. Ήταν ειδικός στην θεωρία της συμπεριφοράς των εργαζομένων ο οποίος εξέτασε τις αντιδράσεις των εργαζομένων και το συμπέρασμα του ήταν ότι για τους εργαζόμενους οι οικονομικοί παράγοντες ήταν μικρότερης σημασίας από τους συναισθηματικούς.⁴

1.6 Οι σύγχρονες θεωρίες του μάνατζμεντ

§ Η θεωρία Z

Αναπτύχθηκε από τον Ιάπωνα W. Ouchi (1932-) και επικεντρώνεται στην επίλυση των προβλημάτων και την καλύτερη αξιοποίηση του ανθρώπινου παράγοντες επιχειρήσεις.⁵

§ Η θεωρία της διοίκησης για την ποιότητα

Πατέρας της θεωρίας αυτής θεωρείτε ο Edward Deming (1900-1993), Αμερικάνος στατιστικολόγος. Μαζί με τον συμπατριώτη του Joseph Juran (1904-) διέδωσαν τη φιλοσοφία της ποιότητας και ανέπτυξαν πρακτικές εφαρμογή της, πρώτα στην Ιαπωνία και μετά στην Αμερική.⁶

§ Θεωρία των στρατηγικών για ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Ο καθηγητής του Harvard Michael Porter(1947-) έχει συνδέσει το όνομά του με τις έννοιες ανταγωνιστική στρατηγική και ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η βασική θέση της θεωρίας του είναι πως για να επιβιώσει μια επιχείρηση σήμερα, στο οξύ ανταγωνιστικό περιβάλλον, πρέπει να έχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.⁷

§ Θεωρία της αξιοποίησης των συγκρούσεων

Ο Αμερικάνος καθηγητής Richard Pascale (1938-) στο βιβλίο του “The art of Japanese Management” (1991) κατέδειξε την ανάγκη για διαφορετικό

τρόπο διοίκησης των επιχειρήσεων, ανάλογα με τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά τους.⁸

§ Θεωρία της επιδίωξης του αόριστου

Οι Αμερικανοί σύμβουλοι επιχειρήσεων Tom Peters (1942-) και Robert Waterman (1936-) έχουν συνδέσει το όνομά τους με τη λέξη «υπεροχή». Στο βιβλίο τους “In Search of Excellence” (1982) (έχει πωλήσει πάνω από 5.000.000 αντίτυπα) παρουσιάζουν τα χαρακτηριστικά των επιτυχημένων επιχειρήσεων. Αυτά είναι:⁹

- ◆ Τάση για δράση: να τελειώνουμε με αυτό που αρχίζουμε.
- ◆ Κοντά στον πελάτη: να μαθαίνουμε από τους ανθρώπους που εξυπηρετούμε.
- ◆ Αυτονομία και επιχειρηματικότητα: υιοθέτηση καινοτομικού και «πρωταθλητικού» πνεύματος.
- ◆ Παραγωγικότητα μέσω ανθρώπων: να αντιμετωπίζουμε τους απλούς εργαζομένους μας ως μια πηγή ποιότητας.
- ◆ Στην πράξη ωθούμεθα από αξίες: οι μάνατζερ δείχνουν την αφοσίωσή τους σ’ αυτές.
- ◆ «Μένουμε στο πλέξιμο»: συνεχίζουμε με τις δουλειές που ξέρουμε.
- ◆ Απλή οργάνωση, λίγο προσωπικό: μερικές από τις καλύτερες εταιρίες έχουν ένα μίνιμουμ ηγετικών στελεχών.
- ◆ Ταυτόχρονα σφιχτές και χαλαρές ιδιότητες: αυτονομία στις δραστηριότητες του εργοστασίου συν συγκεντρωτικές αξίες.

§ Θεωρία της ηγετικής συμπεριφοράς

Η ηγεσία διδάσκεται και δε κληρονομείται, η αποτελεσματική ηγεσία σχετίζεται με την ικανότητα του στελέχους να βοηθά στην αποπεράτωση του

κοινού έργου, τη διατήρηση της ομάδας (ως κοινωνικής ομάδας) και στην ικανοποίηση των ατομικών αναγκών των μελών της ομάδας. Οι παραπάνω ιδέες – προτάσεις ανήκουν στον John Adair (1934-), Βρετανό μελετητή θεμάτων μάνατζμεντ και ειδικότερα ηγεσίας. Η ηγετική δραστηριότητα, υποστηρίζει, πρέπει να περιλαμβάνει: ¹⁰

- S** Προγραμματισμό (καθορισμός στόχων και προγράμματος εργασίας).
 - S** Δραστηριοποίηση (ανάθεση εργασιών και καθορισμός προτύπων).
 - S** Έλεγχος (προτύπων, παρακολούθηση προόδου).
 - S** Υποστήριξη (αναγνώριση, έπαινοι, επίλυση διαφορών).
 - S** Αξιολόγηση (ιδεών, συνεπειών και απόδοσης).
- §** Θεωρία της «μετα-επιχειρηματικής» εταιρείας η της μεγαλύτερης ελευθερίας δράσης στα άτομα

Οι σύγχρονες εταιρείες για να αντιμετωπίσουν τις συχνές αλλαγές θα πρέπει να έχουν λιγότερα επίπεδα διοίκησης, να προβλέπουν τις αλλαγές και να αξιοποιούν τις ευκαιρίες. Αυτά είναι τα βασικά σημεία της θεωρίας της Rosabeth Moss Kanter (1943-) Αμερικανίδας καθηγήτριας η οποία θεωρείται αυθεντία στη διοίκηση αλλαγών.¹¹

§ Θεωρία του ψυχολογικού συμβολαίου

Ο Αμερικάνος Edgar Schein (1928-) εισήγαγε στην ορολογία του μάνατζμεντ τους όρους «ψυχολογικό συμβόλαιο» και «επαγγελματική αγκύρωση / ταύτιση» (career anchor). Οι εργαζόμενοι (πέρα από μισθό, εργασιακές συνθήκες, ασφάλεια δουλειάς και ωράριο) έχουν προσδοκίες ότι

η επιχείρηση θα τους δώσει τις ευκαιρίες και δυνατότητες να αναπτυχθούν, να εξελιχθούν και να γίνουν περισσότερο ικανοί.¹²

§ Θεωρία της (συνεχούς) «αλυσίδας πελατών»

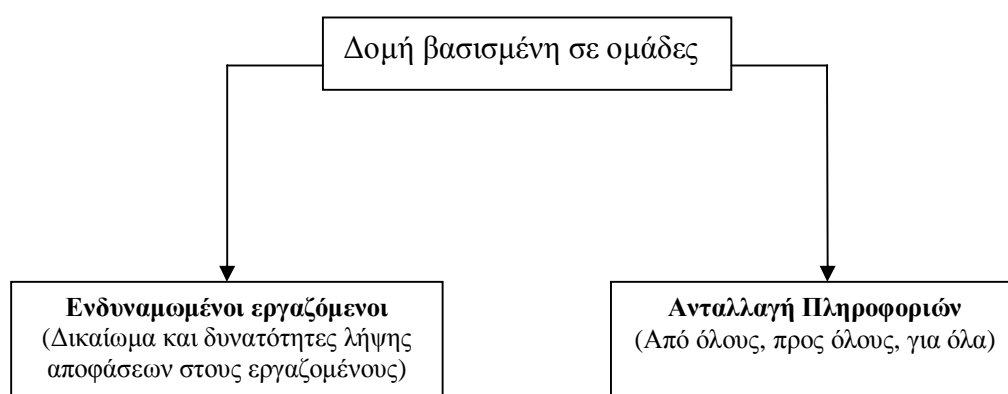
Ο πατέρας της τεχνικής για την παραγωγή Just in Time, ο Richard Schonberger, (1937-) στα έργα του υποστηρίζει πως η επιχείρηση για να κατέχει ηγετική θέση θα πρέπει να βελτιώνεται συνεχώς στην ικανοποίηση 4 βασικών αναγκών του πελάτη:¹³

- Πάντα καλύτερη ποιότητα.
- Πάντα χαμηλότερο κόστος.
- Πάντα αυξανόμενη ευελιξία.
- Πάντα ταχύτερη ανταπόκριση.

§ Θεωρία του οργανισμού που μαθαίνει (learning organization)

Η βασική θεωρία αυτής είναι ότι οι σύγχρονες επιχειρήσεις, για να επιβιώσουν και για να είναι ανταγωνιστικές σ' ένα επιχειρηματικό κόσμο ο οποίος αλλάζει ταχύτητα και ο ρυθμός πολυπλοκότητας του αυξάνεται, θα πρέπει να αποκτούν και αξιοποιούν τη γνώση για το περιβάλλον τους, τόσο εξωτερικό όσο και εσωτερικό. Θα πρέπει δηλαδή να μαθαίνουν. Αυτό είναι δυνατό μόνο με συστηματική διαδικασία μάθησης σε όλο το εύρος της επιχείρησης, ώστε να ενσωματώνεται αυτή η γνώση στις εργασίες της.¹⁴

Στοιχεία του οργανισμού που μαθαίνει



Πηγή: Μάνατζμεντ αρχές
διοίκησης επιχειρήσεων

Χαρακτηριστικά διοίκησης σύμφωνα με τη Θεωρία Z

ΤΥΠΟΣ Α (Αμερικάνικος)	ΤΥΠΟΣ Z (Τροποποιημένος Αμερικάνικος)	ΤΥΠΟΣ J (Γιαπωνικός)
<ul style="list-style-type: none">• Βραχυπρόθεσμη απασχόληση• Ατομική λήψη αποφάσεων• Ατομική ευθύνη• Ταχεία αξιολόγηση και εξέλιξη• Ρητός και τυπικός έλεγχος• Προδιαγραμμένη σταδιοδρομία (κατά ειδικότητα)• Ενδιαφέρον για συγκεκριμένο – ορισμένο τομέα – τμήμα, διαδικασία	<ul style="list-style-type: none">• Μακροπρόθεσμη απασχόληση• Συναινετική λήψη αποφάσεων• Ατομική ευθύνη• Βραδεία αξιολόγηση και εξέλιξη• Ανεπίσημος έλεγχος με τυπικά μέτρα• Σχετική προδιαγραμμένη σταδιοδρομία• Ολιστικό ενδιαφέρον (για την επιχείρηση και τον εργαζόμενο)	<ul style="list-style-type: none">• Ισόβια απασχόληση• Συναινετική λήψη αποφάσεων• Συλλογική ευθύνη• Βραδεία αξιολόγηση και εξέλιξη• Ανεπίσημος έλεγχος• Μη προδιαγραμμένη σταδιοδρομία (κατά ειδικότητα)• Ολιστικό ενδιαφέρον

Πηγή: Μάνατζμεντ αρχές
διοίκησης επιχειρήσεων

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

2.1 Ορισμός – Σημασία

Ένας ορισμός του E-Government ή ηλεκτρονική διοίκηση, θα λέγαμε ότι αποτελεί την εξέλιξη της διοίκησης και την αμφίδρομη σχέση της με τους άλλους φορείς και τους πολίτες αξιοποιώντας την τεχνολογία των ψηφιακών εργαλείων.

Το E-Government περιλαμβάνει όλες τις ενέργειες που έχουν ως στόχο να βελτιώσουν την εξυπηρέτηση του πολίτη, την εξοικονόμηση δημοσίων πόρων και τέλος την αύξηση της αποτελεσματικότητας του κράτους και της διοίκησης με την αξιοποίηση των τεχνολογιών της πληροφορικής.

Πολλές εταιρείες του ιδιωτικού τομέα έχουν αρχίσει εδώ και πολύ καιρό να ενημερώνονται σχετικά με την ηλεκτρονική διοίκηση. Επίσης και στον Δημόσιο και στον Ιδιωτικό τομέα πιστεύουν ότι η ηλεκτρονική διοίκηση θα βοηθήσει σημαντικά στις σχέσεις πολίτη και δημόσιας διοίκησης

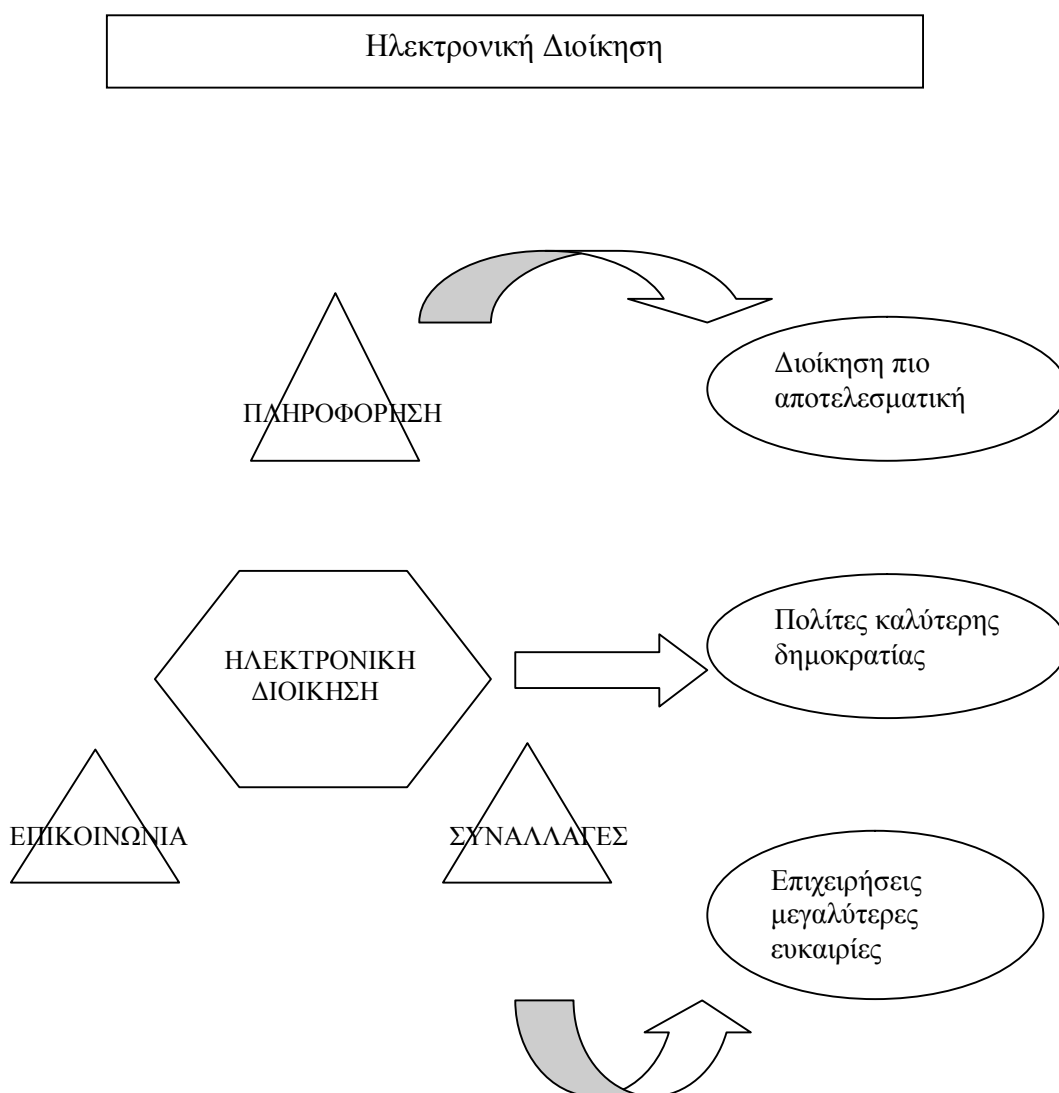
Το E-Government είναι η χρήση της τεχνολογίας της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών για την προώθηση αποδοτικότητας και αποτελεσματικότητας διακυβέρνησης, δημιουργώντας εύκολα προσβάσιμες δημόσιες υπηρεσίες, επιτρέποντας μεγαλύτερη πρόσβαση του κοινού στη πληροφορία και κάνοντας πιο «ανοικτή» και διαφανή την παροχή των πληροφοριών και την εξυπηρέτηση του πολίτη από το κράτος.¹⁵

Το E-Government περιλαμβάνει τη χρήση του διαδικτύου(internet), των εσωτερικών και εξωτερικών δικτύων ενός οργανισμού (intranet – extranet) και την ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (data interchange) εντός των διοικητικών αρχών στην επικοινωνία με άλλες αρχές και με πελάτες των δημοσίων υπηρεσιών. Για να είναι επιτυχείς η ηλεκτρονική διοίκηση απαιτούνται αλλαγές για το πώς εργάζεται η δημόσια διοίκηση.

Σήμερα οι πολίτες μπορούν πολύ εύκολα να βρουν πληροφορίες επισκεπτόμενοι τους κόμβους των δημόσιων υπηρεσιών. Ταυτόχρονα οι πολίτες μπορούν να κάνουν συναλλαγές με τη διοίκηση ηλεκτρονικά, ολοκληρώνονται έτσι μια αμφίδρομη σχέση με την ηλεκτρονική διοίκηση.

Ακόμα και ο Δημόσιος και ο Ιδιωτικός τομέας βοηθούν για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διοίκησης, της οποίας η επίδραση θα είναι πολύ θετική για το κοινωνικό σύνολο. Άλλωστε για να λειτουργήσει σωστά η ηλεκτρονική διοίκηση θα πρέπει να υπάρχει μια άριστη συνεργασία μεταξύ πολιτών και διοίκησης.

Γενική ιεράρχηση και ροή πληροφορίας στην Ηλεκτρονική Διοίκηση



« Η ηλεκτρονική διοίκηση αφορά όλους τους πολίτες ανεξάρτητα από φύλλο, ηλικία , γεωγραφική περιοχή ή άλλα ειδικά χαρακτηριστικά των πολιτών, όπως τα άτομα με ειδικές ανάγκες επομένως ο σχεδιασμός για ολοκληρωμένες υπηρεσίες οφείλει να είναι καθολικός και όχι επιλεκτικός, ανοιχτός στους πολίτες και όχι στενά οροθετημένος σε προνομιούχες ομάδες.

Κρίσιμο θέμα για τον επιτυχή μετασχηματισμό προς την ηλεκτρονική διοίκηση αποτελεί η διοικητική ανανέωση . Θα χρειασθούν πρωτοβουλίες για τη ριζική αλλαγή του τρόπου λειτουργίας των διοικητικών βαθμίδων ιεραρχίας ώστε να υπερκερασθούν γραφειοκρατικά στερεότυπα».¹⁶

E-government είναι η χρήση της τεχνολογία στις πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών για την προώθηση αποδοτικότερης και αποτελεσματικότερης διακυβέρνησης, δημιουργώντας εύκολα προσβάσιμες δημόσιες υπηρεσίες, επιτρέποντας μεγαλύτερη πρόσβαση του κοινού στη πληροφορία και κάνοντας ποιο «ανοικτή» και διαφανή την παροχή πληροφοριών και την εξυπηρέτηση του πολίτη από το κράτος.¹⁷

Ορισμός : Ηλεκτρονική Διοίκηση

Ηλεκτρονική Διοίκηση είναι η δυνατότητα προσφοράς κυβερνητικών υπηρεσιών με μη παραδοσιακούς τρόπους που εστιάζουν στην χρήση των νέων ηλεκτρονικών τεχνολογιών, όπως το internet , η ενσύρματη και η ασύρματη τηλεφωνία , η αλληλεπιδραστική τηλεόραση κλπ .¹⁸

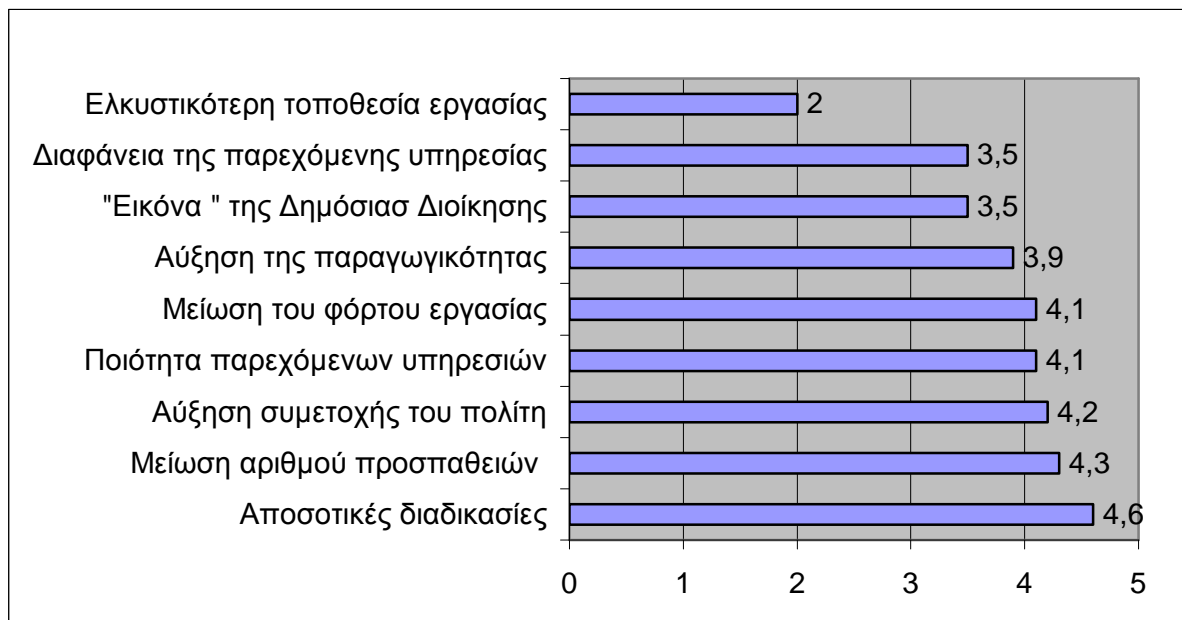
2.2 Σκοπός – Στόχοι

Ο σκοπός της ηλεκτρονικής διοίκησης είναι να μπορεί ο πολίτης να συναλλάσσεται με την κυβέρνηση και όλες της δημόσιες υπηρεσίες με αποτελεσματικό τρόπο. Από την πλευρά του κράτους είναι η οικονομία πόρων και από την πλευρά των πολιτών είναι η άμεση προσέγγισή τους και ιδίως αυτών που ανήκουν στα χαμηλότερα οικονομικά στρώματα.

Ο πρώτος στόχος λοιπόν είναι να παρέχουμε τις βασικότερες από τις υπηρεσίες στους ανθρώπους που πραγματικά τις έχουν ανάγκη με τη χρήση νέων τεχνολογιών.

Το παρακάτω σχήμα δείχνει τους κύριους σκοπούς του E-Government από την άποψη της δημόσιας διοίκησης.

Το παρακάτω σχήμα δείχνει τους κύριους στόχους του E-Government από την άποψη της δημόσιας διοίκησης.



Πηγή : scheer A.W (2002)

Διαβάθμιση : 1=όχι σημαντικό 5= πολύ σημαντικό

2.3 Πλεονεκτήματα – Οφέλη

Για να δείξουμε τα οφέλη που θα προκύψουν από την εφαρμογή του E-Government, θα προσφύγουμε σε γνώμες, απόψεις στελεχών του δημόσιου τομέα, μελέτες, προτάσεις ερευνητών εκπαιδευτικών ιδρυμάτων και ενημερώσεις, παρουσιάσεις του ιδιωτικού φορέα.

Πλεονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Διοίκησης για τον πολίτη

- Αξιοπίστη και έγκαιρη ενημέρωση
- Εξυπηρέτηση πέρα από ωράρια
- Μείωση προσέλευσης σε υπηρεσίες
- Ισότιμη μεταχείριση
- Αξιοπιστία
- Ταχύτητα
- Δυνατότητα ενημέρωσης και παρακολούθησης της εξέλιξης μιας διαδικασίας
- Αφορμή για ανασχεδιασμό διαδικασιών
- Μείωση κόστους
- Μείωση φόρτου εργασίας στις υπηρεσίες
- Θετική γνώμη από τους πολίτες
- Αύξηση της ηλεκτρονικής πληροφορίας
- Βοήθεια στη λήψη αποφάσεων
- Δυνατότητα προσφοράς προστιθέμενων υπηρεσιών

Πηγή : www.e-gov.gr

Οφέλη για το κοινό

- Πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες
- Εξάλειψη των ουρών στις δημόσιες και κυβερνητικές υπηρεσίες
- Εξάλειψη των έντυπων αιτήσεων, ανακοινώσεων, διατάξεων, πληροφοριών κλπ.
- Απλούστευση της διαδικασίας αλληλεπίδρασης με το δημόσιο τομέα.

Πηγή : Α. Δασκαλοπούλου (2003-2004)

Οφέλη για τους φορείς διακυβέρνησης

- Μείωση του κόστους παραγωγής εντύπων και στην ανάγκη για καταγραφή διάφορων πληροφοριών σε Η/Υ.
- Μείωση στο κόστος και το χρόνο που απαιτείται για την ενημέρωση της πληροφορίας.
- Μείωση στην ανάγκη εξυπηρέτησης του κοινού από το τηλέφωνο ή με προσωπικό ραντεβού / επίσκεψη.
- Μικρότερος χρόνος για τις αιτήσεις του κοινού και στην επεξεργασία των δεδομένων.
- Αποτελεσματικότερες (χρονικά και οικονομικά)εσωτερικές διαδικασίες.
- Εφικτή η ενασχόληση με σημαντικά προβλήματα αφού κερδίζεται χρόνος και ανθρώπινοι πόροι από την καθημερινότητα .

Πηγή : Α. Δασκαλοπούλου (2003-2004)

Οφέλη για τους θεσμούς της διακυβέρνησης

- Ενίσχυση της δημοκρατίας .
- Ενίσχυση του ελέγχου των φορέων διακυβέρνησης λόγω της μεγαλύτερης διαφάνειας στις πληροφορίες και τις διαδικασίες επεξεργασίας τους.
- Ενίσχυση των αναπτυσσόμενων, αγροτικών, απομονωμένων περιοχών.

Πηγή : Α. Δασκαλοπούλου (2003-2004)

Η ανθρώπινη κοινωνία αναπτύσσεται σε μια κοινωνία γνώσης (η γνώση θα είναι ένας πόρος «κλειδί» για την κοινωνία).¹⁹ παρακάτω θα προσπαθήσουμε να δώσουμε τα πλεονεκτήματα του E-Government για την:

- ; Διοίκηση (Administration)
- ; Πολιτική (Politics)
- ; Οικονομία (Economy)
- ; Γενικά για το Δημόσιο (Public)

Διοίκηση

Σε όλες τις περιπτώσεις και από την αρχή της εμφάνισης τους υπήρξαν εργαλεία εξοικονόμησης χρόνου και ότι άλλο συνεπάγεται αυτό. Στη Γερμανία όπου υπήρχε το προηγούμενο της κακής οικονομικής κατάστασης των κρατιδίων η εξοικονόμηση χρόνου και συνεπώς χρήματος ήταν ένας κύριος λόγος για την ανάπτυξη στον τομέα του E-Government.²⁰ Ο συγκεκριμένος στόχος για του Γερμανούς ήταν μια καλύτερη σχέση κόστους – χρήσης και η ως εκ τούτου επίπτωση, ένας ελαττωμένος προϋπολογισμός .²¹ Επίσης η ηλεκτρονική διοίκηση εκτός από βελτίωσης της απόδοσης και της παραγωγικότητας θα έχει και ως αποτέλεσμα και μια περισσότερο πληροφορημένη διοίκηση, βελτιωμένη εσωτερική επικοινωνία και πιθανών υψηλότερα κίνητρα και ικανοποίηση των υπαλλήλων.²²

Για να ικανοποιήσει λοιπόν τους πελάτες της η κρατική διοίκηση, ίσως βοηθήσει το να προσφέρει ένα μεγαλύτερο εύρος υπηρεσιών οι οποίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες 24 ώρες την ημέρα 7 ημέρες την εβδομάδα. Οι ολοκληρωμένες ηλεκτρονικά παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες είναι συνδυασμός του E-Government και του E-Business.

Πολιτική

Η ταχύτερη και καλύτερη ροή της πληροφορίας η οποία προσφέρεται με τις λύσεις του E-Government δεν θα αυξήσει μόνο την αποδοτικότητα του πολιτικού έργου αλλά θα καταπολεμήσει την ενόχληση σε κάποιες μερίδες του πληθυσμού. Επιπλέον η επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών καθώς και η επικοινωνία κυβέρνησης και δημόσιας διοίκησης θα βελτιωθεί.²³

Η κυβέρνηση θα παίρνει ταχύτερα ενημέρωση για την αντίδραση του κοινού (feedback) και θα την παίρνει από πολύ μεγαλύτερο αριθμό πολιτών και με τον τρόπο αυτό θα ενθαρρύνεται ώστε να βελτιώσει την κοινή χρήση της πληροφορίας.²⁴

Οικονομία

Η ανταγωνιστική σχέση μιας πόλης, περιοχής, νομού εξαρτάται εκτός από τις άλλες γενικές συνθήκες και από την ταχύτητα και ποιότητα των περιεχομένων δημόσιων υπηρεσιών της.²⁵

Οι επιχειρήσεις θα εκτιμήσουν όπως και όλοι οι άλλοι χρήστες την εξοικονόμηση χρήματος όταν θα έχουν να έρθουν σε επαφή με τη δημόσια διοίκηση μέσω internet. Η προσφορά πληροφοριών από μέρους της δημόσιας διοίκησης δίνει στις επιχειρήσεις τη δυνατότητα να παραμένουν ενημερωμένες πχ. Για άμεσες αποφάσεις του Διοικητικού Συμβουλίου.

Δημόσιο

Η πλειοψηφία των χρηστών των υπηρεσιών του E-Government βλέπουν σημαντικά πλεονεκτήματα από το γεγονός ότι έχουν πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες on line. Μετά από πολλές έρευνες οι χρήστες τόνισαν την σημαντική βελτίωση στην ευκολία ανεύρεσης πληροφοριών και ευκολία στην δυνατότητα να παίρνουν αποφάσεις. Τελικά υπάρχουν πολλά πλεονεκτήματα που οι χρήστες εκτιμούν από το E-Government.

2.4 Το επίπεδο Ηλεκτρονικής Διοίκησης στην Ελλάδα και οι επιπτώσεις στην ανταγωνιστικότητα

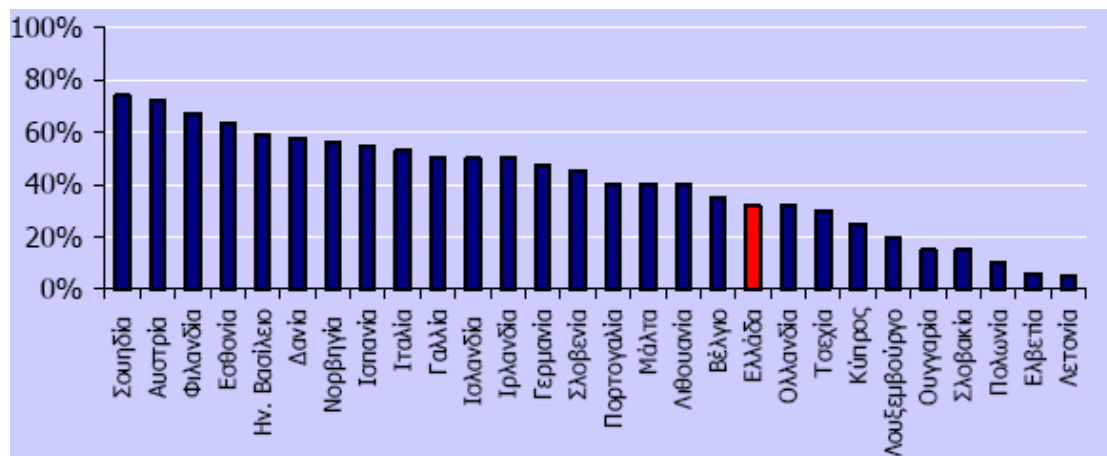
Σύμφωνα με διάφορες πηγές και πρόσφατες έρευνες του ΣΕΒ: Μόνο το 32% των δημόσιων υπηρεσιών παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα

- Παρόλα αυτά το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο είναι υψηλότερο από τα αντίστοιχα ποσοστά άλλων χωρών
- Οι υπηρεσίες δήλωσης εισοδήματος είναι εκείνες για τις οποίες έχουν αναπτυχθεί τα πιο εξελιγμένα συστήματα παροχής on line
- Η εισαγωγή της ηλεκτρονική διοίκησης παίζει αποφασιστικό ρόλο στη βελτίωση της ανταγωνιστικότητας

Το ποσοστό των δημόσιων υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line στην Ελλάδα είναι 32%, ποσοστό είναι αρκετά χαμηλό σε σχέση με το αντίστοιχο ποσοστό άλλων χωρών της Ευρώπης.

Η χώρα με το υψηλότερο ποσοστό είναι η Σουηδία και ακολουθούν η Αυστρία, η Φιλανδία, η Εσθονία και η Αγγλία. Αντίθετα, τα χαμηλότερα ποσοστά παρουσιάζουν η Λετονία, η Ελβετία, η Πολωνία και η Σλοβακία (Διάγραμμα 1). Αναφορικά με το επίπεδο ανάπτυξης, δηλαδή με το πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα για την on line παροχή υπηρεσιών, η Ελλάδα βρίσκεται στο 61%, όταν ο μέσος όρος της ΕΕ-25 μαζί με την Ελβετία, την Ισλανδία και τη Νορβηγία είναι 65%. Αυτό σημαίνει ότι τα περισσότερα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών στην Ελλάδα βρίσκονται στο επίπεδο της απλής διάθεσης εγγράφων (“κατέβασμα” αιτήσεων, φορμών κλπ) (Διάγραμμα 2).

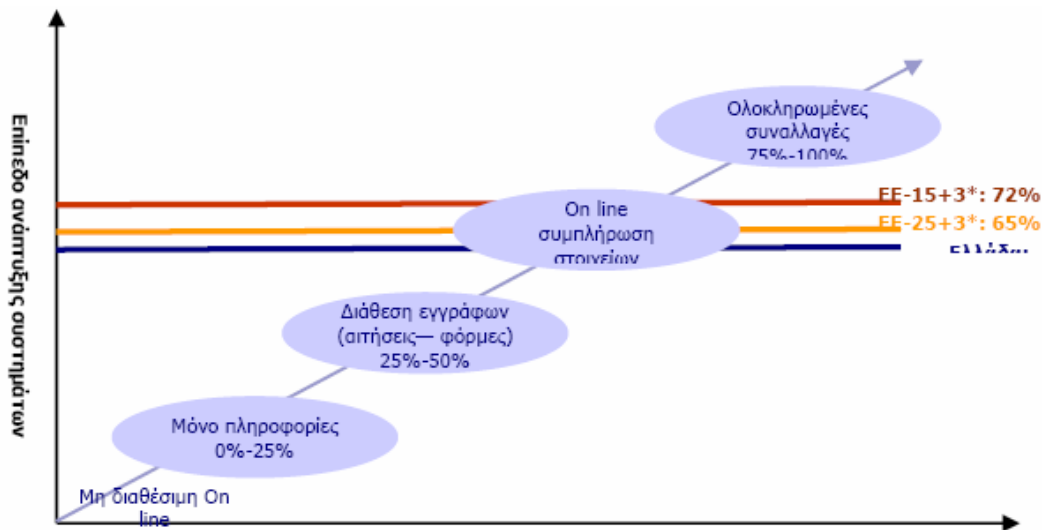
Διάγραμμα1: Ποσοστό υπηρεσιών που παρέχονται εξ ολοκλήρου on line



Πηγή:

”Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?”, CapGemini, 2005

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



Πηγή:

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

Υπηρεσίες με εξελιγμένα on line συστήματα

Στο παρακάτω διάγραμμα (Διάγραμμα 3) φαίνονται τα ποσοστά που αναφέρονται στο πόσο εξελιγμένα είναι τα συστήματα on line παροχής των δημόσιων υπηρεσιών ανά κατηγορία. Στις περισσότερες χώρες της Ευρώπης η κατηγορία υπηρεσιών για τις οποίες υπάρχουν τα πιο εξελιγμένα συστήματα για την παροχή τους on line είναι η δήλωση εισοδήματος. Το ίδιο ισχύει και για την Ελλάδα όπου το ποσοστό ανάπτυξης αυτών των συστημάτων φτάνει στο 100%. Το ποσοστό αυτό οφείλεται προφανώς στο σύστημα TAXIS το οποίο εισήχθη το Μάιο του 2000 και παρέχει υπηρεσίες δήλωσης και φορολόγησης εισοδήματος φυσικών και νομικών προσώπων. Οι υπόλοιπες τρεις κατηγορίες, δηλαδή οι υπηρεσίες που σχετίζονται με έκδοση αδειών και εγγράφων, με καταχωρήσεις και πιστοποιητικά και με παροχές, έχουν χαμηλά ποσοστά με χαμηλότερο εκείνο των παροχών. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι οι υπηρεσίες που απευθύνονται στις επιχειρήσεις (Πίνακας 1) έχουν αναπτυχθεί περισσότερο ως προς την on line παροχή τους σε σχέση με τις υπηρεσίες που

απευθύνονται στους πολίτες. Έτσι, όπως φαίνεται και στο επόμενο διάγραμμα (Διάγραμμα 4), οι υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις έχουν περάσει στο τέταρτο στάδιο ανάπτυξης με συστήματα ολοκληρωμένων συναλλαγών (βλ. επίσης Διάγραμμα 2) ενώ οι υπηρεσίες για τους πολίτες βρίσκονται στην αρχή του τρίτου σταδίου ανάπτυξης στο οποίο είναι δυνατή η on line συμπλήρωση εντύπων.

Πίνακας 1: Υπηρεσίες ανά κατηγορία και ομάδα — στόχο

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

(1): Υπηρεσίες για τους πολίτες

(2): Υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις

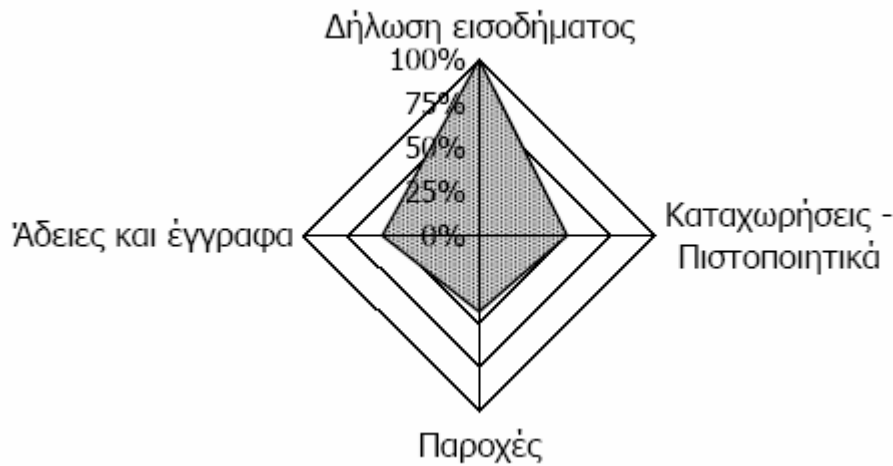
*Δεν υφίσταται για την Ελλάδα καθώς δεν

υπάρχει η σχετική υποχρέωση

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

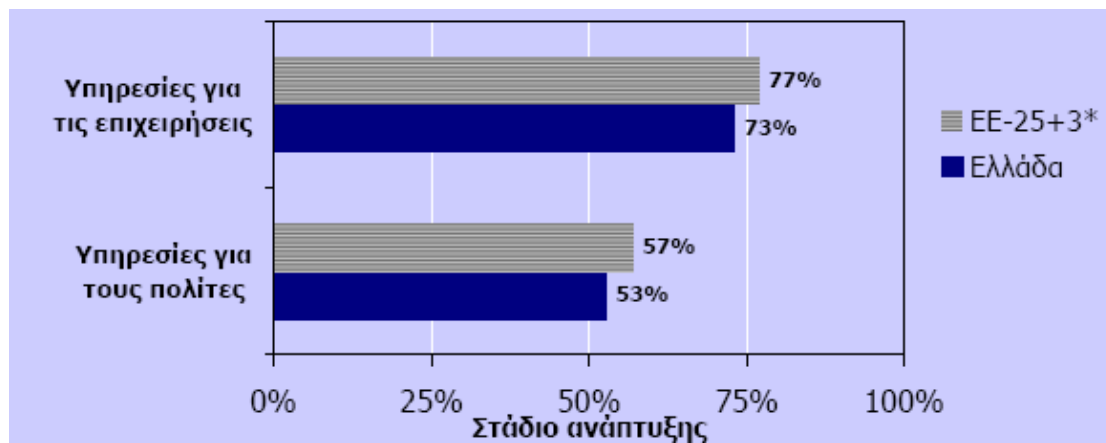
Πηγή: "Online Availability Of Public Services, How Is Europe Progressing?", CapGemini, 2005

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



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

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



* Ελβετία, Ισλανδία, Νορβηγία

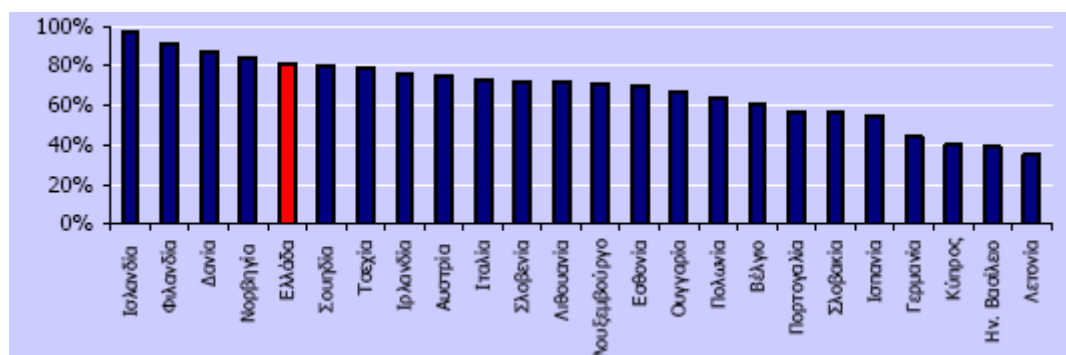
Πηγή: "eGovernment in Greece", IDABC — eGovernment Observatory, June 2005

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

Χρήση υπηρεσιών που είναι διαθέσιμες on line

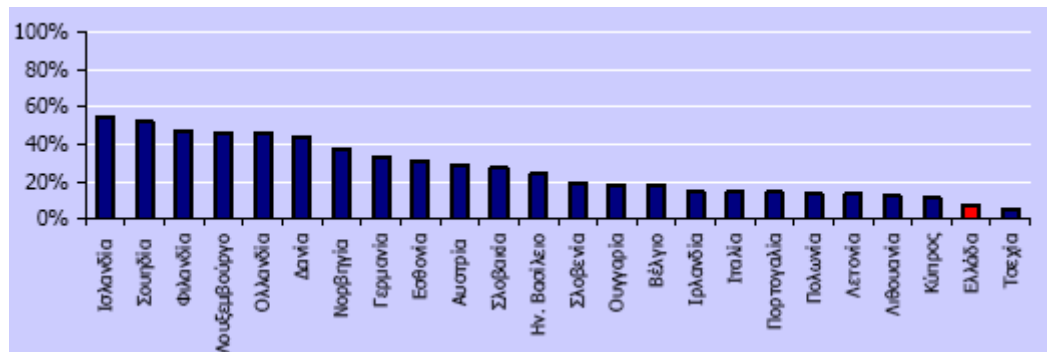
Αν και οι υπηρεσίες που παρέχονται on line είναι λιγότερες στην Ελλάδα σε σχέση με άλλες χώρες της ΕΕ, το ποσοστό των επιχειρήσεων που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για συναλλαγές με το δημόσιο φτάνει στο 81%, ποσοστό το οποίο κατατάσσει την Ελλάδα στην 5η θέση μεταξύ 24 χωρών της Ευρώπης για τις οποίες υπάρχουν στοιχεία. Οι χώρες που προηγούνται είναι η Ισλανδία με ποσοστό 97%, η Φιλανδία (91%), η Δανία (87%) και η Νορβηγία (84%) (Διάγραμμα 5). Σύμφωνα με το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας στην Ελλάδα, το ηλεκτρονικό σύστημα TAXIS αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του διαδικτύου από τις επιχειρήσεις, όπως και το γεγονός ότι ο δείκτης αυτός εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους. Αντίθετα με τις επιχειρήσεις, το ποσοστό των πολιτών που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για τις συναλλαγές τους με το δημόσιο είναι ιδιαίτερα χαμηλό. Το γεγονός αυτό προφανώς οφείλεται στο ότι τα συστήματα on line παροχής υπηρεσιών για τους πολίτες δεν είναι τόσο εξελιγμένα όσο εκείνα των υπηρεσιών για τις επιχειρήσεις (Διάγραμμα 6).

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



Πηγή: Eurostat

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



Πηγή: Eurostat

2.5 Πρόγραμμα e-gov

Ο κύριος στόχος του προγράμματος e-gov ήταν να προδιαγράψει, να αναπτύξει, να αξιολογήσει και να παρουσιάσει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για την υλοποίηση της “online one-stop” Ηλεκτρονικής Διοίκησης. Αυτή η πλατφόρμα έδωσε στον δημόσιο τομέα την δυνατότητα να παρέχει στους πολίτες πληροφορίες βασισμένες σε “life-events” (γεγονότα που βασίζονται σε καθημερινά περιστατικά της ζωής π.χ. γάμος) αυξάνοντας έτσι την αποτελεσματικότητα, την αποδοτικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών του.

Οι τεχνικές παράμετροι συνδιάστηκαν με τη μελέτη των κοινωνικών πτυχών και με μεθοδολογίες αναδιάρθρωσης. Ο απώτερος στόχος του προγράμματος ήταν να προάγει τα αποτελέσματα του e-gov ως πλατφόρμα επόμενης γενιάς για την υλοποίηση της “online one-stop” Ηλεκτρονικής Διοίκησης.

Στόχοι Προγραμμάτων υλοποίησης e-gov

Η one-stop Διοίκηση αναφέρεται στην ολοκληρωμένη παροχή δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες του πολίτη δηλαδή του «πελάτη» των δημόσιων υπηρεσιών. Η “online one-stop” Ηλεκτρονική Διοίκηση επιτρέπει στον πολίτη να έχει πρόσβαση 24 ώρες το 24ωρο στις δημόσιες υπηρεσίες από το σπίτι του ή ακόμα και εν κινήσει. Ο στόχος του προγράμματος e-gov ήταν να προδιαγράψει, να αναπτύξει και να επιδείξει μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα για την υλοποίηση της “online one-stop” Διοίκησης. Στους στόχους του προγράμματος e-gov περιλαμβάνονται:

W Σχεδιασμός και ανάπτυξη της επόμενης γενιάς των κυβερνητικών πυλών που θα χαρακτηρίζεται από προηγούμενες λειτουργίες (π.χ. εξατομίκευση, υποστήριξη πολλαπλών γλωσσών, κλπ.) οι οποίες θα επιτρέπουν στους πολίτες να έχουν πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες με βάση καθημερινά επεισόδια ζωής.

W Σχεδιασμός και ανάπτυξη της δικτυακής αρχιτεκτονικής ώστε να παρέχεται ασφάλεια, πιστοποίηση, εξουσιοδότηση κλπ.

W Σχεδιασμός και ανάπτυξη μιας αποθήκης υπηρεσιών για την αποθήκευση όλων των «επεισοδίων ζωής» και του αντίστοιχου υποστηρικτικού υλικού (π.χ πιστοποιητικά) καθώς και δημιουργία ενός περιβάλλοντος για τη δημιουργία υπηρεσιών για τη διαχείριση της αποθήκης.

W Σχεδιασμός, ανάπτυξη και χρήση του περιβάλλοντος δημιουργίας υπηρεσιών προκειμένου να δημιουργηθούν διάφορα εθνικά και τοπικά “life events” και υπηρεσίες, ή να εμπλουτιστεί η αποθήκη υπηρεσιών με υπάρχον περιεχόμενο.

W Προδιαγραφή και υλοποίηση της “Governmental Markup Language” προκειμένου να επιτραπεί η ροή δεδομένων ανάμεσα στην πύλη του συστήματος και την αποθήκη υπηρεσιών.

W Ανάπτυξη, εγκατάσταση και αξιολόγηση της πλατφόρμας σε τρεις ευρωπαϊκές χώρες.

- W Διερεύνηση των ανθρώπινων και οργανωτικών παραμέτρων.
- W Διερεύνηση και εισήγηση αντίστοιχων διαγραμμάτων οργάνωσης εργασίας και μοντέλων διαδικασιών ώστε να επιτραπεί στους δημόσιους οργανισμούς να εκμεταλευθούν πλήρως τα οφέλη της προτεινόμενης πλατφόρμας.

Ο δημόσιος τομέας, λόγω του μεγέθους και του εύρους των δραστηριοτήτων του, αντιπροσωπεί τη μεγαλύτερη πηγή πληροφοριών για τη δημιουργία περιεχομένου και υπηρεσιών με προστιθέμενη αξία. Οι κοινοπραξία του e-gov θεωρεί ότι αυτοί οι πόροι μπορούν να αξιοποιηθούν πλήρως με την υλοποίηση και επέκταση της έννοιας της “online one-stop” Ηλεκτρονικής Διοίκησης.

Παραδοσιακά “online one-stop” Ηλεκτρονική Διοίκηση αναφέρεται σε μια online ενοποίηση των δημόσιων υπηρεσιών σύμφωνα με τις ανάγκες των πολιτών, δηλαδή των «πελατών» του δημόσιου τομέα.

Ο κύριος στόχος του προγράμματος ήταν να παρέχει μια ανοικτή, Επέκτασιμη και εξελίσιμη πλατφόρμα για την υλοποίηση της “online one-stop” Ηλεκτρονικής Διοίκησης.. Η πλατφόρμα αυτή εγκαταστάθηκε και αξιολογήθηκε σε τρεις ευρωπαϊκές χώρες, την Αυστρία, την Ελλάδα και την Ελβετία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΥΓΕΙΑ

Τα τελευταία 10 χρόνια η παροχή ιατρικής περίθαλψης έχει αλλάξει δραματικά. Υπάρχουν περισσότεροι άνθρωποι και υπηρεσίες οι οποίες εμπλέκονται στον τομέα της υγείας, δίνοντας μεγαλύτερη έμφαση στην ατομική φροντίδα και την προληπτική ιατρική.

Είναι σημαντικό οι γιατροί και οι ειδικοί στην υγεία εκπαιδεύονται συνεχώς, να έχουν πρόσβαση στις τελευταίες εξελίξεις στον τομέα τους, να επικοινωνούν ποιο αποτελεσματικά μεταξύ τους και να επιτυγχάνουν διαγνώσεις και θεραπεία από οποιοδήποτε μέρος με σαφή και εμπειριστατωμένη επιχειρηματολογία.

Τα νοσοκομεία μαζί με τις άλλες υπηρεσίες υγείας διαθέτουν τεράστια μεγέθη από από κλινικά δεδομένα, καθώς επίσης, διοικητικά και οικονομικά δεδομένα. Τα δεδομένα αυτά δε συνδέονται μεταξύ τους ακόμα και μέσα στους ίδιους τους οργανισμούς. Οι επαγγελματίες του χώρου χρειάζονται ενοποιημένα συστήματα που θα συνδέουν τις πληροφορίες και τους οργανισμούς.

Εδώ απαιτούνται λύσεις διαχείρισης πληροφοριών οι οποίες να συμπεριλαμβάνουν όλες τις βασικές περιοχές ως περίθαλψη. Διαχείριση δεδομένων πολυμέσων, ανοιχτά εργαλεία ενοποίησης και απaráμιλλο επίπεδο ασφαλείας συνδυάζονται με τεχνικές On Line Analytical Processing (OLAP), ώστε να επιτρέψουν στους οργανισμούς υγείας να παρέχουν καλύτερη περίθαλψη με μειωμένο κόστος.

3.1 Υπηρεσίες για την Υγεία μέσω Internet

Ο πιο σημαντικός τομέας είναι της Υγείας με την ηλεκτρονική Διοίκηση μπορούμε να ενημερωθούμε ακόμη και μέσω Internet για διάφορα θέματα σχετικά με την υγεία μας πολύ γρήγορα όπως για τις εφημερίες των Νοσοκομείων , τις Εφημερίες των φαρμακείων , χρήσιμα τηλέφωνα και διευθύνσεις έτσι ώστε αν χρειαστούμε κάτι να μπορέσουμε να εξυπηρετηθούμε πολύ γρήγορα χωρίς να χρειάζεται να χάνουμε πολύτιμο χρόνο.

Ακόμη μπορούμε να ενημερωθούμε για τις υπηρεσίες που μας προσφέρονται και τις προκηρύξεις σχετικά με το Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης.

3.2 Οι δραστηριότητες της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην Δημόσια υγεία

Σε μια εποχή στην οποία οι άνθρωποι μετακινούνται τακτικά μεταξύ χωρών και ηπείρων, οι απειλές για την υγεία των πολιτών της ΕΕ από μεταδοτικές ασθένειες δεν μπορούν να μπουν σε καραντίνα μέσα στα εθνικά σύνορα. Οι ασθένειες προκαλούνται από το κάπνισμα, την κακή διατροφή για τους πολίτες όλων των χωρών της ΕΕ. Σε μια ενιαία αγορά, η ασφάλεια των φαρμακευτικών προϊόντων ή των προϊόντων αίματος αποτελεί κοινή ευθύνη. Παρόλο που την κύρια ευθύνη για την υγειονομική περίθαλψη φέρουν μέλη της ΕΕ μπορεί να συμβάλει στην αποτελεσματικότερη αντιμετώπιση των προκλήσεων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Ο ρόλος της εκπαίδευσης αλλάζει συνεχώς. Οι εκπαιδευτικές υπηρεσίες πρέπει να αποκεντρωθούν, έτσι ώστε να παρέχουν μάθηση όποτε και όπου αυτή χρειάζεται. Τα ιδρύματα πρέπει να συνεργάζονται πιο στενά μεταξύ τους, ώστε να εκμεταλλεύονται στο μέγιστο τους πόρους και τις χορηγίες που αντλούνται από τη βιομηχανία και το εμπόριο.

Η πρόσβαση στην πληροφορία πραγματικού χρόνου, βοηθά στην επίλυση θεμάτων των μαθητών, ενθαρρύνει τη στεγαστική έρευνα και διευκολύνει τη διαδικασία μάθησης. Οι λύσεις στον τομέα αυτό πρέπει να είναι βασισμένες στο Internet και να βοηθούν τα εκπαιδευτικά ιδρύματα να ανταποκριθούν στις προκλήσεις αυτές. Για το λόγο αυτό απαιτείται να υπάρχει συνεργασία με φορέα του ιδιωτικού τομέα ο οποίος να έχει εμπειρία σε εφαρμογές στους περισσότερους τομείς της εκπαίδευσης. Τυπικό παράδειγμα είναι τα συστήματα διαχείρισης έρευνας, τα οποία μπορούν να ανιχνεύουν τους πόρους, διαχειρίζονται με ακρίβεια τις εγκεκριμένες χρηματοδοτήσεις και προϋπολογισμούς, καθώς, επίσης και τα συστήματα διαχείρισης χορηγιών και οι λύσεις διδασκαλίας για μάθηση εξ αποστάσεως.

4.1 Ανοιχτά Πανεπιστήμια

Με τα ανοιχτά Πανεπιστήμια δίνεται η δυνατότητα σε πολλούς ανθρώπους να σπουδάσουν και να πάρουν ένα κρατικό πτυχίο το οποίο μπορεί να είναι είτε προπτυχιακό είτε μεταπτυχιακό χωρίς να χρειάζεται να παρακολουθούν μαθήματα σε κάποια σχολή. Αυτό μπορεί να γίνει μέσω της Ηλεκτρονικής Διοίκησης δηλαδή κάποιος φοιτητής του Ανοιχτού Πανεπιστημίου μπορεί να παρακολουθεί τα μαθήματα μέσω του Internet και με τον ίδιο τρόπο μπορεί να δίνει και εξετάσεις.

Αυτό έχει βοηθήσει πολύ κάποιους οι οποίοι ήθελαν να πάρουν ένα πτυχίο αλλά δεν μπορούσαν είτε για λόγους οικονομικούς, είτε γιατί κάποιος λόγο δουλείας δεν μπορούσαν να παρακολουθήσουν μαθήματα.

Αποστολή του Ε.Α.Π. είναι η εξ αποστάσεως παροχή προπτυχιακής και μεταπτυχιακής εκπαίδευσης και επιμόρφωσης, με την ανάπτυξη και αξιοποίηση κατάλληλου εκπαιδευτικού υλικού και μεθόδων διδασκαλίας. Στους σκοπούς του Ε.Α.Π. εντάσσεται η προαγωγή της επιστημονικής έρευνας καθώς και η ανάπτυξη τεχνολογίας και μεθοδολογίας στο πεδίο της μετάδοσης της γνώσης από απόσταση.

Το ΕΑΠ είναι Δημόσιο Πανεπιστήμιο, απολύτως ισότιμο με τα άλλα Α.Ε.Ι. της χώρας, και παρέχει στους αποφοίτους του όλα τα επαγγελματικά δικαιώματα που προβλέπονται από το ισχύον νομικό πλαίσιο της χώρας.

Υπάρχουν επτά βασικές καινοτομίες:

1. Η προσφορά των σπουδών, αποκλειστικά με τη μέθοδο της εξ αποστάσεως διδασκαλίας.
2. Η εφαρμογή του αρθρωτού συστήματος και η αντικατάσταση του Τμήματος από το ευέλικτο σχήμα του "Προγράμματος Σπουδών", που μπορεί εύκολα να μεταβάλλεται, ανάλογα με τις εκάστοτε κοινωνικές και μορφωτικές ανάγκες.
3. Η πιστοποίηση των σπουδών σε 5 διαφορετικά επίπεδα, που καλύπτουν το χώρο από τη μεταδευτεροβάθμια επιμόρφωση έως το διδακτορικό δίπλωμα.
4. Η ίδρυση Εργαστηρίου Εκπαιδευτικού Υλικού και Εκπαιδευτικής Μεθοδολογίας.
5. Η ίδρυση Μονάδας Εσωτερικής Αξιολόγησης.
6. Η απλούστευση της διοικητικής δομής με την κατάργηση του πρυτανικού συμβουλίου και τη θεσμοθέτηση ολιγάριθμης αλλά αντιπροσωπευτικής Συγκλήτου.
7. Ο καθορισμός ως βασικής λειτουργικής μονάδας του ΕΑΠ της Θεματικής Ενότητας (Θ.Ε.), που καλύπτει ένα διακεκριμένο αντικείμενο σε προπτυχιακό ή μεταπτυχιακό επίπεδο. Κάθε Θ.Ε. περιλαμβάνει ύλη που αντιστοιχεί σε τρία εξαμηνιαία μαθήματα των ελληνικών Α.Ε.Ι.

4.2 Σχολεία

Στην εκπαίδευση έχουν γίνει σημαντικά βήματα με το Πανελλήνιο Σχολικό Δίκτυο το οποίο διασυνδέει όλα τα σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης σε ένα εκπαιδευτικό ενδοδίκτυο και στο Διαδίκτυο. Σε όλα τα ιδρύματα της Τριτοβάθμιας, σε όλα τα σχολεία της Δευτεροβάθμιας και στο 40% των σχολείων της Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης

λειτουργούν σήμερα σύγχρονα εργαστήρια Πληροφορικής. Με τον τρόπο αυτό μπορούν πολύ μαθητές να επικοινωνούν με μαθητές από άλλο σχολείο και να μπορούν να βλέπουν του δικτυακούς τόπους του κάθε σχολείου. Είναι ένα νέος τρόπος επικοινωνία των μαθητών εξ αποστάσεως ώστε να μπορούν να ανταλλάσσουν απόψεις μεταξύ τους.

Κάνοντας χρήση αυτών των υποδομών και σε συνδυασμό με τη χρήση του Διαδικτύου σε όλες της βαθμίδες εκπαίδευσης, αναπτύσσονται εφαρμογές, με βασικές επιλογές το ελεύθερο λογισμικό και τα ανοιχτά πρότυπα, οι οποίες σύντομα θα προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διοίκησης για τις ανάγκες της εκπαίδευσης.

Σε αυτή την κατεύθυνση σημαντικό ρόλο θα διαδραματίσουν τα έργα ανάπτυξης υποδομών και υπηρεσιών e-School και e-University. Αυτές οι δυο δράσεις αποσκοπούν στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών πληροφόρησης και διοίκησης της εκπαίδευσης προς τους μαθητές, εκπαιδευτικούς, γονείς κλπ. Στόχοι τους είναι να προσφέρουν υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, περιορισμό των δαπανών (μέσα από την απλοποίηση των γραφειοκρατικών διαδικασιών) και κυρίως να συμβάλουν στην υποστήριξη της εκπαίδευσης διαδικασίας με νέους τρόπους μάθησης που κάνουν τη διαδικασία απόκτησης της γνώσης .

Αν και τα βήματα που έχουν γίνει ως σήμερα είναι σημαντικά, χρειάζεται να γίνουν περισσότερα: ολοκλήρωση της μηχανοργάνωσης στα ΑΕΙ, ΤΕΙ και σχολεία της χώρας.

Συμπερασματικά, το Δημόσιο οφείλει και πρέπει να αναπτύξει νέες σύγχρονες υπηρεσίες προς τους πολίτες, οι οποίες θα παρέχονται σε πραγματικό χρόνο μέσω του Διαδικτύου. Υπηρεσίες που θα έχουν ως γνώμονα τις ανάγκες των πολιτών, την αποτελεσματικότητα και τη διαφάνεια, που δεν θα αναπαράγουν ηλεκτρονικά της υφιστάμενες γραφειοκρατικές δομές του δημοσίου με όλες τις γνωστές αρνητικές επιπτώσεις (αδιαφάνεια, μονοπώληση πληροφορίας και διαφθορά).

4.3 Δικτυακός τόπος ΥΠΕΠΘ

Μέσο του δικτυακού τόπου του ΥΠΕΠΘ μπορούν όλοι οι πολίτες είτε αυτοί είναι μαθητές, είτε γονείς, είτε εκπαιδευτικοί να ενημερωθούν άμεσα και γρήγορα και χωρίς να χρειάζεται να πάνε σε δημόσιες υπηρεσίες για ότι αφορά την εκπαίδευση. Ακόμη μπορούν να πάρουν κάποιο χαρτί που χρειάζονται από τον συγκεκριμένο φορέα χωρίς αρκετό κόπο.

Επίσης μπορούν να ενημερωθούν για την εκπαίδευση και τον πολιτισμό, τον εθελοντισμό γιατί είναι πολύ σημαντικό για όλους τους νέους, μα πάρουν συμβουλές όλοι οι γονείς για την εκπαίδευση των παιδιών τους, για τα σχολεία δεύτερης ευκαιρίας και για τα κέντρα εκπαίδευσης των ενηλίκων.

Τέλος μπορούν να επικοινωνήσουν με τον φορέα για ότι πρόβλημα τους απασχολεί σχετικά με την εκπαίδευση και να καταγγείλουν τα προβλήματα και τα παράπονα που έχουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Οι έννοιες περισσότερες και καλύτερες θέσεις εργασίας καθώς και οι νέες ευκαιρίες συνθέτουν το πλαίσιο της ευρωπαϊκής πολιτικής απασχόλησης της κοινωνικής πολιτικής. Η Ευρωπαϊκή Ένωση επιθυμεί να διασφαλιστεί η εργασία όλων για αλλαγή, όσο η ΕΕ εξελίσσεται σε μια ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία της γνώσης. Το κυριότερο πλαίσιο διαμορφώνει η απασχόληση της κοινωνικής πολιτικής που σχεδιάστηκε για τη σύνδεση της οικονομικής κοινωνικής πολιτικής και της πολιτικής απασχόλησης, εξασφαλίζοντας την περιβαλλοντική βιωσιμότητα αυτών των πολιτικών.

5.1 Γραφεία Διασύνδεσης

Η Ηλεκτρονική Διοίκηση έχει βοηθήσει πολύ τους πολίτες και στην αγορά εργασίας διότι μπορούν μέσω των Κέντρων Προώθησης Εργασίας (ΚΠΕ) τα οποία συνδέονται με τον ΟΑΕΔ να βρίσκουν εύκολα και πολύ γρήγορα δουλειά .

Τα γραφεία διασύνδεσης εκτός από την προώθηση εργασίας μπορούν να βοηθήσουν και σε άλλους τομείς όπως και στις επιχορηγήσεις επιχειρήσεων για νέους υπαλλήλους μέσω του ΟΑΕΔ το οποίο βοηθάει και τους επιχειρηματίες που μπορούν να βρουν υπαλλήλους οι οποίοι είναι πάρα πολύ ικανοί στην δουλειά τους με επιχορηγήσεις δηλαδή βοηθάει τους επιχειρηματίες οικονομικά διότι τους δίνει ένα ποσό από τον μισθό των υπαλλήλων ώστε να απασχολούν νέους.

5.2 Προγράμματα Αγοράς Εργασίας

Στον τομέα της αγοράς εργασίας έχουμε On-line υπηρεσίες οι οποίες βοηθάνε πολύ τους ανέργους όπως η προσφορά και η ζήτηση εργασίας μέσω αυτού μπορούν πολύ να αναζητήσουν θέσεις εργασίας χωρίς να χρειάζεται να πάνε σε κάποιο ΚΠΕ μέσω του Internet από όπου και να είναι. Ακόμη για τις θέσεις εργασίας στην Ευρώπη που μπορεί κάποιος να αναζητήσει εργασία από την Ελλάδα.

Επίσης μέσω του ΟΑΕΔ μπορούν να ενημερωθούν για τα επιδόματα και τις παροχές που προσφέρονται στους πολίτες δηλαδή τα οικογενειακά επιδόματα του τρέχοντος έτους, τα εποχιακά βοηθήματα που βγάζουν πολύ συχνά για τους ανέργους και μπορούν να κάνουν και συμπληρωματικές παροχές μητρότητας για της άνεργες μητέρες.

Ακόμη τους δίνεται η δυνατότητα να μπουν σε κάποιο πρόγραμμα για ανέργους είτε αυτή είναι επιχειρηματίες είτε είναι άνεργοι με τα έξως προγράμματα:

- w Πρόγραμμα Επαγγελματικής Κατάρτισης (ΛΑΕΚ) υλοποιούμενο από φορείς εκπροσώπησης εργοδοτών, για εργαζόμενους σε μικρές επιχειρήσεις .
- w Πρόγραμμα Επιδότησης ΝΘΕ και ΝΕΕ Ευπαθών Κοινωνικών Ομάδων .
- w Πρόγραμμα Επιχορήγησης Επιχειρήσεων για την απασχόληση ανέργων (ΝΘΕ) στον τομέα του φυσικού προσώπου.

Τέλος μπορούν να ενημερωθούν για τα προγράμματα ενεργού επαγγελματικού προσανατολισμού να ενημερωθούν για τις εγκυκλίους εισαγωγής μαθητών στα ΤΕΕ μαθητείας του ΟΑΕΔ χωρίς να χρειάζεται να πάνε στις σχολές του ΟΑΕΔ και ακόμη μπορούν να καταθέσουν τις ειδικές έντυπες δηλώσεις για πρόσληψη σε πολλούς φορείς.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΗΝ ΔΙΚΑΙΟΣΥΝΗ & ΣΤΗΝ ΑΜΥΝΑ

6.1 Στην Δικαιοσύνη

Η υποχρέωση κάθε κυβέρνησης είναι να προσφέρει αποτελεσματικό δικαστικό σύστημα. Τα δικαστήρια, οι σωφρονιστικές και εισαγγελικές υπηρεσίες έχουν ένα κοινό στόχο: Να φέρουν τις υποθέσεις στα χέρια της δικαιοσύνης όσο πιο γρήγορα και όσο πιο αποτελεσματικά γίνεται. Επιπλέον, οι δικαστικές υπηρεσίες αντιλαμβάνονται ότι η πληροφορική αποτελεί ένα δυνατό όπλο για τη βελτίωση της αποδοτικότητας. Τα κράτη προχωρούν προς διασυνδεδεμένα συστήματα πληροφορικής, τα οποία ανιχνεύουν τους παραβάτες μέσα σε ένα δικαστικό σύστημα. Όλοι οι εμπλεκόμενοι ωφελούνται από ένα ολοκληρωμένο σύστημα κοινής πληροφόρησης, το οποίο υποστηρίζεται πλήρως από πηγές δεδομένων που μπορεί να είναι από απλά κείμενα μέχρι και πολυμέσα.

6.2 Στην Άμυνα

Ο τομέας της άμυνας αλλάζει συνεχώς. Οι στρατιωτικοί οργανισμοί πρέπει να είναι ικανοί να διαχειρίζονται τους πόρους και τα περιουσιακά τους στοιχεία πιο αποδοτικά. Είναι εξαιρετικά πολύπλοκοι οργανισμοί με εξειδικευμένες απαιτήσεις όσον αφορά την ασφάλεια, τις διαδικασίες, την εφοδιαστική αλυσίδα και το προσωπικό χρειάζεται διοικητικά και επιχειρηματικά συστήματα τα οποία συνδέουν τα κέντρα επιχειρήσεων με τα πεδία δράσης τα οποία ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις τόσο σε καιρό ειρήνης όσο και σε περίοδο κρίσεων.

Οι εφαρμογές οι οποίες απευθύνονται στο συγκεκριμένο τομέα πρέπει να περιλαμβάνουν αφενός μεν οικονομική διαχείριση και αφετέρου εργαλεία οικονομικής ανάλυσης τα οποία επιτρέπουν π.χ. τον υπολογισμό της πραγματικής αξίας των πόρων, ώστε να διαπιστώνουν ακριβώς που ξοδεύουν τα κονδύλια και να ερευνούν πως οι αλλαγές στις διαδικασίες θα επηρεάσουν το τελικό αποτέλεσμα.

Οι τεχνικές του e-business μπορούν να βελτιώσουν δραστικά τις διαδικασίες προμηθειών. Τα ειδικά σχεδιασμένα συστήματα διοίκησης και εκπαίδευσης ανθρώπινου δυναμικού επιτρέπουν την διαχείριση μεγάλων αριθμών μετακινούμενου προσωπικού.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ

Η δημόσια διοίκηση ήδη έχει αλλάξει νοοτροπία και μάλιστα πολύ γρήγορα σε αρκετούς τομείς. Εκτός από το Taxis, τα Κέντρα Εξυπηρέτησης του Πολίτη, η τηλεφωνική εξυπηρέτηση, η δυνατότητα άντλησης πληροφοριών αλλά και η υποβολή δικαιολογητικών από το Διαδίκτυο και το άνοιγμα όλο και περισσότερων φορέων στις τεχνολογίες, είναι σημάδια μιας διαφορετικής νοοτροπίας και δυναμικής. Είμαστε προφανώς πολύ μακριά από το επιθυμητό αποτέλεσμα, αλλά ελπίζουμε ότι και με τους πόρους των άνω των 200 δις που διατίθενται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας ειδικά για την ηλεκτρονική διοίκηση θα καταφέρουμε στα επόμενα χρόνια να αλλάξουμε συνολικά την αντίληψη του Έλληνα πολίτη για την εξυπηρέτηση που έχει από τη δημόσια διοίκηση.

7.1 Στην Φορολογία

Η ηλεκτρονική διοίκηση μπορεί να μας βοηθήσει και στην φορολογία με το TAXIS με της διάφορες υπηρεσίες που διαθέτει αποτελεί το καλύτερο παράδειγμα για το επίπεδο της ηλεκτρονικής διοίκησης στην Ελλάδα. Παράλληλα μα δίνει μια υπόσχεση ότι σύντομα θα μπορέσει ο πολίτης να απαλλαγεί από την τυραννία των ουρών.

Η παραγωγική λειτουργία του TAXIS ξεκίνησε στις αρχές του 1998. από τότε το έργο αναπτύχθηκε ταχύτατα σε όλες τις Δ.Ο.Υ της χώρας, που ανέρχονται στις 282, με αποτέλεσμα σήμερα να εξυπηρετεί το σύνολο των φορολογικών συναλλαγών. Όσο για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες TAXISnet, η πρώτη υπηρεσία η οποία έγινε μέσω του Internet, ήταν η ηλεκτρονική υποβολή

πιστωτικών και μηδενικών δηλώσεων Φ.Π.Α. Ακολούθησαν γρήγορα πολλές άλλες υπηρεσίες όπως η έκδοση μέσω φαξ αποδεικτικού φορολογικής ενημερότητας από το σύστημα TAXISphone, η ηλεκτρονική πληροφόρηση για τα αποτελέσματα της εκκαθάρισης φόρου εισοδήματος και η ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων φόρου εισοδήματος φυσικών προσώπων και των χρεωστικών δηλώσεων Φ.Π.Α. Οι εγγεγραμμένοι χρήστες για την υποβολή δηλώσεων Φ.Π.Α. υπερβαίνουν τους 150.000 και συνολικά έχουν υποβληθεί περισσότερες από 360.000 δηλώσεις. Η τάση αυτή είναι ανοδική και σταδιακά μετακινούνται από το κλασικό στο ηλεκτρονικό σύστημα.

Όπως γνωρίζουμε το υπουργείο Οικονομικών αλλά και ολόκληρη η δημόσια διοίκηση διαχειρίζονται ένα πλήθος πληροφοριών αυτό που αποκαλείτε δημόσιος πληροφοριακός πλούτος . Το έργο TAXIS ανάμεσα στα πολλά θετικά του, μας βοήθησε να βάλουμε σε τάξη το πληροφοριακό περιεχόμενο που διαχειριζόμαστε, έτσι ώστε να έχουμε σήμερα μια πλήρη εικόνα για κάθε πολίτη και επιχείρηση και να είμαστε σε θέση να προσφέρουμε εξυπηρέτηση γρήγορα και απλά.

Θεμέλιο των ηλεκτρονικών μας υπηρεσιών παραμένει πάντοτε το έργο TAXIS, το οποίο διαχειρίζεται τον πληροφοριακό πλούτο για τις συναλλαγές και την φορολογική εικόνα των πολιτών και των επιχειρήσεων.

Ακόμα με την ηλεκτρονική υποβολή των δηλώσεων ένα ακόμα θετικό είναι ότι γίνεται πολύ πιο γρήγορα η εκκαθάριση έτσι ώστε να σταλούν στους φορολογούμενους και έτσι βλέπουμε και την ικανοποίηση των πολιτών που όλο και μεγαλώνει ο αριθμός των φορολογουμένων που χρησιμοποιούν το σύστημα.

Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών

e-εισόδημα: Σε αυτές τις σελίδες περιλαμβάνονται οι υπηρεσίες δοκιμαστικής υποβολής Φορολογικών Δηλώσεων Φ.Π. (Ε1, Ε2, Ε3, Ε9) και εκδόσης πιστοποιητικών (Εκκαθαριστικό Σημείωμα, Δήλωση Εισοδήματος και Φορολογική Ενημερότητα).

e-ΚΒΣ: Σε αυτές τις σελίδες μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη νέα Εφαρμογή Υποβολής Συγκεντρωτικών Καταστάσεων Πελατών – Προμηθευτών και Πιστωτικών Υπολοίπων.

Γ.Γ.Π.Σ.: Σε αυτές τις σελίδες θα βρείτε γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες του Υπουργείου Οικονομικών (Τελωνεία, Δ.Ο.Υ., κτλ), έναν χρησιμο φορολογικό οδηγό , τις ηλεκτρονικές εφαρμογές της Γ.Γ.Π.Σ., στατιστικά στοιχεία των υπηρεσιών (Εισόδημα, Φ.Π.Α., Φ.Μ.Α.Π), τα επιχειρηματικά πογράμματα της Γ.Γ.Π.Σ., καθώς και δελτία τύπου και ανακοινώσεις της υπηρεσίας μας.

Taxisnet: Ηλεκτρονική υποβολή δηλώσεων καθώς και οδηγίες συμπληρωσής τους. Η υπηρεσία αυτή αφορά της δηλώσεις φορολογίας εισοδήματος (Ε1,Ε2,Ε3,Ε9,Ε14 και το ειδικό ενημερωτικό σημείωμα) και στις περοδικέςΦΠΑ.

e-οχήματα: Με αυτή την υπηρεσία ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να ελέγξει τα στοιχεία του Ι.Χ. οχημάτων, των οποίων εμφανίζεται ως Ιδιοκτήτης στο αρχείο Οχημάτων της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων του Υπουργείου Οικονομία και Οικονομικών και να υποβάλλει τροποποιητική δήλωση, αν διαπιστώσει την ύπαρξη λανθασμένης ή ελλιπούς πληροφορίας, σύμφωνα πάντα με τα στοιχεία που αναγράφονται στην άδεια κυκλοφορίας του οχήματος.

e-A.P.A.A.: Σε αυτές τις σελίδες θα βρείτε, με τη μορφή Ηλεκτρονικών Εντυπων φύλλα υπολογισμού για τον αντικειμενικό Προσδιορισμό της Αξίας Ακινήτων.

e-Φ.Μ.Α.Π.: Υπηρεσία υπολογισμού φόρου μεγάλης ακίνητης περιουσίας (Φ.Μ.Α.Π.) φυσικών και νομικών προσώπων. Θα βρείτε βοηθητικό υλικό καθώς και προθεσμίες υποβολής του Φ.Μ.Α.Π για το τρέχον φορολογικό έτος.

e-V.I.E.S.: Υπηρεσία ηλεκτρονικής υποβολής Δηλώσεων Ενδοκοινοτικών Αποκτήσεων/Παραδόσεων.

e-εκκαθάριση: Υπηρεσία που παρέχει στον χρήστη την δυνατότητα ανζητησης αποτελεσμάτων εκκαθάρισης φορολογικών δηλώσεων φυσικών προσώπων του οικονομικού έτους 2003.

e-περαίωση: Εφαρμογή για τον υπολογισμό και την εκτύπωση Ειδικών Σημειωμάτων Περαιώσης επιχειρήσεων που τηρούν βιβλία Γ' Κατηγορίας.

SmartGov: Δοκιμαστική υπηρεσία που έχει υλοποιηθεί χρησιμοποιώντας μια νέα πλατφόρμα ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, που έχει αναπτυχθεί στα πλαίσια του έργου SmartGov της Ε.Ε. στο οποίο συμμετέχει και η Γ.Γ.Π.Σ.

7.2 Στο Τραπεζικό Σύστημα

Υπάρχει μια στροφή των τραπεζών από τα παραδοσιακά στα εναλλακτικά δίκτυα και είναι αναγκαία καθώς τα εναλλακτικά δίκτυα έρχονται να καλύψουν τις αδυναμίες που παρουσιάζουν τα παραδοσιακά και οι οποίες σχετίζονται με το χώρο και το χρόνο. Δηλαδή μέσω των εναλλακτικών δικτύων οι πελάτες αποκτούν πρόσβαση στις τραπεζικές υπηρεσίες και τα προϊόντα.

Στο τραπεζικό σύστημα έχουμε το εκτεταμένο ωράριο για παράδειγμα οι Αυτόματες Ταμειολογιστικές Μηχανές (ATM) phone Banking και το Internet προσφέρουν την δυνατότητα πραγματοποίησης βασικών τραπεζικών συναλλαγών όλο το 24ωρο επιπλέον με τα κανάλια του telemarketing και το direct sales επιτυγχάνεται η πώληση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών σε

διευρυμένο ωράριο και ταυτόχρονα μπορούν να προσεγγίζουν τον πελάτη εκτός του παραδοσιακού δικτύου. Έτσι λοιπόν αντί η τράπεζα να περιμένει ο πελάτης να πάει στο κατάστημα για να το εξυπηρετήσει και να του πουλήσει το προϊόν, πηγαίνει η ίδια στον πελάτη.

Το Ελληνικό Τραπεζικό Σύστημα προσφέρει πλέον ένα ευρύ σύνολο από τραπεζικές υπηρεσίες που διευκολύνουν τη συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο, επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας ή άλλους φορείς.

Ακόμα από τότε που μπήκε στο τραπεζικό σύστημα το Intranet έχει βοηθήσει και τους υπαλλήλους και τους πελάτες γιατί μπορούν να ενημερωθούν πιο γρήγορα για τα προϊόντα της τράπεζας και βοηθούν πολύ και στην έγκριση των δανείων έτσι τα δάνεια μπορούν πιο γρήγορα να δοθούν στους πελάτες από ότι παλιά .

Επίσης πρόσφατα έχουν αρχίσει να γίνονται κάποιες συναλλαγές με το δημόσιο που παλιά δεν γινόντουσαν όπως η εξόφληση Φ.Π.Α., η εξόφληση λογαριασμών ΙΚΑ και οι λογαριασμοί κοινής ωφέλειας όπως ΟΤΕ, ΔΕΗ, ΕΥΔΑΠ κλπ.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΠΡΟΟΠΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

8.1 Η ηλεκτρονική Διοίκηση σε Ελλάδα, Ευρώπη και ΗΠΑ

Όπως φαίνεται οι προοπτικές για την εφαρμογή και υλοποίηση είναι τεράστιες. Υπάρχει η δεδηλωμένη βούληση από όλες σχεδόν τις κυβερνήσεις. Η τεχνολογία περιέχει τα εργαλεία που είναι πλέον ένα στάδιο ωριμότητας που επιτρέπει τη χρήση τους από όλες σχεδόν τις ομάδες πληθυσμού χωρίς αξεπέραστα προβλήματα.

Αυτό που απαιτείται βέβαια είναι η ορθολογική χρήση των πόρων που απαιτούνται και οι οποίοι είναι σημαντικοί.

Στην Ελλάδα η ηλεκτρονική διοίκηση βρίσκεται στα πρώτα στάδια ανάπτυξης της. Σύμφωνα με έρευνα ²⁶, η οποία πραγματοποιήθηκε από το World Markets Research Center και το Πανεπιστήμιο Brown των Η.Π.Α το καλοκαίρι του 2001 και συμπεριέλαβε 196 χώρες και 2.288 δικτυακούς τόπους, η Ελλάδα, με κριτήρια τη διαθεσιμότητα πληροφοριών και βάσεων δεδομένων, τη λειτουργία πυλών και τον αριθμό των υποστηριζόμενων on-line υπηρεσιών, κατατάσσεται στην 41^η θέση. Όσον αφορά τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα, εκτός από τη βάση δεδομένων «Αστερίας» που στόχευε στην παροχή δικαιολογητικών σε ψηφιακή μορφή προκειμένου να διευκολυνθούν οι πολίτες στα νησιά του Νοτιοανατολικού Αιγαίου και το πρόγραμμα «Κλεισθένης» με στόχο τον διοικητικό εκσυγχρονισμό, πρόκειται σύντομα να τεθεί σε εφαρμογή το πρόγραμμα «Σύζευξης», με στόχο τη διαμόρφωση μιας ενιαίας δικτυακής πύλης που θα περιέχει διοικητικές πληροφορίες και υπηρεσίες στον πολίτη.

Τα εξωγενή πληροφοριακά συστήματα που λειτουργούν είναι:

- το ολοκληρωμένο πληροφοριακό σύστημα φορολογία TAXIS
- το Σύστημα Ηλεκτρονικής Υποβολής Δηλώσεων ΦΠΑ μέσω Internet
- τα κέντρα ενημέρωσης πολιτών
- το Εθνικό Δίκτυο Περιβάλλοντος

Σε παγκόσμιο επίπεδο, οι χώρες που έχουν προωθήσει σε σημαντικό βαθμό την ηλεκτρονική διοίκηση είναι οι ΗΠΑ και η Βρετανία.

Στις ΗΠΑ το 2000 δημιουργήθηκε η πρώτη δικτυακή πύλη που συγκεντρώνει όλους τους δικτυακούς τόπους της κυβέρνησης, με στόχο την άμεση πρόσβαση σε 20.000 από αυτούς. Για το 2003 τέθηκε ως στόχος η διαθεσιμότητα μέσω του διαδικτύου του συνόλου των υπηρεσιών, ενώ φαίνεται να δίνεται ιδιαίτερη σημαία στην ανάπτυξη των ηλεκτρονικών διαγωνισμών για τους οποίους η κυβέρνηση Μπους διαθέτει υπολογίσιμα κονδύλια και παρά τη σημαντική εξέλιξη που έχει γίνει στις Η.Π.Α όσον αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, το 78% των κυβερνητικών τόπων δεν πρόσφερε on-line υπηρεσίες, μόνο 53 τόποι δέχονται πληρωμές μέσω πιστωτικών καρτών και μόνο 9 δέχονται της ηλεκτρονικές υπογραφές. Οι προτεραιότητες που έχουν τεθεί για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διοίκησης στις Η.Π.Α είναι σε επίπεδο back office, η ανάπτυξη αποδομής δημοσίου κλειδιού για πελατοκεντρικές και διαλειτουργικές υπηρεσίες με χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών, καθώς και προτύπων για τη διαμοίραση δεδομένων, και σε επίπεδο front-office, καινοτομίες με έμφαση στην ανάπτυξη πυλών.

Στην Ευρώπη, η Βρετανία έχει αναπτύξει τις εφαρμογές ηλεκτρονικής διοίκησης περισσότερο από άλλες χώρες. Το 75% των υπηρεσιών του βρετανικού δημοσίου έχει ήδη παρουσία στο διαδίκτυο δηλαδή από τις 73 υπηρεσίες της Βρετανικής διοίκησης, οι 51 έχουν μόνο ενημερωτικό χαρακτήρα, οι 18 προσφέρουν δυνατότητες αμφίδρομης επικοινωνίας και μόνο

4 επιτρέπουν την ολοκληρωμένη ηλεκτρονική συναλλαγή. Η ανάπτυξη πύλης που θα προσφέρει ένα μεγάλο αριθμό ηλεκτρονικών υπηρεσιών αποτελεί και στη Βρετανία βασικό στόχο.

Στη Γαλλία, το Φλεβάρη του 2002, 1.123 διοικητικές φόρμες και 131 τηλευπηρεσίες προσφέρονταν μέσω του διαδικτύου, η ηλεκτρονική πύλη της Γαλλικής κυβέρνησης δέχεται περισσότερες από 1.000.000 επισκέψεις τον ίδιο μήνα και ο στόχος για τα επόμενα χρόνια είναι: η ολοκλήρωση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Συνολικά στην Ευρώπη, η ηλεκτρονική διοίκηση βρίσκεται στη διαδικασία ωρίμανσης και ολοκλήρωσης της. Στα πλαίσια της πρωτοβουλίας του e-Europe, που εγκρίθηκε στη διάσκεψη της Φρέιρα τον Ιούνιο του 2000, και στόχευε στο να καταστεί η Ευρώπη η πλέον ανταγωνιστική και δυναμική οικονομία ως το 2010, ορίστηκαν 23 δείκτες προόδου, ένας από τους οποίους είναι ο βαθμός ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διοίκησης και ποιο συγκεκριμένα 20 βασικών ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών 9 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις).

Το σχέδιο e-Europe 2005 ²⁷ θέτει ως στόχο την «εκτεταμένη διάθεση και χρήση των ευρυζωνικών δικτύων σε ολόκληρη την Ένωση και την ανάπτυξη του πρωτοκόλλου IPv6 του διαδικτύου, καθώς και την ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών, το ηλεκτρονικό κράτος, την ηλεκτρονική μάθηση, την ηλεκτρονική υγεία και το ηλεκτρονικό εμπόριο».²⁸

Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005 ²⁹ αποσκοπεί στην τόνωση των υπηρεσιών, εφαρμογών και του περιεχομένου τόσο των δικτυακών δημόσιων υπηρεσιών, όσο και του ηλεκτρονικού επιχειρείν, με στόχο τη δημιουργία νέων αγορών και τελικά την αύξηση της παραγωγικότητας και τη μεγέθυνση της οικονομίας και της απασχόλησης. Βασική επιδίωξη του αποτελεί ακόμη η δημιουργία θετικής ανάδρασης μεταξύ της αναβάθμισης της υποδομής – τόσο της ευρυζωνικής όσο και της πολυπλατφορμικής και της ανάπτυξης των υπηρεσιών. Θεωρώντας ότι ο ρόλος του ιδιωτικού τομέα είναι καθοριστικός,

επισημαίνεται η σημασία διαμόρφωσης θετικού περιβάλλοντος για ιδιωτικές επενδύσεις. Η εξέλιξη της ηλεκτρονικής διοίκησης στην κατεύθυνση που παραπάνω σκιαγραφήθηκε, υποστηρίζεται από Ευρωπαϊκά προγράμματα που πλαισιώνουν τις πρωτοβουλίες σε εθνικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.

Τέλος, η διάδοση των ορθών πρακτικών και η συγκριτική αξιολόγηση του σχεδίου e-Europe αποτελούν βασικά μέσα για την ανάπτυξη και χάραξη πολιτικής, όπως και ο συντονισμός υπό μια διευθύνουσα ομάδα που θα ασχολείται με ζητήματα στρατηγικής.

8.2 Ο ιδιωτικός τομέας, η εμπορική εκμετάλλευση προσωπικών δεδομένων και ο ρόλος του κράτους

Το αρχικό ερώτημα είναι ποιος μπορεί να είναι ο βαθμός εμπλοκής του ιδιωτικού τομέα στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διοίκησης. Το σχέδιο δράσης e-Europe 2005 επισημαίνει το ρόλο του ιδιωτικού τομέα στις επενδύσεις για υποδομές και υπηρεσίες, αλλά και στα θέματα ασφαλείας των συναλλαγών. Οι παροχές υπηρεσιών διαδικτύου, φυσικού μέσου επικοινωνίας (αναλογικές, ψηφιακές γραμμές και δορυφόροι), οι έμπιστες τρίτες οντότητες που εκδίδουν και διαχειρίζονται πιστοποιητικά, για παράδειγμα οι τράπεζες που μεσολαβούν για την ολοκλήρωση των ηλεκτρονικών συναλλαγών, διαχειρίζονται προσωπικά δεδομένα και χρειάζεται να διασφαλιστεί ότι δεν θα συνδράμουν στην εμπορική εκμετάλλευσή τους .

Ο ρόλος του κράτους είναι σημαντικός, αφού επιφορτίζεται με τη διαμόρφωση του θεσμικού πλαισίου που θα αφορά την εμπλοκή τρίτων στη συλλογή και επεξεργασία πληροφοριών και του καθεστώτος αναθέσεων και σύναψης συμβάσεων με φορείς του ιδιωτικού τομέα για την υλοποίηση της ηλεκτρονικής διοίκησης.

8.3 Οι κρίσιμοι παράγοντες για την Επιτυχία

Πολλοί θεωρούν ότι οι πρωτοβουλίες για την ηλεκτρονική διοίκηση πρέπει να εστιάζονται μόνο σε τεχνικά θέματα . σύμφωνα με αυτήν την άποψη η δημιουργία του e-government είναι καθαρά θέμα δικτύων, πρωτοκόλλων , τεχνολογιών διασύνδεσης. Στην πραγματικότητα όμως το ζήτημα στη βάση του μόνο τεχνικό δεν είναι, είναι περισσότερο από οτιδήποτε άλλο θέμα πολιτικής.

Ο ποιο σημαντικός παράγοντας για την επιτυχία του e-government είναι η σωστή ιεράρχιση των προτεραιοτήτων. Είναι λογικό και αναμενόμενο η διοίκηση να επιθυμεί την ταχεία δημιουργία μιας ιδιαίτερα ευρείας ομάδας υπηρεσιών που θα εντάσσεται στη λογική του μεγάλου έργου. Για παράδειγμα , ένα εκτενές δίκτυο υπηρεσιών για τον πολίτη που διασυνδέει πολλούς διαφορετικούς φορείς μπορεί να προβληθεί ποιο αποτελεσματικά και να τύχει υψηλής δημοσιότητας , το ζήτημα όμως είναι αν χρειαζόμαστε μια τέτοια υποδομή στα πρώτα βήματα του e-government.

Η ηλεκτρονική διοίκηση στο σύνολό της βέβαια είναι τεράστιας κλίμακας έργο, αποτελείται όμως από πολύ μικρότερα. Η ασφαλέστερη προσέγγιση είναι αυτή που επικεντρώνει το ενδιαφέρον της σε μικρα έργα τα οποία σταδιακά συνδιάζονται και δημιουργούν ένα υπερσύνολο.

Επίσης, η προσεκτική επιλογή των τεχνολογιών ανάγεται σε βασικό πρωταγωνιστή. Η έμφαση στα πρότυπα που υποστηρίζονται από το σύνολο σχεδόν της πληροφορικής που εξασφαλίζει όχι απλώς τη βιωσιμότητα του έργου αλλά και τη μακροζωία του.

Βέβαια, σημαντικός παράγοντας επιτυχίας είναι και η αυστηρή τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων. Γι' αυτό και συνίσταται η υλοποίηση του συνολικού έργου σαν μια σειρά μικρότερων, ημιαυτόνομων που μπορούν να πραγματοποιούνται παράλληλα και να ελέγχονται ευκολότερα. Βέβαια κάποιες

φορές οι καθυστερήσεις είναι αναπόφευκτες, ωστόσο τα όποια προβλήματα υλοποίησης δεν θα πρέπει να επηρεάζουν το γενικό πλαίσιο.

Η αποτελεσματική διαχείριση των κονδυλίων αποτελεί ένα ακόμα κρίσιμο παράγοντα επιτυχίας, κυρίως διότι όπωσδείχνει και η εμπειρία από μεγάλα έργα πληροφορικής διεθνώς, το διαρκές «κυνήγι» της τεχνολογίας πολλές φορές επιβαρύνει τον αρχικό προϋπολογισμό.

Τέλος η συνεχής εμπλοκή του πολίτη στην εξέλιξη της υλοποίησης του e-government και η προετοιμασία του τόσο σε επίπεδο ενημέρωσης όσο και σε επίπεδο χρήσης των νέων τεχνολογικών δυνατοτήτων, είναι ένας παράγοντας που δεν μπορεί να παραβλεφθεί. Το e-government πρέπει να έχει «χρήστες» που να γνωρίζουν τι μπορούν να κάνουν ηλεκτρονικά, αλλά και να έχουν τη δυνατότητα να το κάνουν.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ , ΤΗΛΕΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ ,ΤΗΛΕΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΚΑΙ ΤΗΛΕΕΡΓΑΣΙΑ

9.1 ΤΗΛΕΔΙΑΣΚΕΨΗ

9.1.1 Τι είναι τηλεδιάσκεψη;

Η τηλεδιάσκεψη είναι μια νέα τηλεπικοινωνιακή υπηρεσία, η οποία δίνει τη δυνατότητα στους χρήστες της να επικοινωνούν μεταξύ τους ζωντανά μέσω ήχου και εικόνας ανεξάρτητα από την μεταξύ τους απόσταση. Η τηλεδιάσκεψη χάρη στην εξελιγμένη της τεχνική, δίνει στους συνδιαλεγόμενους την αίσθηση της πρόσωπο με πρόσωπο επικοινωνίας επιτρέποντας τους να ανταλλάσσουν όχι μόνο απόψεις και ιδέες αλλά και έντυπα σχέδια κλπ.

9.1.2 Σε ποιους απευθύνεται

Η υπηρεσία τηλεδιασκέψεων του ΟΤΕ καλύπτει τις σύγχρονες απαιτήσεις για του υψηλού επιπέδου επικοινωνία. Οι εφαρμογές της αφορούν τόσο τον ιδιωτικό όσο και το δημόσιο τομέα. Μπορεί να εξυπηρετήσει ή και να επιλύσει προβλήματα που αφορούν:

- w** Διεθνείς επιχειρήσεις
- w** Δημόσιους οργανισμούς
- w** Τοπική αυτοδιοίκηση
- w** Ερευνητικά κέντρα
- w** Τράπεζες
- w** Ξενοδοχειακές και εμπορικές επιχειρήσεις
- w** Βιομηχανίες κλπ.

9.1.3 Πλεονεκτήματα της Τηλεδιάσκεψης

Η τηλεδιάσκεψη προσφέρει στους χρήστες της σημαντικά πλεονεκτήματα:

- Εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος
- Ταχύτατη λήψη των αποφάσεων γιατί μπορούν να συμμετέχουν όλα τα άτομα χωρίς να είναι υποχρεωμένη να εγκαταλείψουν τον χώρο εργασίας τους.
- Αύξηση της παραγωγικότητας και της αποτελεσματικότητας
- Την δυνατότητα για ανταλλαγή πληροφοριών, στοιχείων, ιδεών, προτάσεων, σχεδίων, συμβάσεων κτλ.

9.2 ΤΗΛΕΕΙΔΟΠΟΙΗΣΗ

9.2.1 Τι είναι τηλεειδοποίηση;

Οι σημερινές επαγγελματικές και κοινωνικές υποχρεώσεις του ανθρώπου τον αναγκάζουν να βρίσκεται μακριά από το τηλέφωνο του ενώ ταυτόχρονα θα πρέπει να έχει συχνή επικοινωνία με το περιβάλλον του. Η ανάγκη αυτή για συχνή επικοινωνία μπορεί να ικανοποιηθεί χάρη στην νέα υπηρεσία του ΟΤΕ την Τηλεειδοποίηση. Με την τηλεειδοποίηση μπορεί να ειδοποιηθεί ο κάτοχος του τηλεφώνου γρήγορα και εύκολα αφού για το σκοπό αυτό αρκεί να χρησιμοποιήσει ένα κοινό τηλέφωνο και να επιλεγεί ένας από τους κωδικούς κλήσεις.

Με την Τηλεειδοποίηση δίνεται η δυνατότητα στον συνδρομητή στον συνδρομητή να κινείται άνετα και ταυτόχρονα να είναι εύκολο να επικοινωνήσουν μαζί του. Η Τηλεειδοποίηση ενδιαφέρει ιδιαίτερα : γιατρούς, εμπόρους, δικηγόρους, βιοτέχνες, μηχανικούς, εταιρείες, κινητά συνεργεία και σε επείγουσες περιπτώσεις οικογενειακών προβλημάτων και προβλημάτων υγείας.

9.2.2 Λειτουργία Τηλεειδοποίησης

Για την λειτουργία της Υπηρεσίας Τηλεειδοποίησης έχει οργανωθεί ένα ειδικό δίκτυο που περιλαμβάνει τα κέντρα τηλεειδοποίησης και τους σταθμούς βάσης. Όταν οι συνδρομητές κινούνται στις περιοχές αυτές και φέρουν μαζί τους το δέκτη τους μπορούν να ειδοποιηθούν.

Οι δέκτες τηλεειδοποίησης έχουν την δυνατότητα να καλούνται από οποιαδήποτε τηλέφωνο με ένα μέχρι τέσσερις κωδικούς. Για παράδειγμα ένας γιατρός

9.3 ΤΗΛΕΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

Η εξάπλωση των τηλεπικοινωνιακών δικτύων, η αυτοματοποίηση και μηχανογράφηση πολλών εργασιών με τη διάδοση των Η/Υ καθώς και το υψηλό κόστος αγοράς ή ενοικίασης γραφείων στα κέντρα των μεγαλουπόλεων, δημιούργησε νέα εργασιακά καθεστώτα.

Ο υπάλληλος μιας εταιρείας, έχοντας τον κατάλληλο εξοπλισμό, μπορεί πλέον να εργάζεται στο σπίτι του, στον ηλεκτρονικό του υπολογιστή και να επικοινωνεί με την εταιρεία του μέσω δικτύου. Ο έλεγχος πολλών συσκευών και εγκαταστάσεων μπορεί να γίνει από απόσταση, χωρίς να είναι απαραίτητη η συνεχής ύπαρξη ανθρώπων στις εγκαταστάσεις αυτές.

9.4 ΤΗΛΕΕΡΓΑΣΙΑ

Ο όρος τηλεργασία χρησιμοποιείται γενικά για να περιγράψει ένα σύνολο δραστηριοτήτων, στις οποίες η φύση και ο τόπος εργασίας μπορεί να μεταβληθούν σαν αποτέλεσμα της χρήσης προηγμένων δικτύων τηλεπικοινωνίας σε συνδυασμό με τις τεχνολογίες επεξεργασίας της πληροφορίας. Η έννοια «γραφείο» σαν ένα σταθερό, γεωγραφικά προσδιορισμένο σημείο παύει πλέον να ισχύει. Η εταιρεία δεν ορίζεται πλέον από τα γραφεία που καταλαμβάνει, αλλά σαν ένα δίκτυο σχέσεων (συνεργασιών), οι οποίες συνδέονται μεταξύ τους αφενός μεν μέσω δικτύων τηλεπικοινωνιών αφετέρου δε μέσω διαφορετικών ειδών συμβατικών διακανονισμών. Σε αυτό το πλαίσιο έχουν χρησιμοποιηθεί κατά καιρούς διάφοροι όροι όπως :

- ηλεκτρονική εργασία κατ'οίκον,
- τηλεεργασία κατ'οίκον,
- δικτυακή εργασία,
- εργασία χωρίς γραφείο.³¹

Πολλοί είναι αυτοί που εκφράζουν ανησυχίες για την τηλεεργασία. Η έλλειψη καθημερινής επαφής με άλλους εργαζόμενους είναι δυνατόν να δημιουργήσει προβλήματα αντικοινωνικότητας, ενώ δυσκολίες υπάρχουν στο συντονισμό του ανθρώπινου δυναμικού και στη λήψη αποφάσεων.

9.4.1 Η τηλεεργασία πρόκληση για το επιχειρείν

Η ΙΑΠΩΝΙΑ είναι η χώρα, που μαζί με μερικές άλλες, μπορεί να θεωρηθεί σαν η Μέκκα της καινοτομίας, της δημιουργικότητας, της εφευρετικότητας, του επιχειρείν. Η δική μας χώρα, είναι η χώρα που έχει γεννήσει μεγάλους επιχειρηματίες, μεγάλους επιστήμονες, και άλλους που διέπρεψαν σε πολλούς τομείς: στις επιχειρήσεις, στην επιστήμη, στην τεχνολογία, στην φιλοσοφία.

«Η κυβέρνηση της Ιαπωνίας ξεκίνησε ένα πιλοτικό πρόγραμμα τηλεεργασίας με στόχο το 2010 το 20% του εργατικού δυναμικού της χώρας να δουλεύει εκτός γραφείου. Σήμερα, περίπου τέσσερα εκατομμύρια Ιάπωνες το 6% του εργατικού δυναμικού- τηλεεργάζονται χρησιμοποιώντας ως βασικό εργαλείο το Διαδίκτυο. Στο πλαίσιο του πιλοτικού προγράμματος, έξι εργαζόμενοι του υπουργείου θα πρέπει από τον Ιανουάριο να εργάζονται τουλάχιστον μία ημέρα την εβδομάδα εκτός γραφείου, είτε από σπίτι, είτε από πανεπιστήμια, είτε από βιβλιοθήκες, χρησιμοποιώντας συνδέσεις Διαδικτύου. Αφού ακούσει τις εμπειρίες του, το υπουργείο θα επεκτείνει το πρόγραμμα με στόχο να έχει 20% των 2.500 εργαζομένων του να τηλεεργάζονται μέχρι το 2006. Η τηλεεργασία, εκτιμούν οι ιαπωνικές αρχές, θα επιτρέψει στους εργαζόμενους να περνούν περισσότερο χρόνο με την οικογένειά τους, και θα μειώσει την κυκλοφοριακή συμφόρηση στους δρόμους».

Όσοι έχουν στη πράξη ασχοληθεί με ζητήματα επιχειρησιακού σχεδιασμού, όπως π.χ. ο στρατηγικός σχεδιασμός, γνωρίζουν ότι αν υπάρχει ένας βαθμός δυσκολίας να καταρτίσει κανείς τα περιβόητα ισοζύγια δυνατοτήτων / αδυναμιών του εσωτερικού περιβάλλοντος ενός οργανισμού και των κινδύνων / ευκαιριών του αντίστοιχου εξωτερικού περιβάλλοντος μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται ο υπόψη οργανισμός και με το οποίο αλληλοεπηρεάζεται, υπάρχει ακόμα περισσότερη δυσκολία να καταρτίσουν και

πολύ περισσότερο να εφαρμόσουν εκείνες τις πρακτικές πολιτικές που θα διαχειριστούν το παραπάνω ισοζύγιο κατά τον αποτελεσματικότερο τρόπο.

Μπορούμε να κάνουμε μια ενδιαφέρουσα εστίαση στο τομέα της δημόσιας διοίκησης και των δημοσίου ενδιαφέροντος επιχειρήσεων. Ίσως διότι αυτός ο τομέας είναι που χρειάζεται περισσότερη προσπάθεια για να ανοίξει την αγκαλιά του στα κριτήρια του μανάτζμεντ, και ιδίως των θεμελιωδών του απαιτήσεων που έχουν να κάνουν με τον ανθρώπινο παράγοντα.

Επιπλέον, η βελτίωση της κρατικής και δημόσιας γενικότερα διοίκησης, αποτελεί το προαπαιτούμενο για την περαιτέρω αποδέσμευση των δυνατοτήτων και ευκαιριών που ο ιδιωτικός τομέας θα μπορούσε να αξιοποιήσει.

Αυτές οι καινοτομίες μπορούν να γίνουν με σχετικά μικρό κόστος. Η εισαγωγή της τηλεεργασίας, εφόσον σχεδιασθεί καλά, θα μπορέσει να οδηγήσει σε άμεσες περικοπές δαπανών του δημοσίου (π.χ. γραφεία με όλους τους εξοπλισμούς, γραφική και χαρτική ύλη, απελευθέρωση κτιριακών χώρων που μπορεί να μεταφράζονται σε μειώσεις ενοικίων κ.λπ.), σε ποιοτικά βελτιωμένη αύξηση της παραγωγικότητας και αποδοτικότητας της εργασίας, πέραν των εμμέσων οικονομικών ωφελειών.

Γενικότερα, πρέπει να τονιστεί ότι για να καταλήξει κανείς σε έναν ορισμό για την τηλεεργασία οφείλει να λάβει υπόψη του ένα σύνολο μεταβλητών, όπως :

- Την τοποθεσία της απομακρυσμένης θέσης εργασίας
- Την συμβατική σχέση μεταξύ του εργοδότη και του απομακρυσμένου εργαζόμενου
- Το χρόνο εργασίας που δαπανάται κατά την τηλεεργασία
- Την αποκλειστικότητα της σχέσης με τον εργοδότη
- Τη χρήση της πληροφορικής³²

9.4.2 Μορφές τηλεεργασίας

1. Κατ' οίκον (πλήρη απασχόληση, μερική, ελεύθεροι επαγγελματίες, κ.λ.π.)

Η τηλεεργασία κατ' οίκον αποτελεί την κύρια και την πιο διαδεδομένη μορφή τηλεεργασίας . Με την τηλεεργασία κατ' οίκων μπορεί ο υπάλληλος να εργάζεται από το σπίτι του. Γενικότερα, η τηλεεργασία κατ' οίκον αποτελεί μία μεγάλη κατηγορία, η οποία χωρίζεται στις εξής :

- Πλήρους απασχόλησης:

Πρόκειται για τηλεεργασία, η οποία διενεργείται ολόκληρη κατ' οίκον και αποκλειστικά για έναν εργοδότη.

- Μερικής απασχόλησης

Πρόκειται για τηλεεργασία, η οποία διενεργείται εν μέρει κατ' οίκον, και εν μέρει στις εγκαταστάσεις του εργοδότη.

- Ελεύθεροι επαγγελματίες

Πρόκειται για τηλεεργασία, η οποία διενεργείται κατ' οίκον για περισσότερους από έναν εργοδότες. Σε αυτήν την κατηγορία ανήκουν εργασίες, οι οποίες παραδοσιακά πραγματοποιούντο από ελεύθερους επαγγελματίες (δημοσιογράφους, μεταφραστές, σχεδιαστές και συμβούλους διαφόρων κατηγοριών) και εργασίες οι οποίες προέκυψαν με την ανάπτυξη της τεχνολογίας (επεξεργασία κειμένων, ανάπτυξη βάσεων δεδομένων κ.ά).

2. Εν κινήσει εργαζόμενοι

Πρόκειται για κατηγορία τηλεεργασίας, η οποία δεν πραγματοποιείται από ένα σταθερό σημείο (όπως π.χ. είναι η οικία) αλλά από διαφορετικά σημεία υπάρχουσας της επικοινωνίας με τον εργοδότη.

3. Με σύνδεση με τους εργοδότες

Η τηλεεργασία, η οποία πραγματοποιείται από ομάδα εργαζομένων, η οποία είναι συγκεντρωμένη σε έναν τόπο, ο οποίος βρίσκεται μακριά από τον εργοδότη. Και σε αυτήν την περίπτωση είναι η ανάπτυξη της πληροφορικής και

των τηλεπικοινωνιών, που έδωσε την δυνατότητα για την δημιουργία τέτοιας μορφής εργασίας.

4. Μέσω τηλεκέντρων και τηλεσταθμών

Τηλεσταθμός είναι ένα τοπικό κέντρο εφοδιασμένο με εξοπλισμό υπηρεσιών πληροφορικής, το οποίο νοικιάζει τους χώρους και τον εξοπλισμό του σε εργαζόμενους ή εργοδότες ώστε να μπορούν να εργάζονται εκεί αντί σε ένα γραφείο στο κέντρο της πόλης. Η δυνατότητα κοινωνικών συναναστροφών σε συνδυασμό με τις υπηρεσίες φύλαξης παιδιών, που προσφέρονται συνήθως, καθιστούν το τηλεκέντρο προτιμότερη λύση από την τηλεργασία κατ'οίκον .

5. Ανάπτυξη τηλεματικών δεσμών μεταξύ Δημοσίων Φορέων

Η τηλεργασία δεν ενδιαφέρει μόνον τον ιδιωτικό τομέα και την ιδιωτική επιχείρηση. Οι εφαρμογές της θα έχουν ιδιαίτερη σημασία και για τη δημόσια διοίκηση αφού αυτή είναι κατεξοχήν χώρος παροχής υπηρεσιών.

9.4.3 Τα οφέλη από την ανάπτυξη της τηλεργασίας

Η διάδοση της τηλεργασίας στην Ελλάδα αναμένεται τα επόμενα χρόνια. Στο συμπέρασμα αυτό καταλήγει μελέτη του υπουργείου Απασχόλησης και Κοινωνικής Προστασίας, σχετικά με την τηλεργασία στην Ελλάδα, που εκπονήθηκε στο πλαίσιο των συγχρηματοδοτούμενων από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο ενεργειών και ειδικότερα του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας.

Στην Ελλάδα σήμερα έχουν υιοθετηθεί κάποιες μορφές εναλλακτικής απασχόλησης και τηλεργασίας, που σχετίζονται κατά βάση με την εξέλιξη ή συνέχιση κάποιων παραδοσιακών εργασιακών πρακτικών (πιο συγκεκριμένα την εργασία στο σπίτι και την ομαδική τηλεργασία).

Οι τομείς της οικονομίας στην Ελλάδα που αναμένεται ότι θα χρησιμοποιήσουν τηλεργασιακές πρακτικές σε μεγαλύτερο βαθμό είναι κυρίως οι υπηρεσίες παροχής υπηρεσιών, ο ασφαλιστικός τομέας, οι εταιρείες

πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών , ο οικονομικός κλάδος (λογιστές, οικονομολόγοι κλπ.), ακόμα θα είναι και κάποιοι κλάδοι της βιομηχανίας .

Οι βασικοί κλάδοι που έχουν υιοθετήσει ήδη κάποια σχήματα ευέλικτων διαδικασιών εργασίας στην Ελλάδα και αναμένεται ότι θα συνεχίσουν τέτοιου είδους πρακτικές συνοπτικά είναι:

- Οι ιδιωτικές εταιρείες παροχής υπηρεσιών στους κλάδους:
- Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών
- Εκπαίδευσης από απόσταση
- Τηλεϊατρικής
- Marketing, διαφήμισης και οπτικοακουστικών μέσων
- Ασφαλίσεων και χρηματοοικονομικών υπηρεσιών
- Ανάληψης συμβολαίων outsourcing (σε διάφορους κλάδους)
- Παροχής υπηρεσιών υποστήριξης
- Διαχείρισης έργων και συμβολαίων
- Αξιολόγησης και πρόσληψης ανθρώπινου δυναμικού
- Λογιστικής διεκπεραίωσης και ελέγχου
- Μετάφρασης και υποστήριξης διαδικασιών γραφείου
- Ειδήσεων και εκδόσεων (σε κάποιες ειδικότητες όπως δημοσιογράφοι, συγγραφείς κλπ.)
- Γραφιστικών ειδικοτήτων και επεξεργασίας γραφικών
- ISPs & ASPs υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας (τηλεδιάσκεψης, συνεργατικής εργασίας κλπ.)
- Τουριστικών υπηρεσιών
- Παροχής, εισαγωγής και επεξεργασίας πληροφοριών
- Υποστήριξης διαδικασιών (π.χ. HelpDesks)
- Πωλήσεων μέσω τηλεφώνου, τηλεόρασης, Διαδικτύου κλπ.

- Επεξεργασίας εγγράφων και κειμένων
- Ιδιωτικές επιχειρήσεις που ασχολούνται με το εμπόριο αγαθών (π.χ. διαδικασίες e-Commerce που μπορούν να διενεργηθούν και από απόσταση)
- Οι δημόσιες υπηρεσίες και οργανισμοί παροχής υπηρεσιών σε περιφερειακό, τοπικό και εθνικό επίπεδο (περιφέρειες, δήμοι, κοινότητες, τοπικές αρχές κλπ.)
- Αποκεντρωμένες υπηρεσίες υπουργείων και κυβερνητικών οργανισμών
- Οι δημόσιοι φορείς υπηρεσιών κοινής ωφέλειας (για κάποιες ειδικότητες και κυρίως για κέντρα παροχής πληροφοριών, συντονισμού έργων και διαδικασιών κλπ.)
- Δημόσιοι και περιφερειακοί μηχανισμοί συντονισμού και ελέγχου
- Ακαδημαϊκά ιδρύματα, πανεπιστήμια και ερευνητικά κέντρα.

Τα επαγγέλματα που μπορούν να ασκηθούν μέσω της τηλεργασίας είναι:

- § Οπτικοακουστικά μέσα
- § Εμπόριο
- § Επικοινωνία
- § Σχεδιασμός multimedia
- § Εκπαίδευση
- § Management
- § Σχεδίαση γραφικών και γραφιστικών εργασιών
- § Χειρισμός ηλεκτρονικών υπολογιστών
- § Εφαρμογές σχετικά με το Internet
- § Marketing
- § Πληροφορική και νέες τεχνολογίες
- § Γραμματειακή υποστήριξη
- § Μεταφράσεις
- § Λογιστικά - Οικονομικά - Φοροτεχνικά

Παράλληλα κάποιες μορφές εργασίας στην Ελλάδα που μπορούν να εξελιχθούν προς κάποιες μορφές τηλεργασίας είναι:

- Συγγραφή, εισαγωγή και διαμόρφωση κειμένου
- Τηλεδιάσκεψη
- Μεταφορά υλικού και πληροφοριών
- Τηλεφωνικά κέντρα με διάφορες δραστηριότητες, από το marketing της εταιρείας μέχρι την τεχνική της υποστήριξη
- Εισαγωγή δεδομένων
- Γραμματειακή υποστήριξη
- Παροχή πληροφοριών (κυρίως μέσω Internet)
- Παροχή τουριστικών υπηρεσιών - κρατήσεις σε μεταφορικά μέσα, ξενοδοχεία
- Υπηρεσίες γραφείου
- Σχεδιασμός και εκδόσεις στον τομέα των multimedia
- Υπηρεσίες κινητών γραφείων
- Τηλεκπαίδευση
- Τηλεϊατρική
- Μεταφραστικές υπηρεσίες
- Λογιστικές εφαρμογές και τήρηση αρχείων
- Προγραμματισμός
- Σχεδίαση ιστοσελίδων
- Ανάπτυξη λογισμικού

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 10

ΟΡΓΑΝΩΣΗ

10.1 Ορισμός – Βασικές Έννοιες

Η οργάνωση είναι διεργασία που συντελείται ως μία μορφή προγραμματισμού. Δεν είναι αυτοσκοπός. Μια επιχείρηση ξεκινά όχι για να αποκτήσει οργάνωση, αλλά για να εξυπηρετήσει ένα σκοπό – για να εξυπηρετήσει κυρίως ορισμένες ανάγκες ή επιθυμίες των πελατών. Στην αρχή, λοιπόν, αναπτύσσεται ένα πρόγραμμα για την επίτευξη αυτού του σκοπού και δημιουργείται μια οργανωτική δομή την εφαρμογή αυτού του προγράμματος.³³

Οι βασικές έννοιες στην οργάνωση είναι η ανάλυση, η αναγνώριση και ο προσδιορισμός των εργασιών που πρέπει να γίνουν για να επιτευχθούν οι αντικειμενικοί στόχοι της επιχείρησης. Αν αυτή η διεργασία γίνει σωστά, θα καταλήξει σε κάποια λογική ομαδοποίηση των εργασιών, η οποία θα αποτελεί μέσο αποτελεσματικής συνεργασίας των ατόμων στην επίτευξη των αντικειμενικών στόχων.³⁴

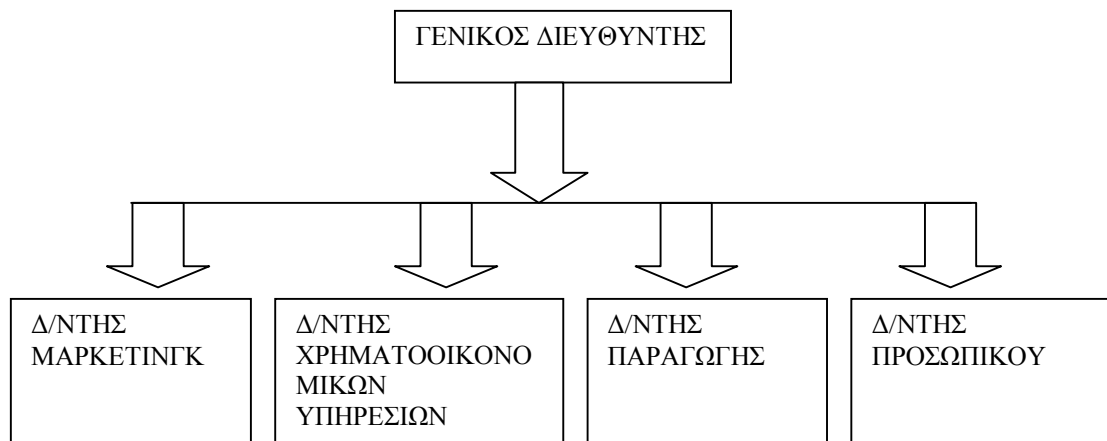
10.2 Οργάνωση σε Διευθύνσεις

Η οργάνωση σε Διευθύνσεις είναι η ομαδοποίηση ανθρώπων και λειτουργιών σε οργανωτικές μονάδες ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι της επιχείρησης.

Οι βασικότερες μορφές οργάνωσης σε διευθύνσεις είναι:

- Οργάνωση με βάση τις λειτουργίες της επιχείρησης

Η οργάνωση με βάση τις λειτουργίες της επιχείρησης είναι η πιο παλιά αλλά και πιο διαδεδομένη μέθοδος. Η οργάνωση αυτή σχετίζεται με τις βασικές λειτουργίες της επιχείρησης όπως: το Μάρκετινγκ, η Παραγωγή, το Προσωπικό και οι Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες.



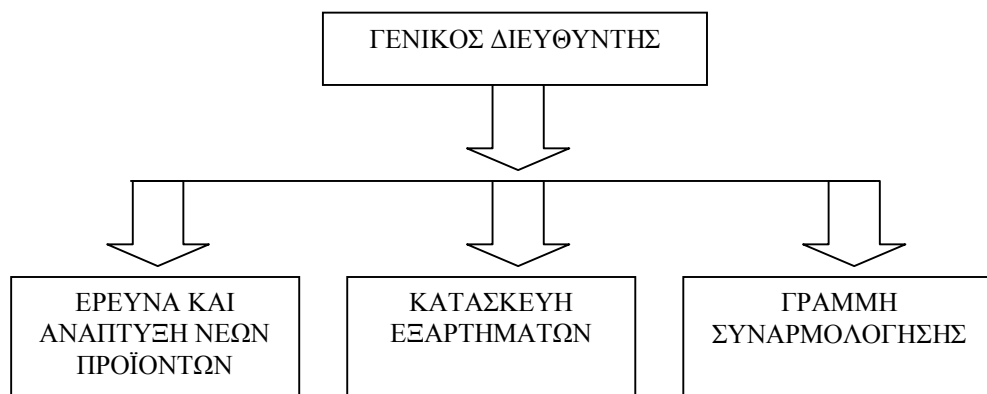
- Οργάνωση κατά διεργασία

Η οργάνωση κατά τη διεργασία συνήθως γίνεται σε βιομηχανικές επιχειρήσεις.



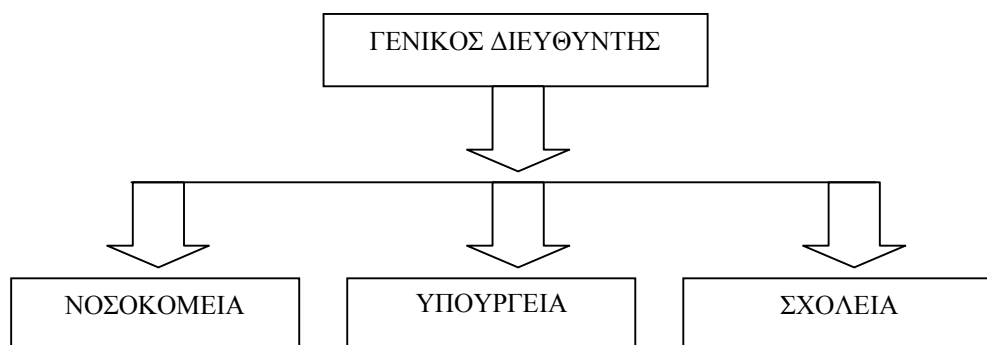
- Οργάνωση με βάση τα στάδια επεξεργασίας των προϊόντων

Στην οργάνωση αυτή οι επιχειρήσεις ομαδοποιούν της δραστηριότητες με βάση τα στάδια επεξεργασίας των προϊόντων.



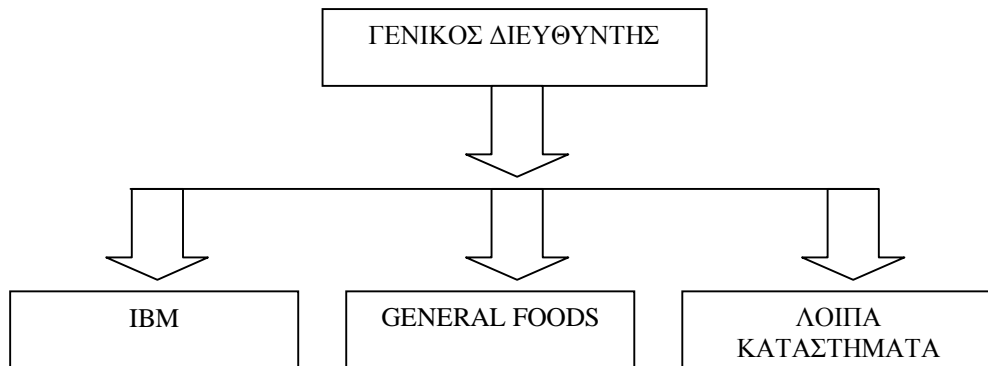
- Οργάνωση με βάση την αγορά

Η οργάνωση με βάση την αγορά χρησιμοποιείται για την καλύτερη εξυπηρέτηση της αγοράς.



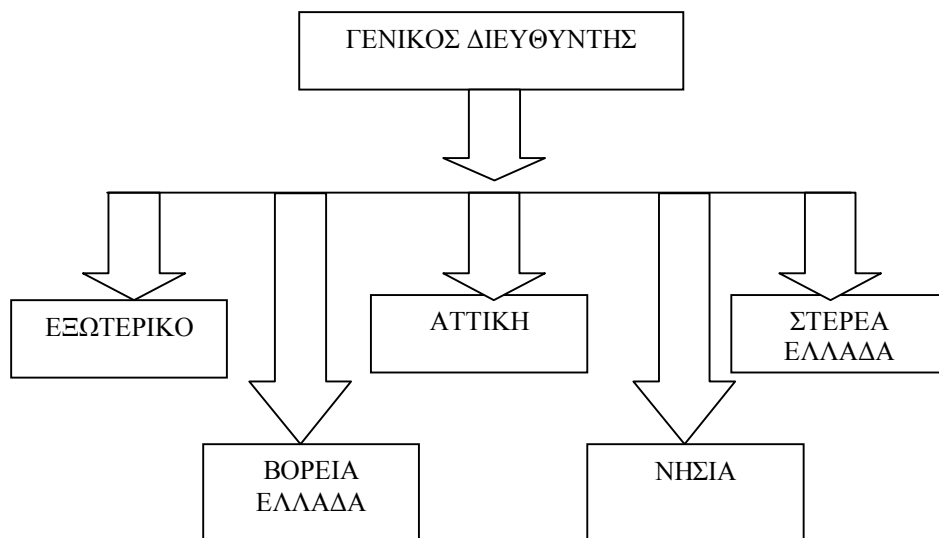
- Οργάνωση με βάση τους πελάτες

Η οργάνωση αυτή χρησιμοποιείται από μικρές επιχειρήσεις και είναι για την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών. Τη οργάνωση αυτή μπορούμε να την αντιμετωπίσουμε συχνότερα σε Τράπεζες.



- Οργάνωση με βάση την γεωγραφική περιοχή

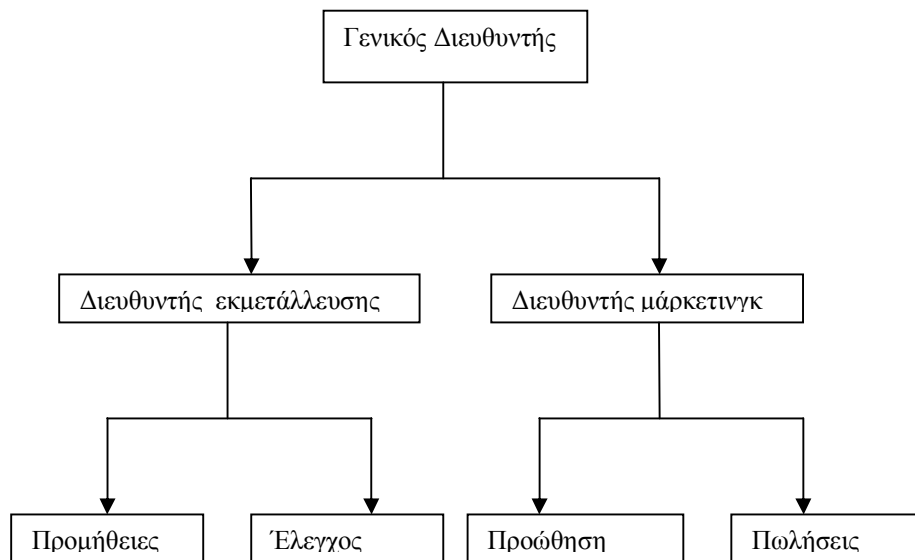
Η οργάνωση αυτή είναι η καλύτερη μέθοδος για μια επιχείρηση. Όταν μια επιχείρηση έχει εξαπλωθεί σε πολλές πόλεις και έχει υποκαταστήματα η καλύτερη μέθοδος οργάνωσης είναι με βάση τη γεωγραφική περιοχή. Με τη μέθοδο αυτή η επιχείρηση προσφέρει καλύτερες υπηρεσίες στους πελάτες με μικρό κόστος.



10.3 Βασικά είδη οργανωτικών δομών

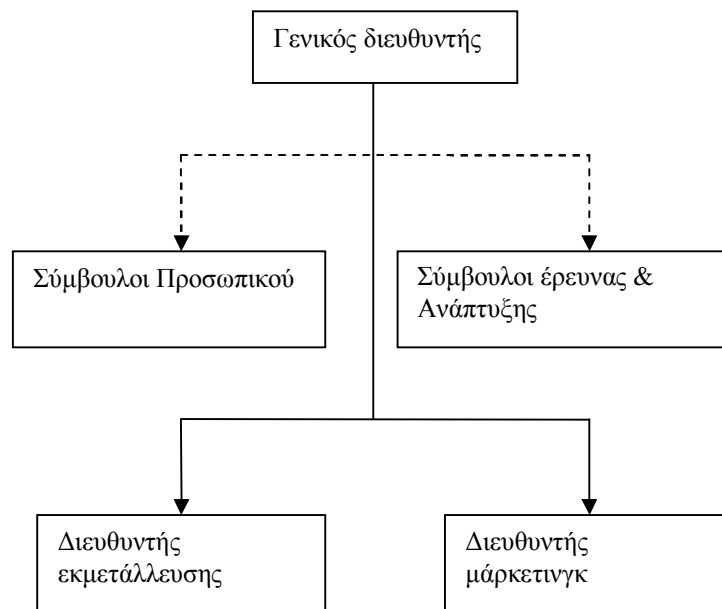
- Εκτελεστική Οργάνωση

Η εκτελεστική οργάνωση είναι η πιο απλή οργανωτική δομή και στην οργάνωση αυτή η εξουσία μεταβιβάζεται από τα ανώτερα στελέχη στα κατώτερα. Δηλαδή κάθε τομέας έχει συγκεκριμένες αρμοδιότητες.



- Εκτελεστική και Επιτελική Οργάνωση

Η εκτελεστική και επιτελική οργάνωση είναι όπως η εκτελεστική οργάνωση με την διαφορά ότι έχουν προστεθεί και ειδικοί οι οποίοι είναι ειδικευμένοι σε επιστημονικές γνώσεις.



- Οργάνωση με επιτροπές και συμβούλια

Στην οργάνωση αυτή υπάρχουν διάφορες επιτροπές με σκοπό να αντιμετωπίσουν ορισμένα θέματα και να πάρουν κάποιες βασικές αποφάσεις. Η οργάνωση αυτή χρησιμοποιείται περισσότερο στον δημόσιο τομέα και ειδικότερα στα υπουργεία.

10.4 Διοίκηση Προσωπικού

Διοίκηση Προσωπικού (Personnel Management) είναι η στρατολόγηση (δηλ. αναζήτηση και εξερεύνηση), η επιλογή, η ανάπτυξη, η αξιοποίηση κι η προσαρμογή των ανθρώπινων πόρων στους οργανισμούς, επιχειρήσεις ή υπηρεσίες.³⁵

Οι πολύ μικρές επιχειρήσεις δηλαδή αυτή που απασχολούν 20-30 άτομα δεν έχουν τμήμα προσωπικού και τα θέματα που θα χειριζόταν το τμήμα αυτό τα χειρίζεται ο ίδιος ο εργοδότης. Αυτός καθορίζει τις προσλήψεις, τις απολύσεις, τις αμοιβές του προσωπικού κτλ. Οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις διαθέτουν τμήμα προσωπικού το οποίο έχει διευθυντή προσωπικού που καθορίζει τις προσλήψεις, τις απολύσεις και τις αμοιβές προσωπικού. Στην περίπτωση αυτή ο εργοδότης δεν έχει άμεση σχέση με το προσωπικό αλλά το τμήμα προσωπικού.

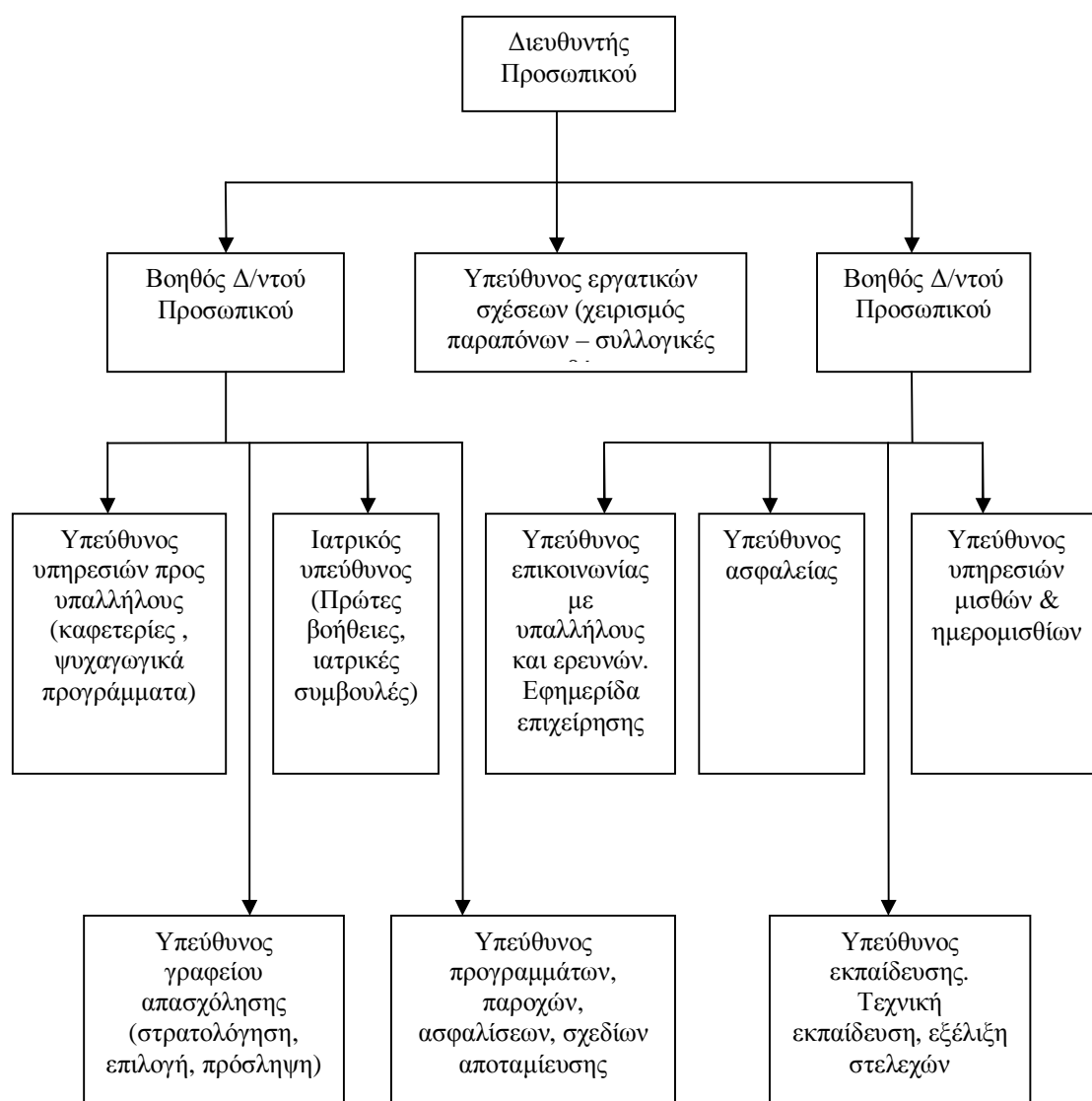
Οι βασικές λειτουργίες που επιτελεί το τμήμα προσωπικού είναι:

- Εισάγει και διαμορφώνει την πολιτική προσωπικού του οργανισμού. Ο διευθυντής προσωπικού είναι αυτό που συμβάλει στην δημιουργία της πολιτικής προσωπικού του οργανισμού.
- Συμβουλεύει. Το τμήμα προσωπικού είναι αυτό που συμβουλεύει τους εργαζομένους ώστε να μην υπάρχει κάποιο πρόβλημα.
- Προσφέρει υπηρεσίες. Το τμήμα αυτό προσπαθεί να βοηθήσει το προσωπικό στα θέματα προσλήψεων και εκπαίδευσης του προσωπικού.
- Ελέγχει. Το τμήμα προσωπικού είναι το τμήμα το οποίο ελέγχει τους εργαζομένους ώστε να είναι ποιο αποδοτική στην επιχείρηση. Ακόμα είναι το τμήμα το οποίο κάνει την αξιολόγηση του προσωπικού.

Οι λειτουργίες του τμήματος προσωπικού είναι:³⁶

- Πρόσληψη.
- Μεταθέσεις, προαγωγές, διακοπή εργασίας.
- Εκπαίδευση και ανάπτυξη προσωπικού.
- Πολιτική μισθών και ημερομισθίων.
- Υγεία και πρόληψη ατυχημάτων.
- Πειθαρχικά μέτρα και απολύσεις.
- Εργατικές σχέσεις.
- Ωφελήματα και εξυπηρετήσεις προς τους εργαζομένους.
- Προγραμματισμός ανθρώπινου δυναμικού.
- Οργανωτικός σχεδιασμός.
- Έρευνα και ανθρώπινες σχέσεις.

Εσωτερική οργάνωση υπηρεσίας προσωπικού μιας μεγάλης επιχείρησης



ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η υπόθεση της ηλεκτρονικής διοίκησης βρίσκεται σε εξέλιξη στις περισσότερες χώρες, μεταξύ αυτών και στην Ελλάδα. Αν και το επίπεδο ανάπτυξής της διαφέρει από χώρα σε χώρα, τα ερωτήματα σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων παραμένουν. Η βασικότερη διάσταση που εμφανίζεται είναι ανάμεσα στην αξιοποίηση του πληροφοριακού κεφαλαίου από τα κράτη για την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη και στις επιχειρήσεις και στην αναγκαιότητα να διασφαλιστεί η ιδιωτικότητα. Η αναζήτηση της χρυσής τομής από τις κυβερνήσεις βασίζεται στον στρατηγικό σχεδιασμό της διαχείρισης των προσωπικών δεδομένων που στοχεύει στην ενίσχυση της δημόσιας εμπιστοσύνης, τη βελτίωση της ακρίβειας και της αξιοπιστίας των δεδομένων, την ασφάλεια υπηρεσιών δικτύων και ανταλλαγών, την ανταπόκριση του θεσμικού πλαισίου και την οργάνωση του management των πληροφοριών. Όπου μια τέτοια στρατηγική καταστρώνεται και υλοποιείται, πολλαπλασιάζονται οι πιθανότητες άρσης της διάστασης μεταξύ του δικαιώματος της ιδιωτικότητας και του δικαιώματος του πολίτη στην πληροφόρηση και τη διαφάνεια. Η συμβολή της ίδιας της τεχνολογίας στην προστασία των προσωπικών δεδομένων είναι δυνατή. Ο πολίτης από την πλευρά του έχει το δικό του μερίδιο ευθύνης. Η άσκηση των δικαιωμάτων που αποτελεί ζητούμενο και προϋποθέτει τη γνώση των δικαιωμάτων αυτών, ευθύνη για την οποία έχει τόσο ο ίδιος, όσο και η εκάστοτε κυβέρνηση. Η εκχώρηση των δικαιωμάτων αυτών, προκειμένου να κερδίσει ο πολίτης φθηνότερη παροχή των υπηρεσιών, αποτελεί παρέμβαση της αγοράς στο ρυθμιστικό ρόλο του κράτους σε κατεύθυνση αντίθετα από την επιθυμητή. Παρέμβαση που θα πρέπει να ανησυχεί, αφού ο ιδιωτικός τομέας θα παίξει σημαντικό ρόλο στην πραγμάτωση της ηλεκτρονικής διοίκησης.

Συνολικότερα πάντως, σε ποιο βαθμό θα διασφαλιστεί το δικαίωμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων θα κριθεί από τους κοινωνικούς και πολιτικούς συσχετισμούς που θα καθορίσουν τη διεύρυνση ή συρρίκνωση δικαιωμάτων και ελευθεριών. Από τους συσχετισμούς αυτούς θα εξαρτηθεί το αν το σύγχρονο κράτος θα αξιοποιήσει την ηλεκτρονική διοίκηση για να ελέγξει και να περιορίσει ελευθερίες ή για να προσφέρει ποιοτικότερες υπηρεσίες στους πολίτες σεβόμενο δικαίωμα και ελευθερίες.

ΠΗΓΕΣ

1. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
2. Δημήτριου Κ. Μπουραντά & Νανσυ Α. Παπαλεξανδρή «Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Ευγ. Μπένου, Αθήνα 1998
3. Δημήτριου Κ. Μπουραντά & Νανσυ Α. Παπαλεξανδρή «Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Ευγ. Μπένου, Αθήνα 1998
4. Γιάννης Κ. Χολέβας (Οργάνωση και Διοίκηση (Management), Εκδόσεις Interbooks, 1995
5. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
6. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
7. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
8. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
9. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
10. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
11. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
12. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
13. Λεωνίδας Σ. Χυτυρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006

14. Λεωνίδα Σ. Χυτηρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων), Εκδόσεις Interbooks, 2006
15. E-Europe 2005: Σχέδιο δράσης ενόψει του Ε.Σ. της Σεβίλης 21/22 Ιουνίου 2002
16. Από το άρθρο του υφυπουργού Οικονομικών Γιώργου Δρυ στην εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ, 20/10/2001
17. E-Europe 2005: Σχέδιο δράσης ενόψει του Ε.Σ. της Σεβίλης 21/22 Ιουνίου 2002
18. www.gaps.gr
19. Drucker P. (2001)
20. Landsberg W. (2002)
21. Naujokat W. / Eufinger B. (2002)
22. Grabow B.(2001)
23. Grabow B.(2001)
24. Steuker B.(2001)
25. Landsberg W. (2002)
26. Άρθρο στο αφιέρωμα RAM «Η διεθνής εμπειρία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης» των Γ. Κουρή και Π. Στεφανέα.
27. Landsberg W. (2002)
28. E-Europe 2005: Σχέδιο δράσης ενόψει του Ε.Σ. της Σεβίλης 21/22 Ιουνίου 2002
29. <http://europa.eu.int/el/info/eurocouncil/index.htm>
30. COM(2002)
31. Πρότυπο κέντρο επαγγελματικής κατάρτισης.
32. Πρότυπο κέντρο επαγγελματικής κατάρτισης.
33. Patrick J. Montana & Bruce H. Charnov «Μάνατζμεντ» Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 2000
34. Patrick J. Montana & Bruce H. Charnov «Μάνατζμεντ» Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 2000

35. Χαράλαμπος Σ. Κανελόπουλος «Αποτελεσματική Διοίκηση Ανθρώπινων πόρων», Αθήνα 1991
36. Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Ελληνική βιβλιογραφία

1. Αφιέρωμα του περιοδικού RAM στο e-government, 9 Φεβρουαρίου 2000
2. Πράσινη Βίβλος για τις πληροφορίες του Δημόσιου Τομέα στην Κοινωνία των Πληροφοριών/ COM (1998)
3. Γιάννης Κ. Χολέβας (Οργάνωση και Διοίκηση (Management), Εκδόσεις Interbooks, 1995
4. Δημήτριου Κ. Μπουραντά & Νανσυ Α. Παπαλεξανδρή «Εισαγωγή στη Διοίκηση Επιχειρήσεων», Εκδόσεις Ευγ. Μπένου, Αθήνα 1998
5. Ιωάννης Καρακώστας «Δίκαιο και Internet» , Εκδόσεις Σάκκουλας, 2001
6. Κ. Μουλινός, Κ. Καμπουράκη «E-Business και προστασία προσωπικών δεδομένων: σεβασμός του πολίτη στην Ψηφιακή Εποχή»
7. Λεωνίδας Σ. Χυτηρης «Μάνατζμεντ Αρχές Διοίκησης Επιχειρήσεων», Εκδόσεις Interbooks, 2006
8. Χαράλαμπος Σ. Κανελόπουλος «Αποτελεσματική Διοίκηση Ανθρώπινων πόρων», Αθήνα 1991
9. E-Europe 2005: Σχέδιο δράσης ενόψει του Ε.Σ. της Σεβίλλης , 21/22 Ιουνίου 2002

Ξενόγλωσση βιβλιογραφία

1. Drucker P. (2001)
2. Grabow B.(2001)
3. Landsberg W. (2002)
4. Naujokat W. / Eufinger B. (2002)
5. Steuker B.(2001)
6. Patrick J. Montana & Bruce H. Charnov «Μάνατζμεντ» Εκδόσεις Κλειδάριθμος, 2000
7. <http://europa.eu.int/el/info/eurocouncil/index.htm>
8. www.e-gov.gr
9. www.gspa.gr