



**ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΔΥΤΙΚΗΣ
ΕΛΛΑΔΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ**

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση



ΣΠΟΥΔΑΣΤΡΙΕΣ:

ΒΛΑΧΟΥ ΜΑΡΙΑΝΑ

ΜΑΤΣΑΜΑ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗ

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ:

ΠΟΥΛΑΣΤΙΔΗΣ ΦΙΛΙΠΠΟΣ

ΠΑΤΡΑ,

ΙΟΥΝΙΟΣ

2013

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι η χρησιμοποίηση των ανερχόμενων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών (ΤΠΕ) στην διευκόλυνση των διαδικασιών της κυβέρνησης και της δημόσιας διοίκησης. Στην πραγματικότητα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι μια επιλογή. Είναι η δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες να επιλέξουν τον τρόπο που επιθυμούν να αλληλεπιδράσουν με τις κυβερνήσεις τους. Είναι επίσης και οι επιλογές που κάνουν οι κυβερνήσεις, για το πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών θα αναπτυχθούν για να υποστηρίξουν τις επιλογές των πολιτών.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι η διερεύνηση του θέματος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης τόσο στην ελληνική πραγματικότητα όσο και σε διεθνές επίπεδο. Για την καλύτερη κατανόηση του θέματος γίνεται επίσης εκτενής αναφορά στο ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο είναι ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ABSTRACT

E-government is the use of new informatics and telecommunication technology in order to make easier the functions of the government and public administration. In fact, e-government is only a choice. It is the opportunity that every citizen has to choose the way he wants to interact with the government. It is also, the choices that should be made by the government in order to decide how informatics and telecommunication technology will be developed to support the choices of the citizens.

The aim of this project is to investigate the e-government not only in Greece, but also nationally. For the best comprehension, the example of e-commerce, which describes e-government. is analyzed extensively.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	6
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	6
1.1 Εισαγωγή	6
1.2 Ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	7
1.3 Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	7
1.4 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	9
1.5 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
1.6 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	14
1.7 Νομικό πλαίσιο	16
1.8 Πλαίσιο & Μοντέλα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	17
1.8.1 Το γενικό μοντέλο	17
1.8.2 Το μοντέλο των τριών δακτυλίων	19
1.9 Προϋποθέσεις χρήσης σωστού σχεδιασμού	22
1.10 Πλεονεκτήματα και οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	23
1.10.1 Πλεονεκτήματα χρήσης	23
1.10.2 Οφέλη	24
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο	27
ΔΙΕΘΝΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	27
2.1 Το Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015	27
2.2 Ευρωπαϊκά Προγράμματα	29
2.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επιχειρήσεις στην Ευρώπη και διεθνώς	30
2.3.1 Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής	32
2.3.2 Αυστραλία	35
2.4 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα	41
2.4.1 Η Λευκή Βίβλος του 1995: Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα Ζωής	42
2.4.2 Η Λευκή Βίβλος του 1999: Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις	43
2.4.3 Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σήμερα	45
2.4.4 Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	47
2.4.5 Το υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	48

2.5 Βέλτιστες πρακτικές _____	51
2.5.1 Η γραμμή 1502 _____	51
2.5.2 Το δίκτυο Σύζευξις _____	52
2.6 Συσχέτιση της Θέσης της Ελλάδος στις ΤΠΕ και στα θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης _____	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο _____	56
ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΕΣ ΘΕΣΕΙΣ _____	56
3.1 Ασφάλεια Ηλεκτρονικών συναλλαγών _____	56
3.2 Κωδικοί ΤΑΝ- Χρησιμότητα και τρόπος λειτουργίας _____	57
3.3 Ενημέρωση και Εκπαίδευση καταναλωτών απέναντι στις ηλεκτρονικές απάτες _____	58
3.4 Προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών _____	61
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο _____	63
ΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ _____	63
4.1 Το ηλεκτρονικό εμπόριο _____	63
4.2 Εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου _____	65
4.3 Οι Έλληνες και το ηλεκτρονικό εμπόριο _____	67
4.4 Το θεσμικό πλαίσιο _____	68
4.5 Τα συστήματα ασφαλείας συναλλαγών _____	69
4.6 Το Φ.Π.Α. _____	70
4.7 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου _____	71
4.8 Παρουσίαση ηλεκτρονικού καταστήματος _____	72
4.9 Τι είναι όμως το ηλεκτρονικό εμπόριο; _____	77
4.10 Το ιστορικό ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου _____	78
4.11 Το ηλεκτρονικό εμπόριο και τα οφέλη _____	79
4.12 Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές _____	80
4.13 Τεχνολογίες και τεχνολογικά πρότυπα για το ηλεκτρονικό εμπόριο _____	82
4.14 Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI - ELECTRONIC DATA INTERCHANGE) _____	82
4.15 Πόσο προσοδοφόρο είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο; _____	84
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο _____	87
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ _____	87

5.1 Συμπεράσματα	87
5.2 Προτάσεις	88
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ- ΑΝΑΦΟΡΕΣ	91

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1.1 Εισαγωγή

Την τελευταία δεκαετία παρατηρείται μια αλματώδης ανάπτυξη στις τηλεπικοινωνίες και τα δίκτυα υπολογιστών καθώς και μια ανεξάντλητη ροή πληροφοριών που προσφέρεται μέσω διαδικτύου. Επακόλουθη είναι η εκμετάλλευση αυτών των σύγχρονων τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών για τη βελτίωση των συναλλαγών του πολίτη με τους Δημόσιους Φορείς (διαδικασία που αναφέρεται με τον όρο Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση). Η προσπάθεια ψηφιοποίησης όλων των στοιχείων των Δημόσιων Υπηρεσιών και η παροχή υπηρεσιών μέσω διαδικτύου σκοπεύουν στην αύξηση της παραγωγικότητας στην Δημόσια Διοίκηση και την παροχή καλύτερων υπηρεσιών για πολίτες και επιχειρήσεις. Με αυτόν τον τρόπο οι πολίτες κερδίζουν πολύτιμο χρόνο και αποφεύγουν την γραφειοκρατία, ενώ οι υπηρεσίες του Δημόσιου Φορέα γίνονται εύκολα προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες.

Ανάμεσα στις υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά παρατηρούνται κάποια μοντέλα διαδικασιών τα οποία επαναλαμβάνονται ανεξάρτητα από το είδος της υπηρεσίας. Αναγνωρίζοντας τα μοντέλα αυτά είναι δυνατόν να υλοποιηθούν ηλεκτρονικά ακολουθώντας ένα κοινό αρχιτεκτονικό - σχεδιαστικό πρότυπο. Η κατασκευή τέτοιων αρχιτεκτονικών προτύπων έχει πολλά πλεονεκτήματα. Συντελεί στην εύκολη, γρήγορη και χαμηλού κόστους ανάπτυξη ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών προωθώντας την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, αφού για κάθε κατηγορία υπηρεσιών ο βασικός κορμός της υλοποίησης παραμένει ο ίδιος. Επιπλέον, στις περιπτώσεις που στη ροή εκτέλεσης των διαδικασιών μιας υπηρεσίας είναι απαραίτητη η συμμετοχή πολλών παρεμφερών φορέων, η χρήση ενός κοινού προτύπου καθιστά πιο αποτελεσματική τη συνεργασία των φορέων. Η πολιτική αυτή μπορεί να εφαρμοστεί σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες όπως η χορήγηση πιστοποιητικών, η έκδοση αδειών, η κατάθεση φορολογικών δηλώσεων κ.ά.

1.2 Ορισμός ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Ο όρος «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» αναφέρεται στη χρησιμοποίηση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) στη Δημόσια Διοίκηση και Τοπική Αυτοδιοίκηση με στόχο την ψηφιακή παροχή υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μία προσπάθεια στο γενικότερο πλαίσιο εκμετάλλευσης των σύγχρονων τεχνολογιών προκειμένου να μπορεί ο απλός πολίτης να διεκπεραιώσει τις υποχρεώσεις του προς τους Δημόσιους Φορείς με τη χρήση των υπολογιστών και του διαδικτύου κερδίζοντας έτσι πολύτιμο χρόνο και αποφεύγοντας την γραφειοκρατία. Επίσης με τον τρόπο αυτό υπάρχει μεγαλύτερη ασφάλεια στην πραγματοποίηση των συναλλαγών, είναι όλα πιο διαφανή και μπορεί να καταπολεμηθεί η διαφθορά αφού όλες οι ενέργειες μπορούν να ελεγχθούν.

1.3 Η έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση περιλαμβάνει την χρήση της Πληροφοριακής Τεχνολογίας και ειδικά του Διαδικτύου για την βελτίωση των κρατικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις άλλες κρατικές υπηρεσίες. Διαθέτει την δυνατότητα της άμεσης σύνδεσης της Πολιτείας με τους πολίτες της με έναν τρόπο που δημιουργεί νέες ευκαιρίες και ταυτόχρονα νέες προκλήσεις. Το e-Government μπορεί να διευκολύνει τους πολίτες να αλληλεπιδράσουν και να δεχτούν υπηρεσίες από την Πολιτεία 24 ώρες την ημέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα. Με δεδομένη την ποικιλομορφία των προσεγγίσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανά τον κόσμο, η δημιουργία ενός λειτουργικού ορισμού για το e-Government καθίσταται εξαιρετικά δύσκολη (Halchin, 2004). Έχουν διατυπωθεί διάφοροι ορισμοί για την έννοια της Ψηφιακής Διακυβέρνησης. Άλλοι είναι μάλλον περιορισμένοι εστιάζοντας μόνο στην χρήση των νέων τεχνολογιών, ενώ άλλοι βλέπουν το e-Government με πιο ευρύ πρίσμα, σαν εγχείρημα μετασχηματισμού της διακυβέρνησης. Παρακάτω δίνονται οι πιο παγκόσμια αποδεκτοί ορισμοί

- « Η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό την βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών» (Ευρωπαϊκή Ένωση)
- «Η χρήση από την Κυβέρνηση εφαρμογών διαδικτύου και άλλων τεχνολογιών, σε συνδυασμό με διαδικασίες που ενσωματώνουν αυτές τις τεχνολογίες για την ενίσχυση της πρόσβασης στην κρατική πληροφορία και υπηρεσίες προς το κοινό, άλλες υπηρεσίες και κρατικές οντότητες, ή την βελτίωση σε κυβερνητικές λειτουργίες ως προς την αποτελεσματικότητα, την ποιότητα των υπηρεσιών και τον μετασχηματισμό τους» (OECD, 2003).
- «Η χρήση της τεχνολογίας και ειδικά των διαδικτυακών εφαρμογών για την ενίσχυση της πρόσβασης και την αποτελεσματική απόδοση των κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών» (Brown and Brudney, 2001)
- «Οι σχέσεις μεταξύ των κυβερνήσεων, των πελατών τους (επιχειρήσεις, άλλες κυβερνήσεις και πολίτες) και των προμηθευτών τους (πάλι, επιχειρήσεις άλλες κυβερνήσεις και πολίτες)».Means and Schneider, 2000)

Οι ορισμοί αυτοί μπορούν να αποδειχτούν χρήσιμοι στην περιγραφή του e-Government με ένα ευρύ τρόπο, αλλά προσφέρουν ελάχιστη εμβάθυνση σε θέματα και εκτιμήσεις που αφορούν το προκείμενο και αποτυγχάνουν στο να αποτυπώσουν τις πιο περίπλοκες πτυχές του μετασχηματισμού της διακυβέρνησης και του ρόλου των τεχνολογιών. Συνεπώς όλες οι εκτιμήσεις επικεντρώνονται στην παροχή υπηρεσιών με ελάχιστη έμφαση στον πραγματικό μετασχηματισμό των ίδιων των υπηρεσιών ή των διαδικασιών που σχετίζονται με την παροχή τους (Grant and Chau, 2005). Οι επιστήμονες αυτοί επισημαίνουν επίσης ότι οποιαδήποτε σύλληψη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οφείλει να επισημάνει διάφορα θέματα πέρα από την παροχή υπηρεσιών. Βασιζόμενοι σε μια περιεκτική βιβλιογραφική ανασκόπηση προτείνουν τον εξής ορισμό:

«Μια ευρεία πρωτοβουλία μετασχηματισμού που διευκολύνεται από τις νέες τεχνολογίες για α) την ανάπτυξη και παροχή ενιαίων και ολοκληρωμένων κρατικών υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, β) την διευκόλυνση της αποτελεσματικής διοίκησης και γ) την υποστήριξη των οικονομικών και κοινωνικών στόχων των πολιτών, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο».

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

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι απλά η παροχή υπολογιστών σε κρατικούς λειτουργούς ή αυτοματοποίηση παλιών διαδικασιών. Ούτε η χρήση των υπολογιστών αλλά ούτε και η αυτοματοποίηση περίπλοκων διαδικασιών μπορεί να επιφέρει μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα στην κυβέρνηση ή να προάγει την δημόσια συμμετοχή. Η μεμονωμένη εστίαση σε τεχνολογικές λύσεις δεν θα μεταβάλλει την νοοτροπία των γραφειοκρατών που δεν βλέπουν τον πολίτη σαν πελάτη της κυβέρνησης και συμμετοχο στη λήψη αποφάσεων. Η ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι περισσότερο Διακυβέρνηση, παρά Ηλεκτρονική (The eGovernment Imperative, OECD, 2003). Στην σημερινή εποχή της τεχνολογίας, το e-Government είναι η επανάσταση στην παραδοσιακή κυβέρνηση. Όπως παλαιότερα το τηλέφωνο και το φαξ θεωρούνταν καινοτομίες στις συναλλαγές με το κράτος, έτσι θεωρείται σήμερα και το e-Government.

1.4 Ο ρόλος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το 2000 ο Pardo επεσήμανε ότι η εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν απαιτεί απλά την εισαγωγή ηλεκτρονικών υπολογιστών και την οργάνωση ενός ιστοχώρου για την πρόσβαση σε πληροφορίες. Είναι η νέα θεμελιώδης σχέση που πρέπει να δομηθεί μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών. Με άλλα λόγια, ο σκοπός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μέσω των ΤΠΕ δεν είναι μόνο η παροχή πληροφοριών αλλά και η υποστήριξη διαδικασιών διαβούλευσης που ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή των πολιτών στην εξέταση και καθιέρωση δημόσιων πολιτικών (Pardo, 2000).

Σύμφωνα με έρευνα του Dr Tan Yigitcanlar (2003) στην Αυστραλία επισημαίνει ότι για να επιτύχει ένα τοπικό πρόγραμμα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτείται κάποιο επίπεδο ηλεκτρονικής συμμετοχής και κοινοτικής ανάπτυξης. Μόνο με την

κατανόηση και την κάλυψη των αναγκών των πολιτών, οι τοπικές κυβερνήσεις θα είναι σε θέση να πραγματοποιήσουν το όραμα της αληθινής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Dr Tan Yigitcanlar, 2003).

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί καταλύτη για να διευκολυνθεί η καλύτερη και αποτελεσματικότερη διοίκηση. Βελτιώνει τη διαμόρφωση και την εφαρμογή των πολιτικών που ασκεί το Δημόσιο και βοηθά τον δημόσιο τομέα να αντιμετωπίσει τις αλληλοσυγκρουόμενες απαιτήσεις για την παροχή περισσότερων και καλύτερων υπηρεσιών με λιγότερους πόρους.

Ενώ η τεχνολογία δεν μπορεί να μετατρέψει τις κακές διαδικασίες σε καλές, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα μία επιλογή για να επιτελέσει διαφορετικά τα καθήκοντά του. Για παράδειγμα, η βελτίωση της απόδοσης και του ανταγωνισμού στις δημόσιες συμβάσεις. Με την ηλεκτρονική διεκπεραίωση των συμβάσεων είναι δυνατόν να εξοικονομηθούν εκατοντάδες εκατομμυρίων ευρώ και να κατευθυνθούν προς επένδυση σε δημόσια αγαθά και υπηρεσίες, ώστε να συμβάλουν στην οικονομική μεγέθυνση. Παράλληλα θα βελτιωθεί η διαφάνεια και η λογοδοσία για τις δημόσιες συμβάσεις.

Ορισμένες κυβερνήσεις έχουν μειώσει δραστικά το χρόνο που χρειάζεται για την ίδρυση νέας εταιρείας και προσφέρουν δωρεάν ηλεκτρονική εγγραφή στα μητρώα. Με τον τρόπο αυτό οι επιχειρηματίες έχουν τη δυνατότητα να αφιερώσουν τους περιορισμένους πόρους τους σε πραγματικά επιχειρηματικές δραστηριότητες. Με τη δυνατότητα ηλεκτρονικής υποβολής δηλώσεων κοινωνικής ασφάλισης οι εταιρίες εξοικονομούν ήδη σήμερα διοικητικά γενικά έξοδα και έτσι ελευθερώνονται πόροι για την παραγωγή ή την καινοτομία.

Με την ηλεκτρονική διάθεση πληροφοριών του δημοσίου τομέα προς περαιτέρω αξιοποίηση (όπου αυτό επιτρέπεται από τη νομοθεσία), παρέχεται στις επιχειρήσεις η δυνατότητα να αναπτύξουν ελκυστικότερα και ανταγωνιστικότερα προϊόντα. Οι πληροφορίες σχετικά με την κατάρτιση και τις θέσεις απασχόλησης σε όλη την ΕΕ που παρέχονται σε μονοαπευθυντικό δικτυακό τόπο ως πανευρωπαϊκή υπηρεσία, διευκολύνουν την κινητικότητα για απασχόληση στην εσωτερική αγορά. Η δημοσίευση πληροφοριών σε διάφορες γλώσσες μέσω δικτυακού τόπου βοηθά τους μετανάστες να κατατοπιστούν καλύτερα ώστε να διευκολυνθεί η οικονομική και κοινωνική ενσωμάτωσή τους.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει στον δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης.

Αυτό σημαίνει:

1. Ανοικτό και διεπόμενο από διαφάνεια δημόσιο τομέα: δημόσια διοίκηση κατανοητή και υπόλογη έναντι των πολιτών, ανοικτή στη δημοκρατική συμμετοχή και έλεγχο

2. Δημόσιος τομέας στην υπηρεσία όλων. Δημόσιος τομέας με επίκεντρο τους χρήστες πρέπει να απευθύνεται σε όλους, δηλαδή να μην αποκλείεται κανένας από τις υπηρεσίες που παρέχονται και να γίνεται σεβαστή η προσωπικότητα με την παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών

3. Παραγωγικός δημόσιος τομέας που να αξιοποιεί όσο το δυνατόν καλύτερα τα χρήματα των φορολογουμένων. Το αποτέλεσμα είναι να αναλώνεται λιγότερος χρόνος για την αναμονή στις ουρές, η δραστική μείωση των σφαλμάτων και η διάθεση περισσότερου χρόνου για επαγγελματική διαπροσωπική υπηρεσία, στοιχεία που καθιστούν πιο ικανοποιητική την εργασία των δημοσίων υπαλλήλων.

Εν συντομία, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση βοηθά να καταστεί ο δημόσιος τομέας περισσότερο ανοικτός, με λιγότερους αποκλεισμούς και υψηλότερη παραγωγικότητα. Η χρηστή διακυβέρνηση υπό αυτή την έννοια που πρέπει να επιτευχθεί με τον κατάλληλο συνδυασμό τεχνολογιών πληροφοριών και επικοινωνιών, οργανωτικής καινοτομίας και βελτίωσης των δεξιοτήτων ("ηλεκτρονική διακυβέρνηση") μπορεί επίσης να εφαρμοστεί σε άλλες υπηρεσίες, όπως π.χ. στην υγεία, την εκπαίδευση και τις δημόσιες μεταφορές.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι κατά συνέπεια ευρύτερη έννοια και πολλά από τα διδάγματα και τις δράσεις που παρατίθενται κατωτέρω είναι δυνατόν να εφαρμοστούν επίσης για την ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών σε άλλους τομείς όπως η υγεία και η εκπαίδευση. Ωστόσο, το επίκεντρο εν προκειμένω όπου αναφέρεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, είναι οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες και η υποστήριξη των δημοκρατικών διαδικασιών.

1.5 Χαρακτηριστικά της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

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

Συγκεκριμένα παρέχονται δυνατότητες υποστήριξης :

1. Της στενότερης και εντατικότερης επικοινωνίας με τους πολίτες (π.χ. μέσω του Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων), με στόχο την ταχύτερη και πληρέστερη διάγνωση και κατανόηση των προβλημάτων και των αναγκών τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

2. Του συνεργασιακού σχεδιασμού αποτελεσματικών πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών για την αντιμετώπιση των παραπάνω προβλημάτων και αναγκών, μέσω της ηλεκτρονικής συνεργασίας (π.χ. μέσω Internet ή και άλλων ηλεκτρονικών μέσων) όλων των συνήθως πολυάριθμων εμπλεκόμενων Δημόσιων Οργανισμών, κάθε ένας από τους οποίους έχει ένα μέρος της απαιτούμενης τεχνογνωσίας, εμπειρίας, πόρων και αρμοδιοτήτων, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» (Computer Supported Collaborative Work CSCW) και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας» (Virtual Teams)

3. Της συνεργασιακής υλοποίησης των παραπάνω σχεδιαζόμενων πολιτικών, προγραμμάτων και υπηρεσιών από όλους τους εμπλεκόμενους Δημόσιους Οργανισμούς, με βάση ολοκληρωμένα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα (που συνήθως βασίζονται σε «Συστήματα Διοίκησης Ροών Εργασίας» (Workflow Management Systems) καθώς επίσης και εφαρμογές «Υποστηριζόμενης από Υπολογιστές Συνεργασίας» και «Ηλεκτρονικών – Εικονικών Ομάδων Εργασίας».

4. Της παροχής (delivery) των παραπάνω υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και της πραγματοποίησης όλων των σχετικών συναλλαγών τους με τη Δημόσια Διοίκηση, μέσω πολλαπλών φυσικών και ηλεκτρονικών καναλιών (π.χ. μέσω οργανωμένων γραφείων εξυπηρέτησης κοινού, Internet, ηλεκτρονικών μηχανημάτων τύπου τραπεζικού ΑΤΜ, οργανωμένων Τηλεφωνικών Κέντρων, κινητής τηλεφωνίας, μελλοντικά μέσω διαδραστικής τηλεόρασης κλπ.), με βάση ισχυρά «εξωστρεφή»

πληροφοριακά συστήματα, τα οποία συνδέονται με τα αντίστοιχα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των εμπλεκόμενων Δημοσίων Οργανισμών

5. Της αξιολόγησης των υπηρεσιών αυτών από τους πολίτες-επιχειρήσεις χρήστες τους, με βάση κατάλληλες εφαρμογές «Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας» (e-Democracy)

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

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

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

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

1.6 Επίπεδα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Διαδίκτυο αποτελεί ένα από τα βασικά κανάλια εξυπηρέτησης πολιτών και επιχειρήσεων από τους φορείς του δημοσίου τομέα. Η αποδοχή που γνωρίζει το Διαδίκτυο ως μέσο πρόσβασης σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης είναι πολύ μεγάλη σε διεθνές επίπεδο. Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης στο Διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Πιο συγκεκριμένα:

Υπηρεσίες Επιπέδου 1: Αφορούν μόνο στην Πληροφόρηση (Information) των χρηστών για τις διάφορες υπηρεσίες, τον τρόπο παροχής τους, τους εμπλεκόμενους φορείς, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και τον συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης. Βέβαια για να θεωρηθούν αξιόπιστες και χρήσιμες για τους πολίτες πρέπει να υπάρχει συνεχής ενημέρωση και ανανέωση όποτε υπάρχει αλλαγή επί της διαδικασίας. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 1 είναι η ενημέρωση από τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, για παράδειγμα από τον δήμο κάποιας περιοχής για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης.

Υπηρεσίες Επιπέδου 2: Αφορούν στην Αλληλεπίδραση (Interaction) των χρηστών με τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης. Παρέχουν πληροφοριακό υλικό για τον τρόπο διεκπεραίωσης της υπηρεσίας καθώς και επίσημο υλικό (πρότυπα αιτήσεων, βεβαιώσεων κ.τ.λ.) το οποίο οι χρήστες μπορούν να “κατεβάσουν” στον υπολογιστή τους, να εκτυπώσουν, να επεξεργαστούν και να χρησιμοποιήσουν κατά τη συναλλαγή τους με το φορέα σε φυσικό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελούν ένα μεγάλο μέρος των υπηρεσιών που παρέχονται από τα ΚΕΠ και περιλαμβάνουν τα έντυπα των αιτήσεων με δυνατότητα τοπικής αποθήκευσης στον υπολογιστή, όπως για παράδειγμα η χορήγηση αντιγράφου πτυχίου πανεπιστημίου για στρατολογία ή άλλη χρήση.

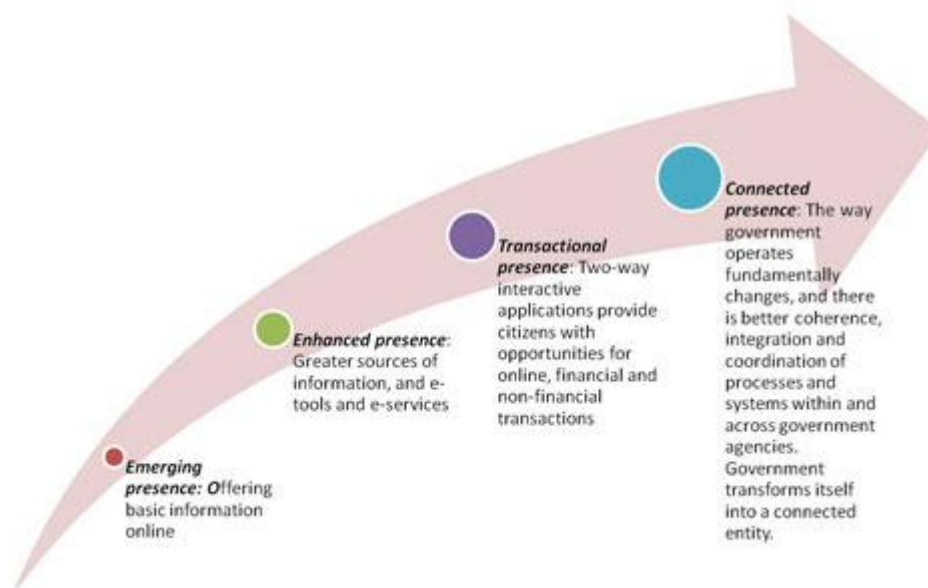
Ωστόσο, η χρησιμότητα των διαδικτυακών τόπων μεγιστοποιείται από την παροχή υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

Υπηρεσίες Επίπεδου 3: Αφορούν την Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction) όπου ο χρήστης αποκτά πρόσβαση σε υπηρεσίες του φορέα με ηλεκτρονικό τρόπο αλλά η διαδικασία ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα υπηρεσίας αυτού του επιπέδου είναι η συμπλήρωση και κατάθεση αίτησης για μια βεβαίωση μέσω του διαδικτυακού τόπου του αρμόδιου φορέα και η λήψη της βεβαίωσης με επίσκεψη στο φορέα, όπου γίνεται και εξακρίβωση των στοιχείων του χρήστη. Εκτός από πληροφορίες, προσφέρουν δηλαδή και online φόρμες για συμπλήρωση και ηλεκτρονική αποστολή. Δεδομένου ότι περιλαμβάνουν online υποβολή στοιχείων από μέρους του χρήστη, προϋποθέτουν μηχανισμό αναγνώρισης, ταυτοποίησης και προστασίας των δεδομένων που αποστέλλει ο χρήστης της υπηρεσίας. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 3 είναι η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ.

Υπηρεσίες Επιπέδου 4: Εδώ πρόκειται για Συναλλαγή (Transaction) όπου οι υπηρεσίες αυτού του επιπέδου εκτελούνται πλήρως ηλεκτρονικά, με το αποτέλεσμά τους (π.χ. βεβαίωση) να λαμβάνεται απευθείας από το διαδικτυακό τόπο του φορέα. Σε πολλές από αυτές πραγματοποιούνται και οικονομικές συναλλαγές ηλεκτρονικά. Αυτό σημαίνει δηλαδή ότι έχουμε πλήρη υποκατάσταση της αντίστοιχης μη ηλεκτρονικής υπηρεσίας. Ομοίως και εδώ απαιτούνται μηχανισμοί αναγνώρισης και ταυτοποίησης οι οποίοι μάλιστα οφείλουν να είναι πιο αυστηροί από τους αντίστοιχους του επιπέδου 3 λόγω της υλοποίησης της υπηρεσίας πλήρως ηλεκτρονικά. Παράδειγμα υπηρεσίας επιπέδου 4 αποτελεί η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης.

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης συνίσταται να προσφέρουν υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4 για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο αριθμό συναλλαγών τους με πολίτες, γεγονός αυτονόητο που αποσκοπεί στην αποσυμφόρηση της γραφειοκρατίας και στην ταχύτερη εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων. Σε κάθε περίπτωση, η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών στα επίπεδα 3 και 4 προϋποθέτει από το χρήστη τη δήλωση της ταυτότητάς του με την υποβολή κάποιων διακριτικών στοιχείων που του χορηγούνται κατά την εγγραφή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του φορέα.

Stages of e-government



Εικόνα 1-1: Τα στάδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1.7 Νομικό πλαίσιο

Δυστυχώς παρατηρείται έλλειψη ενός ενιαίου νομοθετικού πλαισίου σε επίπεδο ΕΕ, το οποίο δυσχεραίνει την πλήρη υιοθέτηση και λειτουργία συστημάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κάθε χώρα έχει υιοθετήσει διαφορετικό νομοθετικό πλαίσιο. Συνεπώς θα πρέπει να οριστεί ένα κοινό σύνολο, συμβατό με όλες τις χώρες το οποίο θα διέπει όλες τις ηλεκτρονικές συναλλαγές. Θα πρέπει να υπάρξει ενιαία αντιμετώπιση και θέσπιση κοινών διακρατικών νόμων σχετικά με θέματα:

- Ασφάλειας Δεδομένων
- Μεταφοράς Δεδομένων
- Έκδοσης και Χορήγησης Ηλεκτρονικών Πιστοποιητικών
- Ηλεκτρονικών Υπογραφών
- Διασφάλισης Ιδιωτικού Απορρήτου

Στην Ελλάδα δεν υπάρχει συγκεκριμένη νομοθεσία αυτή τη στιγμή γύρω από το θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σαφώς έχουν θεσπιστεί νόμοι περί

Προστασίας Δεδομένων και Ιδιωτικότητας περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ενώ και η Ελευθερία της Πληροφορίας κατοχυρώνεται με άρθρο του Ελληνικού Συντάγματος. Οι Ηλεκτρονικές Υπογραφές και Ηλεκτρονικές Ταυτότητες έχουν κατοχυρωθεί με Προεδρικό Διάταγμα που υλοποιεί συγκεκριμένη ευρωπαϊκή οδηγία.

1.8 Πλαίσιο & Μοντέλα Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.8.1 Το γενικό μοντέλο

Ένας πολύ μεγάλος αριθμός κυβερνητικών οργανισμών έχει «αγκαλιάσει» την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σαν μια καινοτόμο και αναπόφευκτη δομή δημόσιας υπηρεσίας και διοίκησης. Πολλές λειτουργίες καθώς και αρκετά πιθανά οφέλη έχουν σαφώς αναγνωρισθεί. Το βασικό μοντέλο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασίζεται σε τρεις τύπους παροχής υπηρεσιών:

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

- Λαμβάνοντας υπηρεσίες που είναι εστιασμένες στον πολίτη και όχι στην Υπηρεσία, παραβλέποντας το ενδιάμεσο προσωπικό της πολιτικής υπηρεσίας παρέχοντας υπηρεσίες απευθείας στους πολίτες
- Προηγμένη και νοήμων αυθεντικότητα
- Παροχή πρόσβασης στις κυβερνητικές πληροφορίες
- Παροχή πρόσβασης στη φυσική υποδομή των τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας
- Μεγαλύτερη ισότητα (κατάργηση του ψηφιακού χάσματος)
- Δημιουργία και αύξηση της εμπιστοσύνης.

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

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

- Αλλάζοντας την κουλτούρα των δημόσιων υπηρεσιών από αντιδραστική σε προληπτική
- Ανοιχτή και υπεύθυνη κυβέρνηση
- Αποτελεσματικότερη κοστολογικά προμήθεια.

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

- Αποκανονικοποίηση και νομοθετικός ανασχηματισμός
- Μια εθνική οικονομία με ευελιξία και ανταγωνιστικότητα στις παγκόσμιες αγορές
- Πολίτες με προσόντα και παιδεία στις νέες τεχνολογίες για την αγορά εργασίας.
- Μια άνευ ορίων και περιεκτική κοινωνία όπου οι αποστάσεις δε θα αποτελούν πλέον πρόβλημα:

 ü Απομακρυσμένες επαρχιακές περιοχές ενισχυμένες με υψηλής ταχύτητας πρόσβαση στο Διαδίκτυο

 ü Πολίτες ικανοί να εργάζονται από το σπίτι τους

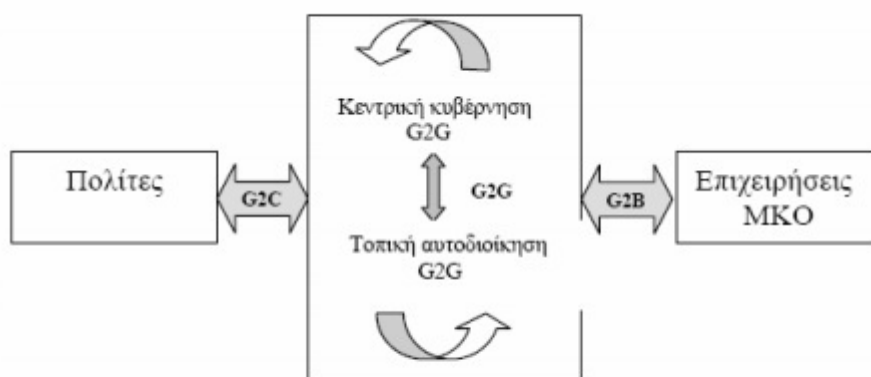
 ü Υπερπήδηση των εμποδίων της σωματικής ανικανότητας

 ü Υπερπήδηση των εμποδίων μεταξύ των δύο φύλων

 ü Αυξημένη αίσθηση του καλού της ευρύτερης κοινότητας

 ü Αυξημένη δημοκρατική συμμετοχή στην εκλογική διαδικασία και όχι μόνο

(Blakemore M., Dutton R., “e-Government, e-Society and Jordan: Strategy, theory, practice and assessment”).



Εικόνα 1-2: Η αλληλεπίδραση μεταξύ των ομάδων-στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1.8.2 Το μοντέλο των τριών δακτυλίων

Σε αυτή την ενότητα παραθέτουμε το μοντέλο των Τριών Δακτυλίων που προτάθηκε από τους Koh και Balthazard. Αποτελεί ουσιαστικά ένα απλό, διαισθητικό αλλά και αρκετά κατανοητό - επεξηγηματικό πλαίσιο οργάνωσης των χαρακτηριστικών λειτουργιών που παρέχει το Διαδίκτυο. Το επονομαζόμενο λοιπόν μοντέλο των Τριών Δακτυλίων, αιχμαλωτίζει όλες τις εφαρμογές του Διαδικτύου και τις διαχωρίζει σε τρεις κύριες κατηγορίες χρήσης:

- Πληροφοριακή χρήση
- Συναλλαγές
- Διαδικασίες

(1) Πληροφοριακή Χρήση. Οι οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να διαχέουν την πληροφόρηση, με σκοπό την εκπαίδευση, την ψυχαγωγία, την επιρροή ή απλά την επαφή - επικοινωνία με τον καταναλωτή. Για παράδειγμα, η δημοτική αρχή μιας πόλης υπηρεσίες που προσφέρει στους πολίτες. Αυτή η πληροφοριακή χρήση του Διαδικτύου είναι η πιο πρώιμη μορφή τεχνολογικής εφαρμογής και για πολλούς οργανισμούς αποτελεί ακόμα και σήμερα την επικρατέστερη από τις παρεχόμενες εφαρμογές.

(2) Συναλλαγές. Τη σημερινή εποχή πολλοί οργανισμοί χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο προκειμένου να υποστηρίξουν μια καθοδηγούμενη συνέχεια διαδικασιών μεταξύ χρηστών και συστήματος, που εν τέλει έχει ως αποτέλεσμα τη δημιουργία

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

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

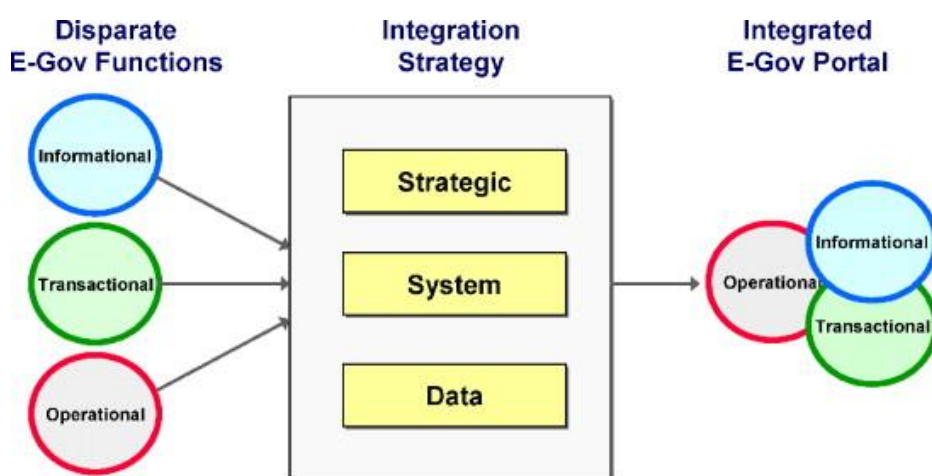
Η χρήση εφαρμογών όπως η διαχείριση των ροών εργασίας, η διαχείριση έργου και το CRM θα βελτιώσουν την παραγωγικότητα και θα αυξήσουν την επικοινωνία δια-τμηματικά αλλά και δια-επιχειρησιακά, την καθοδήγηση και την συνεργασία μεταξύ επιχειρήσεων.

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

Κατά πρώτον, επιτρέπει σε αυτούς που σχεδιάζουν και διαχειρίζονται έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης να αποκτήσουν μια γενικότερη και πιο πολύπλευρη άποψη της συνεχώς αυξανόμενης και συνεχώς μεταβαλλόμενης σειράς Διαδικτυακών εφαρμογών ούτως ώστε να μην «χαθεί το δάσος, για το δέντρο». Κατά δεύτερον, επιτρέπει στους διαχειριστές (managers) αυτών των πρωτοβουλιών να αναγνωρίσουν και να εστιάσουν μια σειρά από κρίσιμα ζητήματα της κάθε κατηγορίας των λειτουργιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Γνωρίζοντας λοιπόν ποια θέματα είναι κρίσιμα και εστιάζοντας την προσοχή τους σε αυτά, θα μειωθεί το κόστος και θα μπορεί να χρησιμοποιήσει το Διαδίκτυο για να εκδώσει πληροφορίες σχετικά με το αν θα επιτραπεί

στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση το προνόμιο να παρέχει υπηρεσίες και πληροφόρηση πολύ πιο αποτελεσματικά και αποδοτικά.

Στο πλαίσιο αυτό μπορούν να εντοπισθούν κάποια μοντέλα υπηρεσιών που επαναλαμβάνονται σε διαφορετικούς τύπους υπηρεσιών. Η εκάστοτε λειτουργικότητα μπορεί να διαφέρει ανάλογα με την υπηρεσία που παρέχεται, ωστόσο τα βήματα που ακολουθούνται για την παροχή των υπηρεσιών που ακολουθούν το ίδιο μοντέλο είναι ίδια. Αναγνωρίζοντας τα μοντέλα αυτά μπορεί να αναπτυχθεί μια διαδικασία περιγραφής και ανάπτυξης συστημάτων που ακολουθούν το ίδιο μοντέλο υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Εικόνα 1-3: Το πλαίσιο των τριών δακτυλίων

Τα βασικότερα μοντέλα υπηρεσιών που μπορούν να εντοπισθούν στο πλαίσιο τριών δακτύλων είναι τα έξης:

- Αναζήτησης-Παρουσίασης Πληροφοριών (όπως για παράδειγμα η ηλεκτρονική αναζήτηση εργασίας από το δικτυακό τόπο του ΟΑΕΔ και η ενημέρωση από τον δήμο για τα δικαιολογητικά που χρειάζονται για τη χορήγηση πιστοποιητικού γέννησης)
- Καταχώρησης Πληροφοριών (όπως για παράδειγμα η συμπλήρωση και κατάθεση της φορολογική δήλωσης)
- Κατάθεσης Αιτήσεων- Έγκρισης Αιτήσεων/Εκδοσης Πιστοποιητικών (όπως για παράδειγμα η αίτηση χορήγησης αντιγράφου φορολογικής ενημερότητας από το Υπουργείο Οικονομίας, η αίτηση χορήγησης άδειας οικοδόμησης, η αίτηση για χορήγηση πιστοποιητικού γάμου κ.ά.)

- Ηλεκτρονικές ψηφοφορίες (όπως για παράδειγμα η ψηφοφορία των πολιτών ενός δήμου σχετικά με την ανέγερση ή όχι εμπορικού κέντρου στην περιοχή)

1.9 Προϋποθέσεις χρήσης σωστού σχεδιασμού

Όσον αφορά στην πλήρη εκμετάλλευση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι απαραίτητη η τήρηση ορισμένων ελάχιστων απαιτήσεων. Το πιο βασικό είναι οι υπηρεσίες της Δημόσιας Διοίκησης να διαθέτουν την απαραίτητη τεχνολογική υποδομή για να παρέχουν τη δυνατότητα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης.

Συνακόλουθα οι διαδικασίες της πρέπει να έχουν την κατάλληλη δομή και διασύνδεση ώστε να μπορούν να αξιολογούν τις ΤΠΕ, ενώ και τα στελέχη πρέπει να είναι τεχνολογικά καταρτισμένα για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και αρμοδιότητες του ρόλου τους. Από την άλλη μεριά βέβαια οι πολίτες και οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα και επικοινωνιακά μέσα για να έχουν τη δυνατότητα σύνδεσης στο Διαδίκτυο. Τέλος πρέπει να διαθέτουν τις βασικές γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που θα τους παρέχονται. Για να γίνουν όμως όλα αυτά εφικτά πρέπει το κράτος και οι δημόσιοι φορείς να κινητοποιηθούν και να παρέχουν κίνητρα σε πολίτες και επιχειρήσεις για την χρησιμοποίηση των νέων τεχνολογιών καθώς και τη δυνατότητα παρακολούθησης σεμιναρίων για την πρόσβαση και τα οφέλη από την χρήση του διαδικτύου στη καθημερινότητα μας.

Επίσης τα ΜΜΕ πρέπει να παρέχουν διαρκή ενημέρωση για τις συνεχώς αναπτυσσόμενες τεχνολογίες και τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από αυτές. Τέλος ενδείκνυται το κράτος να προσφέρει επιδοτούμενα προγράμματα προς τις επιχειρήσεις κινητοποιώντας αυτές να εισάγουν τις νέες τεχνολογίες και κυρίως το Διαδίκτυο στην παραγωγική διαδικασία. Κατά την ηλεκτρονικοποίηση, πέντε είναι τα βασικά στοιχεία για να επιτευχθεί μια άκρως λειτουργική χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:

1. Μεταρρύθμιση – Ανασχεδιασμός των διαδικασιών πριν πραγματοποιηθεί η ηλεκτρονικοποίησή τους, γεγονός που θα επιτευχθεί αν αυτές αντιμετωπιστούν από την οπτική γωνία του χρήστη και αποσκοπούν στην εξυπηρέτηση των αναγκών του.

2. Συγκρότηση μιας ομάδας ατόμων που διαθέτουν τις απαραίτητες τεχνικές γνώσεις και εξουσιοδοτηθούν με την επίβλεψη του εγχειρήματος της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

3. Εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων, που επιτυγχάνεται κάνοντας ένα σωστό οικονομικό σχεδιασμό τόσο βραχυπρόθεσμο όσο και μακροπρόθεσμο θέτοντας ξεκάθαρους στόχους.

4. Συνεργασία μεταξύ των φορέων της Δημόσιας Διοίκησης και του ιδιωτικού τομέα.

5. Δημόσια ενασχόληση για την βελτίωση της καθημερινότητας των πολιτών.

1.10 Πλεονεκτήματα και οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

1.10.1 Πλεονεκτήματα χρήσης

Τα πλεονεκτήματα χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες ως εξής:

- Αύξηση παραγωγικότητας στην Δημόσια Διοίκηση
- Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

Η πρώτη επιτυγχάνεται με την μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών και επικοινωνίας με το κοινό, τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς λόγω χρήσης κοινών προτύπων, την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και τη δυνατότητα παροχής νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλεργασία, τηλε-εκπαίδευση και forums.

Η δεύτερη εξασφαλίζεται με την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης και του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων, την παροχή υπηρεσιών σε βάση <<2 4*7 >> και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία.

Επιπλέον ο χρήστης μιας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται στην εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη

είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop). Εκτός από τα διαδικαστικά όμως πλεονεκτήματα υπάρχει και μία γενικότερη φιλοσοφία που εμπεριέχεται στην πολιτική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Ένας από τους βασικούς στόχους της ψηφιακής επανάστασης είναι να ενισχύσει την δημοκρατία και να κάνει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς το e-government, όπως είναι ο όρος που χρησιμοποιείται ευρέως, είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών ώστε να γίνουν η κυβέρνηση και οι υπηρεσίες της πιο προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα διαφθοράς και κερδοσκοπίας κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε γεωργικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές.

Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες ανεξαρτήτως εισοδήματος και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες. Αυτό με μία λέξη στα αγγλικά αποτελεί το e-inclusion. Όλα αυτά βέβαια δεν θα συμβούν απλά με την αγορά περισσότερων υπολογιστών και την δημιουργία δικτυακών τόπων για την παροχή υπηρεσιών. Απαιτείται σοβαρός σχεδιασμός, σημαντική διάθεση πόρων και πολιτική βούληση για την βελτίωση της καθημερινότητας και την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

1.10.2 Οφέλη

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στηρίχθηκε στην πεποίθηση ότι η κοινωνία μπορεί να ωφεληθεί από την χρήση των ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση. Η χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μπορεί να αποφέρει ένα σύνολο από οφέλη τόσο στην κυβέρνηση όσο και στους αποδέκτες της, το μέγεθος των οποίων είναι ανάλογο της εξοικείωσης της χρήσης των ΤΠΕ από τους αποδέκτες της. Τα οφέλη αυτά περιλαμβάνουν μείωση της διαφθοράς, αύξηση της διαφάνειας,

δυσκολία στις διοικητικές διαδικασίες, αύξηση των εσόδων, και / ή μειώσεις του κόστους.

Τα οφέλη που προκύπτουν μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ως εξής:

- ∅ Όσον αφορά τους αποδέκτες (πολίτες, επιχειρήσεις)
 - Απλούστευση της διαδικασίας συνδιαλλαγής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες
 - Βελτίωση της αλληλεπίδρασης μεταξύ των κρατικών μονάδων και με τις επιχειρήσεις, τη βιομηχανία και τους πολίτες
 - Αύξηση της χειραφέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων μέσω της πρόσβασης στην πληροφόρηση, τη γνώση και τις υπηρεσίες
 - Διευκόλυνση της εξοικείωσης καθώς και της αύξησης των δεξιοτήτων και της κατάρτισης με τις ΤΠΕ στον ευρύτερο πληθυσμό
 - Μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού
 - Διεύρυνση της συμμετοχής του κοινού

- ∅ Όσον αφορά την κυβέρνηση
 - Αύξηση της αποτελεσματικότητας της διαχείρισης της κυβέρνησης
 - Βελτίωση της παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας των κρατικών υπηρεσιών
 - Απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών
 - Μείωση της γραφειοκρατίας
 - Αύξηση της διαφάνειας και καταπολέμηση της διαφθοράς
 - Βελτίωση του επιχειρηματικού περιβάλλοντος για την ανάπτυξη του ιδιωτικού τομέα
 - Προσέλκυση ξένων άμεσων επενδύσεων
 - Βελτίωση των δημοσίων οικονομικών
 - Αναβάθμιση των δεξιοτήτων του προσωπικού της κυβέρνησης(World Bank, eGovernment guideline)

- ∅ Όσον αφορά τη χώρα μας, σε έρευνα του Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της πληροφορίας, οι Έλληνες αναγνώρισαν σε μεγάλο ποσοστό τα ακόλουθα οφέλη από τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης:
 - Ταχύτερη ανταπόκριση από τις Δημόσιες Υπηρεσίες

- Ανεξαρτησία από τις ώρες λειτουργίας των υπηρεσιών
- Εξοικονόμηση κόστους και χρόνου (μετακινήσεις, χαρτόσημα κλπ
- Μη απαραίτητη φυσική παρουσία στις υπηρεσίες
- Μεγαλύτερη διαφάνεια των υπηρεσιών
- Εξοικονόμηση κόστους για την ίδια τη Δημόσια Διοίκηση
(Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2009.)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

ΔΙΕΘΝΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

2.1 Το Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2011-2015

Με βάση το πρώτο σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση (i2010), με το οποίο πραγματοποιήθηκαν έργα καινοτομίας και προόδου στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και χρησιμοποιώντας την εμπειρία από την εφαρμογή του, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή προχώρησε το Δεκέμβριο του 2010 στην κατάρτιση του δεύτερου σχεδίου για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με τίτλο «Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, 2011-2015- Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής Διακυβέρνησης».

Το φιλόδοξο αυτό σχέδιο έχει σκοπό να συμβάλει στην πραγματοποίηση του οράματος που διατυπώθηκε στη δήλωση της 5ης Υπουργικής Διάσκεψης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση («δήλωση του Malmö»), σύμφωνα με την οποία αναγνωρίζοντας ως ανοιχτές, ευέλικτες και συνεργάσιμες τις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, θα χρησιμοποιούν την τηλε-διακυβέρνηση για να αυξήσουν την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή τους, καθώς και για συνεχή βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών κατά τρόπο που ανταποκρίνεται στις διάφορες ανάγκες των χρηστών και μεγιστοποιεί τη δημόσια αξία, υποστηρίζοντας τη μετάβαση της Ευρώπης σε μια πρωτοπόρα οικονομία της γνώσης.

Σε μια εποχή περιορισμένων δημόσιων πόρων, οι ηλεκτρονικές δημόσιες υπηρεσίες μπορούν να βοηθήσουν το δημόσιο να αναπτύξει καινοτόμες υπηρεσίες για όλους, παρέχοντας αυξημένη αποδοτικότητα σε συνδυασμό με χαμηλό κόστος. Αυτό που παρατηρείται είναι ότι, ενώ συνεχώς αναδύονται καινοτόμες τεχνολογίες και υπηρεσίες προς εκμετάλλευση (όπως είναι τα κοινωνικά δίκτυα) και η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αυξάνεται, οι Ευρωπαίοι εμφανίζονται «απρόθυμοι» στο να τις χρησιμοποιήσουν. Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, θέλοντας να αντιμετωπίσει το φαινόμενο αυτό, στηρίζει τα μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης στην ανάπτυξη υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βασισμένων στις ανάγκες των χρηστών.

Κύριοι στόχοι του σχεδίου δράσης 2011-2015 είναι ως το 2015 η επιγραμμική διάθεση μιας σειράς βασικών διασυνοριακών υπηρεσιών και η αύξηση του ποσοστού των πολιτών της Ε.Ε. που έχουν χρησιμοποιήσει υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο 50%.

Οι προτεραιότητες- δράσεις του στρατηγικού σχεδίου 2011-2015 είναι συνυφασμένες με τους τέσσερις στόχους – κλειδιά της υπουργικής δήλωσης του Malmö και ταξινομούνται ανάλογα με τους εμπλεκόμενους φορείς και τις αρμοδιότητές τους:

- όπου επικεφαλής είναι τα κράτη μέλη και βασίζονται σε δικούς της πόρους, η Επιτροπή θα βοηθήσει με την υποστήριξη και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων. Τα προτεινόμενα μέτρα θα επικεντρώνονται στον καθορισμό στόχων με τα κράτη μέλη καθώς και στον τρόπο επίτευξής τους.
- Όπου η επιτροπή και τα κράτη μέλη εργάζονται από κοινού για την ανάπτυξη, την εγκατάσταση ή τη βελτίωση διασυνοριακών υπηρεσιών, η Επιτροπή θα αναλάβει ηγετικό ρόλο στις δραστηριότητες που χρησιμοποιούν κοινούς πόρους, ενώ τα κράτη μέλη θα φέρουν την τελική ευθύνη για την εφαρμογή τους με δικούς τους πόρους.
- Όπου η επιτροπή μπορεί να δημιουργήσει ευνοϊκές συνθήκες, τα προτεινόμενα μέτρα θα περιλαμβάνουν τη θέσπιση προτύπων, νομικών μέσων, τη διαμόρφωση κοινών πλαισίων, την παροχή εργαλείων γενικού χαρακτήρα, την παροχή (επαναχρησιμοποιήσιμων) τεχνικών δομοστοιχείων και τη διασφάλιση της διαλειτουργικότητας.

Πιο συγκεκριμένα, οι δράσεις που δρομολογούνται στοχεύουν:

- Όσον αφορά την ενδυνάμωση των χρηστών: στη σχεδίαση υπηρεσιών με βάση τις ανάγκες των χρηστών, τη συνεργατική παραγωγή υπηρεσιών, την επαναχρησιμοποίηση των πληροφοριών του δημοσίου τομέα, τη βελτίωση της διαφάνειας, την αύξηση της συμμετοχής πολιτών και επιχειρήσεων στις διαδικασίες διαμόρφωσης πολιτικών.

- Όσον αφορά την εσωτερική αγορά: στις αδιάλειπτες υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις, την προσωπική κινητικότητα, την υλοποίηση διασυνοριακών υπηρεσιών σε ευρωπαϊκή κλίμακα.

- Όσον αφορά τη βελτίωση και την αποτελεσματικότητα κυβερνήσεων και δημόσιων διοικήσεων: στη βελτίωση των οργανωτικών διαδικασιών, τη μείωση του διοικητικού φόρτου, την πράσινη διακυβέρνηση.

- Όσον αφορά τις προϋποθέσεις για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης: στις ανοιχτές προδιαγραφές και τη διαλετουργικότητα, τους παράγοντες-κλειδιά την καινοτομική ηλεκτρονική διακυβέρνηση. (Ευρωπαϊκή επιτροπή, 2010)

Τα κράτη μέλη έχουν δεσμευτεί για την εφαρμογή των πολιτικών προτεραιοτήτων της δήλωσης του Malmö και κάλεσαν την Επιτροπή να θεσπίσει την από κοινού διαχείριση του σχεδίου δράσης 2011-2015 ώστε όλα τα κράτη μέλη να συμμετέχουν ενεργά στην εφαρμογή του. Για το λόγο αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή καλείται να συστήσει και να προεδρεύσει μιας υψηλού επιπέδου ομάδας εμπειρογνομόνων. Τα μέλη της θα είναι αντιπρόσωποι όλων των κρατών μελών οι οποίοι είναι αρμόδιοι για τις εθνικές πολιτικές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Μέσω αυτής της τακτικής θα ενθαρρύνεται η πρόσθετη συνεργασία μεταξύ των εταίρων.

2.2 Ευρωπαϊκά Προγράμματα

Όλες οι ευρωπαϊκές χώρες έχουν καταστρώσει σχέδια και στρατηγικές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση κατά τα τελευταία έτη. Η κατά μέσον όρο αύξηση των ηλεκτρονικά διαθέσιμων δημοσίων υπηρεσιών από 45% σε 60% μεταξύ Οκτωβρίου 2001 και Οκτωβρίου 2002 είναι ενδεικτική της προόδου που σημειώθηκε σε όλες τις χώρες. Στο παρόν στάδιο οι διαφορές μεταξύ χωρών είναι ίσως λιγότερο σημαντικές από τους ρυθμούς αύξησης και τη στρατηγική δέσμευση για εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης, που είναι δυνατόν να έχουν ως αποτέλεσμα ταχύρυθμη πρόοδο τα επόμενα έτη. Κατά γενικό κανόνα υπάρχει η τάση αξιοποίησης της τεχνολογίας για την εξεύρεση λύσεων.

Η ηλεκτρονική προσφορά δημοσίων υπηρεσιών φυσικά δεν αποτελεί εγγύηση για την ηλεκτρονική αξιοποίησή τους. Εξίσου σημαντική είναι η ενημέρωση ότι προσφέρονται αυτές οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες, το προσιτό κόστος πρόσβασης, η ευκολία χρήσης και η προθυμία αξιοποίησής τους. Πάνω απ' όλα, αυτό που μετρά είναι η παροχή πραγματικών πλεονεκτημάτων: πώς οι πολίτες αντιλαμβάνονται αυτές τις

υπηρεσίες, πώς τις αξιοποιούν, ποια είναι τα οφέλη για τους πολίτες και ποια πλεονεκτήματα προσφέρει η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη δημόσια διοίκηση. Αυτά τα δεδομένα σχετικά με την αξιοποίηση των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών είναι ακόμα σχετικώς σπάνια. Από εμπορική άποψη η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ήδη σημαντική αγορά. Το 2002 περίπου 30 δισεκατομμύρια ευρώ δαπανήθηκαν για τις ΤΠΕ των δημοσίων διοικήσεων (όπου περιλαμβάνονται μόνο οι παρεχόμενες διοικητικές υπηρεσίες, εξαιρουμένων των υπηρεσιών υγείας, άμυνας, εκπαίδευσης, κλπ.). Από το ποσό αυτό υπολογίζεται κατά προσέγγιση ότι 5 δισεκατομμύρια δαπανήθηκαν στις ΤΠΕ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, με ταχύρυθμη αύξηση περίπου 15% ετησίως. Ωστόσο, πρόκειται μόνο για κλάσμα της συνολικής δαπάνης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, δεδομένου ότι σημαντικές είναι οι αντίστοιχες δαπάνες για την (ανα)διοργάνωση και την κατάρτιση.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, έκανε την αρχή με το σχέδιο δράσης “eEurope 2002”. Το σχέδιο αυτό, έθετε ως βασικό στόχο την δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών σε δημόσιες υπηρεσίες στο διαδίκτυο μέχρι τα τέλη του 2002. Το συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμφώνησε για 20 υπηρεσίες.

2.3 Παρεχόμενες υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επιχειρήσεις στην Ευρώπη και διεθνώς

Οι χώρες που θεωρούνται πρωτοπόροι σε θέματα «Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης» (Μ. Βρετανία, Ιρλανδία, Καναδάς, ΗΠΑ, Ν. Ζηλανδία, Αυστραλία) έχουν δημιουργήσει μία Κεντρική Κυβερνητική Δικτυακή Πύλη σε επίπεδο χώρας ή γεωγραφικής περιφέρειας, με τη χρήση της οποίας ένας χρήστης (πολίτης, επιχείρηση, υπάλληλος κρατικής υπηρεσίας) μπορεί να ενημερώνεται και να εξυπηρετείται για οποιοδήποτε θέμα αφορά την επαφή του με το κράτος. Στόχος της «Κυβερνητικής Δικτυακής Πύλης» είναι να παρέχει ένα κεντρικό σημείο επαφής με τους χρήστες (πολίτες, επιχειρήσεις, κλπ.) για κάθε είδους πληροφόρηση (οδηγίες, ενημέρωση, ειδήσεις) ή εξυπηρέτηση (κυβερνητικές υπηρεσίες) που χρειάζονται από τον φορέα. Στη συνέχεια παρουσιάζονται μερικά υποδείγματα Κυβερνητικών Δικτυακών Πυλών για τις επιχειρήσεις. Δυστυχώς, είναι γεγονός ότι τα υπάρχοντα συστήματα παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών στην Ελλάδα καθώς και τα ολοκληρωμένα

πληροφοριακά συστήματα του Δημοσίου τομέα που στηρίζουν την λειτουργία τους (ΟΠΣ), υλοποιήθηκαν χωρίς τη χρήση κοινών τεχνολογικών προτύπων και χωρίς την ύπαρξη κεντρικής υποδομής υποστήριξης διαλειτουργικότητας. Κατά την ανάπτυξή τους δεν χρησιμοποιήθηκε ενιαία αρχιτεκτονική (παρά μόνο βασικές τεχνικές προδιαγραφές) ενώ παρατηρείται η απουσία ενιαίων προτύπων κωδικοποίησης πληροφορίας και λειτουργικότητας.

Επιπλέον δεν υφίστανται οι απαραίτητες διαδικασίες οργάνωσης, ελέγχου και συντονισμού των προσπαθειών αυτών με στόχο τόσο την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας αλλά και την υιοθέτηση ενός κοινού μοντέλου παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών από την Δημόσια Διοίκηση.

Τα παραπάνω συστήματα έχουν υλοποιηθεί σε διαφορετικά περιβάλλοντα προγραμματισμού και παρουσιάζουν αυξημένη αρχιτεκτονική ανομοιογένεια μεταξύ τους, ενώ σε αρκετές περιπτώσεις θεωρούνται παλαιωμένης τεχνολογίας. Επιπλέον, τα συστήματα αυτά λειτουργούν σε διαφορετικά λειτουργικά συστήματα και βάσεις δεδομένων που χρησιμοποιεί ο κάθε οργανισμός. Επιπρόσθετα, οι διαφοροποιημένες ανάγκες του κάθε οργανισμού, καθιστούν τα συστήματα αυτά ακόμα περισσότερο ανομοιογενή μεταξύ τους από λειτουργική άποψη, παρά το γεγονός ότι ακολουθούν ένα ενιαίο θεσμικό και λειτουργικό πλαίσιο για την υποστήριξη των διαδικασιών που αυτοματοποιούν.

Για τους λόγους αυτούς η υλοποίηση διαλειτουργικότητας μεταξύ των συστημάτων αυτών στην παρούσα φάση κρίνεται ως μια διαδικασία εξαιρετικά απαιτητική. Όλα τα παραπάνω συνηγορούν στην έλλειψη ενός κοινού πλαισίου οργάνωσης της ανάπτυξης διεπαφών και προτύπων διαλειτουργικότητας στα πληροφοριακά συστήματα της Δημόσιας Διοίκησης για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών που απαιτούν την διασύνδεση περισσότερων του ενός συστημάτων.

Η ανάπτυξη/υλοποίηση μιας αποδοτικής υποδομής υποστήριξης των υπηρεσιών G2B για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θα ήταν σκόπιμο να στηριχθεί στις επιτυχημένες αντίστοιχες υλοποιήσεις και πρακτικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των χωρών του εξωτερικού, οι οποίες με τη σειρά τους στηρίχτηκαν σε πλήρως ορισμένα πλαίσια. Στη συνέχεια αναφέρονται επιτυχημένες περιπτώσεις υλοποίησης υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών όπως είναι αυτές της Μεγάλης Βρετανίας, των ΗΠΑ και της Αυστραλίας.

2.3.1 Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής

Πιθανότατα η πληρέστερη σουίτα υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, απευθυνόμενες σε επιχειρήσεις, είναι αυτή που παρέχεται από το κυβερνητικό portal των ΗΠΑ. Μέσα από την κυβερνητική αυτή πύλη μια επιχείρηση έχει πρόσβαση στις παρακάτω κατηγορίες υπηρεσιών, κάθε μια από τις οποίες έχει πληθώρα υπηρεσιών:

- Αγοραπωλησίες με την Κυβέρνηση (12 υπηρεσίες)
- Έκδοση Πιστοποιητικών και Πληρωμές (10 υπηρεσίες)
- Αριθμοί Ταυτοποίησης (2 υπηρεσίες)
- Νομικά Θέματα (5 υπηρεσίες)
- Αδειοδότηση (6 υπηρεσίες)
- Ασφαλιστικά Θέματα (5 υπηρεσίες)
- Επικουρικές Υπηρεσίες Έναρξης Επιχείρησης (7 υπηρεσίες)
- Φορολογία (5 υπηρεσίες)

Ο πολίτης έχει πρόσβαση σε 125 περίπου υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών οι οποίες είναι ταξινομημένες αλφαβητικά και αφορούν παροχή πληροφοριών, αιτήσεις, πληρωμές. Οι υπηρεσίες ανάλογα με τη φύση τους, βρίσκονται σε διαφορετικά επίπεδα ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης. Το ίδιο portal παρέχει πρόσβαση σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Συναλλαγών σε ομοσπονδιακούς υπαλλήλους και Δημόσιους Φορείς (http://www.firstgov.gov/Federal_Employees/Online_Services.shtml) (http://www.firstgov.gov/Government/Government_Gateway.shtml)

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

Το νομοσχέδιο, τοποθετεί την πρωτοβουλία για Ηλεκτρονική Κυβέρνηση ως έναν από τους πέντε ακρογωνιαίους λίθους στην προσπάθεια αντιμετώπισης του

κυβερνητικού μηχανισμού περισσότερο σαν επιχείρηση, παρά σαν δημόσιο φορέα. Η κεντρική ιδέα πίσω από αυτόν τον νόμο είναι για την ομοσπονδιακή κυβέρνηση να εκμεταλλευτεί πλήρως το Διαδίκτυο και τις υπόλοιπες τεχνολογίες της πληροφορίας ούτως ώστε να βελτιωθεί η αποδοτικότητα και να ασφαλιστεί η ηλεκτρονική πληροφορία της.

Προκειμένου να εγκατασταθεί και να αποδοθεί ευθύνη όταν χρειάζεται, δημιουργήθηκε ένα καινούργιο γραφείο αφοσιωμένο σε θέματα στρατηγικής ΗΚ και υλοποίησης προγραμμάτων. Έτσι εγκαθιδρύθηκε ένα ξεχωριστό ταμείο \$345 εκατ. για δια-υπηρεσιακά έργα που απαιτεί κάποιες βασικές προϋποθέσεις για τα ομοσπονδιακά site και αξιολογήσεις νέων συστημάτων ιδιωτικότητας, ενώ στοχεύει στη βελτίωση των μέτρων ασφαλείας.

Συγολιασμός και παρατηρήσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής

Το έτος 2000, το Κογκρέσο ψήφισε την κυβερνητική απόφαση ανασχηματισμού που αφορούσε την ασφάλεια των πληροφοριών. Το νομοσχέδιο αυτό απαιτούσε από τις εκάστοτε υπηρεσίες να αναφέρουν την ασφάλεια των πληροφοριακών τους συστημάτων και να περικλείουν την ασφάλεια στις επιχειρηματικές τους μελέτες, ιδιαίτερα όταν αναφέρονται σε θέματα έγκρισης προϋπολογισμού. Ο διευθυντής των ΠΣ της Γεωργίας αναφέρει ενδεικτικά: «Σαφώς και χρειάζεται να βελτιώνουμε συνεχώς την ασφάλεια του παγκόσμιου ιστού σε όλες τις διαδικασίες και πτυχές της κυβερνήσεώς μας. Το να υπάρχει και νομοθετημένο είναι καλό για όλους μας. Πρέπει να αντέξουμε στις υψηλές πιέσεις όσον αφορά τους κλάδους όπου χρειάζεται να επενδύσουμε χρόνο και πόρους.»

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

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

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

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

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

Η δικομματική υποστήριξη του νομοσχεδίου από τους οίκους του Κογκρέσου, επιδεικνύει ξεκάθαρα το ότι οι εκλεγμένοι αντιπρόσωποι αναγνωρίζουν την τεράστια σημασία και συμβολή της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορίας στη βελτίωση της κυβέρνησης. Ωστόσο, το να μεταμορφώσει την κυβέρνηση δεν είναι κάτι που επιτυγχάνεται μέσα σε μια νύχτα. Θα είναι μια μακρόχρονη και αργή διαδικασία, παρόμοια με αυτή του να παρατηρείς ένα δενδρύλλιο να αυξάνει στην ωριμότητα. Η Αρχή της ΗΚ εγγείι το αναγκαίο λίπασμα, αλλά οι ρίζες του θα χρειαστούν αρκετό καιρό για να αναπτυχθούν.

(A More Perfect Union-The E-Government Act's Major Provisions", 2003).

2.3.2 Αυστραλία

Την υλοποίηση του πλαισίου διαλειτουργικότητας στην Αυστραλία έχει αναλάβει το Australian Government Information Management Office (<http://www.agimo.gov.au>) το οποίο παρέχει πληροφορίες σχετικά με το πλαίσιο και την αρχιτεκτονική του συστήματος. Η παροχή υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την κυβέρνηση της Αυστραλίας γίνεται μέσω ενός κεντρικού portal (<http://www.australia.gov.au>) από το οποίο ο χρήστης ανακατευθύνεται σε αντίστοιχο subportal ανάλογα με το είδος της υπηρεσίας που τον ενδιαφέρει. Η κυβερνητική πύλη αρμόδια για επιχειρήσεις είναι η

<http://www.business.gov.au> από όπου παρέχονται σε επιχειρήσεις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αφορούν στις πιο κάτω κατηγορίες:

- Έναρξη Επιχείρησης
- Έναρξη επιχείρησης, Εγγραφή
- Άδειες Επιχείρησης
- Διαχείριση Επιχείρησης
- Φορολογία
- Απασχόληση Εργατικού Δυναμικού
- Franchise
- Leasing
- Επέκταση Επιχείρησης
- Οικονομική και άλλες μορφές βοήθειας
- Δάνεια
- Στατιστικά στοιχεία
- Συμβουλευτικές υπηρεσίες
- Τερματισμός/ Πώληση Επιχείρησης

Οι υπηρεσίες που παρέχονται από τα παραπάνω portals βρίσκονται σε διαφορετικά επίπεδα ωριμότητας ανάλογα με τη φύση της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η κυβέρνηση δεσμεύεται να παρέχει τις καλύτερες δυνατές υπηρεσίες στην κοινωνία. Η επίτευξη αυτού του στόχου εξαρτάται από τη μεγιστοποίηση της αποτελεσματικότητας των πολιτικών κανόνων και παράδοσης των προγραμμάτων, του σχεδιασμού και των προϋπολογισμών που έχουν εξαγγελθεί, της διαδικασίας λήψης των αποφάσεων, των οργανωτικών δομών, των εργασιακών σχέσεων και της διοίκησης των ανθρώπινων πόρων. Πολλές προσπάθειες ανασχηματισμού έχουν δρομολογηθεί προς αυτήν την κατεύθυνση και σημαντικά οφέλη έχουν επιτευχθεί.

Οι τεχνολογίες πληροφορίας και επικοινωνιών, συνεχίζουν να παίζουν έναν ολοένα και πιο σημαντικό ρόλο στον καθορισμό της ποιότητας και προσβασιμότητας των υπηρεσιών. Η ανάπτυξη και δημιουργία μιας ολιστικής κυβερνητικής προσέγγισης απέναντι σε αυτές τις τεχνολογίες είναι κρίσιμης σημασίας προκειμένου να επιτευχθούν οφέλη στην παροχή των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Η Αυστραλία κατέχει ηγετική θέση παγκοσμίως στην εφαρμογή νέων τεχνολογιών στη διοίκηση της κυβέρνησης και την παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικά. Όπως ακριβώς και στην περίπτωση του Καναδά, των ΗΠΑ και του Ην. Βασιλείου, η

Αυστραλία κινείται πολύ πιο πέρα από μια απλή Υπηρεσιακή εγκατάσταση τεχνολογιών της πληροφορίας και ασύνδετων μεταξύ τους Διαδικτυακών site. Χαρακτηριζόμενη από μια τάση αντικατοπτρισμού του ιδιωτικού τομέα, η Αυστραλιανή κυβέρνηση εισέρχεται στην πολύπλοκη φάση της παροχής ολοκληρωμένων υπηρεσιών όχι μόνο online αλλά και μέσω πολλών άλλων καναλιών επικοινωνίας.

Το 1997 ο πρωθυπουργός έθεσε ένα στόχο για τις ομοσπονδιακές κυβερνητικές υπηρεσίες να παρέχουν όλες τις κατάλληλα διαμορφωμένες υπηρεσίες τους online έως το 2001. Το Φεβρουάριο του 2002, ο πρωθυπουργός της Αυστραλίας ανακοίνωσε στο Παγκόσμιο Κογκρέσο για την Τεχνολογία της Πληροφορίας στην Αδελαίδα, ότι ο στόχος επετεύχθη. Σύμφωνα με ένα πλήθος ανεξάρτητων αναφορών, η χρήση του Διαδικτύου από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση για την παροχή υπηρεσιών και προγραμμάτων online είναι ήδη ανάμεσα στις καλύτερες του κόσμου.

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

(Η Χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση, Διοικητική Συμβουλευτική Επιτροπή)

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

(ICA 37th CONFERENCE, ICA Country Report Australia, Tallinn Estonia, 2003).

Η στρατηγική «Καλύτερες Υπηρεσίες, Καλύτερη Κυβέρνηση» σκιαγραφεί την επόμενη φάση μετακίνησης του σχεδίου της ομοσπονδιακής κυβέρνησης, από την τοποθέτηση των πληροφοριών και υπηρεσιών online, σε μια πιο περιεκτική και ολοκληρωμένη εφαρμογή νέων τεχνολογιών στην κυβερνητική πληροφόρηση, την

παροχή υπηρεσιών και τη διοίκηση. Έτσι λοιπόν, τέθηκαν έξι στόχοι «κλειδιά» για την εκπλήρωση της στρατηγικής:

- Επίτευξη μεγαλύτερης αποδοτικότητας και απόδοσης της επένδυσης,
- Εξασφάλιση πιο εύκολης πρόσβασης στις κυβερνητικές υπηρεσίες και την πληροφόρηση
- Παροχή υπηρεσιών που θα ανταποκρίνονται προσωπικά στις ανάγκες των Αυστραλών νοικοκυρών, επιχειρήσεων και δημόσιων οργανισμών, Ολοκληρωμένες σχετιζόμενες υπηρεσίες,
- Δημιουργία εμπειρίας, εμπιστοσύνης και πεποίθησης στη χρήση των νέων τεχνολογιών, και
- Περαιτέρω αύξηση της εμπλοκής και συμμετοχής των πολιτών στη χάραξη πολιτικών και διαδικασιών.

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

Σχολιασμός και παρατηρήσεις για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Αυστραλία

Η επένδυση στην ανάπτυξη μιας αποτελεσματικής ΗΚ είναι ζωτικής σημασίας για την Αυστραλία. Υπάρχουν πολύ ισχυρά εδάφη αποδοτικότητας για τη βελτίωση της ανάπτυξης πολιτικής της κυβέρνησης, των διαδικαστικών προγραμμάτων, της παροχής υπηρεσιών και πρόσβασης σε αυτές. Αυτό βέβαια περιλαμβάνει ανασχεδιασμό των παραδοσιακών διαδικασιών, συνταίριασμα των τεχνολογικών επενδύσεων με αυτές τις αλλαγές και διαχείριση των έργων για να εξασφαλιστεί συνολική απόδοση της επένδυσης. Από την πλευρά των χρηστών, η ΗΚ θα πρέπει να διευκολύνει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους σε μια πληθώρα θεμάτων, οποιαδήποτε ώρα και στιγμή κατά τη διάρκεια της ημέρας, χωρίς να χρειάζεται πλήρης κατανόηση ως προς το ποιο τμήμα της κυβέρνησης παρέχει την υπηρεσία που απαιτείται. Υπάρχουν τέσσερα κύρια κανάλια παροχής των κυβερνητικών υπηρεσιών και της πληροφόρησης: online, μέσω φυσικής παρουσίας, τηλεφωνικά και μέσω ταχυδρομείου. Η ακεραιότητα αυτών των καναλιών θα διατηρηθεί και αυτόνομα αλλά και ανάμεσά τους, προετοιμάζοντας έτσι το έδαφος για την ολοκλήρωση της παροχής των υπηρεσιών εξασφαλίζοντας μια συνεχή εμπειρία για τους πολίτες. Η σύνθεση των τεχνολογιών της

τηλεφωνίας, των υπολογιστών και των μέσων μαζικής επικοινωνίας θα παρουσιάσει μια ιδιαίτερη πρόκληση. Ωστόσο, αναμένεται πως η ζήτηση για τις online υπηρεσίες πολύ γρήγορα θα ξεπεράσει αυτή των υπολοίπων καναλιών, ως φυσικό αποτέλεσμα της τεράστιας διευκόλυνσης που παρέχεται μέσω αυτού του είδους παροχής υπηρεσιών.

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

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

- Εξοικονόμηση χρόνου και χρημάτων,
- Βελτίωση της πρόσβασης στην κυβέρνηση,
- Αυξημένη διευκόλυνση,
- Σημαντική βοήθεια στις συναλλαγές με την κυβέρνηση,
- Διαθεσιμότητα περισσότερων και πιο ολοκληρωμένων υπηρεσιών.

Η δύναμη της ΗΚ να μεταμορφώσει τον τρόπο λειτουργίας της κυβέρνησης επιδεικνύεται με την εξοικονόμηση του χρόνου, ιδιαίτερα στις μικρές επιχειρήσεις, μέσω του εκσυγχρονισμού των διαδικασιών. Δεν είναι καθόλου ασυνήθιστο για ιδιώτες και επιχειρήσεις να πρέπει να εκπληρώσουν διάφορες ξεχωριστές κυβερνητικές συναλλαγές προκειμένου να επιτευχθεί ένα και μοναδικό αποτέλεσμα.

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

Μια κατά πολύ ολοκληρωμένη υπηρεσία, η οποία περικλείει όχι μόνο την πολιτεία και τις ομοσπονδιακές κυβερνήσεις αλλά και τον επιχειρηματικό τομέα, είναι η υπηρεσία Αναζήτησης Εργασίας της Αυστραλίας και το Δίκτυο Εργασίας. Η Αναζήτηση Εργασίας παρέχει ένα καλύτερο και πιο αποδοτικό τρόπο σε αυτούς που

αναζητούν εργασία αλλά και στους εργοδότες που θέλουν να εκδώσουν αγγελίες θέσεων. Στοχεύει στην παροχή πρόσβασης της μεγαλύτερης επιλογής ελεύθερων θέσεων όλων όσων αναζητούν εργασία. Αυτή τη στιγμή αριθμεί πάνω από 50,000 θέσεις εργασίας, και κατέχει ηγετική θέση στα site για ανεύρεση εργασίας της Αυστραλίας με περισσότερες από 800,000 επισκέψεις σε ιστοσελίδες και πάνω από δύο εκατομμύρια επισκέψεις σε touch screen σελίδες, ημερησίως.

Ολοένα και περισσότερες κυβερνητικές υπηρεσίες είναι διαθέσιμες και χρησιμοποιούνται online. Η ευκολία των online συναλλαγών έχει οδηγήσει τη ζήτηση σε υψηλά επίπεδα για τέτοιου είδους υπηρεσίες. Η εμπιστοσύνη και πεποίθηση κατά τη διάρκεια των online συναλλαγών πρέπει να υποστηρίζει και να ενδυναμώνει τη χρήση τέτοιων υπηρεσιών. Τα θεμέλια τοποθετήθηκαν κατά τη διάρκεια της προσφάτως ολοκληρωμένης φάσης της Online Κυβέρνησης, με έμφαση στην ιδιωτικότητα, την ασφάλεια και την αυθεντικότητα. Η ΗΚ θα προχωρήσει αυτές τις διαδικασίες ένα βήμα παραπέρα, εξασφαλίζοντας το ότι οι κυβερνητικές συναλλαγές με τους πολίτες θα παρέχουν ένα κατάλληλο επίπεδο αυθεντικότητας – πράγμα που σημαίνει, πεποίθηση στην ταυτότητα του προσώπου με το οποίο εκτελείται η online συναλλαγή – ως μέρος ενός πλαισίου αναφοράς παρόμοιο με το πλαίσιο που έχει ήδη αναπτυχθεί για τις επιχειρήσεις. Κάτι τέτοιο θα ενθαρρύνει τους χρήστες να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με την κυβέρνηση, ελαχιστοποιώντας το ρίσκο της μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης στις πληροφορίες τους.

Οι κυβερνητικές Υπηρεσίες έχουν τη δυνατότητα χρήσης του Διαδικτύου προκειμένου να βελτιώσουν τη διαφάνεια των αυθαίρετων διαδικασιών και να παρέχουν την ευκαιρία για ευρύτερη συμμετοχή του κοινού μέσω online πληροφόρησης για την πολιτική, διάχυση γνώσης και παροχή συμβουλευτικής

Καθώς οι άνθρωποι έχουν αρχίσει να συνηθίζουν στην εύρεση έτοιμης και περιεκτικής πληροφορίας σχετικά με την κυβέρνηση και επίσης στο να εκτελούν συναλλαγές online, είναι επόμενο να αναμένουν ένα πιο υψηλό επίπεδο και ποιότητα συμμετοχής στην κυβέρνηση. Οι Υπηρεσίες μπορούν να κεφαλαιοποιούν την τεράστια ευκαιρία που τους προσφέρει το Διαδίκτυο για βελτίωση της ακτίνας δράσης όταν επικοινωνούν με την κοινότητα, και όταν συμβουλευούνται για τις νέες πολιτικές που επιθυμούν να δρομολογήσουν.

Σημαντικά οφέλη μπορεί να προκύψουν όσον αφορά την κυβερνητική πολιτική και τα προγράμματα μέσω του ενδιαφέροντος που εκδηλώνουν δημόσιοι και εξωτερικοί συμμετέχοντες γενικότερα. Η διαφάνεια και πεποίθηση στην κυβέρνηση θα ενδυναμωθεί

καθώς θα γίνεται ξεκάθαρο στις συνειδήσεις των πολιτών ότι οι απόψεις τους λαμβάνονται υπόψη στη διαδικασία λήψης των αποφάσεων.

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

(Better Services, better Government)

2.4 Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ελλάδα

Για να κατανοηθεί η πορεία της χώρας μας προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση πρέπει να αναζητήσουμε τους παράγοντες που έδρασαν καταλυτικά ώστε οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών να αναπτυχθούν, θέτοντας τις βάσεις για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η ψηφιοποίηση του παλαιότερα δημόσιου φορέα τηλεπικοινωνιών (OTE), η δημιουργία δικτύων οπτικών ινών, καθώς και η δημιουργία του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ) αποτέλεσαν σημαντικές πρωτοβουλίες για τις τηλεπικοινωνίες. Στο ίδιο χρονικό διάστημα ένας μικρός αριθμός επιχειρήσεων πληροφορικής σημαντικού μεγέθους είχε αναπτυχθεί, και ο κλάδος ενοποιήθηκε και εισήλθε στο χρηματιστήριο Αθηνών στα τέλη της δεκαετίας του 1990.

Μέχρι τα τέλη της δεκαετίας του 1980, οι τηλεπικοινωνίες βασιζόνταν σε ένα κρατικό μονοπώλιο τηλεφωνίας και των υπηρεσιών τηλεπικοινωνίας. Ήταν τότε που η ΕΕ, με μια σειρά νόμων προχώρησε στην απελευθέρωσή τους. Μετά τις 31 Δεκεμβρίου του 2000, όλοι οι περιορισμοί που αφορούσαν την παροχή υπηρεσιών φωνητικής τηλεφωνίας και υποδομών δικτύου αφαιρέθηκαν και εδραιώθηκε επίσημα ο ελεύθερος ανταγωνισμός, υπό την εποπτεία μιας ανεξάρτητης ρυθμιστικής αρχής, της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ).

Όπως και σε όλες τις άλλες χώρες της ΕΕ, το πρώτο σημαντικό βήμα προς την υλοποίηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας ήταν η απελευθέρωση του τομέα των τηλεπικοινωνιών. Το πρώτο ουσιαστικό βήμα για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έγινε με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κλεισθένης το 1994. Ακολούθησαν προγράμματα που στόχευαν στην αναμόρφωση της Δημόσιας Διοίκησης, επιχειρώντας την πραγματοποίηση μιας αλλαγής στον τρόπο οργάνωσης και λειτουργίας της εισάγοντας τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Το 1995 δημοσιεύεται το πρώτο κείμενο στρατηγικής της χώρας μας σχετικά με την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ακολούθησε το 1999 η Λευκή Βίβλος με τις προτεινόμενες δράσεις. Το μεγάλο βήμα όμως για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση έγινε με το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας το 2000.

Από τότε έχουν δρομολογηθεί πολυάριθμα προγράμματα και δράσεις που συνέβαλλαν στην εικόνα που υπάρχει σήμερα. Παρόλα αυτά η χώρα μας ακόμα στερείται ενός νομικού πλαισίου στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, κάτι που όμως πρόκειται να αλλάξει σύντομα, με την πρόσφατη κατάθεση του προσχεδίου του Νομοσχεδίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

2.4.1 Η Λευκή Βίβλος του 1995: Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα Ζωής

Το 1995 εκδίδεται το πρώτο έγγραφο πολιτικής σχετικά με την κοινωνία της πληροφορίας στην Ελλάδα: η Λευκή Βίβλος « Η Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα εργαλείο για την Απασχόληση, Ανάπτυξη και Ποιότητα Ζωής », η οποία ενέταξε την κοινωνία της πληροφορίας στην ελληνική πραγματικότητα. Το κείμενο έκανε λόγο για τις ευκαιρίες που συνδέονται με τις νέες τεχνολογίες και αφορούσε κυρίως τις ανεπαρκείς εθνικές πληροφοριακές υποδομές, που περιόριζαν τις ηλεκτρονικές συναλλαγές και την πρόσβαση σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για τους πολίτες.

Οι στόχοι της στρατηγικής για τα επόμενα δέκα με δεκαπέντε χρόνια ήταν οι εξής:

- η αύξηση της χρήσης των προηγμένων τεχνολογιών πληροφοριών, προκειμένου να μειωθεί το ψηφιακό χάσμα ανάμεσα στην Ελλάδα και τους εταίρους της και να φτάσει τα διεθνή πρότυπα
- η προετοιμασία των επιχειρήσεων για την υιοθέτηση των ΤΠΕ
- η αύξηση της πρόσβασης των πολιτών στις τεχνολογίες της πληροφορίας
- η ενθάρρυνση των ηλεκτρονικών συναλλαγών .

Για την υλοποίηση αυτών των στόχων, προτάθηκαν κάποιες δράσεις, όπως η ανάπτυξη εθνικού κορμού υποδομής, η δημιουργία Κυψελών Πληροφόρησης για εύκολη πρόσβαση στα δίκτυα κάθε πολίτη, η δημιουργία ανεξάρτητης αρχής για τη διασφάλιση συνταγματικών εγγυήσεων, η συγκρότηση μόνιμης κοινοβουλευτικής επιτροπής για την Κοινωνία της Πληροφορίας, η ανάπτυξη δικτύου πληροφοριών για τις επιχειρήσεις, το άνοιγμα του δημοσίου στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες για συναλλαγές με το κοινό, και πιλοτικές εφαρμογές κοινωνικής ωφέλειας. Πολλές από αυτές τις δράσεις πραγματοποιήθηκαν και άλλες επανεξετάστηκαν στο πλαίσιο νέων δεδομένων στις τεχνολογίες και θεσμικές μεταρρυθμίσεις.

2.4.2 Η Λευκή Βίβλος του 1999: Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις

Η Στρατηγική προσέγγιση της ελληνικής κυβέρνησης για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση διατυπώθηκε στη Λευκή Βίβλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Δράσεις», η οποία δημοσιεύθηκε τον Φεβρουάριο του 1999 και καθόρισε την ελληνική πολιτική για την ανάπτυξη της κοινωνίας της πληροφορίας. Το κείμενό της παρουσίασε μια ολοκληρωμένη στρατηγική, με καθορισμένες προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, καθώς και τους πόρους και τους μηχανισμούς για επίτευξή τους. Βασικός στόχος της ήταν η ανάπτυξη μιας "ανοικτής και αποτελεσματικής κυβέρνησης".

Η Λευκή Βίβλος έδωσε μεγάλη έμφαση στην βελτίωση της ποιότητας των δημόσιων υπηρεσιών, προκειμένου να διασφαλιστεί η κοινωνική συνοχή και η συμβολή στην υλοποίηση οικονομικών στόχων από άποψη βιοτικού επιπέδου. Έτσι, τονίστηκε ότι οι παρεχόμενες υπηρεσίες θα έπρεπε να χαρακτηρίζονται από καθολική παρουσία,

μοναδικότητα αναφοράς, ποιότητα και σχέση κόστους-αποτελεσματικότητας. Η στρατηγική της Λευκής Βίβλου, η οποία επικαιροποιήθηκε το 2002, στηρίχθηκε σε κάποιες βασικές αρχές: ίσες ευκαιρίες και πρόσβαση για όλους, δημιουργία περιβάλλοντος για την ανάπτυξη της καινοτομίας και την άνθηση επιχειρηματικών πρωτοβουλιών, διαφύλαξη ατομικών ελευθεριών και λειτουργίας των δημοκρατικών θεσμών. Με βάση αυτές τέθηκαν οι παρακάτω στόχοι:

- Βελτίωση των υπηρεσιών προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις (εκσυγχρονισμός της λειτουργίας του κράτους, μεγαλύτερη διαφάνεια).
- Καλύτερη ποιότητα ζωής (εφαρμογές τεχνολογιών πληροφορίας και επικοινωνίας στην υγεία και την πρόνοια, το περιβάλλον και τις μεταφορές).
- Εκπαιδευτικό σύστημα και έρευνα προσαρμοσμένα στην ψηφιακή εποχή (εκπαίδευση με νέες τεχνολογίες, δικτύωση σχολείων και Πανεπιστημίων).
- Δυναμική οικονομική ανάπτυξη (δημιουργία νέων επιχειρήσεων, ανάδυση νέων κλάδων, αύξηση της παραγωγικότητας και της ανταγωνιστικότητας).
- Αύξηση της απασχόλησης (νέες θέσεις εργασίας, βελτίωση και προσαρμογή των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού στις νέες ανάγκες της αγοράς εργασίας, ανάπτυξη νέων μορφών εργασίας όπως η τηλε-εργασία).
- Ανάδειξη του ελληνικού πολιτισμού με νέα μέσα (τεκμηρίωση της πολιτιστικής κληρονομιάς, προστασία της ελληνικής γλώσσας, επαφή με την ομογένεια).
- Αξιοποίηση νέων τεχνολογιών στα μέσα μαζικής επικοινωνίας (κατάλληλο κανονιστικό πλαίσιο, διασφάλιση πολυφωνίας και ελεύθερης έκφρασης).
- Ισότιμη συμμετοχή των περιφερειών στον παγκόσμιο χώρο (αποκέντρωση, ενθάρρυνση πρωτοβουλιών σε περιφερειακό και τοπικό επίπεδο).
- Ανάπτυξη της εθνικής υποδομής επικοινωνιών (πρωτοβουλίες αναπτυξιακού χαρακτήρα, απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, καθολική υπηρεσία).
- Προστασία των δικαιωμάτων του πολίτη και του καταναλωτή, διαφύλαξη συνθηκών ανταγωνισμού, δημοκρατικός έλεγχος στην ψηφιακή εποχή.

Είναι φανερό ότι με αυτό το κείμενο η ελληνική κυβέρνηση είχε κατανοήσει πλέον τον κυρίαρχο ρόλο των Τεχνολογιών της Πληροφορικής και Επικοινωνιών και

έθετε στόχους για την χρησιμοποίησή τους ως εργαλεία για τον εκσυγχρονισμό του κράτους, την ανταγωνιστικότητα των επιχειρήσεων, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων και τρόπων εργασίας αλλά και την ανάπτυξη των υπηρεσιών της υγείας, της πρόνοιας και του περιβάλλοντος.

2.4.3 Ελληνική Ψηφιακή Στρατηγική και Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σήμερα

Στην Ελλάδα σήμερα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση αποτελεί μέρος της ψηφιακής στρατηγικής 2006-2013, η οποία βασίστηκε στη διάγνωση και τον εντοπισμό της ρίζας των προβλημάτων, στη διεθνή εμπειρία των πιο ανεπτυγμένων τεχνολογικά χωρών στην Ευρώπη, στη μελέτη των διεθνών και ευρωπαϊκών εξελίξεων στον τομέα της κοινωνίας της πληροφορίας (π.χ. i2010) και στη διαμόρφωση πολιτικών σε συνεργασία με τους φορείς και λαμβάνοντας υπ' όψιν τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας. Οι 6 βασικές κατευθύνσεις της ψηφιακής στρατηγικής και το πώς αυτές θα προσπαθήσουν να υλοποιηθούν εντοπίζονται στα εξής:

1. στην προώθηση χρήσης ΤΠΕ στις επιχειρήσεις: αυτό θα γίνει με αύξηση της διαθεσιμότητας ευρυζωνικής πρόσβασης, την υποστήριξη ηλεκτρονικών συναλλαγών και τη διάχυση βέλτιστων επιχειρηματικών πρακτικών

2. στην παροχή ψηφιακών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις και στην αναδιοργάνωση του δημόσιου φορέα: αυτό θα γίνει με βελτίωση διαδικασιών του δημόσιου φορέα μέσω ανασχεδιασμού (BRP) και την παροχή ηλεκτρονικών προμηθειών, ηλεκτρονικών πιστοποιητικών και ηλεκτρονικού one-stop-shop για τις επιχειρήσεις

3. στην υποστήριξη του κλάδου των ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με απλούστευση του θεσμικού πλαισίου σχετικού με έργα ΤΠΕ και συντονισμό προώθησης Ελληνικών εταιριών ΤΠΕ στο εξωτερικό

4. στην προώθηση επιχειρηματικότητας σε τομείς που αξιοποιούν ΤΠΕ: αυτό θα γίνει με την απλούστευση της διαδικασίας έναρξης επιχειρήσεων ιδίως αυτών που βασίζονται σε καινοτομικά επιχειρηματικά μοντέλα και με τη βελτίωση επιχειρηματικών δεξιοτήτων στην πανεπιστημιακή εκπαίδευση

5. στη βελτίωση της καθημερινότητας μέσω ΤΠΕ: αυτό θα υλοποιηθεί με ενίσχυση διείσδυσης της ευρυζωνικότητας, με μεγάλη κλίμακα καμπάνιας ενημέρωσης-

εξοικείωσης πολιτών με ΤΠΕ, με ηλεκτρονικές υπηρεσίες χρήσιμες για την καθημερινότητα των πολιτών και με την ενίσχυση του ρόλου των ΤΠΕ στην εκπαίδευση ως υποστηρικτικό μέσο σε όλα τα μαθήματα-προγράμματα

6. στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη: αυτό θα γίνει με την μεταφορά των 20 πιο συχνά χρησιμοποιούμενων υπηρεσιών σε πλήρη ηλεκτρονική μορφή και τη διαμόρφωση στοχευμένων δράσεων για την εξυπηρέτηση πολιτών της Περιφέρειας βάσει των τοπικών αναγκών (π.χ. κινητά κέντρα εκπαίδευσης). Το πρόγραμμα μετασχηματισμού της Ελληνικής Κοινωνίας με εργαλείο τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών εμπλέκει στο σχεδιασμό και την υλοποίησή του όλους τους 17 Δημόσιους Φορείς σε κεντρικό και περιφερειακό επίπεδο και πολλές χιλιάδες μικρομεσαίες επιχειρήσεις και υποστηρίζει πολλαπλούς στόχους κοινωνικής και οικονομικής ανάπτυξης.

Ακολουθούν οι 20 βασικές δημόσιες υπηρεσίες οι οποίες έχουν τεθεί σαν στόχος από το i2010 για ηλεκτρονικοποίηση και οι οποίες υιοθετούνται από την ελληνική ψηφιακή στρατηγική. Αυτές αποτελούν σημείο αναφοράς από τα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης για να γίνονται συγκριτικές μελέτες μεταξύ τους χρησιμοποιώντας κοινούς δείκτες αξιολόγησης. Αποτελούνται από 12 υπηρεσίες προς πολίτες και 8 προς επιχειρήσεις και είναι οι ακόλουθες:

Υπηρεσίες προς Πολίτες

- Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση εισφορών, πληρωμή
- Υπηρεσίες εύρεσης εργασίας (συμπεριλαμβανομένης αίτησης για εργασία σε φορείς του δημοσίου)
- Κοινωνική ασφάλιση: επιδόματα ανεργίας, οικογενειακές παροχές, ιατρικά έξοδα, επιδόματα σπουδών
- Προσωπικά έγγραφα (ταυτότητα, διαβατήριο, δίπλωμα οδήγησης, εκλογικό βιβλιάριο κ.τ.λ.)
- Άδεια κυκλοφορίας (νέα, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα οχήματα – αρχική έκδοση και ανανέωση)
- Οικοδομικές άδειες
- Δήλωση στην αστυνομία (π.χ. σε περίπτωση κλοπής)
- Πρόσβαση σε δημόσιες βιβλιοθήκες (κατάλογοι περιεχομένου, εργαλεία αναζήτησης)
- Πιστοποιητικά (γάμου, γέννησης): αίτηση και παράδοση
- Εισαγωγή στην ανώτερη και ανώτατη εκπαίδευση

- Αναγγελία μετακίνησης (αλλαγή διεύθυνσης)
- Υπηρεσίες σχετικές με θέματα υγείας (π.χ. λίστες αναμονής στα νοσοκομεία)
- Εργοδοτικές εισφορές

Υπηρεσίες προς Επιχειρήσεις

- Φόρος εισοδήματος: δήλωση, ειδοποίηση
- Φόρος Προστιθέμενης Αξίας: δήλωση, ειδοποίηση
- Σύσταση εταιρίας
- Δήλωση στατιστικών στοιχείων
- Άδειες εξαγωγών – τελωνεία
- Άδειες σχετικές με περιβαλλοντικά θέματα
- Δημόσιες Προμήθειες

2.4.4 Πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας (www.e-gif.gov.gr, 2007a) στοχεύει στην αποτελεσματική υποστήριξη της παροχής υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κεντρικό, Περιφερειακό και Τοπικό επίπεδο και στη συμβολή στην επίτευξη της διαλειτουργικότητας σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων, διαδικασιών και δεδομένων. Με κεντρικό όραμα την διευκόλυνση των Κυβερνητικών Φορέων στην προσαρμογή τους στην ψηφιακή εποχή με την εισαγωγή τεχνικών πολιτικών και προδιαγραφών για την επίτευξη της ομοιογένειας των συστημάτων Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που ήδη υπάρχουν ή πρόκειται να αναπτυχθούν.

2.4.5 Το υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Προς την κατεύθυνση που αναφέραμε παραπάνω, δηλαδή στην προσπάθεια εκσυγχρονισμού και ηλεκτρονικοποίησης όσο το δυνατόν περισσότερων υπηρεσιών ανάμεσα σε φορείς αλλά και στους πολίτες, κινείται το υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Οι αρμοδιότητες του υπουργείου αυτού είναι:

- η διαμόρφωση θεσμικού πλαισίου, η εποπτεία και οι κατευθυντήριες οδηγίες για τη δομή και τη λειτουργία όλων των Δημόσιων Υπηρεσιών οι οποίες έχουν ως αποστολή την εξυπηρέτηση των πολιτών υπό συνθήκες νομιμότητας, διαφάνειας, αντικειμενικότητας και αποτελεσματικότητας.
- η αρμοδιότητα για το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» σε ό,τι αφορά μελέτες, έργα και δράσεις που αναφέρονται στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και την παροχή ποιοτικών υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τους πολίτες.
- η υλοποίηση των στόχων και ο συντονισμός των Γενικών Γραμματειών Υπουργείων και Περιφερειών για την επίτευξη των προτεραιοτήτων του Επιχειρησιακού Προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» το οποίο έχει ως προσανατολισμό τη θεσμική απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών που εγείρουν εμπόδια στην εύρυθμη λειτουργία των Υπηρεσιών και απορροφούν πολύτιμο χρόνο από τους συναλλασσόμενους με τη Δημόσια Διοίκηση πολίτες. (government.gov.gr)

Επιπρόσθετα, στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανήκουν επίσης, με την εξαίρεση του δεύτερου εδαφίου της παραγράφου 2 του άρθρου 1 όλες οι αρμοδιότητες και υπηρεσίες που ανήκαν στο Υπουργείο Προεδρίας της Κυβέρνησης κατά τη συγχώνευσή του με το Υπουργείο Εσωτερικών, περιλαμβανομένων και των αρμοδιοτήτων που αφορούν τα ΚΕΠ (άρθρο 15 του ν. 3448/2006, Α' 48).

Στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανήκουν ως σύνολο αρμοδιοτήτων, θέσεων και προσωπικού: α) η Ειδική Υπηρεσία Στρατηγικού Σχεδιασμού και Εφαρμογής Προγραμμάτων, η οποία έχει συσταθεί με το άρθρο 21 του ν. 3320/2005 (Α' 48), όπως ισχύει, β) η Ειδική Γραμματεία Διοικητικής Μεταρρύθμισης η οποία έχει συσταθεί με την παρ. 5 του άρθρου 5 του ν. 3614/2007 (Α' 267), γ) το Εθνικό Τυπογραφείο (π.δ 188/1996, Α' 146 και άρθρο 1 του ν. 3469/2006, Α' 131), δ) το Σώμα Επιθεωρητών Ελεγκτών Δημόσιας Διοίκησης, που έχει συσταθεί με το ν. 2477/1997 (Α' 59), όπως ισχύει, και η θέση Γενικού Επιθεωρητή Δημόσιας Διοίκησης, που έχει συσταθεί με το ν. 3074/2002 (Α' 296).

Στο Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ανήκει η εποπτεία του Εθνικού Κέντρου Δημόσιας Διοίκησης (ΕΚΔΔΑ), της Κοινωνίας της Πληροφορίας Α.Ε. και η εποπτεία, από κοινού με το Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, του Παρατηρητήριου για την Ψηφιακή Ελλάδα.

Στον Υπουργό Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης υπάγονται επίσης οι Ανεξάρτητες Αρχές Συνήγορος του Πολίτη και Ανώτατο Συμβούλιο Επιλογής Προσωπικού (ΑΣΕΠ). (www.ydmed.gov.gr)

Αφού είδαμε ποιοι φορείς υπάγονται στο υπουργείο, ας ρίξουμε μία ματιά στις δραστηριότητές του.

Οι Υπηρεσίες που δραστηριοποιούνται κατά κύριο λόγο σε ζητήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και οι δράσεις που σχεδιάζονται και υλοποιούνται περιγράφονται επιγραμματικά παρακάτω:

I. Άξονες Πολιτικής

Στους βασικούς άξονες πολιτικής του Υπουργείου περιλαμβάνονται:

1. Η παροχή Ψηφιακών Υπηρεσιών-Δημιουργία ολοκληρωμένης κυβερνητικής πλατφόρμας παροχής ψηφιακών υπηρεσιών– e-ΚΕΠ/ΕΡΜΗΣ (<http://www.ydmed.gov.gr/>).

-Σχεδιασμός για ανάπτυξη και υλοποίηση εφαρμογών κινητών τηλεφώνων.

-Σύστημα ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των φορέων του Δημοσίου (e-Gov now).

-Συνεργασία για τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενιαίου συστήματος ηλεκτρονικών πληρωμών για το δημόσιο και ενιαίου συστήματος για την έκδοση ηλεκτρονικών

τιμολογίων.

- Εξειδίκευση και εφαρμογή του Ν. 3979/2011 για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

2. Η αποδοτική λειτουργία της δημόσιας διοίκησης

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στις εσωτερικές διαδικασίες και την επικοινωνία μεταξύ των φορέων του δημοσίου (<http://www.ydmed.gov.gr/>)

- Χρήση ψηφιακών υπογραφών και ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων στα Υπουργεία (ολοκλήρωση εντός του β' τριμήνου 2013 για όλα τα Υπουργεία).

- Ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων με βασικούς χρήστες υπηρεσιών δημοσίου (παροχή ψηφιακών υπογραφών σε δικηγόρους, λογιστές, μηχανικούς, κλπ)

- Σύστημα ολοκληρωμένης χρηματοοικονομικής διαχείρισης (ERP)

- Διασύνδεση βασικών Μητρώων (ΑΔΤ, ΑΦΜ, ΑΜΚΑ, Δημοτολόγιο)

3. Η υλοποίηση Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης του Ανθρώπινου Δυναμικού του Δημοσίου (HRMS)

- Σύστημα Απογραφής Δημοσίων Υπαλλήλων

4. Η Ανοιχτή Διακυβέρνηση

- Η προώθηση δράσεων διαφάνειας και συμμετοχής (Πρόγραμμα Δι@ύγεια, Open Government Partnership) –

(<http://www.diavgeia.gov.gr>, <http://www.opengovpartnership.org/countries/greece>)

- Η υλοποίηση Ενιαίου Συστήματος Διαχείρισης Σχέσεων Πολίτη / Κράτους (CRM).

5. Η υλοποίηση έργων υποδομών για φορείς του δημοσίου και την εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων

- Η δημιουργία ενιαίου κέντρου αποθήκευσης και διαχείρισης δεδομένων (G-Cloud).

- Η υλοποίηση του «Σύζευξις II» για την τηλεπικοινωνιακή διασύνδεση όλων των φορέων του δημοσίου.

- Η παροχή υπηρεσιών ευρυζωνικότητας σε απομακρυσμένες / αγροτικές περιοχές (White Areas).

II. Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Με την υπ' αριθμ. 30/31.08.2012 Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου (ΑΔΑ: Β4Θ9ΘΩΠ-ΙΔ6) συστήθηκε και λειτουργεί η Επιτροπή Συντονισμού της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Κύριος ρόλος της είναι η χάραξη και η ανάπτυξη της ψηφιακής στρατηγικής, καθώς και οι επιμέρους δράσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο και η διασφάλιση του συντονισμού μεταξύ των Υπουργείων. Πρόεδρος της Επιτροπής είναι ο Υφυπουργός ΔιΜΗΔ κ. Μ. Βολουδάκης και μέλη ο επικεφαλής του Γραφείου Στρατηγικού και Ψηφιακού Σχεδιασμού του Πρωθυπουργού κ. Δ. Πτωχός και ο Γενικός Γραμματέας του Υπουργείου Οικονομικών κ. Γ. Μέργος.

III. Υπηρεσίες/Φορείς Υλοποίησης

- Υπηρεσία Ανάπτυξης Πληροφορικής – ΥΑΠ (<http://www.yap.gov.gr>)
- Ειδική Υπηρεσία Στρατηγικού Σχεδιασμού και Εφαρμογής Προγραμμάτων – ΕΥΣΣΕΠ (<http://www.ydmed.gov.gr/>)
- Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Επιχειρησιακού Προγράμματος «Διοικητική Μεταρρύθμιση 2007–2013» – ΕΥΔΕΠ ΔΜ (<http://www.epdm.gr>)
- Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ – ΚτΠ ΑΕ (<http://www.ktpae.gr>)
- Ομάδες Διοίκησης σημαντικών οριζόντιων έργων αρμοδιότητας ΥΔιΜΗΔ (Δι@ύγεια, HRMS, CRM, OGP)

2.5 Βέλτιστες πρακτικές

2.5.1 Η γραμμή 1502

Τον Φεβρουάριο του 1998, η Ελληνική Κυβέρνηση ξεκίνησε ένα καινοτόμο Τηλεφωνικό Κέντρο που επέτρεπε στους πολίτες να υποβάλουν τις αιτήσεις τους για πιστοποιητικά και άλλα διοικητικά έγγραφα, καλώντας ένα πανεθνικό τετραψήφιο αριθμό τηλεφώνου (1502).

Τα αιτήματα των πολιτών καταγράφονταν από τους χειριστές του κέντρου, οι οποίοι παρείχαν πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες υπηρεσίες και διαδικασίες και στη συνέχεια συμπλήρωναν μια τυποποιημένη φόρμα μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή.

Τα στοιχεία που ζητούνταν από τους πολίτες ήταν τα εξής: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2010)

- § Αριθμό Δελτίου Ταυτότητας
- § Υπηρεσία στην οποία απευθυνόταν
- § Τηλεφωνικό νούμερο, στο οποίο θα χρεωνόταν η έκδοση του πιστοποιητικού
- § Τρόπο παραλαβής του πιστοποιητικού (ταχυδρομικώς, fax, αυτοπροσώπως).
- § Στοιχεία κατοικίας για την αποστολή του πιστοποιητικού (Διεύθυνση, Ταχ. Κώδικας, πόλη, χώρα)
- § Αριθμό Φορολογικού Μητρώου

Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλάμβαναν την έκδοση πιστοποιητικών ληξιαρχικών πράξεων, φορολογικής ενημερότητας, στρατολογικής κατάστασης και ποινικού μητρώου. Η φόρμα αυτή στη συνέχεια, διαβιβαζόταν αμέσως online και με φαξ στην αρμόδια αρχή, η οποία εξέδιδε το σχετικό έγγραφο και το απέστειλε τον πολίτη με συστημένη επιστολή στην ταχυδρομική του διεύθυνση. Οι αρμόδιοι οργανισμοί υποχρεούνταν να ενεργήσουν εντός συγκεκριμένης προθεσμίας (10 ημέρες). Μέχρι το τέλος του 2001, είχαν υποβληθεί περισσότερες από 870.000 αιτήσεις για διοικητικά έγγραφα. Το ποσοστό αυτό δείχνει την επιτυχία της υπηρεσίας, η οποία συνέβαλε στην αύξηση της ανταπόκριση της δημόσιας διοίκησης, την προώθηση της ισότητας και την φιλική για το χρήστη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες. Επίσης, βοήθησε σημαντικά στη μείωση του διοικητικού κόστους και συνέβαλλε στην αύξηση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Αξίζει να σημειωθεί ότι το 2003, η τηλεφωνική υπηρεσία 1502 βραβεύτηκε από τα Ηνωμένα Έθνη λαμβάνοντας το πρώτο βραβείο στην κατηγορία "βελτίωση των αποτελεσμάτων των Δημοσίων Υπηρεσιών", στην γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης και της Βόρειας Αμερικής. (IDABC eGovernment Observatory, 2005)

2.5.2 Το δίκτυο Σύζευξίς

Τον Απρίλιο του 2001, στα πλαίσια του 3ου ΚΠΣ και πιο συγκεκριμένα κάτω από το Επιχειρησιακό πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ξεκίνησε ως πιλοτικό

σχέδιο το κυβερνητικό δίκτυο ΣΥΖΕΥΞΙΣ , με τη συμμετοχή 15 κρατικών οργανώσεων. Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί ένα πανελλήνιο δίκτυο intranet για τον δημόσιο τομέα, που συνδέει τελικά, περισσότερους από 1.700 οργανισμούς σε εθνικό επίπεδο και «Χαρακτηρίζεται από τεχνική και λειτουργική πληρότητα» (Hahamis, P, Ples, J, Healy, M, 2005). Αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και έχει ως κύριο στόχο να αναπτύξει «μια αποτελεσματική δημόσια διοίκηση, με σύγχρονες τεχνολογίες πληροφοριών και τηλεπικοινωνιακές υποδομές για τον ευκολότερο συντονισμό των κρατικών διαδικασιών μέσω της πληροφορικής και της Τηλεδιδάκτουσας .Η πρώτη φάση του έργου εντάχθηκε στο ΕΠ Κλεισθένης, ενώ η δεύτερη στο ΕΠ ΚτΠ.

Το ΣΥΖΕΥΞΙΣ, ως εσωτερικό δίκτυο υπόσχεται να παρέχει σύμφωνα με συγκεκριμένες τεχνικές προδιαγραφές και με εγγυημένο τρόπο , τηλεπικοινωνιακές και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης κλίμακας με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της λειτουργίας των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης. Έχει σκοπό την παροχή δικτυακών υπηρεσιών και όχι υποδομών, ενώ παρέχει υπηρεσίες σε επίπεδο παρεχόμενης υπηρεσίας με προσυμφωνημένα ποιοτικά και ποσοτικά χαρακτηριστικά (Συμφωνία Επιπέδου Παρεχομένων Υπηρεσιών – Service Level Agreement).

Οι εξυπηρετούμενοι φορείς είναι:

1. φορείς ΥΠΕΣΔΔΑ: υπουργεία, γενικές γραμματείες, περιφέρειες, οργανισμοί τοπικής αυτοδιοίκησης, νομαρχίες, ΚΕΠ
2. φορείς του τομέα της υγείας: ΠΕΣΥ, νοσοκομεία, κέντρα υγείας
3. οι διαχειριστικές αρχές (ΔΑ) του 3ου ΚΠΣ του υπουργείου Οικονομικών
4. τα στρατολογικά γραφεία της χώρας.

Αναλυτικά, οι υπηρεσίες που προσφέρει το ΣΥΖΕΥΞΙΣ είναι:

1. Δωρεάν ασφαλής και ευρυζωνική πρόσβαση στο διαδίκτυο και στο πανευρωπαϊκό δίκτυο TESTA, καθώς και διασφάλιση ευρυζωνικής δικτυακής υποδομής μεγάλης δυναμικότητας
2. Δωρεάν τηλεφωνία πανελλαδικά για τους υπαλλήλους και τις υπηρεσίες του συνόλου των φορέων – κόμβων του (εσωτερική τηλεφωνία).
3. Προνομιακή τιμή για την εκτός του δικτύου τηλεφωνία (αστική – υπεραστική – κινητή και διεθνή).
4. Δωρεάν παροχή υποδομής ψηφιακής πιστοποίησης των στελεχών του Δημοσίου και των συστημάτων- εξυπηρετητών του Δημοσίου(ψηφιακή υπογραφή-

ψηφιακά πιστοποιητικά), για την ασφαλή ηλεκτρονική διακίνηση εγγράφων μεταξύ φορέων του Δημοσίου και γενικότερα ηλεκτρονικών συναλλαγών.

5. Δωρεάν παροχή υπηρεσίας τηλεδιάσκεψης, με την εγκατάσταση τουλάχιστον 100 στούντιο τηλεδιάσκεψης σε επιλεγμένα σημεία όπως Υπουργεία, Γενικές Γραμματείες, Έδρες Περιφερειών και Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων, Διαχειριστικές Αρχές, σε όλη τη χώρα.

6. Δωρεάν παροχή υπηρεσίας τηλεκπαίδευσης με τη χρήση εξειδικευμένων πληροφοριακών συστημάτων (σύγχρονης και ασύγχρονης) τηλεκπαίδευσης. (ΚτΠ Α.Ε., Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ)

Το έργο ΣΥΖΕΥΞΙΣ αποτελεί μέρος μιας προσπάθειας για την ολοκλήρωση οριζόντιων δομών πληροφορικής και τηλεπικοινωνίας οι οποίες είναι απαραίτητες για την υλοποίηση των σχεδίων των δημόσιων φορέων.

Οι επιμέρους στόχοι του είναι:

ο εκσυγχρονισμός των δημοσίων υπηρεσιών, η υλοποίηση του μοντέλου της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η άμβλυνση του «ψηφιακού χάσματος» που χωρίζει διαφορετικές εθνικές διοικήσεις στη σύγχρονη Κοινωνία της Πληροφορίας.

2.6 Συσχέτιση της Θέσης της Ελλάδος στις ΤΠΕ και στα θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η θέση μιας χώρας σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συνδέεται άμεσα με τη γενικότερη πρόοδο της χώρας στις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών.

Δεν είναι λογικό να αναμένουμε να πρωτοπορεί η Ελλάδα σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όταν είναι τόσο πίσω από το μέσο όρο της Ε.Ε. των 15 (αλλά και των 25 σε πολλές περιπτώσεις) σε όλους τους βασικούς δείκτες που αφορούν τις ΤΠΕ.

Παρά τις διαδοχικές φιλόδοξες, κεντρικές κυβερνητικές στρατηγικές για την ανάπτυξη των ΤΠΕ, η θέση της Ελλάδος στην πλειοψηφία των δεικτών που αφορούν τις ΤΠΕ, παραμένει στις τελευταίες θέσεις της Ε.Ε. των 15 (σε ορισμένους δείκτες και των 25) και του ΟΟΣΑ. Η Ελλάδα φαίνεται να υστερεί τόσο σε βασικές υποδομές ΤΠΕ, όσο και σε όλους εκείνους τους κρίσιμους παράγοντες που αξιολογούνται ως σημαντικοί για την πορεία μιας χώρας προς την Κοινωνία της Γνώσης

Σε μια σειρά από σύνθετους δείκτες αποτίμησης, από διαφορετικούς έγκυρους διεθνείς οργανισμούς, της θέσης μια χώρας σχετικά με τις ΤΠΕ, η Ελλάδα βρίσκεται εξαιρετικά χαμηλά. Ο Δείκτης Ετοιμότητας Νέων Τεχνολογιών (“Networked Readiness Index (NRI) (2005-2006)”) (NRI) του World Economic Forum, εκτιμά τη δυνατότητα κάθε χώρας να επωφεληθεί από την ανάπτυξη του κλάδου των ΤΠΕ.

Ο δείκτης απαρτίζεται από τρεις συνιστώσες: 1) Ευρύτερο Περιβάλλον, 2) Ετοιμότητα ΤΠΕ από πολίτες, επιχειρήσεις και κράτος, 3) Χρήση των ΤΠΕ από τις προηγούμενες ομάδες. Η Ελλάδα για την περίοδο 2005-2006 βρίσκεται στην 43^η θέση ανάμεσα σε 115 χώρες ενώ χαρακτηριστικό στοιχείο είναι η μεγάλη απόσταση που χωρίζει την Ελλάδα (NRI=0,08, 2005-2006) από τις πρώτες σε κατάταξη χώρες όπως είναι οι ΗΠΑ (2,02), η Δανία (1,80), η Φινλανδία (1,72) και η Σουηδία (1,49), για να αναφερθούν κάποιες από αυτές. Αξιοσημείωτο είναι, ότι σε κανέναν από τους 9 υποδείκτες των 3 συνιστωσών η Ελλάδα, δεν παρουσιάζει σταθερή και σημαντική βελτίωση, σε μια περίοδο όπου εφαρμόζεται το πλέον σημαντικό πρόγραμμα στη χώρα σχετικά με τις ΤΠΕ, το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» Μια αποτίμηση της επιτυχίας των κυβερνητικών παρεμβάσεων στη δημόσια διοίκηση, μπορεί να αξιολογηθεί μέσω του αριθμού των βασικών δημόσιων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά και της διαθεσιμότητας ευρυζωνικών συνδέσεων στους δημόσιους φορείς. Διαθέσιμες είναι μόλις 5 υπηρεσίες, από την άλλη πλευρά, κυρίως λόγω του έργου «Σύζευξις», το 75% των δημόσιων φορέων φέρεται να διαθέτει ευρυζωνικές συνδέσεις (Στοιχεία Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, Έρευνα E-Europe 2006)

Σε ότι αφορά τη διαφθορά στο Δημόσιο Τομέα, η θέση της Ελλάδος, σύμφωνα με την έκθεση της IMD (η οποία αποτελεί μια ένδειξη, παρά τα μεθοδολογικά της προβλήματα) 2003 (IMD : World Competitiveness Yearbook 2004) είναι 52^η σε καλύτερη θέση μόνο από την Ιταλία, σε σχέση με την Ε.Ε. των 15. Με βάση τα στοιχεία του World Economic Forum (2003) (World Economic Forum, The Global Competitiveness Report 2003-2004) σχετικά με τις «μη κανονικές (δηλ. παράνομες) πληρωμές» σε μια σειρά δημοσίων υπηρεσιών, την εφορία, τον επηρεασμό πολιτικών και δικαστικών, η Ελλάδα βρίσκεται στην τελευταία θέση της Ε.Ε. των 15 αλλά και αρκετά κάτω από τον μέσο όρο της Ε.Ε. των 25. Οι έρευνες αυτές αποδεικνύουν το έντονο πρόβλημα κακοδιοίκησης και διαφθοράς στη Δημόσια Διοίκηση, το οποίο άλλωστε νομίζω είναι έτσι και αλλιώς γνωστό στο σύνολο των παρευρισκομένων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΓΕΝΙΚΟΤΕΡΕΣ ΘΕΣΕΙΣ



3.1 Ασφάλεια Ηλεκτρονικών συναλλαγών

Στην περίπτωση του e-Banking τα πράγματα είναι κάπως πιο περίπλοκα, σύμφωνα με το site «THE ZOCALO» στο θέμα της εταιρικής/τραπεζικής ευθύνης, αλλά εδώ υπάρχει σαφώς αυστηρότερος έλεγχος από την ίδια την τράπεζα σε ότι αφορά το θέμα των πιστωτικών καρτών. Πρακτικά, η τράπεζα επιβάλλει μια σειρά πρόσθετων μηχανισμών ασφαλείας που δεν υπάρχουν στην περίπτωση των πιστωτικών καρτών, πράγμα που κάνει το σύστημα ουσιαστικά απαραβίαστο αν η χρήση των μηχανισμών αυτών είναι σωστή από την πλευρά του πελάτη (π.χ. χρήση λίστας κωδικών TAN, Transaction Authorization Numbers – Αριθμοί Εξουσιοδότησης Συναλλαγής).

Παρόλα αυτά, αν ο πελάτης κατά λάθος καταστεί θύμα απάτης από websites παραποίησης ταυτότητας, δηλαδή δώσει τα στοιχεία του σε κόμβο που προσποιείται ότι είναι αυτός της τράπεζας, η ίδια η τράπεζα λέει ότι εφόσον έχει ενημερώσει σχετικά τον πελάτη της και αυτός έκανε κάτι εκτός του δικού της δικτύου, δεν φέρει καμία απολύτως ευθύνη (εδώ δεν ισχύει η αρχή της απόδειξης της μη-εντιμότητας όπως για τις πιστωτικές κάρτες). Μάλιστα, στους όρους χρήσης της λίστας κωδικών TAN γνωστής τράπεζας αναφέρεται ρητά ότι:

"...Κανένας άλλος δεν πρέπει να γνωρίζει τους αριθμούς TAN. Η τράπεζα δεν φέρει καμία ευθύνη, για συναλλαγές που έγιναν από άλλο πρόσωπο, παρά τη θέλησή σας, σε περίπτωση απώλειας ή διαρροής αριθμών TAN..."

Με άλλα λόγια, η τράπεζα καλύπτει το δικό της μερίδιο της ευθύνης με την προσφορά αυτού του πρόσθετου (υποχρεωτικού) μέτρου ασφάλειας, αλλά έγκειται στον ίδιο τον χρήστη να διαφυλάξει την σωστή εφαρμογή του.

Ούτε όμως οι αναλυτικές τεχνικές προδιαγραφές, ούτε καν οι αναλυτικοί όροι διάθεση και χρήση των νέων συσκευών παραγωγής κωδικών TAN μιας χρήσης, είναι τουλάχιστον τραγική. Για παράδειγμα, η προμήθεια των αντίστοιχων συσκευών TAN χρεώνεται στον πελάτη ως πρόσθετη προαιρετική υπηρεσία (όπως δηλαδή οι πιστωτικές κάρτες), χωρίς όμως να παρέχεται μαζί αναλυτικό ούτε εγχειρίδιο χρήσης όπου καθορίζονται τα όρια ευθύνης του κάθε μέρους (της τράπεζας και του πελάτη). Αυτό ίσως να οφείλεται στο γεγονός ότι η διάδοση και η χρήση παρόμοιων διαδικασιών στις ηλεκτρονικές συναλλαγές είναι ακόμη πολύ πρώιμη στην Ελλάδα, με αποτέλεσμα το αντίστοιχο ενδιαφέρον να είναι περιορισμένο, τόσο από την μεριά των πελατών, που συνήθως δεν επιδιώκουν περαιτέρω ενημέρωση, όσο και από την ίδια την τράπεζα, που δεν θέλει να επωμιστεί το βάρος και το κόστος της "εκπαίδευσης" των πελατών σε αυτά τα νέα συστήματα.

3.2 Κωδικοί TAN- Χρησιμότητα και τρόπος λειτουργίας

Εδώ θα πρέπει να αναφερθούν μερικά πράγματα σχετικά με τον λόγο για τον οποίο οι κωδικοί TAN είναι πλέον απαραίτητοι σε κάθε συναλλαγή e-Banking. Αντίθετα με τις πιστωτικές κάρτες, στο e-Banking η κάθε τράπεζα έχει τον απόλυτο έλεγχο της πολιτικής και των μηχανισμών ασφάλειας που επιθυμεί να εφαρμόσει. Έτσι, μπορεί να επιβάλλει την εξουσιοδότηση κάθε εγχρήματης συναλλαγής ξεχωριστά με ειδικό κωδικό μιας χρήσης. Αυτό στην πράξη γίνεται με την χορήγηση λίστας πρόσθετων κωδικών εξουσιοδότησης στους πελάτες του e-Banking, κάτι σαν password μιας χρήσης προσωπικά σε κάθε πιστοποιημένο πελάτη της.

Το πλεονέκτημα των κωδικών TAN είναι ότι, εν γένει, πρόκειται για κωδικούς οι οποίοι δεν αποθηκεύονται πουθενά στο σύστημα του χρήστη-πελάτη αλλά αντίθετα βρίσκονται σε τυπωμένη μορφή, άρα είναι αδύνατο να υποκλαπούν ηλεκτρονικά από το σύστημά του. Αντίστοιχα, στο σύστημα e-Banking της τράπεζας όπου τηρούνται αντίγραφα των κωδικών αυτών για αντιπαραβολή, υπάρχουν τα κατάλληλα μέτρα

εξασφάλισης της εμπιστευτικότητας σε πολύ υψηλό επίπεδο, ώστε αντίστοιχα η κλοπή τους, φυσική ή ηλεκτρονική, να είναι ουσιαστικά ανέφικτη.

Κατά συνέπεια, ακόμα και αν ο κύριος κωδικός (username/password) του χρήστη-πελάτη παραβιαστεί και κάποιος τρίτος αποκτήσει πρόσβαση στον λογαριασμό e-Banking, δεν μπορεί να κάνει καμία εγγραφή συναλλαγής αφού δεν διαθέτει αντίστοιχους έγκυρους κωδικούς TAN.

3.3 Ενημέρωση και Εκπαίδευση καταναλωτών απέναντι στις ηλεκτρονικές απάτες

Η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της, αναφορικά με την ενημέρωση και την εκπαίδευση των καταναλωτών ανέπτυξε το τελευταίο διάστημα μια σειρά πρωτοβουλιών. Στόχος τους είναι η απόκτηση εκ μέρους των καταναλωτών των απαραίτητων εκείνων γνώσεων και πληροφοριών, που θα τους βοηθήσουν αφ' ενός μεν να αναπτύξουν κριτική και υπεύθυνη στάση, αφ' ετέρου δε να συνειδητοποιήσουν και να ασκήσουν όσο μπορούν καλύτερα τα δικαιώματά του.

Γνώμονας αυτής της προσπάθειας αποτέλεσε η πεποίθηση ότι ο καλά ενημερωμένος, επιλεκτικός και αυτοελεγχόμενος καταναλωτής επηρεάζει θετικά την αγορά και συμβάλλει στη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων αγαθών και υπηρεσιών για μια, εν τέλει, καλύτερη ποιότητα ζωής.

Στις παραπάνω πρωτοβουλίες περιλαμβάνονται κατ' αρχήν η πρόσφατη αναδιοργάνωση της ιστοσελίδας, η οποία αποτελεί μια σημαντική πηγή άντλησης πληροφοριών από τους ενδιαφερόμενους πάνω σε ποικίλα θέματα που σχετίζονται με την διασφάλιση των συμφερόντων των καταναλωτών. Με τη συνεχή της ενημέρωση και τον εμπλουτισμό της πάνω σε θέματα της επικαιρότητας, η ιστοσελίδα απευθύνεται όχι μόνο στους καταναλωτές αλλά και σε κάθε ενδιαφερόμενο ιδιώτη ή φορέα και έρχεται να συμπληρώσει μια σειρά άλλων υπηρεσιών, όπως είναι το κέντρο υποβολής παραπόνων και η επίλυση από την υπηρεσία μεγάλου αριθμού προβλημάτων των καταναλωτών στις συναλλαγές τους με τις επιχειρήσεις, τις Τράπεζες, τους Οργανισμούς κ.λπ.

Ακόμη, στον στόχο της ενημέρωσης των καταναλωτών έρχονται να συμβάλλουν οι ενημερωτικές καμπάνιες, η έκδοση φυλλαδίων και δελτίων τύπου, η διοργάνωση επιμορφωτικών σεμιναρίων στα στελέχη των καταναλωτικών ενώσεων, καθώς και άλλες

πρωτοβουλίες που πρόκειται να αναπτύξει η Γ.Γ.Κ. στο άμεσο μέλλον στον τομέα αρωγής και κατάρτισης των καταναλωτών. Στόχοι της ιστοσελίδας είναι:

1. Η πληροφόρηση του καταναλωτικού κοινού σχετικά με τα δικαιώματά του, είτε με την υπάρχουσα νομοθεσία, είτε με απλές πρακτικές συμβουλές πάνω σε θέματα που αφορούν την υγεία, την ασφάλεια, τα οικονομικά του συμφέροντα τόσο στην Ελλάδα όσο και στην Ευρωπαϊκή Ένωση.

2. Η διαμόρφωση μιας σωστής καταναλωτικής συμπεριφοράς και η ενίσχυση της ικανότητας των καταναλωτών στην αντιμετώπιση των προβλημάτων που μπορεί να προκύψουν στις συναλλαγές για την αγορά αγαθών και υπηρεσιών.

3. Η δυνατότητα των καταναλωτών να υποβάλουν μέσω της ιστοσελίδας ή και ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (info@efpolis.gr) ερωτήματα ή και καταγγελίες σχετικές με τις εμπορικές τους συναλλαγές. Με την είσοδό του ο χρήστης διακρίνει 17 κύριες κατηγορίες θεμάτων, οι οποίες στη συνέχεια αναλύονται σε υποκατηγορίες ή σε ακόμη μεγαλύτερη ανάλυση, προκειμένου να οδηγηθεί στο επιμέρους θέμα που τον αφορά. Επίσης, προκειμένου να υπάρχει μια πληρέστερη ενημέρωση των ενδιαφερομένων ακολουθήθηκε στις περισσότερες σελίδες η τακτική της διάκρισης σε ισχύοντα στην Ελλάδα και σε ισχύοντα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και μάλιστα απευθείας στη σελίδα με το θέμα που ενδιαφέρει το χρήστη. Στα ισχύοντα στην Ελλάδα, στα περισσότερα θέματα υπάρχουν εισαγωγικά κείμενα, με τα οποία ο ενδιαφερόμενος ενημερώνεται για το ζήτημα που τον απασχολεί και συγχρόνως γίνεται σύνδεση (link) και ανευρίσκονται αντίστοιχα νόμοι, αποφάσεις, εγκύκλιοι, ή έρχονται άλλες ιστοσελίδες από τις οποίες μπορεί να συμπληρώσει την ενημέρωσή του.

Οι δεκαεπτά κατηγορίες θεμάτων της ιστοσελίδας είναι: 1. Γενικές πληροφορίες 2. Βιβλιοθήκη 3. Δελτία τύπου 4. Νέα-Εκδηλώσεις 5. Ασφάλεια καταναλωτών 6. Διασφάλιση των οικονομικών συμφερόντων 7. Εφαρμογή των κανόνων προστασίας των καταναλωτών 8. Επανόρθωση-Άσκηση των δικαιωμάτων των καταναλωτών 9. Συνεργασία με τους κοινωνικούς εταίρους 10. Πληροφόρηση και εκπαίδευση των καταναλωτών 11. Διεθνή καταναλωτικά θέματα 12. Υπουργείο Ανάπτυξης 13. Γενική Γραμματεία Εμπορίου 14. Επικοινωνία 15. Συχνές ερωτήσεις 16. Ευρώ 17. Συνδέσεις

Σημαντικότερη πληροφόρηση παρέχουν οι κατηγορίες:

- «ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ» και
- «ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ».

Η κατηγορία «ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ» περιλαμβάνει στις υποκατηγορίες της την ασφάλεια και την ποιότητα των τροφίμων, την ασφάλεια και την ποιότητα ειδών εκτός των τροφίμων (όπως τα παιχνίδια, τα επικίνδυνα παρασκευάσματα, οι ηλεκτρικές συσκευές, το σύστημα ταχείας ανταλλαγής πληροφοριών για μη ασφαλή προϊόντα (RAPEX), την ευθύνη του παραγωγού για ελαττωματικά προϊόντα, την ασφάλεια των υπηρεσιών, τις ασφαλείς διακοπές Η κατηγορία «ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΩΝ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΣΥΜΦΕΡΟΝΤΩΝ ΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ» περιλαμβάνει στις υποκατηγορίες της:

Α) Πληροφορίες για εξασφάλιση ασφαλών συναλλαγών με πολλές περαιτέρω υποκατηγορίες, όπως οι γενικοί όροι των συναλλαγών, οι καταχρηστικοί όροι, η πώληση καταναλωτικών αγαθών, η διαφήμιση, η αναγραφή των τιμών των προϊόντων, Συμβάσεις για πώληση καταναλωτικών αγαθών από απόσταση, συλλογικά μέσα προστασίας, εκπτώσεις, μισθώσεις κατοικιών.

Β) Τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές.

Γ) Το δίκαιο των Συμβάσεων.

Δ) Το ηλεκτρονικό εμπόριο.

Ε) Τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες κ.λπ., με υποκατηγορίες την καταναλωτική πίστη, τα στεγαστικά δάνεια, την εξ αποστάσεως εμπορία χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, το ευρώ.

ΣΤ) Τις υπηρεσίες γενικού συμφέροντος.

Ζ) Τον τουρισμό και τις διακοπές με υποκατηγορία τα οργανωμένα ταξίδια, την χρονομεριστική μίσθωση, τα δικαιώματα των επιβατών που ταξιδεύουν αεροπορικά.

Η κατηγορία «ΕΠΙΒΛΕΨΗ-ΑΣΚΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΩΝ» περιλαμβάνει στην υποκατηγορία «ΤΙ ΙΣΧΥΕΙ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ» την υποβολή παραπόνων, την εξωδικαστική επίλυση διαφορών, την πρόσβαση στη δικαιοσύνη. Στη συνέχεια, η κατηγορία «ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕ ΤΟΥΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟΥΣ ΕΤΑΙΡΟΥΣ» περιλαμβάνει τις εξής υποκατηγορίες: το Εθνικό Συμβούλιο Καταναλωτών, τις ενώσεις καταναλωτών, την ενίσχυση και χρηματοδότηση των καταναλωτικών οργανώσεων. Τέλος, η κατηγορία ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ, παρέχει τον κύριο όγκο πληροφόρησης της ισχύουσας νομοθεσίας (Προεδρικά Διατάγματα, Νόμους, Αποφάσεις, Εγκυκλίους, Αγορανομικές Διατάξεις, Φυλλάδια), σε κάθε συγκεκριμένη πράξη ή συναλλαγή. Κλείνοντας τη συνοπτική παρουσίαση των κυριότερων κατηγοριών

της ιστοσελίδας θα θέλαμε να επισημάνουμε, ότι η προσπάθεια ενημέρωσης και εμπλουτισμού της θα συνεχισθεί με αμείωτο ενδιαφέρον από την πλευρά της υπηρεσίας, δεδομένου ότι, η ενασχόληση όλο και περισσότερων ατόμων με την χρήση των υπηρεσιών του Διαδικτύου, θα την καταστήσει σε σύντομο χρονικό διάστημα την κύρια πηγή πληροφόρησης των καταναλωτών.

3.4 Προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών

Οι καταναλωτές σε όλες τις χώρες της Ευρώπης μπορούν να ενημερωθούν πως να προστατεύονται για να μην πέσουν θύματα στα ηλεκτρονικά δίκτυα «απατεώνων» στην ιστοσελίδα www.dolceta.eu. Μετά από πρωτοβουλίες της, εγκρίθηκε από την Κομισιόν και η οδηγία για τις καταναλωτικές πιστώσεις, η οποία έχει ως συνέπεια την ουσιαστική φιλελευθεροποίηση αυτών των τραπεζικών υπηρεσιών, που αγγίζουν τα 800 δισ. ευρώ στην ΕΕ. Έγιναν επίσης σημαντικά βήματα για τη διαφάνεια της αγοράς προσωρινής χρήσης ακινήτων (ευρύτερα γνωστή στους ανθρώπους του τουρισμού με την αγγλόφωνη ονομασία timeshare) και για αυστηρότερα μέτρα ελέγχου σχετικά με την ασφάλεια των εισαγόμενων παιδικών παιχνιδιών από την Κίνα. Η επίτροπος αναφέρεται έμμεσα στις διαπιστώσεις της Κομισιόν για πολυάριθμες παραβάσεις, που διαπιστώθηκαν στη διάρκεια των ελέγχων της διαχείρισης των πόρων του ευρωπαϊκού προγράμματος.

Με ερώτησή του προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ο Ευρωβουλευτής του ΠΑ.ΣΟ.Κ. Σταύρος Αρναουτάκης είχε ζητήσει από την Επιτροπή να τον ενημερώσει για τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι ευρωπαϊκές ΜΜΕ όσον αφορά στη συμμετοχή τους στις διαδικτυακές εμπορικές συναλλαγές, για τη στρατηγική που προτίθεται να αναπτύξει η ΕΕ προς όφελός τους αλλά και για τα μέτρα με τα οποία προβλέπει η Επιτροπή να εξασφαλίσει την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας, το νόμιμο εμπόριο, αλλά και την προστασία των ευρωπαϊκών καταναλωτών. Στην απάντησή του, ο αρμόδιος Επίτροπος για θέματα Εμπορίου κ. McCreevy αφού αναφέρθηκε αρχικά στον «Νόμο για τις μικρές επιχειρήσεις για την Ευρώπη» που αναγγέλλει τη δημοσίευση οδηγιών για τις ΜΜΕ περί του ηλεκτρονικού επιχειρείν, τόνισε ότι οι οδηγίες αυτές εκδόθηκαν με στόχο τον εκσυγχρονισμό, μέσω της ψηφιοποίησης, του συνόλου των επιχειρήσεων. Στη συνέχεια ο κ. Επίτροπος τόνισε ότι το 2009 η Επιτροπή θα συνεχίσει την ανάπτυξη του «Ευρωπαϊκού Δικτύου Στήριξης του Ηλεκτρονικού Επιχειρείν για τις ΜΜΕ» (eBSN), που συντονίζει την πολιτική για το ηλεκτρονικό επιχειρείν φέρνοντας σε

επαφή τους υπευθύνους λήψης αποφάσεων και τους ειδικούς χάραξης δημόσιας πολιτικής. Παράλληλα, με το σύστημα παρακολούθησης του ηλεκτρονικού επιχειρείν (e-Business Watch) συγκεντρώνονται δεδομένα για το εμπόριο μέσω διαδικτύου, στοχεύοντας στην υποστήριξη της διαδικασίας λήψης αποφάσεων σε κοινοτικό και εθνικό επίπεδο.

Επίσης, έχει ήδη συσταθεί ομάδα εμπειρογνομόνων για την ηλεκτρονική τιμολόγηση, η οποία αναμένεται να εκπονήσει πρόταση για πανευρωπαϊκό πλαίσιο για την ηλεκτρονική τιμολόγηση έως τα τέλη του 2009.

Η σχετική κοινοτική «οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο», υπογραμμίζει ο κ. McCreevy, επιδιώκει να διασφαλίσει την ελεύθερη κυκλοφορία των υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας μεταξύ των κρατών μελών. Με τη δε ανακοίνωσή της Επιτροπής για μια «Στρατηγική για την Ευρώπη στον τομέα των δικαιωμάτων βιομηχανικής ιδιοκτησίας», τονίζεται η ανάγκη ενισχυμένης δράσης, τόσο εντός της ΕΕ όσο και σε τρίτες χώρες, για την προστασία των ευρωπαϊκών εταιρειών και των επενδύσεών τους στην καινοτομία. Για την καταπολέμηση της παραποίησης/απομίμησης και της πειρατείας, επισημαίνει ο κ. Επίτροπος, το Συμβούλιο ενέκρινε ψήφισμα για ένα συνολικό ευρωπαϊκό σχέδιο για την αντιμετώπισή τους με το οποίο κάλεσε τα κράτη μέλη να αναλάβουν δράση έναντι τρίτων χωρών. Επίσης, ψηλά στον κατάλογο είναι η Ρωσία, η Ουκρανία και η Τουρκία, καθώς και ορισμένες χώρες της Νοτίου Αμερικής και της Νοτιοανατολικής Ασίας .

Για την ενίσχυση των κανόνων περί πνευματικής ιδιοκτησίας, η Επιτροπή πρωτοστάτησε στον διάλογο εντός του Παγκόσμιου Οργανισμού Εμπορίου, ενισχύοντας παράλληλα τις διεθνείς της συνεργασίες με χώρες που συμμερίζονται τις ανησυχίες της. Δεν υπάρχουν, ωστόσο, στοιχεία για κάθε κράτος μέλος που να δείχνουν πόσες επιχειρήσεις με έδρα την ΕΕ που παρέχουν υπηρεσίες μέσω Διαδικτύου έχουν εγκαθιδρυθεί στο Διαδίκτυο κατά τα τελευταία πέντε έτη και πόσες περιπτώσεις απάτης έχουν σημειωθεί.

Ωστόσο, τα αποτελέσματα του Ευρωβαρομέτρου για τις επιχειρηματικές τάσεις δείχνουν ότι ένα σημαντικό ποσοστό λιανεμπόρων της ΕΕ (51%) έχει εμπλακεί σε πωλήσεις μέσω Διαδικτύου και ότι συνολικά ένας στους πέντε λιανέμπορους της ΕΕ (21%) πραγματοποιούν διασυνοριακές πωλήσεις. Όσον αφορά τις αγορές μέσω Διαδικτύου, μια άλλη έρευνα του Ευρωβαρομέτρου δείχνει ότι διαδίδονται ολοένα και περισσότερο. Το 2008, το ένα τρίτο (33%) του πληθυσμού της ΕΕ χρησιμοποίησε το Διαδίκτυο για να αγοράσει προϊόντα ή υπηρεσίες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΕΝΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ



4.1 Το ηλεκτρονικό εμπόριο

Πρόκειται για κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων (φυσικών και μη) που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι η διάθεση και αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά, η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών χωρίς τη χρήση χαρτιού, συνήθως μέσω δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πρόκειται για την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να οριστεί από τέσσερις διαφορετικές οπτικές γωνίες:

Επιχειρήσεις: Ως εφαρμογή νέων τεχνολογιών προς την κατεύθυνση του αυτοματισμού των συναλλαγών και της ροής εργασιών.

Υπηρεσίες: Ως μηχανισμός που έχει στόχο να ικανοποιήσει την κοινή επιθυμία προμηθευτών και πελατών για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, μεγαλύτερη ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και μικρότερο κόστος.

Απόσταση: Ως δυνατότητα αγοραπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Internet ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση.

Επικοινωνία: Ως δυνατότητα παροχής πληροφοριών, προϊόντων ή υπηρεσιών και πληρωμών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο σε πρακτικό επίπεδο, μπορεί να πάρει πολλές μορφές:

Εσωτερικό εμπόριο: Στόχος είναι η αποτελεσματικότερη λειτουργία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης, ώστε να μπορεί να προσφέρει καλύτερα προϊόντα και υπηρεσίες στους πελάτες της.

Οι εφαρμογές του συνήθως εντάσσονται στη λειτουργία ενός τοπικού δικτύου (Intranet) και μπορούν να είναι: επικοινωνία μεταξύ ομάδων εργασίας, ηλεκτρονική δημοσίευση (άμεση διανομή πληροφοριών) κτλ.

Συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων (Business-to-Business - B2B): Το ηλεκτρονικό εμπόριο επιτρέπει σε επιχειρήσεις να βελτιώσουν τη μεταξύ τους συνεργασία, απλοποιώντας τις διαδικασίες και το κόστος των προμηθειών, την ταχύτερη αποστολή των προμηθειών και τον αποτελεσματικότερο έλεγχο του επιπέδου αποθεμάτων. Επιπλέον καθιστά ευκολότερη την αρχειοθέτηση των σχετικών εγγράφων και ποιοτικότερη την εξυπηρέτηση πελατών. Η δυνατότητα ηλεκτρονικής σύνδεσης με προμηθευτές και διανομείς καθώς και η πραγματοποίηση ηλεκτρονικών πληρωμών βελτιώνουν ακόμη περισσότερο την αποτελεσματικότητα: οι ηλεκτρονικές πληρωμές περιορίζουν το ανθρώπινο σφάλμα, αυξάνουν την ταχύτητα και μειώνουν το κόστος των συναλλαγών. Το ηλεκτρονικό εμπόριο προσφέρει τη δυνατότητα αυξημένης πληροφόρησης σχετικά με τα προσφερόμενα προϊόντα είτε από τους προμηθευτές είτε από ενδιάμεσους οργανισμούς που προσφέρουν υπηρεσίες ηλεκτρονικού εμπορίου.

Διανικές πωλήσεις - Ηλεκτρονικό εμπόριο μεταξύ επιχείρησης και καταναλωτών

(Business-to-Consumer - B2C): Πρόκειται για την πιο διαδεδομένη μορφή ηλεκτρονικού εμπορίου. Ο καταναλωτής έχει πρόσβαση σε μια τεράστια ποικιλία προϊόντων σε δικτυακούς κόμβους-καταστήματα βλέπει, επιλέγει, αν επιθυμεί να αγοράσει είδη ένδυσης μπορεί ενίοτε και να τα δοκιμάζει (μέσω ειδικών προγραμμάτων), ανακαλύπτει προϊόντα τα οποία δεν θα μπορούσε να βρει εύκολα στη χώρα του, συγκρίνει τιμές και τέλος αγοράζει. Κι όλα αυτά χωρίς να βγει από το σπίτι του, κερδίζοντας πολύτιμο χρόνο και κόπο.

Ως ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce) θα μπορούσαμε να ορίσουμε ένα σύνολο επιχειρηματικών στρατηγικών που μπορούν να υποστηρίξουν συγκεκριμένους τομείς επιχειρηματικής δραστηριότητας και συγκεκριμένες επιχειρηματικές πρακτικές οι οποίες επιτρέπουν, μέσω της χρήσης νέων τεχνολογιών, τη διεκπεραίωση εμπορικών διαδικασιών με ηλεκτρονικά μέσα. Το εύρος αυτών των ηλεκτρονικών εμπορικών διαδικασιών είναι αντίστοιχο με εκείνο των αναλογικών και αφορά πλήθος

δραστηριοτήτων (εμπορία αγαθών και υπηρεσιών, αγοραπωλησία μετοχών, πραγματοποίηση δημοπρασιών, κ.α.)

Οι τεχνολογίες που υποστηρίζουν εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου είναι πολυάριθμες: το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), η ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (electronic data interchange – EDI), το χρηματοοικονομικό EDI (financial EDI), η ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (electronic funds transfer – EFT), οι γραμμωτοί κώδικες (bar codes) κ.α. Με βάση το εύρος χρήσης των νέων τεχνολογιών, οι ηλεκτρονικές εμπορικές διαδικασίες μπορούν να κατηγοριοποιηθούν σε έμμεσες και άμεσες. Στο έμμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο μόνο η διαδικασία παραγγελίας πραγματοποιείται μέσω ηλεκτρονικού υπολογιστή. Η διανομή των προϊόντων διεκπεραιώνεται με συμβατικό, παραδοσιακό τρόπο. Αντίθετα, στο άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο όλα τα στάδια της εμπορικής διαδικασίας (παραγγελία, πληρωμή, παράδοση) πραγματοποιούνται μέσω ηλεκτρονικών μέσων. Γι' αυτόν ακριβώς τον λόγο το άμεσο ηλεκτρονικό εμπόριο αφορά άυλα αγαθά και υπηρεσίες (π.χ. λογισμικό).

4.2 Εφαρμογές του ηλεκτρονικού εμπορίου

Συνεχώς διευρύνεται η πελατεία των εμπορικών τραπεζών που χρησιμοποιούν τις δυνατότητες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική, ενώ πολύ σύντομα οι τράπεζες θα μπορούν να χορηγούν δάνεια και να διαθέτουν καταθετικούς λογαριασμούς μέσω του Internet με καλύτερα επιτόκια και ευνοϊκότερους όρους.

Ακολουθώντας τις διεθνείς τάσεις, οι εμπορικές τράπεζες στην Ελλάδα όλο και περισσότερο χρησιμοποιούν το Internet τόσο ως κανάλι διάθεσης των προϊόντων τους και επαφής με την πελατεία τους όσο και ως μια ανεξάρτητη πηγή ανάπτυξης προϊόντων και υπηρεσιών για να αποκτήσουν νέους πελάτες και να ικανοποιήσουν νέες ανάγκες.

Παράλληλα η εξοικείωση της πελατείας τους με τη νέα τεχνολογία φέρνει συνεχώς τα δύο μέρη πιο κοντά στο πλαίσιο του κυβερνοχώρου.

Προς το παρόν πάντως οι ηλεκτρονικές χρηματοοικονομικές συναλλαγές στην Ελλάδα βρίσκονται σε αρχικό στάδιο. Οι περισσότερες εμπορικές τράπεζες προσφέρουν τη δυνατότητα βασικών τραπεζικών εργασιών και υπηρεσιών μέσω του Internet, όπως η μεταφορά χρηματικών ποσών μεταξύ λογαριασμών, η πληρωμή λογαριασμών κοινής

ωφελείας και πιστωτικών καρτών, η παρακολούθηση της κίνησης του λογαριασμού, η κατάθεση αίτησης για πιστωτική κάρτα ή δάνειο, η αναλυτική ενημέρωση για προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρουν, αλλά και η διεξαγωγή διαφόρων χρηματιστηριακών συναλλαγών. Σύμφωνα με πληροφορίες πολύ σύντομα οι ελληνικές τράπεζες θα είναι σε θέση να χορηγούν δάνεια μέσω του Internet ή να παρέχουν καταθετικά προϊόντα. Αυτά τα τραπεζικά προϊόντα μάλιστα θα «επιδοτούνται» από τις τράπεζες, δηλαδή τα επιτόκιά τους θα είναι σαφώς καλύτερα από αυτά που θα προσφέρονται στα καταστήματα. Ειδικότερα σε ό,τι αφορά τα καταθετικά προϊόντα που θα διατίθενται αποκλειστικά προς τους χρήστες του Διαδικτύου θα έχουν υψηλότερο επιτόκιο σε σχέση με αυτά που προσφέρονται από τα τραπεζικά γκισέ. Αντίστοιχα τα δάνεια μέσω Internet θα έχουν χαμηλότερο επιτόκιο. Και αυτό θα είναι το κίνητρο για τους πελάτες των τραπεζών να χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο τόσο στην επιλογή των τραπεζικών προϊόντων όσο και στις συναλλαγές τους, οι οποίες θα κοστίζουν λιγότερο. Και φυσικά οι τράπεζες δεν χάνουν. Αντίθετα μάλιστα μειώνουν σημαντικά το λειτουργικό κόστος τους και έτσι είναι σε θέση να πωλούν φθηνότερα και πιο αποδοτικά προϊόντα. Υπολογίζεται ότι μια τραπεζική συναλλαγή κοστίζει στις τράπεζες πέντε φορές ακριβότερα όταν πραγματοποιείται μέσω του παραδοσιακού δικτύου από ό,τι μέσω του Internet. Σε γενικές γραμμές τα λειτουργικά έξοδα μιας ηλεκτρονικής τράπεζας υπολογίζονται περίπου στο μισό αυτών μιας συμβατικής τράπεζας.

Έτσι με ευνοϊκά τιμολόγια και μειωμένες επιβαρύνσεις οι τράπεζες θα επιδιώξουν να κάνουν ακόμη πιο ελκυστικό το e-banking τους, στο οποίο έχουν επενδύσει αρκετά εκατομμύρια ευρώ. Σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες και τα προϊόντα τα οποία προσφέρονται αυτή τη στιγμή, το κόστος και οι προμήθειες που πληρώνονται είναι ίδια με αυτά που καταβάλλονται όταν η συναλλαγή γίνεται στο γκισέ. Ο κανόνας αυτός ισχύει για το σύνολο των τραπεζών που δραστηριοποιούνται σήμερα στο e-banking. Το όφελος όσων χρησιμοποιούν σήμερα τις προσφερόμενες υπηρεσίες είναι κυρίως το γεγονός ότι μπορούν με μεγαλύτερη άνεση να κάνουν τραπεζικές συναλλαγές 24 ώρες το 24ωρο. Όπως εκτιμούν τραπεζικά στελέχη ο ανταγωνισμός, μέσω των νέων δικτύων, θα κριθεί κυρίως στους τομείς των καταθέσεων προθεσμίας, της στεγαστικής πίστης και των χρηματιστηριακών συναλλαγών.

Εκεί επίσης που εκτιμάται ότι υπάρχει πεδίο ανάπτυξης των τραπεζικών υπηρεσιών στο Διαδίκτυο είναι ο τομέας της επιλογής εκ μέρους των πελατών των προϊόντων που ταιριάζουν καλύτερα στις ανάγκες τους. Η νέα τεχνολογία στην υποστήριξη της διαδικασίας των πωλήσεων και στη δημιουργία νέων προϊόντων οδηγεί

στη βέλτιστη προσαρμογή των προϊόντων και υπηρεσιών στις ανάγκες της πελατείας, με αποτέλεσμα την προσφορά τους με καλύτερους όρους. Όσον αφορά τις τιμές, αυτές διαμορφώνονται κυρίως από την αγορά και από το εν γένει οικονομικό περιβάλλον. Η ηλεκτρονική τραπεζική εξάλλου θεωρείται ότι διευκολύνει την πλήρη διαφάνεια των όρων των τραπεζικών συναλλαγών από πλευράς τιμής και κόστους και επιβάλλει τον ανοικτό ανταγωνισμό σε όλο το εύρος των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών, όχι μόνο μέσα στα σύνορα μιας χώρας αλλά και σε παγκόσμιο επίπεδο. Οι πελάτες των ηλεκτρονικών τραπεζών στο εξωτερικό είναι κατά κύριο λόγο νέοι, με σχετικά υψηλό εισόδημα, που έχουν την τάση να αγοράζουν χρηματοοικονομικά προϊόντα και οι οποίοι φυσικά έχουν εξοικειωθεί με το Διαδίκτυο. Σε αυτό το κοινό απευθύνεται κατά κύριο λόγο και ηλεκτρονική τραπεζική.

4.3 Οι Έλληνες και το ηλεκτρονικό εμπόριο

Η ανοδική πορεία του ηλεκτρονικού εμπορίου, που έχει προοπτικές περαιτέρω ανάπτυξης, αφορά τόσο ιδιώτες όσο και συναλλαγές μεταξύ επιχειρήσεων στον ιδιωτικό και δημόσιο τομέα. Η αλματώδης ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να γίνει καλύτερα αντιληπτή αν αναλογιστεί κανείς ότι πριν από μια πενταετία το ποσοστό χρηστών που πραγματοποιούσαν αγορές online, δεν ξεπερνούσε το 4% με 5% του συνόλου, ενώ σήμερα το ποσοστό έχει πλέον ανέλθει στο 1/3 των χρηστών του internet στην Ελλάδα.

Τα προϊόντα τα οποία προτιμούν περισσότερο οι Έλληνες καταναλωτές να αγοράζουν μέσω του διαδικτύου είναι οι τουριστικές υπηρεσίες γενικότερα και η αγορά αεροπορικών εισιτηρίων. Ακολουθούν τα προϊόντα τεχνολογίας, όπως περιφερειακά και εξαρτήματα ηλεκτρονικών υπολογιστών, αλλά και βιβλία.

Μερικά από τα οφέλη για την επιχείρηση από την δραστηριοποίηση της στο B2B (Business to Business) ηλεκτρονικό εμπόριο είναι η αυτοματοποίηση των διαδικασιών αποστολής και λήψης των παραστατικών, η άμεση ηλεκτρονική αρχειοθέτησή τους, αλλά και η σημαντική μείωση του κόστους διαχείρισής τους. Σύμφωνα με στοιχεία του Εργαστηρίου Ηλεκτρονικού Επιχειρείν, περίπου 1.500 επιχειρήσεις στην Ελλάδα χρησιμοποιούν καθημερινά το e-commerce και πραγματοποιούν περίπου δέκα εκατομμύρια συναλλαγές το χρόνο, των οποίων η συνολική αξία φτάνει τα δέκα

δισεκατομμύρια ευρώ. Στο δημόσιο τομέα παρατηρείται ήδη η δημιουργία μιας σωστής υποδομής στο υπουργείο Οικονομικών με τη δυνατότητα που παρέχει στους φορολογουμένους να συνδιαλέγονται ηλεκτρονικά με τις αρμόδιες υπηρεσίες και να τακτοποιούν εκκρεμότητές τους, όπως για παράδειγμα η καταβολή του ΦΠΑ.

4.4 Το θεσμικό πλαίσιο

Το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι μια μορφή εμπορίου και συνεπώς, βρίσκουν εφαρμογή σε αυτό όλες οι κοινοτικές οδηγίες (το κοινοτικό δίκαιο) και οι εθνικές διατάξεις για την προστασία του Καταναλωτή, που αφορούν το εμπόριο γενικότερα. Σύμφωνα λοιπόν με το ΚΕ.Π.ΚΑ (Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών) ισχύουν τα παρακάτω:

- Ο Ν. 2251/94, για την "Προστασία Καταναλωτών", στο άρθρο 4, ρυθμίζει τις συμβάσεις από απόσταση. Εδώ εμπίπτει και το ηλεκτρονικό εμπόριο.
- Ο Ν. 2472/97 αναφέρεται στην προστασία ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και ο Ν. 2174/99 στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, στον τηλεπικοινωνιακό τομέα. Την Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων τη βρίσκουμε στη διεύθυνση www.dpa.gr.
- Το πρόσφατο Προεδρικό Διάταγμα 150/2001, Φ.Ε.Κ. Α' 125, για τις ηλεκτρονικές υπογραφές, κάνει εμφανή την προσπάθεια της πολιτείας να προσφέρει μια σωστή βάση νομοθετικών πλαισίων.
- Το Προεδρικό Διάταγμα 131/2003, για το ηλεκτρονικό εμπόριο δίνει έμφαση στην εξώδικη επίλυση διαφορών, στη συνεργασία των κρατών - μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, για την επίλυση των προβλημάτων των Καταναλωτών, στη θέσπιση κανόνων δεοντολογίας με υποχρεωτική ισχύ για τους αποδέκτες τους, στην ευθύνη των ενδιάμεσων, στη σύναψη των ηλεκτρονικών συμβάσεων, στις πληροφορίες που πρέπει να παρέχονται στις εμπορικές επικοινωνίες (διαφημιστικά, χορηγίες, προσφορές κ.λπ.), στον τόπο εγκατάστασης των φορέων παροχής υπηρεσιών.

- Οι Καταναλωτές όταν αγοράζουμε από χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, πριν προβούμε σε οποιαδήποτε αγορά, πρέπει να αναζητήσουμε τις πληροφορίες που διαθέτει ο έμπορος στο ηλεκτρονικό του κατάστημα και αφορούν το νομοθετικό κανονιστικό πλαίσιο που θα διέπει τις αγορές μας.
- Η Σύμβαση των Βρυξελλών προβλέπει ότι, σε περίπτωση διαφοράς που θα προκύψει με αλλοδαπό έμπορο ή εταιρία, ο Καταναλωτής για τις χώρες μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, μπορεί να απευθυνθεί στο δικαστήριο του τόπου κατοικίας του. Το δε Δίκαιο που θα εφαρμοστεί από το δικαστήριο, καθορίζεται από τη Σύμβαση της Ρώμης και στις περισσότερες περιπτώσεις, είναι το Δίκαιο της χώρας του Καταναλωτή καθώς επίσης και οι Οδηγίες για την προστασία του Καταναλωτή.
- Σύμφωνα με την οδηγία για το ηλεκτρονικό εμπόριο, εφαρμοστέο δίκαιο όσον αφορά την παροχή προϊόντων και υπηρεσιών στο internet (εξαιρούνται οι συμβάσεις με Καταναλωτές), είναι η νομοθεσία του τόπου, όπου είναι εγκατεστημένος ο φορέας παροχής υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας.

4.5 Τα συστήματα ασφαλείας συναλλαγών

- Ψηφιακό πιστοποιητικό ταυτότητας (digital ID) από κάποιο αναγνωρισμένο φορέα πιστοποίησης (οι ψηφιακές ταυτότητες επιβεβαιώνουν την ταυτότητα του συναλλασσομένου εμπόρου).

- Πρωτόκολλο ασφαλείας (π.χ. Secure Socket Layer - SSL, ή Secure Electronic Transaction - SET).

- Ασφαλής σύνδεση.

Οι έλεγχοι για την ασφάλεια και την εγκυρότητα του ηλεκτρονικού καταστήματος πρέπει να γίνονται ανεξάρτητα από το αν η πρόσβαση στο Διαδίκτυο γίνεται από τον υπολογιστή, από κινητό τηλέφωνο (WAP) ή από τη διαδραστική τηλεόραση (interactive TV). Ζητήστε να ενημερωθείτε από ειδικούς για όλες τις δυνατές λύσεις και επιλέξτε, με τη βοήθειά τους, τις πλέον κατάλληλες για την επιχείρησή σας.

Όσον αφορά στην "ταυτότητά" του, ένα ηλεκτρονικό κατάστημα θα πρέπει να παρουσιάζει ρητά σε ποιόν ακριβώς έχει κατοχυρωθεί, δηλαδή ποιός είναι ο πραγματικός

ιδιοκτήτης. Η ύπαρξη ενός ειδικού σήματος στην ιστοσελίδα που να πιστοποιεί την ταυτότητα (από γνωστούς δημόσιους ή ιδιωτικούς οργανισμούς)

Επιπλέον, θα πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή, προτού προβεί σε αγορές, να επικοινωνήσει με τον τηλεφωνικό αριθμό στη φυσική έδρα του καταστήματος (είναι υποχρεωτική η αναγραφή του στην ιστοσελίδα) ώστε να διαπιστώσει ότι όντως πρόκειται για το κατάστημα που έχει επιλέξει

4.6 Το Φ.Π.Α.

Σύμφωνα με το site «www.lawnet.gr» σε άρθρο του Θεόδωρου Φορτσάκη, Επίκουρου Καθηγητή Νομικής Σχολής Πανεπιστημίου Αθηνών, σχετικά με την πρόταση Οδηγίας για το ΦΠΑ σε ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες αξίζει να αναφερθούν επιγραμματικά δύο σημεία: Πρώτον, ότι η πρόταση αυτή περιορίζεται σε ορισμένους μόνο τομείς και δεύτερον, ότι προκύπτει μια μεταβολή των κανόνων εδαφικότητας του ΦΠΑ για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες: ως βασική αρχή τίθεται η φορολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στον τόπο κατανάλωσής τους. Εισάγεται όμως και μια εξαίρεση, η φορολόγηση στον τόπο εγγραφής του παρέχοντος την υπηρεσία πράγμα που συνεπάγεται τη θέσπιση της υποχρέωσης επαλήθευσης εκ μέρους του καταναλωτή.

Γενικό συμπέρασμα

Από τις αναπτύξεις που προηγήθηκαν προκύπτει ότι, ειδικά όταν πρόκειται για ζητήματα φορολογίας του διαδικτύου, θα πρέπει να αποδίδεται ιδιαίτερη προσοχή στην ανάγκη της διαφύλαξης του βασικού χαρακτηριστικού του διαδικτύου, της ελευθερίας. Το διαδίκτυο δημιουργήθηκε ως κατ' εξοχήν τόπος ελευθερίας. Το χαρακτηριστικό αυτό υπήρξε εξάλλου ο βασικός μοχλός ανάπτυξής του. Δεν πρέπει βεβαίως ούτε να παραγνωρίζεται η ανάγκη επιβολής φορολογίας στις δράσεις που αναπτύσσονται στο διαδίκτυο ούτε -για όλους τους λόγους που ήδη εκτέθηκαν αναλυτικά ανωτέρω- το διαδίκτυο να μεταβληθεί σε χώρο φορολογικής ασυδοσίας. Ωστόσο πρέπει να καταβληθεί ιδιαίτερη προσοχή, ώστε η ανάγκη να διασφαλισθεί η υπαγωγή των διαδικτυακών δράσεων σε φορολογία, να μην οδηγήσει στην υιοθέτηση μηχανισμών υπέρμετρα περιοριστικών των ατομικών ελευθεριών, ιδίως με τη θέσπιση μέτρων

συστηματικής καταγραφής και παρακολούθησης κάθε πρόσβασης στο διαδίκτυο. Διαφορετικά ο διαδικτυακός παράδεισος κινδυνεύει να μεταβληθεί σε κόλαση.

4.7 Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ηλεκτρονικού εμπορίου

Όλα τα πλεονεκτήματα του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορούν να συνοψιστούν με τη φράση: “Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να αυξήσει τις πωλήσεις και να μειώσει το κόστος». Επιπλέον, όμως μπορούμε να διακρίνουμε και τα παρακάτω θετικά:

- Παρέχει στους καταναλωτές έναν ακόμη μηχανισμό για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών που λειτουργεί επί μονίμου βάσεως 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, 365 μέρες το χρόνο, με το πλεονέκτημα ότι όλα μπορούν να γίνουν από την πολυθρόνα τους σπιτιού τους ή του γραφείου τους.
- Παρέχει τη δυνατότητα πρόσβασης σε ένα ευρύ φάσμα πληροφοριών πραγματικού χρόνου.
- Παρέχει τη δυνατότητα άμεσης σύγκρισης τιμών και χαρακτηριστικών των προϊόντων.
- Κάποια προϊόντα (π.χ λογισμικό, φωτογραφίες κλπ.) μπορούν να παραδοθούν απευθείας μέσω Διαδικτύου, χωρίς να απαιτείται η μεσολάβηση του ταχυδρομείου.
- Παρέχει στους αγοραστές η δυνατότητα τακτική λήψη πληροφοριών σχετικά με προϊόντα ή υπηρεσίες που τους ενδιαφέρουν.
- Αυξάνει την ταχύτητα και την ακρίβεια με την οποία οι επιχειρήσεις ανταλλάσσουν πληροφορίες
- Μειώνει το κόστος συναλλαγών με τη βοήθεια αυτοματοποιημένων επιχειρησιακών διαδικασιών.
- Επεκτείνει τα γεωγραφικά όρια μιας επιχείρησης εισάγοντάς την σε περιοχές που ήταν φυσικά μη προσβάσιμες στο παρελθόν.
- Αυξάνεται η γνώση μιας επιχείρησης γύρω από τις επιθυμίες των πελατών της
- Διευρύνει το πιθανό πελατολόγιο της επιχείρησης αφού απευθύνεται σε ένα μεγαλύτερο αγοραστικό κοινό.

Ως βασικό μειονέκτημα μπορεί να θεωρηθεί το γεγονός ότι οι καταναλωτές δεν εμπιστεύονται πλήρως για τις συναλλαγές τους το Διαδίκτυο και διστάζουν να αποστείλουν τον αριθμό της πιστωτικής τους κάρτας. Παρόλο που τα περισσότερα ζητήματα ασφαλείας έχουν τώρα πια λυθεί μέσω συστημάτων κρυπτογράφησης και πιστοποίησης της διακινούμενης πληροφορίας, εν τούτοις δεν έχει ακόμη δημιουργηθεί εκείνο το κλίμα εμπιστοσύνης που θα πείσει τους καταναλωτές ότι οι συναλλαγές τους στο Διαδίκτυο είναι απόλυτα ασφαλείς. Επιπλέον μπορούμε να παρατηρήσουμε και κάποια ακόμη αρνητικά:

- Μερικές επιχειρήσεις είναι αδύνατον να ελεγχθούν ως προς την φερεγγυότητά τους και την αξιοπιστία τους.
- Τα πιο συνηθισμένα προϊόντα που διακινούνται μέσω Διαδικτύου είναι μικρά και ελαφριά αντικείμενα.
- Συνήθως απαιτούνται μεγάλα ποσά για τον εκσυγχρονισμό και την αναβάθμιση των τεχνολογιών που χρησιμοποιεί ένα ηλεκτρονικό κατάστημα.
- Υπάρχει δυσκολία ενσωμάτωσης των ήδη υπάρχοντων βάσεων δεδομένων που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για τις εμπορικές τους συναλλαγές.
- Είναι έντονη η ανάγκη για ύπαρξη «διανοητικού» κεφαλαίου από πλευράς εργαζομένων των επιχειρήσεων.

4.8 Παρουσίαση ηλεκτρονικού καταστήματος

Μια από τις σημαντικότερες εφαρμογές του Ηλεκτρονικού Εμπορίου είναι και τα ηλεκτρονικά καταστήματα (electronic shops, cybermalls). Κάθε χρήστης του Internet μπορεί μέσα από την οθόνη του υπολογιστή του να βλέπει τα προϊόντα ενός καταστήματος και να αγοράζει αυτά που τον ενδιαφέρουν, πληρώνοντας φυσικά το ανάλογο αντίτιμο. Το προϊόν φθάνει στον καταναλωτή μέσω courier, επιβαρυνόμενο ως εκ τούτου με το κόστος μεταφοράς. Ωστόσο, η απουσία του μεσάζοντα διευρύνει σημαντικά το περιθώριο κέρδους με αποτέλεσμα η επιχείρηση στις περισσότερες φορές να μπορεί εύκολα να απορροφήσει τα έξοδα μεταφοράς. Η προβολή του προϊόντος μπορεί να γίνει από τα κλασικά Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης ή μέσω Internet, το οποίο τον τελευταίο καιρό έχει αρχίσει να αποδεικνύει την δύναμη του σε αυτόν τον τομέα.

Η δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος είναι μια σχετικά απλή διαδικασία. Είναι βέβαια δυνατόν να ακολουθηθούν διαφορετικές διαδρομές, ανάλογα με τις πωλήσεις που αναμένει η επιχείρηση και συνεπώς την επένδυση που είναι διατιθεμένη να πραγματοποιήσει. Η πλέον αυτόνομη και πλέον δαπανηρή λύση είναι η αγορά των εφαρμογών που θα δημιουργήσουν το ηλεκτρονικό κατάστημα και του ηλεκτρονικού υπολογιστή που θα φιλοξενήσει τις εφαρμογές όπως επίσης και η μίσθωση της γραμμής που θα εξασφαλίσει τη σύνδεση με το Internet. Αυτή ακριβώς η μίσθωση, σε συνδυασμό με το κόστος της γραμμής σύνδεσης ενός Web server με το Internet (10 εκ.) καθιστά απαγορευτική αυτή τη λύση για την μικρομεσαία επιχείρηση, η οποία θέλει να δοκιμάσει την είσοδό της σε αυτήν την νέα αγορά με το μικρότερο επενδυτικό ρίσκο. Για αυτές τις επιχειρήσεις η βέλτιστη λύση είναι η ενοικίαση ενός ηλεκτρονικού καταστήματος, απαλλασσόμενες έτσι από τον πάγιο εξοπλισμό και τα τηλεπικοινωνιακά έξοδα (βλέπε παρακάτω).

Ένα ηλεκτρονικό κατάστημα αποτελείται από το περιβάλλον προβολής των προϊόντων, την αποθήκη, το λογιστήριο και το ταμείο. Ο πελάτης και ο καταστηματάρχης μπορούν να έχουν πρόσβαση σ αυτές τις περιοχές. Ειδικότερα, ο πελάτης έχει πρόσβαση μόνο στην προβολή και το ταμείο μέσω ενός οποιουδήποτε browser αρκεί αυτός να υποστηρίζει ασφαλείς συναλλαγές.

Για την σύνθεση του περιεχομένου του ηλεκτρονικού καταστήματος απαιτείται να υπάρχει μια περιγραφή για κάθε είδος που πρόκειται να πωληθεί μέσω αυτού, ενώ θετικά στην πώληση θα μπορούσε να λειτουργήσει και η ύπαρξη φωτογραφίας. Όταν τα προϊόντα καταχωρηθούν στη βάση δεδομένων του καταστήματος και δημιουργηθεί το περιβάλλον προβολής, ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αγοράσει ένα ή περισσότερα εξ' αυτών πληρώνοντας με πιστωτική κάρτα ή αντικαταβολή. Ο καταστηματάρχης μπορεί μέσα από ένα πολύ απλό στη χρήση Web Interface να ελέγχει την αποθήκη του προσθέτοντας ή αφαιρώντας προϊόντα, να καθορίζει την πολιτική πωλήσεων κάνοντας εκπτώσεις και προσφορές και τέλος, να παρακολουθεί τους πραγματοποιημένους τζίρους.

Όταν ο πελάτης φθάσει στο ταμείο έχει στη διάθεση του δύο τρόπους για να πληρώσει. Η πιστωτική κάρτα είναι ο πιο άμεσος, καθώς η συναλλαγή ολοκληρώνεται απευθείας με τον έλεγχο της κάρτας και τη μεταφορά των χρημάτων στον τραπεζικό λογαριασμό του καταστηματάρχη. Αντίθετα με την αντικαταβολή, που είναι ο δεύτερος τρόπος πληρωμής, η συναλλαγή θεωρείται ότι έχει ολοκληρωθεί όταν ο αγοραστής πληρώσει τον ταχυδρόμο ή τον courier, που θα μεταφέρει το προϊόν σπίτι του.

Το συνολικό κόστος ενοικίασης ηλεκτρονικού καταστήματος συντίθεται από τρία μέρη i. το κόστος δημιουργίας βάσης δεδομένων και προβολής των προϊόντων (setup fee) ,ii. το μηνιαίο ενοίκιο και iii. την προμήθεια επί των πωλήσεων . Καθένας εξ' αυτών των παραγόντων διαμορφώνεται ανάλογα με την εταιρία που ενοικιάζει το ηλεκτρονικό κατάστημα και τις απαιτήσεις της ενδιαφερόμενης επιχείρησης.

Αν για παράδειγμα τα προϊόντα της αριθμούν μερικές δεκάδες, το setup fee είναι σαφώς χαμηλότερο από αυτό κάποιας άλλης επιχείρησης με εκατοντάδες ή χιλιάδες προϊόντα. Επίσης, ανάλογα με το προϊόν και τα περιθώρια κέρδους που αυτό έχει διαμορφώνεται και η προμήθεια επί των πωλήσεων. Στην ελληνική αγορά αυτή τη στιγμή υπάρχουν 3 εταιρίες που αναλαμβάνουν την ενοικίαση ηλεκτρονικών καταστημάτων , η Compulink, η Hellas On Line και ο Istos. Εντούτοις, μόνο η πρώτη έχει δραστηριοποιηθεί και στην πράξη, έχοντας ενοικιάσει χώρους για 5 ηλεκτρονικά καταστήματα , το τελευταίο εκ των οποίων ασχολείται με πωλήσεις ξενόγλωσσων βιβλίων Πληροφορικής. Η πρώτη ιδιοκτήτρια εταιρία του COSMOS MALL, δεν εμπορεύεται η ίδια κανένα προϊόν σε κανένα από τα καταστήματα. Ο ρόλος της περιορίζεται στην παροχή του virtual χώρου καθώς και των λοιπών υπηρεσιών που σχετίζονται με την εύρυθμη λειτουργία του ηλεκτρονικού εμπορικού κέντρου.

Σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες εδώ εντάσσονται οι δυνατότητες home-banking, δηλαδή πραγματοποίηση τραπεζικών συναλλαγών με τη χρήση υπολογιστή (πληρωμή λογαριασμών, δάνεια), κράτηση εισιτηρίων, δωματίων κ.τ.λ. αρκεί να αναφέρουμε ότι όλες οι μεγάλες αεροπορικές εταιρίες παρέχουν την δυνατότητα κράτησης θέσης απ' τον δικτυακό τους τόπο. Αρκεί να προσθέσουμε ότι η εταιρία easy Jet κάνει πάνω από 75% των κρατήσεων της on-line που σε αριθμούς μεταφράζεται περίπου σε 130.000 θέσεις και 5,5 εκατομμύρια λίρες ανά βδομάδα.

Ένα ίσως από τα πιο επιτυχημένα παραδείγματα δικτυακών τόπων στη κατηγορία B2C αποτελεί το βιβλιοπωλείο της Amazon(www.Amazon.com), ενώ υπάρχουν και ελληνικές εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο χώρο όπως για παράδειγμα το ηλεκτρονικό κατάστημα του βιβλιοπωλείου Παπασωτηρίου (www.Papasotiriou.gr)

Παρακάτω βλέπουμε την ιστοσελίδα του Amazon του πρώτου δικτυακού καταστήματος που μόνο το 2008 έκανε τζίρο 8,5 δις δολάρια.

Εισαγωγή στο κατάστημα. Αρχικά, εμφανίζεται στον χρήστη μια οθόνη καλωσορίσματος. Αν ο χρήστης έχει επισκεφτεί πάλι το site και έχει ήδη δημιουργήσει έναν λογαριασμό στο κατάστημα, τότε μπορεί να εισέλθει χρησιμοποιώντας το προσωπικό του user name και τον δικό του κωδικό πρόσβασης. Σε περίπτωση που είναι η

πρώτη φορά που επισκέπτεται το κατάστημα, τότε μπορεί να κάνει εγγραφή προκειμένου να γίνει πλέον μέλος ο πελάτης.

Εγγραφή στο κατάστημα: Στην περίπτωση που ο πελάτης εισέρχεται για πρώτη φορά στο κατάστημα και επιλέξει να κάνει εγγραφή, τότε θα εμφανιστεί η φόρμα, στην οποία θα πρέπει να συμπληρώσει τα απαιτούμενα στοιχεία (user name, password, ονοματεπώνυμο, διεύθυνση κλπ.). Πλοήγηση στο κατάστημα. Μετά την εγγραφή ή δίνοντας κατευθείαν το αναγνωριστικό και τον κωδικό πρόσβασης, ο πελάτης μπορεί πλέον να πλοηγηθεί στο κατάστημα. Έτσι βλέπει μια λίστα με τα προϊόντα, αλλά και κάποιες ειδικές τιμές που προσφέρονται για συγκεκριμένα προϊόντα, σε προσφορές. (Στο πάνω μέρος υπάρχουν οι κατηγορίες ενώ κάτω αριστερά ο πελάτης μπορεί να γράψει κάποιο από τα χαρακτηριστικά του προϊόντος που θέλει π.χ το όνομα το βιβλίου που τον ενδιαφέρει)

Μηχανισμός αναζήτησης: Στην περίπτωση που ο χρήστης επιθυμεί να αναζητήσει ένα συγκεκριμένο προϊόν, τότε μπορεί να το αναζητήσει με δύο τρόπους. Με βάση αυτό τον πρώτο τρόπο, που ονομάζεται και "έξυπνη αναζήτηση" (smart search), ο πελάτης αναζητά το προϊόν με συγκεκριμένα κριτήρια που έχουν οριστεί από τον διαχειριστή του καταστήματος, όπως είναι η κατασκευάστρια εταιρεία, το όνομα, το μοντέλο προϊόντος κ.α. θέτοντας τιμές. Για κάποια από αυτά τα κριτήρια., το σύστημα ανακτά μια λίστα προϊόντων που ανταποκρίνεται σε αυτά. Ο πελάτης ελέγχει την λίστα και επιλέγει το προϊόν που επιθυμεί. Ο δεύτερος τρόπος είναι ανά κατηγορία, δηλαδή ο χρήστης αναζητά το προϊόν που θέλει βάσει των κατηγοριών που υπάρχουν π.χ αν θέλει να αγοράσει ένα dvd θα πάει στη κατηγορία dvd μετά κατηγορία έργου όνομα ηθοποιών κτλ.

Καλάθι αγορών: Επιλέγοντας ο πελάτης κάποιο συγκεκριμένο προϊόν, είτε μέσω της πλοήγησής του στο κατάστημα είτε μέσω του μηχανισμού αναζήτησης, εμφανίζεται μια λεπτομερή περιγραφή του προϊόντος μαζί με φωτογραφία, τον κωδικό του, καθώς και με την τιμή αγοράς του. Έτσι δίνεται η δυνατότητα στον πελάτη να αποφασίσει αν θα το προσθέσει στο καλάθι αγορών ή όχι. Αν ο πελάτης αποφασίσει να προσθέσει στο καλάθι αγορών κάποιο προϊόν, τότε εμφανίζεται στην οθόνη του η κατάσταση του καλαθιού, ενημερώνεται δηλαδή για τι προϊόντα έχει βάλει στο καλάθι του, τις τιμές τους, τους κωδικούς τους καθώς και για τη συνολική αξία των αγορών του. Βέβαια, παρέχεται η

δυνατότητα στον πελάτη να αφαιρέσει κάποιο προϊόν από το καλάθι του αν δεν το επιθυμεί πλέον ή να αλλάξει την ποσότητα παραγγελίας σε κάποιο άλλο.

Παραγγελία: Στην περίπτωση που ο πελάτης αποφασίσει να αγοράσει τα προϊόντα που έχει ήδη προσθέσει στο καλάθι αγορών τότε εμφανίζεται πάλι η αναλυτική κατάσταση του καλαθιού αλλά επιπρόσθετα παρουσιάζεται η φορολόγηση που θα επιβληθεί, ενώ καλείται ο πελάτης να επιλέξει πιστωτική κάρτα για την αγορά του από μια λίστα καρτών που υποστηρίζει το κατάστημα και η οποία έχει καθοριστεί από τον διαχειριστή του καταστήματος. Πρέπει να εισαχθούν τα στοιχεία της πιστωτικής κάρτας και επιπλέον πρέπει να επιλεγεί και η μέθοδος αποστολής των προϊόντων. Παρέχεται μια λίστα τρόπων παράδοσης προϊόντων, με αναλυτική περιγραφή αυτών. Η παραγγελία, ολοκληρώνεται μόλις ο πελάτης στείλει την εντολή πληρωμής έχοντας επιλέξει πιστωτική κάρτα και μέθοδο αποστολής. Τέλος, μπορεί να ελέγξει την κατάσταση της παραγγελίας του (επιλογή πιστωτικής κάρτας και συμπλήρωση των στοιχείων του κατόχου π.χ αριθμός, όνομα).

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αλλάζει ριζικά την παραδοσιακή θεώρηση της δοσοληψίας και γι' αυτό το λόγο, παρουσιάζει σημαντικά οφέλη σε ό,τι αφορά τόσο τους καταναλωτές όσο και τις επιχειρήσεις που το υιοθετούν. Ας δούμε κάποια από αυτά που αφορούν την μεριά των χρηστών σύμφωνα με το info@tvxgr:

- Υπάρχει απεριόριστη δυνατότητα επιλογών προϊόντων.
- Οι καταναλωτές έχουν τη δυνατότητα να κάνουν άμεση σύγκριση τιμών στα προϊόντα που αγοράζουν, απλώς με μερικά κλικ του ποντικιού
- Παρέχεται η δυνατότητα χρήσης του καταστήματος και πραγματοποίησης συναλλαγών σε οποιαδήποτε ώρα, οποιασδήποτε μέρας.
- Εξοικονομείται ο χρόνος που πιθανόν να σπαταλούταν σε πολύωρη αναμονή για εξυπηρέτηση και στην εμπλοκή με γραφειοκρατικές διαδικασίες.
- Αίρονται οι γεωγραφικοί φραγμοί στις αγορές.
- Εξατομίκευση των πληροφοριών και των περιεχομένων του καταστήματος με βάση τις προτιμήσεις και τις ιδιαιτερότητες του πελάτη
- Συχνά η τιμή που πώλησης ενός προϊόντος από το ηλεκτρονικό κατάστημα είναι μικρότερη, ενώ πολλές φορές υπάρχουν προσφορές

Σε ό,τι αφορά τις επιχειρήσεις κι εδώ τα οφέλη είναι πολύ μεγάλα:

- Οι Μικρομεσαίες Επιχειρήσεις (ΜΜΕ) δεν μπορούν παρά να ωφελούνται από την παγκόσμια φύση του Διαδικτύου για να προωθήσουν την παρουσία τους. Το Διαδίκτυο, τους παρέχει μιας πρώτης τάξης ευκαιρία να μπορέσουν να διευρύνουν τον κύκλο εργασιών τους σε νέες αγορές και σε καινούριο αγοραστικό κοινό

- Οι εταιρείες μπορούν να προσβλέπουν σε αύξηση των εσόδων τους γιατί το ηλεκτρονικό κατάστημα προσφέρει μια νέα οδό προώθησης προϊόντων

- Μείωση κόστους μιας σειράς διαδικασιών που λαμβάνουν χώρα σε μια επιχείρηση, όπως: Λειτουργικό κόστος από την ακριβέστερη πληροφόρηση για τις πωλήσεις, κόστους προώθησης/διαφήμισης, λειτουργικού κόστους ενδοπληροφόρησης, αυτοματοποίηση της διαχείρισης παραγγελιών, JIT διαχείριση της αποθήκης

- Βελτίωση της εικόνας της επιχείρησης μέσω της ταχύτερης διεκπεραίωσης, τόσο των συναλλαγών με τους αγοραστές όσο και της επικοινωνίας με άλλες επιχειρήσεις.

- Αυξημένη αξιοπιστία στις συναλλαγές και στις παραγγελίες, εφόσον ελαχιστοποιείται η πιθανότητα ανθρωπίνων λαθών.

- Δυνατότητα αλλαγής των προϊόντων, των τιμών τους και των χαρακτηριστικών τους με εύκολο και άμεσο τρόπο.

4.9 Τι είναι όμως το ηλεκτρονικό εμπόριο;

Όπως είπαμε και πριν πρόκειται για κάθε είδος εμπορικής συναλλαγής μεταξύ προσώπων (φυσικών και μη) που πραγματοποιείται με ηλεκτρονικά μέσα. Είναι η διάθεση και αγοραπωλησία προϊόντων ηλεκτρονικά, η διεκπεραίωση εμπορικών λειτουργιών και συναλλαγών χωρίς τη χρήση χαρτιού, συνήθως μέσω δικτύων ηλεκτρονικών υπολογιστών. Πρόκειται για την αγοραπωλησία αγαθών, πληροφοριών και υπηρεσιών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Το ηλεκτρονικό εμπόριο μπορεί να οριστεί από τέσσερις διαφορετικές οπτικές γωνίες:

- Επιχειρήσεις: Ως εφαρμογή νέων τεχνολογιών προς την κατεύθυνση του αυτοματισμού των συναλλαγών και της ροής εργασιών.

- Υπηρεσίες: Ως μηχανισμός που έχει στόχο να ικανοποιήσει την κοινή επιθυμία προμηθευτών και πελατών για καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών, μεγαλύτερη ταχύτητα εκτέλεσης συναλλαγών και μικρότερο κόστος.

- Απόσταση: Ως δυνατότητα αγοραπωλησίας προϊόντων και υπηρεσιών μέσω του Internet ανεξάρτητα από τη γεωγραφική απόσταση.
- Επικοινωνία: Ως δυνατότητα παροχής πληροφοριών, προϊόντων ή υπηρεσιών, και πληρωμών μέσα από δίκτυα ηλεκτρονικών υπολογιστών.

4.10 Το ιστορικό ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου

Η ιδέα, στην οποία βασίζεται το ηλεκτρονικό εμπόριο, είναι σχετικά πρόσφατη, αν λάβει κανείς υπόψη του ότι το πρώτο "μηχανογραφημένο" πολυκατάστημα στον κόσμο δημιουργήθηκε το 1970. Πρόκειται για το Telemart, στο Σαν Ντιέγκο της Καλιφόρνια. Τότε, δεν υπήρχε Internet και οι πελάτες χρησιμοποιούσαν το αναλογικό τηλέφωνο για να επιλέξουν τα προϊόντα που επιθυμούσαν να τους αποσταλούν στο σπίτι. Σήμερα, 30 χρόνια μετά το πρώτο πείραμα, το ηλεκτρονικό εμπόριο είναι πια διαδεδομένο γνωστό στην πλειοψηφία των χρηστών του Internet έστω κι αν χρησιμοποιείται ελάχιστα.

Δεκαετία του 1970

Εμφανίζονται τα συστήματα ηλεκτρονικής μεταφοράς χρηματικών πόρων (EFT) μεταξύ τραπεζών, που χρησιμοποιούν ασφαλή ιδιωτικά δίκτυα. Τα συστήματα EFT αλλάζουν τη μορφή των αγορών.

Δεκαετία του 1980

Οι τεχνολογίες ηλεκτρονικής επικοινωνίας που βασίζονται στην αρχιτεκτονική της ανταλλαγής μηνυμάτων (συστήματα EDI και ηλεκτρονικό ταχυδρομείο) αποκτούν σημαντική διάδοση. Πολλές δραστηριότητες, που παραδοσιακά διεκπεραιώνονταν με βασικό μέσο το χαρτί, μπορούν πλέον να γίνουν ταχύτερα και με μικρότερο κόστος. Οι συναλλαγές, που παλαιότερα απαιτούσαν έντυπα, όπως παραγγελίες αγοράς, συνοδευτικά έγγραφα και επιταγές πληρωμής, μπορούν να γίνουν κατά ένα μέρος ή στο σύνολό τους ηλεκτρονικά με δομημένο τρόπο χάρη στα συστήματα EDI ή μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τέλη της δεκαετίας του 1980 - αρχές της δεκαετίας του 1990

Τα ηλεκτρονικά δίκτυα προσφέρουν μια νέα μορφή κοινωνικής επικοινωνίας, με δυνατότητες όπως ηλεκτρονικό ταχυδρομείο (e-mail), ηλεκτρονική διάσκεψη (conferencing) και ηλεκτρονική συνομιλία (IRC), ομάδες συζήτησης (newsgroups, forums), μεταφορά αρχείων (FTP) κτλ. Η πρόσβαση στο δίκτυο γίνεται φθηνότερη λόγω της διεθνούς απελευθέρωσης της αγοράς τηλεπικοινωνιών.

Μέσα της δεκαετίας του 1990

Η εμφάνιση του Παγκόσμιου Ιστού (WWW) στο Internet και η επικράτηση των προσωπικών ηλεκτρονικών υπολογιστών (PC) που χρησιμοποιούν λειτουργικά συστήματα τύπου Windows, προσφέρουν μεγάλη ευκολία χρήσης λύνοντας το πρόβλημα της δημοσίευσης και της εύρεσης πληροφοριών στο Διαδίκτυο. Το ηλεκτρονικό εμπόριο γίνεται ένας πολύ φθηνότερος τρόπος για την πραγματοποίηση μεγάλου όγκου συναλλαγών, ενώ συγχρόνως διευκολύνει την παράλληλη λειτουργία πολλών διαφορετικών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων επιτρέποντας σε μικρές επιχειρήσεις να ανταγωνιστούν μεγαλύτερες, με πολύ ευνοϊκότερες προϋποθέσεις.

Τέλη της δεκαετίας του 1990

Η καθιέρωση μεθόδων κρυπτογράφησης του περιεχομένου και εξακρίβωσης της ταυτότητας του αποστολέα ηλεκτρονικών μηνυμάτων, καθώς και η σχετική προσαρμογή της νομοθεσίας στους τομείς των εισαγωγών-εξαγωγών και των επικοινωνιών, καθιστούν δυνατή την πραγματοποίηση ασφαλών διεθνών ηλεκτρονικών συναλλαγών.

4.11 Το ηλεκτρονικό εμπόριο και τα οφέλη

Για τους Καταναλωτές

- Μπορούμε να αγοράσουμε προϊόντα ή υπηρεσίες, που επιθυμούμε, όποτε θελήσουμε, 24 ώρες το 24ωρο, 7 ημέρες την εβδομάδα, όπου κι αν βρισκόμαστε.
- Μπορούμε να επισκεφτούμε, εύκολα και γρήγορα, πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα και να συγκρίνουμε τις τιμές και τα χαρακτηριστικά των ειδών που μας ενδιαφέρουν, πριν αγοράσουμε αυτό που επιθυμούμε.
- Μπορούμε να ενημερωθούμε πληρέστερα, για το προϊόν ή την υπηρεσία που αναζητάμε.
- Γλιτώνουμε χρόνο και ταλαιπωρία μειώνοντας τις μετακινήσεις μας.
- Πολλά ηλεκτρονικά καταστήματα κάνουν ειδικές εκπτώσεις στους πελάτες τους.
- Η νομοθεσία για την προστασία του Καταναλωτή όταν πρόκειται για αγορές από απόσταση όπως είναι οι ηλεκτρονικές αγορές, διασφαλίζει τα δικαιώματά τους (π.χ. το δικαίωμα υπαναχώρησης κ.λπ.)

Για τους προμηθευτές

Το ηλεκτρονικό εμπόριο αποτελεί μια εναλλακτική πρόταση, για το παραδοσιακό εμπόριο. Πουλώντας on-line, ο έμπορος μειώνει ή και καταργεί τη δική του αλυσίδα διανομής εμπορευμάτων, ελαχιστοποιώντας πάγια έξοδα, όπως ενοίκια ή προσωπικό. Οι μικρομεσαίοι παραγωγοί μπορούν να προωθήσουν τα προϊόντα τους ακόμα και σε αγορές οι οποίες υπό οποιεσδήποτε άλλες συνθήκες, θα ήταν απρόσιτες για αυτούς.

4.12 Τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι καταναλωτές

Σύμφωνα με έρευνα της Παγκόσμιας Οργάνωσης Καταναλωτών, η ασφάλεια φαίνεται να είναι ο αδύναμος κρίκος του ηλεκτρονικού εμπορίου, στοιχείο, που λειτουργεί, ανασταλτικά, για τους υποψήφιους αγοραστές.

Πανερωπαϊκή έρευνα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι οι Ευρωπαίοι, δύσκολα, θα εμπιστευτούν, στο μέλλον, το internet, για τις αγορές τους, καθώς

- Από τις παραγγελίες, που κατατέθηκαν, το 1/3 αγνοήθηκε, παντελώς.
- Ένας στους 3 Καταναλωτές δεν πήραν πίσω τα χρήματά τους, αν και επέστρεψαν, εγκαίρως, το προϊόν, που αγόρασαν.
- Στις περιπτώσεις πληρωμών με πιστωτική κάρτα, μία στις τέσσερις χρεώσεις έγινε τη στιγμή της παραγγελίας.
- Παρότι, σύμφωνα με την οδηγία για τις πωλήσεις από απόσταση, ο καταναλωτής μπορεί να αλλάξει γνώμη και να επιστρέψει το προϊόν, χωρίς αιτιολόγηση, μέσα σε συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, ένα στα τέσσερα ηλεκτρονικά καταστήματα στα οποία επιστράφηκαν προϊόντα, ζήτησαν από τον καταναλωτή να αιτιολογήσει την απόφασή του.
- Σχεδόν ένα στα δέκα ηλεκτρονικά καταστήματα δεν έδιναν ακριβείς πληροφορίες, για το τελικό κόστος των προϊόντων.
- Σχεδόν τα μισά καταστήματα δεν παρείχαν επαρκείς πληροφορίες, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών τους.

Σε παγκόσμια κλίμακα έχουν καταγραφεί αναρίθμητες απάτες. Οι συχνότερες είναι οι εξής:

- On-line δημοπρασίες: Πρόκειται για "πλαστές" δημοπρασίες, στις οποίες τα προς δημοπράτηση προϊόντα παρουσιάζονται παραποιημένα ή δεν παραδίδονται ποτέ στον πλειοδότη.
- Παρουσίαση των εμπορευμάτων γενικώς: Οποιοδήποτε προϊόν πωλείται μέσω ενός website, μπορεί να παρουσιάζεται παραποιημένο ή να μην παραδίδεται ποτέ στον πελάτη.
- Χρηματικές προσφορές της Νιγηρίας: Εκκλήσεις για βοήθεια από κάποιον ο οποίος ισχυρίζεται ότι χρειάζεται την οικονομική μας συνεισφορά για να μεταφέρει μια περιουσία από την Αφρική.
- Hardware και Software υπολογιστών: Εξοπλισμός Η/Υ (εκτός από δημοπρατούμενο), ο οποίος είτε παρουσιάζεται παραποιημένος, είτε δεν παραδίδεται ποτέ στον πελάτη.
- Υπηρεσίες πρόσβασης στο Ίντερνετ: Χρεώσεις από εταιρίες, που παρέχουν υπηρεσίες στο internet για υπηρεσίες, οι οποίες ποτέ δε ζητήθηκαν ή, ποτέ, δεν παραδόθηκαν.

- Πρόσβαση σε πορνογραφικά site: Χρεώσεις σε πιστωτικές κάρτες ή σε τηλεφωνικούς λογαριασμούς για υπηρεσίες οι οποίες ποτέ δεν παραδόθηκαν.

- Δάνεια: Πλαστές υποσχέσεις, όπου το θύμα απαιτείται να πληρώσει κάποια αμοιβή για να υποβάλει αίτηση χορήγησης πιστωτικής κάρτας, η οποία κατά τους προμηθευτές έχει ιδιαίτερα συμφέροντες όρους.

4.13 Τεχνολογίες και τεχνολογικά πρότυπα για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Οι τεχνολογίες του ηλεκτρονικού εμπορίου δεν είναι όλες νέες. Οι περισσότερες από αυτές χρησιμοποιούνται εδώ και αρκετά χρόνια από συγκεκριμένες επιχειρήσεις ή κλάδους. Αυτό που τους έδωσε την απαιτούμενη ώθηση και έκανε την αντιμετώπισή τους ενιαία κάτω από τη μορφή του ηλεκτρονικού εμπορίου ήταν η αποδοχή διεθνών προτύπων και η ανάγκη για νέες μορφές οργάνωσης και λειτουργικής διαχείρισης. Έτσι, οι επιχειρήσεις θα μπορούσαν στο εξής να αντεπεξέλθουν στις συνθήκες που επιβάλλονται από τη διεθνοποίηση των αγορών, τις νέες καταναλωτικές αντιλήψεις και κοινωνικές συνθήκες.

4.14 Ηλεκτρονική ανταλλαγή δεδομένων (EDI - ELECTRONIC DATA INTERCHANGE)

Δημιουργήθηκε στις αρχές της δεκαετίας του '70. Η EDI είναι μια κοινή δομή αρχείων που σχεδιάστηκε ώστε να επιτρέψει σε μεγάλους οργανισμούς να μεταδίδουν πληροφορίες μέσα από μεγάλα ιδιωτικά δίκτυα. Πρόκειται για την ηλεκτρονική ανταλλαγή εμπορικών και διοικητικών δεδομένων από υπολογιστή σε υπολογιστή, με την ελάχιστη παρέμβαση χειρόγραφων διαδικασιών. Τα δεδομένα αυτά είναι οργανωμένα σε αυτοτελή μηνύματα (τιμολόγια, παραγγελίες, τιμοκατάλογοι, φορτωτικές κλπ.), το περιεχόμενο και η δομή των οποίων καθορίζονται από κάποιο κοινώς αποδεκτό πρότυπο. Τα πρότυπα που χρησιμοποιούνται σε παγκόσμιο επίπεδο προέρχονται από τον Οργανισμό Ηνωμένων Εθνών και καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα επικοινωνιακών αναγκών

των εμπορικών εταιριών. Το πρότυπο αυτό είναι το EDIFACT (EDI For Administration, Commerce and Transportation).

Επίπεδο Ασφαλών Συνδέσεων (SSL - Secure Sockets Layer)

Το πρωτόκολλο αυτό σχεδιάστηκε προκειμένου να πραγματοποιεί ασφαλή σύνδεση με τον εξυπηρετητή (server). Το SSL χρησιμοποιεί "κλειδί" δημόσιας κρυπτογράφησης, με σκοπό να προστατεύει τα δεδομένα καθώς "ταξιδεύουν" μέσα στο Internet.

Ασφαλείς Ηλεκτρονικές Συναλλαγές (SET - Secure Electronic Transactions)

Το SET κωδικοποιεί τους αριθμούς της πιστωτικής κάρτας που αποθηκεύονται στον εξυπηρετητή του εμπόρου. Το πρότυπο αυτό, που δημιουργήθηκε από τη Visa και τη MasterCard, απολαμβάνει μεγάλης αποδοχής από την τραπεζική κοινότητα.

Γραμμωτός κώδικας (Barcode)

Η τεχνολογία του γραμμωτού κώδικα αποτελεί τμήμα του γενικότερου τομέα των τεχνολογιών αυτόματης αναγνώρισης (Auto ID Technologies). Είναι ένα σύγχρονο εργαλείο, το οποίο βοηθά καταλυτικά στην ομαλή διακίνηση και διαχείριση (logistics) προϊόντων και υπηρεσιών.

Η ανάπτυξη της τεχνολογίας του γραμμωτού κώδικα ξεκίνησε στις αρχές της δεκαετίας του 1960, με σκοπό να εξυπηρετήσει την πληρωμή προϊόντων στα

καταστήματα τροφίμων. Οι πρώτες εφαρμογές σε βιομηχανικό περιβάλλον εμφανίστηκαν στα τέλη της ίδιας δεκαετίας σε μεγάλες αυτοκινητοβιομηχανίες, για τον περιορισμό του κόστους εργασίας που σχετιζόταν με την παραγωγή. Εκτεταμένη χρήση παρουσιάστηκε μετά την ανάπτυξη των πρώτων προτύπων (λόγω των πιέσεων των αρκετών πλέον χρηστών - προμηθευτών, υποκατασκευαστών των μεγάλων βιομηχανιών) στα τέλη της δεκαετίας του 1970. Κατά τη δεκαετία του 1980 υπήρξε αλματώδης ανάπτυξη του εξοπλισμού, κατ' επέκταση και των τρόπων χρήσης της τεχνολογίας γραμμωτού κώδικα.

Έξυπνες κάρτες (Smart Cards)

Οι "έξυπνες κάρτες" αποτελούν εξέλιξη των καρτών μαγνητικής λωρίδας (παθητικό μέσο αποθήκευσης, τα περιεχόμενα του οποίου μπορούν να διαβαστούν και να αλλαχθούν). Οι έξυπνες κάρτες μπορούν να αποθηκεύσουν μεγάλη ποσότητα δεδομένων

και παρέχουν δυνατότητες κρυπτογράφησης και χειρισμού ηλεκτρονικών υπογραφών για την ασφάλεια των περιεχομένων τους. Η ιδέα της έξυπνης κάρτας ξεκίνησε στη Γαλλία το 1974. Το 1975 τα δικαιώματα ανάπτυξης πέρασαν σε μεγάλες εταιρίες ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Η νέα αυτή τεχνολογία παρουσιάστηκε στο κοινό το 1981. Μια σειρά από πιλοτικά σχέδια ξεκίνησε αμέσως, και το 1984 με μια συλλογική αξιολόγησή τους εκδόθηκαν νέες ολοκληρωμένες προδιαγραφές. Σήμερα επικρατεί η λανθασμένη εντύπωση ότι οι Smart Cards είναι τραπεζικές ή πιστωτικές κάρτες, με αποτέλεσμα να μην αναγνωρίζεται το μεγάλο εύρος των δυνατοτήτων τους. Η τεχνολογία των έξυπνων καρτών προσφέρει απεριόριστες δυνατότητες χρήσης στη βιομηχανία, το εμπόριο και τη δημόσια διοίκηση.

Πιστοποίηση και ασφάλεια

Για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών χρησιμοποιούνται ευρέως τα firewalls. Το firewall αποτελεί λογισμικό ή υλικό, που επιτρέπει μόνο στους εξωτερικούς χρήστες που έχουν τα κατάλληλα δικαιώματα, να προσπελάσουν το προστατευόμενο δίκτυο. Ένα firewall επιτρέπει στους εσωτερικούς χρήστες να έχουν πλήρη πρόσβαση στις παρεχόμενες υπηρεσίες, ενώ οι εξωτερικοί χρήστες πρέπει να πιστοποιηθούν. Υπάρχουν πολλοί τύποι firewalls, καθένας από τους οποίους παρέχει διαφορετικά επίπεδα προστασίας. Ο συνηθέστερος τρόπος χρησιμοποίησης ενός firewall είναι η τοποθέτηση ενός υπολογιστή ή δρομολογητή μεταξύ συγκεκριμένου δικτύου και του Internet, και η παρακολούθηση όλης της κυκλοφορίας μεταξύ του εξωτερικού και του τοπικού δικτύου.

Η εμπιστευτική πληροφορία που διακινείται στο δίκτυο μπορεί να προστατευθεί με κρυπτογράφηση και χρήση μυστικών κωδικών. Η ασφάλεια του ηλεκτρονικού εμπορίου βασίζεται κατεξοχήν στην κρυπτογράφηση, δηλαδή στην κωδικοποίηση του μεταδιδόμενου κειμένου κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μπορεί να αποκρυπτογραφηθεί μόνο με τη χρήση του ειδικού κλειδιού αποκρυπτογράφησης. Η κρυπτογράφηση συνοδεύεται πολλές φορές και από την ψηφιακή υπογραφή του αποστολέα, έτσι ώστε ο παραλήπτης να μπορεί να βεβαιωθεί για την ταυτότητα του πρώτου.

4.15 Πόσο προσοδοφόρο είναι το ηλεκτρονικό εμπόριο;

Αρκετές εταιρίες που δραστηριοποιούνται στο χώρο το ηλεκτρονικού εμπορίου δεν παρουσιάζουν ικανοποιητικά κέρδη. Ορισμένες, μάλιστα, έρευνες κάνουν λόγο για το 1/3 των online εμπορών. Από την άλλη πλευρά όμως, οι μελέτες δείχνουν ότι οι περισσότεροι χρήστες του Internet ενημερώνονται για ένα προϊόν online και στη συνέχεια το αγοράζουν από αλλού. Έτσι, ακόμη κι αν ένα δικτυακό κατάστημα δεν σημειώνει αρκετές πωλήσεις, μπορεί να συνεισφέρει σημαντικά στην αύξηση των αγορών μέσα από άλλα κανάλια.

Όσον αφορά στις εταιρίες που εστιάζουν στην ανάπτυξη επιχειρηματικών σχέσεων με άλλες εταιρίες μέσα από το ηλεκτρονικό εμπόριο, στόχος τους δεν είναι τόσο η άντληση οικονομικού κέρδους, όσο η περικοπή των εξόδων και η βελτίωση των υπηρεσιών προς τους πελάτες.

Στην Ελλάδα, σημειώνεται μια σταδιακή ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, προς δύο κατευθύνσεις:

- Εκμετάλλευση του internet, από τις ήδη υπάρχουσες επιχειρήσεις, κυρίως για προώθηση πωλήσεων και πιθανόν για επίτευξη ανταγωνιστικών πλεονεκτημάτων.
- Δημιουργία εικονικών επιχειρήσεων (virtual organizations), σύμφωνα αντίστοιχα διεθνή πρότυπα.

Στην πρώτη περίπτωση, οι περισσότερες επιχειρήσεις, στις ιστοσελίδες τους προβάλλουν το προφίλ της επιχείρησης και δίνουν πληροφοριακά στοιχεία, για επικοινωνία, χωρίς περαιτέρω δυνατότητες για υποστήριξη πιο πολύπλοκων εφαρμογών. Κάποιες βέβαια από τις επιχειρήσεις, που έχουν παρουσία στο internet, έχουν ήδη αναπτύξει δυνατότητες on-line λήψης παραγγελιών και λίγες on-line πληρωμών. Πρέπει να σημειωθεί η έντονη δραστηριοποίηση των Ελληνικών Τραπεζών στο internet μέσω υπηρεσιών Web Banking και πρέπει να αναμένεται ραγδαία αύξηση στην αγορά Τραπεζικών Υπηρεσιών μέσω internet και άλλων εναλλακτικών καναλιών.

Στη δεύτερη περίπτωση, πρέπει να σημειώσουμε ότι:

- Έχει ήδη δημιουργηθεί ένα portal από sites (από εκδοτικούς οργανισμούς) με σημαντικό περιεχόμενο. Ορισμένες ιστοσελίδες παρέχουν σημαντικές υπηρεσίες, στους έλληνες χρήστες (όπως π.χ. υπηρεσίες αναζήτησης σε όλα τα domain.gr) και πρέπει να αναμένεται διαρκής ανάπτυξη νέων υπηρεσιών (ενδεχομένως συνδρομητικών).
- Κάποιες επιχειρήσεις έχουν αναπτύξει ηλεκτρονικά καταστήματα που εμπορεύονται π.χ. σχολικά είδη από απόσταση. Λειτουργούν μόνο στο Διαδίκτυο, χωρίς

να διατηρούν φυσικά καταστήματα και αξιοποιούν κυρίως πόρους άλλων εταιρειών, για να λειτουργήσουν (π.χ. Call center, για τις παραγγελίες, εταιρείες ταχυμεταφορών, για διανομή κ.λπ.).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

5.1 Συμπεράσματα

Ανακεφαλαιώνοντας, μπορεί να αναφερθεί ότι αρκετές χώρες σε παγκόσμιο επίπεδο έχουν υλοποιήσει σε πολλές περιπτώσεις με επιτυχία, σχέδια σε διάφορα πεδία της Κοινωνίας της Πληροφορίας και ανάλογα με το επίπεδο ενσωμάτωσης των ΤΠΕ στο αντίστοιχο κοινωνικοοικονομικό περιβάλλον. Τα τελευταία χρόνια έμφαση δίνεται κυρίως σε υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και ακολουθούν η Ηλεκτρονική Υγεία και η Ηλεκτρονική Μάθηση. Από την ανάλυση του προφίλ των χωρών και τις καλές πρακτικές που επισημάνθηκαν, μπορεί να αναφερθεί ότι τα κοινά χαρακτηριστικά που τις διέπουν είναι τα παρακάτω:

- Απαιτείται εστίαση των πολιτικών ΤΠΕ πρωταρχικά σε τομείς με ορατές ανάγκες ή αδυναμίες μιας χώρας, χωρίς όμως να παραμελούνται τομείς που ενδεχομένως να έχουν μία ισχυρή δυναμική και να μπορούν ωφελήσουν πολλαπλασιαστικά και σε διάφορα επίπεδα
- Η συνεργασία μεταξύ επιστήμης και βιομηχανίας, στους τομείς της Έρευνας και Ανάπτυξης
- Η προκαθορισμένη και ολοκληρωμένη εκτίμηση των στόχων κάθε δράσης, αλλά και η παρακολούθηση ποσοτικά μετρήσιμων δεικτών που θα αποτυπώνουν τη βηματική πρόοδο στην κατεύθυνση του τελικού στόχου.

Πέρα από τις προτεραιότητες που η κάθε χώρα επιθυμεί να υιοθετήσει, απαραίτητη φαίνεται να είναι η ευρεία συνεργασία όλων των «μετόχων» για τη δημιουργία και εφαρμογή μιας κοινής στρατηγικής με στόχο την ανάπτυξη των ΤΠΕ. Συνδεδετικά στοιχεία σε αυτή τη συμμαχία είναι η δυνατή ηγεσία, ένα στρατηγικό όραμα για την πορεία της Κοινωνίας της Πληροφορίας και αφοσίωση στον τελικό στόχο.

5.2 Προτάσεις

Αυτό που ίσως κάνει τις δικτυακές υπηρεσίες μοναδικές είναι το γεγονός ότι κόσμος της πληροφορίας ελπίζει ότι μέσω αυτών θα καταφέρουν οι επιχειρήσεις και οι δημόσιες υπηρεσίες να οργανώσουν τις προσφερόμενες υπηρεσίες τους με τέτοιο τρόπο ώστε η αναζήτηση, η εύρεση και η χρήση αυτών από τους πελάτες τους να γίνεται εύκολα και γρήγορα. Παρόλο που τα τελευταία χρόνια γίνεται μια προσπάθεια, από μέρους του Δημόσιου φορέα, ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών μέσω διαδικτύου, παρατηρείται έλλειψη εφαρμογής της υπάρχουσας τεχνολογίας σε δημόσιες υπηρεσίες που θα μπορούσαν να προσφέρουν πραγματικές λύσεις στα προβλήματα των πολιτών.

Η αφύπνιση του κρατικού φορέα αποτελεί βασικό ζήτημα για την εκμετάλλευση και εφαρμογή των τεχνολογικών εξελίξεων στις κρατικές υπηρεσίες. Ωστόσο κάτι τέτοιο πρέπει να γίνει ύστερα από σωστό σχεδιασμό και μελέτη της κάθε περίπτωσης ξεχωριστά. Θα πρέπει να γίνει μια συντονισμένη προσπάθεια για την τοποθέτηση των υπηρεσιών κάτω από συγκεκριμένα πλαίσια με σκοπό τη σωστή ανάπτυξη, την ομοιομορφία και την συνεργασία των δημόσιων υπηρεσιών.

Στη σημερινή Ευρώπη προσφέρεται επιγραμματικά ένας μεγάλος αριθμός υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες είναι όλο και πιο διαδραστικές και η ποιότητά τους έχει βελτιωθεί σημαντικά. Οι κυβερνήσεις βλέπουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση ως καταλύτη για το μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα, λόγω των σημαντικών αλλαγών που επιφέρει στις σχέσεις τους με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και την αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των υπηρεσιών.

Η διαθεσιμότητα είναι όμως μόνο ένα πρώτο βήμα. Έμφαση πρέπει να δοθεί στην κατανόηση και στην ενθάρρυνση της χρήσης τους από τους πολίτες, έτσι ώστε η αφομοίωση των online υπηρεσιών να αυξάνεται με την ταυτόχρονη μείωση του ψηφιακού χάσματος. Ο απώτερος στόχος είναι να αποδειχθεί η βελτίωση που μπορεί να επιτευχθεί μέσω της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ο σημαντικός ρόλος των επενδύσεων στην τεχνολογία, που συμβάλλει στην αντιμετώπιση των βραχυπρόθεσμων οικονομικών και δημοσιονομικών προκλήσεων. (European Commission, Directorate General for Information Society and Media, 2010)

Όσον αφορά τη χώρα μας, μαζί με την αύξηση της εξοικείωσης του πληθυσμού με τις νέες τεχνολογίες παρατηρείται μια σημαντική βελτίωση της ποιότητας στις νέες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Οι πολίτες δείχνουν να είναι ικανοποιημένοι

σε μεγάλο βαθμό από αυτές και το μέλλον της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα διαφαίνεται θετικό, λαμβάνοντας υπόψιν τις σημαντικές εξελίξεις που σημειώνονται το τελευταίο διάστημα (labs.opengov.gr , νομοσχέδιο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση).

Για ένα καλύτερο αποτέλεσμα είναι απαραίτητο να υπάρξει συνεργασία μεταξύ Κυβέρνησης και πολιτών. Η Κυβέρνηση από την πλευρά της, οφείλει να σχεδιάσει υπηρεσίες επικεντρωμένες στις ανάγκες των πολιτών, οι οποίες θα διευκολύνουν τη ζωή τους και θα λειτουργήσουν ως εργαλεία όχι μόνο για τη διεκπεραίωση επιμέρους συναλλαγών αλλά για την επίτευξη ενός μεγαλύτερου συνόλου στόχων που όλοι μαζί θα συνθέτουν την πραγματοποίηση της βελτίωσης της ποιότητας ζωής.

Οι πολίτες από την πλευρά τους πρέπει να είναι δεκτικοί στις νέες προκλήσεις που καλούνται να αντιμετωπίσουν και να κατανοήσουν τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν μέσω της χρήσης των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Μέσω της χρήσης των υπηρεσιών και των παραγόμενων σχολίων και προτάσεών τους μπορεί να επιτευχθεί μια συνεχής ανάπτυξη στον τομέα αυτό.

Προτεραιότητα για το μέλλον πρέπει να αποτελέσει η συνεχής αύξηση των απαιτήσεων σε ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς οι δυνατότητες που προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας είναι απεριόριστες και μαζί πρέπει να αυξηθεί και η ταχύτητα προσαρμογής της κοινωνίας στις εξελίξεις αυτές.

Έχει ήδη αποδειχθεί ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει σημαντικές συνέπειες στη ζωή των πολιτών. Οι πολίτες έχουν μεγαλύτερες δυνατότητες πρόσβασης στις πληροφορίες από τις δημόσιες αρχές. Έτσι, έχουν τη δυνατότητα να κατανοήσουν πώς δαπανώνται οι φόροι που καταβάλλουν και πώς λαμβάνονται οι αποφάσεις, εντείνονται δηλαδή τα δικαιώματά τους.

Αυτό αποτελεί βελτίωση ώστε οι δημόσιοι φορείς να είναι περισσότερο διαφανείς, υπόλογοι και ανοικτοί. Ενισχύεται η δημοκρατική διαδικασία. Επιπλέον, η μεγαλύτερη διαφάνεια ενισχύει την καταπολέμηση της διαφθοράς και της απάτης. Αυτά είναι σημαντικά δυνητικά πλεονεκτήματα, όχι μόνο για την Ευρώπη αλλά και για τις αναπτυσσόμενες χώρες και τις αναδυόμενες οικονομίες σε όλη την υφήλιο.

Η ενίσχυση της άμεσης επικοινωνίας μεταξύ πολιτών και ιθυνόντων χάραξης πολιτικής είναι σημαντικό θέμα. Οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα, αξιοποιώντας τα ηλεκτρονικά φόρουμ, τους εικονικούς χώρους συζητήσεων και την ηλεκτρονική ψηφοφορία, να διατυπώσουν τις απόψεις τους, να υποβάλλουν άμεσα ερωτήματα στους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής και έτσι να συμβάλλουν με ενημερωμένες απόψεις στη

δημοκρατική διαδικασία. Οι μονοαπευθυντικές πύλες καθίστανται σταδιακά ο κανόνας για την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες.

Στις πύλες παρέχονται συχνά κατευθύνσεις για τα "καθοριστικά γεγονότα της ζωής", όπου συγκεντρώνονται όλες οι σχετικές με συγκεκριμένο στάδιο της ζωής πληροφορίες για τους πολίτες. Αυτές οι ηλεκτρονικές πύλες για τους πολίτες εξελίσσονται όλο και περισσότερο με την προσθήκη ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, ηλεκτρονικών πληρωμών (πράγμα που θέτει το ζήτημα σχετικά με την επιλογή των προτύπων) και αυξημένες δυνατότητες διάδρασης. Αυξάνεται σταδιακά η χρήση των ηλεκτρονικών πυλών, παρότι δεν είναι ακόμα ευρέως διαδεδομένη.

Μολονότι αρχίζουν να αναδύονται ειδικές για τα άτομα με αναπηρία ηλεκτρονικές υπηρεσίες, είναι ακόμη σχετικώς σπάνια η δυνατότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες αυτές με τρόπους διαφορετικούς από τον ηλεκτρονικό υπολογιστή, όπως για παράδειγμα μέσω ψηφιακής τηλεόρασης ή κινητά τερματικά για εκτός γραμμής (offline) πρόσβαση, ώστε να εξασφαλιστεί ότι δεν αποκλείονται τα άτομα με αναπηρία.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ- ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- A More Perfect Union-The E-Government Act's Major Provisions", 2003
- Blakemore M., Dutton R., "e-Government, e-Society and Jordan: Strategy, theory, practice and assessment", Pre-reviewed Journal of the Internet, σελ. 6-7
- Brown, M. M., & Brudney, J. L. (2001). Achieving advanced electronic government services: An examination of obstacles and implications from an international perspective
Paper presented at the National Public Management Research Conference, Bloomington, IN, October
- Grant, G., and Chau, D. (2005). Developing A Generic Framework for E-Government. Journal of Global Information Management 13(1), 1-30
- Hahamis, P, Iles,J,Healy, M, 2005. e-GovernmentinGreece: Bridging the gap BetweenNeed and Reality, The Electronic Journal of e-Government,Volume 3 Issue 4, σελ. 185-192
- Halchin, L.E. 2004. 'Electronic government: Government capability and terrorist resource.' Government Information Quarterly, 21: 216-419
- ICA 37th CONFERENCE, ICA Country Report Australia, Tallinn Estonia, Σεπτέμβριος 2003, σελ. 1
- IMD : World Competitiveness Yearbook 2004
- J.C. Raines, Attack on Privacy, Valley Forge: Judson Press, 1974. σελ. 144
- Koh, C.E. & Balthazard, P. (1997).Electronic commerce and the World Wide Web: A framework of business Web use and a study of business Web practices.
- Means, Grady, and David Schneider. 2000. MetaCapitalism : the e-business revolution and the design of 21st century companies and markets. New York, Chichester: Wiley.
- Pardo, Theresa 2000.Realizing the promise of digital government: It's more than building a web site, New York: Center for Technology in Government, University at Albany, State University of New York.

-
- Yigitcanlar, T., 2003, Bridging the Gap between Citizens and Local authorities via E-Government. *Symposium on E-Government: Opportunities and Challenges*, Muscat, Sultanate of Oman, May 2003.
 - World Economic Forum, The Global Competitiveness Report 2003-2004
 - Επίσημη Εφημερίδα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ της 26ης Ιανουαρίου 2012 για τη σύσταση της ομάδας εμπειρογνομόνων για την τηλε-διακυβέρνηση (2012/C 22/04)
 - Η Χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας από την Αυστραλιανή Κυβέρνηση, Διοικητική Συμβουλευτική Επιτροπή, Τεύχος 2 Πλαισίου Αναφοράς, σελ. 7
 - Παρατηρητήριο για την “Κοινωνία της Πληροφορίας”, Εσωτερική μελέτη, Άνοιξη 2006 “Networked Readiness Index (NRI) (2005-2006)”
 - Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. «4η εξαμηνιαία αναφορά για την ευρυζωνικότητα. 12 παρατηρήσεις και συμπεράσματα για την Εξέλιξη της Ευρυζωνικότητας σε Ελλάδα και Ευρώπη». Φεβρουάριος 2007.
 - Στοιχεία Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, Έρευνα E-Europe 2006

ΙΣΤΟΤΟΠΟΙ

- http://www.firstgov.gov/Federal_Employees/Online_Services.shtml
- http://www.firstgov.gov/Government/Government_Gateway.shtm
- <http://www.agimo.gov.au>
- <http://www.australia.gov.au> , Better Services, better Government
- <http://www.business.gov.au>
- <http://www.globdev.org/files/24-Paper-Bonina-The%20New%20Public%20Mgt-Revised.pdf/>
- <http://www.opengovpartnership.org>
- <http://www.opengov.gr/home/>
- <http://www.dolceta.eu>
- <http://www.e-gif.gov.gr>
- <http://www.dpa.gr>
- <http://www.labs.opengov.gr>
- <http://www.lawnet.gr> σε άρθρο του Θεόδωρου Φορτσάκη
- <http://www.diavgeia.gov.gr>
- <http://www.yap.gov.gr>
- <http://www.epdm.gr>
- http://europa.eu/index_el.htm/
- European Union, 2009. Ministerial Declaration on eGovernment [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.egov2009.se/wp-content/uploads/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf/>
- European Commission, Directorate General for Information Society and Media, 2010. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/cf/document.cfm?action=display&doc_id=747/
- IDABC eGovernment Observatory, 2005. Factsheet: eGovernment in Greece [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.epractice.eu>

- OECD. The e-government imperative: main findings, Policy Brief, Public Affairs Division, Public Affairs and Communications Directorate, OECD, 2003 [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.oecd.org/dataoecd/60/60/2502539.pdf/>
- World Bank, eGovernment guideline [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση http://siteresources.worldbank.org/INTEGOVERNMENT/Resources/e-Gov_guideline.pdf/
- Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης COM(2010) 743 τελικό (2011-2015) [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://eurlex.europa.eu/>
- Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, 2006. Σχέδιο δράσης για τις ηλεκτρονικές διοικητικές υπηρεσίες στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας i2010: Επιτάχυνση της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης στην Ευρώπη προς όφελος όλων COM (2006) 173 τελικό [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2006:0173:FIN:EL:PDF/>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, 2010. Ευρωπαϊκό σχέδιο δράσης για την ηλε-διακυβέρνηση 2011-2015. Αξιοποίηση των ΤΠΕ για την προώθηση έξυπνης, αειφορικής και καινοτομικής διακυβέρνησης COM(2010) 743 τελικό [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EL:PDF/>
- Ιστοσελίδα υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης <http://www.ydmed.gov.gr/>
- ΚΕΠΚΑ Κέντρο Προστασίας Καταναλωτών <http://www.kepka.org/>
- ΚτΠ Α.Ε., Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης ΣΥΖΕΥΞΙΣ [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.ktpae.gr/>
- Οι αρμοδιότητες του υπουργείου Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, <http://government.gov.gr>
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2008. Μελέτη Βελτίωσης Αποδοτικότητας των Επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής στη Δημόσια Διοίκηση [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση http://www.observatory.gr/files/meletes/MVA_D0_gr.pdf/

-
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2009. Η Διακυβέρνηση στην εποχή του Web2.0 [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση http://www.observatory.gr/files/meletes/EGOV_A070110TX_%CE%97%CE%B%20%CE%94%CE%B9%CE%B1%CE%BA%CF%85%CE%B2%CE%AD%CF%81%CE%BD%CE%B7%CF%83%CE%B7%20Web2.pdf/
 - Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2010. Ενημερωτικό Δελτίο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Απρίλιος 2010 [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.observatory.gr/>
 - Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, 2002. Λευκή Βίβλος Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας [online] διαθέσιμο στη διεύθυνση <http://www.observatory.gr/files/meletes/strathgikh.pdf/>