



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ**  
**ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ**

**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ**  
**& ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

**ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΞΑΜΗΝΟΥ**  
*ΓΙΑ ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ*  
**ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

---

---

**Ε-ΓΟΝ ΣΤΗΝ ΤΟΠΙΚΗ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗ**

---

---

**ΓΚΙΟΚΑΣ ΟΡΕΣΤΗΣ-ΑΝΑΣΤΑΣΙΟΣ**

**Α.Μ 1047061**

*ΔΙΔΑΣΚΩΝ: ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΠΟΥΡΑΣ*

**ΠΑΤΡΑ 2019**



# ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

---

---

ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ.....	5
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	6
1.1 Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ Ε-GOV .....	6
1.2 ΠΟΥ ΕΣΤΙΑΖΕΙ ΤΟ Ε-GOV; .....	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥ Ε-GOV.....	9
2.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ Ε-GOV .....	9
2.2 Ε-GOVERNMENT: ΜΙΑ ΚΑΤΗΓΟΡΙΟΠΟΙΗΣΗ ΕΥΚΑΙΡΙΩΝ.....	9
2.2.1 GOVERNMENT TO CITIZEN (G2C) .....	10
2.2.2 GOVERNMENT TO BUSINESS (G2B) .....	10
2.2.3 GOVERNMENT TO GOVERNMENT (G2G).....	11
2.2.4 INTRA-GOVERNMENT (ΙΕΕ) .....	11
2.3 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΠΡΟΟΠΤΙΚΗ.....	12
2.4 ΕΜΠΟΔΙΑ ΣΤΗΝ ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ.....	13
2.5 ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ Ε-GOV.....	13
2.6 ΜΕΙΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ Ε-GOV .....	14
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ Ε-GOV .....	16

<b>3.1 Ε-ΓΟV ΑΠΟ ΤΟ 1970 ΕΩΣ ΤΟ 2000.....</b>	<b>16</b>
<b>3.2 ΝΕΟΤΕΡΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ.....</b>	<b>18</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΥΛΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ Ε-ΓΟV .....</b>	<b>20</b>
<b>4.1 Ε-ΓΟV ΑΝΑ ΤΟΝ ΚΟΣΜΟ.....</b>	<b>20</b>
<b>4.2 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ Ε-ΓΟV.....</b>	<b>21</b>
<b>4.2.1 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΤΗΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ.....</b>	<b>22</b>
<b>4.2.2 ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. ....</b>	<b>22</b>
<b>4.2.3 ΔΙΑΣΦΑΛΙΣΗ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ ΣΕ ΧΡΗΣΙΜΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΚΑΙ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ. ...</b>	<b>23</b>
<b>4.2.4 ΣΥΝΤΟΝΙΣΜΟΣ ΤΩΝ ΤΟΠΙΚΩΝ, ΠΕΡΙΦΕΡΕΙΑΚΩΝ ΚΑΙ ΕΘΝΙΚΩΝ ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. ....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.5 ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΜΕΘΟΔΩΝ ΚΑΙ ΔΕΙΚΤΩΝ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΚΑΙ ΤΩΝ ΠΡΟΤΥΠΩΝ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ. ....</b>	<b>23</b>
<b>4.2.6 ΠΑΡΟΧΗ ΣΥΝΕΠΟΥΣ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΗΣ ΕΝΕΡΓΕΙΑΣ, ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΠΡΟΣΒΑΣΗ ΣΤΟ INTERNET.....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.7 ΑΝΤΙΜΕΤΩΠΙΣΗ ΤΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΓΛΩΣΣΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ. ....</b>	<b>24</b>
<b>4.2.8 Η ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΑΞΙΩΜΑΤΟΥΧΩΝ.....</b>	<b>25</b>
<b>4.2.9 ΠΡΟΛΗΨΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΗ ΜΕΙΩΣΗ ΤΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΤΩΝ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΩΝ ΑΞΙΩΜΑΤΟΥΧΩΝ. ....</b>	<b>25</b>
<b>4.2.10 ΣΥΜΠΕΡΙΛΑΜΒΑΝΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ ΑΤΟΜΩΝ ΜΕ ΑΝΑΠΗΡΙΕΣ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ.....</b>	<b>26</b>
<b>4.3 ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΣΔΟΚΙΕΣ.....</b>	<b>26</b>
<b>ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΠΙΛΟΓΟΣ .....</b>	<b>27</b>
<b>5.1 ΤΟ Ε-ΓΟV ΣΤΟ ΜΕΛΛΟΝ.....</b>	<b>27</b>

**5.2 ΠΑΓΚΟΣΜΙΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ .....27**

**ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....30**



# ΑΚΡΩΝΥΜΙΑ

---

---

e-Gov: E-Government (ηλεκτρονική διακυβέρνηση)

KM: Knowledge Management

G2C: Government to Citizen

G2B: Government to Business

G2G: Government to Government

IEE: Intra-Government

OHE: Οργανισμός Ηνωμένων Εθνών

XML: Extensible Markup Language

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ

---

---

## 1.1 Η έννοια του e-Gov

Η έννοια e-Government (e-Gov) προέκυψε στα τέλη της δεκαετίας του 1990, αλλά η ιστορία της πληροφορικής σε κυβερνητικές οργανώσεις μπορεί να ανιχνευθεί από τις αρχές της ιστορίας των υπολογιστών. Η βιβλιογραφία για την «πληροφορική στην κυβέρνηση» πηγαίνει τουλάχιστον μέχρι τη δεκαετία του 1970. Αυτή η βιβλιογραφία αφορά στη χρήση της πληροφορικής εντός της κυβέρνησης, ενώ η πρόσφατη βιβλιογραφία του e-Gov συχνότερα αφορά την εξωτερική χρήση, όπως οι υπηρεσίες προς τους πολίτες. Ενώ ορισμένα παλαιότερα ζητήματα ηλεκτρονικού υπολογιστή, όπως η αυτοματοποίηση γραφείου, ενδέχεται να μην έχουν μεγάλη σημασία για την έρευνα σήμερα, πολλά θέματα έχουν, για παράδειγμα, η λήψη αποφάσεων, οι διαδικασίες εξυπηρέτησης και οι αξίες. Όπως θα δούμε ακολούθως, όλοι οι ορισμοί του e-Gov υπερβαίνουν τις υπηρεσίες προς τον πολίτη για να συμπεριλάβουν την οργανωτική αλλαγή και τον ρόλο της κυβέρνησης. Ακριβώς όπως ο όρος ηλεκτρονικό εμπόριο, ο όρος ηλεκτρονική διακυβέρνηση γεννήθηκε από την έκρηξη του Διαδικτύου. Ωστόσο, δεν περιορίζεται στη χρήση του Διαδικτύου ή στα δημόσια προσβάσιμα συστήματα για άμεση χρήση από πελάτες ή πολίτες. Το e-Gov ξεκίνησε ως πεδίο πρακτικής, ουσιαστικά συγκαλώντας τους επαγγελματίες που αγωνίζονται να αντιμετωπίσουν τις νέες προκλήσεις του διαδικτυακού μέσου, δημιουργώντας νέα συστήματα. [1]

## 1.2 Πού εστιάζει το e-Gov;

Ο καθορισμός του περιεχομένου του πεδίου e-Gov μπορεί να γίνει με διαφορετικούς τρόπους. Οι Andersen και Henriksen (2004) εντοπίζουν διάφορα θέματα που βρέθηκαν στη βιβλιογραφία. Ο Grant (2005) προσφέρει έναν περιεκτικό



εμπειρικό ορισμό με τη χαρτογράφηση όλων των ειδών εργασιών που γίνονται στον τομέα. Οι Grönlund (2004) Norris και Lloyd (2004) ασχολούνται με τη φύση της έρευνας όσον αφορά τις χρησιμοποιούμενες μεθόδους. Ένας άλλος τρόπος είναι να εξετάσουμε τις προσκλήσεις για έγγραφα και εργασίες από το πλήθος των διασκέψεων που υπάρχουν σήμερα. Με αυτόν τον τρόπο βρίσκουμε όχι μόνο ένα πολύ ευρύ φάσμα θεμάτων, αλλά και πολλά θέματα που βρίσκονται σε άλλες πιο καθιερωμένες θέσεις. Χρησιμοποιώντας μόνο μία, αλλά αντιπροσωπευτική κλήση διάσκεψης ως παράδειγμα για την απεικόνιση χαρτιών για υπάρχουσες θέσεις (Πίνακας 1), διαπιστώνουμε ότι για παράδειγμα, οι αριθμοί 5, 7, 8, 9, 10, 11 και 12 είναι παραδείγματα τέτοιων θεμάτων. Επιπλέον, ορισμένα θέματα δημιουργούνται από τον ίδιο τον ορισμό του "πεδίου" του e-Gov.

1. Πλαίσια και κατευθυντήριες γραμμές για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.
2. Πολιτικές, στρατηγικές και υλοποίηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
3. Μέθοδοι και εργαλεία για έρευνα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
4. Συμμετοχή, ηλεκτρονική δημοκρατία και ηλεκτρονική ψηφοφορία.
5. Κυβέρνηση ενιαίας εξυπηρέτησης, παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών, κινητές υπηρεσίες.
6. Διεθνή και περιφερειακά έργα, μελέτες περιπτώσεων και βέλτιστες πρακτικές.
7. Σχεδιασμός και αλλαγή διοικητικών διαδικασιών, δραστηριότητες συνεργασίας, νομική ερμηνεία.
8. Εμπιστοσύνη και ασφάλεια: διατάξεις και μέσα.
9. Διαχείριση γνώσης, ενημέρωση του κοινού, υποστήριξη διαδικασίας λήψης αποφάσεων.
10. Διαλειτουργικότητα και πρότυπα, σημασιολογική τυποποίηση.
11. Διαχείριση αλλαγών και νέες οργανωτικές ρυθμίσεις: συμπράξεις δημόσιου-ιδιωτικού τομέα, εικονικές ομάδες.
12. Νομικές, κοινωνικές και πολιτιστικές πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.
13. Διεθνείς διαστάσεις: συνεργασία, συγκρίσεις, δίκτυα.
14. Διδασκαλία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

**Πίνακας 1**

Ο κατάλογος στον Πίνακα 1 καλύπτει μεγάλο αριθμό θεμάτων, από τεχνική (π.χ. ασφάλεια) έως οργανωτική (π.χ. διαχείριση γνώσης), κοινωνική (π.χ. συμμετοχή), οικονομική (π.χ. εταιρικές σχέσεις δημόσιου και ιδιωτικού τομέα) δημοκρατία και δίκαιο). Πολλά από αυτά τα θέματα έχουν ήδη δικά τους περιοδικά και συνέδρια σε άλλους κλάδους, όπως το δίκαιο και η επιστήμη των υπολογιστών. Κάποιος μπορεί να ρωτήσει γιατί οι διασκέψεις του e-Gov θα πρέπει να προσελκύσουν τέτοια άρθρα. Αυτή η ερώτηση παρακινεί την διερεύνηση του τι προκαλεί την ομαδοποίηση μιας ποικιλίας θεμάτων. Αυτό το κίνητρο προέρχεται από διάφορες πηγές. Το ένα είναι αυτό που αποκαλούμε "εξωτερικό όριο" του e-Gov, δηλαδή οι ορισμοί που χρησιμοποιούνται στον τομέα της πρακτικής που αντανάκλα η έρευνα του e-Gov. Ένα άλλο είναι αυτό που ονομάζουμε "εσωτερικό πυρήνα", δηλαδή την τρέχουσα ερευνητική πρακτική του e-Gov, θέματα στα οποία εστιάζουν οι ερευνητές του e-Gov.[2]

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: ΥΠΟΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΤΟΥ Ε-ΓΟΝ

---

---

## 2.1 Ορισμός του e-Gov

Με απλά λόγια, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση σημαίνει την επικοινωνία μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών μέσω υπολογιστών και μιας παρουσίας με δυνατότητα Web. Τα πλεονεκτήματα όσον αφορά την επικαιρότητα, την ανταπόκριση και τη συγκράτηση του κόστους είναι εξαιρετικά. Το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης των Ηνωμένων Εθνών (UNPAN) ορίζει την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ως:

. . . utilizing the Internet and the World Wide Web for delivering government information and services to citizens . . .

Δηλαδή «χρήση του Διαδικτύου και του Παγκόσμιου Ιστού για την παροχή κυβερνητικών πληροφοριών και υπηρεσιών στους πολίτες».

Η έννοια της ίδιας της κυβέρνησης είναι ένα είδος συστήματος που έχει σχεδιαστεί για να προσφέρει ένα καλό. Ως αποτέλεσμα, η λειτουργία της κυβέρνησης προσφέρεται για βελτίωση από ένα σύστημα, σε αυτήν την περίπτωση, ένα σύστημα ηλεκτρονικού υπολογιστή με δυνατότητα Web. [3]

## 2.2 E-Government: μια κατηγοριοποίηση ευκαιριών

Η κυβέρνηση των Η.Π.Α. οργανώνει τις κατηγορίες ευκαιριών για να εξυπηρετεί τους πολίτες της με τρόπο που λειτουργεί με το Web σε τέσσερις ομάδες οι οποίες αναλύονται στην ενότητα «Ακρονύμια». Αυτές οι κατηγορίες καθορίζονται και αναπτύσσονται περαιτέρω στην παρακάτω ενότητα και στα παραδείγματα που παρέχονται για απεικόνιση.

### **2.2.1 Government to Citizen (G2C)**

Αυτή η κατηγορία παροχής υπηρεσιών επικεντρώνεται στην ικανότητα της κυβέρνησης και του πολίτη να επικοινωνούν μεταξύ τους με αποτελεσματικό και ηλεκτρονικό τρόπο. Ο πολίτης ωφελείται από αυτές τις κυβερνητικές επικοινωνίες. Ένα από τα πιο δημοφιλή οφέλη του G2C είναι η απλή απόσπαση των εντύπων και των εγγραφών που ήταν παλαιότερα διαθέσιμες μόνο σε όσους ήταν πρόθυμοι να περιμένουν σε παρατεταμένες γραμμές ή να περιμένουν να τους αποσταλούν φόρμες. Άλλα οφέλη που προσφέρουν οι πολίτες είναι η βελτίωση των εκπαιδευτικών πληροφοριών, η ασφάλεια των φυλακών και η ηλεκτρονική ψηφοφορία.

### **2.2.2 Government to Business (G2B)**

Αυτή η κατηγορία επικεντρώνεται στην δυνατότητα μείωσης του κόστους και συλλογής καλύτερων πληροφοριών. Αυτό επιτρέπει στην κυβέρνηση να αγοράζει αντικείμενα, να πληρώνει τιμολόγια, και να διεξάγουν επιχειρηματικές δραστηριότητες με πιο οικονομικά αποδοτική μέθοδο. Αυτό βοηθά επίσης την κυβέρνηση στη λήψη δεδομένων ανάλυση για να βοηθήσει στην λήψη αποφάσεων. Μερικοί από τους στόχους για αυτό τον τομέα είναι η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών κανονισμών για τα πρακτορεία και η αύξηση των ηλεκτρονικών φορολογικών δυνατοτήτων για τις επιχειρήσεις. Ένας άλλος στόχος είναι η ενοποίηση των εμπορικών πληροφοριών για τα δεδομένα εξαγωγής/εισαγωγής και η δημιουργία ενός κέντρου πληροφόρησης για την συμμόρφωση των επιχειρήσεων. Προηγουμένως, ήταν ευθύνη του επιχειρηματία για πληροφορίες σχετικά με την έρευνα σχετικά με την επιχείρησή τους. Το κέντρο αυτό θα βοηθήσει τις επιχειρήσεις να ελέγξουν ένα χώρο για τους κανόνες υγείας, ασφάλειας, απασχόλησης, περιβάλλοντος και φορολογίας. Τώρα που οι πληροφορίες θα τοποθετηθούν σε ένα μέρος, μέρος της επιβάρυνσης αυτής της ευθύνης έχει μεταφερθεί από τον επιχειρηματία στην κυβέρνηση. Μια από τις πρωτοβουλίες που περιγράφονται στο σημείωμα της Επιτροπής Διεθνών Εμπορικών Συναλλαγών του 2001 είναι η ανάπτυξη ενός ηλεκτρονικού εναρμονισμένου χρονοδιαγράμματος. Αυτό σχεδιάστηκε για να βοηθήσει διεθνείς επιχειρηματίες και ερευνητές. Η Επιτροπή

ισχυρίζεται ότι από την υλοποίηση αυτής της πρωτοβουλίας, περισσότεροι από 20.000 άνθρωποι είχαν συνδεθεί τους πρώτους τρεις μήνες. Αυτό είναι ιδιαίτερα εντυπωσιακό καθώς πάνω από 28.000 αντίτυπα τυπώνονται επί του παρόντος σε ετήσια βάση.

### **2.2.3 Government to Government (G2G)**

Αυτή η κατηγορία προσπαθεί να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα της παράδοσης κατά τη διεκπεραίωση της πληροφόρησης εντός της ίδιας ή με άλλες κυβερνήσεις. Αυτό επιτρέπει στην κυβέρνηση να επικοινωνεί αποτελεσματικά εξαλείφοντας παρατυπίες και διπλότυπα. Αυτό έχει επίσης οφέλη μεταξύ της ανίχνευσης εγκλημάτων και της εθνικής ασφάλειας. Παραδείγματα αυτού του τεταρτημορίου θα είναι η διακυβερνητική συνεργασία, η ανάπτυξη συστημάτων αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης και η σύνδεση των αρχών επιβολής του νόμου.

### **2.2.4 Intra-government (IEE)**

Η κατηγορία αυτή επικεντρώνεται στα συστήματα παράδοσης εντός του συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ελπίζουμε ότι αυτό θα δημιουργήσει σημαντικές εξοικονομήσεις επιτρέποντας την καλύτερη διαχείριση των αλυσίδων εφοδιασμού καθώς και τη συλλογή πληροφοριών. Αυτό επιτρέπει στην κυβέρνηση να διαχειρίζεται αποτελεσματικά την αλυσίδα εφοδιασμού της, έτσι ώστε να διατηρεί ελάχιστα αποθέματα και να επιτυγχάνει ελάχιστες τιμές και επιτρέπει σε άλλους χρήστες στην αλυσίδα εφοδιασμού να προτείνουν αλλαγές που θα οδηγούσαν σε αυξημένη αποδοτικότητα. Η κυβέρνηση ελπίζει να αναπτύξει καλύτερα συστήματα για τον έλεγχο των παραγγελιών και των τιμολογίων που απορρέουν από τις ενδείξεις και τη μείωση των προβλημάτων συλλογής. Επιπλέον, ελπίζουμε ότι θα είναι σε θέση

να παράσχει συγχρόνως οικονομικά στοιχεία για δηλώσεις και κατάλληλη ανάλυση. Το Γενικό Λογιστήριο έχει επικεντρωθεί στη λογιστική των διακυβερνητικών συναλλαγών ως ιδιαίτερα αδύναμη περιοχή. Ορισμένα από αυτά μπορούν να βελτιωθούν με τη χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με μια σειρά συστημάτων back office.

Ο ιστότοπος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιγράφει την αποστολή του να εφαρμόζει τις βέλτιστες πρακτικές του κλάδου για την κυβέρνηση. Μεταξύ των πρόσφατων επιτεύξεών του περιλαμβάνεται η επέκταση της χρήσης του Διαδικτυακού Πανεπιστημίου σε άλλες κυβερνητικές υπηρεσίες για να μειωθούν τα έξοδα εκπαίδευσης και η δημιουργία ενός συστήματος ηλεκτρονικής μισθοδοσίας, το οποίο προβλέπεται να εξοικονομήσει πάνω από 995 εκατομμύρια δολάρια σε δαπάνες στις Ηνωμένες Πολιτείες μέσα στο 2020. Άλλα τρέχοντα έργα είναι το One-Stop Recruitment, Enterprise HRIntegration, E-Clearance, E-Travel Integrated Acquisition Environment και E-Records Management.

## **2.3 Ιστορική προοπτική**

Η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης πρέπει πρώτα να ληφθεί στο πλαίσιο της ατομικής κυβέρνησης και της σχέσης της με το κράτος. Στην ιστορία της Αγγλίας, ο κυβερνητικός κανόνας θεσπίστηκε από το βασιλικό δικαίωμα του βασιλιά. Η αυξημένη επικοινωνία μεταξύ των υπουργών των Βασιλείων και η αυξημένη τεχνολογία της γεωργίας και των μεταφορών αύξησαν την εξουσία των υπουργών. Οι υπουργοί ανάγκασαν τον βασιλιά να μοιραστεί τη δύναμή του μέσω της Magna Carta. Αυτή η τάση συνεχίζεται στην ιστορία, καθώς η επικοινωνία και η τεχνολογία προοδεύουν και διατίθενται στον πολίτη, η ισχύς των οποίων αυξάνεται. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι το τελευταίο βήμα αυτής της εξέλιξης που δίνει τη δυνατότητα στον μεμονωμένο πολίτη να προστατεύσει τα δικαιώματά του και να ακουστεί η φωνή του από την κυβέρνησή. Ενώ κάθε πολιτισμός έχει τη δική του ιστορία από αυτή την άποψη, φαίνεται ότι καθώς βελτιώνεται η επικοινωνία και η τεχνολογία, βελτιώνεται και η σχέση πολιτών-κυβέρνησης.

## **2.4 Εμπόδια στην υλοποίηση**

Προκειμένου να σχεδιαστούν τα κατάλληλα συστήματα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι σημαντικό να διδαχθούν από την ιστορία. Μια μελέτη, που έγινε από το Πανεπιστήμιο του Albany, όρισε τους περιορισμούς της συνεργασίας ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η μελέτη τους περιγράφει αρκετούς παράγοντες που περιορίζουν τον αποτελεσματικό συντονισμό μεταξύ κρατικών και τοπικών συστημάτων. Στο παρελθόν, ο συντονισμός μεταξύ των κυβερνήσεων υπήρξε φτωχός, αλλά ελπίζουμε ότι οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα βελτιώσουν τη συνεργασία μεταξύ τους. Οι μελέτες στο Πανεπιστήμιο του Albany περιγράφουν διάφορους παράγοντες που εμποδίζουν την αποτελεσματική συνεργασία μεταξύ κρατικών και τοπικών συστημάτων, όπως θέματα σχέσεων, διαφορετικές συνθήκες, διαφορετικούς στόχους, ασυνεπής τεχνολογία και διαφορετικά επίπεδα προσαρμοστικότητας. Αυτοί οι παράγοντες, σύμφωνα με τους ερευνητές, οδήγησαν στην ανάπτυξη διαφόρων δομών πληροφόρησης και σε υψηλότερα κόστη. Άλλες μελέτες επιβεβαιώνουν ότι υπάρχουν πολλά εμπόδια στην επιτυχή εφαρμογή της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, συμπεριλαμβανομένων των οικονομικών, του σχεδιασμού, των πολιτικών στόχων και της έλλειψης αποδοχής και / ή ενδιαφέροντος των πολιτών. Μια μελέτη του ΟΗΕ χωρίζει αυτά τα εμπόδια στις ακόλουθες κατηγορίες: θεσμική αδυναμία, ανθρώπινοι πόροι, ρυθμίσεις χρηματοδότησης, τοπικό περιβάλλον και τεχνολογικά ζητήματα.

## **2.5 Πλεονεκτήματα e-Gov**

Η αυτοματοποίηση των λειτουργιών της κυβέρνησης θα συμβάλει στην αύξηση των επιπέδων εξυπηρέτησης πελατών και στην αύξηση του κόστους. Η ανάπτυξη ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συμβάλλει στη διάδοση πληροφοριών και στην περαιτέρω στάση των πολιτών ως πελατών καθώς λαμβάνει

υπ' όψιν της ότι η ικανοποίησή τους είναι σημαντική και όχι άσχετη. Επιπλέον, θα συμβάλει στη συλλογή πληροφοριών που θα βοηθήσουν τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων να εξυπηρετούν τους πολίτες πιο αποτελεσματικά. Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα επιτρέψει στις κυβερνητικές υπηρεσίες να συγκεντρώσουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και την αγορά για να μειώσουν το κόστος. Η συγκέντρωση ορισμένων δραστηριοτήτων θα εξαλείψει τις αναποτελεσματικές και δαπανηρές απολύσεις.

## **2.6 Μειονεκτήματα e-Gov**

Υπάρχουν πολλοί που απορρίπτουν την έννοια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Υπάρχουν πολλές πραγματικές ανησυχίες για την παραπομπή αυτής της πληροφορίας στην κυβέρνηση. Αν και η κυβέρνηση μπορεί να είναι μια καλοπροαίρετη οργάνωση, είναι πιθανό αυτό να μην είναι αληθές στο μέλλον ή ότι οι κυβερνήσεις ή τα κόμματα θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις πληροφορίες για να βλάψουν τους πολίτες αυτής της χώρας. Εάν όλες οι πληροφορίες των πολιτών περιέχονται σε ένα κεντρικό μητρώο, υποστηρίζεται από τον CEO της Oracle, Larry Ellison, μετά τα γεγονότα της 11ης Σεπτεμβρίου, τότε η κλοπή ταυτότητας αυτών των πληροφοριών θα μπορούσε να επιβαρύνει το άτομο. Οι πολίτες πρέπει να βεβαιωθούν ότι αυτές οι πληροφορίες θα αντιμετωπίζονται σε ένα εξαιρετικά ασφαλές περιβάλλον από μια κυβέρνηση της επιλογής τους . Οι πολίτες πρέπει να γνωρίζουν ότι υπάρχουν διασφαλίσεις ώστε οι πληροφορίες που έχουν καταχωρίσει με την κυβέρνηση να μην μπορούν να τους καταστήσουν θύματα αντιποίνων από ανυπόφορες κυβερνητικές κινήσεις. Υπάρχει επίσης ανάγκη να χρησιμοποιηθούν οι έννοιες του ηλεκτρονικού επιχειρείν όταν αυτοματοποιούνται οι υπάρχουσες λειτουργίες. Πρέπει να γίνει πλήρης ανάλυση για να διαπιστωθεί ποιες διαδικασίες είναι σωστές και να ενεργοποιηθούν. Καθώς αυτές οι διαδικασίες είναι αυτοματοποιημένες, είναι σημαντικό να αναπτυχθούν σε καταστάσεις που θα τις κάνουν αρκετά ευέλικτες ώστε να αλλάξουν με μελλοντικές απαιτήσεις. Το άλλο θέμα είναι η λογοκρισία. Θα ήταν δυνατό για ορισμένους ανθρώπους της κυβέρνησης να παρακολουθούν τη δραστηριότητα του Διαδικτύου και τις πληροφορίες λογοκρισίας όταν αυτές οι πληροφορίες δεν συμφωνούν με το τι θέλει η κυβέρνηση. Τέτοια παραδείγματα



μπορούμε να δούμε στην γειτονική Τουρκία, την Κίνα, την Βόρεια Κορέα και άλλες χώρες κυρίως της Ασίας και της Αφρικής.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ

## E - GOV

---

---

### 3.1 e-Gov από το 1970 έως το 2000

Το e-Gov, όπως άλλωστε και κάθε τεχνολογία που χρησιμοποιούμε σήμερα, έχει εξελιχθεί πολύ από όταν πρωτοεμφανίστηκε. Οι αρχικές μορφές του e-Gov είχαν ελλείψεις, περιορισμένες δυνατότητες καθώς και μεγάλη αναξιπιστία αλλά και μικρή αποδοχή από τους πολίτες. Ευτυχώς η εδραίωση του Internet και άλλων μέσων επικοινωνίας καθώς και η επένδυση πολλών κρατών στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, έδωσαν στο e-Gov την μορφή και τις δυνατότητες που ξέρουμε σήμερα. Ακολουθώς στον Πίνακα 2 φαίνεται αναλυτικά η πορεία του e-Gov τα τελευταία χρόνια, καθώς και οι προσθήκες που έγιναν σε αυτό κατά καιρούς. Όπως είναι εμφανές, κατά την δεκαετία του 2000 όπου εδραιώθηκε και η κινητή τηλεφωνία, η υιοθέτηση των υπηρεσιών e-Gov εκτοξεύθηκε και το Internet μπήκε για πάντα στην ζωή των πολιτών.

Time Period	Technologies Adopted (Dorobek 2007; Van der Veen 2007)	Laws and Policies Adopted (Relyea 2002)	Implementation Themes
Pre-1990	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mainframe information systems</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Freedom of information</li> <li>Privacy protection</li> <li>Paperwork reduction</li> <li>Computer security</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fundamental principles</li> <li>Systems to support high-volume transactions</li> <li>Reduce taxpayer burden</li> </ul>
Early 1990s	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desktop computing</li> <li>Local networks</li> <li>Web browser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>National Performance Review</li> <li>Performance management requirements (e.g., Government Performance and Results Act, 1993)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reinvention</li> <li>Internal efficiency and effectiveness</li> <li>Procurement reform</li> <li>Performance management</li> <li>Citizen services</li> </ul>
Mid-1990s	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dedicated cross-boundary networks</li> <li>Commercially available Internet</li> <li>Ubiquitous e-mail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Government IT management and leadership requirements (e.g., Clinger-Cohen Act, 1996)</li> <li>Regulation of online government information (e.g., Electronic FOIA, 1996; Electronic Records)</li> <li>Access to telecommunications (e.g., Telecommunications Act, 1996)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>IT investment management</li> <li>Chief information officers</li> <li>Web sites</li> <li>Online information</li> <li>Citizen services</li> <li>Digital divide</li> <li>Modernization</li> </ul>
Late 1990s–2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wireless networks</li> <li>Mobile computing and communication</li> <li>Advanced search tools</li> <li>Geospatial analysis</li> <li>Data mining</li> <li>Electronic signatures and authentication of identity</li> <li>Tools for virus detection and network protection</li> <li>Security software</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infrastructure protection (e.g., Critical Infrastructure Protection Act, 1998)</li> <li>Accessibility of government information (§ 508 of the Rehabilitation Act, 1998).</li> <li>Online privacy protections (e.g., Web site privacy policies)</li> <li>Enablement of electronic commerce (Internet Tax Freedom Act, 1998; Uniform Electronic Transactions Act, 1999; Uniform Computer Information Transactions Act, 2000; Electronic filing and electronic signatures provisions of Government Paperwork Elimination Act, 2000; Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (E-Sign), 2000)</li> <li>Nationwide Y2K initiative (1999)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Citizen services</li> <li>Digital divide</li> <li>Privacy</li> <li>Economic development</li> <li>Enterprise IT management</li> <li>Modernization</li> <li>Y2K date change</li> </ul>
Post-2000	<ul style="list-style-type: none"> <li>Web 2.0 tools</li> <li>Extensible markup language (XML)</li> <li>Open document format</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Online protections (e.g., Children's Internet Protection Act, 2001)</li> <li>Homeland security (e.g., USA PATRIOT Act, 2001; Federal Information Security Act, 2002; Real ID Act, 2005; electronic passports, 2007)</li> <li>Comprehensive e-government laws (e.g., E-Government Act, 2002)</li> <li>IT requirements in democratic processes (e.g., Help America Vote Act, 2002, digital preservation)</li> <li>Online consumer protection</li> <li>Regulation of electronic commerce</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Security</li> <li>Cross-agency systems</li> <li>Information sharing and integration</li> <li>Enterprise IT management</li> <li>Identity</li> <li>Authenticity</li> <li>Economic development</li> <li>Electronic records management and preservation</li> <li>Voting and campaigns</li> <li>User-generated content</li> </ul>

## Πίνακας 2 [4]

### 3.2 Νεότερες τεχνολογίες

Η σύγχρονη τεχνολογία στο e-Gov περιλαμβάνει την υλοποίηση της έννοιας του one-stop e-Gov, ειδικά μαζί με την ιδέα των πυλών εξυπηρέτησης με ζωντανή πλοήγηση. Οι βασικές ιδέες του e-Gov "one-stop" είναι ήδη καλά ανεπτυγμένες και η τεχνική υλοποίησής τους στην κορυφή της τεχνολογίας των τεχνολογιών πληροφορικής και υπηρεσιών διαδικτύου αντιμετωπίζεται ανεπαρκώς σε ορισμένα τρέχοντα ή επερχόμενα έργα. Αυτό που δεν λύνεται επαρκώς είναι οι μεθοδολογικές και τεχνολογικές προϋποθέσεις, καθώς και οι διαδικασίες back-office, οι οποίες συμβάλλουν στη μετατροπή των επενδύσεων μιας βολής σε μονοαπευθυντικές στάσεις, με μακρόπνοες προσπάθειες που μπορούν να διατηρηθούν αποτελεσματικά και σταθερά για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα χρονικό διάστημα. Αυτή η ιδέα απαιτεί, αφενός, ένα υψηλότερο επίπεδο μετασχηματισμού και μεταβολών των υπηρεσιών που βρίσκονται σε εξέλιξη - κάτι που δεν παρέχεται από την σημερινή τεχνολογία των υπηρεσιών διαδικτύου, και από την άλλη μεριά μια καλά κατανοητή και τεχνολογικά υποστηριζόμενη εφοδιαστική γνώσης. Πολλές διανεμημένες διαδικασίες λήψης αποφάσεων και υλοποίησης υπηρεσιών e-Gov - οι οποίες δεν καλύπτονται καθόλου αλλά μπορεί να επαναχρησιμοποιήσει μερικές ιδέες και προσεγγίσεις από την εταιρική διαχείριση γνώσης όπου σενάρια όπως το KM στην ολοκλήρωση της αλυσίδας εφοδιασμού, οι οργανώσεις KM ή οι ενοποιήσεις KM με Business Intelligence για πληροφοριακά συστήματα διαχείρισης αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα. Θεωρώντας τα οντολογικά βασισμένα σε σημασιολογικά εμπλουτισμένα μοντέλα ένα κεντρικό θέμα σε αυτόν τον τομέα, αναφέρουμε εν συντομία ότι η χρήση σημασιολογικών τεχνολογιών στο e-Gov δεν είναι ακόμα σύγχρονη. Το σενάριο e-Gov είναι από πολλές απόψεις ένα πιο προφανές και προωθητικό πεδίο εφαρμογής για οντολογίες σε σχέση με πολλούς εμπορικούς τομείς, δεδομένου ότι η γνώση είναι από τη φύση της ήδη "επίσημη" σε μεγάλο βαθμό, θα πρέπει να αποπληρωθεί, επειδή θα μπορούσε να επαναχρησιμοποιηθεί σε πολλές εφαρμογές. Παρ' όλα αυτά, υπάρχουν πολύ λίγα, αλλά πολύ αποκαλυμμένα οντολογικά έργα στο e-Gov. Χαρακτηριστικό είναι το έργο IST FP5 SmartGov που ανέπτυξε ένας οργανισμός για τον δημόσιο τομέα και το σχέδιο e-POWER, το οποίο χρησιμοποίησε τεχνικές βαθιάς προσομοίωσης της γνώσης για βαριές βλάβες π.χ. ελέγχων συνέπειας, εναρμόνισης ή συνέπειας στην επιβολή της νομοθεσίας. Παρόλο

που τέτοιου είδους έργα δείχνουν πειστικά την αρχή της εφικτότητας των εθνολογικών προσεγγίσεων στο e-Gov, δεν ασχολήθηκαν με το ζήτημα της εφαρμογής των υπηρεσιών ή της ενοποίησης των υπηρεσιών.

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΥΛΟΠΟΙΗΣΕΙΣ ΤΟΥ Ε-ΓΟΝ

---

---

## 4.1 e-Gov ανά τον κόσμο

Όπως αποδεικνύεται από άρθρα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να δημιουργήσει σημαντικά πλεονεκτήματα για τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις κυβερνήσεις σε όλο τον κόσμο. "Παρά το γεγονός ότι εξακολουθεί να βρίσκεται σε εξέλιξη, οι βασικές μετασχηματιστικές ικανότητες του Διαδικτύου περιλαμβάνουν τη δυνητική συρρίκνωση του κόστους των επικοινωνιών και της πληροφόρησης, τη μεγιστοποίηση της ταχύτητας, τη διεύρυνση και την εξάλειψη της απόστασης. Το e-Gov αποτελεί βασική μέθοδο για την επίτευξη πολλών από αυτούς τους στόχους. Τα άρθρα σε αυτό το θέμα του συμποσίου παρουσίασαν μια σειρά διαφορετικών προγραμμάτων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που επιδεικνύουν σήμερα τα πιθανά οφέλη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η Gupta και η Jana προσφέρουν ένα προσαρμόσιμο πλαίσιο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση των απτών και αδιανόητων οφελών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η εφαρμογή του πλαισίου σε πρωτοβουλία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο Νέο Δελχί της Ινδίας υποδηλώνει ότι το μοντέλο προσφέρει τις περισσότερες πληροφορίες όταν εφαρμόζεται στις ώριμες πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο Kuk εξετάζει τη σχέση μεταξύ της ποιότητας των τοπικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των επιπέδων πρόσβασης στο διαδίκτυο στις 12 περιοχές του Ηνωμένου Βασιλείου, διαπιστώνοντας ότι η χαμηλότερη ποιότητα των τοπικών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συσχετίζεται με χαμηλά επίπεδα πρόσβασης στο Διαδίκτυο. Ο Wang διερευνά τα ηλεκτρονικά φορολογικά συστήματα στην Ταϊβάν, συζητάμε για τις συνέπειες της τεχνολογικής αποδοχής και για την αξιοπιστία των συστημάτων που επηρεάζουν την υιοθέτηση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Κάθε ένα από αυτά τα άρθρα συμβάλλει στην κατανόηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης εστιάζοντας σε συγκεκριμένα ζητήματα

που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση σε συγκεκριμένα μέρη του κόσμου. Οι πρωτοβουλίες που συζητήθηκαν σε αυτό το συμπόσιο παρέχουν καλύτερη κατανόηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κάθε τοποθεσία και προσφέρουν μαθήματα που μπορούν να εφαρμοστούν στις προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οπουδήποτε.

## **4.2 Μελλοντικές προκλήσεις για το e-Gov**

Αν και αυτό το θέμα του συμποσίου παρουσίασε συζητήσεις για ενδιαφέρουσες και καινοτόμες κυβερνητικές πρωτοβουλίες, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξακολουθεί να αντιμετωπίζει πολλές προκλήσεις, καθώς συνεχίζει να αναπτύσσεται. Κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση ιστότοπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, μια κυβέρνηση πρέπει να σκεπάζεται την πολιτική, συμπεριλαμβανομένων των ρυθμιστικών θεμάτων, των οικονομικών ζητημάτων και των δικαιωμάτων των χρηστών. Μια έκθεση των Γενικών Λογιστικών Γραφείων των ΗΠΑ αναφέρει ρητά τις προκλήσεις για την εφαρμογή της κυβέρνησης ως: α) προστασία της προσωπικής προστασίας των προσώπων, β) εφαρμογή κατάλληλων ελέγχων ασφάλειας, γ) διατήρηση ηλεκτρονικών αρχείων, δ) διατήρηση ισχυρής τεχνικής υποδομής, ε) την αντιμετώπιση των ανησυχιών για τον ανθρώπινο κεφάλαιο στον τομέα της πληροφορικής και στ) την εξασφάλιση ομοιόμορφης εξυπηρέτησης του κοινού [5]. Άλλοι μελετητές σημείωσαν πρόσθετες ευρείες προκλήσεις, όπως ο καθορισμός των παραμέτρων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και η λειτουργία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι πρόσφατες κυβερνητικές μελέτες των ΗΠΑ διαπίστωσαν ότι οι μεγαλύτερες ανησυχίες για τους υπευθύνους ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν ήταν τεχνικές αλλά, αντιθέτως, ήταν ζητήματα πολιτικής, συμπεριλαμβανομένου του συντονισμού και της συνεργασίας μεταξύ των ηγετικών φορέων, της σκέψης που επικεντρώνεται στις υπηρεσίες, αντί της επικέντρωσης στους γενικούς στόχους και τις λειτουργίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και της επικοινωνίας για την καλύτερη κατανόηση και ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ σχεδίων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. ορισμένες από τις μεγαλύτερες προκλήσεις για τη μεγιστοποίηση των δυνατοτήτων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης μπορεί να περιλαμβάνουν κοινωνικές διαστάσεις της πολιτικής πληροφόρησης που σχετίζεται

με το Διαδίκτυο. Είτε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στο μέλλον θα είναι μια μέθοδος για την ένταξη περισσότερων πολιτών στην κυβέρνηση είτε για την εξαίρεση των λιγότερο τεχνολογικά εκπαιδευμένων πολιτών μια ανησυχία. Πολλά θέματα πολιτικής ενημέρωσης είναι πιθανό να παρουσιάσουν σημαντικές προκλήσεις για την ανάπτυξη της κυβέρνησης. Τα ζητήματα που τίγονται από τα άρθρα σε αυτό το συμπόσιο περιλαμβάνουν:

#### ***4.2.1 Διασφάλιση της ικανότητας χρήσης των απαιτούμενων τεχνολογιών.***

Απλά, η «ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά στη χρήση της τεχνολογίας της πληροφορίας». Όπως σημειώνουν οι Wang, Kuk, Gupta και Janaarticles, αν ένα άτομο δεν είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει τις τεχνολογίες που βασίζονται στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, λόγω έλλειψης εκπαίδευσης ή περιορισμένης ικανότητας, δεν μπορεί να απαγορευθεί στο άτομο αυτό η πρόσβαση στις πληροφορίες και τις υπηρεσίες της κυβέρνησης. «Αν τα λιγότερο ευνοημένα τμήματα του πληθυσμού δεν είναι σε θέση να έχουν πρόσβαση στην κυβέρνηση στον Παγκόσμιο Ιστό, η κυβέρνηση δεν πρέπει να κλείσει ή να συμβάλει».

#### ***4.2.2 Εκπαιδύοντας τους πολίτες για την αξία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.***

Κάθε από τα άρθρα σε αυτό το θέμα του συμποσίου σημειώνει τις ανάγκες των κυβερνήσεων να εργαστούν για να ενημερώσουν τους πολίτες για τα πλεονεκτήματα της χρήσης της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αν οι πολίτες δεν γνωρίζουν τι είναι διαθέσιμο από την κυβέρνηση, δεν θα προσπαθήσουν πιθανώς να χρησιμοποιήσουν την ηλεκτρονική κυβέρνηση, αποτρέποντας το σκοπό της ανάπτυξης πληροφοριών και υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Όπως καταλήγει ο Wang, οι πολίτες που είναι πιο ευαισθητοποιημένοι και ευχαριστημένοι με μια πρωτοβουλία ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν αυτή την πρωτοβουλία.



#### ***4.2.3 Διασφάλιση πρόσβασης σε χρήσιμες πληροφορίες και υπηρεσίες.***

«Η αρχική ενημερωτική παρουσίαση της κυβέρνησης στον Παγκόσμιο Ιστό είναι χρήσιμη και θα παραμείνει σημαντική , αλλά είναι μόνο αρχή.» Και στο άρθρο Kuk και στο άρθρο Gupta και Jana, η διαθεσιμότητα σημαντικού περιεχομένου αποτελεί σημαντικό μέλημα. Προκειμένου να επιτύχουν οι προσπάθειες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, πρέπει να υπάρχει τόσο καθολική υπηρεσία, η οποία υποδηλώνει το απαραίτητο επίπεδο υποδομής τηλεπικοινωνιών όσο και καθολική πρόσβαση, γεγονός που δείχνει ένα ελάχιστο επίπεδο δυνατότητας πρόσβασης στις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω της τηλεπικοινωνιακής υποδομής. Το περιεχόμενο που διατίθεται στο e-Gov πρέπει να καλύπτει έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών. Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να εστιάσει σε δραστηριότητες που χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση για την επέκταση των σημερινών υπηρεσιών και την προώθηση νέων.

#### ***4.2.4 Συντονισμός των τοπικών, περιφερειακών και εθνικών πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.***

Ως προς τις λεπτομέρειες του Kukarticle, η έλλειψη συντονισμού μεταξύ των διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης μπορεί να έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επιτυχία των προσπαθειών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ο Kuk αποδεικνύει ότι οι κυβερνητικές πρωτοβουλίες μπορούν να περιπλέκονται περαιτέρω από αντικρουόμενους στόχους για ηλεκτρονική διακυβέρνηση μεταξύ διαφόρων επιπέδων διακυβέρνησης. Για την επίτευξη αποτελεσματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τα διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης σε ένα έθνος πρέπει να συνεργαστούν για την ανάπτυξη και εφαρμογή μιας στρατηγικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

#### ***4.2.5 Ανάπτυξη μεθόδων και δεικτών απόδοσης για την αξιολόγηση των υπηρεσιών και των προτύπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.***

Ένα κεντρικό σημείο κάθε άρθρου αυτού του συμποσίου είναι η ανάγκη να αναπτυχθούν τρόποι μέτρησης και αξιολόγησης της επιτυχίας των πρωτοβουλιών

ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Η περιορισμένη εκτίμηση της «ζήτησης, των οφελών και της ποιότητας των υπηρεσιών» των κυβερνητικών πρωτοβουλιών παραμένει μια σημαντική αδυναμία. Για να δημιουργηθούν υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών, οι αξιολογήσεις θα πρέπει να εξετάζουν τις αδυναμίες των πολιτών. Αποτελέσματα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει επίσης να διερευνούν συμπεριφορές πληροφόρησης που εμποδίζουν τη χρήση της κυβέρνησης. Τα άρθρα αυτού του συμποσίου εξετάζουν όλους τους τρόπους μέτρησης και αξιολόγησης της αποτελεσματικότητας των πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Άλλα θέματα σημαντικής πολιτικής πληροφόρησης που ενδέχεται να επηρεάσουν την ανάπτυξη της κυβέρνησης είναι τα εξής.

#### ***4.2.6 Παροχή συνεπούς και αξιόπιστης ηλεκτρικής ενέργειας, τηλεπικοινωνιών και πρόσβαση στο Internet.***

Συχνά, τα προβλήματα πρόσβασης στο Διαδίκτυο είναι κοινά με τα προβλήματα πρόσβασης σε άλλες επικοινωνιακές τεχνολογίες και τεχνολογίες πληροφοριών. Τεράστια κενά στη διαθεσιμότητα στην βασική τεχνολογία της πληροφορίας υπάρχουν σε πολλές περιοχές του πλανήτη, τόσο σε διασυνοριακά όρια όσο και εντός των επιμέρους εθνών. Υπάρχει η δυνατότητα να διευρυνθεί η ηλεκτρονική κυβέρνηση σε βάρος των πιο βασικών υπηρεσιών. Ο κίνδυνος είναι ότι προκειμένου να είναι αποτελεσματική η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μέσα σε ένα έθνος, ο ψηφιακός διχασμός θα διογκωθεί, καθώς πρέπει να υπάρχει η απαραίτητη τεχνολογική υποδομή και να παρέχει υπηρεσίες σε όλους τους πολίτες.

#### ***4.2.7 Αντιμετώπιση των θεμάτων της γλώσσας και της επικοινωνίας.***

Πολλά έθνη έχουν περισσότερες διαλέκτους οι οποίες ομιλούνται από το λαό. Η αποτελεσματική ηλεκτρονική διακυβέρνηση απαιτεί την τυποποίηση των ορθογραφιών, της χρήσης λέξεων και μιας κοινής γλώσσας ή γλωσσών στις οποίες οι πολίτες είναι άνετοι να επικοινωνούν. Σημαντικές διαφορές στην ορθογραφία και τη

χρήση λέξεων σε μια επίσημη γλώσσα, καθώς και στον αναλφαβητισμό ή στην αίσθηση της υπερηφάνειας στις τοπικές διαλέκτους ή γλώσσες, μπορεί να οδηγήσουν τους πολίτες σε πολλές περιοχές να αποφύγουν το Διαδίκτυο ως μέσο που μειώνει τις διαφορές στις γλώσσες που χρησιμοποιούνται στην επικοινωνία. Η εθνική κυβέρνηση, πρέπει να εξεταστεί το ζήτημα της γλωσσικής διακύμανσης.

#### ***4.2.8 Η πρόληψη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη μείωση της ανταπόκρισης των κυβερνητικών αξιωματούχων.***

Με πολλούς τρόπους, είναι ευκολότερο να αγνοηθεί ένα κομμάτι ηλεκτρονικού ταχυδρομείου από ό,τι ένας άνθρωπος. Η ηλεκτρονική αλληλεπίδραση με μια κυβέρνηση δεν μπορεί να επιτρέπεται να γίνει ένας τρόπος για τους κυβερνητικούς εργαζόμενους να μην ανταποκρίνονται στους πολίτες. Εάν οι κυβερνητικοί αξιωματούχοι γίνουν λιγότερο υπεύθυνοι επειδή δεν βλέπουν ή μιλάνε φυσικά με τους πολίτες που εξυπηρετούν, τότε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση θα εξυπηρετούσε ώστε η δημόσια διοίκηση να μην είναι διαφανής και να ανταποκρίνεται.

#### ***4.2.9 Πρόληψη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τη μείωση της ευθύνης των κυβερνητικών αξιωματούχων.***

Η ηλεκτροκινή διακυβέρνηση δημιουργεί τρόπους με τους οποίους οι κυβερνητικοί αξιωματούχοι θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία για να αποφύγουν την ανάληψη της ευθύνης για τα καθήκοντά τους, καθώς οτιδήποτε είναι διαθέσιμο σε μια ιστοσελίδα, μπορεί να καταργηθεί ή να τροποποιηθεί με λίγες ενδείξεις ότι έγιναν διορθώσεις, μπορεί να υπάρξει μια μειωμένη προσπάθεια να εκτελεστούν τα καθήκοντα σωστά. Επιπλέον, η τεχνολογία της κυβέρνησης έχει τη δυνατότητα να αποτελέσει τυποποιημένη δικαιολογία για κυβερνητικούς υπαλλήλους ως εξήγηση για όλα τα προβλήματα.

#### ***4.2.10 Συμπεριλαμβανομένων των ατόμων με αναπηρίες στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.***

Το Διαδίκτυο είναι ένα περιβάλλον το οποίο, ως επί το πλείστον, δεν είναι σχεδιασμένο να λαμβάνει υπόψη τις ανάγκες των ατόμων με δυσκολίες. Τόσο το ηλεκτρονικό εμπόριο όσο και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχουν γενικά πολύ χαμηλά επίπεδα προσβασιμότητας για τα άτομα με αναπηρίες. Ο συνεχιζόμενος αποκλεισμός ατόμων με δυσκολίες από τις περισσότερες πληροφορίες και υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει τη δυνατότητα να απομακρύνει ένα μεγάλο μέρος του παγκόσμιου πληθυσμού που δεν είναι σε θέση να έχει πρόσβαση στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

### **4.3 Μελλοντικές Προσδοκίες**

Αυτά είναι απλώς μια δειγματοληψία των πολλών θεμάτων της πολιτικής πληροφόρησης που πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν, όσο η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναπτύσσεται. Παρά την εμβέλεια της πολιτικής πληροφόρησης και άλλων ζητημάτων που σχετίζονται με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση που πρέπει να επιλυθούν στο μέλλον, φαίνεται πολύ πιθανό ότι η ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα συνεχιστεί. Οι κυβερνήσεις, υπό το πρίσμα όλων των πιθανών οφελών, θα επεκτείνουν περαιτέρω το μέγεθος και το πεδίο εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Οι ενδεχόμενες επιπτώσεις αυτών των αυξήσεων στο μέγεθος και το πεδίο εφαρμογής παραμένουν άγνωστες. Ιστορικά, η αύξηση της πρόσβασης στην πληροφόρηση για την πολιτική δεν συνδέεται με αυξημένη δέσμευση. Εάν η ηλεκτρονική διακυβέρνηση παραλύει αυτή την τάση, τότε η ηλεκτρονική διακυβέρνηση μπορεί να αποδεικνύει την εκπλήρωση κάποιων δυνατοτήτων της για την προώθηση της ισότητας και της συμμετοχής στην κυβέρνηση. [6]

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: ΕΠΙΛΟΓΟΣ

---

---

### 5.1 Το e-Gov στο μέλλον

Ο σχεδιασμός και η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς συνεχίζει να αναπτύσσεται και να εξελίσσεται στον κόσμο, θα πρέπει να επικεντρωθεί στις μεθόδους κατανόησης για την αντιμετώπιση ποικίλων ζητημάτων. Ορισμένες από τις σημαντικότερες πηγές πληροφόρησης για την αντιμετώπιση των προκλήσεων της αποτελεσματικής ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι πραγματικές πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που λειτουργούν σήμερα. Τα διδάγματα που μπορούν να αντληθούν από τα συνεχιζόμενα έργα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, τόσο σε ό,τι λειτουργεί όσο και σε ό,τι όχι, θα παράσχουν ουσιαστική καθοδήγηση στην ανάπτυξη και διύλιση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Επιπλέον, η εξέταση των έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από διαφορετικά επίπεδα διακυβέρνησης και από διαφορετικά μέρη του κόσμου προσφέρει μια μέθοδο ανταλλαγής γνώσεων σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Με πολλούς τρόπους, οι κατευθύνσεις της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα αντιμετωπίσουν τα σημαντικά θέματα πολιτικής που παραμένουν ανεπιθύμητα. Μελέτες όπως αυτές σε αυτό το θέμα του συμποσίου είναι πολύτιμες για την εννοιοποίηση και εφαρμογή των σημερινών και των μελλοντικών έργων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, ανεξάρτητα από το πού συμβαίνουν τα προγράμματα.

### 5.2 Παγκόσμια συμπεράσματα

Μια εταιρεία έρευνας αγοράς που εδρεύει στο Λονδίνο υποστηρίζει ότι ο αριθμός των πολιτών παγκοσμίως που χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχει αυξηθεί κατά το χρονικό πλαίσιο του 2002. Ισχυρίζονται ότι το 30% όλων των πολιτών του κόσμου έχουν πρόσβαση στην Ηλεκτρονική

Διακυβέρνηση. Οι χώρες που παρουσιάζουν την υψηλότερη αύξηση είναι οι Ηνωμένες Πολιτείες που κινούνται από 24 σε 43 τοις εκατό και για την Τουρκία από 3 έως 13 τοις εκατό. Είναι αξιοσημείωτο ότι οι χώρες που έχουν το χαμηλότερο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η Ιαπωνία και το Ηνωμένο Βασίλειο με το ίδιο ποσοστό 13% των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του πληθυσμού. Είναι πολύ ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε ότι δύο πολύ διαφορετικές χώρες έχουν χαμηλά και ταυτόσημα επίπεδα χρήσης που θα οδηγούσαν κάποιον να πιστεύει ότι η διαφορά δεν είναι στον πολιτισμό αλλά στην αντίληψη των αντίστοιχων κυβερνήσεών τους. Σύμφωνα γνωστά στοιχεία, ενώ το 23% των παγκόσμιων πολιτών θεωρούν ότι η χρήση υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι ασφαλής, μόνο το 10% των Ιαπώνων και το 18% των Γερμανών συμφωνούν. Το ψηφιακό χάσμα έχει συζητηθεί σε μεγάλο βαθμό ως αμερικανικό πρόβλημα, αλλά πρέπει να εξεταστεί ένα διεθνές πλαίσιο.

### **5.3 Το πρόβλημα του ψηφιακού χάσματος**

Το χάσμα μεταξύ του ηλεκτρονικού υπολογιστή και του μη εγγράφου έχει την τάση να διαιωνίζει τις διαφορές στο εισόδημα και την εκπαίδευση, διότι χωρίς τις δεξιότητες πληροφορικής είναι δύσκολο να ανταγωνιστεί στην αγορά εργασίας. Οι διεθνείς συνέπειες αυτού του διαχωρισμού είναι σοβαρές και τείνουν να επιδεινώνονται από την υπάρχουσα κατάσταση γραμματισμού και την πολιτική/οικονομική σταθερότητα καθώς και από την τεχνική υποδομή. Οι συνέπειες για την πολιτική οικονομικής και εξισορροπητικής πολιτικής είναι τεράστιες. Αυτό δημιουργεί ένα κενό στην εξουσία και μια ασταθή κατάσταση που πρέπει να αποφευχθεί με κάθε κόστος. Είναι επιτακτική ανάγκη να ελαχιστοποιηθεί το ψηφιακό χάσμα μέσω της προώθησης της κατάρτισης μέσω κάθε δυνατότητας. Η πρόοδος της ηλεκτρονικής κυβέρνησης μπορεί να επιβραδυνθεί από τις πεποιθήσεις, τη δομή της γλώσσας ή το γενικό επίπεδο εκπαίδευσης. Ορισμένες χώρες ή θρησκείες αποφεύγουν τις εξωτερικές επιρροές και δεν θα θέλουν τις χώρες και τα σπίτια τους να συντηρούνται από εξωτερικές επιρροές. Αυτές οι χώρες θα αναπτυχθούν αργά από την άποψη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και πιθανότατα θα αντισταθούν στους ξένους που θα τους ενθαρρύνουν να αλλάξουν τους τρόπους τους. Διάφορες

γλωσσικές δομές υπαγορεύουν όχι μόνο διαφορετικές λέξεις σε διαφορετικές γλώσσες, αλλά διαφορετικές μορφές οθόνης. Οι χώρες με σημαντικά χαμηλότερα επίπεδα εκπαίδευσης θα έχουν χρήστες που δεν είναι εξοικειωμένοι με τις βασικές μορφές οθόνης. Υπάρχουν διαφορετικές μέθοδοι οργάνωσης περιεχομένου βάσει των επιπέδων εμπειρίας των χρηστών και των κοινών πολιτισμικών αντιλήψεων. Κάθε χώρα θα πρέπει να λάβει τα δικά της μέτρα ώστε να προσαρμόσει την τεχνολογία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στα δικά της δεδομένα και να την καταστήσει προβάσιμη από όσο το δυνατόν μεγαλύτερο κομμάτι του πληθυσμού της.

# ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

---

---

- [1] S. S. Dawes, “The Evolution and Continuing Challenges of E-Governance,” *Public Adm. Rev.*, vol. 68, no. s1, pp. S86–S102, 2008.
- [2] D. Evans and D. C. Yen, “E-Government: Evolving relationship of citizens and government, domestic, and international development,” *Gov. Inf. Q.*, vol. 23, no. 2, pp. 207–235, Jan. 2006.
- [3] “The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? - Moon - 2002 - Public Administration Review - Wiley Online Library.” [Online]. Available: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/0033-3352.00196>. [Accessed: 02-May-2019].
- [4] “E-Government: A global view and an empirical evaluation of some attributes of citizens - ScienceDirect.” [Online]. Available: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X04000954>. [Accessed: 02-May-2019].
- [5] “E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes - West - 2004 - Public Administration Review - Wiley Online Library.” [Online]. Available: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-6210.2004.00343.x>. [Accessed: 02-May-2019].
- [6] “The World of E-Government: Journal of Political Marketing: Vol 2, No 3-4.” [Online]. Available: [https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J199v02n03\\_01?journalCode=wplm20](https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J199v02n03_01?journalCode=wplm20). [Accessed: 02-May-2019].