



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ

ΠΟΛΥΤΕΧΝΙΚΗ ΣΧΟΛΗ

**ΤΜΗΜΑ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
& ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ**

ΕΡΓΑΣΙΑ ΕΞΑΜΗΝΟΥ

**ΓΙΑ ΤΟ ΜΑΘΗΜΑ
ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΗ ΚΑΙ ΝΕΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ**

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΨΥΧΟΓΥΙΟΠΟΥΛΟΣ

A.M.: 4289

ΔΙΔΑΣΚΩΝ: ΧΡΗΣΤΟΣ ΜΠΟΥΡΑΣ

ΠΑΤΡΑ 2016

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗ.....	1
1.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	1
1.2 ΓΕΝΙΚΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ Ε-GOVERNMENT	1
1.3 ΟΦΕΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΕ ΚΡΑΤΙΚΟ ΚΑΙ ΟΡΓΑΝΩΤΙΚΟ ΕΠΙΠΕΔΟ	2
1.3.1 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ	3
1.3.2 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΝ ΔΙΔΩΤΙΚΟ ΤΟΜΕΑ	4
1.3.3 ΤΑ ΟΦΕΛΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΟΛΙΤΕΣ	4
1.4 ΕΙΔΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ.....	4
1.5 ΒΑΣΙΚΟΙ ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΟΡΘΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	6
1.6 ΑΝΑΣΤΑΛΤΙΚΟΙ ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ.9	
2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	9
2.2 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΤΗΣ ΛΙΣΣΑΒΩΝΑΣ	9

2.3 Η ΠΡΩΤΟΒΟΥΛΙΑ Ε- EUROPE	11
2.4 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ Ε-EUROPE 2002.....	11
2.5 ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΡΑΣΗΣ Ε-EUROPE 2005.....	13
2.6 Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ Ι-2010.....	15
2.7 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ 2011 – 2015.....	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	18
3.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ	18
3.2 ΑΙΤΙΕΣ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ	19
3.3 ΕΡΓΟ <<ΣΥΖΕΥΞΕΙΣ>>.....	20
3.4 ΕΘΝΙΚΗ ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΗ ΠΥΛΗ <<ΕΡΜΗΣ>>.....	21
3.5 ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ <<ΠΟΛΙΤΕΙΑ>>.....	22
3.6 ΚΥΒΕΡΝΗΤΙΚΕΣ ΠΥΛΕΣ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	23
3.6.1 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΠΟΛΙΤΕΙΑ	23
3.6.2 ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΦΟΡΟΛΟΓΗΣΗ	23
3.6.3 ΑΝΕΥΡΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΣΤΟΝ ΔΗΜΟΣΙΟ ΤΟΜΕΑ	24
3.6.4 ΣΥΝΗΓΟΡΟΣ ΤΟΥ ΠΟΛΙΤΗ	24
3.7 ΣΧΕΔΙΟ ΔΡΑΣΗΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ	25
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ.....	30

4.1 ΟΡΙΣΜΟΣ ΤΗΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	30
4.2 ΕΠΙΠΕΔΑ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	31
4.3 Η ΣΠΟΥΔΑΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ	32
4.4 ΠΡΩΘΗΣΗ ΑΝΟΙΧΤΟΥ ΠΡΟΤΥΠΟΥ ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ ΚΕΙΜΕΝΩΝ	32
4.5 ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑΣ.....	33
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ	34
ΑΝΑΦΟΡΕΣ	35

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ

1. Εισαγωγή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

1.1 Ορισμός Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο πλέον σύγχρονος και αποδοτικός τρόπος παροχής υπηρεσιών στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τις διάφορες κρατικές υπηρεσίες που ως εργαλείο έχει τις ποικίλες τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Το διαδίκτυο αποτελεί τον δίαυλο επικοινωνίας πάνω στον οποίο βασίζεται η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλες τις εκφάνσεις της.

Μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης παρέχονται διάφορες υπηρεσίες που αποσκοπούν στην γρήγορη και ποιοτική ενημέρωση και εξυπηρέτηση των πολιτών καθώς επίσης και την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων τους.

Έτσι μπορούμε εύκολα και λογικά να συμπεράνουμε πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ο πλέον ουσιαστικός τρόπος επίλυσης προβλημάτων γραφειοκρατίας ενός κράτους. [1], [2]

1.2 Γενικές Πληροφορίες για το e-government

Σήμερα η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση ή αλλιώς e-government πρωταγωνιστεί στην οργάνωση και διοίκηση τόσο των κρατών όσο και μικρότερων οργανισμών όπως είναι οι επιχειρήσεις, σε παγκόσμιο επίπεδο.

Σύμφωνα με Αποστολάκης et al., 2008: *“Την τελευταία δεκαετία τα περισσότερα ανεπτυγμένα κράτη στράφηκαν προς τη χρήση Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) [6] προκειμένου να πετύχουν τον ανασχεδιασμό των διαδικασιών αλλά και των οργανωτικών δομών της Δημόσιας Διοίκησης.”* [8]

Η εκθετικά θα λέγαμε αυξανόμενη ανάπτυξη και η χρήση του διαδικτύου τα τελευταία 10 κυρίως χρόνια έδωσαν την δυνατότητα για ταχεία, ευρεία και χαμηλού κόστους παροχή πληροφοριών και υπηρεσιών.

Σύμφωνα με Σπυράκης Oct 26, 2015: *“Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα σημαντικό θέμα στην κοινωνία της πληροφορίας, τόσο σε εθνικό όσο και σε παγκόσμιο επίπεδο.*

Το e-government μπορεί να οριστεί ως ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημόσιου τομέα μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας, με σκοπό την προαγωγή της υπευθυνότητας της δημόσιας διοίκησης, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και την σχέση κόστους.” [5]

Η ανάπτυξη των ΤΠΕ, η ανάγκη των πολιτών για συμμετοχή τους στα κοινά δρώμενα, η ανάγκη για τη δημιουργία νέων μορφών Οργάνωσης και Διοίκησης, η παγκοσμιοποίηση της αγοράς και η αυξανόμενη ροή πληροφορίας στο διαδύκτυο είναι παράγοντες που οδήγησαν στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Προκειμένου όμως αυτή η νέα μορφή διοίκησης και παροχής υπηρεσιών και πληροφοριών να γίνει αποτελεσματική θα πρέπει να τηρούνται 3 βασικές προϋποθέσεις:

- Να υπάρχει διαφάνεια και εύκολη προσβασιμότητα των πολιτών στις πληροφορίες.
- Αποδοτικότητα.
- Ποιοτική παροχή υπηρεσιών.

Με βάση τα παραπάνω στοιχεία θα μπορούν να ικανοποιούνται ουσιαστικά και αποτελεσματικά οι αμφίδρομες σχέσεις των πολιτών με το κράτος και τις επιχειρήσεις, καθώς επίσης και οι σχέσεις των επιχειρήσεων με το κράτος.

Επιπλέον οι διάφορες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα πρέπει να αξιολογούνται με κάποια κριτήρια, προκειμένου να ελέγχεται το κατά πόσο λειτουργούν σωστά, να βελτιώνονται και να εξελίσσονται συνεχώς. [3]

Σύμφωνα με [3] διακρίνουμε 3 κριτήρια αξιολόγησης:

- **Δημοκρατικότητα:** Θα πρέπει η εκάστοτε υπηρεσία να διασφαλίζει τη διαφάνεια, την εντιμότητα και να είναι κατανοητές και προσιτές στους πολίτες και ανοιχτές στην δημοκρατική συμμετοχή.
- **Λειτουργικότητα:** Θα πρέπει οι δημόσιες ηλεκτρονικές υπηρεσίες να ανταποκρίνονται σε λειτουργικές απαιτήσεις, να είναι φιλικές ως προς τον χρήστη, να παρέχουν ασφάλεια, ποιότητα εξυπηρέτησης κλπ. Η ποιότητα παροχής υπηρεσιών της εκάστοτε υπηρεσίας δεν μπορεί να αξιολογείται με συγκεκριμένα κριτήρια. Αυτά καθορίζονται από το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών, τον στόχο επίτευξης και το κοινωνικό σύνολο στο οποίο απευθύνονται.
- **Αποτελεσματικότητα:** Εδώ πρέπει να ερευνήσουμε το εύρος, το περιεχόμενο και την ποιότητα της αλληλεπίδρασης και συνεργασίας μεταξύ των κρατικών υπηρεσιών τόσο σε τοπικό, όσο και σε ευρύτερο επίπεδο.

Παρακάτω αναλύουμε τα οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης τόσο για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία και ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών, αλλά και στις συναλλαγές του κράτους με τον ιδιωτικό τομέα και τους πολίτες.

1.3 Οφέλη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Κρατικό και Οργανωτικό επίπεδο.

Σύμφωνα με τους Heeks, R., 2001, Γιαμπουράς,Γ.,Μ.,2006, Mahaman,B.,D.et al.,2005 και Torres et al.,2005: *“Η εφαρμογή του e-government έχει δημιουργήσει πολλά οφέλη, καθώς έχει οδηγήσει σε πολλές βελτιώσεις στο τρόπο λειτουργίας της δημόσιας διοίκησης. Εκτός όμως απ’τα κράτη έχουν οφεληθεί τόσο οι πολίτες, όσο και οι επιχειρήσεις.”* Σύμφωνα με [3] τα προσδοκώμενα οφέλη από την εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε κρατικό και οργανωτικό επίπεδο, είναι τα ακόλουθα

- Μείωση Δαπανών των Δημόσιων Υπηρεσιών.
- Βελτίωση της Ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών.
- Η αναδιοργάνωση και ο εξορθολογισμός των διεργασιών της δημόσιας διοίκησης.
- Αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας των Δημόσιων Υπηρεσιών.
- Η ελάττωση της άμεσης επαφής των πολιτών με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Μείωση του χρόνου διεκπεραίωσης των διαδικασιών και επέκταση της διαθεσιμότητας των δημόσιων υπηρεσιών (24 ώρες την εβδομάδα χωρίς τοπικούς περιορισμούς).
- Η προώθηση της δημοκρατίας και η ελάττωση της διαφθοράς.
- Συμμετοχή του κοινωνικού συνόλου στην διαμόρφωση των δημόσιων πολιτικών.
- Η δυνατότητα ελέγχου και απόδοσης ευθυνών στη δημόσια διοίκηση.

Μπορούμε να σημειώσουμε πως η ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει οφελήσει και μερικές ευπαθείς ομάδες, όπως άτομα με αναπηρίες, καθώς ο τρόπος περαίωσης των διαφόρων αναγκών και υποχρεώσεων τους σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες, μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι απλός και φιλικός προς τον πελάτη-πολίτη.

1.3.1 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Δημόσιο Τομέα

Χάρη στην ανάπτυξη υπηρεσιών e-government είναι πλέον δυνατή η αποδοτικότερη αλληλεπίδραση μεταξύ των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα και των πολιτών, χάρη σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Επίσης παρέχεται η δυνατότητα για αξιοποίηση νέων εφαρμογών και υπηρεσιών που επηρεάζει θετικά σε διάφορες ερευνητικές δραστηριότητες. Η εφαρμογή των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον

δημόσιο τομέα οδηγεί σε δραστική μείωση των κρατικών δαπανών, συγκριτικά με παλαιότερες μεθόδους συναλλαγών. Επίσης η εξυπηρέτηση των πολιτών θα γίνεται σε μικρότερο χρονικό διάστημα, ανεξάρτητα της απόστασης μεταξύ πελάτη - υπηρεσίας. Έτσι λοιπόν παρατηρούμε πως χάρη στην εφαρμογή του e-government στον δημόσιο τομέα επιτυγχάνεται αποδοτικότητα, αποτελεσματικότητα και σημαντική μείωση κόστους δαπανών. [3]

1.3.2 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στον Ιδιωτικό Τομέα

Όπως και στον Δημόσιο τομέα, έτσι και στον ιδιωτικό, δηλαδή στις επιχειρήσεις σημαντικά οφέλη που προκύπτουν από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η μείωση το κόστους δαπανών και η εξοικονόμηση χρόνου. Αυτό συμβαίνει καθώς μια επιχείρηση συναλλάσσεται συνεχώς με τους κρατικούς φορείς για την λήψη διαφόρων πιστοποιητικών (ασφαλιστική-φορολογική ενημερότητα), υποβολή φορολογικών δηλώσεων (Φ.Π.Α., Α.Π.Δ.), πληρωμές, κλπ. [3]

1.3.3 Τα οφέλη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους Πολίτες

Το βασικότερο κέρδος που έχουν οι πολίτες από την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και πληροφοριών. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με [2], [3] τα οφέλη που αποκομίζουν οι πολίτες είναι τα εξής:

- Πρόσβαση στις υπηρεσίες 24 ώρες τη μέρα, 7 ημέρες την εβδομάδα.
- Ελάττωση του χρόνου συναλλαγής με τη χρήση προσυμπληρωμένων ηλεκτρονικών φορμών.
- Ταχεία εξυπηρέτηση και απάντηση για την ολοκλήρωση των διαφόρων συναλλαγών τους.
- Ο πολίτης μπορεί να ελέγχει άμεσα τη διαδικασία συναλλαγής του καθώς επίσης και να ενημερώνεται ηλεκτρονικά σε πιο στάδιο βρίσκεται η διεκπεραίωση μιας αίτησης του.
- Εξοικονόμηση χρόνου για δύο βασικούς λόγους. Πρώτα γιατί ο πολίτης δεν χρειάζεται να μεταβεί στην εκάστοτε δημόσια υπηρεσία για τις συναλλαγές του, δηλαδή ο παράγοντας απόσταση μεταξύ πολίτη και υπηρεσίας παύει να ισχύει και δεύτερον επειδή δεν χρειάζεται να παρέχουν τις ίδιες πληροφορίες σε κάθε δημόσιο οργανισμό ξεχωριστά, γιατί υπάρχουν κοινές βάσεις δεδομένων από τις οποίες κάθε ημόσιος φορέας αντλεί τις πληροφορίες του για τον κάθε πολίτη.

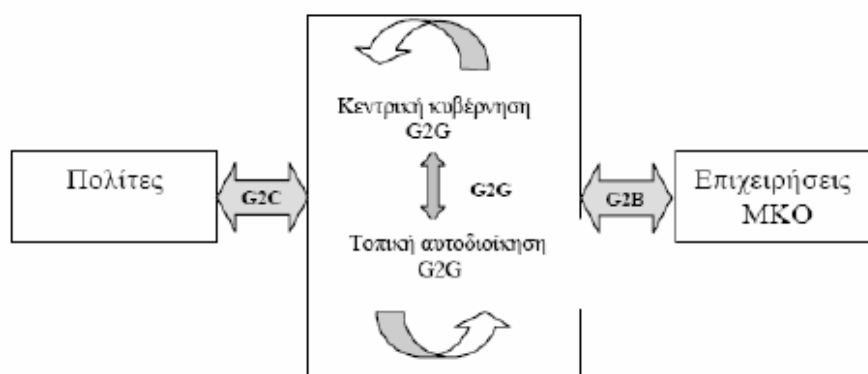
Οι υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης διαχωρίζονται σε κατηγορίες, καθώς όπως παρατηρήσαμε υπάρχουν συγκεκριμένες ομάδες στις οποίες το e-gov απευθύνεται. Η αλληλεπίδραση μεταξύ των ομάδων αυτών, μας βοηθά να

κατηγοριοποιήσουμε την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε συγκεκριμένες ομάδες που αναλύονται και επεξηγούνται ακολούθως.

1.4 Είδη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Ανάλογα με το ποιος παρέχει και σε ποιον απευθύνεται μια υπηρεσία διακρίνουμε τις εξή κατηγορίες:

- Government to Citizen (G2C): Σε αυτή την κατηγορία έχουμε αλληλεπίδραση των πολιτών με το κράτος. Αυτή η κατηγορία θεωρείται πολύ σημαντική, αφού ο πρωταρχικός σκοπός δημιουργίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η καλύτερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με το κράτος. Οι πρωτοβουλίες αυτές έχουν να κάνουν με την μείωση του χρόνου και του βαθμού δυσκολίας σε διάφορες συναλλαγές, όπως είναι η λήψη πιστοποιητικών και η πληρωμή φόρων. Σημαντικό στοιχείο της κατηγορίας αυτής είναι η προσπάθεια που καταβάλλεται για τον περιορισμό της γραφειοκρατίας. Παραδείγματα υπηρεσιών G2C είναι η υποβολή φορολογικής ενημερότητας στο υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και οι δημόσιες υπηρεσίες ΙΚΑ, ΟΑΕΔ [1].



Εικόνα 1. Είδη υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Ροδοσθένους, Χ, 2005 [9]).

- Government to Business (G2B): Σε αυτή την κατηγορία έχουμε αλληλεπίδραση των επιχειρήσεων με την πολιτεία. Σε αυτή την κατηγορία παρέχονται διάφορες υπηρεσίες απ' το Κράτος στον επιχειρηματικό κόσμο, όπως είναι η γνωστοποίηση νομοθέσεων και πολιτικών που απευθύνονται στον επιχειρηματικό κλάδο. Επιπλέον διευκολύνονται οι συναλλαγές των επιχειρήσεων με το κράτος που αφορούν την πληρωμή φόρων, την πιστοποίηση και αδειοδότηση των επιχειρήσεων καθώς και την ανανέωση των πιστοποιητικών τους. Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο κλάδο των επιχειρήσεων μείωνει δραστικά την γραφειοκρατία και το χρόνο που χρειάζεται ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος να λάβει τα απαιτούμενα έγγραφα ώστε να είναι σε θέση να λειτουργήσει την επιχείρησή του. Μπορούμε λοιπόν

να συμπεράνουμε πως η εφαρμογή του G2B σε ένα κράτος προσεκλύει νέους επενδυτές και επιχειρηματίες καθώς η μείωση της γραφειοκρατίας για συναλλαγές με το κράτος είναι ένας σημαντικός παράγοντας στην υγιή λειτουργία μιας επιχείρησης.

Ενδεικτικά παραδείγματα υπηρεσιών G2B είναι ο έλεγχος εγκυρότητας ΑΦΜ και φορολογικής ενημερότητας, η λήψη πιστοποιητικού Ασφαλιστικής Ενημερότητας από το ΙΚΑ, ο έλεγχος του δικαιώματος χρήσης της επωνυμίας και του διακριτού τίτλου της επιχείρησης απ' το Εμπορικό Βιομηχανικό Επιμελητήριο Αθηνών(ΕΒΕΑ), κλπ. [1]

- Government to Government (G2G): Υπάρχει η κοινή πεποίθηση πως ο τομέας του G2G αποτελεί τη "ραχοκοκκαλία" της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό συμβαίνει διότι προκειμένου το κράτος να έχει σωστή και αποτελεσματική επικοινωνία και παροχή υπηρεσιών τόσο στους πολίτες όσο και στις επιχειρήσεις, θα πρέπει πρώτα να υπάρχει το κατάλληλο ηλεκτρονικό υπόβαθρο για την επικοινωνία μεταξύ των διαφόρων κρατικών υπηρεσιών και συστημάτων. Με αυτό τον τρόπο στη συνέχεια θα είναι δυνατόν να καταστούν επιτυχείς οι ηλεκτρονικές συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Ο τομέας G2G περιλαμβάνει την την διανομή δεδομένων και την ολοκλήρωση ηλεκτρονικών δυναλλαγών μεταξύ κρατικών οντοτήτων. [1]

Σε αυτή την κατηγορία διακρίνουμε δύο υποκατηγορίες:

α. Government to Government-national (G2G-N)

Στην κατηγορία αυτή έχουμε την εκπλήρωση συναλλαγών και υπηρεσιών μεταξύ διαφόρων κρατικών φορέων σε εθνικό επίπεδο. [1]

β. Government to Government-international (G2G-I)

Εδώ κατηγοριοποιούνται όλες εκείνες οι υπηρεσίες μιας χώρας που επικοινωνούν με αντίστοιχες υπηρεσίες κρατών εκτός των εθνικών της συνόρων. Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι αυτό της Interpol για την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και που αποκοπούν στην ασφάλεια των πολιτών της Ευρώπης. [1]

1.5 Βασικοί Παράμετροι για την ορθή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Προκειμένου να υπάρξει ομαλή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ένα Κράτος, θα πρέπει να λάβουμε υπ' όψην μερικούς καταλυτικούς παράγοντες, χωρίς τους οποίους η σωστή λειτουργία των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν μπορεί να είναι εφικτή.

Σημαντικότερος παράγοντας είναι να υπάρχει η κατάλληλη υποδομή προκειμένου να λειτουργήσουν οι κρατικές υπηρεσίες ηλεκτρονικά. Τα στελέχη των υπηρεσιών αυτών θα πρέπει να είναι τεχνικά καταρτισμένα ώστε να είναι σε θέση να ανταπεξέλθουν στις απαιτήσεις και τις αρμοδιότητες του πεδίου τους. Επίσης οι

χρήστες των υπηρεσιών αυτών δηλαδή οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε υπολογιστικά συστήματα για την δυνατότητα σύνδεσης τους στο διαδίκτυο, καθώς επίσης και να διαθέτουν τις απαραίτητες γνώσεις πληροφορικής ώστε να μπορούν να χρησιμοποιήσουν σωστά και αποτελεσματικά τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που θα τους παρέχει το κράτος. [2]

Γι'αυτό θα πρέπει το κράτος να προνοήσει ώστε να παρέχει κίνητρα στους πολίτες και τις επιχειρήσεις να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μέσα απο διαρκή ενημέρωση με σεμινάρια καθώς επίσης και μέσω των ΜΜΕ όπου θα γίνεται μνεία στις νέες αυτές ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και στα οφέλη που οι πολίτες θα είναι σε θέση να αποκομίσουν από τις υπηρεσίες αυτές. [2]

Σχετικά με την προώθηση των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις επιχειρήσεις, το κράτος θα πρέπει να προσφέρει επιδοτούμενα προγράμματα στις επιχειρήσεις δίνοντας έτσι το κίνητρο να εισάγουν τις τεχνολογίες αυτές στην παραγωγική τους διαδικασία.Επιπλέον το κράτος θα πρέπει να θέσει μια ηγεσία επιφορτισμένη με τις αρμοδιότητες της ομαλής λειτουργίας της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλους τους δημόσιους φορείς-υπηρεσίες. Επίσης θα πρέπει να καθοριστεί στρατηγική επένδυσης για την εξασφάλιση των αναγκαίων πόρων, τόσο βραχυπρόθεσμα όσο και μακροπρόθεσμα σχετικά με τις ανάγκες για την εξασφάλιση των απαραίτητων πόρων. [2]

1.6 Ανασταλτικοί Παράγοντες στην εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Αντίθετα με τους παράγοντες που οδηγούν στην σωστή λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ένα κράτος, θα αναφερθούμε σε αυτούς που επηρεάζουν ανασταλτικά την εγκαθίδρυση και ομαλή λειτουργία του e-government. Σύμφωνα με [3], διακρίνουμε τους εξής παράγοντες:

- Οικονομικοί Παράγοντες: Βασικό ρόλο στην ανάπτυξη των απαραίτητων υποδομών για τη λειτουργία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στους κρατικούς φορείς κατέχει η Οικονομία του Κράτους. Οι πόροι που συχνά απαιτούνται για την λειτουργία και συντήρηση των υποδομών αυτών, αρκετές φορές ξεπερνούν τον προϋπολογισμό του αρχικού σχεδιασμού. Πολλές φορές υπάρχει έλλειψη χρηματοδότησης για έρευνα και ανάπτυξη των ηλεκτρονικών αυτών συστημάτων.Εκτός από το κόστος κατά την ανάπτυξη προτοβουλιών υπάρχει συχνά και το κόστος των κυβερνήσεων να προσαρμόσουν το νομοθετικό πλαίσιο που χρειάζεται για να εφαρμοστεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Σύμφωνα με Drogkaris et al., 2010: “*Συχνά τίθεται το θέμα της ελεύθερης ροής των πληροφοριών καθώς και της προστασίας δεδομένων.*”
- Έλλειψη Ψηφιακής Παιδείας: Σύμφωνα με Mahaman, B., D. et al, 2005 :”*Οι ανισότητες σε δεξιότητες, η πρόσβαση σε ακατάλληλα συστήματα, ο φόβος για την τεχνολογία, η έλλειψη εξιοτήτων στη χρήση των ΤΠΕ συστημάτων καθώς και η έλλειψη κατανόησης μπορούν να περιορίσουν και να εμποδίσουν την*

ηλεκτρονική διακυβέρνηση.” Σύμφωνα με Akman, I., 2004: “Τα κοινωνικά και οικονομικά χάσματα οριοθετούνται από τον πλούτο, την ηλικία, το γένος, την ανικανότητα, τη γλώσσα, τη νοοτροπία, τη γεωγραφική περιοχή, το μέγεθος των επιχειρήσεων ακόμη και το φύλο.”

Παρατηρούμε λοιπόν πως είναι δύσκολη η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε χώρες όπου είναι περιορισμένη, σε αρκετές περιπτώσεις μηδενική, η παρουσία της Τεχνολογίας και της Πληροφοτικής στις διάφορες εκφάνσεις της καθημερινότητας, είτε λόγω της γεωγραφικής θέσης της χώρας, είτε λόγω των αυστηρών νομοθετικών και θρησκευτικών πλαισίων που μπορεί να την διέπουν.

- Ηγετικές δυσκολίες και Διοικητικά Κωλύματα: Υπάρχουν περιπτώσεις όπου η έλλειψη επαρκούς ηγεσίας, στρατηγικής και καθοδήγησης σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, οδηγούν σε αργές και μη-αποτελεσματικές διαδικασίες. Αρκετές φορές παρατηρείται το φαινόμενο πολιτικής απροθυμίας στο να παρθούν δύσκολες και κρίσιμες πολιτικές αποφάσεις σχετικά με την ολοκλήρωση ενός project πάνω στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, λόγω μεγάλου βαθμού δυσκολίας επίτευξης ή λόγω πιθανού πολιτικού κόστους σε περίπτωση αποτυχίας.
- Έλλειψη εμπιστοσύνης για το απόρρητο προσωπικών δεδομένων: Ένας επίσης σημαντικός παράγοντας που μπορεί να καθυστερήσει σημαντικά την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ένα κράτος είναι η ανησυχία των πολιτών για την ασφάλεια των προσωπικών τους δεδομένων. Αυτό αποτελεί αντικίνητρο για έναν σημαντικό αριθμό πολιτών να κάνουν χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που τους προσφέρονται. Γι' αυτό θα πρέπει η πολιτεία να δώσει έμφαση στην διαρκή ενημέρωση των πολιτών για την ασφάλεια των δεδομένων τους, ενώ παράλληλα να γίνεται ουσιαστική προσπάθεια στην επίτευξη τόσο της διαφάνειας των διαδικασιών που ακολουθούν οι δημόσιες υπηρεσίες στις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, όσο και στην καταπολέμηση της ηλεκτρονικής πειρατείας και των υποκλοπών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΝΩΣΗ

2. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρωπαϊκή Ένωση

2.1 Εισαγωγή

Η Ευρωπαϊκή Ένωση αποτελεί ένα καθοριστικό παράγοντα στη διαμόρφωση και εξέλιξη της παγκόσμιας οικονομίας. Χαρακτηριστικό των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η ανομοιομορφία των κρατών-μελών της τόσο σε οικονομικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. Προκειμένου να είναι σε θέση να ανταγωνιστεί επιτυχώς τις λοιπές δυνάμεις της παγκόσμιας οικονομίας, είναι επιτακτική η ανάγκη για εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλους τους τομείς, όπως υγεία, παιδεία, επιχειρηματικότητα, κλπ. [1,2]

Η φιλικότητα των υπηρεσιών αυτών της ψηφιοποίησης είναι ένα αποτελεσματικό συστατικό για να παραμείνει η Ευρώπη ανταγωνιστική συγκριτικά με υπερδυνάμεις, όπως η Κίνα, οι Η.Π.Α. και η Ινδία.

Οι κρατικές δαπάνες των κρατών-μελών της Ε.Ε. πάνω στους τομείς της υγείας, της παιδείας και λοιπών δημοσίων τομέων, αποτελούν τον κυριότερο οικονομικό τομέα, καθώς μεγάλο τμήμα του ΑΕΠ των χωρών αυτών επενδύονται στις δημόσιες υπηρεσίες. [1]

Παρατηρούμε λοιπόν την επιτακτικότητα εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις δημόσιες υπηρεσίες, καθώς επενδύοντας σε τέτοια προγράμματα, τα οφέλη θα είναι πολλαπλάσια, με σημαντικότερο ίσως την σημαντική μείωση των δημόσιων δαπανών. [2]

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι ότι το 2004 οι χώρες της Ε.Ε. επένδυσαν 36.5 δισ. Ευρώ σε νέες τεχνολογίες ένα ποσό που αυξανόταν σταθερά και αναμένεται να συνεχίσει να αυξάνεται με τον ίδιο ρυθμό. Τα 11.9 δισ. Ευρώ από το άνωθεν ποσό σχετίζονται άμεσα με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [1], [2]

2.2 Η Στρατηγική της Λισσαβώνας

Τον Μάρτιο του 2000 οι ηγέτες των κρατών μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης συμφώνησαν σε ένα κοινό πρόγραμμα δράσης για να καταστήσουν την Ευρώπη άκρως ανταγωνιστική σε θέματα οικονομίας, γνώσης, βιωτικού επιπέδου των πολιτών της και εξάλειψη των κοινωνικών αντιθέσεων. [3]

Σύμφωνα με Zissis et al, 2008 και Stamoulis, D., et al, 2001: *“Βασικός στόχος της στρατηγικής αυτής είναι η αύξηση των θέσεων εργασίας και η εξάλειψη κάθε είδους κοινωνικού αποκλεισμού. Η στρατηγική της Λισσαβώνας θέτοντας μακροπρόθεσμους στόχους αποσκοπεί στην βιώσιμη ανάπτυξη της Ευρωπαϊκής Οικονομίας.”*

Σύμφωνα με τους ευρωπαϊούς ηγέτες διατυπώθηκαν δέκα σημαντικές αποφάσεις οι οποίες αφορούν την ανταγωνιστικότητα, εκ των οποίων μερικές αφορούν την επίτευξη της ανταγωνιστικότητας μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Σύμφωνα με [3] οι αποφάσεις, σχετικές με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι οι ακόλουθες:

- Η δημιουργία ενός ευρωπαϊκού χώρου γνώσης, όπου οι πολίτες θα έχουν την δυνατότητα της πρόσβασης με χαμηλό κόστος σε ένα σύνολο πληροφοριών. Όλοι οι πολίτες ανεξαιρέτως θα έχουν την αναγκαία κατάρτιση για να είναι σε θέση να εκμεταλλευτούν τις δυνατότητες που θα τους παρέχονται απ' αυτό το σύνολο γνώσεων. Προκειμένου να γίνει αυτό συμφωνήθηκε πως θα πρέπει να μειωθεί το κόστος πρόσβασης στο διαδίκτυο και να κινηθούν οι απαραίτητες νομοθετικές διαδικασίες που αφορούν τις ψηφιακές υπηρεσίες και την πληροφορική, καθώς επίσης να γίνει εισαγωγή του internet στα σχολεία και να υπάρξει σχετική κατάρτιση των εκπαιδευτικών πάνω στις νέες ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το διαδίκτυο.
- Η έμφαση στον τομέα της εκπαίδευσης και της κατάρτισης ώστε να ανταπεξέλθουν στις νέες δοκιμασίες που θα προκύψουν στον χώρο της γνώσης. Ουσιαστική σημασία πρέπει να δοθεί στον χώρο των κοινωνικά αδύναμων, όπως οι άνεργοι καθώς επίσης στους νέους και σε εκείνους που οι επαγγελματική τους κατάρτιση απαξιώνεται από την εισαγωγή των νέων τεχνολογιών μεθόδων στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Γι' αυτό το λόγο προτείνεται η επένδυση στο ανθρώπινο δυναμικό, η μείωση του ποσοστού των νέων που δεν λαμβάνουν ανώτερη μόρφωση και η ουσιαστική ανάπτυξη του τομέα της παιδείας και η εισαγωγή της τεχνολογίας στα σχολεία και στα λοιπά εκπαιδευτικά ιδρύματα.
- Σχέδια δράσης μεταρρυθμίσεων στον κοινωνικό τομέα που θα αποσκοπούν στην ελάττωση της ανισότητας των φύλων, ισοστάθμιση των μισθών για τους εργαζόμενους, βελτίωση του τομέα της υγείας και ουσιαστικά εξάλειψη όλων εκείνων των φαινομένων που οδηγούν σε κοινωνικές διακρίσεις και αποκλεισμούς ευπαθών κοινωνικών ομάδων (παιδιά, άτομα με ειδικές ανάγκες, άνεργοι) από διάφορους τομείς των κοινωνικών δραστηριοτήτων. Έτσι δίνεται η δυνατότητα σε αυτές τις κοινωνικά ευαίσθητες ομάδες να βγουν στο προσκήνιο.
- Η καταπολέμηση της φτώχειας και της ανεργίας και η συμμετοχή των κοινωνικών αυτών ομάδων στα κοινωνικά γινεσθαι, μέσω της πρόσβασης τους στη γνώση και στις ευκαιρίες της αγοράς εργασίας.

Στο σημείο αυτό κρίνεται αναγκαία η ευρύτερη συνεργασία μεταξύ των κρατών-μελών της Ε.Ε. για την επίτευξη των άνωθεν στόχων που αποβλέπουν στην εξάλειψη των κοινωνικών διακρίσεων και αποκλεισμών, στην καταπολέμηση της φτώχειας, της ανεργίας και στην εισαγωγή του διαδικτύου και των νέων τεχνολογικών μεθόδων και της πληροφορικής στα εκπαιδευτικά ιδρύματα με ανάλογη κατάρτιση των εκπαιδευτικών αντίστοιχα.

2.3 Η πρωτοβουλία e-Europe

Η πρωτοβουλία e-Europe δρομολογήθηκε τον Νοέμβριο του 1999 από την Ευρωπαϊκή Ένωση και είναι ένα πρόγραμμα που αποσκοπεί στην εξασφάλιση της πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται εντός της Ε.Ε. στις νέες τεχνολογίες επικοινωνιών και πληροφοριών καθώς επίσης και στην επέκταση της χρήσης του διαδικτύου σε όλες της κοινωνικές εκφάνσεις της καθημερινότητας, όπως η παιδεία, η υγεία, ο πολιτισμός, οι δημόσιες υπηρεσίες, η εργασία και η διασκέδαση. [1]

Παρατηρούμε πώς η πρωτοβουλία e-Europe δεν αφορά μόνο στην αναβάθμιση της ευρωπαϊκής επιχειρηματικότητας, αλλά και στη προσπάθεια που καταβάλλεται να γίνει οικεία η χρήση του διαδικτύου και των ποικίλων τεχνολογιών επικοινωνίας στις κοινωνικές ομάδες, με ιδιαίτερη έμφαση στις προβληματικές εκείνες πληθυσμιακές ομάδες, όπως αυτή των ατόμων με ειδικές ανάγκες. [1,2]

Σημείο αναφοράς της πρωτοβουλίας e-Europe είναι ότι το διαδίκτυο παίζει καθοριστικό ρόλο στην εξέλιξη και ανάπτυξη της οικονομίας και στη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου.

Η <ευρωπαϊκή Επιτροπή καθόρισε τα βασικότερα σημεία δράσης τον Νέομβριο του 1999 και έδωσε έγκριση για κάποια προγράμματα δράσης , όπου καθορίζονται οι κατευθυντήριες γραμμές και τα ανάλογα χρονοδιαγράμματα που θα ακολουθηθούν, το e-Europe 2002 και το e-Europe 2005. [1], [2]

2.4 Πρόγραμμα δράσης e-Europe 2002

Σύμφωνα με Hahamis et al, 2005: *“Τον Ιούνιο του 2000 στην Σύνοδο Κορυφής που έγινε στη Feira εγκρίθηκε το πρώτο πρόγραμμα δράσης, θέτοντας το διαδίκτυο ως το βασικότερο μέσο πληροφόρησης και είχε ως πρωταρχικό στόχο την επέκταση της χρήσης του διαδικτύου ευρέως και σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.”* Το σχέδιο δράσης e-Europe καθορίζει τα απαραίτητα μέτρα έτσι ώστε να επιτευχθούν μέχρι το τέλος του 2002 οι τρεις βασικοί στόχοι :

- Ένα ταχύτερο, φθηνότερο και ασφαλέστερο Internet
- Επένδυση σε ανθρώπινο δυναμικό και δεξιότητες
- Κίνητρα για χρήση του Internet μέσω της ανάπτυξης του ηλεκτρικού εμπορίου και την ψηφιοποίηση των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών

Στόχος των παραπάνω μέτρων ήταν να γίνει η Ευρωπαϊκή Ένωση ανταγωνιστική σε νέες τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών συγκριτικά με αυτές των Η.Π.Α.

Σύμφωνα με [2] για να πραγματοποιηθούν οι παραπάνω στόχοι, εγκρίθηκαν τα ακόλουθα προγράμματα δράσης:

- Προώθηση του διαδικτύου και των νέων ψηφιακών τεχνολογιών στους νέους, μέσω της ανανέωσης των εκπαιδευτικών συστημάτων, σε ένα περιβάλλον όπου θα είναι εφικτή η πρόσβαση των μαθητών στο διαδίκτυο και στις νέες τεχνολογίες που προωθούνται εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Γι' αυτό το σκοπό θα πρέπει στα σχολεία να υπάρχει ο ανάλογος εξοπλισμός και ένα εκπαιδευτικό προσωπικό κατάλληλα καταρτισμένο ώστε να αξιοποιήσει τον εξοπλισμό αυτό προς όφελος των μαθητών.
- Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο. Η επιτευξη αυτού του στόχου θα επιτευχθεί μέσω της διεύρυνσης του φάσματος των εταιρειών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών, ώστε να υπάρξει μεγαλύτερη ανταγωνιστικότητα και να προκύψουν όχι μόνο φθηνότερες, αλλά και ποιοτικότερες υπηρεσίες προς του Ευρωπαίους καταναλωτές σε ότι αφορά τη χρήση του διαδικτύου και των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.
- Ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου. Χάρη στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μπορεί να επιτευχθεί η επέκταση της αγοράς σε πανευρωπαϊκό επίπεδο. Για αυτό το σκοπό απαιτείται το κατάλληλο νομικό υπόβαθρο που θα παρέχει ασφάλεια και θα δίνει την δυνατότητα για επέκταση της αγοράς εκτός συνόρων.
- Μεγάλης ταχύτητας Internet για φοιτητές και ερευνητές. Η σπουδαιότερης σημασίας αξιοποίηση του διαδικτύου έγγυται στα πανεπιστημιακά ιδρύματα καθώς εκεί διεξάγεται πληθώρα ερευνών και καινοτομιών είτε από φοιτητές είτε μεταπτυχιακούς και διδακτορικούς ερευνητές. Τα οφέλη της εισαγωγής γρήγορου internet στα ανώτατα εκπαιδευτικά ιδρύματα όλων των χωρών της Ευρώπης είναι τεράστια και συμβάλουν στην άνθιση τόσο της οικονομίας, όσο και της παιδείας και του πολιτισμού της εκάστοτε χώρας.
- "Εξυπνες κάρτες" για ασφαλή ηλεκτρονική πρόσβαση. Κάνοντας χρήση των καρτών αυτών θα είναι εφικτή η ηλεκτρονική πληρωμή σε διάφορες δημόσιες υπηρεσίες καθώς επίσης θα παρέχει πληθώρα άλλων υπηρεσιών σχετικά με την υγεία, κινητό Internet, συνδρομητική τηλεόραση, υπηρεσίες συγκοινωνιών, κλπ. Οι δημόσιες ηγεσίες των κρατών-μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης θα πρέπει από κοινού να συνεργαστούν στην κοινή διαμόρφωση των κανόνων ασφαλείας, σεβασμού των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και το κατάλληλο ηλεκτρονικό υπόβαθρο ώστε οι έξυπνες κάρτες να μπορούν να χρησιμοποιηθούν παντού.
- Δημόσιοι χώροι δωρεάν πρόσβασης στο διαδίκτυο για όλους τους πολίτες.
- Ηλεκτρονική συμμετοχή για άτομα με ειδικές ανάγκες. Ως αποτέλεσμα των εξελίξεων στην ψηφιακή τεχνολογία θα είναι η παροχή υπηρεσιών σε άτομα

με ειδικές ανάγκες, τα όποια μέχρι πρότινος δεν είχαν την δυνατότητα συμμετοχής στα κοινά δρώμενα και παρέμεναν στο περιθώριο. Επιπλέον θα παρέχεται η δυνατότητα να εργαστούν "επι ίσοις όροις". Τα παραπάνω θα μπορούν να επιτευχθούν με την ευρεία προσβασιμότητα και ευχρησία των προωθούμενων τεχνολογιών.

- Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη. Άλλο ένα σημαντικό θέμα που απασχολεί τα κράτη της ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η δαπάνη μεγάλων χρηματικών ποσών από τον κρατικό προϋπολογισμό για την ιατρική περίθαλψη του γηράσκοντος πληθυσμού. Μέσω της ηλεκτρονικής περίθαλψης θα είναι εφικτή η παροχή υπηρεσιών υγείας σε αυτή τη κοινωνική κατηγορία, εξίσου ποιοτική αλλά με αρκετά μικρότερο κόστος.
- Παροχή δημόσιων υπηρεσιών μέσω του διαδικτύου. Στο σύνολο τους οι δημόσιες υπηρεσίες θα μπορούν να είναι στη διάθεση των πολιτών ηλεκτρονικά, καθιστώντας το διαδίκτυο σημαντικότερο στην καθημερινή ζωή και αυξάνοντας τον αριθμό των χρηστών του. Για να επιτευχθεί αυτό θα πρέπει να υπάρξουν οι αναγκαίες υποδομές, η τεχνογνωσία και η εγγύηση του κράτους για ασφάλεια και διαφάνεια κατά την παροχή των ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Τα σπουδαιότερα επιτεύγματα από την εφαρμογή αυτών των προγραμμάτων δράσης, σύμφωνα με [2], δύο χρόνια μετά την έναρξη του, το 2002 είναι τα ακόλουθα:

- Διπλασιασμός της χρήσης του Διαδικτύου από τους ευρωπαίους πολίτες.
- Μείωση του κόστους πρόσβασης στο Διαδίκτυο.
- Οι περισσότερες επιχειρήσεις και εκπαιδευτικοί οργανισμοί έχουν πλέον υιοθετήσει το Διαδίκτυο ως το βασικό μέσο στις συναλλαγές τους είτε με το δημόσιο τομέα, είτε με τους πολίτες.
- Η Ευρώπη διαθέτει επισήμως το ταχύτερο ερευνητικό δίκτυο σε παγκόσμιο επίπεδο.
- Το ηλεκτρονικό εμπόριο πλέον υποστηρίζεται πλήρως νομοθετικά.
- Στην πλειοψηφία τους οι δημόσιες υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά.
- Εως το 2002 περισσότεροι απ'τους μισούς εργαζομένους στην Ευρωπαϊκή Ένωση χρησιμοποιούν υπολογιστή στον χώρο εργασίας τους. Τρεις στους τέσσερις υπαλλήλους γραφείου κάνουν χρήση υπολογιστή, αλλά δεν λαμβάνουν την απαραίτητη εκπαίδευση.

2.5 Πρόγραμμα δράσης e-Europe 2005

Το 2002 στη Σεβίλλη της Ισπανίας εγκρίθηκε απ'τους ηγέτες των κρατών της Ευρωπαϊκής Ένωσης το πρόγραμμα δράσης e-Europe 2005 που ως βασικό του στόχο

είχε την αύξηση των χρηστών του διαδικτίου και την ανάθεση του διαδικτίου ως αναπόσπαστο τμήμα της λειτουργίας των επιχειρήσεων. Επιπλέον έδωσε νέα ώθηση στην ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου και προώθησε την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης στους κόλπους των εργαζομένων. [2]

Τελικός στόχος των παραπάνω προσπαθειών της νέας αυτής συμφωνίας του 2002 ήταν η εξέλιξη της Πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και των Δικτύων υψηλών ταχυτήτων.

Τα αποτελέσματα αυτής της προσπάθειας ήταν η δημιουργία e-επιχειρείν (e-Business), ηλεκτρονικής υγείας(e-health), ηλεκτρονικής μάθησης (e-learning) και της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-government) έως τα τέλη του 2005. Σύμφωνα με Millard, J.,2003: *“Η πρωτοβουλία αυτή στόχευε επίσης στη διάδοση του ευρυζωνικού διαδικτίου τώρα πια με μικρό κόστος αλλά σε ένα ασφαλές περιβάλλον.”* Συγκεκριμένα σύμφωνα με [2,3]:

- Ηλεκτρονικό Επιχειρείν. Μετά την περαίωση των προηγούμενων σχεδίων δράσης παρατηρήθηκε η αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου (e-commerce) στις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Στο νέο πρόγραμμα δράσης του 2005 εκτός της περαιτέρω ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου ήταν και κάποια άλλα σχέδια όπως νομοθετικά ζητήματα, η εισαγωγή της ηλεκτρονικής υπογραφής καθώς και η δημιουργία του κατάλληλου νομοθετικού πλαισίου για την χορήγηση αδειών στο δημόσιο τομέα ηλεκτρονικά.
- Ηλεκτρονική Υγεία. Η ηλεκτρονική υγεία αποτέλεσε μια σημαντική πρόκληση προς υλοποίηση από τα κράτη μέλη της Ε.Ε.. Μέχρι τότε είχαν ήδη γίνει από κάποιες χώρες της Ευρώπης κάποια πρώτα βήματα στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής υγείας. Μετά τη νέα συμφωνία δόθηκε μεγάλη έμφαση σε αυτόν το τομέα, καθώς και στο εύρος ζώνης, την παροχή ασφάλειας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής, θέματα άμεσα συσχετιζόμενα και καταλυτικά στον τομέα του e-health.
- Ηλεκτρονική Μάθηση. Μετά το πέρας το πρώτου σχεδίου δράσης το 2002 τα περισσότερα σχολεία ήταν συνδεδεμένα στο διαδίκτυο και υπήρχε ο απαιτούμενος εξοπλισμός. Στο νέο αυτό πρόγραμμα τέθηκε ως νέος στόχος να βελτιωθεί το ποσοστό της αναλογίας μαθητών ανά υπολογιστή, ώστε να αντιστοιχούν 15 μαθητές σε έναν υπολογιστή. Ομοίως και εδώ για αποτελεσματική ηλεκτρονική μάθηση απαιτείται αξιόπιστο τεχνολογικό υπόβαθρο με μεγάλη ευριζωνικότητα και υποστήριξη του εξοπλισμού αυτού από το διδάσκων προσωπικό το οποίο θα είναι καταρτισμένο ώστε να αξιοποιήσει κατάλληλα τους πόρους αυτούς προς όφελος της μάθησης.
- Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αρχικός στόχος της συμφωνίας του 2002 ήταν πως μέχρι τα τέλη του ίδιου έτους όλα τα κράτη-μέλη θα είναι σε θέση να παρέχουν τις υπηρεσίες τους ηλεκτρονικά. Πάνω στο συγκεκριμένο θέμα υπηρξε σημαντική πρόοδος καθώς σημειώθηκε αύξηση των συνδέσεων διαδικτίου υψηλών ταχυτήτων στον διάφορους κρατικούς φορείς και υπηρεσίες, καθώς επίσης δημιουργήθηκε πληθώρα δημοσίων χώρων που προσφέρουν δωρεάν πρόσβαση στο διαδίκτυο (Public Internet Access Points – PIAPs).

- **Ασφάλεια.** Μέχρι το 2002 ένα συντριπτικό ποσοστό των ευρωπαίων πολιτών δεν έκανε αγορές μέσω του διαδικτύου θεωρώντας πως ήταν ένα μη-ασφαλές μέσο για να πραγματοποιήσουν αγορές. Έτσι λοιπόν η ασφάλεια των δικτύων και των πληροφοριών αποτέλεσε ένα σημαντικό θέμα του σχεδίου δράσης e-Europe 2002. Πλέον τα κράτη-μέλη αναπτύσσουν στρατηγική για την ασφάλεια των δεδομένων και πληροφοριών και παρέχουν τους πόρους που απαιτούνται για την διασφάλιση του νομικού πλαισίου πάνω σε αυτό το θέμα, εκστρατείες ευαισθητοποίησης και την καταπολέμηση του κυβερνο-εγκληματος. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε στην χρησιμότητα της χρήσης της ηλεκτρονικής υπογραφής για αποτελεσματικότερη ασφάλεια.
- **Ευριζωκότητα.** Στην Εαρινή Ευρωπαϊκή Σύνοδο Κορυφής του 2003, συμφωνήθηκε η εφαρμογή κοινών στρατηγικών για την ευριζωκότητα. Αποτελέσματα της συμφωνίας αυτής ήταν η αύξηση των συνδέσεων στο διαδίκτυο, ένα μεγάλο ποσοστό των οποίων είναι γραμμές σύνδεσης DSL (Ψηφιακή Συνδρομητική Γραμμή).

Παρά τις παραπάνω προσπάθειες που έγιναν για την εισαγωγή του διαδικτύου και των τεχνολογιών πληροφορικής στην ευρωπαϊκή Ένωση, προέκυψαν προβλήματα σε ό,τι αφορά την ανάπτυξη και τη καινοτομία. Έτσι λοιπόν οι ηγεσίες των χωρών της Ε.Ε. αποφάσισαν να αναθεωρήσουν τους στόχους τους, μετα τη συμφωνία της Λισσαβόνας το 2002, αποφασίζοντας για ένα νέο στρατηγικό σχέδιο.

2.6 Η Στρατηγική i-2010

Η Στρατηγική i-2010 αποτελεί συνέχεια της συμφωνίας της Λισσαβόνας για να επυτευθούν στόχοι και προγράμματα που δεν κατέστη δυνατό να υλοποιηθούν στο πλαίσιο της στρατηγικής e-Europe.

Η νέα αυτή στρατηγική, σύμφωνα με [3] έχει τρεις βασικούς πυλώνες, την αγορά, τις επενδύσεις και την ποιότητα ζωής των πολιτών.

- **Αγορά.** Ο πυλώνας αυτός της νέας στρατηγικής αφορά μία ενιαία ευρωπαϊκή αγορά, όπου η τεχνολογία και η τεχνογνωσία θα είναι διαθέσιμοι για όλους τους πολίτες (internal market for information services).
- **Επενδύσεις.** Οι επενδύσεις στα νέα τεχνολογικά επιτεύγματα και στην τεχνολογία των επικοινωνιών και της πληροφορικής αποτελεί άμεσο στόχο της στρατηγικής i-2010 (investment in ICT innovation for competitiveness). Ο τομέας αυτός των επενδύσεων αφορά στην καλύτερη δυνατή αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών αποσκοπώντας στην ανταγωνιστικότητα τόσο των κρατών-μελών όσο και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- **Ποιότητα Ζωής.** Ουσιαστικός και ίσως σημαντικότερος αυτοσκοπός της νέας στρατηγικής είναι η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου των ευρωπαίων πολιτών και η εξάλειψη φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού (inclusion and better quality of life).

Σύμφωνα με Zissis et al, 2008 και [2]: “Εκτός από τις παραπάνω επιμέρους πολιτικές, η στρατηγική i-2010 επικεντρώνεται σε πέντε βασικούς στόχους που αφορούν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση”:

- Κανένας πολίτης δεν θα μένει στο περιθώριο. Έως και τα τέλη του 2010 οι ηγεσίες των κρατών-μελών της Ε.Ε. δεσμεύτηκαν πως οι υπηρεσίες της δημόσιας διοίκησης θα είναι διαθέσιμες σε όλες τις κοινωνικές ομάδες. Σε αυτό θα συνεισφέρει σημαντικά η ανάπτυξη της τεχνολογίας και της πληροφορικής.
- Αποδοτικότερος δημόσιος τομέας. Μεγάλη έμφαση δίδεται στην βελτίωση του δημόσιου τομέα, μέσω της καταπολέμησης της γραφειοκρατίας και πιθανών φαινομένων διαφθοράς, στοχεύοντας σε έναν υγιή δημόσιο τομέα που θα χαρακτηρίζεται από αποδοτικότητα και διαφάνεια.
- Δημιουργία νέων δημοσίων υπηρεσιών για ελάττωση κόστους και κοινωνικό όφελος. Δημόσιες υπηρεσίες όπως οι δημόσιες ηλεκτρονικές συμβάσεις θα αποβούν οφέλιμες τόσο προς τους πολίτες, όσο και στις επιχειρήσεις χάρη στη μείωση του κόστους των συναλλαγών και προμηθειών. Σύμφωνα με Millard, J.,2003: “Από τις υπηρεσίες αυτές επωφελούνται ιδιαίτερα οι ΜΜΕ αφού έχουν ευκολότερη πρόσβαση στις αγορές δημοσίων συμβάσεων αυξάνοντας με αυτό τον τρόπο την ανταγωνιστικότητά τους.” Κατά την χρονική περίοδο 2006-2010 η Επιτροπή σε συνεργασία με τα κράτη-μέλη της Ε.Ε. θα αναζητήσει τις νέες εκείνες υπηρεσίες που θα κάνουν ευκολότερη και ποιοτικότερη τη ζωή των ευρωπαίων πολιτών, όπως υπηρεσίες αναζήτησης εργασίας σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, υπηρεσίας κοινωνικής ασφάλισης, ηλεκτρονική συνταγογράφηση, επιδόματα, μισθοί, συντάξεις, κλπ.
- Δημιουργία καίριων παραγόντων. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν φτάσει σε επίπεδο κορεσμού, όπου κυριώς για τις υπηρεσίες που παρέχονται στους πολίτες σε ευρωπαϊκό επίπεδο έπρεπε να γίνουν νέες καινοτομίες και αναθεωρήσεις. Οι παράγοντες που έπρεπε να λειφθούν υπόψη για την βελτίωση αυτή ήταν:
 - α) Η διαλειτουργική διαχείριση ηλεκτρονικής ταυτοποίησης, για πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες (eIDM). Αποτελεί σημαντικό παράγοντα καθώς με την ολοκλήρωσή του στόχου αυτού, ως το 2010 θα υπάρξει ασφάλεια στην ταυτοποίηση των χρηστών αλλά και στην προστασία δεδομένων, τόσο σε εθνικό όσο και ευρωπαϊκό επίπεδο (Charalabidis, Y, et al.,2008).
 - β) Ηλεκτρονικός έλεγχος γνησιότητας των εγγράφων και πιστοποιητικών.
 - γ) Ηλεκτρονική αρχειοθέτηση.
 - δ) Διαλειτουργικότητα
- Ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στα κοινά και ενίσχυση της δημοκρατικότητας στην λήψη αποφάσεων. Η συμμετοχή των ευρωπαίων πολιτών σε δημοκρατικές διαδικασίες με χαρακτηριστικότερο αυτό των εκλογών είναι κατά κοινή παραδοχή χαμηλή. Πλέον οι πολίτες διαθέτουν καλύτερη ενημέρωση και ευρύτερη κοινωνική στήριξη σε ότι αφορά τις

δημοκρατικές διαδικασίες, προκειμένου να είναι μεγαλύτερη η συμμετοχή τους στην λήψη αποφάσεων τόσο σε τοπικό, εθνικό, όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Χαρακτηριστικό παράδειγμα δημοκρατικότητας και ελεύθερης έκφρασης απόψεων και προτάσεων είναι τα forum.

Η στρατηγική i-2010 που αποτελεί συνέχεια της συμφωνίας που έγινε στη Λισσαβόνα, καθιστά πλέον την Ευρωπαϊκή Ένωση ως ένα μέρος ελκυστικό σε νέες επενδύσεις και στην ανάπτυξη καινοτόμων προϊόντων και υπηρεσιών.

[1], [2], [3]

2.7 Σχέδιο Δράσης 2011-2015

Το σχέδιο δράσης 2011-2015 γνωστοποιήθηκε στα πλαίσια της Ευρωπαϊκής Ένωσης τον Δεκέμβριο του 2010 σκοπός του οποίου είναι η δημιουργία νέων, ακόμη πιο εξελιγμένων κρατικών και ευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης με άξονα τους πολίτες. Οι προτεραιότητες του νέου αυτού προγράμματος είναι η ενεργοποίηση του χρήστη, η εσωτερική αγορά, η αύξηση της αποδοτικότητας και της αποτελεσματικότητας και η δημιουργία κατάλληλων προϋποθέσεων για αποτελεσματικότερη ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Το σχέδιο αυτό δράσης αποσκοπεί έως τα τέλη του προγράμματος το 2015 ένα 50% του ευρωπαϊκού πληθυσμού και ένα 80% των επιχειρήσεων που λειτουργούν σε Ευρωπαϊκό έδαφος να κάνουν χρήση των διαδικτυακών υπηρεσιών.

[2]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Η ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ

3. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα

3.1 Εισαγωγή

Παρά το γεγονός πως η Ελλάδα υστερεί σημαντικά στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συγκριτικά με άλλα Ευρωπαϊκά κράτη, τα τελευταία χρόνια σημειώνεται σοβαρή προσπάθεια στον τομέα αυτό.

Σύμφωνα με Gouscos, D. et al 2000 *“Η ελληνική κυβέρνηση διαμόρφωσε τη στρατηγική της προσέγγιση για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και την Κοινωνία της Πληροφορίας σε μια έκθεση του 1999 από το γραφείο του Πρωθυπουργού, η οποία αποδίδει μεγάλη έμφαση στο σχεδιασμό για όλους και την ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας, δύο παράγοντες προκειμένου να διασφαλιστεί η κοινωνική συνοχή και η βελτίωση του βιοτικού επιπέδου.”*

Σύμφωνα με Charalabidis, Y. et al.,2008 *“Ο δημόσιος τομέας της Ελλάδας χαρακτηρίζεται από ιδιαίτερη πολυπλοκότητα γεγονός το οποίο δυσκόλεψε την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.”*

Σύμφωνα με [3], σημαντικός παράγοντας για την ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι η τεχνολογία. Εκτός όμως απ'την ανάπτυξη και χρήση των ΤΠΕ για το σκοπό αυτό, εξίσου σημαντικοί παράγοντες είναι:

- Οι διαρθρωτικές αλλαγές στο δημόσιο τομέα
- Το κατάλληλο νομικό και θεσμικό υπόβαθρο που θα υποστηρίξει την ανάπτυξη και προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και των υπηρεσιών που αυτή προσφέρει.
- Η κατάλληλη εκπαίδευση τόσο των δημοσίων υπαλλήλων προκειμένου να ανταποκριθούν στις νέες ανάγκες και προκλήσεις, όσο και του διδακτικού προσωπικού στο εκπαιδευτικό σύστημα.
- Η ενημέρωση προς κάθε ενδιαφερόμενο και εμπλεκόμενο.

- Η εισαγωγή του πολίτη σε μια νέα κουλτούρα, αυτή της ψηφιοποίησης και του διαδικτύου.

Σύμφωνα με τους Stamoulis, D. et al., 2001; Gouscos, D. et al., 2001 “Στην Ελλάδα, οι υπεύθυνοι φορείς για την πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, είναι κυρίως το Υπουργείο Εσωτερικών και η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης.”

3.2 Αιτίες περιορισμένης χρήσης των ΤΠΕ στην Ελλάδα

Την δεκαετία 1994-2004 παρατηρήθηκε περιορισμένη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα.

Σε ό,τι αφορά τον επιχειρησιακό τομέα, οι λόγοι που συνέβαλαν αρνητικά στην χρήση των ΤΠΕ, επιδρώντας αρνητικά στην ανταγωνιστικότητα τους στην εγχώρια αλλά και διεθνή αγορά, σύμφωνα με [2,3] είναι:

- Έλλειψη ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων ανάμεσα στις ελληνικές επιχειρήσεις. Χαρακτηριστική είναι η μικρή επενδυτική τάση των επιχειρήσεων στον τομέα των νέων τεχνολογιών πληροφορικής καθώς και η ελάχιστη χρήση του διαδικτύου.
- Ανεπάρκεια κυβερνητικού συντονισμού και προσανατολισμού σε θέματα διαδικτύου και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, που είχε ως αποτέλεσμα τη στασιμότητα της βελτίωσης των δημοσίων υπηρεσιών προς τον επιχειρηματικό τομέα, καθιστώντας τις καινοτόμες για την εποχή μεθόδους και τεχνολογίες μη-ελκυστικές.
- Μικρή επενδυτικότητα των επιχειρήσεων σε έρευνα, ανάπτυξη και καινοτομία που είχε ως αποτέλεσμα την στασιμότητα στον τομέα των ΤΠΕ.

Σε ό,τι αφορά τους πολίτες, οι αιτίες που οι νέες τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών δεν αξιοποιήθηκαν κατάλληλα, σύμφωνα με [2] είναι:

- Η χαμηλή ζήτηση και περιορισμένη υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών συγκριτικά με άλλες ευρωπαϊκές χώρες. Ο προσωπικός υπολογιστής δεν έχει μπει δυναμικά στην καθημερινότητα του Έλληνα πολίτη, ενώ το κόστος για τη χρήση διαδικτύου είναι υψηλό. Επιπλέον δεν είχε γίνει αντιληπτή η σημαντικότητα της εισαγωγής του υπολογιστή στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση.
- Η επιφυλακτική τάση που χαρακτηρίζει τον Έλληνα πολίτη σε σχέση με την ασφάλεια που παρέχει η χρήση του διαδικτύου, αποτελούσε σημαντικό εμπόδιο στην ανοδική λειτουργία των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αυτό οφείλεται στην έλλειψη ενημέρωσης είτε μέσω των ΜΜΕ, είτε μέσω σεμιναρίων σχετικά με τις καινοτομίες στον τεχνολογικό τομέα και το διαδίκτυο.

Αξίζει να σημειωθεί πως την περίοδο αυτή δεν υπήρχε το κατάλληλο τεχνολογικό υπόβαθρο και η απαιτούμενη τεχνογνωσία προκειμένου να αξιοποιηθούν σωστά οι νέες ΤΠΕ και το διαδίκτυο προς όφελος του πολίτη και της επιχείρησης.

[2]

3.3 Έργο <<ΣΥΖΕΥΞΙΣ>>

Το Έργο <<ΣΥΖΕΥΞΙΣ>> αποτελεί έργο του Υπουργείου Εσωτερικών Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, σκοπός του οποίου είναι η ανάπτυξη και ο εκσυγχρονισμός των τηλεπικοινωνιακών υποδομών του δημόσιου τομέα. Στόχος του έργου είναι η ενοποίηση των διαφόρων φορέων του δημόσιου τομέα και των μονάδων παροχής νοσηλείας τόσο σε τοπικό, όσο και σε εθνικό επίπεδο. [2]

Έτσι θα δημιουργηθούν υποδομές για την δικτύωση των παραπάνω φορέων του δημοσίου τομέα και θα υποστηρίζονται διάφορες τηλεματικές υπηρεσίες, όπως υπηρεσίες πιστοποίησης ψηφιακής υπογραφής, υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο, υπηρεσίες τηλεκπαίδευσης, κλπ.

Τελικός στόχος του έργου αυτού είναι η ανάπτυξη των φορέων της ελληνικής δημόσιας διοίκησης χάρη στην αναβάθμιση της ποιότητας των τηλεπικοινωνιών και την παροχή προηγμένων τηλεματικών υπηρεσιών. [2]

Οι σημαντικότερες υπηρεσίες που θα προσφέρει αυτό το έργο είναι:

- Ευρυζωνικές υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο και υπηρεσίες Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου.
- Διαδυκτιακή Πύλη με υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας, όπως υπηρεσίες καταλόγου, σε όλους τους φορείς της δημόσιας διοίκησης.
- Υποδομή ασφάλειας για την έκδοση ψηφιακών πιστοποιητικών.
- Ηλεκτρονικό σύστημα τηλεκπαίδευσης.
- Υπηρεσίες Τηλεδιάσκεψης.
- Δωρεάν τηλεφωνία μεταξύ των υπηρεσιών του φορέα και για όλες τις συνδεδεμένες υπηρεσίες.

Για την παροχή των άνωθεν υπηρεσιών του έργου <<ΣΥΖΕΥΞΙΣ>> η Ελληνική Επικράτεια χωρίζεται σε έξι <<τηλεπικοινωνιακά διαμερίσματα>> που ονομάζονται νησίδες. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με [2,3] έχουμε:

- Αττική/1: Εδώ ανήκουν τα Υπουργεία, οι Γενικές Γραμματείες, οι Διαχειριστικές Αρχές και τα Στρατολογικά γραφεία που ανήκουν στην περιφέρεια Αττικής.

- Αττική/2: Εδώ εντάσσονται η Περιφέρεια Αττικής, οι Φορείς της Α' και Β' βαθμίδας της Τοπικής αυτοδιοίκησης και τα ΚΕΠ της περιφέρειας Αττικής και τα Νοσοκομεία και τα Κέντρα Υγείας.
- Ν. Θεσσαλονίκης: Οι φορείς των τεσσάρων κατηγοριών που ανήκουν στην νομαρχία Θεσσαλονίκης.
- Κρήτη: Ομοίως οι φορείς των τεσσάρων κατηγοριών που ανήκουν στην περιφέρεια Κρήτης.
- Β. Ελλάδα: Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης, της Δυτικής Μακεδονίας, Κεντρικής Μακεδονίας, Βορείου Αιγαίου, Θεσσαλίας και Στερεάς Ελλάδας.
- Ν. Ελλάδα: Οι φορείς και των τεσσάρων κατηγοριών που βρίσκονται στις περιφέρειες Ιονίων Νήσων, Ηπείρου, Δυτικής Ελλάδας, Πελοποννήσου και Νοτίου Αιγαίου.

Κάθε νησίδα περιλαμβάνει δίκτυο πρόσβασης και διανομής, χαρακτηριστικό των οποίων είναι πως δεν αποτελούν περιουσιακό στοιχείο του δημοσίου.

Τέλος ορίζονται και τέσσερα Εικονικά Ιδιωτικά Δίκτυα:

1. Δίκτυο ΥΠΕΣΔΔΑ που περιλαμβάνει Υπουργεία, γενικές γραμματείες, περιφέρειες, ΟΤΑ, ΚΕΠ.
2. Δίκτυο Υγείας για τα Νοσοκομεία και τα λοιπά κέντρα υγείας.
3. Δίκτυο Διαχειριστικών Αρχών που αφορά τις υπηρεσίες του Υπουργείου Εθνικής Οικονομίας και Οικονομικών.
4. Δίκτυο Στρατολογίας το οποίο περιλαμβάνει περίπου 70 στρατολογικά γραφεία σε όλη την ελληνική επικράτεια.

3.4 Εθνική Κυβερνητική Πύλη <<Ερμής>>

Η Εθνική Πύλη Δημόσιας Διοίκησης www.ermis.gov.gr εισάγει αποφασιστικά την Ελλάδα στην εποχή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, συμβάλλοντας στον γενικότερο εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης και στην ανάπτυξη της χώρας με την παροχή υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας προς τον πολίτη και τις επιχειρήσεις, διευκολύνοντας την καθημερινή αλληλεπίδρασή τους με τον κρατικό μηχανισμό (ΥΠΕΣ). [2]

Σύμφωνα με Drogkaris, P. et al.,2010 “*Βασικός στόχος της Εθνικής Πύλης Δημόσιας Διοίκησης <<Ερμής>> είναι η ουσιαστική και άρτια εξυπηρέτηση των πολιτών στις συναλλαγές τους με τη Δημόσια Διοίκηση (φυσικές ή ηλεκτρονικές), μέσα από την ανάπτυξη ολοκληρωμένων και ασφαλών υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (3ου και 4ου επιπέδου) από ένα κεντρικό σημείο, προσφέροντας όλες τις απαραίτητες*

υποδομές και εφαρμογές για την επίτευξη πλήρους διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων της Δημόσιας Διοίκησης και την ψηφιακή αυθεντοποίηση των πολιτών”.

Χάρη στη λειτουργία της Εθνικής Πύλης <<Ερμής>> , σύμφωνα με [2] έχουμε:

- Ολοκληρωμένη ενημέρωση πολιτών και επιχειρήσεων σχετικά με τις συναλλαγές τους με τη δημόσια διοίκηση.
- Συλλογή, Οργάνωση και Διάθεση στο διαδίκτυο όλων των απαραίτητων πληροφοριών για την έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση των πολιτών και των επιχειρήσεων.
- Ανάπτυξη όλων των απαραίτητων υποδομών που αποβλέπουν στην στήριξη και περαιτέρω ανάπτυξη της Διαλειτουργικότητας μεταξύ των πληροφοριακών συστημάτων των φορέων της Δημοσίας Διοίκησης.
- Ψηφιακή Αυθεντοποίηση των πολιτών και των επιχειρήσεων στις ηλεκτρονικές τους συναλλαγές με τους δημόσιους φορείς.

3.5 Επιχειρησιακό Πρόγραμμα <<ΠΟΛΙΤΕΙΑ>>

Το επιχειρησιακό πρόγραμμα <<ΠΟΛΙΤΕΙΑ>> εργαλείο δημόσιας πολιτικής, στοχεύει στην Επανάδρυση της Δημόσιας Διοίκησης, ώστε να καταστεί θεσμός εγγύησης της ανάπτυξης και της κοινωνικής συνοχής (<http://www.politeia.gov.gr/portal/>). Το έργο αυτό εκπονείται κάθε τρία χρόνια από το Υπουργείο Εσωτερικών, δημόσιας διοίκησης και Αποκέντρωσης. Στόχος του προγράμματος αυτού είναι η διαρκής βελτίωση της ελληνικής δημόσιας διοίκησης σύμφωνα τα πρότυπα της Ευρωπαϊκής Ένωσης, η εισαγωγή νέων συστημάτων οργάνωσης και δημιουργία νέων τεχνολογιών ή η βελτίωση των ήδη παρχόντων.

Σύμφωνα με [3], στόχοι του προγράμματος αυτού είναι:

- Διαμόρφωση των υπάρχοντων υπηρεσιών προς εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών.
- Εξάλειψη φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού.
- Βελτίωση της παραγωγικότητας και της αποδοτικότητας της δημόσιας διοίκησης ως προς τις υπηρεσίες που παρέχει στον πολίτη.
- Προώθηση του συνόλου των θεσμικών διοικητικών μεταρρυθμίσεων σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Βελτιστοποίηση των μεθόδων διαχείρισης της Πληροφορίας.
- Προσαρμοστικότητα στις γνώσεις και δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού
- Αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής δημοκρατίας.
- Ενίσχυση των υποδομών και υπηρεσιών της Πολιτικής Προστασίας.

Σήμερα, τα οφέλη από την εφαρμογή αυτού του προγράμματος στην Ελλάδα είναι σημαντικά, καθώς σχεδόν όλα τα Υπουργεία, οι Περιφέρειες, οι Νομαρχίες και οι Δήμοι έχουν διαδικτυακούς ιστότοπους. Παρ'όλα αυτά οι ιστότοποι αυτοί έχουν αναπτυχθεί αυτόνομα από φορείς, χωρίς κάποιο κοινό σχέδιο οργάνωσης και σχεδιασμού, προκειμένου να υπάρξει μεταξύ τους συνεργασία. Μπορούμε να πούμε δηλαδή πως η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση G2G βρίσκεται ακόμη σε πρώιμο στάδιο στην Ελλάδα, γι'αυτό θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα πρότυπο δημόσιου τύπου και να θεσμοθετηθούν κοινά σχέδια δράσης, αρχιτεκτονικής, οργάνωσης και διαχείρισης των λοιπών κυβερνητικών ιστότοπων για την καλύτερη δυνατή συνεργασία μεταξύ των δημόσιων φορέων, που θα έχει ως αποτέλεσμα και την ποιοτικότερη και αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών στις καθημερινές συναλλαγές μαζί τους [2].

3.6 Κυβερνητικές Πύλες στην Ελλάδα

3.6.1 Ηλεκτρονική Πολιτεία

Η Ηλεκτρονική Πολιτεία (www.e-gov.gr) είναι μία διαδικτυακή πύλη που έχει δημιουργηθεί από το εργαστήριο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης του Πανεπιστημίου Αθηνών και παρέχει πληροφορίες και πόρους σχετικούς με την Ηλεκτρονική Πολιτεία.

Σκοπός του e-gov είναι η ενημέρωση των πολιτών, των επιχειρήσεων και κάθε ενδιαφερομένου σχετικά με τις πιο πρόσφατες εξελίξεις και αναβαθμίσεις σε ό,τι αφορά τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, καθώς επίσης και για τα πιο πρόσφατα έργα των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών. [2]

Χάρη στο e-gov ο εκάστοτε ενδιαφερόμενος μπορεί να ενημερωθεί γρήγορα και έγκυρα για ερωτήσεις σχετικά με τις διάφορες παρεχόμενες ηλεκτρονικές κυβερνητικές υπηρεσίες, του προτείνονται πρότυπες φόρμες συμπλήρωσης φορολογικών στοιχείων ή φόρμες που αφορούν οποιεσδήποτε άλλες συναλλαγές του πολίτη με τους δημόσιους φορείς. Ο επισκέπτης στον ιστότοπο αυτό μπορεί να επιλέξει από μια μεγάλη ποικιλία συνδέσμων (περισσότερα από 1.000 links) σε υπουργεία και κυβερνητικούς κόμβους για την προσωπική του εξυπηρέτηση. Χαρακτηριστικό των συνδέσμων αυτών είναι η δυνατότητα που δίνουν στον χρήστη για αξιολόγηση, προσφέροντας έτσι στους πολίτες ενεργή συμμετοχή στη διαμόρφωση και εξέλιξη των παρεχόμενων υπηρεσιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

[2, www.e-gov.gr]

3.6.2 Ηλεκτρονική Φορολόγηση

Το TAXISnet (www.taxisnet.gr) είναι υπηρεσία που παρέχει στο φορολογούμενο έλληνα πολίτη τη δυνατότητα να συναλλάσσονται ηλεκτρονικά με το κράτος σχετικά με τις φορολογικές τους υποχρεώσεις.

Χάρη στο TAXISnet οι πολίτες είναι σε θέση να συναλλαγούν άμεσα, γρήγορα και αποτελεσματικά με τις Δ.Ο.Υ. Γλιτώνοντας έτσι την σπατάλη χρόνου, τις ουρές και πιθανά γραφειοκρατικά ζητήματα. [2]

Η ιστοσελίδα TAXISnet λειτουργεί ως εξής: Ο ενδιαφερόμενος φορολογούμενος Έλληνας πολίτης επισκέπτεται την ηλεκτρονική σελίδα της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων, συμπληρώνει την φόρμα εγγραφής και την υποβάλλει. Στην συνέχεια η φόρμα ελέγχεται από το σύστημα ως προς την ορθότητα των υποβαλλόμενων στοιχείων της και εφόσον ο έλεγχος γίνει επιτυχώς, εκδίδεται ένας κωδικός χρήστη (username) και μια κωδική λέξη (password), τα οποία θα σταλούν στο νέο χρήστη ύστερα από μερικές ημέρες. Κάθε δήλωση που υποβάλλεται ηλεκτρονικά και καταχωρείται στο TAXISnet, εφόσον είναι έγκυρη, καταχωρείται στη βάση δεδομένων του συστήματος, χωρίς ο χρήστης να χρειάζεται να εκτυπώσει κάποιο αποδεικτικό στοιχείο παραλαβής ή να πρέπει να την υποβάλλει και στη Δ.Ο.Υ. [2]

Το έργο TAXIS συμπεριλαμβάνεται στο Επιχειρησιακό πρόγραμμα <<Κλεισθένης>> και συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση και το Ελληνικό Δημόσιο. Η υπηρεσία TAXISnet συγχρηματοδοτείται και αυτή από το πρόγραμμα <<Κλεισθένης>> και αποτελεί μία ακόμη δράση της Γενικής Γραμματείας Πληροφορικών Συστημάτων προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (Παπαδοπουλος).

[2], TAXISnet: http://www.gsis.gr/gsis/info/gsis_site/index.html

3.6.3 Ανεύρεση Εργασίας στον Δημόσιο Τομέα.

Η σελίδα του ΟΑΕΔ (www.oaed.gr) είναι μια σημαντική δημόσια ηλεκτρονική υπηρεσία καθώς ενημερώνει άμεσα τους ενδιαφερόμενους πολίτες και κυρίως τους ανέργους και τους ελεύθερους επιχειρηματίες που επιθυμούν να προσλάβουν προσωπικό σχετικά με τις διαθέσιμες θέσεις εργασίας στον δημόσιο τομέα.

Η ιστοσελίδα αυτή προσφέρει υπηρεσίες τόσο σε αυτούς που ζητούν, όσο και σε αυτούς που προσφέρουν εργασία. Ενημερώνεται σε καθημερινή βάση και δεν απαιτείται κάποιου είδους εγγραφή για την πρόσβαση σε αυτή. [2, www.oaed.gr]

3.6.4 Συνήγορος του Πολίτη

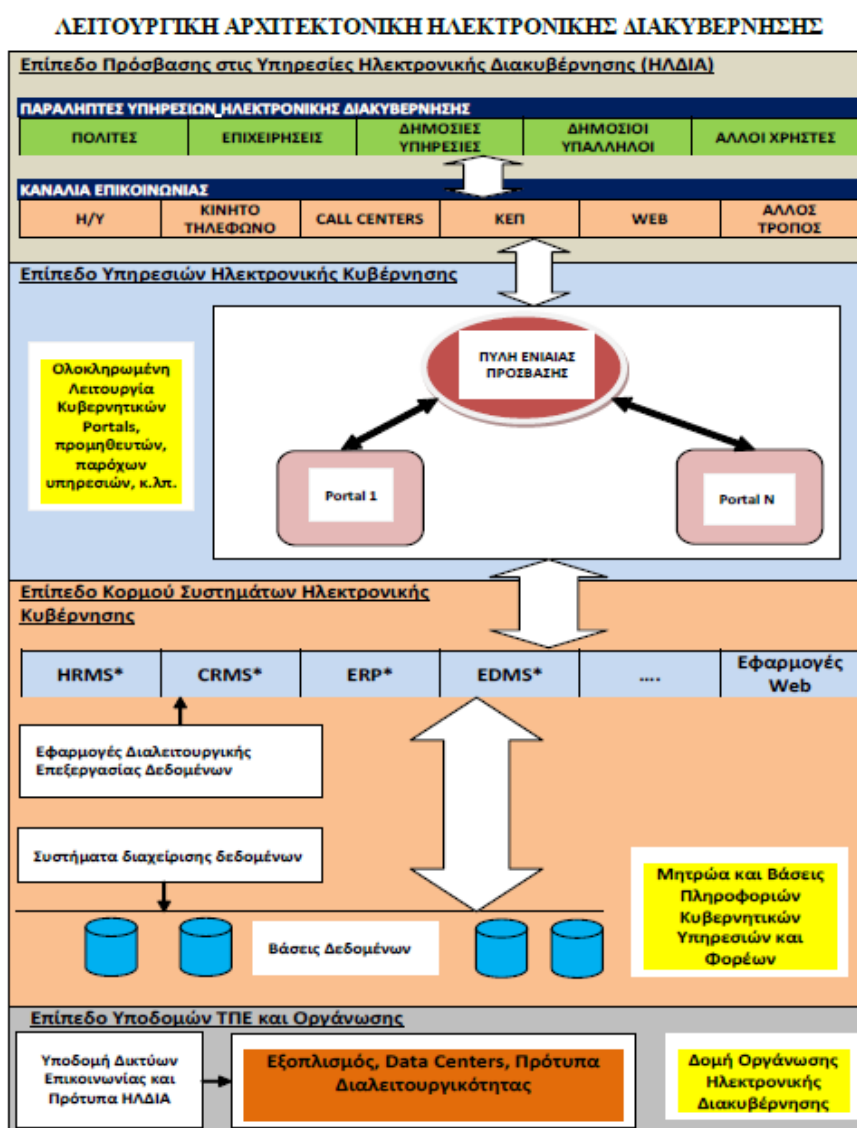
Ο Συνήγορος του Πολίτη (www.synigoros.gr) είναι μια ανεξάρτητη αρχή που άρχισε να λειτουργεί το 1999 και παρέχει δωρεάν τις υπηρεσίες της. Σκοπός της είναι να ερευνα ατομικές διοικητικές πράξεις, παραλείψεις ή ενέργειες οργάνων των δημοσίων υπηρεσιών που παραβιάζουν τα νόμιμα δικαιώματα των πολιτών, φυσικών ή νομικών προσώπων.

Στην ιστοσελίδα αυτή ο χρήστης έχει την δυνατότητα να καταγγείλει γραπτώς σε ένα έντυπο αναφοράς προβλήματα ή κωλύματα στις συναλλαγές του με δημόσιες υπηρεσίες. Για να γίνει αυτό θα πρέπει ο ενδιαφερόμενος να κάνει πρώτα αίτηση όπου και θα αναφέρονται με σαφήνεια τα στοιχεία του.

Επισκεπτόμενοι το site για τον Συνήγορο του Πολίτη, μπορούμε να βρούμε ένα έντυπο αναφοράς είτε σε Word μορφή, για να το συμπληρώσουμε ηλεκτρονικά, είτε σε εκτυπώσιμη. Υποβολή της αναφοράς μπορεί να γίνει αυτοπροσώπως μέσω ταχυδρομείου, fax. Χαρακτηριστικό είναι πως δεν υποστηρίζεται πλήρης ηλεκτρονική υποβολή των αναφορών. [2, www.synigoros.gr]

3.7 Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020

Το παρόν επταετές σχέδιο παρουσιάζει τις δράσεις που απαιτούνται για την υλοποίηση της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 και της Στρατηγικής για τη Διοικητική Μεταρρύθμιση, συμπεριλαμβάνοντας τις δράσεις που θα χρηματοδοθούν απ'τα προγράμματα της νέας προγραμματικής περιόδου 2014-2020 (Υπουργείο Διοικητικής μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).



Εικόνα 2. Διάγραμμα Λειτουργικής Αρχιτεκτονικής Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης [4].

Το πρόγραμμα αυτό θα στηρίζεται στην ύπαρξη ενός περιβάλλοντος που είναι κατάλληλο για το σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παροχή και την αξιολόγηση των υπηρεσιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στα πλαίσια αυτού του προγράμματος θα γίνει αξιοποίηση νέων τεχνολογιών σχετικών με το e-government, εκ των οποίων σημαντικότερες είναι οι τεχνολογίες IaaS (Infrastructure as a Service) και SaaS (Software as a Service), με στόχο την μέγιστη δυνατή αξιοποίηση των τεχνολογιών κυβερνητικού υπολογιστικού νέφους (GCloud).

Άλλες υπηρεσίες που θα χρησιμοποιηθούν θα αφορούν τη διαχείριση δεδομένων (Data-DrivenDecisionMaking, DataProcessing / BigData / DataMining / DataGovernance). Έμφαση πλέον δίνεται στην ασφάλεια και στην ιδιωτικότητα των πληροφοριακών συστημάτων, όπως είναι τα δίκτυα εφαρμογών, οι υπηρεσίες δεδομένων και λοιπές εφαρμογές, ενώ παράλληλα θα καταβάλλεται προσπάθεια για την ασφάλεια του υπολογιστικού νέφους (e-cloud). [4]

Για να είναι δυνατή η επίτευξη αυτού του νέου κρατικού προγράμματος, το ελληνικό κράτος δίνει έμφαση στους ανθρώπινους και οικονομικούς πόρους που θα χρησιμοποιηθούν.

Η υποστήριξη του εγχειρήματος αυτού έχει ανάγκη από την εξασφάλιση της κάλυψης των επόμενων απαιτήσεων σε ανθρώπινο δυναμικό. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με [4] θα πρέπει:

- Να καλυφθούν οι ανάγκες ψηφιακού αλφαριθμητισμού τόσο των δημοσίων υπαλλήλων, όσο και των πολιτών που θα χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Κάλυψη αναγκών για τον ασφαλή σχεδιασμό και την ανάπτυξη συστημάτων που θα βασίζονται σε ΤΠΕ τεχνολογίες, καθώς επίσης την ασφαλή λειτουργία και συντήρησή τους.
- Μέριμνα σχετικά με τη διαχείριση και διοίκηση έργων και προγραμμάτων έργων.
- Κάλυψη αναγκών για το συνεχή επανασχεδιασμό των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης με τη χρήση ΤΠΕ.
- Κάλυψη αναγκών υποστήριξης και διαχείρισης της αλλαγής.
- Κάλυψη αναγκών για το σχεδιασμό και την πραγματοποίηση προμηθειών σχετικά με υπηρεσίες και εξοπλισμό ΤΠΕ, καθώς και την ανάθεση σε τρίτους, υπηρεσιών ΤΠΕ (outsourcing).
- Κατάλληλη διαχείριση των σχέσεων κράτους με τους πολίτες, τις επιχειρήσεις και γενικότερα με όλους τους χρήστες των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Εξίσου καταλυτικό παράγοντα για την επιτυχή υλοποίηση του νέου σχεδίου δράσης για την περίοδο 2014-2020, αποτελεί η δυνατότητα χρηματοδότησης των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Το παρόν σχέδιο δράσης βασίζει την κάλυψη των χρηματοδοτικών αναγκών του στο τρέχον ΕΣΠΑ 2007-2013, στο πρόγραμμα της νέας προγραμματικής περιόδου 2014-2020, καθώς και στο ΠΔΕ. [4]

Συγκεκριμένα οι πηγές χρηματοδότησης είναι:

- Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», ΕΣΠΑ 2007-2013
 - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Διοικητική Μεταρρύθμιση», ΕΣΠΑ 2007-2013
 - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Μεταρρύθμιση του Δημόσιου Τομέα», ΕΣΠΑ 2014-2020
 - Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ανταγωνιστικότητα, Επιχειρηματικότητα και Καινοτομία» ΕΣΠΑ 2014-2020
 - Πρόγραμμα Δημοσίων Επενδύσεων
 - Τακτικός προϋπολογισμός (για την κάλυψη λειτουργικών δαπανών)
- (Υπουργείο Διοικητικής μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης).

Σύμφωνα με το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 [4], οι στόχοι προς επίτευξη είναι οι ακόλουθοι:

- Ενίσχυση της δυνατότητας επικοινωνίας μεταξύ των διαφόρων φορέων , καθώς και μεταξύ των φορέων με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, μέσω κατάλληλων δικτυακών υποδομών.
- Επαναπροσδιορισμός της πολιτικής για την Δημόσια Πληροφορική, προκειμένου να επιτευχθεί ασφαλέστερος σχεδιασμός και καλύτερη λειτουργία και συντήρηση των υπηρεσιών και του εξοπλισμού ΤΠΕ από τη δημόσια διοίκηση, κάνοντας χρήση των κατάλληλων τεχνολογικών επιλογών, πολιτικών ασφαλείας και ιδιοτικότητας.
- Επίτευξη διαλειτουργικότητας μεταξύ των βάσεων δεδομένων και των μητρώων των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών για καλύτερη οργάνωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κυβερνητικό επίπεδο, ώστε να είναι σε θέση να παρέχει ακόμη καλύτερες υπηρεσίες στους πολίτες.
- Δημιουργία συστήματος αυθεντικοποίησης πολιτών/επιχειρήσεων.
- Διασύνδεση των διαφόρων κυβερνητικών portals και των βάσεων δεδομένων του Δημόσιου τομέα με το σύστημα CRMS.

Για την επίτευξη των πιο πάνω στόχων έχουν παρουσιαστεί οι δράσεις που θα υλοποιηθούν. Επισημαίνεται πως οι παρουσιαζόμενες δράσεις δεν περιλαμβάνουν στο σύνολο τους μόνο νέες δράσεις, αλλά και δράσεις που έχουν ήδη σχεδιαστεί και βρίσκονται σε κατάσταση πραγματοποίησης, δεδομένου πως η έναρξη του παρόντος σχεδίου τοποθετείται στην 1/1/2014.

A. Εκσυγχρονισμός Κράτους και Διοίκησης.

Ουσιαστικός σκοπός αυτής της δράσης είναι η επίτευξη της διαλειτουργικότητας της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε επίπεδο G2G, αλλά και της ανάπτυξης ενός συστήματος μέτρησης, αξιολόγησης και συνεχούς βελτίωσης της απόδοσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών..Αυτό θα επιτευχθεί μέσω της απλούστευσης των διαδικασιών με την χρήση των ΤΠΕ.Η υλοποίηση αυτής της δέσμης δράσεων περιλαμβάνει όλους τους φορείς της Δημόσιας Διοίκησης, μη εξαιρουμένων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης. Επίσης έμφαση θα δοθεί στην ανοιχτή, διαφανή και ασφαλή διακίνηση δημόσιων εγγράφων για την επίτευξη του διοικητικού έργου, την ενίσχυση της παραγωγικότητας και την ασφάλεια των παρεχόμενων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. [4]

Β. Επανασύνδεση Πολίτη με Κράτος και Δημόσια Διοίκηση.

Η λειτουργία ενός συστήματος παροχής υπηρεσιών διαχείρισης σχέσεων με τους πολίτες αποτελεί στόχο αυτής της δράσης. Γι'αυτό θα πρέπει να υπάρξει αναβάθμιση της Κεντρικής Δικτυακής Πύλης Ενιαίας Πρόσβασης στις υπηρεσίες του Δημόσιου Τομέα. Επίσης θα γίνει σημαντική προσπάθεια να οριστικοποιηθεί ο τρόπος αυθεντικοποίησης των πολιτών και να δημιουργηθούν οι κατάλληλες υποδομές αυθεντικοποίησης. Μέρος αυτής της δράσης αποτελεί και η εξασφάλιση της πρόσβασης και συμμετοχής στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση του συνόλου των πολιτών για την καταπολέμηση φαινομένων κοινωνικού αποκλεισμού και τη δυνατότητα όλοι οι πολίτες να έχουν ευρυζωνική πρόσβαση στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. [4]

Γ. Συντονισμός Οριζόντιων Πολιτικών στην Δημόσια Διοίκηση.

Η επίτευξη αυτής της δράσης θα είναι εφικτή μέσω της διασύνδεσης βασικών μητρώων και βάσεων δεδομένων, για την επίτευξη της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα και τη δυνατότητα αξιοποίησης των κοινών βάσεων δεδομένων. Επίσης θα ενισχυθεί το θεσμικό πλαίσιο και οι ανάλογες υποδομές για τα ανοιχτά δημοσια δεδομένα, ενώ θα γίνει προσπάθεια για την καταπολέμηση της διαφθοράς με τη βοήθεια των Κρατικών Υπηρεσιών Ελέγχου. [4]

Δ. Κάθετοι Τομείς Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Εδώ περιλαμβάνονται οι Δράσεις Ορθολογικής Αξιοποίησης των ΤΠΕ για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Ενδεικτικά παραδείγματα είναι το Εθνικό Ποινικό Μητρώο, το Εθνικό Ληξιαρχείο και το Εθνικό Μητρώο Ασφάλισης, Συνταξιοδότησης και Παρακολούθησης Πληρωμών Συντάξεων .

Για την επιλογή, τον προγραμματισμό και το σχεδιασμό των έργων και των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης χρησιμοποιούνται κάποια βασικά κριτήρια και απαιτήσεις. [4]

Τα κριτήρια αυτά, σύμφωνα με [4] είναι:

- Συμμόρφωση με τις Αρχές και τους Άξονες της Στρατηγικής για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.
- Κάλυψη αναγκών Διοικητικής Μεταρρύθμισης.

- Αξιολόγηση σχετικών προηγούμενων ενεργειών και κάλυψη των διεθνών υποχρεώσεων και πολιτικών προτεραιοτήτων.
- Βελτίωση των δεικτών παρακολούθησης και υλοποίησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε Διευθές επίπεδο, τόσο Ευρωπαϊκό, όσο και σε Εθνικό.

Καταλήγοντας, το Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020 είναι προσαρμοσμένο στις ιδιαιτερότητες της Ελληνικής κοινωνίας και των τομέων της κυβερνητικής πολιτικής με δρομολογημένα έργα Πληροφορικής και Επικοινωνιών, αλλά και με σχεδιασμό μέσο/μακροπρόθεσμων δράσεων οι οποίες θα ενισχύσουν και θα εντείνουν τις προσπάθειες αντιμετώπισης της γραφειοκρατίας και βελτίωσης της παραγωγικότητας του Δημόσιου Τομέα (Υπουργείο Διοικητικής μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης). [4]

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4:

ΔΙΑΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΤΗΤΑ

4. Διαλειτουργικότητα

4.1 Ορισμός Διαλειτουργικότητας.

Η διαλειτουργικότητα σήμερα θεωρείται το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό πληροφοριακών και επικοινωνιακών συστημάτων, οργανισμών, λογισμικού και δεδομένων, για την επίτευξη αυξημένης παραγωγικότητας και αποτελεσματικότητας στην αυτοματοποιημένη παροχή υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις. Η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ ποικίλων υπολογιστικών συστημάτων πολλές φορές είναι ανέφικτη, είτε λόγω γλωσσικών εμποδίων, είτε λόγω των διαφορετικών προδιαγραφών των formats και των διαφόρων κατηγοριοποιήσεων. Για παράδειγμα αν ένας Έλληνας πολίτης θέλει να αγοράσει ένα διαμέρισμα προς πώληση στο Λονδίνο, τότε θα πρέπει να δοθεί σαν είσοδος η διεύθυνση. Όμως η μορφή της διεύθυνσης διαφέρει ανάμεσα στις δύο χώρες, λόγω της διαφορετικής σειράς με την οποία αναγράφονται ο αριθμός διεύθυνσης και ο Ταχυδρομικός Κώδικας. Εδώ λοιπόν οι εφαρμογές του e-government καλούνται να λύσουν προβλήματα σαν το παραπάνω, εφαρμόζοντας πρακτικές και μεθόδους που ανταλλάσσουν δεδομένα με έναν σημασιολογικά διαλειτουργικό τρόπο. [2,3]

Έχουν δοθεί διάφοροι ορισμοί σχετικά με την διαλειτουργικότητα μερικοί εκ των οποίων παραθέτονται παρακάτω:

I) **Ορισμός IEEE:** “Διαλειτουργικότητα είναι ικανότητα δύο ή περισσότερων συστημάτων και των επιμέρους συστατικών τους, να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να χρησιμοποιούν αυτές τις πληροφορίες που έχουν ανταλλαχθεί.”

II) **Ευρωπαϊκή Επιτροπή/IDABC:** “Διαλειτουργικότητα είναι η ικανότητα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς επίσης και των επιχειρηματικών διαδικασιών που αυτές υποστηρίζουν, να ανταλλάσσουν δεδομένα, πληροφορίες και γνώση.”

III) “Διαλειτουργικότητα είναι η ικανότητα δύο ή περισσότερων συστημάτων να συνεργάζονται αρμονικά μεταξύ τους, να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να προσαρμόζονται σε νέα συμπεριφορά σε βάθος χρόνου.” (**Interop-NoE**)

4.2 Επίπεδα Διαλειτουργικότητας.

Σύμφωνα με [3] υπάρχουν τρία επίπεδα διαλειτουργικότητας:

- **Οργανωτική Διαλειτουργικότητα:** Η Οργανωτική Διαλειτουργικότητα αναφέρεται στην ευθυγράμμιση των επιχειρηματικών διεργασιών (business process) με στόχο τη συνεργασία μεταξύ των οργανισμών, των μονάδων και των συστημάτων. Περιλαμβάνει τη σωστή ρύθμιση και κατάρτιση των οργανωτικών μονάδων, για τη μεταξύ τους συνεργασία. Επίσης η οργανωτική διαλειτουργικότητα στοχεύει στην ανταπόκριση των απαιτήσεων των χρηστών με το να κάνει τις υπηρεσίες διαθέσιμες προσβάσιμες και user-oriented. Η Διαλειτουργικότητα ωστόσο πρέπει να διαχωριστεί από τα open standards. Παρόλο και που τα δύο έχουν ένα κοινό στόχο να παρέχουν αποτελεσματική και αποδοτική ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ δύο υπολογιστών οι μηχανισμοί που χρησιμοποιούν για να το πετύχουν αυτό είναι εντελώς διαφορετικοί.
- **Σημασιολογική Διαλειτουργικότητα:** Η σημασιολογική διαλειτουργικότητα είναι η ικανότητα δύο ή περισσότερων υπολογιστικών συστημάτων που επικοινωνούν να ερμηνεύουν αυτόματα τις πληροφορίες που ανταλλάσσονται ουσιαστικά και με ακρίβεια, ώστε να καταλήξουν σε χρήσιμα αποτελέσματα, όπως ορίζονται από τους τελικούς χρήστες όλων των συστημάτων. Για την επίτευξη σημασιολογικής διαλειτουργικότητας, και οι δύο πλευρές πρέπει να έχουν ένα κοινό μοντέλο αναφοράς για ανταλλαγή πληροφοριών. Το περιεχόμενο των αιτήσεων ανταλλαγής πληροφοριών είναι αυστηρά ορισμένο: αυτό που στέλνεται είναι το ίδιο με αυτό που κατανοείται.
- **Τεχνική Διαλειτουργικότητα:** Αυτό το είδος διαλειτουργικότητας καλύπτει τεχνικά θέματα της σύνδεσης δύο υπολογιστικών συστημάτων καθώς και υπηρεσιών. Αυτό περιλαμβάνει θέματα που αφορούν πρότυπα για τα συστήματα αρχιτεκτονικής (πως το διαλειτουργικό σύστημα είναι δομημένο), πρότυπα για τα συστήματα διασύνδεσης (επικοινωνία, υπηρεσίες web, ανακάλυψη υπηρεσίας) και πρότυπα για την αποθήκευση και ανάκτηση πληροφοριών (σχήματα, μοντέλα, κλπ.).

4.3 Η Σπουδαιότητα της Διαλειτουργικότητας.

Η διαλειτουργικότητα έχει αναδυθεί ως ένας απ'τους πιο δραστήριους τομείς έρευνας σε επίπεδο ηλεκτρονικού επιχειρείν και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, υποσχόμενη σημαντική άνοδο παραγωγικότητας και αποδοτικότητας των πληροφοριακών συστημάτων, των επιχειρήσεων και των δημοσίων οργανισμών. Αυτό έχει διαπιστωθεί τόσο απ'τον τομέα της βιομηχανίας όσο και από τις κυβερνήσεις και την

Ευρωπαϊκή ένωση, στην προσπάθεια να επιτύχουν καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και πελάτες παγκοσμίως. Επιπλέον η διαλειτουργικότητα στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση έχει αναγνωριστεί ως ο παράγοντας-κλειδί για την επίτευξη πραγματικών one-stop υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, οι οποίες υπηρεσίες, με τη σειρά τους, ενισχύουν τη συνεργασία μεταξύ των επιχειρήσεων και των δημόσιων φορέων, ώστε να μειωθούν οι απαιτούμενες επενδύσεις για συντήρηση και διασύνδεση πολύπλοκων συστημάτων. [3]

Το πρόβλημα που προσπαθεί να αντιμετωπίσει η διαλειτουργικότητα είναι η ύπαρξη μεγάλου κόστους διεκπεραίωσης των υπηρεσιών του δημόσιου τομέα, το οποίο χρίζει άμεσης προσοχής, ειδικά αναλογιζόμενοι την πολύ δυσμενή περίοδο για την οικονομία. Οπότε, αποσκοπούμε στη μείωση της “σπατάλης” από τις υπάρχουσες διαδικασίες του δημόσιου, καθώς και στην ευκολία διεκπεραίωσής των από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις

Έτσι λοιπόν μπορούμε να φτάσουμε στο συμπέρασμα ότι η εφαρμογή των προτύπων και κανόνων της διαλειτουργικότητας, σε όλο το εύρος των υπηρεσιών που παρέχονται από το δημόσιο τομέα, θα επιφέρει δραματική μείωση του κόστους διεκπεραίωσής τους. [3]

Συγκεκριμένα οφέλη από την εφαρμογή της διαλειτουργικότητας στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση, σύμφωνα με [2,3] είναι:

- Νέες θέσεις εργασίας. Δημιουργούνται νέες θέσεις εργασίας για τον ανασχεδιασμό και την υλοποίηση των μετασχηματισμένων υπηρεσιών.
- Ενδυνάμωση της επιχειρηματικότητας των εταιρειών βάσει του χρόνου διεκπεραίωσης κάποιων σημαντικών υπηρεσιών σε σχέση με το ρυθμό αλλαγής του περιβάλλοντος των πρώτων. Έτσι οι επιχειρήσεις θα είναι έτοιμες να αδράξουν τις παρουσιαζόμενες ευκαιρίες, χωρίς να κωλυσιεργούν λόγω της γραφειοκρατίας.
- Εξάλειψη των λαθών και του επιπλέον κόστους που συνεπάγεται από αυτά, εφόσον πλέον οι διαδικασίες θα τρέχουν μέσω πληροφοριακών συστημάτων.
- Χάρη στην διαφάνεια θα επιτυγχάνεται ο σεβασμός και εμπιστοσύνη από την πλευρά του πολίτη προς τις κρατικές ηλεκτρονικές υπηρεσίες.

4.4 Προώθηση Ανοιχτού Προτύπου Ανταλλαγής Κειμένων

Τα περισσότερα από τα σημερινά ηλεκτρονικά έγγραφα έχουν δημιουργηθεί από εμπορικά προγράμματα λογισμικού και τις περισσότερες φορές καθένα απ'αυτά τα προγράμματα έχει τη δικό του πρότυπο (format). Για να μπορέσουν οι χρήστες να επεξεργαστούν ένα έγγραφο πρέπει στις περισσότερες περιπτώσεις να διαθέτουν το ίδιο πρόγραμμα (και τις αντίστοιχες εκδόσεις) ή ένα φίλτρο που επιτρέπει στο έγγραφο να “ανοιχτεί” και να τροποποιηθεί.

Κείμενα τα οποία έχουν δημιουργηθεί με τη χρήση ανοιχτών προτύπων ανταλλαγής κειμένων δεν αντιμετωπίζουν τα άνωθεν προβλήματα, καθώς είναι διαλειτουργικά. Πιο συγκεκριμένα, τα πρότυπα αυτά έχουν τη δυνατότητα να εξαλείφουν την ανάγκη να βασίζομαστε σε συγκεκριμένα προϊόντα λογισμικού και τεχνολογίες, χρησιμοποιώντας συγκεκριμένα πρωτόκολλα τα οποία επιτρέπουν τη διαλειτουργικότητα κατά την επεξεργασία των κειμένων. Έτσι, λαμβάνοντας υπόψη ότι η ανταλλαγή πληροφοριών μέσω ηλεκτρονικών εγγράφων αποτελεί την καρδιά των δημοσίων υπηρεσιών, μπορεί να γίνει κατανοητό πόσο σημαντική είναι η χρήση προτύπων ανταλλαγής κειμένων. [2]

4.5 Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας (EIF)

1. Η διαλειτουργικότητα προϋποθέτει συνεργασία των συστημάτων, των υπηρεσιών και των ανθρώπων. Όταν υπάρχει συνεργασία ανθρώπων, πρέπει αυτόματα να υπάρχει και ένας κοινός τρόπος να επικοινωνήσουν. Πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να συμφωνήσουν τους στόχους που θα επιδιώξουν και πως θα ανταλλάξουν τα αποτελέσματα που θα προέλθουν απ'τη συνολική προσπάθεια. Εάν η υπηκοότητα τους είναι διαφορετική, πρέπει επίσης να συμφωνήσουν σχετικά με τη γλώσσα στην οποία θα επικοινωνήσουν. Επιπλέον πρέπει να υπερνικήσουν τις πολιτιστικές και νομικές διαφορές.
2. Ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας μπορεί να οριστεί ως το σύνολο μιας σειράς προτύπων και οδηγιών που περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις θα πρέπει να συνάγουν συνεργασίες μεταξύ τους. Ένα πλαίσιο διαλειτουργικότητας δεν είναι, δηλαδή, ένα στατικό έγγραφο και πρέπει να μπορεί να προσαρμοστεί με την πάροδο του χρόνου, καθώς οι τεχνολογίες, τα πρότυπα και οι απαιτήσεις συνεχώς εξελίσσονται. [3]
3. Οι υπηρεσίες που παρέχουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες βρίσκονται αντιμετώπιες με τη ν ίδια κατάσταση, αφού καθημερινά διαμορφώνουν ένα σύνολο συμφωνιών για ένα μεγάλο αριθμό ζητημάτων, εξετάζοντας τις οργανωτικές, σημασιολογικές και τεχνικές πτυχές. Για παράδειγμα, όταν ανταλλάσσουν οι υπηρεσίες συγκεκριμένα στοιχεία, πρέπει να εξασφαλίσουν πως κάθε συμβαλλόμενο μέρος μοιράζεται την ίδια έννοια των στοιχείων (σημασιολογική διαλειτουργικότητα). Το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας (EIF) αντιμετωπίζει αυτά τα ζητήματα προκειμένου να διευκολυνθεί η διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών e-government σε πανευρωπαϊκό επίπεδο.
4. Είναι σημαντικό, σε αυτό το σημείο, να τονιστεί πως το ευρωπαϊκό πλαίσιο διαλειτουργικότητας υποστηρίζει τη στρατηγική της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε θέματα που αφορούν ανάπτυξη υπηρεσιών e-government διευκολύνοντας έτσι σε πανευρωπαϊκό επίπεδο τη διαλειτουργικότητα των υπηρεσιών και των συστημάτων μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών, καθώς επίσης και μεταξύ των υπηρεσιών του κοινού (πολίτες, επιχειρήσεις). [2,3]

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Η ανάπτυξη και χρήση του Διαδικτύου κατά τη διάρκεια των τελευταίων δεκαετιών του προηγούμενου αιώνα έδωσε τη δυνατότητα για εύκολη, ταχεία και χαμηλού κόστους διανομή και διάχυση της πληροφορίας, ανεξάρτητα από την απόσταση που παρεμβάλλεται μεταξύ παραγωγού και καταναλωτή. Από το 1994, οπότε άρχισε η εμπορική χρήση του Internet, μεγάλος αριθμός εταιρειών και επιχειρήσεων υιοθέτησε το Διαδίκτυο για την προώθηση προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών.

Ο κύριος στόχος των καινοτομιών είναι να ληφθούν υπόψη τάσεις της κοινής γνώμης, οι οποίες συνοψίζονται στον περιορισμό της διασπάθισης του δημοσίου χρήματος και στη βελτίωση των δημόσιων υπηρεσιών. Οι πολίτες τείνουν να συμπεριφέρονται στο δημόσιο τομέα με τον ίδιο τρόπο ως εάν ήταν πελάτες ιδιωτικών εταιριών, γεγονός που σημαίνει ότι απαιτούν συνεχώς περισσότερα αγαθά και υπηρεσίες με μικρότερο κόστος και υψηλότερη ποιότητα και φαίνεται να αντιλαμβάνονται ότι η υιοθέτηση των νέων τεχνολογιών μπορεί να αυξήσει την παραγωγικότητα του δημοσίου τομέα, όπως συμβαίνει και με τον ιδιωτικό τομέα.

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένα κεντρικό ζήτημα στην κοινωνία της πληροφορίας. Η e-government μπορεί να οριστεί ως ο μετασχηματισμός των εσωτερικών και εξωτερικών σχέσεων του δημοσίου τομέα, μέσω της χρήσης τεχνολογίας της πληροφορίας και επικοινωνίας, με σκοπό την αύξηση της αποτελεσματικότητας και της σχέσης κόστους. Έτσι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνιστά ένα βλέμμα στο μέλλον, ενώ ταυτόχρονα αποτελεί μια πραγματικότητα στην καθημερινή ζωή. Η e-government μπορεί να μετασχηματιστεί και να βελτιώσει την ποιότητα τόσο των διοικητικών πράξεων όσο και των πολιτικών δράσεων και ως εκ τούτου θα πρέπει να χρησιμοποιείται ως εργαλείο της δημόσιας διοίκησης με σκοπό την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών. Υπό αυτή την έννοια, οι κυβερνήσεις θα πρέπει να αναζητήσουν τα σημεία ικανοποίησης των πολιτών ως έκφραση καθήκοντος, στοχεύοντας στην αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση των πολιτών με δυναμική χρήση του Διαδικτύου και όχι απλά στο μετασχηματισμό της κυβερνητικής γραφειοκρατίας σε δικτυακή εφαρμογή.

ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- [1] Μανουσέλης, Ε., Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Ορισμός, Διαλειτουργικότητα, Τρέχουσα κατάσταση στην Ελλάδα. Διπλωματική Εργασία, Επιβλέπων Καθηγητής: Θ. Παπαθεοδώρου, Πάτρα, 2012. [link](#)
- [2] Παπαδόπουλος, Π. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα. Διπλωματική Εργασία, Επιβλέπων Καθηγητής Α. Κάτος, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Θεσσαλονίκη 2007. link: [link](#)
- [3] Κιοσέ, Ε. Η πορεία της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις χώρες της Ε.Ε. και την Ελλάδα - Οι Επιδόσεις των Χωρών, Διπλωματική Εργασία, Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Τμήμα Εφαρμοσμένης Πληροφορικής, Επιβλέπουσα: Μάνθου Βασιλική, Θεσσαλονίκη 2011. [link](#)
- [4] Υπουργείο Διοικητικής Μεταρρύθμισης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης: Σχέδιο Δράσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση 2014-2020. [link](#)
- [5] Γρηγόρης Σπυράκης, Χριστίνα Σπυράκη, Άρθρο: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση(e-Government): Εφαρμογές, Οφέλη και Κίνδυνοι.. [link](#)
- [6] Επιτροπή Πληροφορικής & Επικοινωνιών: Εθνική Στρατηγική για τις ΤΠΕ και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. [link](#)
- [8] Αποστολάκης, Ι., Λούκης Ε., Χάλαρης, Ι., (2008). Η Ηλεκτρονική Δημόσια Διοίκηση – Οργάνωση, Τεχνολογία & Εφαρμογές. Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- [9] Ροδοσθένους, Χ., Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπάρχουσα κατάσταση και μελλοντικές προοπτικές. Εργασία για το μάθημα Τηλεματική και Εκπαίδευση από Απόσταση, Διδάσκοντες Καθηγητές: Γ. Μητακίδης, Μ. Μπουντουρίδης, 2005. [link](#)