
ΠΑΝΤΕΙΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΠΟΛΙΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ & ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΔΙΕΘΝΩΝ & ΕΥΡΩΠΑΪΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΕΙΔΙΚΕΥΣΗ: ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ & ΠΟΛΙΤΙΚΗ (Πρόγραμμα Jean Monnet)
ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΑΡΓΥΡΗΣ ΠΑΣΣΑΣ

**Περιορισμοί και προοπτικές της Ηλεκτρονικής
Διακυβέρνησης στην Ε.Ε.
Το Σχέδιο Δράσης eEurope 2005 και η
περίπτωση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης.**



eGovernment

**Φοιτητής: Ευάγγελος Μανουβέλος
Α.Μ.:1202Μ048
Κερατσίνι, Ιούνιος 2004**

ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

**Περιορισμοί και Προοπτικές της
Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ε.Ε.**

**Το Σχέδιο Δράσης eEurope 2005 και η
περίπτωση της ελληνικής Δημόσιας
Διοίκησης.**

Σύνολο λέξεων: 24.592

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η έννοια της διακυβέρνησης είναι διακριτή και ευρύτερη από την παραδοσιακή αντίληψη της κυβέρνησης που παραπέμπει στη μονολιθική, πυραμοειδή ιεραρχία του κράτους. Η διακυβέρνηση προϋποθέτει μια αλλαγή στις σχέσεις του κράτους με την κοινωνία των πολιτών στα πλαίσια ενός περισσότερο πλουραλιστικού μοντέλου κοινωνίας, με την ανάδειξη νέων θεσμών και διαδικασιών. Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνιών και κυρίως του Διαδικτύου, για την υποστήριξη, διευκόλυνση και διάχυση αυτών των νέων σχέσεων κράτους – πολίτη.

Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση που ήδη αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς σε όλα τα κράτη μέλη της ΕΕ, αφορά τον τεχνολογικό εξορθολογισμό του κράτους διαμέσου της ηλεκτρονικής παροχής των δημόσιων υπηρεσιών χωρίς όμως να προϋποθέτει και την ουσιαστική ποιοτική αλλαγή στις σχέσεις κράτους – πολίτη. Με την Ηλεκτρονική κυβέρνηση από τη μια εισάγονται στη Δημόσια Διοίκηση ιδιωτικά πελατοκεντρικού χαρακτήρα επιχειρηματικά μοντέλα e-business, από την άλλη όμως ανακύπτουν κρίσιμα ζητήματα για τη λειτουργία της δημοκρατίας όπως το ψηφιακό χάσμα στις δεξιότητες χρήσης ΤΠΕ, η ασφάλεια των δημοσίων δικτύων, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και η συμμετοχή των πολιτών.

Στην παρούσα εργασία έπεται από μια αναλυτική αποτύπωση των δυνατοτήτων και της υπάρχουσας κατάστασης στον τομέα της ηλεκτρονικής κυβέρνησης στην Ε.Ε. εξετάζεται ως περιπτώσιολογική μελέτη η ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Υπάρχει τελικά αποτελεσματικό μοντέλο ηλεκτρονικής κυβέρνησης σε ευρωπαϊκό επίπεδο; Και αν ναι, μπορεί η Ε.Ε. να το χρησιμοποιήσει ως μέσο άσκησης δημόσιας πολιτικής στον αναδυόμενο «ευρωπαϊκό δημόσιο χώρο»;

ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ

Ελληνική Δημόσια Διοίκηση, Διαδίκτυο, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση, Ηλεκτρονική κυβέρνηση, Πρόγραμμα Δράσης eEurope 2005, Ψηφιακό χάσμα

ABSTRACT

It is claimed that new information technologies have transformed organizations of all kinds, and that they will reinvent the structures and practices of government agencies and the relationships between these agencies and citizens. The incredible promise of the Internet is combined though with complex strategic and policy issues that need to be clearly laid out and tackled.

The EU and its members have got to cut through the hype and promise of easy and quick gains from the Internet and understand that its long – term value lies in harnessing its potential through organizational and institutional change. While each national, regional and local government in Europe has its own needs, they can all learn from each others' experiences, stimulating the spread of best practices, standards development and a single, European market in e-Government systems. There are also issues that need to be tackled at the European level, such as interoperability, privacy, security and accessibility - ensuring services are accessible to all citizens on a variety of platforms. New cross-border services, finally, should be developed to support European policies such as freedom of movement and the environment.

In this essay after a thorough presentation of e-government and its potentials, we discuss the e-Europe 2005 initiative and the implications it has for the Greek Public Administration and for several other European Administrations. The latter's modernization is a necessity imposed by the increase of the quality of service delivery and the reduction of the transaction costs. Greek transition to the Information Society, even though it is temporally delayed, it is in the stage of maturation, building on the previous experience and correcting the weaknesses within the frame of the 2nd CSF.

KEYWORDS

Digital divide, eEurope 2005, e-government, e-governance, Greek Public Administration, Information Society, Internet

Περιοχόμενα

ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ΛΕΞΕΙΣ – ΚΛΕΙΔΙΑ	3
ABSTRACT	4
KEYWORDS	4
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	8
1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Σχεδίαση, Εφαρμογές, Διαχείριση)	12
1.1 Προσεγγίζοντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	12
1.2 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρώτες πρωτοβουλίες	13
1.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή Ηλεκτρονική κυβέρνηση;	14
1.4 Από τη βεμπεριανή στην εικονική γραφειοκρατία	16
1.5 Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση σε παγκόσμιο επίπεδο	18
1.6 Ηλεκτρονική κυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση	43
1.7 Αρχές μιας λειτουργικής Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης	44
1.8 Ο δρόμος προς την Ηλεκτρονική Δημοκρατία	45
1.9 Ζητήματα για την Ηλεκτρονική κυβέρνηση (Ασφάλεια, Νομικό πλαίσιο, Χρηματοδότηση, Ψηφιακό Χάσμα)	47
2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η κοινοτική πολιτική για την κοινωνία της πληροφορίας	53
Περιορισμοί και προκλήσεις	53
2.1 Στόχοι, Μέθοδοι υλοποίησης και Νομική βάση	53
2.2 Ιστορική αναδρομή και πορεία εξέλιξης της πολιτικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας	54
2.3 Υλοποίηση της πολιτικής	56
2.3.1 Ο ρόλος του Διαδικτύου και οι νέες μορφές τεχνολογίας	56
2.3.2 Η πρωτοβουλία για την Ηλεκτρονική Ευρώπη (eEurope)	57
2.4 Η ανάγκη ενός ρυθμιστικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες	58
2.5 Κοινά τεχνικά πρότυπα κινητών επικοινωνιών	59
2.6 Ζητήματα ασφάλειας των επικοινωνιών και προστασίας της ιδιωτικής ζωής	59
2.7 Η νομοθεσία για το ηλεκτρονικό εμπόριο	60
2.8 Το πρόγραμμα των τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας	60
2.9 Σημαντικές συνοδευτικές πολιτικές, προγράμματα και ειδικά μέτρα	61
2.10 Συνεργασία της ΕΕ με Διεθνείς Οργανισμούς	62
3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Το σχέδιο δράσης eEurope	63
3.1 Στόχοι του Σχεδίου Δράσης eΕυρώπη	63
3.1.1 Η είσοδος της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή	64
3.1.2 Οικονομικά προσιτότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο	64
3.1.3 Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου	64
3.1.4 Η ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές	65
3.1.5 Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση χωρίς στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα	65
3.1.6 Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία	65
3.1.7 Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες	66
3.1.8 Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα	66
3.1.9 Οι ευφυείς μεταφορές	66
3.1.10 Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων	67
3.2 Πρόγραμμα δράσης eEurope 2005	67
3.2.1 Σύγχρονες δικτυακές υποδομές	68
3.2.1.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση(e-government)	68

3.2.1.2 Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)	69
3.2.1.3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)	69
3.2.2 Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)	70
3.2.3 Ασφαλής υποδομή πληροφοριών	70
3.2.4 Ευρεία διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης	71
3.2.5 Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)	71
3.2.6 Μέτρα εφαρμογής του σχεδίου δράσης	71
3.3 Αποτίμηση του eEurope 2002	72
3.3.1 Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο	72
3.3.1.1 Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο	72
3.3.1.2 Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές	73
3.3.1.3 Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες	74
3.3.2 Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες	74
3.3.2.1 Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή	74
3.3.2.2 Η εργασία στην οικονομία της γνώσης	75
3.3.2.3 Συμμετοχή όλων των πολιτών στην οικονομία της γνώσης	75
3.3.3 Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου	76
3.3.3.1 Επιτάχυνση της διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου	76
3.3.3.2 Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες	76
3.3.3.3 Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη	77
3.3.3.4 Ψηφιακό περιεχόμενο για τα παγκόσμια δίκτυα	77
3.3.3.5 Νοήμονα συστήματα μεταφορών	77
4 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Συγκριτική Μελέτη: Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα κράτη – μέλη της Ε.Ε.	79
4.1 Θέτοντας τα κριτήρια σύγκρισης	79
4.2 Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση στα παλαιά κράτη – μέλη της Ένωσης	80
4.2.1 Αυστρία	80
4.2.2 Βέλγιο	82
4.2.3 Γαλλία	84
4.2.4 Γερμανία	86
4.2.5 Δανία	89
4.2.6 Ιρλανδία	91
4.2.7 Ισπανία	93
4.2.8 Ιταλία	95
4.2.9 Μεγάλη Βρετανία	98
4.2.10 Ολλανδία	101
4.2.11 Φινλανδία	103
4.3 Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση στα νέα κράτη – μέλη της Ένωσης	105
4.4 Προς ένα ευρωπαϊκό μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	106
5 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση	108
5.1 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»	108
5.2 Χαρακτηριστικά της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και δυσκολίες ενσωμάτωσης των ΤΠΕ	110
5.3 Περιπτώσιολογική Μελέτη: Το Δίκτυο «Σύζευξες»	113
6 ^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Συμπεράσματα	116
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ	121
Πρωτογενείς Πηγές	121
Βιβλία	122
Ελληνόγλωσσα	122
Ξενόγλωσσα	122

Μελέτες και Άρθρα	123
Ελληνόγλωσσα	123
Ξενόγλωσσα	123
Δικτυακοί Τόποι	124
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	125
1. Δείκτες Ετοιμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	125
2. Έκθεση της Cap Gemini για την Ηλεκτρονική κυβέρνηση στα κράτη – μέλη της Ε.Ε. (για λογαριασμό της Επιτροπής)	128
ΥΛΙΚΟ ΤΕΚΜΗΡΙΩΣΗ	
1. Δήλωση Υπουργών στην Ευρωπαϊκή Σύνοδο Υπουργών για την Ηλεκτρονική κυβέρνηση στο Κόμο της Ιταλίας την 8^η Ιουλίου 2003	
2. Ανακοίνωση της Επιτροπής στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. «Ο ρόλος της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης για το μέλλον της Ευρώπης», COM(2003) 567 τελικό	
3. Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Ευρωπαϊκή Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών. «eEurope 2005 (ηλεκτρονική Ευρώπη 2005): ενδιάμεση επανεξέταση», COM(2004) 108 τελικό	

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ο δημόσιος τομέας των κρατών – μελών της Ε.Ε. αντιμετωπίζει προκλήσεις σε όλα τα επίπεδα: οικονομικό, κοινωνικό, πολιτικό, θεσμικό. Καλείται να διαδραματίσει νευραλγικό ρόλο για τον εκσυγχρονισμό της ευρωπαϊκής κοινωνίας και ταυτόχρονα να αντεπεξέλθει στις βαθιές μεταλλαγές που επιφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Αντικείμενο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι ακριβώς η αξιοποίηση των Τεχνολογιών Πληροφοριών και Επικοινωνιών σε συνδυασμό με τις οργανωτικές αλλαγές και την απόκτηση νέων δεξιοτήτων ώστε να βελτιωθούν οι παρεχόμενες δημόσιες υπηρεσίες, οι δημοκρατικές διαδικασίες και οι πολιτικές που ασκεί ο δημόσιος τομέας.

Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις απαιτούν πλέον ο δημόσιος τομέας να βελτιώσει την ποιότητα των προϊόντων του και των υπηρεσιών του. Επιτείνεται η κριτική σχετικά με τις αδιαφανείς διαδικασίες, την υποχρέωση καταχώρησης πληροφοριών που έχει ήδη στη διάθεσή της η διοίκηση καθώς και σχετικά με την αδιαφοροποίητη αντιμετώπιση των εξυπηρετούμενων. Υπάρχει η προσδοκία για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών που να είναι περισσότερο εξατομικευμένες και φιλικές στο χρήστη, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των πολιτών.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση προσφέρει στο δημόσιο τομέα τη δυνατότητα να διατηρήσει και να ενισχύσει την ορθή διακυβέρνηση στην κοινωνία της γνώσης μέσα από τη διαφάνεια των υπηρεσιών του και την παραγωγικότερη αξιοποίησή τους. Η στρατηγική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης πρέπει να επικεντρώνεται στην επίτευξη των στόχων της Λισσαβόνας, στον περιορισμό των φραγμών στην εσωτερική αγορά υπηρεσιών και στην κινητικότητα σε όλη την Ευρώπη, την αποτελεσματική εφαρμογή των εθνικών πολιτικών και της περιφερειακής ή τοπικής ανάπτυξης.

Η παρούσα εργασία αναπτύσσεται σε έξι κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο επιχειρείται μια διεξοδική ανάλυση του τι εστί Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αναλύονται η μετάβαση από το βεμπεριανό γραφειοκρατικό μοντέλο στο εικονικό και οι προκλήσεις που αυτή η μετάβαση συνεπάγεται. Οριοθετούνται οι έννοιες Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Ηλεκτρονική Κυβέρνηση, ενώ προσεγγίζονται και οι απαραίτητες διοικητικές μεταρρυθμίσεις που συνοδεύουν μια επιτυχημένη υπηρεσία Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης. Τέλος, ιδιαίτερος λόγος γίνεται για ζωτικά ζητήματα που

αναφύονται μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Τέτοια είναι: η Ηλεκτρονική Δημοκρατία, η Ασφάλεια Δεδομένων, το Ψηφιακό Χάσμα και το Νομικό Πλαίσιο.

Το δεύτερο και το τρίτο κεφάλαιο είναι αφιερωμένα στην πολιτική και τις δράσεις της Ε.Ε. για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Ειδικότερα στο δεύτερο κεφάλαιο αναλύεται η κοινοτική πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας, προκειμένου να τεθεί το ευρύτερο πεδίο πολιτικής μέσα στο οποίο εντάσσονται οι δράσεις της Ένωσης για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έτσι, στο κεφάλαιο αυτό εκτός από την ιστορική εξέλιξη της πολιτικής και το θεσμικό και νομικό πλαίσιο μέσα στο οποίο αναπτύσσεται, γίνεται λόγος για το πρόγραμμα τεχνολογιών της ΚτΠ, για τις συνοδευτικές δράσεις της πολιτικής και για τη συνεργασία της Ένωσης με διεθνείς οργανισμούς.

Μετά την οριοθέτηση του ευρύτερου πεδίου πολιτικής, στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται το κύριο πρόγραμμα της Ε.Ε. για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: το eEurope. Ειδικότερα αναλύονται οι στόχοι του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005, το πρόγραμμα υλοποίησής του, οι ιδιαίτερες δυσχέρειες που συναντά κατά την ανάπτυξή του, η πολιτική του benchmarking που αξιοποιεί και τέλος τα μέτρα εφαρμογής του. Προκειμένου όμως να κατανοηθεί ποια κατάσταση κλήθηκε να παραλάβει το eEurope 2005 και ποια είναι τα ιδιαίτερα προβλήματα που αντιμετωπίζει η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ε.Ε., γίνεται μια αποτίμηση του Σχεδίου Δράσης που προηγήθηκε, του eEurope 2002. Έτσι, αναπτύσσονται οι τρεις κυριότερες στοχεύσεις του: φθηνότερο – ταχύτερο διαδίκτυο, επενδύσεις σε δεξιότητες ΤΠΕ και τέλος στη τόνωση της χρήσης του διαδικτύου.

Τα επόμενα δύο κεφάλαια, που αποτελούν και το κυριότερο μέρος της εργασίας, αναφέρονται στην υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης από τα κράτη – μέλη της Ένωσης. Η υλοποίηση του eEurope 2005 αποτελεί μια αποκλειστικά εθνική αρμοδιότητα, για αυτό κρίθηκε σκόπιμο να παρουσιαστεί η ανάπτυξή του ξεχωριστά στα περισσότερα από τα κράτη – μέλη. Έτσι, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η υλοποίηση του τόσο στα παλαιά όσο και στα νέα κράτη – μέλη, ενώ στο τέλος του κεφαλαίου επιχειρείται μια πρώτη απάντηση στο κατά πόσο μπορούμε πλέον να κάνουμε λόγο για ένα ευρωπαϊκό μοντέλο Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης.

Στο πέμπτο κεφάλαιο αναλύεται η σχέση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Αφού γίνει λόγος στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της και στο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, εξετάζεται ως περιπτώσιολογική μελέτη το Δίκτυο «Σύζευξις», η δημιουργία δηλαδή ενός

εσωτερικού δικτύου (Intranet) που θα συνδέει όλες τις υπηρεσίες του δημόσιου τομέα μεταξύ τους. Η περίπτωση της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης συγκρίνεται με τις αντίστοιχες των υπολοίπων κρατών – μελών και παρουσιάζονται οι ομοιότητες και οι διαφορές που ανακύπτουν κατά την υλοποίηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης. Τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της παρούσας εργασίας, εξετάζονται οι προϋποθέσεις ενός επιτυχούς ευρωπαϊκού μοντέλου Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και τίθεται το κεντρικό ερώτημα προς περαιτέρω έρευνα: μπορεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση να αποτελέσει τον πολιορκητικό κλοιό που θα χρησιμοποιήσει η Ε.Ε. αλλά τελικά και οι ίδιες οι εθνικές διοικήσεις για την ανάδειξη του «ευρωπαϊκού δημόσιου χώρου»;

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση δεν είναι ένα τεχνοκρατικό ζήτημα, ούτε μια απλή συνάθροιση τεχνολογιών αιχμής, είναι ένα πεδίο ανάπτυξης νέων επιχειρησιακών τρόπων εξυπηρέτησης των πολιτών. Τα προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει είναι πολλά και σίγουρα δεν μπορεί να τα επιλύσει δια μαγείας μόνο με το άκουσμα του ονόματός της. Η Ε.Ε. παρέχει ένα σημαντικότερο πλαίσιο συνεργασίας στα κράτη – μέλη μέσω του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005. Δεν απομένει παρά οι εθνικές Δημόσιες Διοικήσεις να εκμεταλλευτούν το πλαίσιο αυτό και να προχωρήσουν στις απαραίτητες μεταρρυθμίσεις που πρέπει να συνοδεύουν οποιαδήποτε υπηρεσία Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Μεθοδολογικά ο ερευνητής σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης καλείται να αντιμετωπίσει έναν τεράστιο όγκο πληροφοριών, γεγονός που δρα αρνητικά στην έρευνα. Σε παγκόσμιο επίπεδο, δημόσιοι και ιδιωτικοί φορείς καταρτίζουν ομάδες εργασίας, οι έρευνες των οποίων δημοσιεύονται σχεδόν πάντα στο Διαδίκτυο. Χαρακτηριστικά το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης φιλοξενεί στο δικτυακό του τόπο (www.ekt.gr) κατάλογο με τους τίτλους περισσότερων των χιλίων διδακτορικών διατριβών σε ζητήματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Η παρούσα εργασία ολοκληρώθηκε μετά από ατελείωτες ώρες έρευνας στο Διαδίκτυο αλλά και στην Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης, η οποία έχει να παρουσιάσει ιδιαίτερα σημαντικό έργο σε θέματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Δυστυχώς όμως οι απόφοιτοι της Σχολής μετά το διορισμό τους σε υπηρεσία του δημόσιου τομέα, υφίστανται τέτοιο παραγκωνισμό που μπορεί να παρέλθει ακόμη και πενταετία μέχρι να τους ανατεθεί δραστηριότητα με κάποιο βαθμό ευθύνης. Χωρίς όμως την αξιοποίηση ενός ήδη καταρτισμένου ανθρώπινου δυναμικού στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, η τελευταία είναι καταδικασμένη να παραμείνει σε

νηπιακά στάδια ανάπτυξης στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση. Στην περίπτωση αυτή οποιοδήποτε Σχέδιο Δράσης της Ε.Ε. δε μπορεί παρά να παραμείνει κενό γράμμα.

1^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (Σχεδίαση, Εφαρμογές, Διαχείριση)

1.1 Προσεγγίζοντας την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Στο κεφάλαιο αυτό θα επιχειρηθεί μια συνοπτική παρουσίαση της ευρείας έκτασης πρωτοβουλιών και δραστηριοτήτων που τα τελευταία χρόνια έχουν θέσει τις βάσεις (πολιτικά, οργανωτικά και τεχνολογικά) για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση.

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αφορά τόσο την εσωτερική όσο και την εξωτερική χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) για εσωτερικές διοικητικές ενέργειες όσο και για εξωτερικές υπηρεσίες προς τους πολίτες. Αφορά ουσιαστικά την περισσότερη, καλύτερη και στρατηγικότερη χρήση των ΤΠΕ. Η εξωτερική χρήση αφορά τις τρεις διαφορετικές κατηγορίες σχέσεων που συνάπτει μια κυβέρνηση. Συγκεκριμένα: με τους πολίτες και τις οργανώσεις της κοινωνίας των πολιτών, με τις επιχειρήσεις και τέλος με άλλες κυβερνήσεις. Η εξωτερική χρήση των ΤΠΕ σε αντίθεση με την εσωτερική που λαμβάνει χώρα ήδη εδώ και δεκαετίες, αποτελεί το νέο και ίσως πιο ενδιαφέρον συστατικό της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Συστατικό το οποίο φαίνεται να οδηγεί τις κυβερνητικές λειτουργίες σε μια δυναμική έντονης αναπροσαρμογής, αυξάνοντας λόγω χάρη τη συνεργασία μεταξύ διαφορετικών κυβερνητικών υπηρεσιών ή προσφέροντας υπηρεσίες αυτοεξυπηρέτησης στους πολίτες.

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν έχει προσελκύσει έως σήμερα κάποιο σημαντικό αριθμό έρευνας. Η ιστορία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αποτελείται από έναν αριθμό πολιτικών πρωτοβουλιών που μόνο ασήμαντος μπορεί να θεωρηθεί συγκρινόμενος τόσο με τις πρωτοβουλίες του ιδιωτικού τομέα και την ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου όσο και με τις πραγματικές δυνατότητες των ΤΠΕ. Έτσι η έρευνα στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ωχριά μπροστά στην αντίστοιχη έρευνα που έχει πραγματοποιηθεί στον τομέα του ηλεκτρονικού εμπορίου¹, αν και για πολλά από αυτά τα θέματα θα γίνει λόγος στη συνέχεια. Τα θέματα αυτά άλλωστε θα αποτελέσουν και τον κύριο όγκο της έρευνας τα επόμενα χρόνια.

¹ Όπως λόγου χάρη για στρατηγικές διαχείρισης των ΤΠΕ, για τη διαχείριση γνώσης, για την ευθυγράμμιση μεταξύ των ΤΠΕ και των επιχειρήσεων, για σχέσεις ισχύος

Αν και είναι ουσιαστικά η εδραίωση της χρήσης του Διαδικτύου που έχει τονώσει τις ελπίδες σχετικά με την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η έννοια του όρου δεν αναφέρεται μόνο στη χρήση ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα. Αναφέρεται εξίσου και στην επιθυμία των κυβερνήσεων να κάνουν στρατηγικότερη χρήση των ΤΠΕ². Η ανάγκη στρατηγικής σκέψης απορρέει από πολλές αιτίες, συμπεριλαμβανομένης της γενικότερης τάσης αναδιάρθρωσης των κυβερνητικών λειτουργιών μέσω της απορύθμισης, της έλλειψης πόρων και του ανταγωνισμού, των νέων φθηνών, ολοκληρωμένων τεχνολογικών πακέτων και της ευρείας χρήσης στρατηγικών εργαλείων ΤΠΕ στον ιδιωτικό τομέα, όπως λόγου χάρη των Enterprise Resource Planning (ERP), Workflow Management Systems (WMS) καθώς και εργαλείων Εξόρυξης Δεδομένων (Data Mining).

1.2 Στόχοι της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και πρώτες πρωτοβουλίες

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνήθως παρουσιάζεται ως η χρησιμοποίηση των ΤΠΕ προκειμένου να επιτευχθούν τα ακόλουθα:

- Εύκολη παροχή πρόσβασης σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις
- Αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών μέσω ταχύτερων, αποδοτικότερων και πιο ολοκληρωμένων λειτουργιών
- Δυνατότητα οι πολίτες να μπορούν να συμμετέχουν σε διάφορες δημοκρατικές διαδικασίες

Το ενδιαφέρον επικεντρώνεται στην εξωτερική χρήση των ΤΠΕ, αν και εξίσου σημαντική είναι η χρησιμοποίηση των εξωτερικών λειτουργιών προκειμένου να διευκολυνθούν και να καταστούν αποδοτικότερες οι εσωτερικές λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης, όπως λόγου χάρη θα μπορούσε να επιτευχθεί μέσω της δημιουργίας περισσότερων υπηρεσιών αυτοεξυπηρέτησης του πολίτη.

Οι βάσεις της συζήτησης γύρω από την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση τέθηκαν στις ΗΠΑ ήδη από τις αρχές της δεκαετίας του '90 και γρήγορα πέρασαν και στην ΕΕ, διαμορφώνοντας έτσι την πολιτική ατζέντα στην Ευρώπη παράλληλα με την αμερικανική ανάπτυξη στο χώρο.

² Περισσότερα σχετικά με τεχνικά ζητήματα που ανακύπτουν στην Ηλεκτρονική διακυβέρνηση βλέπε Åke Grönlund, *Electronic Government: Design, Applications & Management*, Idea Group Publishing, Umeå University, Sweden, 2002

Η πρώτη κύρια αμερικανική πρωτοβουλία είναι η Πρωτοβουλία Εθνικής Πληροφοριακής Υποδομής (National Information Infrastructure Initiative, NII, 1993). Η παραπάνω πολιτική πρωτοβουλία εξέφραζε τη φιλοδοξία να χρησιμοποιηθούν οι ΤΠΕ στην αναδιαμόρφωση λειτουργιών και θεσμών προκειμένου να επιτευχθούν αποτελεσματικότερες, καλύτερες και δημοκρατικότερες διαδικασίες. Σίγουρα όμως αυτός ο βαθμός αναδιαμόρφωσης ποικίλει, γεγονός που αποδεικνύεται μέσα από τους διάφορους ορισμούς που έχουν δοθεί για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Οι δύο ακόλουθοι είναι τυπικοί επίσημοι ορισμοί από τη Νέα Ζηλανδία και το Ηνωμένο Βασίλειο αντίστοιχα:

- «Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι ένας τρόπος για τις κυβερνήσεις να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ προκειμένου να προσφέρουν στους πολίτες ευκολότερη πρόσβαση σε κυβερνητικές πληροφορίες και υπηρεσίες, να βελτιώσουν την ποιότητα των υπηρεσιών τους και να προσφέρουν μεγαλύτερες δυνατότητες συμμετοχής στις δημοκρατικές διαδικασίες και θεσμούς³».
- «...να χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ προκειμένου να:
 - ❑ βελτιώσουν την αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα των «διοικητικών λειτουργιών» της κυβέρνησης συμπεριλαμβανομένης και της παροχής δημοσίων υπηρεσιών
 - ❑ κάνουν τις κυβερνητικές λειτουργίες περισσότερο διαφανείς απέναντι στους πολίτες και τις επιχειρήσεις παρέχοντας πρόσβαση σε περισσότερες πληροφορίες γύρω από τις κυβερνητικές διαδικασίες
 - ❑ διευκολύνουν βασικές αλλαγές στη σχέση μεταξύ πολιτών και κράτους καθώς και μεταξύ εθνών – κρατών, με υπόνοιες τόσο για τις δημοκρατικές διαδικασίες όσο και για τη δομή του κράτους⁴».

1.3 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση ή Ηλεκτρονική κυβέρνηση;

Είναι απαραίτητο στο σημείο αυτό να διακρίνουμε μεταξύ τους τις έννοιες διακυβέρνηση και κυβέρνηση⁵. Η έννοια της διακυβέρνησης είναι διακριτή και

³ E – Government: A Vision for New Zealanders. E – government Unit of the State Services Commission. Διαθέσιμο στο Διαδίκτυο στην ιστοσελίδα <http://www.govt.nz/evision/index.php3>.

⁴ Hirst, P. and Norton, M. Electronic Government. Information Technologies and the Citizen. United Kingdom Parliamentary Office of Science and Technology. Διαθέσιμο στο Διαδίκτυο στην ιστοσελίδα <http://www.parliament.uk/post/egov.htm>.

ευρύτερη από την παραδοσιακή αντίληψη της κυβέρνησης που παραπέμπει στη μονολιθική, πυραμοειδή ιεραρχία του κράτους. Η διακυβέρνηση προϋποθέτει μια αλλαγή στις σχέσεις του κράτους με την κοινωνία των πολιτών στα πλαίσια ενός περισσότερο πλουραλιστικού μοντέλου κοινωνίας, με την ανάδειξη νέων θεσμών και διαδικασιών⁶. Σύμφωνα με τη συζήτηση περί New Governance Agenda, το κράτος σταδιακά μετατρέπεται σε έναν παίκτη ανάμεσα σε πολλούς, όπου η διοίκησή του κρίνεται δια των αποτελεσμάτων. Η νομιμοποίηση πλέον παράγεται από τα αποτελέσματα και από το αν η εκάστοτε ρύθμιση της διοίκησης καλύπτει την κοινωνική ανάγκη⁷.

Από τη βιομηχανοποίηση των δυτικών κοινωνιών στα τέλη του 19^{ου} αιώνα, οι κυβερνήσεις τους χρειάζονται ένα πολύπλοκο διοικητικό μηχανισμό και ίσως έναν ακόμη πιο πολύπλοκο μηχανισμό λήψης αποφάσεων, προκειμένου να διαχειρίζονται τις καθημερινές τους λειτουργίες και να εφαρμόζουν τη νομοθεσία. Αυτός ο διοικητικός μηχανισμός που παρεμβαίνει μεταξύ των εκλεγμένων κυβερνώντων και της κοινωνίας, καλείται να μετασχηματίσει συνήθως ασαφείς και αμφίσημες αποφάσεις της εκτελεστικής, της νομοθετικής και της δικαστικής εξουσίας σε λειτουργικά και οργανωτικά προγράμματα και κανόνες. Οι ιδιότητες και η ζωτικότητα αυτού του μηχανισμού είναι συνεπώς κρίσιμης σημασίας για τις κυβερνήσεις και τελικά για τους πολίτες. Σε μια βιομηχανοποιημένη κοινωνία και οικονομία, το κράτος είναι κεντρικός δρων της σύγχρονης πολιτικής πραγματικότητας.

Είναι κοινός τόπος πλέον ότι οι ΤΠΕ μετασχηματίζουν τη δομή οποιουδήποτε οργανισμού. Συμβαίνει το ίδιο στο γραφειοκρατικό μοντέλο του κράτους; Βρίσκεται σε εξέλιξη κάποιος μετασχηματισμός του που να μπορεί έστω και μερικώς να αποδοθεί στην πληροφοριακή επανάσταση; Εάν ναι, τότε τι ερωτήματα ανακύπτουν τόσο για την οργανωτική δομή του γραφειοκρατικού μοντέλου όσο και για τη σχέση

⁵ Στον τίτλο της παρούσας εργασίας προτιμήθηκε ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση επειδή είναι ο όρος που χρησιμοποιείται στα κείμενα των θεσμικών οργάνων της Ε.Ε. χωρίς να είναι πάντοτε και ο ορθότερος.

⁶ Για περισσότερα σχετικά με τη διάκριση ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και ηλεκτρονικής κυβέρνησης βλέπε Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνηση στην Ελλάδα, Θεματική Ενότητα «Διακυβέρνηση & e-Government» και ειδικότερα το Εισαγωγικό κείμενο βάσης για την επανασύσταση της Ομάδας Εργασίας «Διακυβέρνηση & e-Government» της Τεχνολογικής Προοπτικής Διερεύνησης του Εισηγητή της Ο.Ε. Περικλή Βασιλόπουλου, Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο, 21-10-2003

⁷ Για τη συσχέτιση μεταξύ New Governance Agenda και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης βλέπε Electronic Government Services for the 21st century. A performance and innovation unit report – September 2000, www.cabinet-office.gov.uk/innovation

πολιτών – κράτους; Οποιαδήποτε όμως συζήτηση περί γραφειοκρατικής δομής είναι απαραίτητο να ξεκινήσει με τον Μαξ Βέμπερ και τη βεμπεριανή γραφειοκρατία.

1.4 Από τη βεμπεριανή στην εικονική γραφειοκρατία

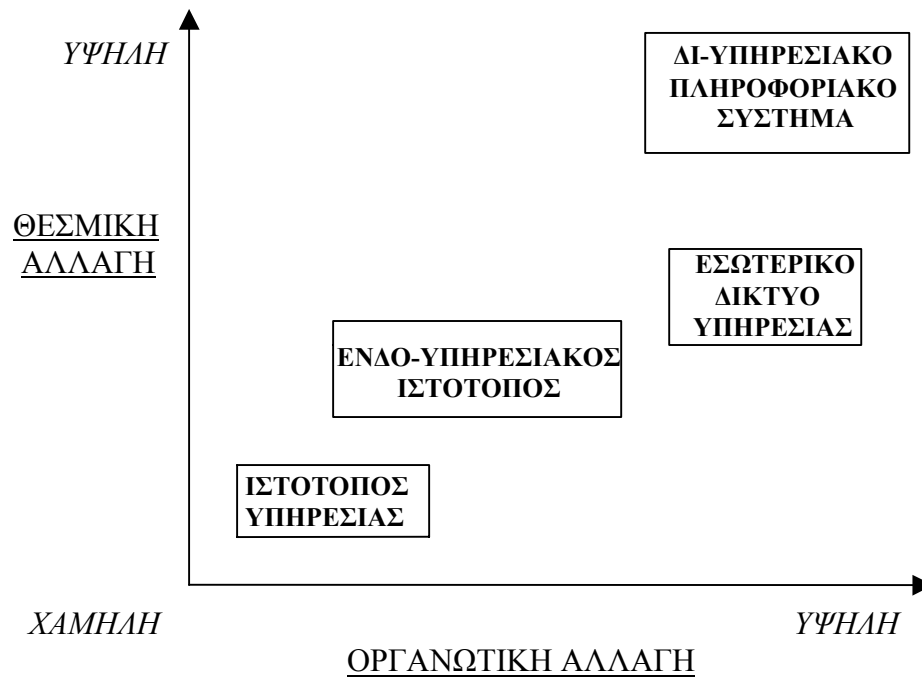
Στον πίνακα βλέπουμε συνοπτικά τις αλλαγές που φέρνει η χρησιμοποίηση των ΤΠΕ στις διοικητικές λειτουργίες της δημόσιας διοίκησης. Ειδικότερα συγκρίνονται το παλαιότερο μοντέλο της βεμπεριανής γραφειοκρατίας, κατά το όνομα του πατέρα της *Max Weber*, και το σημερινό μοντέλο της εικονικής γραφειοκρατίας, γέννημα της χρήσης των ΤΠΕ.

Βεμπεριανή γραφειοκρατία	Εικονική γραφειοκρατία
Λειτουργική διαφοροποίηση, ακριβής τμηματοποίηση εργασίας, καθαρά όρια δικαιοδοσίας	Πληροφόρηση δομημένη χρησιμοποιώντας Τεχνολογίες Πληροφορίας και Επικοινωνίας (ΤΠΕ) παρά ανθρώπινο δυναμικό, οργανωτική δομή βασισμένη σε πληροφοριακά συστήματα
Ιεραρχία ατόμων και υπηρεσιών	Ηλεκτρονική και ανεπίσημη επικοινωνία, ομάδες φέρνουν εις πέρας τις εργασίες και παίρνουν αποφάσεις
Φάκελοι, έγγραφα, προσωπικό που συντηρεί και μεταφέρει φακέλους	Ψηφιακά αρχεία εύκολα συντηρήσιμα και μεταφέρσιμα από δίκτυα υπολογιστών, διαχειριστές συστημάτων που συντηρούν το υλισμικό, το λογισμικό και τις τηλεπικοινωνίες
Οι εργαζόμενοι είναι ουδέτεροι, απρόσωποι, δεμένοι με μια μόνο υπηρεσία	Οι εργαζόμενοι είναι δια-λειτουργικοί και ενισχυμένοι, περιορισμός εργασιών ανάλογα με το βαθμό καταλληλότητας και μεσολάβησης του λογισμικού
Το γραφείο είναι σύστημα γενικών κανόνων, καθορισμένων λειτουργικών διαδικασιών	Κανόνες ενσωματωμένοι σε πληροφοριακά συστήματα και εφαρμογές, μια αόρατη εικονική δομή
Χαμηλός ρυθμός επεξεργασίας λόγω καθυστερήσεων, τμηματικής επεξεργασίας και αλλαγών πολλών υπηρεσιών	Ταχύτατη ή ακόμη και επεξεργασία σε πραγματικό χρόνο
Μακροχρόνιοι κύκλοι ανανέωσης και προσαρμογής των νέων πληροφοριών	Συνεχής παρακολούθηση και ανανέωση, ταχύτερη ή ακόμη και προσαρμογές των αλλαγών σε πραγματικό χρόνο

Πηγή: *Building the Virtual State, Information Technology and Institutional Change*, J.E.Fountain, The Brookings Institution, Washington, 2001

Οι δημόσιες διοικήσεις, όσον αφορά την Ηλεκτρονική κυβέρνηση, έχουν ξεφύγει από τις θεωρητικές παραδοχές και τις ενθουσιώδεις προβλέψεις του παρελθόντος και τώρα κατέχουν σημαντική ποσότητα συσσωρευμένης εμπειρίας. Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση σίγουρα θα προχωρήσει μπροστά, τώρα όμως υπάρχει η

ευκαιρία χρήσης αυτής της εμπειρίας που αποτελείται από επιτυχίες και αποτυχίες για ανάπτυξη προς τις κατευθύνσεις που αποδείχθηκαν χρήσιμες. Όμως δεν θα πρέπει να παραβλεφθεί η αρχική υπόσχεση που η Ηλεκτρονική κυβέρνηση έφερε στον διάλογο σχετικά με τον ρόλο της δημόσιας διοίκησης η οποία σήμερα μπορεί να μοιάζει πιο ρεαλιστική απ' ό,τι στο παρελθόν. Σίγουρα πάντως έχει έρθει η ώρα για μία επανεκτίμηση της ανάπτυξης της ηλεκτρονικής δημοκρατίας.



Διάγραμμα: Περιπτώσεις χρήσης ΤΠΕ από δημόσιες υπηρεσίες και οι οργανωτικές και θεσμικές αλλαγές που αυτές απαιτούν

Σ' αυτό πρέπει να συμμετάσχουν τα κράτη μέλη, ο ακαδημαϊκός τομέας, οι διεθνείς οργανισμοί και ο ιδιωτικός τομέας και η κοινωνία πολιτών με την συνεργασία και την δημιουργία συμμαχιών. Το τι είδους όραμα θα υιοθετηθεί είναι κρίσιμο.

Στο Διάγραμμα αποτυπώνεται η διαβάθμιση δυσκολίας εφαρμογής των ΤΠΕ στο διοικητικό κρατικό μηχανισμό. Έτσι η κατασκευή ενός απλού ιστοτόπου ενός υπουργείου, απαιτεί χαμηλή έως ανύπαρκτη θεσμική και οργανωτική αλλαγή του συγκεκριμένου υπουργείου, συνεπώς χαρακτηρίζεται ως μια ενέργεια εύκολα υλοποιήσιμη. Αντίθετα, ένα δι-υπηρεσιακό πληροφοριακό σύστημα, απαιτεί τόσο ένα μεγάλο αριθμό οργανωτικών αλλαγών (εξειδίκευση εργαζομένων, επανεισμάχηση) όσο και έναν εξίσου υψηλό αριθμό θεσμικών αλλαγών προκειμένου να επιτευχθεί η συσσωμάτωση των εμπλεκόμενων υπηρεσιών – υπουργείων. Η περίπτωση του δι-

υπηρεσιακού πληροφοριακού συστήματος, αναδεικνύει την ανάγκη πολιτικής πρωτοβουλίας προκειμένου να ξεπεραστούν τα θεσμικά όρια που διαχωρίζουν τις υπηρεσίες μεταξύ τους.

Τα κράτη μέλη ίσως έπρεπε να μελετήσουν τις επιπτώσεις της εισαγωγής ΤΠΕ στην κοινωνία και στον τρόπο που ο κόσμος ζει και εργάζεται. Από την μεριά της δημόσιας διοίκησης ανακύπτει το θέμα της μελλοντικής δομής της κυβέρνησης (ιεραρχική ή δικτυακή) όπως επίσης και το θέμα της διαχείρισης της δημόσιας πληροφορίας. Άλλο σημαντικό θέμα είναι η αναδόμηση της δημόσιας σφαίρας για πολιτική διαβούλευση και η ενδυνάμωση του ρόλου των πολιτών. Σημαντικό επίσης θέμα είναι η επίτευξη ισορροπίας μεταξύ του ιδιωτικού και του δημόσιου τομέα στην παραγωγή δημόσιας αξίας και στη δημιουργία ενός δημόσιου χώρου όπου οι ρόλοι τους θα μπορούν να εναλλάσσονται πάντοτε όμως με την προστασία του δημόσιου συμφέροντος. Τέλος θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ο ρόλος των κυβερνήσεων στην προστασία της ιδιωτικής ζωής.

1.5 Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση σε παγκόσμιο επίπεδο

Όσον αφορά την Ηλεκτρονική κυβέρνηση σε διεθνές επίπεδο⁸ έχουν προσφάτως εκπονηθεί δύο σημαντικές μελέτες. Η πρώτη από τον ΟΗΕ με τίτλο «Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση σε Σταυροδρόμι»⁹ και η δεύτερη από τον ΟΟΣΑ με τίτλο «Η αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης»¹⁰. Οι δύο αυτές μελέτες διαφέρουν στην αντιμετώπισή τους, με την πρώτη να αναγνωρίζει πόσο σημαντική είναι η αμφίδρομη σχέση της κυβέρνησης με τον πολίτη που θα του επιτρέψει την μεγαλύτερη συμμετοχή στη διαμόρφωση κυβερνητικών αποφάσεων και πολιτικών. Χαρακτηριστικό είναι ότι εισάγει τον δείκτη της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής (E-participation Index) που μετράει ακριβώς την «προθυμία» των κυβερνήσεων για την διαδικασία αυτή. Η δεύτερη μελέτη είναι πιο τεχνοκρατική με διακυβερνητικό χαρακτήρα και δίνει περισσότερο βάρος στην επίδραση της τεχνολογίας σε ενδο-κυβερνητικές λειτουργίες οργάνωσης και προσφοράς υπηρεσιών και πολιτικών (service and policy delivery). Εξάλλου δίνει μικρή βαρύτητα στην τήρηση κάποιας κριτικής στάσης έναντι του δημοσίου τομέα

⁸ Για περισσότερα βλ. «E – government σε παγκόσμιο επίπεδο», Νίτα Κυριακοπούλου, μέλους της Επιτροπής για την Τεχνολογική Διερεύνηση στην Ελλάδα, με την συμβολή του Περικλή Βασιλόπουλου

⁹ World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads, UN 2003

¹⁰ The E-Government Imperative, 2003 OECD

Η έρευνα, η οποία ενσωματώνεται στην μελέτη του ΟΗΕ, διαπιστώνει καταρχήν ότι οι καλές πρακτικές Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης δεν περιορίζονται στην ανεπτυγμένη κατά τα άλλα γεωγραφική περιοχή του Βορρά. Από την άλλη όμως πολύ λίγες κυβερνήσεις προσφέρουν την τεχνολογική υποδομή για δικτυακή αμφίδρομη σχέση με τους πολίτες. Ακόμη λιγότερες χρησιμοποιούν τέτοια υποδομή για μία αληθινή συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική. Προκειμένου να ποσοτικοποιήσει τα στοιχεία της η έρευνα ορίζει δύο δείκτες:

- ❖ Την ετοιμότητα για Ηλεκτρονική διακυβέρνηση (E-Government Readiness Index) που ορίζεται ως «η *ικανότητα* του δημοσίου τομέα να χρησιμοποιεί ΤΠΕ για να παρέχει στο κοινό υψηλής στάθμης πληροφόρηση και εργαλεία επικοινωνίας για την υποστήριξη της ανθρώπινης ανάπτυξης» ή αλλιώς ως η online παροχή κυβερνητικών προϊόντων και υπηρεσιών συνδυασμένη με την

Πίνακας 1		
Δείκτης Ετοιμότητας Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης 2003		
Κατάταξη	Χώρα	Δείκτης
1.	Η.Π.Α.	0.927
2.	Σουηδία	0.840
3.	Αυστραλία	0.831
4.	Δανία	0.820
5.	Ηνωμένο Βασίλειο	0.814
6.	Καναδάς	0.806
7.	Νορβηγία	0.778
8.	Ελβετία	0.764
9.	Γερμανία	0.762
10.	Φινλανδία	0.761
11.	Ολλανδία	0.746
12.	Σιγκαπούρη	0.746
13.	Δημοκρατία της Κορέας	0.737
14.	Νέα Ζηλανδία	0.718
15.	Ισλανδία	0.702
16.	Εσθονία	0.697
17.	Ιρλανδία	0.697
18.	Ιαπωνία	0.693
19.	Γαλλία	0.690
20.	Ιταλία	0.685
21.	Αυστρία	0.676
22.	Χιλή	0.671
23.	Βέλγιο	0.670
24.	Ισραήλ	0.663
25.	Λουξεμβούργο	0.656
26.	Πορτογαλία	0.646
.....		
37.	Ελλάδα	0.540
.....		
49.	Τουρκία	0.506

τηλεπικοινωνιακή υποδομή και την δημόσια εκπαίδευση μιας χώρας και

- ❖ Την Ηλεκτρονική Συμμετοχή (E-Participation Index) που ορίζεται ως «η *προθυμία* εκ μέρους της κυβέρνησης να παρέχει υψηλής στάθμης πληροφόρηση και εργαλεία επικοινωνίας για την ικανοποιητική συμμετοχή ατόμων σε διαβουλεύσεις και λήψη αποφάσεων» ή αλλιώς ως ο βαθμός στον οποίο μία κυβέρνηση ανοίγεται σε αλληλεπίδραση με τους πολίτες της μέσω του Διαδικτύου.

Στον Πίνακα 1 εμφανίζεται η κατάταξη ανάλογα με την ετοιμότητα για ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Ο δείκτης αυτός αποτελείται από τρεις συνισταμένες:

Πίνακας 2		
Δείκτης Διαδικτυακού Μέτρου		
Κατάταξη	Χώρα	Δείκτης
1.	Η.Π.Α.	1.000
2.	Χιλή	0.838
3.	Αυστραλία	0.812
4.	Μεξικό	0.808
5.	Ηνωμένο Βασίλειο	0.777
6.	Καναδάς	0.764
7.	Φιλιππίνες	0.747
8.	Σιγκαπούρη	0.703
9.	Δανία	0.694
10.	Σουηδία	0.638
11.	Γερμανία	0.638
12.	Ελβετία	0.668
13.	Εσθονία	0.642
14.	Ισραήλ	0.633
15.	Αργεντινή	0.624
16.	Ιταλία	0.616
17.	Ιρλανδία	0.616
18.	Δημοκρατία της Κορέας	0.607
19.	Φινλανδία	0.603
20.	Νορβηγία	0.581
21.	Βραζιλία	0.576
22.	Γαλλία	0.570
23.	Μάλτα	0.568
24.	Τουρκία	0.555
25.	Νέα Ζηλανδία	0.552
....		
61.	Κίνα	0.332
62.	Μπαχρέιν	0.332
63.	Ελλάδα	0.328
64.	Γουατεμάλα	0.323

❖ Τον Δείκτη Διαδικτυακού Μέτρου (Web Measure Index) που προσδιορίζει με καθαρά ποσοτικά κριτήρια την διαθεσιμότητα online πληροφόρησης και υπηρεσιών, χωρίς να λαμβάνει υπόψη του την ποιότητα των υπηρεσιών αυτών, βασισμένο σε μία κλίμακα 5 επιπέδων πολυπλοκότητας της online παρουσίας μίας κυβέρνησης.

❖ Τον Δείκτη Τηλεπικοινωνιακής Υποδομής (Telecommunications Infrastructure Index) που προσδιορίζει την υποδομή μιας χώρας σε ΤΠΕ και

❖ Τον Δείκτη Ανθρώπινου Κεφαλαίου (Human Capital Index) μιας χώρας.

Είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε τις διαφορές ανάμεσα

στον Πίνακα 1 και τον Πίνακα 2. π.χ. η Χιλή που στον πρώτο Πίνακα ήταν στην 22^η θέση φθάνει την 2^η στον Δείκτη Διαδικτυακού Μέτρου¹¹. Το Μεξικό που ήταν στη 30^η φθάνει στη 4^η. Ο Πίνακας 2 επίσης μας δείχνει ότι η Χιλή, το Μεξικό, οι Φιλιππίνες, η Εσθονία, η Βραζιλία, η Αργεντινή, η Μάλτα και η Τουρκία έχουν κάνει μεγαλύτερες προόδους απ' ότι ορισμένες βιομηχανοποιημένες χώρες.

¹¹ Για περισσότερα βλέπε: Ο Κόσμος του Επενδυτή (18-19 Οκτωβρίου 2003), «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Το μεγάλο στοίχημα του κράτους για μια νέα σχέση με τον πολίτη», Ειδική Έκδοση, Αθήνα, καθώς και στο «Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνησης Ελλάδας 2021» (2004) στο Προσχέδιο κεντρικού κειμένου βάσης για την Θεματική Έκθεση της Επιτροπής «Διακυβέρνηση και e-Government», Αθήνα

Στον Πίνακα 3 εμφανίζεται η κατάταξη σύμφωνα με τον Δείκτη της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής που εν αντιθέσει με τον Δείκτη Διαδικτυακού Μέτρου αντιπροσωπεύει μία ποιοτική εκτίμηση του πόσο χρήσιμα και συναφή είναι τα χαρακτηριστικά της online παρουσίας μιας κυβέρνησης όσον αφορά την δυνατότητα των πολιτών να συμμετέχουν στο διάλογο ως καταναλωτές δημοσίων υπηρεσιών αλλά και ως πολίτες στη πολιτική διαδικασία. Είναι ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε πως διαφοροποιείται η κατάταξη των ανεπτυγμένων χωρών στους δύο αυτούς πίνακες

Πίνακας 3		
Δείκτης Ηλεκτρονικής Συμμετοχής		
Κατάταξη	Χώρα	Δείκτης
1.	Ηνωμένο Βασίλειο	1.000
2.	Η.Π.Α.	0.966
3.	Καναδάς	0.828
3.	Χιλή	0.828
4.	Εσθονία	0.759
5.	Νέα Ζηλανδία	0.690
6.	Φιλιππίνες	0.672
7.	Γαλλία	0.638
7.	Ολλανδία	0.638
8.	Αυστραλία	0.621
9.	Μεξικό	0.603
10.	Αργεντινή	0.586
10.	Ιρλανδία	0.586
10.	Σουηδία	0.586
11.	Γερμανία	0.534
12.	Δημοκρατία της Κορέας	0.438
13.	Ιταλία	0.466
13.	Σιγκαπούρη	0.466
14.	Ελβετία	0.466
15.	Δανία	0.448
....		
25	Τουρκία	0.207
...		
32	Κόστα Ρίκα	0.086
32	Ελλάδα	0.086
32	Γουατεμάλα	0.086

(ΗΠΑ, -1, Αυστραλία, -5, Ηνωμένο Βασίλειο, +4, Καναδάς, +3 κλπ.) όπως επίσης ότι η Χιλή, οι Φιλιππίνες και η Εσθονία έχουν καλύτερη κατάταξη από πολλές ανεπτυγμένες χώρες και στους δύο πίνακες. Τέλος να σημειωθεί ότι η Ελλάδα εμφανίζεται σε χαμηλή θέση, χαμηλότερα από την Πορτογαλία και ακόμα την Τουρκία.

Στον Πίνακα 4 (βλέπε Παράρτημα 1) παραθέτουμε τον δείκτη Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης από την αντίστοιχη Έκθεση του ΟΗΕ του 2002 (Bench-Marking E-government: A Global Perspective) που αντιστοιχεί σε γενικές γραμμές με τον δείκτη

ετοιμότητας για Ηλεκτρονική κυβέρνηση. Η έρευνα σημειώνει πάντως ότι εάν είχε τηρηθεί το πλήρες εύρος των χαρακτηριστικών του ερωτηματολογίου όσον αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή τα αποτελέσματα θα περιλάμβαναν βαθμολογίες κοντά στο μηδέν για τις περισσότερες χώρες. Έτσι το ερωτηματολόγιο και συνεπώς και τα αποτελέσματα προσαρμόστηκαν στην πραγματικότητα.

Τ

ο

γ

ε

ν

ι

κ

ό

σ

υ

μ

π

έ

ρ

α

σ

μ

α

π

ά

ν

τ

ω

ς

ε

ί

ν

α

ι

ό

τ

ι

η

ε

ξ

έ

λ

ι

ξ

η

τ

η

ς

η

λ

ε

κ

τ

ρ

ο

ν

ι

κ

ή

ς

κ

υ

β

έ

ρ

ν

η

σ

η

ς

σ

ή

μ

ε

ρ

α

α

ν

τ

ι

κ

α

τ

ο

π

τ

ρ

ί

ζ

ε

ι

π

ε

ρ

ι

σ

σ

ό

τ

ε

ρ

ο

τ

η

ν

κ

λ

η

ρ

ο

ν

ο

μ

ι

ά

ι

κ

α

ν

ο

τ

ή

τ

ω

ν

σ

ε

υ

π

ο

δ

ο

μ

ή

,

α

ν

θ

ρ

ώ

π

ι

ν

ο

κ

ε

φ

ά

λ

α

ι

ο

,

κ

α

θ

ώ

ς

κ

α

ι

σ

ε

θ

ε

σ

μ

ο

ύ

ς

κ

α

ι

π

ο

λ

ι

τ

ι

κ

έ

ς

π

α

ρ

ά

τ

η

ν

α

π

ο

φ

α

σ

ι

σ

τ

ι

κ

ό

τ

η

τ

α

τ

ω

ν

κ

υ

β

ε

ρ

ν

ή

σ

ε

ω

ν

ν

α

α

δ

ρ

ά

ξ

ο

υ

ν

ν

έ

ε

ς

ε

υ

κ

α

ι

ρ

ί

ε

ς

σ

τ

ο

ν

τ

ε

χ

ν

ο

λ

ο

γ

ι

κ

ό

τ

ο

μ

έ

α

γ

ι

α

ν

α

σ

τ

η

ρ

ί

ξ

ο

υ

ν

μ

ε

τ

α

β

ο

λ

έ

ς

μ

ε

σ

τ

ό

χ

ο

τ

η

ν

α

ν

θ

ρ

ώ

π

ι

ν

η

α

ν

ά

π

τ

υ

ξ

η

.

Ε

π

ί

σ

η

ς

δ

ι

α

φ

α

ί

ν

ε

τ

α

ι

ό

τ

ι

σ

τ

η

δ

ι

ε

θ

ν

ή

δ

ι

α

μ

ά

χ

η

α

π

ό

τ

η

ν

μ

ί

α

μ

ε

ρ

ι

ά

τ

η

ς

ά

π

ο

ψ

η

ς

ό

τ

ι

ο

ι

Τ

Π

Ε

έ

χ

ο

υ

ν

τ

η

ν

δ

ύ

ν

α

μ

η

ν

α

α

λ

λ

ά

ξ

ο

υ

ν

θ

ε

σ

μ

ο

ύ

ς

,

δ

ο

μ

έ

ς

Κ

α

ι

ο

ρ

γ

α

ν

ι

σ

μ

ο

ύ

ς

τ

ο

υ

δ

η

μ

ό

σ

ι

ο

υ

τ

ο

μ

έ

α

έ

ν

α

ν

τ

ι

α

υ

τ

ή

ς

π

ο

υ

θ

έ

λ

ε

ι

τ

ο

υ

ς

θ

ε

σ

μ

ο

ύ

ς

,

τ

ι

ς

δ

ο

μ

έ

ς

κ

α

ι

τ

ο

υ

ς

ο

ρ

γ

α

ν

ι

σ

μ

ο

ύ

ς

τ

ο

υ

δ

η

μ

ό

σ

ι

ο

υ

τ

ο

μ

έ

α

ν

α

μ

π

ο

ρ

ο

ύ

ν

ν

α

υ

ι

ο

θ

ε

τ

ο

ύ

ν

κ

α

ι

ν

α

α

π

ο

ρ

ρ

ο

φ

ο

ύ

ν

τ

ι

ς

ν

έ

ε

ς

τ

ε

χ

ν

ο

λ

ο

γ

ί

ε

ς

χ

ω

ρ

ί

ς

ν

α

υ

φ

ί

σ

τ

α

ν

τ

α

ι

σ

η

μ

α

ν

τ

ι

κ

έ

ς

μ

ε

τ

α

β

ο

λ

έ

ς

υ

π

ε

ρ

τ

ε

ρ

ε

ί

η

δ
ε
ύ
τ
ε
ρ
η
.

Ο τομέας της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης τείνει να υιοθετεί φιλόδοξους στόχους με στενά χρονικά περιθώρια. Αυτό οφείλεται σε διάφορους παράγοντες.

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας έχει φθάσει να αποτελεί μέρος της εθνικής πολιτικής σε υψηλό επίπεδο. Πρώτον διότι η δυναμική ανάπτυξης που υπόσχεται είναι μεγάλη, δεύτερον διότι συνεπάγεται σημαντικές μεταβολές και μεταφέρει εξουσία καθέτως αλλά και οριζοντίως και τέλος επειδή δημιουργεί μεγάλες απαιτήσεις στους δημόσιους προϋπολογισμούς. Επομένως μόνο μία ισχυρή ηγεσία έχει την πιθανότητα να εξασφαλίσει την βιωσιμότητα τέτοιων έργων εξασφαλίζοντας και την απρόσκοπτη ροή πόρων αλλά και τη συμμόρφωση με τους στόχους του εγχειρήματος.

1.6 Ηλεκτρονική κυβέρνηση και Διοικητική Μεταρρύθμιση

Η καινοτομία που η Ηλεκτρονική κυβέρνηση προσβύει την κάνει δημοφιλή στο κοινό. Έτσι σε μερικές περιπτώσεις η Ηλεκτρονική κυβέρνηση έχει θεωρηθεί ότι μπορεί να αντικαταστήσει την διοικητική μεταρρύθμιση και ότι αντιπροσωπεύει την μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας ή την Κοινωνία της Γνώσης. Στη διαδικασία του σχεδιασμού και υλοποίησης πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής κυβέρνησης, οι κυβερνήσεις έχουν βρεθεί σε στενές συμμαχίες με τον ιδιωτικό τομέα.

Για όλους τους πιο πάνω λόγους πολλά έργα εθνικής ή τοπικής εμβέλειας υπόσχονται να τοποθετήσουν online «όλες» τις δημόσιες υπηρεσίες σε κάποια συγκεκριμένη και κοντινή καταληκτική ημερομηνία. Το να βάζει κανείς μεγάλους στόχους είναι μερικές φορές αναγκαίο για να εισάγει καινοτομίες τέτοιου μεγέθους. Όμως ελεγκτικές εκθέσεις που έγιναν στον Καναδά δείχνουν ότι η πολυπλοκότητα και μόνο μεγάλων έργων πληροφορικής είναι σημαντικός παράγων της αποτυχίας

τους¹². Αυτό είναι ατυχές διότι ο κίνδυνος αποτυχίας είναι ευθέως ανάλογος του μεγέθους ενός έργου. Παρόλο που δεν υπάρχουν δημοσιοποιημένα στοιχεία διότι η αποτυχία γενικώς είναι ευαίσθητο πολιτικά θέμα, η γενική εικόνα που παρουσιάζεται από αναλυτές του τομέα αυτού θα πρέπει να μας απασχολήσει σοβαρά.

Στις αναπτυσσόμενες χώρες εκτιμάται ότι ο ρυθμός αποτυχίας έργων ηλεκτρονικής δημοκρατίας φθάνει το 60-80%¹³. Στις ανεπτυγμένες χώρες μία μελέτη (Garner Research¹⁴) εκτιμά ότι το ποσοστό αυτό φθάνει το 60%. Άλλη, (Standish Group¹⁵) εκτιμά ότι μόνο το 28% των έργων πληροφορικής το 2000 στις Η.Π.Α. στον κρατικό αλλά και στον βιομηχανικό τομέα είχε επιτυχία. Η κατάσταση αυτή αποτελεί μία τρομερή σπατάλη φορολογικών πόρων, ευκαιριών για ανάπτυξη αλλά και πολιτικής στήριξης για μεταβολή που θα βασισθεί στις νέες τεχνολογίες

1.7 Αρχές μιας λειτουργικής Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης

Τα ειδικά χαρακτηριστικά στα οποία ο δημόσιος τομέας διαφέρει από τον ιδιωτικό τείνουν να υποεκτιμώνται. Στο δημόσιο τομέα με την υπάρχουσα δομή, λείπει η ευελιξία και η ικανότητα να προσαρμοστεί σε συνθήκες που όλο και περισσότερο πλησιάζουν συνθήκες ελεύθερης αγοράς. Με άλλα λόγια ενώ οι κυβερνήσεις θέλουν να ανταποκριθούν κάνοντας χρήση των ΤΠΕ η πολυπλοκότητα των έργων ανεβαίνει σημαντικά σε σημείο που δεν μπορούν να την αντέξουν.

Δεν είναι εύκολη η διαχείριση του πολιτικού και πολιτιστικού περιβάλλοντος. Πολιτικές προτεραιότητες και νόμοι αλλάζουν με ταχύ ρυθμό ανταποκρινόμενοι σε μία πληθώρα κοινωνικών, οικονομικών και πολιτιστικών παραγόντων με καταστρεπτικές συνέπειες για τις βασικές παραδοχές των έργων ηλεκτρονικής κυβέρνησης. Τέλος σπάνια θα δει κανείς προγράμματα ηλεκτρονικής κυβέρνησης να κινούνται σε διαφανή πλαίσια ελέγχου και αξιολόγησης.

Στη βιβλιογραφία αναδεικνύεται ένας παραλληλισμός ανάμεσα στην επενδυτική φούσκα εταιρειών Internet (DotCom bubble) και στο υπερδραστήριο επενδυτικό

¹² Επίσης γίνεται αναφορά και στην έκθεση του ΟΟΣΑ που συνηγορεί στο γεγονός ότι τα δημόσια συστήματα προϋπολογισμού ενθαρρύνουν την κατάρτιση μεγάλων, ακριβών και θεαματικών έργων που ευκολότερα κοινοποιούνται ως απόδειξη πολιτικής δράσης και ανταπόκρισης σε κάποιο πρόβλημα.

¹³ Richard Heeks, "Failure, Success and Improvisation of Information Systems Projects in Developing Countries", Institute for Development Policy and Management, Jan 2002, http://idpm.man.ac.uk/publications/wp/di/di_wp11.shtml

¹⁴ "GarnerEXP says a majority of e-government initiatives fail or fall short of expectations" Symposium ITExpo 2002, <http://symposium.gartner.com/story.php.id.1367.s.5.html>

πρόγραμμα των κυβερνήσεων που δεν αποδίδει (DotGov bubble). Και ενώ στην πρώτη περίπτωση η διόρθωση επήλθε μέσω τη ελεύθερης αγοράς στην δεύτερη πρέπει να επέλθει μέσω πολιτικών διαδικασιών¹⁶. Ανάμεσα σε άλλα διαπιστώνεται ότι έχει έρθει η ώρα τελικά να εξετάσουμε πώς οι γραφειοκρατικές ιεραρχίες των δημοσίων διοικήσεων θα χρησιμοποιήσουν τις ΤΠΕ για να μεταμορφωθούν σε δικτυακές δομές.

Η διαδικασία αυτή δεν έχει εισέλθει ακόμα στην συνείδηση του πολίτη ως άμεση προτεραιότητα από την οποία εξαρτάται η ευημερία του. Γενικώς παραβλέπεται από τα στελέχη του δημόσιου τομέα και τους πολιτικούς λόγω των τεράστιων επιπτώσεων που θα έχει στην χειραφέτηση των πολιτών και στην μεταφορά του ελέγχου της εξουσίας και των πόρων. Τι όμως έχει αλλάξει και πρέπει τώρα να εγκαταλείψουμε τις ιεραρχικές δομές των δημοσίων διοικήσεων που μας υπηρέτησαν σωστά όσο καιρό υπάρχουν τα εθνικά κράτη εάν όχι και περισσότερο; Η απάντηση είναι η έλευση των δικτύων που χρησιμοποιούν ΤΠΕ και η ταχύτητα και η ακρίβεια που προσφέρουν.

Οι μεγάλες ιδιωτικές εταιρείες είναι οι πρώτες που άλλαξαν σε αυτή την κατεύθυνση. Έχουν μεταμορφωθεί σε χαλαρά δίκτυα με διαφορετικά στοιχεία οργανωμένα γύρω από ένα συγκεκριμένο επιχειρηματικό έργο (project): κοινά συμφέροντα, πελάτες, στόχους και λειτουργίες. Τελικώς αποτελούν ευέλικτα σχήματα που μπορούν να ανταποκριθούν στους πελάτες τους όποτε και όπου βρίσκονται. Όμως ένας δραστήριος ιδιωτικός τομέας με μεγάλη χρήση ΤΠΕ χρειάζεται ένα εξίσου δραστήριο κρατικό τομέα με ψηλή χρήση ΤΠΕ. Στην αλληλεπίδραση πελατών με εφαρμογές Ηλεκτρονικής Δημοκρατίας φαίνεται η μεγάλη επιρροή του επιχειρηματικού τρόπου λειτουργίας.

1.8 Ο δρόμος προς την Ηλεκτρονική Δημοκρατία

Έχει αρχίσει και γίνεται φανερό όμως ότι οι κυβερνήσεις θα μπορέσουν να ανταποκριθούν καλύτερα και στις ανάγκες των μεμονωμένων πολιτών, για άμεση ανάμειξη στην παραγωγή δημόσιας αξίας¹⁷, και τελικά στην δημιουργία και

¹⁵ “The Hidden Threat to E-Government: Avoiding Large Government IT Failures”, OECD, PUMA, Policy Brief No 8, March 2001

¹⁶ Για περισσότερα βλέπε *NetPolicy.Com, Public Agenda for a Digital World*, Leslie David Simon, The Woodrow Wilson Center Press, 2000

¹⁷ Η έννοια της δημόσιας αξίας (public value) αναπτύσσεται εκτενώς στην μελέτη: Gavin Kelly and Steven Muers, “Creating public value. An analytical framework for public sector reform”, October 2002, http://www.number-10.gov.uk/su/pv/public_value.pdf

εξασφάλιση ενός δημόσιου χώρου στον οποίο η δημόσια αξία θα μπορεί να παράγεται από περισσότερους συντελεστές, εάν μετεξελιχθούν σε δίκτυα. Αυτό βέβαια θα ήταν ένα πολύ φιλόδοξο εγχείρημα και ένα έργο ηλεκτρονικής δημοκρατίας για την χιλιετία.

Κάποιες κατευθύνσεις στις οποίες μπορούν να κινηθούν είναι:

- Να δοθεί η ελευθερία σε διάφορους δημόσιους οργανισμούς σε κεντρικό και τοπικό επίπεδο να ενεργούν ως κόμβοι σε δίκτυα
- Να αποδεχθούν ότι η εξουσία εντός της κυβέρνησης προέρχεται όχι από την ιεραρχία αλλά από αναγνωρισμένες ατομικές ικανότητες.
- Να χρησιμοποιηθούν δημόσιοι πόροι για την διευκόλυνση και ενδυνάμωση δικτύων πολιτών
- Να αναγνωρισθεί η ύπαρξη επιχειρηματικών δικτύων
- Να χρησιμοποιηθούν ΤΠΕ για σύνδεση πέρα από τα παραδοσιακά όρια (κυβέρνηση, ιδιωτικός τομέας, κοινό)
- Να επαναεπιβεβαιωθούν (μέσω νομοθεσίας) οι κανόνες και οι αξίες της κοινωνίας πολιτών
- Να δημιουργηθεί δημόσιος χώρος όπου θα παρέχεται η δημόσια αξία
- Να διαχειρισθεί η πληροφορία και να δημιουργηθεί γνώση η οποία θα διανεμηθεί σε όλα τα δίκτυα

Αυτό δεν σημαίνει φυσικά ότι η μεταλλαγή αυτή από ιεραρχική σε δικτυακή δομή θα γίνει από την μια μέρα στην άλλη. Σε μερικές χώρες αυτό θα σήμαινε ότι θα έμεναν χωρίς κυβέρνηση. Σε άλλες χώρες η διανομή της εξουσίας που συνεπάγεται η δικτυακή δομή δεν θα γινόταν εύκολα αποδεκτή από την οικονομική και πολιτική ελίτ. Η άλλη επιλογή είναι η απραξία. Η διαμάχη μεταξύ ιδιωτικού και δημόσιου τομέα, μεταξύ τεχνολογίας και παραδοσιακών οργανωτικών δομών δεν έχει στη βάση της μία εχθρική ιδεολογία ούτε καν πρόσωπο. Η απραξία μπορεί να καλυφθεί για κάποιο διάστημα όμως τελικά παγώνει την αναπτυξιακή ικανότητα της κοινωνίας και διαβρώνει την οικονομική και πολιτική ισχύ από τα μέσα. Ο καιρός θα περάσει και κάποιος κάποτε θα αρχίσει να πειραματίζεται με τις νέες ιδέες.

1.9 Ζητήματα για την Ηλεκτρονική κυβέρνηση (Ασφάλεια, Νομικό πλαίσιο, Χρηματοδότηση, Ψηφιακό Χάσμα)

Ο ΟΟΣΑ¹⁸ ορίζει την Ηλεκτρονική κυβέρνηση ως «την χρήση ΤΠΕ και ειδικά του Διαδικτύου ως εργαλείο για την επίτευξη καλύτερης κυβέρνησης». Οι πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης ξαναφέρνουν στο προσκήνιο διάφορα θέματα τα οποία πρέπει να αντιμετωπισθούν εάν πρόκειται οι δημόσιες διοικήσεις να συνεχίσουν να ανταποκρίνονται στις ανάγκες των πολιτών, όπως: η καλύτερη συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών για την αντιμετώπιση κοινών προβλημάτων, η μεγαλύτερη στόχευση στον πελάτη, η δημιουργία συμμαχιών με τον ιδιωτικό τομέα.

Πλεονεκτήματα της ηλεκτρονικής κυβέρνησης θα μπορούσαν να θεωρηθούν ότι:

- Αυξάνει την αποτελεσματικότητα σε λειτουργίες μαζικής επεξεργασίας και συλλογής και αποστολής δεδομένων
- Βελτιώνει τις υπηρεσίες με στόχευση τον πελάτη
- Με την διευκόλυνση ανταλλαγής πληροφοριών συμβάλει στην επίτευξη συγκεκριμένων πολιτικών
- Συμβάλει στην επίτευξη των οικονομικών στόχων της κυβέρνησης (μεγαλύτερη διαφάνεια, πιο αποτελεσματικά προγράμματα, προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας και του Ηλεκτρονικού Εμπορίου)
- Συμβάλει στον εκσυγχρονισμό και τη μεταρρύθμιση της διαχείρισης του δημόσιου τομέα
- Αυξάνει την εμπιστοσύνη μεταξύ πολιτών και κυβέρνησης

Όμως τίθενται και εξωτερικά εμπόδια στην Ηλεκτρονική κυβέρνηση. Τέτοια είναι τα εμπόδια εξαιτίας νομικών και ρυθμιστικών πλαισίων. Οι νέες ηλεκτρονικές διαδικασίες πρέπει να έχουν την ίδια βαρύτητα με τις αντίστοιχες χειρόγραφες. Επί πλέον τα ισχύοντα ρυθμιστικά πλαίσια τα οποία βασίζονται στην παραδοχή ότι οι κρατικές υπηρεσίες δρουν μεμονωμένα εμποδίζουν την συνεργασία. Η ασφάλεια και η ιδιωτική ζωή πρέπει επίσης να διασφαλιστούν πριν προχωρήσουμε σε online υπηρεσίες. Η πολυπλοκότητα των απαιτήσεων είναι ένα επί πλέον πρόβλημα. Οι κρατικές υπηρεσίες χρειάζονται επίσης να διευκρινιστεί το πλαίσιο στο οποίο

¹⁸ “Η αναγκαιότητα της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης” (The E-Government Imperative, OECD 2003)

μπορούν να δρουν ειδικά στους τομείς της ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων και των τεχνικών προδιαγραφών.

Εμπόδια από τις διαδικασίες χρηματοδότησης. Για να χρηματοδοτηθούν ενιαίες κυβερνητικές υπηρεσίες και κοινές υποδομές ο σχεδιασμός του προϋπολογισμού πρέπει να διευκολύνει τη συνεργασία στους μηχανισμούς χρηματοδότησης. Επί πλέον τα έξοδα που αφορούν ΤΠΕ πρέπει να θεωρούνται επένδυση, προσβλέποντας σε μελλοντικά οφέλη και παρέχοντας κάποιο βαθμό βεβαιότητας για μελλοντικές χρηματοδοτήσεις¹⁹.

Οι κυβερνήσεις πρέπει να προετοιμαστούν για τεχνολογικές αλλαγές. Η χρήση κοινών δεδομένων από υπάρχοντα διαφορετικά συστήματα, η ανάπτυξη κοινών υποδομών και η αντιμετώπιση των ραγδαίων τεχνολογικών εξελίξεων είναι θέματα που μπορούν να εμποδίσουν την εισαγωγή της ηλεκτρονικής κυβέρνησης και να ανεβάσουν το κόστος και την πιθανότητα αποτυχίας. Γι' αυτά χρειάζεται μία αντιμετώπιση σε επίπεδο κυβέρνησης. Πολιτικές για την προσαρμογή σε τεχνολογικές αλλαγές περιλαμβάνουν: νομοθεσία ανεξάρτητη από συγκεκριμένη τεχνολογία, προσδιορισμό απαιτήσεων σε απόδοση αντί τεχνικών προδιαγραφών στην προμήθεια νέων τεχνολογιών και προσανατολισμό σε ολοένα αυξανόμενη διεθνή συνεργασία

Το ψηφιακό χάσμα μειώνει τα οφέλη της ηλεκτρονικής κυβέρνησης. Η online πρόσβαση έχει πλεονεκτήματα τα οποία είναι αδύνατον να αναπαραχθούν από παραδοσιακές διαδικασίες. Όμως μέσα στις χώρες του ΟΟΣΑ υπάρχουν σημαντικές διαφορές στην πρόσβαση σε ΤΠΕ και στο Διαδίκτυο. Γενικά αυτοί που είναι σε πιο μειονεκτική θέση έχουν και την μικρότερη πρόσβαση, όμως αυτοί είναι που έχουν και μεγάλη επαφή με τις κρατικές υπηρεσίες (π.χ. οι άνεργοι). Εάν αυτά τα άτομα δεν μπορέσουν να έχουν πρόσβαση στην ηλεκτρονική δημοκρατία θα τους λείψουν πολλά τα οφέλη που προσφέρει.

Αρχές για μια επιτυχή Ηλεκτρονική κυβέρνηση μπορούν να θεωρηθούν οι ακόλουθες²⁰:

¹⁹ Σε πολλές χώρες οι ισχύουσες διαδικασίες κατάρτισης προϋπολογισμών έρχονται σε αντίθεση με την αποτελεσματική Ηλεκτρονική κυβέρνηση. Οι δημόσιοι οργανισμοί χρειάζονται κίνητρα για την υλοποίηση κοινών έργων και εργαλεία για την μέτρηση της απόδοσης των επενδύσεων σε τέτοια έργα που μπορεί να επιτευχθεί μόνο με μία αντιμετώπιση σε επίπεδο κυβέρνησης.

²⁰ Για περισσότερα βλέπε στο: Μακρής Σεραφείμ (2003), «Η απλούστευση διαδικασιών, η εξυπηρέτηση του πολίτη και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην κοινωνία της πληροφορίας: η αποτύπωση μιας σχέσης», ΕΣΔΔ, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα, σελ.56-59 καθώς και στο Μπουφάς Γεώργιος (2003), «Μια πρώτη αποτίμηση της πληρότητας των επιχειρησιακών σχεδίων για

Ηγεσία και Δέσμευση. Η ηγεσία και ο ψηλός βαθμός δέσμευσης σε πολιτικό αλλά και σε διοικητικό επίπεδο είναι κρίσιμοι παράγοντες στην διαχείριση αλλαγών. Απαιτούνται ηγέτες με δέσμευση έτσι ώστε να αντιμετωπίσουν τις αναταραχές των αλλαγών, να επιμείνουν όταν τα οφέλη αργούν να εμφανιστούν, να ανταποκριθούν όταν τα πράγματα πάνε στραβά και να οραματισθούν και να σχεδιάσουν το μέλλον.

Ενοποίηση. Γνώρισμα της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι ότι αυξάνει τις δυνατότητες του δημόσιου τομέα αλλά δεν αποτελεί αυτοσκοπό. Πρέπει να ενσωματωθεί σε ευρύτερους στόχους προσφοράς πολιτικών και υπηρεσιών, σε ευρύτερες διαδικασίες μεταρρύθμισης της διαχείρισης του δημοσίου τομέα και σε ευρύτερες δραστηριότητες της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Συνεργασία μεταξύ κρατικών υπηρεσιών. Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση είναι πιο αποτελεσματική όταν οι κρατικές υπηρεσίες συνεργάζονται σε ομάδες με επίκεντρο τον πελάτη. Είναι απαραίτητα κοινά πλαίσια λειτουργίας για να διασφαλιστεί η διαλειτουργικότητα και να μεγιστοποιηθεί η αποτελεσματικότητα. Η συνεργασία μπορεί να ενθαρρυνθεί με κίνητρα

Χρηματοδότηση. Το κόστος των ΤΠΕ πρέπει να θεωρείται επένδυση που θα αποδώσει στο μέλλον. Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση απαιτεί ένα επίπεδο βεβαιότητας μελλοντικών χρηματοδοτήσεων έτσι ώστε να διασφαλιστεί η βιωσιμότητα των έργων, να αποφευχθεί η σπατάλη πόρων και να επιτευχθεί το μέγιστο όφελος από τα συγκεκριμένα επίπεδα χρηματοδότησης.

Πρόσβαση. Οι κυβερνήσεις πρέπει να ακολουθήσουν πολιτικές που θα βελτιώσουν την πρόσβαση σε online υπηρεσίες.

Επιλογή. Οι πελάτες θα πρέπει να έχουν επιλογή στη μέθοδο με την οποία θα έρχονται σε επαφή με την κυβέρνηση και η υιοθέτηση των online υπηρεσιών δεν θα πρέπει να μειώσει αυτή την επιλογή. Η παροχή υπηρεσιών πρέπει να καθοδηγείται από τις ανάγκες του πελάτη.

Συμμετοχή πολιτών. Η Πληροφόρηση και οι υπηρεσίες της ηλεκτρονικής κυβέρνησης πρέπει να είναι υψηλού επιπέδου και να εμπλέκουν τους πολίτες στην πολιτική διαδικασία.

Προστασία της ιδιωτικής ζωής. Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση δεν πρέπει να καταστρατηγήσει τις ισχύοντες προσδοκίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής.

Ευθύνη

την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα», ΕΣΔΔ, Τμήμα Γενικής Διοίκησης,

Λογοδοσία. Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση έχει την δυνατότητα να ενδυναμώσει την διαδικασία καταλογισμού ευθυνών και λογοδοσίας. Αυτό δεν πρέπει να μειωθεί από την εμπλοκή του ιδιωτικού τομέα.

Έλεγχος και αξιολόγηση. Ο προσδιορισμός της ζήτησης, του κόστους, των οφελών και των επιπτώσεων της ηλεκτρονικής κυβέρνησης είναι κρίσιμος παράγων για την διατήρηση της εξάπλωσής της. Όσοι υλοποιούν προγράμματα ηλεκτρονικής κυβέρνησης δεν μπορούν να προσμένουν σε υποστήριξη εάν δεν μπορούν να καθορίσουν τα οφέλη.

Μέχρι σήμερα η Ηλεκτρονική κυβέρνηση υποστηρίζεται πολιτικά από τις κυβερνήσεις που την βλέπουν ως εργαλείο για να εκσυγχρονίσουν την δημόσια διοίκηση, ως σύμβολο καινοτομίας, ως τρόπο να προωθήσουν την ανάπτυξη της βιομηχανίας ΤΠΕ και ως μετάβαση στην Κοινωνία της Πληροφορίας²¹. Όμως η επόμενη φάση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης συνεπάγεται την ανάπτυξη μη εμφανούς υποδομής, συνδεδεμένες λειτουργίες, ψηλότερα επίπεδα χρηματοδότησης και πιθανόν μεταβολές στη δημόσια διοίκηση που θα προκαλέσουν αναταραχές στη λειτουργία. Επί πλέον τα οφέλη είναι πιθανόν να εμφανιστούν με αργότερο ρυθμό και να είναι λιγότερο ορατά σε κάποιον που παρατηρεί από έξω.

Η ανάγκη για πρωτοβουλίες ηλεκτρονικής κυβέρνησης θα διατηρηθεί με πιθανότητα να αυξηθεί. Μέχρι σήμερα οι κυβερνήσεις ήταν σε θέση να εισάγουν έργα ηλεκτρονικής κυβέρνησης χωρίς να διαταράσσουν την λειτουργία υπηρεσιών. Όμως αυτή η φάση έχει πλέον ολοκληρωθεί σε πολλές χώρες του ΟΟΣΑ και οι κυβερνήσεις πρέπει να στοχεύουν σε δραστικότερες μεταβολές, ειδικότερα όσον αφορά την συνεργασία για μία ενιαία προσφορά υπηρεσιών που προωθεί την διαλειτουργικότητα και την στόχευση στον πελάτη. Αυτό συνεπάγεται μία σειρά θεμάτων όπως²²:

- Υπάρχει ανάγκη για μεγαλύτερη οργανωτική μεταβολή
- Οι συνεργασίες με τον ιδιωτικό τομέα και τους ΜΚΟ γίνονται όλο και πιο σημαντικές
- Η ολοένα αυξανόμενη πολυπλοκότητα των προβλημάτων θα απειλήσει τους παραδοσιακούς τρόπους προσφοράς υπηρεσιών και τις δομές ευθύνης.

Αθήνα, σελ. 32-38.

²¹ Για περισσότερα βλέπε στο Bellamy Christine and Taylor A. John (2003), *“Governing in the Information Age”*, Open University Press, Buckingham, England, σελ. 134-145

²² Για περισσότερα βλέπε στο: Hill A. Kevin and Hughes E. John (2003), *“Cyberpolitics: Citizen Activism in the Age of the Internet”*, Rowman and Littlefield, Lanham, σελ. 122-130.

- Η δημόσια διοίκηση θα πρέπει να συνεχίσει να υποστηρίζει συστήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Αυτό το θέμα περισσότερο από κάθε άλλο έχει την δυνατότητα, εάν δεν αντιμετωπιστεί σωστά, να υποσκάψει την υποστήριξη για την Ηλεκτρονική κυβέρνηση.
- Η έλλειψη κάθετης ολοκλήρωσης διαφόρων επιπέδων κυβέρνησης (π.χ. τοπικών, εθνικών κλπ) απειλεί την επιτυχή υλοποίηση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης. Οι χρήστες θέλουν αποτελεσματικές υπηρεσίες και ενδιαφέρονται λιγότερο για διαφορές αντιμετώπισης ή/και επίπεδα ευθύνης ανάμεσα σε διαφορετικά επίπεδα κυβέρνησης.
- Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση θα έπρεπε να είναι μία συνεχής διαδικασία βελτίωσης της κυβέρνησης και όχι απλώς η online μεταφορά υπηρεσιών σε διαδοχικές φάσεις
- Η αρχική εισαγωγή online υπηρεσιών μπορεί να έχει ψηλό κόστος όταν αυτό γίνεται εκτός των παραδοσιακών καναλιών. Όμως εάν αυτό γίνει αξιοποιώντας την ευκαιρία για μία αναδιοργάνωση των καναλιών θα οδηγήσει σε γενική μείωση του κόστους
- Οι χώρες του ΟΟΣΑ έχουν δυσκολία στον έλεγχο και αξιολόγηση της ηλεκτρονικής κυβέρνησης, όμως η συνεχής υποστήριξη θα εξαρτηθεί από αυτά τα μέτρα.

Οι πολίτες ενδιαφέρονται όχι μόνο για τη παροχή online υπηρεσιών αλλά και για τις ευκαιρίες που οι ΤΠΕ προσφέρουν για την αύξηση της συμμετοχής των πολιτών στην πολιτική διαδικασία. Όμως η δυνατότητα των πολιτών να συνομιλούν απ' ευθείας με στελέχη δημοσίων υπηρεσιών θα απειλήσει τους εκλεγμένους αντιπροσώπους. Τελικά, η Ηλεκτρονική κυβέρνηση θα επηρεάσει την σχέση μεταξύ του κοινοβουλίου, της εκτελεστικής εξουσίας και των πολιτών απειλώντας τις παραδοσιακές αντιλήψεις για την πολιτική νομιμότητα, την αντιπροσώπευση και την υπουργική ευθύνη. Αυτές οι αλλαγές καθιστούν πολύ σημαντική την εξεύρεση ισορροπίας μεταξύ του αντιπροσωπευτικού και τού συμμετοχικού μοντέλου δημοκρατίας.

Οι κυβερνήσεις πιέζονται, όμως πρέπει να συνεχίσουν την διαδικασία μεταρρύθμισης που βασίζεται στην ηλεκτρονική δημοκρατία. Η ηλεκτρονική δημοκρατία δεν αφορά την συνέχιση μιας υπάρχουσας κατάστασης αλλά επικεντρώνεται στην χρήση ΤΠΕ για να μεταβάλει δομές, λειτουργίες και προπάντων την νοοτροπία της κυβέρνησης. Αυτό που άρχισε ως τεχνική άσκηση με σκοπό την

ανάπτυξη καλύτερων προγραμμάτων και υπηρεσιών γίνεται τελικά μία άσκηση διακυβέρνησης. Το Διαδίκτυο και οι ΤΠΕ έχουν βάλει τα θεμέλια για μία μεγαλύτερη ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ της κυβέρνησης και των πολιτών και για την εισαγωγή της πολλά υποσχόμενης μη ιεραρχικής διοίκησης. Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση μπορεί να δημιουργήσει δίκτυα ροής πληροφοριών ανάμεσα σε διαφορετικά μέρη της διοίκησης που δεν σέβονται νομοθετικά, διοικητικά όρια και ιεραρχίες.

2^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η κοινοτική πολιτική για την κοινωνία της πληροφορίας. Περιορισμοί και προκλήσεις.

2.1 Στόχοι, Μέθοδοι υλοποίησης και Νομική βάση

Θεωρείται σκόπιμο πριν παρουσιαστεί το σχέδιο δράσης eEurope, που αποτελεί άλλωστε και το κεντρικό πρόγραμμα γύρω από το οποίο αναπτύσσεται η ευρωπαϊκή πρωτοβουλία για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση, να γίνει εκτενής αναφορά στη γενικότερη πολιτική μέσα στην οποία εντάσσεται το σχέδιο αυτό. Η πολιτική για την κοινωνία της πληροφορίας επιδιώκει να πραγματοποιήσει έναν από τους στόχους της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ) που είναι η εξασφάλιση ότι οι επιχειρήσεις, οι κυβερνήσεις και οι πολίτες της Ευρώπης θα εξακολουθήσουν να διαδραματίζουν ηγετικό ρόλο στο έργο της διαμόρφωσης και συμμετοχής της οικονομίας η οποία βασίζεται σε παγκόσμια κλίμακα στις γνώσεις και τις πληροφορίες. Για την επίτευξη του στόχου αυτού, χρησιμοποιούνται οι εξής μέθοδοι:

- η τόνωση των ερευνών για την ανάπτυξη και την εξάπλωση νέων τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας
- ο καθορισμός και η διατήρηση του πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων και προτύπων με προορισμό την άνθηση του ανταγωνισμού
- η τόνωση της ανάπτυξης εφαρμογών και περιεχομένου, με παράλληλη υποστήριξη των πρωτοβουλιών που ενθαρρύνουν όλους τους ευρωπαϊούς πολίτες και τους παρέχουν τη δυνατότητα να αποκομίζουν τους ευεργετικούς καρπούς της κοινωνίας της πληροφόρησης συμμετέχοντας σε αυτήν.

Η πολιτική της ΕΕ για την κοινωνία της πληροφορίας θεμελιώνεται στις ακόλουθες βασικές συνιστώσες της πολιτικής:

- την πολιτική των τηλεπικοινωνιών, νομική βάση της οποίας είναι το άρθρο 95 (εναρμόνιση της εσωτερικής αγοράς), τα άρθρα 81 και 82 (ανταγωνισμός) καθώς και τα άρθρα 47 και 55 (δικαίωμα εγκατάστασης και παροχή υπηρεσιών) της συνθήκης για την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Κοινότητας (ΣΕΚ)
- την υποστήριξη της τεχνολογικής ανάπτυξης των τεχνολογιών πληροφόρησης και επικοινωνίας (ΤΠΕ) (ICT), η οποία βασίζεται στα άρθρα 163 έως 172 (έρευνα και ανάπτυξη) της ΣΕΚ

- τη συμβολή στη δημιουργία των απαιτούμενων συνθηκών ανταγωνιστικότητας για την κοινοτική βιομηχανία, σε απόλυτη ευθυγράμμιση της με το άρθρο 157 της ΣΕΚ
- την προώθηση των διευρωπαϊκών δικτύων (ΔΕΔ) στους τομείς των μεταφορών, της ενέργειας και των τηλεπικοινωνιών, όπως ορίζεται στα άρθρα 154, 155 και 156 της ΣΕΚ.

2.2 Ιστορική αναδρομή και πορεία εξέλιξης της πολιτικής της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Οι δύο βασικές συνιστώσες της πολιτικής που ακολούθησε η στρατηγική της ΕΕ στον τομέα της κοινωνίας της πληροφόρησης αναπτύχθηκαν από τα μέσα της δεκαετίας του 1980 και μετά.

Οι δραστηριότητες έρευνας και ανάπτυξης στον χώρο ΤΠΕ εγκαινιάστηκαν το 1984 από το πρόγραμμα **ESPRIT** (τεχνολογία της πληροφόρησης), αμέσως μετά από το οποίο ακολούθησαν το 1986 ειδικά προγράμματα εφαρμογών τηλεματικής (στους τομείς των μεταφορών, της υγείας και της κατάρτισης εξ αποστάσεως) και το πρόγραμμα **RACE** (προηγμένες τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών).

Δεύτερη βασική συνιστώσα υπήρξε η πολιτική στον χώρο των επικοινωνιών η οποία εγκαινιάστηκε το 1987 με την έκδοση της **Πράσινης Βίβλου για την απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών** όπου τέθηκαν τρεις βασικοί στόχοι²³.

Με τις νέες τεχνολογίες πληροφόρησης και τηλεπικοινωνιών δημιουργείται το υπόβαθρο για την ανάδειξη νέων προϊόντων, υπηρεσιών και εφαρμογών. Όσον αφορά το ζήτημα της απελευθέρωσης των επικοινωνιών, αποτελεί τον κύριο πρωταγωνιστικό συντελεστή της ευρύτατης διάδοσης και ενσωμάτωσης των προαναφερόμενων νέων προϊόντων, υπηρεσιών και εφαρμογών. Εξέχον παράδειγμα της αλληλεπίδρασης μεταξύ των ερευνών στον τομέα ΤΠΕ και των κανονιστικών ρυθμίσεων για τις τηλεπικοινωνίες αποτελούν οι ψηφιακές κινητές επικοινωνίες²⁴. Η

²³ Πρώτον η απελευθέρωση των τμημάτων της αγοράς στα οποία επικρατούν μονοπωλιακές συνθήκες. Δεύτερον, η εναρμόνιση του κλάδου των ευρωπαϊκών τηλεπικοινωνιών με τη θέσπιση κοινών κανόνων και προτύπων. Τρίτον, η αυστηρή εφαρμογή των κανόνων του ανταγωνισμού στα απελευθερωμένα τμήματα της αγοράς, για να αποτραπούν τα φαινόμενα σύναψης συμφωνιών εμπαιγμού, καταχρηστικής εκμετάλλευσης αλλά και δημιουργίας δεσποζουσών θέσεων.

²⁴ Στις ευρωπαϊκές κινητές επικοινωνίες χρησιμοποιείται η τεχνολογία GSM (**Global System for Mobile Communications**), οι τεχνικές προδιαγραφές, η επικύρωση και οι δοκιμές της οποίας είχαν γίνει στο πλαίσιο ερευνητικών προγραμμάτων της ΕΕ. Η τεχνολογία GSM εγκαινιάστηκε στις αρχές του 1990 υπό τη μορφή του προτύπου για τις πανευρωπαϊκές κινητές επικοινωνίες. Το βήμα αυτό

έναρξη εφαρμογής συμπαγούς και καθολικής πολιτικής στο πεδίο της κοινωνίας της πληροφόρησης συντελέστηκε το 1994, στα βήματα της **Λευκής Βίβλου της Επιτροπής για την "Ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα και την απασχόληση"** που είχε δημοσιευθεί το 1993. Στη Λευκή Βίβλο υπογραμμιζόταν η σημασία που έχει η κοινωνία της πληροφόρησης αποτελώντας στοιχείο καίριας σημασίας για τη μελλοντική οικονομική ανάπτυξη, την ανταγωνιστικότητα, τη δημιουργία θέσεων εργασίας και τη βελτίωση της ποιότητας της ζωής για όλους τους Ευρωπαίους. Την έμπρακτη συνέχεια της Λευκής Βίβλου αποτέλεσε η **έκθεση με τίτλο "Η Ευρώπη και η κοινωνία της πληροφόρησης σε παγκόσμια κλίμακα"**, η οποία εκπονήθηκε από την ομάδα ανωτάτου επιπέδου που ήταν επιφορτισμένη με τα θέματα της κοινωνίας της πληροφόρησης²⁵. Η έκθεση αποτέλεσε το υπόβαθρο για την υιοθέτηση, τον Ιούνιο του 1994, του **πρώτου προγράμματος δράσης** της ΕΕ στον τομέα της κοινωνίας της πληροφόρησης με τίτλο **"Η πορεία της Ευρώπης προς την κοινωνία της πληροφόρησης"**. Στους κύριους στόχους του προγράμματος δράσης συγκαταλεγόταν η επιτάχυνση του ρυθμού ολοσχερούς απελευθέρωσης των υπηρεσιών και υποδομών στο χώρο των τηλεπικοινωνιών, η οποία συντελέστηκε το 1998, η ενίσχυση και ο αναπροσανατολισμός των ερευνητικών προγραμμάτων ΤΠΕ και η ένταξη της νέας διάστασης της κοινωνίας της πληροφόρησης σε όλες τις συναφείς κοινοτικές πολιτικές. Το 1996 εγκρίθηκε το αναθεωρημένο κείμενο του προγράμματος δράσης.

Παρά την επιτυχία αυτής της αρχικής φάσης, το 1999 είχε γίνει σαφές ότι χρειαζόταν να δοθεί νέα ώθηση στην πολιτική που εφάρμοζε η ΕΕ στα θέματα της κοινωνίας της πληροφόρησης, ενώ χρειαζόταν επίσης ένα νέο όραμα που να αντικατοπτρίζει τις νέες συνθήκες. Πράγματι, τη στιγμή εκείνη, η κοινωνία της πληροφόρησης δεν αποτελούσε πλέον όραμα, αλλά με ολοένα και αυξανόμενο ρυθμό χειροπιαστή πραγματικότητα, όπως αποδεικνυόταν από την ταχεία ανάπτυξη του Διαδικτύου και την ταχύτατα αναδυόμενη οικονομία γνωσιολογικής βάσης. Εξάλλου,

ακολουθήθηκε το 1996 από την απελευθέρωση της αγοράς κινητών επικοινωνιών στην ΕΕ. Ο συνδυασμένος αντίκτυπος του προτύπου υψηλής ποιότητας και του άκρατου ανταγωνισμού είχε ως συνέπεια την ταχύτατη απογείωση του συστήματος GSM: περί τα μέσα του 2002, υπήρχαν περίπου 285 εκατομμύρια χρήστες GSM στην ΕΕ και σε ορισμένα κράτη μέλη ο συντελεστής διείσδυσης στην αγορά των κινητών έφθασε σχεδόν το επίπεδο κορεσμού (μεγαλύτερος του 85% σε τέσσερα κράτη μέλη). Συνέπεια της επιτυχίας που σημείωσε στην Ευρώπη ήταν να αυτοεπιβληθεί το σύστημα GSM ως το πρότυπο που χρησιμοποιείται σε παγκόσμια κλίμακα σε άλλες 130 χώρες.

²⁵ Στην έκθεση διατυπώνονταν συστάσεις για τον τρόπο με τον οποίο η Ένωση θα μπορούσε να συμβάλει στην εγκαθίδρυση του ευνοϊκού κανονιστικού, τεχνολογικού και κοινωνικού πλαισίου για την κοινωνία της πληροφόρησης.

ήταν απαραίτητος ο ευρύτερος συντονισμός των πολιτικών που εφάρμοζαν τα κράτη μέλη στον τομέα αυτό.

Το θέμα αποτέλεσε αντικείμενο της ανακοίνωσης που υιοθετήθηκε τον Δεκέμβριο του 1999 με τίτλο **"Ηλεκτρονική Ευρώπη (eEurope) - Η κοινωνία της πληροφορίας για όλους"**. Η πρωτοβουλία της Ηλεκτρονικής Ευρώπης (eEurope) έγινε ευνοϊκά αποδεκτή από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Κορυφής, το οποίο καθόρισε τον Μάρτιο του 2000 τον επόμενο στρατηγικό στόχο της Ένωσης για την επόμενη δεκαετία: «να καταστεί η ανταγωνιστικότερη και δυναμικότερη οικονομία γνωσιολογικής βάσης στον κόσμο». Για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο ζήτησε από την Επιτροπή να επεξεργαστεί το πρόγραμμα δράσης για την Ηλεκτρονική Ευρώπη (eEurope 2002), το οποίο υιοθετήθηκε τον Ιούνιο του 2000 στη Σύνοδο Κορυφής της Feira. Στο πρόγραμμα δράσης Ηλεκτρονική Ευρώπη του 2002 εντοπίζονται μερικοί στόχοι ζωτικής σημασίας που πρέπει να επιτευχθούν από τα κράτη μέλη έως το τέλος του 2002. Η υλοποίηση του προγράμματος δράσης βασίζεται στη συγκριτική αξιολόγηση των εθνικών ρυθμών προόδου κατά την επίτευξη των στόχων της Ηλεκτρονικής Ευρώπης (eEurope). Τον Ιούνιο 2002, το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης ενέκρινε το πρόγραμμα δράσης eEurope 2005 το οποίο αποτελεί συνέχεια του προγράμματος eEurope 2002.

2.3 Υλοποίηση της πολιτικής

2.3.1 Ο ρόλος του Διαδικτύου και οι νέες μορφές τεχνολογίας

Το Διαδίκτυο αποτελεί τον πρωταγωνιστικό παράγοντα της κοινωνίας της πληροφορίας. Για τον λόγο αυτό, η Επιτροπή έχει σκιαγραφήσει τη στρατηγική που θα οδηγήσει στην τόνωση και ενίσχυση της χρήσης του, καθορίζοντας τρεις κύριους στόχους

- να αποκατασταθεί η απευθείας σύνδεση για κάθε πολίτη, οικία, σχολείο, επιχείρηση και διοικητική αρχή, καθιστώντας την πρόσβαση στο Διαδίκτυο ταχύτερη, φθηνότερη και ασφαλέστερη
- να δημιουργηθεί η ψηφιακά εξοικειωμένη και επιχειρηματικά δραστήρια Ευρώπη μέσω του Διαδικτύου
- να οικοδομηθεί σε κοινωνικό επίπεδο ενταξιακή κοινωνία της πληροφορίας για όλους.

Οι νέες εφαρμογές και το διευρυμένο περιεχόμενο αποτελούν στοιχεία καίριας σημασίας για να εξασφαλιστεί ότι η κοινωνία της πληροφορίας θα αποδώσει

καρπούς για όλους. Η Επιτροπή θέτει σε εφαρμογή προγράμματα τα οποία μεγιστοποιούν τις δυνατότητες πρόσβασης στο Διαδίκτυο, με τα οποία τονώνεται η ανάπτυξη του περιεχομένου υψηλής ποιότητας, το οποίο σέβεται την πλούσια γλωσσική και πολιτιστική κληρονομιά της Ευρώπης και με το οποίο παρέχεται στις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις η δυνατότητα να διαδραματίσουν ηγετικό ρόλο στη συνεχιζόμενη ανάπτυξη των εφαρμογών του Διαδικτύου.

Ένα άλλο σημαντικό σκέλος της στρατηγικής για την κοινωνία της πληροφόρησης έγκειται στην ενθάρρυνση της **ανάπτυξης νέων μορφών τεχνολογίας** και εφαρμογών που θα αποδώσουν καρπούς για τον πολίτη οι οποίες θα τονώσουν τις μορφές ηλεκτρονικής εργασίας και ηλεκτρονικού εμπορίου (e-working/e-commerce) με τις οποίες θα ενισχυθεί η εξάπλωση του περιεχομένου και των λειτουργικών μηχανισμών των πολυμέσων και με τις οποίες διασφαλίζεται η ύπαρξη των βασικών τεχνολογιών και υποδομών²⁶.

2.3.2 Η πρωτοβουλία για την Ηλεκτρονική Ευρώπη (eEurope)

Η μετατόπιση του βάρους προς την κοινωνία της πληροφόρησης και την οικονομία με γνωσιολογικό υπόβαθρο έχουν θεμελιώδη σημασία για την Ευρώπη, για να αποκομίσει τους πλήρεις καρπούς των ψηφιακών τεχνολογιών και του Διαδικτύου στα θέματα της βιώσιμης ανάπτυξης, της αυξημένης παραγωγικότητας και ανταγωνιστικότητας, της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας, αλλά και της προόδου στα κοινωνικά ζητήματα και για το κοινωνικό σύνολο. Αποτελεί το κλειδί για να ενισχυθεί η θέση που διαδραματίζει η ΕΕ υπό την ιδιότητα του πρωταγωνιστικού συντελεστή στο παγκόσμιο προσκήνιο.

Η πρωτοβουλία για την Ηλεκτρονική Ευρώπη έπαιξε καίριο ρόλο στο να προσδοθεί στην κοινωνία της πληροφόρησης νέα πολιτική ώθηση σε ανώτατο επίπεδο. Υπό αυτές τις ευνοϊκές πολιτικές συνθήκες, το πρόγραμμα δράσης για την Ηλεκτρονική Ευρώπη θα διαδραματίσει σημαντικό ρόλο για να γίνουν τα ευεργετικά οφέλη της κοινωνίας των πληροφοριών χειροπιαστά για όλους τους ευρωπαίους πολίτες και όλες τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις και ιδίως για τις επιχειρήσεις μικρού και μεσαίου μεγέθους. Το πρόγραμμα στηρίζεται στις υφιστάμενες πολιτικές σε

²⁶ Τα μέτρα αυτά εφαρμόζονται μέσω της χρηματοδοτικής πρωτοβουλίας μεγάλης κλίμακας που έχουν αναλάβει η ΕΕ και οι τεχνολογικές εταιρείες και ακαδημαϊκά ιδρύματα από την οποία χρηματοδοτούνται ορισμένα προγράμματα έρευνας και τεχνολογικής ανάπτυξης (ETA), για να τονωθεί η φάση της ένταξης της τεχνολογίας.

πανευρωπαϊκή και εθνική κλίμακα και, όπου αυτό κρίνεται αναγκαίο, τις ενισχύει και τις συμπληρώνει.

Το πρόγραμμα δράσης eEurope 2002 καλύπτει ένδεκα γραμμές δράσης, οι οποίες συνασπίζονται με βασικό άξονα τις ακόλουθες τρεις προτεραιότητες:

- την παροχή φθηνότερων, ταχύτερων και ασφαλέστερων διασυνδέσεων με το Διαδίκτυο
- τις επενδύσεις στο ανθρώπινο δυναμικό και στα ειδικά προσόντα
- την τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου

Αποτελώντας συνέχεια του προγράμματος eEurope 2002, το πρόγραμμα δράσης 2005 έχει ως κύριο άξονα την ανάπτυξη πρόσβασης ευρέως φάσματος με ανταγωνιστικές τιμές, την ασφάλεια των δικτύων και την ανάπτυξη της χρήσης τεχνολογιών της πληροφόρησης από δημόσιους φορείς.

2.4 Η ανάγκη ενός ρυθμιστικού πλαισίου για τις τηλεπικοινωνίες

Οι εξελίξεις που σημειώθηκαν στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών αποτελούν το καίριο στοιχείο της προόδου που σημειώθηκε στην πορεία για τη δημιουργία της κοινωνίας της πληροφόρησης. Η πολιτική τηλεπικοινωνιών της ΕΕ προσανατολίστηκε από την αρχή προς την κατεύθυνση της ολοκλήρωσης της εσωτερικής αγοράς και της απελευθέρωσης των διατάξεων για την παροχή υπηρεσιών και τις υποδομές²⁷.

Το 2000, η Επιτροπή ενέκρινε νέα δέσμη νομοθετικών προτάσεων, στόχος της οποίας ήταν η περαιτέρω ενίσχυση του ανταγωνισμού ιδίως στο επίπεδο των τοπικών επικοινωνιών, προς όφελος της οικονομίας και των καταναλωτών²⁸. Το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο, που αποκαλείται και δέσμη ρυθμίσεων για τις τηλεπικοινωνίες, αποτελείται από πέντε οδηγίες εναρμόνισης που εκδόθηκαν το 2002: οδηγίες πλαίσια και οδηγίες για την πρόσβαση και τη διασύνδεση, για τις άδειες, για τις παγκόσμιες υπηρεσίες και για τα δικαιώματα χρηστών και την προστασία της ιδιωτικής ζωής. Σ' αυτές προστίθενται η απόφαση του 2002 για την πολιτική στον τομέα του φάσματος

²⁷ Την 1η Ιανουαρίου 1998, η ολοσχερής απελευθέρωση της αγοράς της Ευρώπης αποτέλεσε πραγματικότητα.

²⁸ Εξάλλου, στόχος της νέας δέσμης νομοθετικών μέτρων είναι η προσαρμογή του υφιστάμενου πλαισίου στη σύγκλιση που συντελείται με την παρεμβολή του Διαδικτύου μεταξύ των τηλεπικοινωνιών, της τεχνολογίας της πληροφόρησης και των μέσων επικοινωνίας, καθώς και η καθιέρωση μεγαλύτερων περιθωρίων ευελιξίας στο πλαίσιο αυτό, για να του δοθεί η δυνατότητα να εξελιχθεί, εναρμονιζόμενο με την αγορά και τις τεχνολογίες που αλλάζουν με ταχύτατους ρυθμούς

ραδιοσυχνοτήτων, καθώς και ο κανονισμός που υιοθετήθηκε τον Δεκέμβριο του 2000 σχετικά με την απελευθέρωση της πρόσβασης στο τοπικό δίκτυο.

2.5 Κοινά τεχνικά πρότυπα κινητών επικοινωνιών

Η πολιτική τηλεπικοινωνιών της ΕΕ αποτελεί το επίκεντρο της στρατηγικής που εφαρμόζει η ΕΕ στα θέματα της κοινωνίας της πληροφορίας, αποτελώντας το βασικό συντελεστή της ταχύτητας και ευρύτητας εξάπλωσης και ενσωμάτωσης των νέων υπηρεσιών της κοινωνίας της πληροφορίας. Στο πλαίσιο της Ηλεκτρονικής Ευρώπης (eEurope), η πολιτική αυτή αφορά ιδίως την παροχή φθηνότερων και ταχύτερων διασυνδέσεων με το Διαδίκτυο, πράγμα που αποτελεί προαπαιτούμενο όρο για την ευρύτερη αποδοχή του Διαδικτύου από το κοινό και τις επιχειρήσεις και ιδίως τις μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις ΜΜΕ²⁹.

Τον Ιούνιο 2002, η Επιτροπή δημοσίευσε ανακοίνωση με τίτλο «Προς την πλήρη ανάπτυξη κινητών επικοινωνιών τρίτης γενιάς³⁰» που περιέχει ανάλυση των προκλήσεων που δημιουργεί η ανάπτυξη των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας τρίτης γενιάς. Η Επιτροπή καθορίζει στην εν λόγω ανακοίνωση και τις κατευθυντήριες γραμμές δράσεις που αποσκοπούν στη στήριξη αυτής της διαδικασίας ανάπτυξης.

2.6 Ζητήματα ασφάλειας των επικοινωνιών και προστασίας της ιδιωτικής ζωής

Ο ανταγωνισμός δεν πρόκειται όμως να επαρκέσει μόνος του για να εξασφαλιστεί η ευρύτατη ενσωμάτωση του Διαδικτύου. Απαραίτητο συμπλήρωμά του είναι η κατοχύρωση υψηλού επιπέδου ασφαλείας και προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Η ΕΕ υιοθέτησε ένα ιδιαίτερα ευνοϊκό νομικό πλαίσιο στο ζήτημα αυτό: πρόκειται για την οδηγία με την οποία διασφαλίζεται η νόμιμη και αμοιβαία αναγνώριση των ηλεκτρονικών υπογραφών (πιστοποίηση της γνησιότητας και κατοχύρωση της ακεραιότητας), τον κανονισμό με τον οποίο απελευθερώνεται το ενδοκοινοτικό εμπόριο προϊόντων κρυπτογράφησης (εμπιστευτικότητα) και την οδηγία που προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα. Η ΕΕ έχει επίσης υιοθετήσει σχετικό πρόγραμμα δράσης για την προώθηση της ασφαλέστερης χρήσης του Διαδικτύου, για την καταπολέμηση των παράνομων και επιζήμιων μορφών

²⁹ Ιδιαίτερα σημαντική είναι η εύρυθμη και ταχύρυθμη μετάβαση από το σύστημα GSM στο σύστημα κινητών επικοινωνιών υψηλής ταχύτητας της επόμενης γενιάς: το σύστημα UMTS. Στόχος του νέου αυτού προτύπου, που εγκρίθηκε από την ΕΕ το 1998, είναι η εμπέδωση του ηγετικού ρόλου της Ευρώπης στον χώρο των κινητών επικοινωνιών, για να διασφαλιστεί η ταχύρυθμη επέκταση της πρόσβασης ευρέως φάσματος στο Διαδίκτυο μέσω των κινητών

περιεχομένου και έχει επίσης υποδυθεί στον αγώνα για την πάταξη του εγκλήματος στον κυβερνοχώρο και την κατοχύρωση της ασφάλειας των δικτύων. Τον Ιούλιο 2002, εκδόθηκε οδηγία για την «Προστασία των δεδομένων στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών». Σ' αυτή προσεγγίζονται ορισμένα θέματα περισσότερο ή λιγότερο ευαίσθητα, όπως η φύλαξη των δεδομένων σύνδεσης από τα κράτη μέλη για την εξυπηρέτηση της αστυνομικής επιτήρησης, η αποστολή αυτόκλητων ηλεκτρονικών μηνυμάτων, η χρήση "cookies" και η αναγραφή προσωπικών δεδομένων στους δημόσιους καταλόγους συνδρομητών.

2.7 Η νομοθεσία για το ηλεκτρονικό εμπόριο

Η ανάληψη δραστηριοτήτων στο ηλεκτρονικό εμπόριο από τους καταναλωτές και τις επιχειρήσεις εξαρτάται από τη δημιουργία στην κλίμακα της Ευρωπαϊκής Ένωσης του πλαισίου που θα παρέχει σημαντικές νομικές εγγυήσεις για τις εμπορικές συναλλαγές οι οποίες διεκπεραιώνονται ηλεκτρονικά και οι οποίες θα παρέχουν τη δυνατότητα ελεύθερης διακίνησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Με την προσέγγιση της ΕΕ αποκαθίσταται η ισορροπία μεταξύ της επιτακτικής ανάγκης ρύθμισης του ηλεκτρονικού εμπορίου και του κινδύνου της υπέρμετρης θέσπισης κανονιστικών ρυθμίσεων, που ενδέχεται να αποτελέσουν φραγμό για την ταχύρυθμη ανάπτυξη αυτού του νέου κλάδου. Η νομοθεσία της ΕΕ επικεντρώνεται ως εκ τούτου στους τομείς καίριας σημασίας, με την έκδοση των οδηγιών για τις νόμιμες πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου, την προστασία των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας στην κοινωνία της πληροφόρησης, τις μορφές εμπορίας εξ αποστάσεως των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών, κ.λ.π. Η Επιτροπή ενθαρρύνει την αυτορρύθμιση των θεμάτων από τη βιομηχανία, με την έκδοση για παράδειγμα σχετικών κωδίκων συμπεριφοράς ή την υιοθέτηση εναλλακτικών μηχανισμών διευθέτησης των διαφορών (ΕΜΔΔ) που θα αποτελούν συμπληρωματική πτυχή της νομοθεσίας ΕΕ.

2.8 Το πρόγραμμα των τεχνολογιών της Κοινωνίας της Πληροφορίας

Το πρόγραμμα των ΤΚΠ, στο οποίο ενσωματώνονται όλες οι ερευνητικές δραστηριότητες ΤΚΠ κατά τη χρονική περίοδο 1999-2002, αποτελεί τον δεύτερο πυλώνα της Ηλεκτρονικής Ευρώπης και συμβάλλει στην ανάπτυξη των τεχνολογιών και των εφαρμογών που είναι φιλικές για τους χρήστες σε όλους τους θεματικούς

³⁰ COM(2002)301 τελικό

τομείς που καλύπτονται από το πρόγραμμα δράσης: την ασφάλεια και την ιδιωτική ζωή, την εκπαίδευση και την κατάρτιση, τις δυνατότητες πρόσβασης για τα ηλικιωμένα άτομα, τους ασθενείς και τους ανάπηρους, το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις ηλεκτρονικές μορφές διακυβέρνησης, την υγεία σε απευθείας σύνδεση, τις ευφυείς μορφές μεταφορών, κ.λ.π.

Η τεχνολογική πρόοδος βρίσκεται στο επίκεντρο της κοινωνίας της πληροφόρησης. Ο συγκερασμός των πρωτοβουλιών έρευνας και ανάπτυξης στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων ΤΚΠ και των άλλων πολιτικών της ΕΕ που αναλαμβάνονται στα θέματα της κοινωνίας της πληροφόρησης έχει καίρια σημασία για να εξασφαλιστούν ο συμπαγής χαρακτήρας και η αποτελεσματικότητα της ευρωπαϊκής στρατηγικής. Στο 5ο πρόγραμμα-πλαίσιο (1999-2002), όλες οι δραστηριότητες έρευνας, τεχνολογικής ανάπτυξης και επίδειξης (ΕΤΑ) από τον χώρο της τεχνολογίας της πληροφόρησης και των επικοινωνιών, οι οποίες στο παρελθόν παρέμεναν κατακερματισμένες σε χωριστά προγράμματα, έχουν συνασπιστεί στο ενιαίο πρόγραμμα ΤΚΠ για το οποίο διατίθεται συνολικός προϋπολογισμός 3,6 δισεκατομμυρίων ευρώ έως το έτος 2002. Στο πρόγραμμα ΤΚΠ συγχωνεύονται οι ενέργειες ΕΤΑ με τα μέτρα έναρξης των αντίστοιχων δραστηριοτήτων³¹. Το έκτο πρόγραμμα πλαίσιο (2002-2006) που εγκρίθηκε τον Ιούνιο 2002, περιλαμβάνει επίσης κεφάλαιο με τίτλο «Τεχνολογίες για την κοινωνία της πληροφόρησης» στο οποίο αντιστοιχεί προϋπολογισμός ύψους 3.625 δισεκατομμυρίων ευρώ.

2.9 Σημαντικές συνοδευτικές πολιτικές, προγράμματα και ειδικά μέτρα

Ένα ολόκληρο φάσμα σημαντικών συνοδευτικών πολιτικών, προγραμμάτων και ειδικών μέτρων έρχεται να συμπληρώσει τις πρωτοβουλίες αυτές. Τα πιο αξιοσημείωτα μέτρα από αυτά είναι:

- Η πολιτική που εφαρμόζεται στα θέματα της ασφάλειας και της ιδιωτικής ζωής, στόχος της οποίας είναι η δημιουργία των ευνοϊκών νομικών και τεχνολογικών λύσεων για την πιστοποίηση της γνησιότητας, την κατοχύρωση της ακεραιότητας, της εμπιστευτικότητας, για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, την προάσπιση της ασφάλειας των δικτύων κ.λ.π.

³¹ Οι δραστηριότητές του αναπτύσσονται με βάση το πρόγραμμα εργασίας το οποίο ενημερώνεται ετησίως, με αποτέλεσμα να παρέχεται στις έρευνες της ΕΕ η δυνατότητα να βρίσκουν έγκαιρα απαντήσεις ανταποκρινόμενες στις μεταβολές που σημειώνονται στην τεχνολογία και τις αγορές, με τον ρυθμό και τη χρονική στιγμή που αυτές εμφανίζονται.

- Η ολοκλήρωση της εσωτερικής αγοράς του ηλεκτρονικού εμπορίου, στόχος του οποίου είναι η εξασφάλιση της ελεύθερης παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε όλη την έκταση της ΕΕ, αλλά και η παροχή στους πελάτες και τις επιχειρήσεις των νόμιμων εγγυήσεων που απαιτούνται για να υποδυθούν στις δραστηριότητες του ηλεκτρονικού εμπορίου.
- Το πρόγραμμα Ηλεκτρονικού περιεχομένου (eContent) με το οποίο υποστηρίζεται η ανάπτυξη περιεχομένου για το Διαδίκτυο από το ευρωπαϊκό πολιτιστικό υλικό και από τα γλωσσικά πολυμέσα.
- Το πρόγραμμα δράσης για την ηλεκτρονική εκμάθηση (eLearning) με το οποίο συντονίζονται οι κοινοτικές δραστηριότητες που σχετίζονται με την εκπαίδευση στην ψηφιακή εποχή.

2.10 Συνεργασία της ΕΕ με Διεθνείς Οργανισμούς

Το Διαδίκτυο και το ηλεκτρονικό εμπόριο έχουν παγκόσμιο χαρακτήρα από τη φύση τους. Συνέπεια αυτού είναι η επιτακτική ανάγκη να διαμορφωθούν ελάχιστοι κοινοί κανόνες σε διεθνές επίπεδο. Για να επιτευχθεί αυτό, η Επιτροπή συμμετέχει στις εργασίες πολυάριθμων πολυμερών οργανισμών, όπως η Διεθνής Ένωση Τηλεπικοινωνιών (ITU), ο Παγκόσμιος Οργανισμός Εμπορίου (WTO), ο Παγκόσμιος Οργανισμός Πνευματικής Ιδιοκτησίας (ΠΟΠΙ-WIPO), ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ), κ.λ.π. Ένα από τα κυριότερα επιτεύγματα σε παγκόσμια κλίμακα ήταν η γενική συμφωνία για τις συναλλαγές στον τομέα των υπηρεσιών (AGCS/GATS) στον χώρο των τηλεπικοινωνιών της ΠΟΕ, βάσει της οποίας διανοίγεται στον ανταγωνισμό πολύ μεγάλο μερίδιο της αγοράς τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών σε παγκόσμια κλίμακα³². Η Επιτροπή υποστηρίζει επίσης τον παγκόσμιο επιχειρηματικό διάλογο για το ηλεκτρονικό εμπόριο (ΠΕΔε), στο πλαίσιο του οποίου συγκεντρώνονται οι εκπρόσωποι της παγκόσμιας επιχειρηματικής κοινότητας, με σκοπό τη διαμόρφωση των παγκόσμιων αυτορρυθμιστικών λύσεων και την παροχή βοήθειας στις κυβερνήσεις για τον καθορισμό των παγκόσμιων κανόνων που θα ισχύσουν στο ηλεκτρονικό εμπόριο.

³² Η ΕΕ συμμετέχει επίσης στον διεθνή διάλογο που διεξάγεται με τους κυριότερους εταίρους της, όπως οι ΗΠΑ, η Ιαπωνία, οι υποψήφιοι για προσχώρηση χώρες, οι χώρες της Μεσογείου, κ.λ.π.

3^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Το σχέδιο δράσης eEurope

3.1 Στόχοι του Σχεδίου Δράσης eΕυρώπη

Η eΕυρώπη αποτελεί πολιτική πρωτοβουλία με στόχο η Ευρωπαϊκή Ένωση να εκμεταλλευθεί πλήρως τις εξελίξεις που συνδέονται με την κοινωνία των πληροφοριών. Αφετηρία αυτής της πρωτοβουλίας αποτελεί η Ανακοίνωση της 8ης Δεκεμβρίου 1999³³, σχετικά με πρωτοβουλία της Επιτροπή για το έκτακτο ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Λισσαβόνας στις 23 και 24 Μαρτίου 2000: eΕυρώπη - Η κοινωνία των πληροφοριών για όλους. Σε ευρωπαϊκό επίπεδο, πολλά μέτρα έχουν ήδη ληφθεί υπέρ της κοινωνίας των πληροφοριών: η απελευθέρωση των τηλεπικοινωνιών, η συγκρότηση σαφούς νομικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο και η υποστήριξη προς τη βιομηχανία, την έρευνα και την ανάπτυξη. Εντούτοις λαμβάνοντας υπόψη την ταχύτητα με την οποία εξελίσσονται οι αντίστοιχες τεχνολογίες και οι αγορές, είναι απαραίτητο να εγκαινιασθεί άραυτα η πολιτική πρωτοβουλία eΕυρώπη προκειμένου να καταστεί δυνατή η πρόοδος σε ορισμένες πολιτικές και πέρα από το ήδη προβλεπόμενο χρονοδιάγραμμα.

Οι πρώτοι στόχοι της πρωτοβουλίας αυτής έχουν ως εξής:

- να οδηγηθεί κάθε πολίτης, κάθε οικογένεια και κάθε σχολείο, κάθε επιχείρηση και κάθε διοίκηση στη ψηφιακή εποχή και στη διαλογικού τύπου ηλεκτρονική επικοινωνία
- να δημιουργηθεί μια Ευρώπη η οποία να πρωτοπορεί στον τομέα του ψηφιακού πολιτισμού με την υποστήριξη μιας επιχειρηματικής παιδείας που να είναι πρόθυμη να χρηματοδοτεί και να αναπτύσσει νέες ιδέες
- να καταβληθεί κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε το σύνολο της διαδικασίας αυτής να καλύπτει και την κοινωνική διάσταση, να εξασφαλίζει την εμπιστοσύνη του καταναλωτή και να συμβάλει στην ενίσχυση της κοινωνικής συνοχής.

Για την επίτευξη των ως άνω στόχων, η Επιτροπή προτείνει δέκα δράσεις προτεραιότητας που θα πρέπει να υλοποιηθούν με την από κοινού δράση της Επιτροπής, των κρατών μελών, των επιχειρήσεων και των πολιτών της Ευρώπης.

³³ COM (1999) 687 τελικό

3.1.1 Η είσοδος της ευρωπαϊκής νεολαίας στην ψηφιακή εποχή.

Ο ψηφιακός πολιτισμός θα πρέπει να καταστεί μια από τις βασικές γνώσεις κάθε νέου ευρωπαίου. Θα πρέπει τοιουτοτρόπως να προαχθεί η είσοδος του Διαδικτύου και των πολυμεσικών εργαλείων στα σχολεία και να προσαρμοστεί αντιστοίχως η όλη παιδεία λαμβάνοντας υπόψη την ψηφιακή εποχή.

Για το τέλος του έτους 2001, προβλεπόταν τα κράτη μέλη να είναι σε θέση να εγγυηθούν ότι όλα τα σχολεία διαθέτουν πρόσβαση στο Διαδίκτυο και στους πολυμεσικούς πόρους ενώ στο τέλος του 2003 ότι όλοι οι μαθητές να διαθέτουν ψηφιακή παιδεία κατά την αποφοίτησή τους.

3.1.2 Οικονομικά προσιτότερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Επιβάλλεται να αυξηθεί ο ανταγωνισμός προκειμένου να εξασφαλιστεί η μείωση των τιμών και να διευρυνθεί η επιλογή που προσφέρεται στον καταναλωτή. Παρά την απελευθέρωση των αγορών των υποδομών και των υπηρεσιών των τηλεπικοινωνιών, οι φορείς εκμετάλλευσης διατηρούν ακόμη την κυρίαρχη θέση τους, ιδίως σε επίπεδο τοπικού βρόχου³⁴.

Στο τέλος του έτους 2000, οι ήδη υφιστάμενοι φορείς εκμετάλλευσης θα πρέπει να προβούν σε αποδιάρθρωση του τοπικού βρόχου προκειμένου να επιτραπεί σε όλους τους φορείς εκμετάλλευσης να αποκτήσουν πρόσβαση στην αγορά. Κατά το τέλος του 2001, η κατανομή των συχνοτήτων για τα ασύρματα πολυμεσικά συστήματα θα πρέπει επίσης να καθιερωθεί.

3.1.3 Επιτάχυνση του ηλεκτρονικού εμπορίου

Η Ευρώπη καλείται να επιταχύνει την αύξηση του ηλεκτρονικού εμπορίου ιδιαίτερα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις. Προς τούτο κρίνεται απαραίτητο να καθιερωθεί το ταχύτερο δυνατό αξιόπιστο νομικό πλαίσιο για την εσωτερική αγορά (ιδίως μάλιστα η πρόταση οδηγίας για τις νομικές πτυχές του ηλεκτρονικού εμπορίου). Η Ευρώπη θα πρέπει επίσης να μεριμνήσει ώστε οι δημόσιες διοικήσεις να διευκολύνουν τη χρήση των ηλεκτρονικών διαδικασιών για την ανάθεση έργων.

³⁴ Τα εμπόδια αυτά (που αναλύθηκαν στο πλαίσιο της επανεξέτασης κατά το 1999 του κανονιστικού πλαισίου για τις επικοινωνίες) θα πρέπει να υπερκεραστούν το ταχύτερο δυνατό προκειμένου να προσφερθούν στους καταναλωτές μεγαλύτερη επιλογή και ανταγωνιστικότερες τιμές για την ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

3.1.4 Η ταχεία πρόσβαση στο διαδίκτυο για τους ερευνητές και τους φοιτητές

Σε ό,τι αφορά τους φοιτητές, στόχο αποτελεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο να εξασφαλιστεί η πρόσβαση στο διαδίκτυο για όλα τα άτομα που σχετίζονται με την παιδεία και την έρευνα. Τοιουτοτρόπως μπορεί να εξασφαλιστεί η αποτελεσματικότερη συνεργασία και διαλειτουργικότητα μεταξύ των επιμέρους πανεπιστημίων και εργαστηρίων στην Ευρώπη υπέρ της έρευνας και της επιμόρφωσης³⁵.

Στο τέλος του έτους 2001, κάθε χώρα θα πρέπει να διαθέτει τουλάχιστον ένα πανεπιστήμιο και μια σχολή επιστημονικής έρευνας με δίκτυο που να καλύπτει όλες τις πανεπιστημιακές εγκαταστάσεις και να είναι σε θέση να προσφέρει πολυμεσικές επικοινωνίες. Το δίκτυο αυτό θα πρέπει εν συνεχεία να επεκταθεί ταχέως και σε όλα τα άλλα πανεπιστήμια.

3.1.5 Ασφαλής ηλεκτρονική πρόσβαση χάρις στις ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα

Ως ηλεκτρονικές κάρτες με μικροκύκλωμα νοούνται οι κάρτες³⁶ που εξασφαλίζουν πρόσβαση σε υγειονομικές υπηρεσίες, δυνατότητες ηλεκτρονικής πληρωμής, κινητή πρόσβαση στο διαδίκτυο, πρόσβαση στις δημόσιες μεταφορές, επί πληρωμή τηλεόραση κ.λ.π. Στο τέλος του έτους 2001 θα πρέπει να έχει αρχίσει η εφαρμογή των ως άνω κοινών προδιαγραφών προκειμένου να εξασφαλιστεί η ανοικτή πρόσβαση στις κύριες υπηρεσίες πληρωμής στους επιμέρους τομείς.

3.1.6 Κεφάλαια επιχειρηματικού κινδύνου για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις που ασχολούνται με την υψηλή τεχνολογία

Η ευρωπαϊκή αγορά κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου είναι υποανάπτυκτη στην Ευρώπη επηρεάζοντας άμεσα τις επιδόσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης στη νέα οικονομία. Εν προκειμένω θα πρέπει να εξασφαλιστούν οι συνθήκες που θα επιτρέψουν την ανάπτυξη ειδών εμπορικής εκμετάλλευσης και τη χρηματοδότησή τους εντός της Ένωσης ώστε να εξασφαλιστεί η μέγιστη δυνατή εκμετάλλευση των

³⁵ Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 28ης Μαΐου 2002, προς το Συμβούλιο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους [COM(2002) 263 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]

³⁶ Προκειμένου να καταστεί δυνατή η χρήση των καρτών αυτών παντού, απαιτείται να δημιουργηθεί σε ευρωπαϊκό επίπεδο μια νέα υποδομή. Προς τούτο, οι δημόσιες διοικήσεις, οι φορείς προμήθειας και παροχής υπηρεσιών σε ευρωπαϊκό επίπεδο θα πρέπει να συνεργαστούν στενά ώστε να διαμορφωθούν

κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου που είναι διαθέσιμα για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας.

Στο τέλος του έτους 2003, θα πρέπει να έχουν καταργηθεί όλοι οι φραγμοί που παρεμποδίζουν τη δημιουργία πλήρους ολοκληρωμένης ευρωπαϊκής αγοράς κεφαλαίων επιχειρηματικού κινδύνου. Το επίπεδο της χρηματοδότησης για την τόνωση της αρχικής φάσης των επιχειρήσεων επιβάλλεται τουλάχιστον να τριπλασιαστεί.

3.1.7 Η ηλεκτρονική συμμετοχή ατόμων με ειδικές ανάγκες

Η Επιτροπή είναι επίσης αποφασισμένη να μεριμνήσει ώστε κατά την ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών να ληφθούν πλήρως υπόψη οι ανάγκες των ατόμων με ειδικές ανάγκες.

Στο τέλος του έτους 2001, η Επιτροπή και τα κράτη μέλη καλούνται εν προκειμένω να δεσμευθούν ώστε όλες οι δημόσιες ιστοσελίδες να είναι προσβάσιμες από τα άτομα με ειδικές ανάγκες ως εκ του σχεδιασμού και του περιεχομένου τους.

3.1.8 Ηλεκτρονική ιατροφαρμακευτική μέριμνα

Σε ό,τι αφορά την υγεία, η αξιοποίηση ευφύων δικτύων και τεχνικών για την παρακολούθηση της υγείας, την πρόσβαση στις πληροφορίες και την μέριμνα ιατροφαρμακευτικού χαρακτήρα θα μπορούσαν να βελτιώσουν ουσιαστικά την αποδοτικότητα των υγειονομικών υπηρεσιών για όλους τους πολίτες.

Στο τέλος του έτους 2003, κάθε πολίτης θα έπρεπε να έχει δυνατότητα να διαθέτει ηλεκτρονική κάρτα υγειονομικής περίθαλψης που να εξασφαλίζει την ασφαλή και εμπιστευτική πρόσβαση στις πληροφορίες που τον αφορούν στο δίκτυο.

3.1.9 Οι ευφυείς μεταφορές

Χάρη στις ψηφιακές τεχνολογίες, είναι επίσης δυνατόν να καταστούν ασφαλέστερες οι μεταφορές και να βελτιωθεί η ποιότητα των δημόσιων μεταφορών.

Στο τέλος του έτους 2001 σε κάθε πολίτη που ταξιδεύει στην Ευρώπη θα πρέπει να παρέχεται πολυγλωσσική αρωγή, με την κλήση του αριθμού 112 για την παροχή εκτάκτων υπηρεσιών. Το 2004, όλες οι μεγάλες αεροπορικές αρτηρίες θα πρέπει να

εξυπηρετούνται από επίγεια ή δορυφορική εναέρια υποδομή που να συμβάλει στη μείωση των συμφορήσεων βελτιώνοντας παράλληλα το επίπεδο ασφάλειας.

3.1.10 Η ηλεκτρονική σύνδεση των κυβερνήσεων

Χάρη στο Διαδίκτυο, κάθε πολίτης ή κάθε επιχείρηση θα μπορούσε να διαθέτει καλύτερη πρόσβαση στις πληροφορίες του δημοσίου. Προς τούτο η δημόσια διοίκηση καλείται να διευκολύνει την ηλεκτρονική πρόσβαση στις πληροφορίες, τις υπηρεσίες και τις διαδικασίες λήψης αποφάσεων της διοίκησης για όλους τους πολίτες.

Για το τέλος του έτους 2000, τα κράτη μέλη και η Επιτροπή θα πρέπει να μεριμνήσουν ώστε οι πολίτες να διαθέτουν ηλεκτρονική πρόσβαση διπλής κατευθύνσεως που να τους επιτρέπει την παραλαβή πληροφοριών και την κοινοποίηση των απαντήσεών τους.

3.2 Πρόγραμμα δράσης eEurope 2005

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 διαδέχεται το σχέδιο δράσης 2002 που ήταν κυρίως εστιασμένο στην επέκταση των δυνατοτήτων σύνδεσης στο Διαδίκτυο στην Ευρώπη³⁷. Το νέο σχέδιο δράσης, που εγκρίθηκε από το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Σεβίλλης τον Ιούνιο του 2002, αποσκοπεί στην πρακτική έκφραση των ανωτέρω δυνατοτήτων με αύξηση της παραγωγικότητας των οικονομικών δραστηριοτήτων, καθώς και με βελτίωση της ποιότητας και της προσπέλασης των υπηρεσιών προς όφελος όλων των ευρωπαϊών πολιτών, με βάση μια ασφαλή υποδομή ευρυζωνικών επικοινωνιών, η οποία θα είναι διαθέσιμη στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών³⁸. Ο οριζόντιος στόχος της καθολικής πρόσβασης προστίθεται για να καταπολεμηθεί ο κοινωνικός αποκλεισμός, ανεξαρτήτως του εάν αυτός οφείλεται σε ιδιαίτερες ανάγκες, στην ηλικία, σε αναπηρίες ή σε ασθένειες.

Οι βασικοί στόχοι, τους οποίους επιδιώκει να επιτύχει η Ευρωπαϊκή Ένωση μέχρι το 2005 μέσω του eEurope 2005, είναι:

- σύγχρονες δικτυακές δημόσιες υπηρεσίες:
 - Ηλεκτρονική διακυβέρνηση(e-government)

³⁷ Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 28ης Μαΐου 2002, στο Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Σχέδιο δράσης eEurope 2005: κοινωνία της πληροφόρησης για όλους [COM(2002) 263 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]

- ❑ ηλεκτρονικές υπηρεσίες μάθησης (e-learning)
- ❑ ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health),
- δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business),
- ασφαλής υποδομή πληροφοριών,
- μαζική διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης σε ανταγωνιστικές τιμές,
- συγκριτική αξιολόγηση της προόδου και διάδοση ορθών πρακτικών.

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2005 ακολουθείται η προσέγγιση που υιοθετήθηκε στο πλαίσιο του eEurope 2002 και η οποία συνίσταται στον καθορισμό σαφών στόχων και στη συγκριτική αξιολόγηση της προόδου προς την υλοποίησή τους. Επιδιώκεται επίσης η επιτάχυνση της θέσπισης νέων νομοθετικών μέσων και ο αναπροσανατολισμός των υφιστάμενων προγραμμάτων σύμφωνα με τις προτεραιότητες που καθορίζονται.

3.2.1 Σύγχρονες δικτυακές υποδομές

3.2.1.1 Ηλεκτρονική διακυβέρνηση(e-government)

Όσον αφορά τη λειτουργία σύγχρονων δικτυακών δημοσίων υπηρεσιών, το eEurope 2005 προτείνει τις ακόλουθες δράσεις:

- εξασφάλιση ευρυζωνικής σύνδεσης με όλες τις δημόσιες διοικήσεις μέχρι το 2005
- μέχρι τα τέλη του 2003, θέσπιση από την Επιτροπή πλαισίου διαλειτουργικότητας για να διευκολύνει την παροχή πανευρωπαϊκών υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στους πολίτες και στις επιχειρήσεις. Η διαλειτουργικότητα ορίζεται ως η ικανότητα δύο προγραμμάτων (π.χ. ένας χρήστης και ένας εξυπηρετητής) να ανταλλάσσουν και να ερμηνεύουν σωστά τα δεδομένα τους
- μέχρι τα τέλη του 2004, διαλογικές δημόσιες υπηρεσίες, διαθέσιμες σε όλους μέσω ευρυζωνικών δικτύων και πολυπλατφορμικής πρόσβασης (τηλέφωνο, τηλεόραση, υπολογιστής κλπ.)
- μέχρι τα τέλη του 2005, ηλεκτρονική σύναψη του μεγαλύτερου μέρους των δημοσίων συμβάσεων
- δημόσια σημεία πρόσβασης στο Διαδίκτυο προσιτά σε όλους τους πολίτες.

³⁸ Οι ευρυζωνικές επικοινωνίες χαρακτηρίζονται από υψηλή ταχύτητα και διαρκή πρόσβαση στο Διαδίκτυο.

3.2.1.2 Ηλεκτρονική μάθηση (e-learning)

Το σχέδιο δράσης προτρέπει να συνεχιστεί η χρήση της πληροφορικής στην εκπαίδευση, όπως με την πρωτοβουλία eLearning. Στο πλαίσιο αυτό, το eEurope 2005 προτείνει μια σειρά στοχοθετημένων μέτρων, μεταξύ των οποίων:

- μέχρι το 2005, ευρυζωνική πρόσβαση στο Διαδίκτυο για όλα τα σχολεία και τα πανεπιστήμια
- μέχρι τα τέλη του 2005, διάθεση δικτυακής πρόσβασης στους φοιτητές και στους ερευνητές από τα πανεπιστήμια, με την υποστήριξη των προγραμμάτων eLearning και eTEN (διευρωπαϊκά δίκτυα πληροφοριών και επικοινωνιών)
- μέχρι τα τέλη του 2003, ανάληψη από την Επιτροπή δράσεων έρευνας με αντικείμενο την εξάπλωση δικτύων και πλατφόρμων με υπολογιστές που θα στηρίζονται σε υπολογιστική υποδομή υψηλών επιδόσεων
- ανάληψη από τα κράτη μέλη, με την υποστήριξη των διαρθρωτικών ταμείων, δράσεων επιμόρφωσης ενηλίκων για να αποκτήσουν τις δεξιότητες που απαιτεί η εργασία στην κοινωνία της γνώσης.

3.2.1.3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας (e-health)

Το σχέδιο δράσης επισημαίνει ότι οι ψηφιακές τεχνολογίες προσφέρουν σημαντικά πλεονεκτήματα ως προς τη διαχείριση της υγείας. Παρέχουν τη δυνατότητα όχι μόνο μείωσης των διοικητικών δαπανών, αλλά και παροχής υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης εξ αποστάσεως και ιατρικής πληροφόρησης και πρόληψης. Στο συγκεκριμένο πεδίο, το eEurope 2005 προβλέπει τα εξής:

- υποβολή πρότασης από την Επιτροπή, την άνοιξη του 2003, για την καθιέρωση ευρωπαϊκής κάρτας ασφάλισης υγείας, με σκοπό να αντικαταστήσει τα έντυπα που απαιτούνται σήμερα για υγειονομική περίθαλψη σε άλλο κράτος μέλος
- εγκατάσταση από τα κράτη μέλη δικτύων πληροφοριών υγείας μεταξύ των σημείων περίθαλψης (νοσοκομεία, εργαστήρια και κατοικίες)
- παροχή στους πολίτες δικτυακών υπηρεσιών υγείας³⁹.

³⁹ Ηλεκτρονικοί ιατρικοί φάκελοι, ιατρική επίσκεψη εξ αποστάσεως, ηλεκτρονική επιστροφή εξόδων ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης

3.2.2 Δυναμικό περιβάλλον για το ηλεκτρονικό επιχειρείν (e-business)

Το ηλεκτρονικό επιχειρείν περιλαμβάνει το ηλεκτρονικό εμπόριο (δικτυακές αγορές και πωλήσεις) και την αναδιάρθρωση των επιχειρηματικών διεργασιών. Μερικές από τις προβλεπόμενες δράσεις στο συγκεκριμένο πεδίο είναι:

- ανασκόπηση της σχετικής νομοθεσίας με σκοπό τον προσδιορισμό και την εξάλειψη των παραγόντων που εμποδίζουν τις επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τις μεθόδους του ηλεκτρονικού επιχειρείν. Η ανασκόπηση αυτή, που θα είναι ανοικτή σε όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, θα αρχίσει με τη διοργάνωση διάσκεψης για το ηλεκτρονικό επιχειρείν, το 2003
- εγκατάσταση από την Επιτροπή ευρωπαϊκού δικτύου υποστήριξης των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (MME) στο πεδίο του ηλεκτρονικού επιχειρείν, με σκοπό την ενίσχυση και τον συντονισμό των σχετικών δράσεων χρηματοδοτικής στήριξης
- ανάπτυξη από τον ιδιωτικό τομέα διαλειτουργικών λύσεων για τις συναλλαγές, την ασφάλεια, τις προμήθειες και τις πληρωμές στο πλαίσιο του ηλεκτρονικού επιχειρείν.

3.2.3 Ασφαλής υποδομή πληροφοριών

Η σταδιακή εγκατάσταση ασφαλούς υποδομής πληροφοριών αποτελεί έναν από τους κυριότερους στόχους του σχεδίου δράσης eEurope 2005⁴⁰. Για το ζήτημα της ασφάλειας, το νέο σχέδιο δράσης προβλέπει τα εξής:

- συγκρότηση επιχειρησιακής ομάδας για την ασφάλεια στον κυβερνοχώρο με βάση πρόταση την οποία προβλέπεται να υποβάλει η Επιτροπή το 2002
- εμπέδωση, τόσο από τον ιδιωτικό όσο και από το δημόσιο τομέα, κλίματος ασφάλειας στο σχεδιασμό και τη λειτουργία των προϊόντων της τεχνολογίας πληροφοριών και επικοινωνιών
- διερεύνηση των δυνατοτήτων ασφαλούς ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ δημοσίων υπηρεσιών.

⁴⁰ Η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει ήδη δραστηριοποιηθεί στο πεδίο αυτό: πρόταση της Επιτροπής του Ιουνίου του 2001 για την ασφάλεια των δικτύων, πάταξη των αξιόποινων πράξεων στον κυβερνοχώρο στο πλαίσιο του σχεδίου δράσης eEurope 2002, οδηγία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων στις τηλεπικοινωνίες και δραστηριότητες του προγράμματος πλαισίου έρευνας.

3.2.4 Ευρεία διάθεση ευρυζωνικής πρόσβασης

Το σχέδιο δράσης eEurope 2005 κάνει έκκληση να τονωθεί η καινοτομία και να αναπτυχθούν η χρήση και οι επενδύσεις στον τομέα των ευρυζωνικών επικοινωνιών. Για το σκοπό αυτό, προσδιορίζει τις ακόλουθες δράσεις:

- χρησιμοποίηση του νέου πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων που διέπουν την πολιτική σε ζητήματα ραδιοφάσματος, ώστε να διασφαλιστεί η διάθεση συχνοτήτων για τις ασύρματες ευρυζωνικές υπηρεσίες
- στήριξη της ευρυζωνικής πρόσβασης στις λιγότερο ευνοημένες περιφέρειες
- μεγαλύτερη προσφορά του περιεχομένου των δημοσίων υπηρεσιών σε διάφορες διαλογικές τεχνολογικές πλατφόρμες
- επιτάχυνση της μετάβασης στην ψηφιακή τηλεόραση.

3.2.5 Συγκριτική αξιολόγηση (Benchmarking)

Το σχέδιο δράσης προβλέπει μέτρα με σκοπό την ανάλυση, την καταγραφή και τη διάδοση ορθών πρακτικών, κυρίως μέσω διασκέψεων και δικτύων υποστήριξης. Η διαδικασία συγκριτικής αξιολόγησης που δρομολογήθηκε στο πλαίσιο του eEurope 2002, προβλέπει την εκπόνηση νέου καταλόγου δεικτών και νέας μεθοδολογίας σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης μέχρι το τέλος του 2002.

3.2.6 Μέτρα εφαρμογής του σχεδίου δράσης

Με ψήφισμά του το Συμβούλιο καλεί ουσιαστικά τα εμπλεκόμενα μέρη, ειδικότερα τα κράτη μέλη και την Επιτροπή, να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια, ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι του eEurope 2005 μέχρι το τέλος του 2005⁴¹. Το ψήφισμα περιλαμβάνει παράρτημα, στο οποίο παρατίθεται σχέδιο δεικτών συγκριτικής αξιολόγησης που προορίζονται να χρησιμεύσουν στην αξιολόγηση της προόδου προς την υλοποίηση των στόχων του σχεδίου δράσης. Ανακοίνωση περιέχει τους διάφορους δείκτες που προτείνει η Επιτροπή για τη συγκριτική αξιολόγηση του eEurope 2005, με σκοπό την παρακολούθηση της προόδου της εφαρμογής του

⁴¹ Ψήφισμα του Συμβουλίου της 18ης Φεβρουαρίου 2003 για την εφαρμογή του σχεδίου δράσης "eEurope 2005" [Επίσημη Εφημερίδα αριθ. C 48, 28.02.2003]

σχεδίου δράσης⁴². Οι εν λόγω δείκτες καλύπτουν την πρόσβαση των πολιτών στο Διαδίκτυο και τη χρήση του, την πρόσβαση των επιχειρήσεων στις τεχνολογίες πληροφοριών και επικοινωνιών (ΤΠΕ) και τη χρήση των τελευταίων, το κόστος πρόσβασης στο Διαδίκτυο, τις ηλεκτρονικές Δημόσιες Υπηρεσίες, την ηλεκτρονική μάθηση, τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, το ηλεκτρονικό εμπόριο, την προετοιμασία του ηλεκτρονικού επιχειρείν, την πείρα και τις πρακτικές των χρηστών του Διαδικτύου όσον αφορά την ασφάλεια των ΤΠΕ, τη διεύθυνση της ευρυζωνικής πρόσβασης.

3.3 Αποτίμηση του eEurope 2002

Το σχέδιο δράσης eEurope 2002 εντάσσεται άμεσα στο πλαίσιο της στρατηγικής της Λισσαβόνας, της οποίας στόχος είναι να καταστεί η Ευρωπαϊκή Ένωση η δυναμικότερη και πιο ανταγωνιστική οικονομία της γνώσης μέχρι το 2010⁴³.

Οι δράσεις διαρθρώνονται με άξονες τρεις καίριους στόχους, που πρέπει να έχουν επιτευχθεί μέχρι το τέλος του 2002:

- Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλές Διαδίκτυο
- Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες
- Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου.

3.3.1 Φθηνότερο, ταχύτερο και ασφαλέστερο διαδίκτυο

3.3.1.1 Φθηνότερη και ταχύτερη πρόσβαση στο Διαδίκτυο

Στο σχέδιο δράσης διαπιστώνεται ότι, παρά την ελευθέρωση των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών από την 1η Ιανουαρίου 1998, ο ανταγωνισμός στις τοπικές κλήσεις παραμένει χαμηλός και η αγορά αργεί να πυροδοτήσει νέες τιμολογιακές πολιτικές, όπως η πρόσβαση κατ' αποκοπή ή ατελώς. Με το δεδομένο αυτό, το σχέδιο δράσης θεωρεί τη μείωση των τελών αναγκαία για την ταχεία εξάπλωση της πρόσβασης στο Διαδίκτυο με πολυμέσα και υψηλή ταχύτητα. Υπό το πρίσμα αυτό, το eEurope 2002 πρότεινε τις ακόλουθες δράσεις:

⁴² Ανακοίνωση της Επιτροπής της 21ης Νοεμβρίου 2002 - eEurope 2005: Δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης [COM(2002) 655 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]

⁴³ Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 2001 [COM (2001) τελικό - Δεν έχει δημοσιευτεί στην Επίσημη Εφημερίδα]

- έκδοση των πέντε οδηγιών που θα διαμορφώσουν το νέο πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών - οι οδηγίες αυτές αφορούν το γενικό πλαίσιο, την πρόσβαση και τη διασύνδεση, την αδειοδότηση και τις άδειες εκμετάλλευσης, την καθολική υπηρεσία και την προστασία των προσωπικών δεδομένων
- μεγαλύτερο ανταγωνισμό στα τοπικά δίκτυα πρόσβασης και αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο. Η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο ορίζεται ως το άνοιγμα του τελευταίου στον ανταγωνισμό, έτσι ώστε να δοθεί σε νέους φορείς εκμετάλλευσης τηλεπικοινωνιών και παροχείς υπηρεσιών η δυνατότητα φυσικής πρόσβασης στις γραμμές συνδρομητών
- βελτίωση του συντονισμού του ευρωπαϊκού πλαισίου πολιτικής σε ζητήματα συχνοτήτων
- πρόοδο προς την πλήρη μετατροπή σε πρωτόκολλο IPv6 - το IPv6 είναι μια νέα έκδοση του πρωτοκόλλου του Διαδικτύου, που προορίζεται να αντικαταστήσει το IPv4 και θα επιτρέψει την υπέρβαση του ορίου των 4 δισεκατομμυρίων διευθύνσεων. Η μετάβαση του συνόλου του Διαδικτύου σε IPv6 προβλέπεται να ολοκληρωθεί το 2010.

3.3.1.2 Ταχεία πρόσβαση στο Διαδίκτυο για ερευνητές και φοιτητές

Το σχέδιο δράσης δίνει προτεραιότητα στη βελτίωση της χρήσης των ηλεκτρονικών δικτύων από τις ευρωπαϊκές επιστημονικές κοινότητες. Για το σκοπό αυτό, προτείνει, μεταξύ άλλων:

- διάθεση κατάλληλων χρηματοδοτικών μέσων για τη δικτύωση της έρευνας που διεξάγεται βάσει του προγράμματος ΤΚΠ - το πρόγραμμα Τεχνολογίες της Κοινωνίας της Πληροφόρησης είναι ένα από τα θεματικά προγράμματα του 5ου ευρωπαϊκού προγράμματος έρευνας, τεχνολογικής ανάπτυξης και επίδειξης (ETA)
- παροχή στα πανεπιστήμια ταχείας πρόσβασης στο Διαδίκτυο, καθώς και ενδοδικτύων υψηλής ταχύτητας
- προώθηση της τεχνολογίας του *World Wide Grid* (WWG)⁴⁴.

⁴⁴ Προορίζεται να διευκολύνει τη συνεργασία μεταξύ γεωγραφικά κατεσπαρμένων ερευνητικών ομάδων, παρέχοντάς τους τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν πληροφορίες και να χρησιμοποιούν από κοινού υποδομές πληροφορικής.

3.3.1.3 Ασφαλή δίκτυα και έξυπνες κάρτες

Η ασφάλεια των δικτύων και της πρόσβασης σ' αυτά, κυρίως με έξυπνες κάρτες, έχει θεμελιώδη σημασία για την εδραίωση της εμπιστοσύνης των χρηστών στο ηλεκτρονικό εμπόριο. Με αυτό το δεδομένο, το σχέδιο αποβλέπει στη βελτίωση της συνολικής ασφάλειας των ηλεκτρονικών συναλλαγών με δράσεις που περιλαμβάνουν τα ακόλουθα μέτρα:

- υποστήριξη των πρωτοβουλιών της βιομηχανίας στο πεδίο της πιστοποίησης της ασφάλειας με το συντονισμό των προσπαθειών και την αμοιβαία αναγνώριση
- προώθηση της τεχνολογίας που ενισχύει το σεβασμό της ιδιωτικής ζωής με τη θέσπιση κατάλληλων κωδίκων και την κωδικοποίηση των σχετικών πρακτικών
- ενθάρρυνση της συνεργασίας μεταξύ του δημόσιου και του ιδιωτικού τομέα σε θέματα αξιοπιστίας των υποδομών πληροφοριών⁴⁵.

3.3.2 Επένδυση σε άτομα και δεξιότητες

3.3.2.1 Είσοδος της νεολαίας στην ψηφιακή εποχή

Στο σχέδιο δράσης eEurope 2002 αναγνωρίζεται η σημαντική πρόοδος που έχει σημειωθεί όσον αφορά τη σύνδεση των σχολείων με το Διαδίκτυο, αλλά διατυπώνεται σύσταση για ένταση των προσπαθειών στο συγκεκριμένο πεδίο με την ανάληψη των ακόλουθων δράσεων:

- σύνδεση των σχολείων με τα δίκτυα έρευνας και παροχή στα σχολεία, στους εκπαιδευτικούς και στους μαθητές εύκολης πρόσβασης στο Διαδίκτυο και στις υπηρεσίες πολυμέσων
- διάθεση δικτυακών εκπαιδευτικών υπηρεσιών και πλατφόρμων μάθησης για εκπαιδευτικούς, μαθητές και γονείς
- εκπαίδευση του διδακτικού προσωπικού στις ψηφιακές τεχνολογίες

⁴⁵ Σχετικά με την ασφάλεια των έξυπνων καρτών, το σχέδιο δράσης καλεί τον ιδιωτικό τομέα και τους οργανισμούς πιστοποίησης να εκπονήσουν, σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, έναν πυρήνα κοινών προδιαγραφών διαλειτουργικότητας και ασφάλειας για τις εν λόγω κάρτες. Συνιστά επίσης την ανάπτυξη αποδοτικών λύσεων για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών με χρήση έξυπνων καρτών.

- προσαρμογή των σχολικών προγραμμάτων, ώστε να ενσωματωθούν σ'αυτά οι νέες μέθοδοι μάθησης και η χρήση των τεχνολογιών των πληροφοριών και επικοινωνιών.

3.3.2.2 Η εργασία στην οικονομία της γνώσης

Το σχέδιο δράσης τονίζει ότι είναι έργο πρωτίστως των κρατών μελών και των κοινωνικών εταίρων να εξασφαλίσουν την απασχολησιμότητα και την ικανότητα προσαρμογής των εργαζομένων στη νέα οικονομία, μεριμνώντας, μεταξύ άλλων, για την απόκτηση των αναγκαίων δεξιοτήτων και την προσαρμογή της οργάνωσης της εργασίας. Ως εκ τούτου, τα κράτη μέλη και οι κοινωνικοί εταίροι καλούνται:

- να δώσουν στους εργαζόμενους την ευκαιρία να γίνουν ψηφιακά εγγράμματοι μέσω της δια βίου εκπαίδευσης
- να αυξήσουν τον αριθμό θέσεων μαθητείας και προγραμμάτων επιμόρφωσης στις τεχνολογίες πληροφοριών
- να καθιερώσουν ευρωπαϊκό πιστοποιητικό βασικών δεξιοτήτων τεχνολογιών των πληροφοριών
- να εγκαταστήσουν σε δημόσιους χώρους τερματικά πρόσβασης στο Διαδίκτυο και να δημιουργήσουν σε όλους τους οργανισμούς τοπικής αυτοδιοίκησης τηλεκέντρα, τα οποία θα παρέχουν πρόσβαση σε υποδομές επιμόρφωσης και ηλεκτρονικής εργασίας.

3.3.2.3 Συμμετοχή όλων των πολιτών στην οικονομία της γνώσης

Η εξασφάλιση πρόσβασης στις τεχνολογίες πληροφοριών για τον μεγαλύτερο δυνατό αριθμό πολιτών αποτελεί έναν από τους στόχους προτεραιότητας του σχεδίου δράσης eEurope 2002⁴⁶. Το σχέδιο προτείνει τις ακόλουθες συγκεκριμένες δράσεις:

- αποτελεσματικότερο συντονισμό σε ευρωπαϊκό επίπεδο των πολιτικών που αποσκοπούν στην καταπολέμηση του «ψηφιακού αποκλεισμού»
- έκδοση προτύπων «σχεδιασμού για όλους» για τα προϊόντα της τεχνολογίας πληροφοριών, ώστε να βελτιωθεί η απασχολησιμότητα των ατόμων με ειδικές ανάγκες

⁴⁶ Ειδικότερα, όπως και στο eEurope 2005 επιδιώκεται η καλύτερη κάλυψη από τις τεχνολογίες πληροφοριών των ατόμων με ειδικές ανάγκες και κάθε άλλου ατόμου που αδυνατεί να επωφεληθεί πλήρως από την κοινωνία της πληροφορίας.

- υιοθέτηση των κατευθύνσεων της πρωτοβουλίας «Πρόσβαση στον Παγκόσμιο Ιστό» (WAI, από τα αρχικά του αγγλικού Web Accessibility Initiative) για τους δημόσιους δικτυακούς τόπους.

3.3.3 Τόνωση της χρήσης του Διαδικτύου

3.3.3.1 Επιτάχυνση της διάδοσης του ηλεκτρονικού εμπορίου

Η ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου εξαρτάται από τρεις παράγοντες: τη δημιουργία εσωτερικής αγοράς ηλεκτρονικών εμπορικών συναλλαγών, την ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών και την ηλεκτρονική σύναψη σημαντικού μέρους των δημοσίων συμβάσεων. Στο πλαίσιο αυτό, το σχέδιο δράσης προτείνει:

- έγκριση των ευρωπαϊκών προτάσεων νομοθετικού περιεχομένου που αφορούν τα δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, την παροχή χρηματοοικονομικών υπηρεσιών εξ αποστάσεως, το ηλεκτρονικό χρήμα, τη δικαιοδοσία και το φόρο προστιθέμενης αξίας σε ορισμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- ενίσχυση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών στο ηλεκτρονικό εμπόριο με την προώθηση νέων μηχανισμών διευθέτησης διαφορών, καθώς και της έκδοσης πιστοποιητικών και κωδίκων δεοντολογίας
- ενίσχυση του ρόλου της κοινής ρύθμισης και της αυτορρύθμισης
- ενθάρρυνση της στροφής των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων (ΜΜΕ) στην ψηφιακή τεχνολογία (Go digital) και βελτίωση της νομικής ασφάλειας για όσες προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- καθιέρωση του ονόματος τομέα πρώτου επιπέδου ".eu".

3.3.3.2 Ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες

Τα συμπεράσματα του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου της Λισσαβόνας ζητούν από τα κράτη μέλη να εξασφαλίσουν ευρεία ηλεκτρονική πρόσβαση σε όλες τις βασικές δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003. Το σχέδιο δράσης πρότεινε διάφορα μέτρα προς αυτή την κατεύθυνση, μεταξύ των οποίων τη διαμόρφωση συντονισμένης προσέγγισης για την παροχή πληροφοριών στο δημόσιο τομέα, την προώθηση της χρήσης ελεύθερων λογισμικών στις δημόσιες υπηρεσίες και την απλούστευση των δικτυακών διοικητικών διαδικασιών για τις επιχειρήσεις.

3.3.3.3 Ηλεκτρονική υγειονομική περίθαλψη

Για να αναπτυχθούν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες υγείας, το σχέδιο δράσης eEurope 2002 συνιστά να καταβληθεί προσπάθεια, ώστε οι σχετικοί φορείς να διαθέτουν την κατάλληλη υποδομή τηλεματικής μέχρι το τέλος του 2002, να καθοριστούν ποιοτικά κριτήρια για τους δικτυακούς τόπους με περιεχόμενο σχετικό με την υγεία και να δημιουργηθούν δίκτυα αξιολόγησης των τεχνολογιών και των δεδομένων υγείας.

3.3.3.4 Ψηφιακό περιεχόμενο για τα παγκόσμια δίκτυα

Το σχέδιο δράσης ενθαρρύνει την ενίσχυση και την ανανέωση των πρωτοβουλιών που αποσκοπούν στην υποστήριξη των βιομηχανιών περιεχομένου στην ψηφιακή εποχή. Στο πλαίσιο αυτό, το eEurope 2002 προτείνει την κατάρτιση προγράμματος για το ηλεκτρονικό περιεχόμενο (eContent), του οποίου στόχος θα είναι να διευκολύνει την ανάπτυξη ευρωπαϊκού ψηφιακού περιεχομένου και τη χρήση του στα παγκόσμια δίκτυα. Το σχέδιο προτείνει επίσης τη δημιουργία μηχανισμού συντονισμού των προγραμμάτων ψηφιοποίησης που εφαρμόζουν τα διάφορα κράτη μέλη.

3.3.3.5 Νοήμονα συστήματα μεταφορών

Για να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα κυκλοφοριακής συμφόρησης και ασφάλειας των μεταφορών και η έλλειψη νέων υπηρεσιών μεταφορών, χρειάζεται να αναπτυχθούν νέες τεχνολογικές λύσεις και να επιταχυνθεί η εφαρμογή τους. Ως εκ τούτου, το σχέδιο δράσης καλεί τα κράτη μέλη και τα ευρωπαϊκά θεσμικά όργανα:

- να καταβάλουν προσπάθεια για την υλοποίηση του ενιαίου ευρωπαϊκού ουρανού μέχρι το τέλος του 2002
- να καταρτίσουν σχέδιο διάδοσης των νοημόνων συστημάτων οδικών μεταφορών να εκδώσουν απόφαση για την ανάπτυξη της υποδομής Galileo
- να εκδώσουν οδηγία για ευρωπαϊκό σύστημα πληροφοριών στην εσωτερική ναυσιπλοΐα
- να θεσπίσουν προδιαγραφές για τις ασύρματες επικοινωνίες στους σιδηροδρόμους μεγάλης ταχύτητας.

Από την αξιολόγηση του eEurope 2002 συνάγεται το συμπέρασμα ότι οι βασικοί στόχοι του σχεδίου δράσης επιτεύχθηκαν⁴⁷. Γενικά, το eEurope λειτούργησε με επιτυχία ως προς την αύξηση των συνδέσεων πολιτών και επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο και τη θέσπιση νομικού πλαισίου που ευνοεί την ανάπτυξη της οικονομίας της γνώσης⁴⁸.

Οι συνδέσεις στο Διαδίκτυο σημείωσαν ραγδαία αύξηση την περίοδο 2000-2002. Το 2002, είχε συνδεθεί ποσοστό άνω του 90% των σχολείων και των επιχειρήσεων, ενώ περισσότεροι από τους μισούς Ευρωπαίους χρησιμοποιούσαν τακτικά το Διαδίκτυο⁴⁹. Η γενίκευση της ταχείας πρόσβασης αποτελεί άλλωστε έναν από τους βασικούς στόχους του σχεδίου δράσης eEurope 2005.

Η εμφάνιση νέων δικτυακών υπηρεσιών διάνοιξε νέες προοπτικές για την κοινωνία στο σύνολό της, κυρίως χάρη στη θέσπιση νομοθετικού πλαισίου για το ηλεκτρονικό εμπόριο. Οι δυνατότητες αυτές θα αυξηθούν ακόμη περισσότερο με τη μεταφορά στις εθνικές νομοθεσίες και την εφαρμογή, από τα τέλη του 2003, των νέων ρυθμίσεων για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Ένας άλλος στόχος του σχεδίου δράσης eEurope 2002 ήταν η προσφορά βασικών διοικητικών υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου πριν από το τέλος του 2002. Τον Οκτώβριο του 2002, όλα τα κράτη μέλη παρείχαν, τουλάχιστον ως ένα βαθμό, υπηρεσίες αυτού του είδους. Το ζητούμενο τώρα είναι να αυξηθεί η διαδραστικότητά τους και να αναδιοργανωθεί η διοικητική υλικοτεχνική υποδομή, ώστε να βελτιστοποιηθούν τα οφέλη σε αποτελεσματικότητα. Ομοίως, σημειώθηκε ουσιαστική πρόοδος στην παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας.

⁴⁷ Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 11ης Φεβρουαρίου 2003, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - eEurope 2002 Τελική Έκθεση [COM(2003) 66 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]

⁴⁸ Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 5ης Φεβρουαρίου 2002, προς το Συμβούλιο, το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - Έκθεση συγκριτικής αξιολόγησης της προόδου του σχεδίου δράσης eEurope 2002 [COM(2002) 62 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]

⁴⁹ Σε αντίθεση με τις περισσότερες επιχειρήσεις, που έχουν ολοκληρώσει τη μετάβασή τους στην πρόσβαση υψηλής ταχύτητας, οι ιδιώτες χρήστες εξακολουθούν στην πλειονότητά τους να χρησιμοποιούν προσωρινές τηλεφωνικές συνδέσεις χαμηλής ταχύτητας.

4^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Συγκριτική Μελέτη: Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στα κράτη – μέλη της Ε.Ε.

4.1 Θέτοντας τα κριτήρια σύγκρισης

Ένας από τους 23 δείκτες που συμφωνήθηκαν το Νοέμβριο του 2000 είναι και ο βαθμός ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Δημόσιας Διοίκησης. Για να καταστήσουν λειτουργικό αυτόν το δείκτη, τα κράτη μέλη συμφώνησαν σε μια κοινή λίστα 20 βασικών δημόσιων υπηρεσιών, 12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις. Η πρόοδος στην εφαρμογή τους (μεταφορά των υπηρεσιών σε ηλεκτρονικό περιβάλλον) θα αξιολογείται κατόπιν ερευνών, σύμφωνα με την Επιτροπή, δύο φορές κάθε χρόνο και μέσα από 4 σταθμισμένα επίπεδα ανάπτυξης (stage framework):

- **Επίπεδο 1: Ηλεκτρονική δημοσίευση των πληροφοριών** παροχή μέσω web-site του δημόσιου φορέα όλης της απαιτούμενης πληροφόρησης που χρειάζεται ο πολίτης ή η επιχείρηση (π.χ. πιστοποιητικά κ.τ.λ.) για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας.
- **Επίπεδο 2: Μονόδρομη αλληλεπίδραση** παροχή μέσω web-site του δημόσιου φορέα πέραν των παραπάνω, και των αναγκαίων εκτυπώσιμων φορμών – έντυπων αιτήσεων (όχι όμως ηλεκτρονικών φορμών) για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας.
- **Επίπεδο 3: Αμφίδρομη αλληλεπίδραση** παροχή μέσω web-site του δημόσιου φορέα πέραν των παραπάνω, και ηλεκτρονικών φορμών για την έναρξη της σχετικής διαδικασίας, τις οποίες ο πολίτης ή η επιχείρηση μπορεί να συμπληρώσει ηλεκτρονικά και να αποστείλει. Στο επίπεδο αυτό υπάρχει η δυνατότητα ταυτοποίησης και αυθεντικοποίησης.
- **Επίπεδο 4: Πλήρεις ηλεκτρονικές συναλλαγές** παροχή μέσω web-site του δημόσιου φορέα πέραν των παραπάνω, και της δυνατότητας πλήρους ηλεκτρονικής ολοκλήρωσης της υπηρεσίας π.χ. απάντηση, πληρωμή χωρίς να απαιτείται καμιά περαιτέρω διαδικασία κ.α.
- **Επίπεδο 0:** είτε δεν υπάρχει ελεύθερα προσβάσιμο Web-site δημόσιου φορέα για την υπηρεσία αυτή είτε υπάρχει αλλά δεν πληροί τα κριτήρια κανενός από τα παραπάνω επίπεδα.

Με βάση τα παραπάνω επίπεδα ανάπτυξης θα επιχειρηθεί μια αναλυτική σύγκριση του επιπέδου της Ηλεκτρονικής κυβέρνησης σε 11 κράτη – μέλη της Ε.Ε.

Στους πίνακες που ακολουθούν για κάθε χώρα, στην πρώτη στήλη αναγράφεται η παρεχόμενη υπηρεσία, στη δεύτερη τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της και στην τελευταία το επίπεδο ανάπτυξής της.

4.2 Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση στα παλαιά κράτη – μέλη της Ένωσης

4.2.1 Αυστρία

Η Αυστρία είναι μια ομοσπονδιακή δημοκρατία εννέα κρατιδίων με ένα ιδιαίτερα πολύπλοκο σχήμα διοικητικών επιπέδων και φορέων στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών. Ενόψει της εισόδου της χώρας στην Ευρωπαϊκή Ένωση και στο πλαίσιο των προσπάθειών για μείωση του δημόσιου χρέους και του δημόσιου ελλείμματος η κυβέρνηση της Αυστρίας ανέλαβε πρωτοβουλίες διοικητικής μεταρρύθμισης και αναδιοργάνωσης, με στόχο τον εξορθολογισμό του κόστους του δημόσιου τομέα, οι οποίες συνεχίστηκαν και μετά την είσοδο στην Ευρωπαϊκή Ένωση, το 1995. Κύριο ρόλο σε αυτές της προσπάθειες έπαιξε η πεποίθηση ότι η μεταρρύθμιση της δημόσιας διοίκησης θα επιτυγχανόταν με την υιοθέτηση και εφαρμογή των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στην κατεύθυνση αυτή ξεχωρίζουν τα δύο ευρύτερα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που εφαρμόστηκαν την δεκαετία του 1990. Πρόκειται για το Πρόγραμμα Πρωτοβουλίας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Διοικητικής Διαχείρισης του 1994 και το Πρόγραμμα Διοικητικής Καινοτομίας του 1998⁵⁰.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Ηλεκτρονική υποβολή φορολογικής δήλωσης	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Άμεση επαφή υποψήφιων εργαζομένων και εταιρειών	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Με το e-Card Project κάθε πολίτης θα έχει κάρτα ασφ.	2/4, 4/4, 2/4, ΧΕ
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Παροχή πληροφοριών και «κατεβάσματος» αιτήσεων	2/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Σε ασφαλιστικές εταιρείες	ΧΕ
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Περιφερειακή αρμοδιότητα	Χωρίς εφαρμογή
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Για πορνογραφία, νέο – ναζί και περιβάλλον γίνονται καταγγελίες μέσω e-mail	1/3

⁵⁰ Τα παραπάνω προγράμματα στόχευαν στον προσανατολισμό της διοίκησης στην εξυπηρέτηση του πολίτη μέσω των παρεχόμενων υπηρεσιών, την αύξηση της παραγωγικότητας του δημόσιου τομέα, την επίτευξη συγκεκριμένων και καθορισμένων αποτελεσμάτων, και την αποδοτική διοίκηση των ανθρώπινων πόρων.

8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Διαθέσιμες μηχανές αναζήτησης	3/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Αρμοδιότητα τοπική	ΧΕ
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Αρμοδ. πανεπιστημίων	ΧΕ
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Αιτήσεις και πληροφορίες	2/3
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Αρμοδιότητα των νοσοκομείων	ΧΕ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Δε δίνεται εκκαθαριστικό μέσω του Ιστοτόπου	3/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Δυνατότητα δήλωσης	3/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Τοπική αρμοδιότητα	4/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μετά από εγγραφή	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Μόνο αιτήσεις	2/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Μόνο αιτήσεις	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Δυνατότητα on-line αίτησης	3/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Σε ομοσπονδιακό επίπεδο το πρώτο πρόγραμμα σχετικά με την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση που εφαρμόστηκε στην Αυστρία ήταν το Ομοσπονδιακό Σχέδιο Δράσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας κατά την περίοδο 1997 – 1999⁵¹. Σε γενικότερο επίπεδο, η κεντρική κυβέρνηση εισήγαγε το 1997 το Σχέδιο Δράσης για την Δημόσια Διοίκηση, το οποίο αποτελεί μία προσέγγιση γραφείων μίας στάσης, όπου θα προσφέρονται υπηρεσίες σχετικά με συγκεκριμένα επεισόδια ζωής των πολιτών. Η βασική ιδέα είναι ότι σε ένα μοναδικό τόπο, φυσικό ή εικονικό, θα πραγματοποιείται η προσφορά μιας ποικιλίας υπηρεσιών⁵².

Σε περιφερειακό επίπεδο το 1997 εφαρμόστηκε Πρόγραμμα σχετικά με την Τηλε – διοίκηση με Χρήση Τεχνολογιών της Πληροφορικής. Η πρωτοβουλία αυτή αποτελούνταν από 7 πιλοτικά προγράμματα τα οποία εισήγαγαν την συνεργασία των εμπλεκόμενων περιφερειακών διοικητικών τμημάτων μέσω του Διαδικτύου. Ωστόσο, η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση εξακολουθεί να παραμένει περισσότερο μια πολιτική συμφωνία, παρά συγκεκριμένη δράση⁵³.

⁵¹ Το πρόγραμμα αυτό αποτελούσε ένα πληροφοριακό σύστημα που εκτεινόταν σε περιφερειακό δίκτυο που διακινούσε πληροφορίες μέσω προσβάσιμων βάσεων δεδομένων. Το σύστημα, ωστόσο, έδινε έμφαση περισσότερο στην πλευρά της διοίκησης, παρά την εξυπηρέτηση του πολίτη.

⁵² Το 1997, επίσης, εκδόθηκε μια συμπληρωματική Διακήρυξη για την Περιφερειακή Πολιτική, ένας από τους άξονες της οποίας περιλαμβάνει την on – line διοίκηση σε επίπεδο πολιτικής βούλησης.

⁵³ Ως παράδειγμα βέλτιστης πρακτικής προγραμμάτων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αναφέρεται, επίσης, το πρόγραμμα Model District Authority, της περιφέρειας του Zell am See, δεδομένου ότι αποτελεί μια γενική αρχή για ένα καινοτόμο μοντέλο διοικητικής μεταρρύθμισης που ολοκληρώνει διαφορετικές υπηρεσίες που πρωτότερα προσφερόταν χωριστά. Επίσης, συνδυάζει τα δύο κύρια

Συμπερασματικά, στην Αυστρία η διοικητική μεταρρύθμιση με κύριο μέσο την παροχή υπηρεσιών μέσω του Διαδικτύου βρίσκεται στο επίκεντρο των πολιτικών προσεγγίσεων της σύγχρονης διοίκησης. Ωστόσο, το ελλιπές νομοθετικό περιβάλλον επιβάλλει περιορισμούς στην παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Απαραίτητη προϋπόθεση για την περαιτέρω ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι η διαθεσιμότητα νομικών ρυθμίσεων στο περιβάλλον των ηλεκτρονικών ρυθμίσεων, σχετικά με θέματα πιστοποίησης, εξουσιοδότησης, ηλεκτρονικής υπογραφής, ασφάλειας δεδομένων και υποδομή.

4.2.2 Βέλγιο

Το Βέλγιο είναι ένα ομοσπονδιακό κράτος αποτελούμενο από περιφέρειες και δήμους⁵⁴. Η ενασχόληση με τις αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και της on – line διοίκησης στο Βέλγιο άρχισε από το 1989, στο πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ατζέντα για την Κοινωνία της Πληροφορίας και την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην διοίκηση.

Το πρόγραμμα Ομοσπονδιακή Υπηρεσία Πληροφόρησης αναφέρεται σε μια ομοσπονδιακή υπηρεσία υπεύθυνη για την διάδοση πληροφοριών γενικού ενδιαφέροντος στους πολίτες και τους αλλοδαπούς επισκέπτες του Βελγίου. Η υπηρεσία αυτή είναι ένα ευρύ δίκτυο πληροφόρησης, παράρτημα του οποίου λειτουργεί σε κάθε ένα δημόσιο φορέα. Οι πολίτες μπορούν να έχουν επαφή με τους δημόσιους φορείς μέσω επικοινωνίας ηλεκτρονικού ταχυδρομείου με τους αρμόδιους δημόσιους υπαλλήλους, είτε μέσω των καταθέσεων αιτημάτων σε ηλεκτρονικές φόρμες που διατίθενται on-line⁵⁵.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Μέσω του Ιστοτόπου Tax – on – Web	3/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Υποβολή βιογραφικού	2/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Με την SIS card προσφέρονται άμεσα ιατρικές υπηρεσίες	2/4, 1/4

στοιχεία της πολιτικής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, την ύπαρξη ενός μοναδικού σημείου επαφής που ασχολείται με μια πληθώρα διαδικασιών και την δημιουργία γραφείων πολιτών.

⁵⁴ Η κεντρική ομοσπονδιακή κυβέρνηση είναι υπεύθυνη για γενικά θέματα, όπως η οικονομική πολιτική, η νομισματική πολιτική, η δικαιοσύνη, οι εξωτερικές σχέσεις και η ανάπτυξη συνεργασίας με Ευρωπαϊκή Ένωση και NATO. Σε τοπικό επίπεδο κάθε περιφέρεια ή δήμος διατηρεί ένα νομοθετικό (Συμβούλιο) και ένα εκτελεστικό σώμα (Κυβέρνηση).

⁵⁵ <http://www.belgium.be/eportal>

		1/4,4/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3,1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Αρμοδιότητα τοπικής αυτοδιοίκησης	ΧΕ
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Μόνο πληροφορίες	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	On-line κατάλογος για τις γερμανό-φλαμανδικές	2/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Τοπική αρμοδιότητα	ΧΕ
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Μόνο πληροφορίες	1/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Τοπική αρμοδιότητα	ΧΕ
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Πληροφορίες και αιτήσεις	1/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Χωρίς βεβαίωση	3/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Χωρίς βεβαίωση	3/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μόνο πληροφορίες	1/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	18 διαφορετικές υπηρεσίες	4/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Μόνο πληροφορίες	1/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Πληροφορίες & αιτήσεις	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Πληροφορίες & αιτήσεις	2/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Σε περιφερειακό επίπεδο, αναφέρεται το πρόγραμμα Σύστημα Πληροφόρησης Εργασίας, το οποίο αποτελεί πρωτοβουλία της περιφέρειας της Flanders⁵⁶. Ο Οργανισμός απασχόλησης προσανατολίστηκε προς την εξυπηρέτηση των αναγκών του πολίτη και την βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών στοχεύοντας στο να αποκτήσει συγκριτικό πλεονέκτημα, ώστε να μπορέσει να ανταγωνιστεί τα ιδιωτικά γραφεία ευρέσεως εργασίας που ολοένα αυξανόταν στην περιοχή.

Οι αρχές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης συναντούν προβλήματα ως προς την εφαρμογή τους στην Βελγική Δημόσια Διοίκηση. Αρχικά, το θεσμικό πλαίσιο παραμένει ανεπαρκές και ρευστό αναφορικά με τα θέματα της πιστοποίησης και της ηλεκτρονικής υπογραφής και οι σχετικές συζητήσεις στο κοινοβούλιο προχωρούν με αργό ρυθμό. Από την άλλη πλευρά, το σχετικά υψηλό δημόσιο έλλειμμα του

⁵⁶ <http://www.vdab.be> Πρόκειται για μια βάση δεδομένων που δημιουργήθηκε το 1994 από τον τοπικό οργανισμό απασχόλησης εργατικού δυναμικού προκειμένου να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο για την

βελγικού κράτους δημιουργεί πιέσεις για περικοπή δαπανών και εξοικονόμηση πόρων, γεγονός που επιβάλλει περιορισμούς στις δημόσιες αρχές στο να προχωρήσουν σε υψηλού κόστους επενδύσεις σε δημιουργία και αναπροσαρμογή βάσεων δεδομένων, αγορά και εγκατάσταση ηλεκτρονικού εξοπλισμού και ανάπτυξη λογισμικών συστημάτων. Τα κυριότερα προγράμματα εφαρμογής των αρχών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο Βέλγιο έχουν πραγματοποιηθεί όχι από εθνικούς πόρους, αλλά από επιδοτήσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

4.2.3 Γαλλία

Η δημόσια διοίκηση στην Γαλλία μπορεί να διακριθεί σε δύο διαφορετικά επίπεδα: κεντρική και τοπική κυβέρνηση⁵⁷. Η Γαλλία θεωρείται γενικά ως ιδιαίτερα συγκεντρωτική χώρα. Είναι κάτι που ισχύει ακόμα, παρά την ισχυρή τάση διοικητικής αποκέντρωσης που άρχισε το 1980, και ενισχύθηκε με την ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Minefi.gouv.fr	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Πλήρεις υπηρεσίες από την ANPE	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Μερική διάδραση με τον χρήστη από τα ASSEDIC, CAF, CNOUS και CNAM	3/4,3/4 3/4,3/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Πληροφορίες και Αιτήσεις	1/3 2/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Οι πωλητές πλέον εγγράφουν	3/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Μόνο αυτοπροσώπως	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Δεν είναι συνδεδεμένες μεταξύ τους	2/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/3
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Μέσω του RAVEL προ-εγγράφονται στην επιλογή τους	3/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Υπό ανάπτυξη	1/3
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε	Μόνο πληροφορίες	1/4

εκπαίδευση και κατάρτιση των ανέργων της περιφέρειας και την σύνδεση της προσφοράς και της ζήτησης εργασίας στην περιοχή.

⁵⁷ Η κεντρική κυβέρνηση οργανώνεται σε δύο επίπεδα: εθνική (κεντρικά υπουργεία και οργανισμοί) και περιφερειακή (περιφερειακά και υπηρεσιακά γραφεία κάτω από τη διοίκηση των κεντρικών υπουργείων). Συγχρόνως, σημαντικές μη-κρατικές υπηρεσίες, με ειδικό καταστατικό «Etablissement public» ή δημόσιες αντιπροσωπείες, είναι υπεύθυνες για την κοινωνική ασφάλιση, απασχόληση, υγεία. Αυτοί οι οργανισμοί είναι επίσης υπεύθυνοι για τα περιφερειακά και τοπικά γραφεία.

Νοσοκομείο		
------------	--	--

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Net-Enterprises.fr	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	TeleTVA	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Riseau CFE	2/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Υποβολή στη SESSI	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Net-Enterprises.fr	4/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πλήρεις υπηρεσίες από τη French Customs	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Γενικές πληροφορίες	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Σε μερικά υπουργεία	2/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Κάθε υπουργός είναι γενικά αρμόδιος για την εσωτερική διαχείριση του υπουργείου του, συμπεριλαμβανομένων και των σχέσεων με τα πρόσωπα ή τις επιχειρήσεις που είναι σχετικές με την περιοχή των αρμοδιοτήτων του. Ο Πρωθυπουργός, στις καθημερινές αποφάσεις, δεν έχει καμία πραγματικά συντονιστική δύναμη. Κανένας υπουργός όσο σημαντική θέση και αν κατέχει, δεν μπορεί να αναμένει ότι θα γίνει εύκολα αποδεκτός ως συντονιστής από τη διοίκηση. Αυτό το σημείο είναι πολύ σημαντικό στην εξέταση των e-Government πολιτικών.

Το αποτέλεσμα αυτής της διοικητικής δομής είναι ότι είναι σχεδόν αδύνατο να προσδιοριστούν οι θέσεις ή τα γραφεία όπου όλες ή σχεδόν όλες οι άμεσες επαφές μεταξύ των πολιτών και των υπηρεσιών μπορούν να συγκεντρωθούν⁵⁸. Το e-Government δεν είναι ένα σημαντικό ζήτημα για τη γαλλική κυβέρνηση και για τις στρατηγικές μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης. Αυτό ίσχυε και για το συντηρητικό συνασπισμό, ο οποίος κυβέρνησε τη Γαλλία έως το 1998, και για τον σοσιαλιστικό συνασπισμό, ο οποίος κυβέρνησε μέχρι πρόσφατα.

Όσον αφορά το e-Government, το θέμα ήταν ότι δεν τέθηκε ως στόχος η απλούστευση των διοικητικών διαδικασιών. Αλλά έγινε κατανοητό κυρίως ως ανασυγκρότηση αρκετών εγγράφων σε ένα ή περισσότερα, κάτι όμως το οποίο απαίτησε μακροχρόνιες και δύσκολες διαπραγματεύσεις μεταξύ των υπηρεσιών⁵⁹.

⁵⁸ Για πρακτικότερους σκοπούς, όπως η αστική εγγραφή, η εγγραφή αυτοκινήτων, η τήρηση προσωπικών αρχείων, τα θέματα ευημερίας, οι άδειες οικοδομής, και οι κανονισμοί επιχειρήσεων, οι Γάλλοι πολίτες μπορούν να απευθυνθούν στα κοινοτικά διοικητικά κτήρια μέσα ή γύρω από τη νομαρχία στην πρωτεύουσα του νομού.

⁵⁹ Ένα απέραντο πρόγραμμα, το PAGSI (Κυβερνητικό Πρόγραμμα για την κοινωνία των πληροφοριών) προτάθηκε το 1998. Υποτίθεται ότι απευθυνόταν σε όλους τους πολίτες και τις

Στην πραγματικότητα, στη γαλλική κυβέρνηση, που παραδοσιακά, είναι διακριτή και οργανωμένη σε ιεραρχίες, η ανάπτυξη ενός νέου διοικητικού πολιτισμού βασισμένου στο διαδίκτυο δεν είναι εύκολη. Αυτός ο πολιτισμός που συνοψίζεται στο "κάντε το απλά, αρχίστε τώρα και αυξηθείτε γρήγορα (χωρίς να περιμένει πάρα πολύ για την ιεραρχική έγκριση)", συνάντησε πολλή αντίσταση ή παρανόηση.

4.2.4 Γερμανία

Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν ήταν κύριο θέμα για την ομοσπονδιακή και τις στρατηγικές των μεταρρυθμίσεων της δημόσιας διοίκησης. Η Γερμανία είναι εκπρόσωπος του παραδείγματος των ηπειρωτικών ευρωπαϊκών κρατών-μελών της ΕΕ, όπου οι εφαρμογές ηλεκτρονικής κυβέρνησης δεν αποτελούσαν μέχρι πρόσφατα κύρια προτεραιότητα. Έτσι, ενώ κάθε κρατική υπηρεσία έχει τον διαδικτυακό τόπο της, σε περισσότερο ή λιγότερο εξελιγμένο στάδιο, δεν υπάρχει κεντρική διεύθυνση για όλες τις κρατικές υπηρεσίες, ούτε παρέχονται ιδιαίτερες δυνατότητες αλληλεπίδρασης με τον χρήστη.

Το 1995 συστάθηκε μία Επιτροπή Εμπειρογνομόνων με στόχο το Ευέλικτο Κράτος, η οποία για δύο χρόνια παρείχε προγράμματα δραστηριοτήτων και λειτουργιών διοικητικής μεταρρύθμισης στην κυβέρνηση. Ο σκοπός των ενεργειών αυτών ήταν η μείωση των κρατικών λειτουργιών και της γραφειοκρατίας στις εσωτερικές υποθέσεις, η προώθηση της απορύθμισης και την αναγνώριση της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής ως σημαντικό μέσο για την επίτευξη αυτών των στόχων.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις Υπηρεσίες από το ELSTER (Electronic Tax Return)	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Πλήρεις Υπηρεσίες από το Virtual Job Market	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	On-line υποβολή αίτησης για σπουδαστικό δάνειο στο BAFG Online	2/4,2/4 3/4,2/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Παροχή πληροφοριών	2/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Αρμοδιότητα τοπικών αρχών	ΧΕ
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Αρμοδιότητα περιφερειών	Χωρίς Εφαρμογή

επιχειρήσεις και σε όλους τους τομείς: κυρίως πολιτισμό, εκπαίδευση, εμπόριο, έκδοση, υγεία και δημόσια διοίκηση.

7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Μόνο αυτοπροσώπως	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Καμιά ενημέρωση	-
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Αρμοδιότητα τοπικών αρχών	-
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Καμιά υπεύθυνη αρχή	-
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Δικαστική αρμοδιότητα	ΧΕ
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μέσω της υπηρεσίας w3stat	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Με ψηφιακά πιστοποιητικά	3/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Μέσω του συστήματος ATLAS	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Μόνο πληροφορίες	1/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Πλήρεις Υπηρεσίες	4/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Η κυβέρνηση Kohl εξέδωσε έκθεση, την «Info 2000, η πορεία της Γερμανίας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας» (1996), όπου προέβλεψε μία βελτίωση στον προσανατολισμό του πολίτη μέσω της χρήσης της τεχνολογίας της πληροφορικής, με την κατασκευή ηλεκτρονικών γραφείων και κέντρων, τα οποία εξασφαλίζουν πρόσβαση σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, αντικαθιστώντας την φυσική μετάβαση στις υπηρεσίες. Το 1997 θεσπίστηκε η Πράξη για την Ηλεκτρονική Υπογραφή⁶⁰. Εντούτοις, μόνο λίγες από τις δράσεις εφαρμογής που αναφερόταν στις παραπάνω εκθέσεις αναλήφθηκαν⁶¹. Σε εθνικό επίπεδο, υπάρχει κεντρικός διαδικτυακός τόπος της ομοσπονδιακής κυβέρνησης, αλλά απλά παραπέμπει στις ιστοσελίδες των επιμέρους φορέων και οργανισμών της δημόσιας διοίκησης. Επίσης, συχνά συμβαίνει να βρίσκεται εκτός λειτουργίας για μεγάλα χρονικά διαστήματα.

Σε τοπικό επίπεδο, ενώ οι περισσότερες περιφέρειες χρησιμοποιούν την Τεχνολογία της Πληροφορικής σαν εργαλείο εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης, υπάρχουν μόνο σπάνιες άμεσες αναφορές για εφαρμογή της Ηλεκτρονικής

⁶⁰ Η Γερμανική Κυβέρνηση, πρωτοπορώντας, ρύθμισε την διαδικασία μέσα από την οποία διασφαλίζεται η ηλεκτρονική υπογραφή και ζητήθηκε από τις τοπικές κυβερνήσεις να αναπτύξουν αρχές για την χρήση της ηλεκτρονικής υπογραφής στις διαδικασίες της δημόσιας διοίκησης.

⁶¹ Κύρια έμφαση δόθηκε στην εφαρμογή της τηλε – συνεργασίας στον χώρο εργασίας (POLIKOM Projects) και στην ηλεκτρονική σύνδεση Βερολίνου – Βόννης (IVBB: Informationsverbund Berlin – Bonn), μίας ασφαλούς υποδομής που θα συνδέει τις μελλοντικές ιστοσελίδες των φορέων της ομοσπονδιακής κυβέρνησης.

Διακυβέρνησης. Στη Γερμανία δύο προγράμματα ανέπτυξαν κυρίως τις σχετικές όψεις των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που είναι βασικές για τις μελλοντικές εφαρμογές της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Πρόκειται αρχικά για το πληροφοριακό σύστημα δημόσιας διοίκησης DIBIS στο Αμβούργο, το οποίο χρησιμεύει σαν το αρχικό σημείο επαφής για την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, και το πρόγραμμα ELSTER, ένα σύστημα ηλεκτρονικής υποβολής φορολογικών δηλώσεων της φορολογικής αρχής της περιφέρειας της Βαυαρίας⁶². Η επαρχία της NorthrhineWestphalia, από την άλλη πλευρά, το 1998, εγκατέστησε μια μεταρρυθμιστική πρωτοβουλία ευρείας μεταρρύθμισης στον δημόσιο τομέα, με κύρια έμφαση στην αναδιοργάνωση των φορέων της δημόσιας διοίκησης, και τον αυτοματισμό των επιχειρηματικών διαδικασιών⁶³. Ο στόχος των τοπικών κυβερνήσεων είναι η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για ειδικές ομάδες στόχου και ολοκλήρωση των υπηρεσιών σύμφωνα με τα γεγονότα της ζωής, όπως και η δημιουργία ενός δικτύου διοίκησης των πόλεων με ολοκληρωμένα κέντρα εξυπηρέτησης.

Η γενική τάση που επικρατεί, ωστόσο, στην Γερμανία, συνίσταται στο ότι οι τοπικές κυβερνήσεις είναι περισσότερο πρόθυμες και ευέλικτες αναφορικά με την ανάληψη πρωτοβουλιών για εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε προγράμματα επικοινωνίας και συναλλαγών. Ιδιαίτερα δημοφιλής είναι δημιουργία Υπηρεσιών Πολιτών (Burgeraemter) και η ολοκλήρωση σε ένα μόνο γραφείο των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις τοπικές κυβερνήσεις. Η βάση δίνεται κυρίως στην χρήση Τεχνολογίας της Πληροφορίας ώστε να κάνουν διαθέσιμες τις εσωτερικές εφαρμογές στους υπαλλήλους των Κέντρων Πολιτών με την χρήση μιας βάσης δεδομένων που παρέχει βοήθεια, επαφή και νομικές πληροφορίες που βοηθούν τον υπάλληλο να εξυπηρετήσει τον πολίτη. Παρέχονται επίσης υπηρεσίες πληροφόρησης του πολίτη σχετικά με τις εργασίες και τις αρμοδιότητες των αρχών, καθώς και των υπηρεσιών που προσφέρονται από τις επιχειρήσεις.

⁶² Στην Βαυαρία, το 1994, υπήρξε μια σημαντική πρωτοβουλία χρήσης της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στην δημόσια Διοίκηση, το πρόγραμμα Bayern Online. Επρόκειτο για μια εντατική υποδομή τηλεπικοινωνιών, με στόχο την βελτίωση της γνώσης και των δεξιοτήτων του πληθυσμού της Βαυαρίας, ανάπτυξη των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, μείωση του κόστους των τηλεπικοινωνιών με την εγκατάσταση επιπρόσθετων και εναλλακτικών δικτύων τηλεπικοινωνίας. Η πρωτοβουλία επεκτάθηκε το 1998 με το πρόγραμμα Bayern Online II, με πολλές διαφορετικές εφαρμογές στο πεδίο της δημόσιας διοίκησης.

⁶³ Η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί ούτε σε αυτή την περίπτωση στόχο του προγράμματος. Σε λίγες μόνο περιπτώσεις προγράμματα μέσω Διαδικτύου αφορούν την άμεση ηλεκτρονική υπηρεσία και την εφαρμογή της για το σύνολο των πολιτών.

4.2.5 Δανία

Η δημόσια διοίκηση στην Δανία διαιρείται σε 3 επίπεδα: την κεντρική διοίκηση, τις 14 επαρχίες και τους 272 δήμους της χώρας. Από το 1970 υπάρχει μια έντονη τάση αυτονομίησης με την έννοια της αποκέντρωσης της δημόσιας διοίκησης σε τοπικό επίπεδο⁶⁴. Γενικά, οι τοπικές διοικήσεις είναι οι κύριοι παροχής δημόσιων υπηρεσιών με την γενική διοίκηση να παίζει γνωμοδοτικό και συμβουλευτικό ρόλο.

Οι ψηφιακές φιλοδοξίες της διοίκησης συνίστανται σε παροχή υπηρεσιών πελατοκεντρικού χαρακτήρα, όπου κάθε φορέας θα εξυπηρετεί από ένα κοινό σημείο πρόσβασης 24 ώρες την ημέρα και 365 ημέρες το χρόνο. Η διοίκηση θα ενεργεί ολοκληρωμένα με συστήματα ηλεκτρονικής αυτοεξυπηρέτησης μίας στάσης (one-stop self-service shopping), τα οποία θα προσφέρουν δυνατότητες επικοινωνίας, υποβολής ερωτήσεων και αιτημάτων, αλλά και παρακολούθηση υποθέσεων.

Αρχικά, υιοθετήθηκε μια πρωτοβουλία εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε εθνικό επίπεδο. Οι φορείς που ασχολήθηκαν με την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης ήταν το Υπουργείο Έρευνας, το Υπουργείο Οικονομικών, το Υπουργείο Επιχειρήσεων και Βιομηχανίας, και μια ειδική Επιτροπή για την Δημόσια Πολιτική Πληροφορικής. Σε επίπεδο κεντρικής διοίκησης οι κύριοι φορείς που παρείχαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες ήταν το Υπουργείο Επιχειρήσεων και Βιομηχανίας, η Εθνική Υπηρεσία Πληροφόρησης με την κεντρική ιστοσελίδα της χώρας καθώς και η Υπηρεσία Τελών και Φορολογίας⁶⁵.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρης αυτοματοποίηση: το εκκαθαριστικό απευθείας	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Βάση Δεδομένων και βιογραφικά	2/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Επιδόματα ανεργίας μέσω ιδιωτικών ιδρυμάτων και επιδόματα οικογενείας χωρίς προηγούμενη αίτηση	-,-,4/4, 4/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Πληροφορίες. Εκδίδονται από την τοπική αστυνομία	1/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής	Μόνο πληροφορίες από το Spatial	-

⁶⁴ Πολλές διοικητικές λειτουργίες αποκεντρώθηκαν και σήμερα οι επαρχίες και οι δήμοι απολαμβάνουν σχετική πολιτική και διοικητική αυτονομία με ανεξαρτησία ως προς τους διοικητικούς κανονισμούς και διευθετήσεις και την παροχή υπηρεσιών.

⁶⁵ Για περισσότερες λεπτομέρειες βλέπε στους ακόλουθους ιστοτόπους: <http://www.danmark.dk>, <http://www.indberetning.dk>, <http://www.danmark.dk>, <http://www.toldskat.dk>, <http://www.helsingorkommune.dk>

Οικοδομής	Planning Dept	
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Μόνο πληροφορίες	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Κατάλογοι από την Bibliotek.dk	3/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Τοπική αρμοδιότητα	-
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Αιτήσεις από το KOT.dk	2/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Πλήρεις υπηρεσίες	3/3
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Πληροφορίες σχετικά με το χρόνο αναμονής	2/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Toldskat.dk	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Toldskat.dk	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Για το ύψος των μισθών	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Μόνο πληροφορίες	1/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Just-in-Time διαδικασίες	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Danish Environment Ag.	3/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Πλήρεις διαδικασίες	4/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-12-03

Τέλος, παρά τις παραπάνω προτάσεις, όμως, η ανάπτυξη της εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Δανία κατανέμεται στην επικράτεια της με άνισο τρόπο. Το 1999 λιγότερο από το 50% των δήμων είχαν δημιουργήσει ιστοσελίδες⁶⁶. Διατυπώθηκαν, τότε προτάσεις αναδιοργάνωσης και συνεργασία μεταξύ των δήμων με την ολοκλήρωση των συστημάτων επικοινωνίας και παροχής υπηρεσιών. Σε επίπεδο δήμων η προσφορά άμεσων ηλεκτρονικών συναλλαγών μεταξύ πολιτών και διοίκησης είναι αρκετά περιορισμένη. Στις παραπάνω περιπτώσεις υπάρχουν μικρές διαφοροποιήσεις στις τεχνολογίες και την επέκταση των ψηφιακών υπηρεσιών, αλλά η εικόνα παραμένει η ίδια.

Το κύριο τμήμα των παρεχόμενων υπηρεσιών περιλαμβάνει ηλεκτρονικές αιτήσεις όπου στην συνέχεια αποστέλλονται με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στον αρμόδιο φορέα⁶⁷. Πολλές πρωτοβουλίες καταλήγουν αποκομμένες εξαιτίας εξωτερικών εμποδίων και αρνητικών αλληλεπιδράσεων με εμπλεκόμενους φορείς

⁶⁶ Το 1998, ο δήμος του Noestved δημιούργησε μια ηλεκτρονική υπηρεσία αυτοεξυπηρέτησης με πολλαπλά σημεία δικτυακής πρόσβασης σε όλη την πόλη, όπου πολίτες και επιχειρήσεις επικοινωνούσαν ενεργά με την διοίκηση. <http://www.naewkom.dk> <http://www.kobenhavn.dk> <http://www.frederikshavn.dk> <http://www.susaa.dk>

και δραστηριότητες στην περιοχή αρμοδιότητάς τους. Αρνητικό αποδεικνύεται επίσης το μεγάλο μέγεθος του δημόσιου τομέα στην Δανία, η ευρεία κατανομή της εξουσίας σε τοπικό επίπεδο και η έλλειψη διασυνδέσεων σε πρωτοβουλίες διοικητικής πολιτικής. Οι δήμοι, έχοντας αποκτήσει μεγάλη πολιτική ευχέρεια δεν ενθαρρύνονται εύκολα να ακολουθήσουν συγκεκριμένες εθνικές στρατηγικές.

4.2.6 Ιρλανδία

Στην Ιρλανδία, οι ιρλανδικές τοπικές αρχές έχουν την ευθύνη για το σύστημα της τοπικής κυβέρνησης ενώ η παροχή υπηρεσιών είναι ευθύνη του Υπουργού Περιβάλλοντος και Τοπικής Κυβέρνησης⁶⁸. Από το νόμο ελευθερίας των πληροφοριών (1997) όλες οι κυβερνητικές υπηρεσίες, οι τοπικές αρχές, και τα συμβούλια υγείας έχουν υποχρεωθεί να δημιουργήσουν βιβλιάρια που να εξηγούν την οργανωτική τους δομή, τις υπηρεσίες που παρέχουν και πώς το κοινό μπορεί να έχει πρόσβαση σε αυτές, συμπεριλαμβανομένων των λεπτομερειών για τρόπους επαφής του κοινού με τις υπηρεσίες αυτές. Σε έναν μεγάλο αριθμό περιπτώσεων αυτές οι πληροφορίες είναι επίσης απευθείας προσβάσιμες, μέσω του Διαδικτύου⁶⁹.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Revenue On-Line Service	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Πλήρεις υπηρεσίες από τη FAS Jobbank	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Δυνατότητα on-line αιτήσεων.	3/4,3/4 1/4,4/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Δυνατότητα υποβολής on-line	3/4
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Αιτήσεις για «κατέβασμα»	2/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Πρόσβαση σε καταλόγους	2/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/3

⁶⁷ Μικρός, μόνο, αριθμός υπηρεσιών έχει πραγματική ηλεκτρονική διάδραση και πραγματική συναλλαγή πολίτη και διοίκησης, με μικρό βαθμό ολοκλήρωσης και οργανωτικής συνδέσεις με άλλα συστήματα του δημόσιου τομέα.

⁶⁸ Υπάρχουν πέντε κατηγορίες τοπικών αρχών στην Ιρλανδία, οι οποίες είναι: τα 29 νομαρχιακά συμβούλια, οι 5 εταιρίες δήμων νομών, τα 5 δημοτικά συμβούλια, τα 49 αστικά συμβούλια περιοχής και οι 26 Επίτροποι πόλης, με αρχική μονάδα που είναι αυτή του νομαρχιακού συμβουλίου.

⁶⁹ Καλύτερες πρακτικές της Ιρλανδίας θεωρούνται το ROS (Revenue Online Service) ένα ηλεκτρονικό φορολογικό σύστημα που επιτρέπει στους χρήστες την on-line αλληλεπίδραση με τους Επιτρόπους εισοδήματος (<http://www.revenue.ie>) και το Health eSHB – eHealth Services, πρόγραμμα που καλύπτει την ανάπτυξη και την παράδοση υπηρεσιών e-Health στο νοτιοδυτικό τμήμα της Ιρλανδίας (<http://www.shb.ie>).

10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Πλήρεις υπηρεσίες από το Central Applications Office	4/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Καμία υποχρέωση ενημέρωσης	ΧΕ
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Revenue On-Line Service	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Revenue On-Line Service	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Πληροφορίες & Αιτήσεις	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	On-line αιτήσεις	4/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Υπάρχουν επίσης διάφοροι οργανισμοί που υποστηρίζονται από το κράτος, οι οποίοι έχουν ιδρυθεί στο πλαίσιο του δημόσιου τομέα, και που συμβάλλουν σε αυτό σύστημα διακυβέρνησης της Ιρλανδίας. Αυτές είναι αυτόνομες δημόσιες υπηρεσίες που χρηματοδοτούνται από τη σχετική κυβερνητική υπηρεσία, των οποίων τα συμβούλια περιέχει και κυβερνητικούς εκπροσώπους, και που έχουν τις συμβουλευτικές λειτουργίες⁷⁰. Επιπλέον, αν και όχι άμεσα μέρος του συστήματος τοπικής κυβέρνησης, οργανισμοί όπως τα Επιχειρηματικά Συμβούλια των νομών συνδέονται στενά με τη δημόσια διοίκηση σε έναν τοπικό επίπεδο στην Ιρλανδία.

Το Υπουργείο Περιβάλλοντος και Τοπικής Κυβέρνησης παρέχει τη χρηματοδότηση στις τοπικές αρχές για την καθιέρωση των one-stop-shops στην περιοχή τους. Το σχέδιο είναι να συγκεντρωθούν οι φορείς παροχής υπηρεσιών σε μια φυσική θέση κάτι που θα κάνει ευκολότερο για ένα άτομο να λάβει τις υπηρεσίες ή τις πληροφορίες που απαιτεί. Υπάρχει επίσης μεγαλύτερη έμφαση στην ηλεκτρονική "μιας στάσης" παροχή υπηρεσιών από τις κυβερνητικές υπηρεσίες⁷¹.

Κύριο κείμενο της ιρλανδικής κυβέρνησης για την ανάπτυξη της κοινωνίας των πληροφοριών αποτελεί η έκθεση του Δεκεμβρίου του 1998 με τίτλο: «Εφαρμογή της κοινωνίας των πληροφοριών: Ένα πλαίσιο για τη δράση. Πρώτη έκθεση της

⁷⁰ Αυτοί οι υποστηριγμένοι από το κράτος οργανισμοί έχουν συμβάλει πολύ αποτελεσματικά στην ανάπτυξη της χώρας, και αντιπροσωπεύουν μια πολύ ενδιαφέρουσα προσαρμογή μιας μορφής οργάνωσης που επικρατεί στον ιδιωτικό τομέα στις ανάγκες της δημόσιας διοίκησης.

⁷¹ Δημιουργήθηκε το 1996 το Εθνικό Κοινωνικό Συμβούλιο Υπηρεσιών, το οποίο έχει τη γενική ευθύνη για 85 κέντρα πληροφόρησης πολιτών που λειτουργούν κάτω από αυτό, και που παρέχουν πληροφορίες για τις υπηρεσίες και τα δικαιώματα του κοινού.

διυπηρεσιακής ομάδας εφαρμογής σχετικά με Κοινωνία των πληροφοριών». Αυτή η έκθεση προσδιορίζει τρία σκέλη στην εφαρμογή της κυβερνητικής στρατηγικής για το e-government και την παράδοση υπηρεσιών από τις δημόσιες υπηρεσίες. Το πρώτο σκέλος αφορά κυρίως την παροχή πληροφοριών στο κοινό μέσω των κυβερνητικών ιστοχώρων και την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Στο δεύτερο σκέλος περιγράφονται διάφορα πιλοτικά έργα. Αυτά περιλαμβάνουν τη χρήση του προσωπικού αριθμού δημόσιων υπηρεσιών (PPSN) και της κάρτας δημόσιων υπηρεσιών για να διευκολύνεται την ηλεκτρονική πρόσβαση του κοινού στις υπηρεσίες την ανάπτυξη ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού κοινωνικού συστήματος υπηρεσιών⁷².

4.2.7 Ισπανία

Σε αντίθεση με άλλες χώρες του ΟΟΣΑ, η εμπειρία του e-government στην Ισπανία δεν είναι μέρος μιας κρατικής πολιτικής, στα πλαίσια μιας ευρείας και περιεκτικής διοικητικής μεταρρύθμισης, η οποία δεν έχει αναπτυχθεί. Η πολιτική συζήτηση για τη δημόσια διοίκηση τείνει να εστιάζει στην έννοια του εκσυγχρονισμού παρά στη μεταρρύθμιση⁷³. Στο ισπανικό επίπεδο κεντρικής κυβέρνησης το ζήτημα του εκσυγχρονισμού αναπτύχθηκε από το Υπουργείο δημόσιας διοίκησης, που υποβλήθηκε το 1990 με το έγγραφο *Αντανακλάσεις για τον εκσυγχρονισμό της κρατικής διοίκησης*⁷⁴. Διάφορες έρευνες δείχνουν ότι η βασική οργάνωση των κεντρικών υπηρεσιών χαρακτηρίζεται από τον τεμαχισμό και τις δυσαναλογίες.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από την ΑΕΑΤ Tax Agency	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Μόνο πληροφορίες	1/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Μόνο πληροφορίες και αιτήσεις για «κατέβασμα»	1/4, 2/4 2/4,-
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες. Αρμοδιότητα τοπικών αρχών.	1/3, 1/3

⁷² Ο στόχος ήταν να αναπτυχθεί ένα κοινό περιβάλλον πρόσβασης για τους πολίτες στις δημόσιες υπηρεσίες και στις πληροφορίες του δημοσίου τομέα.

⁷³ Καλύτερες πρακτικές στην Ισπανία θεωρούνται το πρόγραμμα φορολογίας (Integrated Management of Wealth & Income Tax, <http://www.aeat.es>) και το Edu365.com – The Educational Portal for Catalonia, την εκπαιδευτική πύλη της Καταλανικής αυτόνομης κυβέρνησης (<http://www.edu365.com>)

⁷⁴ Το παρόν έγγραφο έδωσε έμφαση σε διάφορες γραφειοκρατικές παθολογίες που προήλθαν από τις οργανωτικές δομές, τη διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, και τις εσωτερικές και εξωτερικές λειτουργικές διαδικασίες.

5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Τοπική αρμοδιότητα	-
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	On-line δηλώσεις για συγκεκριμένα εγκλήματα	3/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Μόνο πληροφορίες	1/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Αίτηση και παράδοση στο σπίτι	3/3
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Αρμοδιότητα κάθε ιδρύματος	1/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Τοπική αρμοδιότητα	-
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από την AEAT Tax Agency	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	On-line εγγραφή	4/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	On-line υποβολή	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	On-line δήλωση στο RED System	3/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Κάθε υπουργείο δρα χωριστά μέσω του συστήματος SILICE	-

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 23-06-03

Από τις αρχές και τα μέσα της δεκαετίας του '90 το πεδίο των εφαρμογών e-government έχει διευρυνθεί και έχουμε ευρύτερη χρήση της τεχνολογίας στις τοπικές κυβερνήσεις και τις αυτόνομες κυβερνήσεις. Οι νέες τεχνολογίες όχι μόνο ανοίγουν τα ενιαία παράθυρα σε μια δημόσια οργάνωση, αλλά και σε ένα δίκτυο των διεθνώς συνδεδεμένων δημόσιων και ιδιωτικών οργανώσεων – όπως το δίκτυο Inforville, με το οποίο μερικά ισπανικά τοπικά συμβούλια συνδέονται⁷⁵. Μια από τις δυσκολίες που συναντιούνται στην εμπειρία του e-government στην Ισπανία είναι η επικάλυψη των e-government διαδικασιών με άλλα παραδοσιακά κανάλια και πρακτικές. Αυτά τα παραδοσιακά κανάλια και πρακτικές τείνουν να λειτουργήσουν ταυτόχρονα με το e-government. Γι' αυτό οι αλλαγές πρέπει να περιλάβουν τη μείωση, την επανατοποθέτηση και την επανεκπαίδευση προσωπικού. Για αυτόν τον λόγο, η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών για τη διαμόρφωση του e-government δεν έχει οδηγήσει πάντα στην οργανωτική αναδόμηση που να αναμενόταν. Σε άλλες

⁷⁵ Η Ορολογία για το e-government που χρησιμοποιείται στην πολιτική ομιλία έχει αλλάξει επίσης. Η έμφαση δίνεται τώρα στη χρησιμοποίηση της τεχνολογίας για τη βελτίωση και των υπηρεσιών που παρέχονται στους πολίτες αλλά και στην αλληλεπίδραση μεταξύ των πολιτών και των δημόσιων υπηρεσιών.

περιπτώσεις, η χρήση της πλήρους δυνατότητας των νέων τεχνολογιών εμποδίστηκε επειδή ήρθε σε αντίθεση με το ρυθμιστικό πλαίσιο μέσα στο οποίο η δημόσια διοίκηση αναπτύσσει δραστηριότητες.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, η ανάγκη να χρηματοδοτηθεί το e-government στην Ισπανία έχει οδηγήσει στη συνεργασία όχι μόνο διάφορων επιπέδων της διοίκησης, αλλά και με τον ιδιωτικό τομέα⁷⁶. Η συγκέντρωση αυτών των ποικίλων πόρων έχει αυξήσει το πεδίο και την κλίμακα των δικτύων, καθώς επίσης και τη δυνατότητά τους να είναι χρήσιμα για τη δημόσια διοίκηση, για τις ιδιωτικές εταιρίες και για τους πολίτες. Εντούτοις, η χρησιμότητα των νέων τεχνολογιών τείνει να είναι περιορισμένη σε εκείνους τους ανθρώπους που ευνοούνται κοινωνικά. Η προσπάθεια μακροπρόθεσμα οι νέες τεχνολογίες να πλησιάσουν πιο κοντά σε ολόκληρο τον πληθυσμό γίνεται κυρίως μέσω της επένδυσης σε νέες τεχνολογίες στην πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Κατά συνέπεια, μια από τις κύριες προκλήσεις που απασχολούν τις δημόσιες υπηρεσίες είναι πώς να εξασφαλίσει δίκαιη πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες από όλο τον πληθυσμό. Η λύση που θα δοθεί σε αυτήν την πρόκληση θα ρυθμίσει την αξιοπιστία της λιγότερο αναπτυγμένης λειτουργίας μέσα στα προγράμματα e-government μέχρι τώρα – συγκεκριμένα, της αποτελεσματικής πολιτικής συμμετοχής.

4.2.8 Ιταλία

Από την αρχή της δεκαετίας του '70 η Ιταλία έχει αρχίσει μια σύνθετη και μακροχρόνια διαδικασία μεταρρύθμισης της δημόσιας διοίκησης, με κύριο στόχο την πλήρη επίτευξη του δημοκρατικού συντάγματος του 1948, το οποίο αναφερόταν σαφώς σε ένα αποκεντρωμένο πρότυπο διοίκησης⁷⁷. Οι διοικητικές λειτουργίες των διαφορετικών επιπέδων της κυβέρνησης έχουν αναδιοργανωθεί και ανακατανεμηθεί στις τοπικές κυβερνήσεις, οι οποίες είναι περισσότερο προσιτοί στους πολίτες (ομοσπονδιακό διοικητικό σύστημα).

Μια διαδικασία απλοποίησης έχει αρχίσει και για τις διοικητικές διαδικασίες, και για τους κανόνες που ρυθμίζουν τη σχέση μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας

⁷⁶ Δημόσιες -ιδιωτικές συνεργασίες και οι πρωτοβουλίες όχι μόνο έχουν βοηθήσει αυτά τα προγράμματα να είναι βιώσιμα, αλλά τους έχουν δώσει επίσης περισσότερη αξία.

⁷⁷ Σύμφωνα με αυτό το πρότυπο υπάρχουν τώρα στην Ιταλία διαφορετικά επίπεδα της διοίκησης: Κεντρικό κράτος, *Regioni* (περιφέρειες), *Province* (επαρχία), *Comuni* (πόλη).

διοίκησης⁷⁸. Ένα νέο σύστημα εσωτερικού ελέγχου έχει εισαχθεί στη διοίκηση για να ενισχύσει τους διοικητικούς ελέγχους, την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, και τον ποιοτικό έλεγχο των υπηρεσιών που προσφέρονται στον τελικό χρήστη. Η χρήση των νέων τεχνολογιών, κυρίως η ψηφιακή υπογραφή, επέτρεψε στη διοίκηση την αποθήκευση των διοικητικών εγγράφων σε ψηφιακή μορφή και να τους χορηγήσει νομική αξία.

Αρχικά η δυνατότητα για μια απολύτως ομοιόμορφη αρχιτεκτονική πληροφοριακών συστημάτων σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες εξετάστηκε, αλλά αργότερα αυτή η υπόθεση αποκλείστηκε γιατί αυτό παραβίαζε την αυτονομία κάθε διοικητικής μονάδας⁷⁹. Τον Απρίλιο του 1999, ένα νέο γραφείο (*Osservatorio per le emulificazioni*) δημιουργήθηκε από την κεντρική κυβέρνηση (*Presidenza del Consiglio dei Ministri*) για να συντονίσει όλες τις προσπάθειες απλοποίησης και

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Fisco Online	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Πλήρεις υπηρεσίες από το e-Labor	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Επιστροφή χρημάτων στην περίθαλψη γίνεται απευθείας από το Υπ. Υγείας. Οι αιτήσεις στα παν. Γίνονται σε καθένα χωριστά.	2/4,4/4 ΧΕ,ΧΕ
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Πληροφορίες & Αιτήσεις για «κατέβασμα»	2/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	6000 desk points σε όλη τη χώρα	4/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Αρμοδιότητα των τοπικών αρχών	Χωρίς Εφαρμογή
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Μόνο πληροφορίες	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Διασύνδεση 1900 βιβλιοθηκών στο πρόγραμμα SBN Online	3/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Δεν χρησιμοποιούνται πλέον	ΧΕ
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Προ-εγγραφή on-line	3/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Τοπική αρμοδιότητα	ΧΕ
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Αρμοδιότητα κάθε νοσοκομείου	ΧΕ

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και	Fisco Online	4/4

⁷⁸ Ο κύριος στόχος αυτών των ενεργειών είναι να εγκαταλειφθεί η παραδοσιακή, ιδιαίτερα ιεραρχική οργάνωση, και για να υιοθετηθεί αντί αυτής μια πιο εύκαμπτη οργάνωση, με πιο στενή σχέση με τις ιδιωτικές επιχειρήσεις.

⁷⁹ Έτσι τελικά η επιλογή ήταν μάλλον να βρεθεί ένας τρόπος ώστε να ενσωματωθεί αυτή η ύπαρξη ετερογενών δικτύων, σε ένα ενιαίο μόρφωμα, με την οργάνωση των προτύπων διασύνδεσης με τέτοιο τρόπο που θα εγγυούταν τη διαλειτουργικότητα των υπαρχόντων συστημάτων.

Εκκαθαριστικό		
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Fisco Online	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Web Telemaco	4/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Πρόγραμμα InData	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Social Security Online	4/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 12-04-04

ενοποίησης των διοικητικών δικονομιών. Όλοι οι κλάδοι της δημόσιας διοίκησης, και όλες οι τοπικές κυβερνήσεις, έχουν πρόσβαση σε αυτό το γραφείο καθώς επίσης και οι επιχειρησιακές ενώσεις καθώς και οι οργανώσεις που αντιπροσωπεύουν τους πολίτες⁸⁰. Άλλωστε ένας νόμος απαιτεί κάθε πόλη (*comune*), από τον Μάιο του 1999 να έχει ιδρύσει μια ενιαία υπηρεσία για τις επιχειρησιακές δραστηριότητες, δηλ. μια δομή που θα είναι αρμόδια για όλες τις διοικητικές διαδικασίες σχετικές με την έναρξη μιας νέας επιχειρησιακής δραστηριότητας ή με την επέκταση μιας υπάρχουσας. Αυτοί οι νέοι κανόνες δυστυχώς δεν έχουν βελτιώσει πραγματικά την πολυπλοκότητα της ίδιας της διαδικασίας ή δεν έχουν μειώσει τον αριθμό των ενδιάμεσων βημάτων, αλλά τουλάχιστον έχουν μειώσει σε ένα τον αριθμό γραφείων που ο χρήστης πρέπει να έρθει σε επαφή κατά τη διάρκεια ολόκληρης της διαδικασίας.

Ένα σημαντικό στοιχείο είναι επίσης η προσοχή που η κεντρική κυβέρνηση και το Κοινοβούλιο έχει δώσει συνεχώς στις τελευταίες δύο δεκαετίες στα προβλήματα που σχετίζονται με την εισαγωγή της τεχνολογίας της πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση⁸¹. Οι προκαταρκτικές μελέτες συνεχίστηκαν μέσα στη δεκαετία του '80, η οποία οδήγησε αργότερα στο διορισμό το 1993 της αρχής για την Τεχνολογία της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση (*AIPA Autorità per l'informaticanella Pubblica Amministrazione*). Σύμφωνα με το νόμο, ο στόχος της AIPA ήταν να προωθήσει, να συντονίσει, να προγραμματίσει και να ελέγξει την ανάπτυξη συστημάτων

⁸⁰ Τα πιο ενδιαφέροντα παραδείγματα μπορούν να βρεθούν στις τοπικές υπηρεσίες, ειδικά των πόλεων (*comuni*), δεδομένου ότι αυτές οι δομές έχουν το πιο μεγάλο βαθμό αυτονομίας, και μπορούν επομένως να εισαγάγουν ευκολότερα πειραματισμούς στην αναδιαμόρφωση των διοικητικών διαδικασιών και στην εισαγωγή των νέων τεχνολογιών.

⁸¹ Η σε απευθείας σύνδεση φορολογική υπηρεσία είναι η πρώτη εφαρμογή e-Government στην Ιταλία (The Italian Online Fiscal Service, <http://www.finanze.it>), ενώ στις καλύτερες πρακτικές της συγκαταλέγεται και το Torino Facile - Online Government Services for Citizens που αποτελεί την πρωτοβουλία της πόλης του Τορίνο να εφοδιαστούν οι πολίτες με απευθείας σύνδεση με τις κυβερνητικές υπηρεσίες μέσω του υπολογιστή (<http://www.torinofacile.it/it>)

πληροφορικής μέσα στις κυβερνητικές κεντρικές οργανώσεις και αντιπροσωπείες, μέσω της τυποποίησης, της διασύνδεσης και της ολοκλήρωσής τους.

Τελικά, χρήσιμο είναι να αναφερθεί κανείς στις αρκετές συζητήσεις που έχουν οργανωθεί τα τελευταία χρόνια στην Ιταλία για να παρουσιάσουν και για να συζητήσουν τα νέα προγράμματα σχετικά με τον εκσυγχρονισμό των διοικητικών διαδικασιών και την εισαγωγή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής στη δημόσια διοίκηση. Το σημαντικότερο είναι το φόρουμ της δημόσιας διοίκησης, το οποίο πραγματοποιείται κάθε έτος το Μάιο στη Ρώμη. Επιπλέον η κεντρική κυβέρνηση (*Presidenza del Consiglio dei Ministri*) έχει καθιερώσει έναν εθνικό διαγωνισμό για τα καλύτερα προγράμματα που έχουν βελτιώσει τη σχέση μεταξύ των πολιτών και της δημόσιας διοίκησης (*servizio Al progetti Cento del cittadino*).

4.2.9 Μεγάλη Βρετανία

Στη Μεγάλη Βρετανία τα προγράμματα και οι εγκαταστάσεις της ΤΠ των κυβερνητικών τμημάτων ρυθμίζονται συνήθως με τη βοήθεια των μακροπρόθεσμων (π.χ. 10ετών) στρατηγικών συμβάσεων. Το σημαντικότερο όργανο μέσω του οποίου προγραμματίζεται η εξέλιξη του προγράμματος της ΤΠ είναι η PFI, (Private Finance Initiative-η ιδιωτική πρωτοβουλία χρηματοδότησης)⁸². Η βρετανική κυβέρνηση ήταν πάντα πλουραλιστική, με πολλά κέντρα αποφάσεων και σχετικά αδύνατο οριζόντιο συντονισμό. Εντούτοις, πολλοί σχολιαστές τώρα θεωρούν ότι αυτή η αυξανόμενη χρήση των εκτελεστικών αντιπροσωπειών και των εξωδιοικητικών συμβάσεων την έχει τεμαχίσει ακόμη περισσότερο.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από την Inland Revenue	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Μηχανή αναζήτησης για θέσεις σε όλη τη χώρα από την Job Centre Plus	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Πληροφορίες και αιτήσεις με πλέον ανεπτυγμένο το Επίδομα παιδιών	1/4,3/4 2/4,1/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών : Διαβατηρίου – Αδειας Οδήγησης	Η αίτηση αποστέλλεται στον αιτούντα για υπογραφή	3/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4

⁸² Κάτω από την PFI, ο ανάδοχος δέχεται το οικονομικό βάρος και έναν επιχειρηματικό κίνδυνο που συνδέονται με την κύρια ανάπτυξη της ΤΠ, και ελπίζει να εξασφαλίσει τη απόσβεση της επένδυσής του με την πώληση των εξειδικευμένων υπηρεσιών πίσω στο Κυβερνητικό τμήμα ή την αντιπροσωπεία.

6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	On-line αιτήσεις στο Planning Portal	3/4
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	On-line δήλωση ληστειών, βανδαλισμών κ.α.	3/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	71% των βιβλιοθηκών συνδεδεμένες στο The People's Network	1/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/3
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	On-line έγγραφη στα Πανεπιστήμια που χρησιμοποιούν το σύστημα UCAS	3/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Δήλωση στην Change of Address Service που ενημερώνει με τη σειρά της άλλες υπηρεσίες	3/3
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Μέσω της Inland Revenue προς ανάπτυξη	1/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Πλήρεις υπηρεσίες από την Electronic VAT Return (EVR)	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Όχι ακόμη on-line εγγραφή στην υπηρεσία DTI	2/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Καμία υποχρέωση υποβολής στοιχείων	Χωρίς Εφαρμογή
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Μέσω της Inland Revenue	3/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πλήρεις υπηρεσίες από την CHIEF	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Πληροφορίες & Αιτήσεις για «κατέβασμα»	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Δεν υπάρχει εθνική πλατφόρμα	-

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Το σημαντικότερο βήμα ήταν η καθιέρωση το φθινόπωρο του 1995 της CITU, την κεντρική μονάδα ΤΠ, σαν Ειδική Γραμματεία συντονισμού της στρατηγικής ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε ολόκληρη την κυβέρνηση. Η καθιέρωση της CITU συνοδεύθηκε από τη δημιουργία μιας νέας επιτροπής (MISC 7) που χρεώθηκε ειδικά με τον προσδιορισμό και την προώθηση των ενδοϋπηρεσιακών Τεχνολογιών Πληροφορικής. Το αποτέλεσμα ήταν η δημοσίευση τον Νοέμβριο του 1996 του *government.direct*, ένα φυλλάδιο για την ηλεκτρονική παράδοση των κυβερνητικών υπηρεσιών (CITU, 1996)⁸³. Οι δημόσιες υπηρεσίες επρόκειτο να ενωθούν υπό την *εικονική* έννοια. Μετά από εκτενείς δημόσιες διαβουλεύσεις, οι

⁸³ Το *government.direct* προέβλεπε τη δημιουργία «του ηλεκτρονικού καταστήματος μιας στάση» για τις δημόσιες υπηρεσίες, για να είναι διαθέσιμες ώρες 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα

αρχές του *government.direct* ήταν τυπικά αποδεκτές από την εξερχόμενη συντηρητική κυβέρνηση τον Μάρτιο του 1997, όταν προωθήθηκε ένα σύνολο πιλοτικών έργων. Η νέα Εργατική κυβέρνηση που εκλέχτηκε τον Μάιο του 1997 δέχτηκε αυτές τις αρχές. Μέσα σε μερικούς μήνες είχε δημοσιεύσει το δικό της φυλλάδιο για την διακυβέρνηση στην εποχή της πληροφορίας, με τη δέσμευση ότι το 25% όλων των κυβερνητικών υπηρεσιών θα ήταν διαθέσιμο ηλεκτρονικά μέχρι το 2002⁸⁴. Το έγγραφο εκείνο υπογράμμιζε επίσης τη συμβολή των πληροφοριακών συστημάτων στον εκσυγχρονισμό ιδιαίτερα των σύνθετων τομέων της κυβέρνησης, όπως οι τομείς της υγείας και της κοινωνικής ασφάλισης, η τοπική αυτοδιοίκηση κλπ. Η νέα κυβέρνηση προώθησε επίσης μια περιεκτική αναθεώρηση εξόδων των δημοσίων υπηρεσιών, με στόχο την εξοικονόμηση πόρων για την προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Στις αρχές του 1999, η κυβέρνηση ανήγγειλε το κύριο κονδύλι για τον εκσυγχρονισμό (1 τρις λιρών) των υποδομών για την εποχή της πληροφορίας. Περίπου τον ίδιο χρόνο, σφράγισε τη δέσμευσή της για τη μεταρρύθμιση δημόσιων υπηρεσιών με την έκδοση ενός μακροσκελούς κειμένου της Λευκή Βίβλος, *εκσυγχρονίζοντας την κυβέρνηση* η οποία συζητά πολλά από τα γενικά εμπόδια για την συνένωση των βρετανικών δημόσιων υπηρεσιών. Όσον αφορά στην Ηλεκτρονική κυβέρνηση, η Λευκή Βίβλος επέκτεινε την υποχρέωση του 25% σε μια υπόσχεση ότι *όλοι* οι κυβερνητικές υπηρεσίες θα ήταν διαθέσιμες ηλεκτρονικά το 2008, προσδιορίζοντας επίσης συγκεκριμένα προγράμματα⁸⁵.

Συμπερασματικά, η βρετανική κυβέρνηση φαίνεται αποφασισμένη να αναπτύξει μια εταιρική στρατηγική για την εποχή της πληροφορίας και να εξασφαλίσει ότι γίνεται κατανοητή και εφαρμόζεται σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες. Επομένως έχει δημιουργήσει μια ομάδα 33 ανώτερων δημοσίων υπαλλήλων για να υπερασπιστεί σε

μέσω πολλών διαφορετικών καναλιών όπως τα περίπτερα πληροφοριών, τα τηλέφωνα ή την ψηφιακή TV.

⁸⁴ Καλύτερες πρακτικές e-government στη Μεγάλη Βρετανία θεωρούνται δύο προγράμματα. Το πρόγραμμα *NHS Direct – 24*7 Access to Healthcare Advice* είναι μια υπηρεσία απευθείας σύνδεσης που παρέχεται στους χρήστες από τη βρετανική εθνική υγειονομική υπηρεσία (NHS) όπου μέσω μιας τηλεφωνικής επιλογής κατατάσσονται τα θύματα σε κατηγορίες με σκοπό την κατάλληλη αγωγή ανάλογα με τη σοβαρότητα της κατάστασης και τα συστήματα υποστήριξης απόφασης. Για περισσότερα βλέπε: <http://www.nhsdirect.nhs.uk/> Δεύτερο πρόγραμμα είναι η πύλη *UKonline* που σχεδιάστηκε για να λειτουργήσει σε όλα τα μέρη του Ηνωμένου Βασιλείου, δηλ. Αγγλία, Β. Ιρλανδία, Σκωτία και Ουαλία, σαν μια υπηρεσία με προσαρμοσμένο περιεχόμενο σε όλες τις κυβερνητικές υπηρεσίες. Βλέπε: <http://www.ukonline.gov.uk/>

⁸⁵ Η μελέτη προσδιόρισε επίσης διάφορα ζητήματα όπως :ότι η πρόοδος πρέπει να επηρεαστεί από τις κοινές αρχές, τον τρόπο επιλογής των ηλεκτρονικών καναλιών, την χρήση και την επικύρωση των

ημερήσια διάταξη την εποχή της πληροφορίας μέσα στις δημόσιες υπηρεσίες και τις αντιπροσωπείες. Είναι σημαντικό να σημειώσουμε, επίσης, ότι ο στόχος της παρούσας κυβέρνησης επεκτείνεται στην συνένωση της παροχής υπηρεσιών μεταξύ της κεντρικής και τοπικής κυβέρνησης⁸⁶. Είναι σαφές από τα παραπάνω ότι η στρατηγική ώθηση πίσω από την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση προέρχεται κυρίως από την κεντρική κυβέρνηση, στο πλαίσιο του *εκσυγχρονισμού των δημοσίων υπηρεσιών*.

4.2.10 Ολλανδία

Η Ολλανδική διοίκηση είναι οργανωμένη σε 3 επίπεδα: το ομοσπονδιακό, το επαρχιακό, και το τοπικό⁸⁷. Κατά συνέπεια, στην Ολλανδία η κεντρική διοίκηση καθορίζει το γενικό πλαίσιο δράσης και την στοχοθεσία της διοικητικής λειτουργίας, ενώ οι τοπικές αρχές αναλαμβάνουν την εφαρμογή των αρχών μέσω συγκεκριμένων πρωτοβουλιών, καθώς και την διάδραση με τους πολίτες κατά την παροχή των δημόσιων υπηρεσιών.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες από τη Tax Agency	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Μηχανή αναζήτησης από τη Werk.nl	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Πληροφορίες και αιτήσεις για «κατέβασμα»	1/4,2/4 2/4,1/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Αρμοδιότητα των τοπικών αρχών	-
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Ηλεκτρονική ενημέρωση υπάρχει σε ελάχιστες περιοχές	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Διασύνδεση πολλών βιβλιοθηκών από το NBLC	3/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Τοπική αρμοδιότητα	-
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	On-line αιτήσεις στο IB-Gmer	3/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Τοπική αρμοδιότητα	-
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε	Μόνο πληροφορίες	1/4

ψηφιακών υπογραφών, την χρήση των κέντρων κλήσης, τις έξυπνες κάρτες και την ψηφιακή TV καθώς και τους τρόπους εκμετάλλευσης των κυβερνητικών ιστοχώρων.

⁸⁶ Ένα κρίσιμο βήμα κατά μήκος της πορείας προς την ενιαία ηλεκτρονική πύλη ήταν η υπογραφή του κεντρικού/τοπικού Συμφώνου για την εποχή της πληροφορίας με την ένωση των τοπικών κυβερνήσεων.

⁸⁷ Πρόκειται για ένα αποσυγκεντρωμένο σύστημα διακυβέρνησης, όπου οι τοπικές αρχές απολαμβάνουν μεγάλο βαθμό αυτονομίας από την κεντρική κυβέρνηση. Προκειμένου, όμως να μην υπάρξει αποδιοργάνωση του κράτους, εξαιτίας του μεγάλου βαθμού αυτονομίας, απαιτείται ομοιομορφία στην οργάνωση και την λειτουργία των περιφερειακών και τοπικών φορέων.

Νοσοκομείο		
------------	--	--

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Μόνο πληροφορίες	1/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Μόνο πληροφορίες	1/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	On-line εγγραφή	3/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Statistics Netherlands	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Πληροφορίες & αιτήσεις από την UWV	3/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	On-line δηλώσεις	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Ανάλογα με την κατασκευή	-
8. Δημόσιες Προμήθειες	Καμία υπηρεσία	

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 12-04-04

Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 μπήκαν για πρώτη φορά στην Ολλανδία τα θεμέλια για την εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης με την δημιουργία των Κέντρων Δημόσιων Υπηρεσιών⁸⁸. Ακολουθώντας τις αρχές της διοίκησης επιχειρήσεων, η κυρίαρχη αρχή που υιοθετήθηκε ήταν η εστίαση στον τελικό πελάτη – πολίτη και στην ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στα Ολλανδικά Κέντρα Δημόσιων Υπηρεσιών τα διοικητικά προϊόντα και υπηρεσίες προσφέρονται σε πολίτες και επιχειρήσεις με την συνδρομή της Τεχνολογίας της Πληροφορικής όσο το δυνατόν περισσότερο ολοκληρωμένα σε κέντρα μιας στάσης.

Γενικά, στην Ολλανδία παρατηρείται ότι η εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν αποτελεί συγκροτημένο στόχο της δημόσιας διοίκησης. Σε εθνικό επίπεδο υπάρχει η κεντρική ιστοσελίδα της χώρας, όπου ο πολίτης μπορεί να πάρει πληροφορίες και συνδέσεις με κάθε επίπεδο της διοίκησης. Ωστόσο, η χρήση και η χρησιμότητα της είναι περιορισμένη, ενώ το 70% των ολλανδικών δήμων λειτουργούν τις δικές τους ιστοσελίδες, όπου εκτός από θέματα πληροφόρησης, δημοσίων σχέσεων, και παροχής υπηρεσιών, ο πολίτης μπορεί να διατυπώσει γνώμη και κριτική για θέματα της δημόσιας διοίκησης.

⁸⁸ Επρόκειτο για μια κοινή πρωτοβουλία του Υπουργείου Εσωτερικών και του συνδέσμου τοπικών διοικήσεων, με στόχο να βελτιωθεί η παροχή δημόσιων υπηρεσιών και να αυξηθεί, παράλληλα, η αποδοτικότητα των διοικητικών οργανισμών.

4.2.11 Φινλανδία

Η διοικητική εικόνα της Φινλανδίας⁸⁹ συνίσταται σε 6 περιφέρειες, σε κάθε μία από τις οποίες λειτουργούν περιφερειακά γραφεία, μέσω των οποίων η κεντρική διοίκηση προωθεί εθνικούς και περιφερειακούς στόχους, 90 επαρχίες, οι οποίες είναι επιφορτισμένες με τις γενικές κρατικές διοικητικές αρχές, και 452 επαρχίες, που παρέχουν βασικές δημόσιες υπηρεσίες, όπως εκπαίδευση, κοινωνική πρόνοια, υγεία, συντηρήσει τεχνικής υποδομής, ενέργεια, κατασκευές, χρήση γης.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Tax Administration of Finland	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Μέσω της Finish Electronic ID card οι υπηρεσίες	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Η αρμόδια υπηρεσία KELA προσφέρει πληροφορίες και αιτήσεις	2/4,2/4 2/4,2/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Τα δηλώνουν οι ασφαλιστικές εταιρείες	ΧΕ
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Μόνο πληροφορίες	1/4
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Και βεβαίωση καταγγελίας	3/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Libraries.fi	2/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	Δε χρησιμοποιούνται τέτοια πιστοποιητικά	ΧΕ
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Μόνο πληροφορίες	1/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Μέσω της ID card	3/3
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Υπό ανάπτυξη	2/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Πλήρεις υπηρεσίες	3/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Καμία πληροφορία	-
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Πλήρεις υπηρεσίες	4/4

⁸⁹ Γενικά, η Φινλανδία είναι ομοσπονδιακή χώρα με ευρεία κρατική αντιπροσώπευση σε τοπικό επίπεδο. Η δημόσια Διοίκηση είναι συγκεντρωμένη, ο ρόλος των ΟΤΑ είναι περιορισμένος, και η κεντρική διοίκηση έχει τους φορείς της ακόμα και σε τοπικό επίπεδο

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Ο ρόλος της τοπικής αυτοδιοίκησης στην παροχή υπηρεσιών είναι περιορισμένος εξαιτίας του ότι πολλές υπηρεσίες, όπως οι κοινωνικές καταχωρήσεις, οι άδειες εργασίας, η δήλωση ανεργίας, η κοινωνική ασφάλιση και φορολογικά θέματα, παρέχονται από τις κατά τόπους δημόσιες υπηρεσίες.

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Φινλανδία, είναι αυστηρά συνδεδεμένη με την αναδιοργάνωση της διοίκησης του δημόσιου τομέα, σε κρατικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο. Η διαδικασία της αναδιοργάνωσης εμφάνισε την ανάγκη δημιουργίας Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών για πρόσβαση των πολιτών σε ένα ευρύ φάσμα πολλαπλών λειτουργιών. Ο στόχος της Φινλανδικής Κυβέρνησης ήταν η ολοκλήρωση διαφορετικών δημόσιων υπηρεσιών διαφορετικών επιπέδων δημόσιας διοίκησης σε μια φυσική τοποθεσία με μείωση του αριθμού των γραφείων παροχής δημόσιων υπηρεσιών, αλλά με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας και της διαθεσιμότητας των υπηρεσιών. Ιδιαίτερη σημασία δόθηκε επίσης και στο θέμα των ηλεκτρονικών συναλλαγών με στόχο την αύξηση της πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στις δημόσιες υπηρεσίες.

Στην βάση αυτού ιδρύθηκαν στη Φινλανδία 149 κέντρα εξυπηρέτησης πολιτών για την ανάπτυξη της δημόσιας διοίκησης και της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης⁹⁰. Το 1995 άρχισαν να φαίνονται τα πρώτα θετικά αποτελέσματα. Το 1996 η κυβέρνηση υποστήριξε τα ΚΕΠ, προκειμένου να υποστηρίξει την ανάπτυξη τους και να αυξήσει το εύρος των παρεχόμενων υπηρεσιών. Τα μέτρα που θεσπίστηκαν συνοψίζονται στην ανάπτυξη ενός Πανεπιστημιακού Εκπαιδευτικού Προγράμματος για τους εργαζομένους στα ΚΕΠ, την Πράξη Υπηρεσιών του πολίτη (Citizen Service Act), με στόχο την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των κύριων στόχων του προγράμματος, και τον Οδηγό του Πολίτη (Citizens' Guide), ένας οδηγός του πολίτη για την διασφάλιση της ηλεκτρονικής προσβασιμότητας στην υπηρεσία.

Ως προς την τεχνολογική υποδομή, δημιουργήθηκαν προγράμματα τεχνολογίας της πληροφορικής της τεχνολογίας με εξωτερικές εφαρμογές, οδηγοί διαθέσιμων υπηρεσιών, και πρόσβαση σε κυβερνητικές βάσεις δεδομένων⁹¹. Στο Διαδίκτυο

⁹⁰ Τα κέντρα εξυπηρέτησης συνεργάζονται με τοπικούς φορείς, όπως οι δήμοι, οι εφορείες, τα γραφεία Απασχόλησης Εργατικού Δυναμικού, τα αστυνομικά τμήματα, το ίδρυμα κοινωνικών ασφαλίσεων, και τα ταχυδρομεία. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες κατηγοριοποιούνται σε υπηρεσίες πληροφόρησης, συμβουλευτικές υπηρεσίες, διανομή και παραλαβή αιτήσεων, συλλογή φόρων, απόδοση μεταβιβαστικών πληρωμών, παροχή αδειών και απαντήσεις σε αιτήσεις.

⁹¹ <http://www.valtioneuvoisto.fi> <http://www.eduskunta.fi> <http://www.suomi.fi>

δημιουργήθηκε ένας πλήρης Οδηγός του Πολίτη, ο οποίος παρέχει πληροφορίες για σημαντικές καταστάσεις και γεγονότα ζωής, παρέχει πρότυπα αιτήσεων, όπως και την δυνατότητα υποβολή αιτήσεων ηλεκτρονικά. Σημαντικές προσπάθειες έγιναν, επίσης, ως προς την κατεύθυνση της προώθησης της νομοθεσίας σχετικά με την ηλεκτρονική υπογραφή και τις ηλεκτρονικές συναλλαγές με την Δημόσια Διοίκηση. Κατά την εφαρμογή του προγράμματος παρουσιάστηκαν προβλήματα, τόσο τεχνικής φύσης, όσο και θέματα συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών φορέων της δημόσιας διοίκησης.

Παρόλο που πολλές υπηρεσίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν προσφέρονται, εντούτοις η πληθώρα των παροχών υπηρεσιών στα ΚΕΠ καλύπτει μεγάλο μέρος της ζήτησης για δημόσιες υπηρεσίες, για νομοθετικά και διοικητικά προβλήματα και ανταλλαγή δεδομένων και πληροφοριών μεταξύ των αρχών⁹². Τέλος, η αυστηρή οικονομική πολιτική που τέθηκε από την κεντρική διοίκηση, επιτρέποντας την διάθεση περιορισμένων μόνο πόρων στα ΚΕΠ, δεν μπορεί να συνεργαστεί με την παροχή υπηρεσιών στους πολίτες – καταναλωτές.

4.3 Η Ηλεκτρονική κυβέρνηση στα νέα κράτη – μέλη της Ένωσης

Τα δέκα νέα κράτη – μέλη της Ε.Ε. καλούνται να αντεπεξέλθουν στα νέα δεδομένα που επιβάλλει η χρήση των ΤΠΕ στο δημόσιο και ιδιωτικό τομέα, ήδη από την πρώτη ημέρα ένταξής τους στην Ένωση. Διακρίνουμε ανάμεσά τους δύο κατηγορίες κρατών: η πρώτη κατηγορία, με προεξάρχουσα χώρα τη Τσεχία, αποτελείται από κράτη που βρίσκονται πιο κοντά στο πνεύμα της ελεύθερης αγοράς (Σλοβενία, Ουγγαρία) και όπου ο ιδιωτικός τομέας ανθεί. Στα κράτη αυτά ο συνολικός όγκος των άμεσων ξένων επενδύσεων είναι ιδιαίτερα διευρυμένος, ενώ και οι συναλλαγές τους με τα παλαιότερα κράτη της Ε.Ε. βρίσκονται σε ικανοποιητικά επίπεδα.

Αντιθέτως, στη δεύτερη κατηγορία κρατών (Πολωνία, Εσθονία κ.α.) η Ηλεκτρονική κυβέρνηση βρίσκεται ακόμη σε μηδαμινά στάδια ανάπτυξης, γεγονός που εξηγείται από τις διαφορετικές προτεραιότητες που έχουν θέσει τα κράτη αυτά, προκειμένου να ικανοποιήσουν τις αυξημένες δημοσιονομικές τους ανάγκες.

⁹² Ο συντονισμός των δραστηριοτήτων των ΚΕΠ βελτιώθηκε με αύξηση των μέτρων σχετικά με την διευκόλυνση της ανταλλαγής πληροφόρησης, όπως και μέτρων σχετικά με την οργάνωση σεμιναρίων και διαπραγματεύσεων.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	Τσεχία	Εσθονία	Πολωνία	Σλοβενία	Μάλτα
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	2/4	4/4	2/4	4/4	2/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	2/3	-	1/3	4/4	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	2/4, 4/4, -, 1/4	-		1/4,2/4, 2/4,1/4	1/1,1/4, 2/4,-
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών: Διαβατηρίου – Άδειας Οδήγησης	1/3, 1/3	3/3, -	1/3,-	1/3,2/3	2/3,1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	1/4	-		2/4	1/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	1/4	-		2/4	1/4
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	1/3	-		1/3	3/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	2/3	-		4/4	3/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης - Γάμου	1/3	-		3/3	3/3
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	1/4	-		4/4	1/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	1/3	-		1/3	-
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	1/4	-		1/4	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Τσεχία	Εσθονία	Πολωνία	Σλοβενία	Μάλτα
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	4/4	-		4/4	3/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	4/4	-		4/4	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	2/4	-	1/4	1/4	2/4
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	3/3	-		3/3	1/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	2-3/4	-		1/4	1/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	4/4	-		2/4	1/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	2/4	-		2/4	2/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	2-4/4	-	1/4	2/4	1/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 05-06-04

4.4 Προς ένα ευρωπαϊκό μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης;

Μέσα από αυτές τις είκοσι διαφορετικές υπηρεσίες (12 για τον πολίτη και 8 για τις επιχειρήσεις) δημιουργείται ένα καθαρό μοντέλο προτεραιοτήτων για την Ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ε.Ε. Η επιλογή αυτών των είκοσι βασικών υπηρεσιών, και εν πολλοίς υπηρεσιών άμεσης και καθημερινής χρήσης για τον ευρωπαϊκό πολίτη, συμβολίζει τις πραγματικές δυνατότητες που κρύβονται πίσω από την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Έτσι, μπορεί να υποστηρίξεται από τη

βιβλιογραφία⁹³ ότι η τελευταία από μόνη της δεν είναι ικανή να προκαλεί την απαιτούμενη διοικητική μεταρρύθμιση προκειμένου να λειτουργήσει επιτυχημένα, δημιουργείται όμως ήδη μια καινούργια σχέση επαφής πολίτη – κράτους, αυξημένης υπευθυνότητας και για τους δύο.

Από τη συγκριτική μελέτη που προηγήθηκε γίνεται φανερό ότι κάποιες από τις είκοσι υπηρεσίες λειτουργούν πλέον στο ανώτατο επίπεδο ανάπτυξης (φορολογία, Φ.Π.Α., ασφαλιστικές εισφορές), ενώ άλλες έχουν ακόμη πολύ δρόμο να διανύσουν (δημόσιες προμήθειες, εγγραφή σε πανεπιστήμια, δήλωση στην αστυνομία). Εκείνες που βρίσκονται σε χαμηλά επίπεδα ανάπτυξης είναι φυσικό να αποτελούν υπηρεσίες που απαιτούν σημαντικές διοικητικές μεταρρυθμίσεις και υψηλό κοινωνικό κεφάλαιο. Αντιθέτως οι υπηρεσίες πάνω στη φορολογία, εκμεταλλεύτηκαν την υπάρχουσα υποδομή (βάσεις δεδομένων, διοικητική κουλτούρα) και δεν κλήθηκαν να εφαρμόσουν μεταρρυθμίσεις που να απαιτούσαν διαρθρωτικές αλλαγές.

Η Ε.Ε. έχει να επιδείξει έντονη δραστηριότητα στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης μέσω της καθιέρωσης βράβευσης των καλύτερων υπηρεσιών και της ανάδειξης των καλύτερων πρακτικών των κρατών – μελών⁹⁴. Μέσα από τέτοιες πρωτοβουλίες (eTen, eContent, ePrize) η Ένωση, μέσω του IDA (Interchange Data between Administrations), κατορθώνει να ανοίξει το δρόμο προς τον «ευρωπαϊκό δημόσιο χώρο», αναδεικνύοντας τις κοινές επιδιώξεις, ανάγκες και ελλείμματα του τελευταίου. Έτσι λοιπόν, το ευρωπαϊκό μοντέλο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, μπορεί να μη διαφέρει σε πολλά από το αντίστοιχο «αμερικάνικο» ή το αντίστοιχο «αυστραλιανό», είναι όμως το πλέον φιλόδοξο, μιας και πίσω του υποβόσκει η σταδιακή καλλιέργεια του «ευρωπαϊκού δημόσιου χώρου».

⁹³ Holmes Douglas (2002), *“E-Gov, e-Business Strategies for Government”*, Nicholas Brealey Publishing, London, σσ.74-78

⁹⁴ Στο Παράρτημα 2 υπάρχει αναλυτικός πίνακας που συνέταξε η εταιρεία συμβούλων Cap Gemini εξ ονόματος της Επιτροπής για τις καλύτερες πρακτικές και το επίπεδο της Ηλεκτρονικής Κυβέρνησης στα κράτη – μέλη της Ε.Ε.

5^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Η ελληνική Δημόσια Διοίκηση

Αναφορικά με την Ελλάδα παρατηρείται την τελευταία τριετία μια επιτάχυνση των πρωτοβουλιών τύπου e-government κυρίως διαμέσου της ανάπτυξης ηλεκτρονικών «νησίδων» (όπως τα Taxisnet και e-ΚΕΠ), ενώ η ψηφιακή διεπαφή των περισσότερων υπουργείων με τους πολίτες παραμένει σε μια στατική, πρωτόλεια πληροφοριακή φάση. Το οριζόντιο πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» ύψους 2.3 δις ευρώ στα πλαίσια του Γ' ΚΠΣ που ξεκίνησε το 2001, εφόσον επιταχύνει τους ρυθμούς αξιοποίησης των πόρων του, αναμένεται να υποστηρίξει τη ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης παρότι αντιμετωπίζει ευρύτατη διασπορά των δράσεών του.

5.1 Το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

Η προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας (ΚτΠ) στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, πραγματοποιείται με ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ (ΕΠΚτΠ) στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ. Το ΕΠΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες. Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα. Στόχος του ΕΠΚτΠ είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο «Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις» και, παράλληλα, να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας eEurope και του Σχεδίου Δράσης eEurope 2002 που εγκρίθηκε στο Συμβούλιο Κορυφής του Φέϊρε τον Ιούνιο 2000. Απώτερος στόχος του ΕΠΚτΠ είναι να αποτελέσει το πρότυπο για το σχεδιασμό και την υλοποίηση μία νέας γενιάς παρεμβάσεων στη Δημόσια Διοίκηση.

Το ΕΠΚτΠ περιλαμβάνει 5 άξονες δράσεις:

Άξονας προτεραιότητας 1 – Παιδεία & πολιτισμός

- Μέτρο 1.1 – Εξοπλισμός & δικτύωση σε όλες τις βαθμίδες της εκπαίδευσης
- Μέτρο 1.2 – Εισαγωγή & αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση
- Μέτρο 1.3 – Τεκμηρίωση, αξιοποίηση & ανάδειξη του ελληνικού πολιτισμού

Αξονας προτεραιότητας 2 – Εξυπηρέτηση του πολίτη & βελτίωση της ποιότητας ζωής

- Μέτρο 2.1 – Ηλεκτρονική κυβέρνηση για την εξυπηρέτηση του πολίτη: επιχειρησιακά σχέδια, μελέτες, πιλοτικά έργα
- Μέτρο 2.2 – Ηλεκτρονική κυβέρνηση
- Μέτρο 2.3 – Υποστήριξη της διαχείρισης των πόρων των διαρθρωτικών ταμείων & μετάβασης στο ευρώ
- Μέτρο 2.4 – Περιφερειακά γεωγραφικά πληροφοριακά συστήματα & καινοτόμες ενέργειες
- Μέτρο 2.5 – Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού της δημόσιας διοίκησης & μελέτες υποστηρικτικές του εκσυγχρονισμού της
- Μέτρο 2.6 – Τεχνολογίες πληροφορίας & επικοινωνίας στην υγεία & πρόνοια
- Μέτρο 2.7 – Κατάρτιση & θεσμικά μέτρα στην υγεία & πρόνοια
- Μέτρο 2.8 - Ευφυείς μεταφορές

Αξονας προτεραιότητας 3 – Ανάπτυξη & απασχόληση

- Μέτρο 3.1 – Δημιουργία ευνοϊκού ψηφιακού περιβάλλοντος για την οικονομική δραστηριότητα
- Μέτρο 3.2 – Ενίσχυση επιχειρήσεων για την εισαγωγή τους στην ψηφιακή οικονομία
- Μέτρο 3.3 – Έρευνα & τεχνολογική ανάπτυξη για την κοινωνία της πληροφορίας
- Μέτρο 3.4 – Αναβάθμιση δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού
- Μέτρο 3.5 – Προώθηση της απασχόλησης στην κοινωνία της πληροφορίας

Αξονας προτεραιότητας 4 – Επικοινωνίες

- Μέτρο 4.1 – Ανάπτυξη μηχανισμών για την εφαρμογή του Θεσμικού πλαισίου και την ενίσχυση του ανταγωνισμού
- Μέτρο 4.2 – Ανάπτυξη υποδομών δικτύων τοπικής πρόσβασης
- Μέτρο 4.3 – Προηγμένες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες για τον πολίτη
- Μέτρο 4.4 – Ανάπτυξη & εκσυγχρονισμός των ταχυδρομικών υποδομών & ανάδειξη ταχυδρομικών γραφείων σε πολυδύναμα κέντρα
- Μέτρο 4.5 – Κατάρτιση ανθρώπινου δυναμικού στον τομέα των επικοινωνιών

Αξονας προτεραιότητας 5 – Τεχνική βοήθεια.

Τα αποτελέσματα από την εφαρμογή των προαναφερθέντων στόχων θα μπορούν να αποτιμηθούν με τη χρήση διαφόρων δεικτών, οι σημαντικότεροι από τους οποίους είναι οι εξής:

ΔΕΙΚΤΗΣ	ΕΝΑΡΞΗ	ΤΙΜΗ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΕΝΑΡΞΗ	ΣΤΟΧΟΣ 2006
Χρήστες Internet / 100 κατοίκους	2000	5	50
Αριθμός μαθητών ανά PC	2000	51	10
Ποσοστό (%) σχολείων συνδεδεμένων στο Internet	2000	5	100
Αριθμός PCs ανά 100 δημοσίους υπαλλήλους	2000	15	50
Ποσοστό (%) συνδεδεμένων κέντρων υγείας	2000	0	100
Ποσοστό (%) ΜΜΕ στο ηλεκτρονικό εμπόριο	2000	<1	15
Ποσοστό (%) του πληθυσμού που καλύπτεται από συστήματα ελέγχου του φάσματος συχνοτήτων	2000	5	80
Ποσοστό (%) αύξησης των θέσεων απασχόλησης στον τομέα της ΚτΠ	2000		80
Δαπάνες για την ΚτΠ ως ποσοστό (%) του ΑΕΠ	2000	4,1	6,2

Πηγή: ΕΠΚτΠ

5.2 Χαρακτηριστικά της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης και δυσκολίες ενσωμάτωσης των ΤΠΕ

Προκειμένου να κατανοηθεί η ελληνική θέση απέναντι στην ενσωμάτωση των ΤΠΕ στη διοίκηση πρέπει πρώτα να γίνει λόγος στα κύρια χαρακτηριστικά της ελληνικής διοίκησης⁹⁵. Έτσι λοιπόν η ουσιαστικότερη πηγή προβλημάτων για τη Δημόσια Διοίκηση φαίνεται να απορρέει από την γραφειοκρατική οργάνωση των δημόσιων οργανισμών. Η ύπαρξη πολλαπλών στρωμάτων ιεραρχίας στη διεκπεραίωση υποθέσεων συνεπάγεται την δυσκολία στην ταχύτατη λήψη τελικών αποφάσεων, την υλοποίηση των εργασιών και στην δαπάνη χρόνου για την διευθέτηση θεμάτων κατά περίπτωση.

Οι δυσκολίες πλήρους υιοθέτησης του Πληροφοριακού Μοντέλου οργάνωσης από τη δημόσια διοίκηση οφείλονται κυρίως στο συμπληρωματικό ρόλο της τεχνολογίας αφού βασικός στόχος της αποτελεί η υποβοήθηση της διεκπεραίωσης βασικών διαδικασιών κάθε οργανισμού. Έτσι τα Ολοκληρωμένα Πληροφοριακά Συστήματα που σχεδιάζονται για να καλύψουν τις ανάγκες κάθε οργανισμού δεν αντιμετωπίζονται ως τμήματα μιας ενιαίας πληροφοριακής υποδομής για τη Δημόσια Διοίκηση, παρά το γεγονός ότι όλα προβλέπουν διασύνδεση βασισμένη σε διεθνώς

⁹⁵ Για τις προοπτικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα UNCTC Occasional Papers No 5: G.Boufeas, I.Halaris, A.Kokkinou, "Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal", 2004

αποδεκτά πρότυπα επικοινωνίας (π.χ. EDI) και λειτουργούν αυτόνομα. Η υιοθέτηση ενός πληροφοριακού μοντέλου οργάνωσης επιβάλλει και ριζικές αλλαγές στον τρόπο εργασίας του προσωπικού του οργανισμού. Επομένως δεν αρκεί μόνο η αποδοχή ενός νέου μοντέλου οργάνωσης αλλά και η κατάλληλη αναπροσαρμογή – ανακατανομή των υπαλλήλων του οργανισμού ανάλογα με τις δυνατότητες και γνώσεις του καθενός και η συστηματική εκπαίδευσή τους.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΠΟΛΙΤΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Εισοδήματος Εργαζόμενου και Εκκαθαριστικό	Πλήρεις Υπηρεσίες με προεγγραφή	4/4
2. Αναζήτηση εργασίας στα αρχεία κρατικών οργανισμών απασχόλησης	Ολοκληρωμένη λειτουργία αναζήτησης εργασίας	3/3
3. Αίτηση για Κοινωνικό Επίδομα , Ανεργίας, Παιδιών, Σπουδών, Βασικής κάλυψης υγείας	Μόνο πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες	1/4,1/4 1/4,1/4
4. Έκδοση βασικών προσωπικών πιστοποιητικών : Διαβατηρίου – Αδειας Οδήγησης	Μόνο πληροφορίες	1/3 1/3
5. Εγγραφή αυτοκινήτου	Μόνο πληροφορίες	1/4
6. Άδεια ανέγερσης – Επέκτασης – Επισκευής Οικοδομής	Αρμοδιότητα αρχιτεκτόνων & μηχανικών	-
7. Δήλωση στην Αστυνομία π.χ. Κλοπής	Μόνο αυτοπροσώπως	1/3
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διάθεση καταλόγων, εργαλεία αναζήτησης)	Μόνο πληροφορίες	1/3
9. Έκδοση Πιστοποιητικών Γέννησης – Γάμου	Μόνο πληροφορίες	1/3
10. Εγγραφή σε Πανεπιστήμιο	Μόνο πληροφορίες	1/4
11. Δήλωση αλλαγής Διεύθυνσης	Καμία υποχρέωση δήλωσης	ΧΕ
12. Υπηρεσίες Υγείας – Κλείσιμο Ραντεβού σε Νοσοκομείο	Μόνο πληροφορίες	1/4

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	ΕΠΙΠΕΔΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ
1. Υποβολή Δήλωσης Φορολογίας Επιχείρησης και Εκκαθαριστικό	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
2. Υποβολή Δήλωσης Φόρου Προστιθέμενης Αξίας	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
3. Εγγραφή νέας Επιχείρησης	Δικαστική αρμοδιότητα	-
4. Υποβολή Στοιχείων στη Στατιστική Υπηρεσία	Μόνο πληροφορίες	1/3
5. Εισφορές Κοινωνικής Ασφάλισης Εργαζομένων	Ολοκληρωμένες Υπηρεσίες	4/4
6. Δηλώσεις στα Τελωνεία	Πληροφορίες & Αιτήσεις	2/4
7. Περιβαλλοντικές άδειες	Μόνο πληροφορίες	1/4
8. Δημόσιες Προμήθειες	Μόνο πληροφορίες	1/4

Πηγές: e-Government Observatory, IDA, Ιστοσελίδες υπηρεσιών. Τελευταία ενημέρωση: 10-06-04

Τα συστήματα που αναπτύχθηκαν μέχρι στιγμής, δεν έχουν κοινές προδιαγραφές και δεν υπάρχουν πρότυπα επικοινωνίας μεταξύ τους. Σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται ο επανασχεδιασμός των συστημάτων, η προσαρμογή ή αναβάθμισή τους, έτσι ώστε να εναρμονισθούν σε πρότυπα που επιβάλλονται από

την εφαρμογή της ΚτΠ και τις ανάγκες διασύνδεσης μεταξύ των φορέων. Όμως και η υλικοτεχνική υποδομή παρουσιάζει σε πολλές υπηρεσίες σημαντικές ελλείψεις, καθώς το ποσοστό δαπανών ειδικότερα για ΤΠΕ είναι αρκετά χαμηλό. Πέρα από αυτά και η συνεχής εκπαίδευση του ανθρώπινου δυναμικού στις ΤΠΕ είναι ανεπαρκής, με συνέπεια, η παρατηρούμενη έλλειψη υπαλλήλων ειδικευμένων στον τομέα της πληροφορικής να καθιστά σε αρκετές περιπτώσεις προβληματική τη συντήρηση και επάνδρωση των Πληροφοριακών Συστημάτων.

Σύμφωνα με τις προτάσεις της πρωτοβουλίας e-Europe για τον εκσυγχρονισμό της Διοίκησης και τις δράσεις του προγράμματος «Πολιτεία», τα τελευταία χρόνια ξεκίνησαν προσπάθειες για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και παραγωγικότητας των δημόσιων υπηρεσιών, μέσω της κατάρτισης των δημοσίων υπαλλήλων στην πληροφορική, της ενιαιοποίησης και απλούστευσης του θεσμικού πλαισίου, της δημιουργίας εσωτερικού ηλεκτρονικού δικτύου και της δημιουργίας ολοκληρωμένου συστήματος εξυπηρέτησης των πολιτών με ΤΠΕ. Στο πλαίσιο του Γ' ΚΠΣ, το ΕΠ «Κοινωνία της Πληροφορίας» αποτελεί ένα σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Ο εκσυγχρονισμός της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης αποτελεί σήμερα μια αναγκαιότητα που επιβάλλεται προκειμένου να επιτευχθεί η μείωση του κόστους των συναλλαγών, και η αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών⁹⁶. Ένας μεγάλος αριθμός δράσεων των επιχειρησιακών σχεδίων, βέβαια, αποτελούν συμπληρώματα έργων που άρχισαν κατά το Β' ΚΠΣ και δεν έχουν ολοκληρωθεί. Είναι θετικό ότι η προηγούμενη εμπειρία αυτών των έργων θα αξιοποιηθεί αλλά δημιουργούνται ερωτηματικά για τους λόγους που τα έργα αυτά δεν ολοκληρώθηκαν αρχικά και αν έχουν καταγραφεί οι λόγοι που δεν επέτρεψαν την ολοκλήρωσή τους στα πλαίσια του Β' ΚΠΣ έτσι ώστε να αποφευχθούν αυτή τη φορά.

Η αναδιάρθρωση των εσωτερικών διαδικασιών πρέπει να επιδιωχθεί στο μέγιστο βαθμό, αφού αποτελεί την βασική προτεραιότητα για τον εκσυγχρονισμό της Δημόσιας Διοίκησης προς τις απαιτήσεις του e-government. Ο βαθμός επιτυχίας,

⁹⁶ Ήδη η διαδικασία έχει καθυστερήσει κατά πολύ να ξεκινήσει και αν ληφθεί υπ' όψη και η χρονική καθυστέρηση της απαιτούμενης γραφειοκρατικής διαδικασίας για την δημοπράτηση των προτεινόμενων έργων, απομένει λίγος χρόνος για την καθ' εαυτού υλοποίηση, προκειμένου να απορροφηθούν και τα κονδύλια του Γ' ΚΠΣ. Γι' αυτό, θα πρέπει να ενισχυθεί η συνεργασία και ο συντονισμός μεταξύ των εμπλεκόμενων φορέων για την ουσιαστική αλλά και ποιοτική υλοποίηση.

όμως, της διάχυσης της πληροφορίας τόσο στα πλαίσια του οργανωσιακού συντονισμού, όσο και στην βελτίωση των ηλεκτρονικά παρεχομένων υπηρεσιών προς τους τελικούς αποδέκτες δεν μπορεί εύκολα να προβλεφθεί εκ των προτέρων.

5.3 Περιπτώσιολογική Μελέτη: Το Δίκτυο «Σύζευξις»

Το Δίκτυο Σύζευξις αποτελεί το πρώτο εθνικό (πανελλαδικής εμβέλειας), εσωτερικό (*Intranet*) δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης. Ως τέτοιο, υπόσχεται να παρέχει, με εγγυημένο τρόπο και σύμφωνα προς συγκεκριμένες τεχνικές, προδιαγραφές και πρότυπα, τηλεπικοινωνιακές αλλά και τηλεματικές υπηρεσίες μεγάλης έκτασης και κλίμακας. Απευθύνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια και πρόκειται να καλύπτει τις ανάγκες 1.800 περίπου επιμέρους δημόσιων διοικητικών φορέων.

Αρα, ως δίκτυο θα κάνει αισθητή την παρουσία του σε 1.800 περίπου διαφορετικά σημεία⁹⁷. Η ιδέα του Σύζευξις δεν είναι αυθύπαρκτη: έχει προηγηθεί η λειτουργία αντίστοιχων ευρωπαϊκών δικτύων, που λειτουργούν ως πρότυπα, στο πλαίσιο λειτουργίας προγραμμάτων υποστήριξής τους. Ο στόχος των προγραμμάτων IDA1, 2⁹⁸ είναι η δημιουργία τηλεματικών δικτύων ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των επιμέρους ευρωπαϊκών εθνικών διοικήσεων – η δημιουργία και λειτουργία αυτών των δικτύων υπηρετούν την ανάγκη για βελτίωση της διαλειτουργικότητας, η οποία με τη σειρά της εγγυάται τον περιορισμό του κόστους και την αύξηση της αποτελεσματικότητας.

Οι υπηρεσίες που θα προσφέρει το Σύζευξις στους φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα θα είναι ποικίλες: θα παρέχει φωνητικές υπηρεσίες⁹⁹ και παράλληλα θα τους δίδει τη δυνατότητα να ανταλλάσσουν δεδομένα και εικόνα¹⁰⁰. Στο Σύζευξις, η διακίνηση φωνής, δεδομένων και εικόνας θα γίνεται πάνω από το ίδιο καλώδιο. Το Δίκτυο Σύζευξις, λοιπόν, είναι ένα δίκτυο πολλαπλών υπηρεσιών, που διακρίνεται από συγκεκριμένα ποιοτικά χαρακτηριστικά:

- θα υποστηρίζει τη διακίνηση κάθε μορφής πληροφορίας *on-line*, σε οριζόντιο και κάθετο επίπεδο

⁹⁷ ΚτΠ ΑΕ, *Διακήρυξη Διαγωνισμού για το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «Σύζευξις»*

⁹⁸ *Interchange of Data between Administrations* για τις χρονιές: 1995-1997, 2002

⁹⁹ Θα προσφέρει υπηρεσίες τηλεφωνία και τηλεομοιοτυπίας εντός του Δικτύου (ατελείς υπηρεσίες εσωτερικής τηλεφωνίας), αλλά και επικοινωνίας πολλών επιπέδων (αστικής, υπεραστικής, κινητής, διεθνούς), εκτός του Δικτύου.

¹⁰⁰ Οι φορείς του Ελληνικού Δημόσιου Τομέα θα έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν εσωτερικά μέσω του Δικτύου, να προσπελαίνουν κατά τις ανάγκες τους διαφορετικούς τόπους στο Διαδίκτυο, να μετέχουν σε τηλεδιασκέψεις, να παρακολουθούν τηλεεκπαιδευτικά μαθήματα, ακόμη και να παρέχουν πρόσβαση στις πηγές πληροφοριών τους σε επιλεγμένους χρήστες, κατόπιν αίτησης των τελευταίων

- θα είναι συμβατό με τον τεχνολογικό εξοπλισμό των υπαρχόντων και λειτουργούντων τοπικών δικτύων (LAN) και τηλεφωνικών κέντρων των φορέων του Ελληνικού Δημοσίου¹⁰¹, η συμβατότητα ωστόσο αυτή θα συνοδεύεται από το διαχωρισμό του Σύζευξιν από τα άλλα επιμέρους δίκτυα των φορέων, ώστε να μην προκύπτουν προβλήματα διαχείρισης και να μπορεί το Σύζευξιν να αναπτύσσεται ανεξάρτητα από αυτά
- θα κάνει χρήση των δυνατοτήτων που προσφέρουν τα πλέον σύγχρονα πρωτόκολλα δικτύων
- θα παρέχει υπηρεσίες εγγυημένης ποιότητας¹⁰²
- θα καλύπτει τις διοικητικές ανάγκες ενός μεγάλου αριθμού φορέων (περίπου 1.800)
- θα εκτείνεται σε όλη την ελληνική επικράτεια ενεργοποιώντας συνολικά, σε όλους τους νομούς της χώρας, 120-180 κόμβους διανομής/συγκέντρωσης
- θα είναι ανοικτό σε μελλοντική επέκταση
- καθιστά τις τηλεφωνικές κλήσεις εντός του Δικτύου ατελείς
- προτίθεται να καλύπτει τις ανάγκες του Ελληνικού Δημοσίου σε συνεχή και σταθερή βάση
- δίδει το έναυσμα για αποδοτική και αποτελεσματική διαχείριση των δαπανών των δημοσίων υπηρεσιών.

Η επικείμενη λειτουργία του Δικτύου Σύζευξιν γεννά την εύλογη προσδοκία για καλλιέργεια από όλα τα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης μιας «κουλτούρας πληροφορικής».

Το υπό υλοποίηση έργο Σύζευξιν εντάσσεται σε μια ευρεία προσπάθεια ανάπτυξης οριζόντιων πληροφοριακών και τηλεπικοινωνιακών υποδομών, εντός του πεδίου δραστηριοτήτων της Ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης¹⁰³. Ανευ της υπάρξεως τέτοιου είδους υποδομών, οι δράσεις των επιχειρησιακών σχεδίων των δημόσιων φορέων δεν είναι δυνατόν να υλοποιηθούν. Η σχεδιαζόμενη αυτή ανάπτυξη τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών θα υποστηρίξει την απρόσκοπτη και ταχεία ροή πληροφοριών μεταξύ των δημόσιων υπηρεσιών και θα αποτελέσει τη βάση για την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου προς τους πολίτες και τις

¹⁰¹ Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε., *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας» – Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Κοινωνία της Πληροφορίας*, Ηλεκτρονική διακυβέρνηση και Ελληνική Πραγματικότητα

¹⁰² Βασισμένες στη Συμφωνία Επιπέδου Παρεχομένων Υπηρεσιών· *Service Level Agreement [SLA]*

επιχειρήσεις. Το πανεθνικής εμβέλειας Δίκτυο Σύζευξες θα συμβάλλει στην υποστήριξη Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων, θα μεταβάλλει τις επικοινωνιακές πρακτικές των στελεχών του δημόσιου τομέα και θα προετοιμάσει το έδαφος για την απόκτηση πληροφοριακής κουλτούρας από μέρους τους. Οι πληροφοριακές «αγκυλώσεις» του παρελθόντος θα δώσουν τη θέση τους σε ένα καινοφανές μοντέλο διυπηρεσιακής επικοινωνίας καθώς και επικοινωνίας Δημόσιας Διοίκησης-εξωτερικών πελατών της, του οποίου τα βασικά γνωρίσματα προσδοκείται ότι θα είναι: η αξιοπιστία, η ευελιξία, η ταχύτητα, η ορθολογικοποίηση του κόστους.

¹⁰³ Αθανάσιος Βιτσεντζάτος, *Δίκτυο Σύζευξες και Περιφερειακή Διοίκηση*, εργασία σπουδαστή της ΙΓ΄ εκπαιδευτικής σειράς της ΕΣΔΔ, Τάυρος (Αθήνα), Φεβρουάριος 2002.

6^ο ΚΕΦΑΛΑΙΟ Συμπεράσματα

Η ηλεκτρονική Ευρώπη απετέλεσε μια πολιτική πρωτοβουλία, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η Ευρωπαϊκή Ένωση θα επωφεληθεί πλήρως από τις αλλαγές που συνεπάγεται η κοινωνία των πληροφοριών. Η πρωτοβουλία eEurope δρομολογήθηκε στις 8 Δεκεμβρίου 1999 με την έγκριση της ανακοίνωσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο «eEurope – Κοινωνία των πληροφοριών για όλους». Η πρωτοβουλία είχε ως πρωταρχική στοχοθεσία την επιτάχυνση της ανάπτυξης του Internet και της νέας οικονομίας στην Ευρώπη καθώς και την εξασφάλιση της συμμετοχής όλων των πολιτών στην κοινωνία της πληροφορίας. Με την ενθάρρυνση του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου, η Επιτροπή ενέκρινε στις 24 Μαΐου 2000 το σχέδιο δράσης ‘eEurope 2002 - Κοινωνία των πληροφοριών για όλους’.

Το ενδιαφέρον των ευρωπαϊκών δημόσιων διοικήσεων όλων των επιπέδων έπρεπε να κατευθυνθεί προς την εφαρμογή νέων τεχνολογιών που καθιστούν προσβάσιμη τη δημόσια πληροφορία αλλά και στην υποχρέωση των κρατών-μελών να παρέχουν γενική ηλεκτρονική πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες μέχρι το 2003.

Το eEurope 2002 επέφερε σημαντικές αλλαγές, καθώς αυξήθηκε σημαντικά ο αριθμός των πολιτών και των επιχειρήσεων που είναι συνδεδεμένοι στο Internet. Βασικός στόχος εξάλλου του σχεδίου ήταν η επέκταση της ιντερνετικής συνδετικότητας στην Ευρώπη. Επιπλέον, αναδιαμόρφωσε το ρυθμιστικό περιβάλλον στα δίκτυα, τις υπηρεσίες επικοινωνιών και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ενώ άνοιξε το δρόμο για τις νέες γενιές κινητών και πολυμεσικών υπηρεσιών.

Παράλληλα, παρέχει σε άτομα ευκαιρίες κοινωνικής συμμετοχής και συμβάλλει ώστε το εργατικό δυναμικό να αποκτήσει τις δεξιότητες που απαιτούνται μέσα στην οικονομία της γνώσης. Εισάγει τους υπολογιστές και το Internet στα σχολεία, σε κοινοτική κλίμακα, συνδέει τις κυβερνήσεις ηλεκτρονικά και εστιάζει την προσοχή στην ανάγκη επίτευξης ενός ασφαλέστερου ηλεκτρονικά συνδεδεμένου κόσμου. Διεύρυνση των υπηρεσιών επιδιώκεται μέσω του eEurope 2005, καθιστώντας πλέον την Ηλεκτρονική κυβέρνηση κεντρικό σημείο σε οποιαδήποτε συζήτηση περί δημόσιας διοίκησης στην Ε.Ε.

Στις ενέργειες υλοποίησης της ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης και διακυβέρνησης στις χώρες της Ένωσης, έχουν γίνει αξιόλογες προσπάθειες τα

τελευταία 15 χρόνια. Αξίζει, όμως να σημειωθεί, ότι αν και η ανάληψη πρωτοβουλιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι σημαντική, σε μεμονωμένες μόνο περιπτώσεις πρόκειται για εθνικά ομοσπονδιακά προγράμματα. Συνήθως, οι βέλτιστες πρακτικές παρατηρούνται σε περιφερειακό ή τοπικό επίπεδο διοίκησης, ενώ η κεντρική κυβέρνηση των υπό μελέτη χωρών περιορίζεται στην δημιουργία ιστοσελίδων για την παροχή απλών διοικητικών υπηρεσιών και γενικών πληροφοριών. Παρά τις εξελίξεις στον τομέα της ηλεκτρονικής διοίκησης, υφίστανται ακόμα προβλήματα. Τα κυριότερα από αυτά συνοψίζονται στην έλλειψη συνεργασίας μεταξύ των διαφορετικών επιπέδων διακυβέρνησης στα ομοσπονδιακά αυτά κράτη. Δεδομένου του μεγάλου μεγέθους του δημόσιου τομέα σε αυτά, καθώς και του σημαντικού βαθμού κατακερματισμού του στο εσωτερικό των χωρών, καθίσταται δύσκολος ο συντονισμός των προσπαθειών εφαρμογής της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δεν απουσιάζουν, επίσης, προβλήματα αναφορικά με την έλλειψη σύγχρονης διοικητικής κουλτούρας και προθυμίας ως προς τις καινοτομίες στον δημόσιο τομέα. Σημαντικά, εξάλλου είναι και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν οι διοικητικοί φορείς ως προς την χρηματοδότηση των διοικητικών πρωτοβουλιών.

Η εφαρμογή του e-Government, της λειτουργίας των δημόσιων υπηρεσιών με ηλεκτρονική σύνδεση και η εγκατάσταση ηλεκτρονικής πρόσβασης στις δημόσιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι μια διαδικασία που έχει να διανύσει ακόμα μεγάλη απόσταση. Το εγχείρημα αυτό απαιτεί τεχνική υποδομή και επαγγελματική παρουσίαση των προσφερόμενων υπηρεσιών, που θα έχει σαν αποτέλεσμα την εύκολη πρόσβαση για τον πολίτη. Τα όργανα της ΕΕ και οι εθνικές δημόσιες διοικήσεις θα πρέπει να καταβάλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να χρησιμοποιήσουν την τεχνολογία των πληροφοριών για την ανάπτυξη αποτελεσματικών υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της Ευρώπης.

Προκειμένου οι παραπάνω αρχές να υλοποιηθούν, παρουσιάζεται ανάγκη για ένα ολοκληρωμένο και συνεπές νομικό πλαίσιο σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης με διαδικτυακές υπερσυνδέσεις μεταξύ της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των εθνικών διοικήσεων και νομοθεσιών και δημιουργία βάσης δεδομένων, ώστε να ανταλλάσσονται τα εφαρμοζόμενα μέτρα των κρατών – μελών ως προς τις Ευρωπαϊκές Οδηγίες. Δεδομένου ότι τα προγράμματα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης απαιτούν μια πληθώρα τεχνικών, χρηματοοικονομικών, και οργανωτικών μέσων, λύση θα αποτελούσε η ανάπτυξη στρατηγικών συμμαχιών και συνεργασιών με

ιδιωτικούς φορείς στην βάση ανάπτυξης τεχνογνωσίας και λογισμικών προγραμμάτων, αλλά και συνεργασιών σε θεσμικά και χρηματοδοτικά θέματα.

Τα παραπάνω θα πρέπει να συνδυάζονται άμεσα με την ανάπτυξη στρατηγικής σκέψης και ανταγωνιστικής διαχείρισης και διοίκησης και όχι απλή υιοθέτηση των νέων τεχνικών και τεχνολογιών. Απαραίτητη είναι, επίσης, η βελτίωση υπηρεσιών μέσω αποκεντρωμένων και αποσυγκεντρωμένων σημείων παροχής, με στόχο την εξυπηρέτηση των πολιτών – πελατών με αύξηση των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων με παράλληλη μείωση του χρόνου αναμονής και διεκπεραίωσης.

Με βάση τις διεθνείς βέλτιστες πρακτικές στον τομέα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και τους στόχους του σχεδίου e Europe 2005, οι ελληνικοί φορείς της Δημόσιας Διοίκησης κατάρτισαν επιχειρησιακά σχέδια, προσαρμόζοντας τα τελευταία στις ανάγκες της ελληνικής πραγματικότητας.

Θετικά στοιχεία αποτελούν, η προηγούμενη εμπειρία σε δράσεις που αποτελούν συμπληρώματα έργων που άρχισαν κατά το Β' ΚΠΣ και δεν έχουν ακόμα ολοκληρωθεί, καθώς και η ικανοποιητική προσήλωση στις προδιαγραφές που έθεσε το ΕΠ ΚτΠ. Για την επιτυχή όμως υλοποίησή τους, απαιτείται η εξάλειψη των χρονικών καθυστερήσεων που οφείλεται στη κρατική γραφειοκρατική δομή, η διαρκής χρηματοδότησή τους, ο αποτελεσματικός συντονισμός όλων των επιπέδων λήψης αποφάσεων κάθε φορέα, καθώς και των φορέων μεταξύ τους, και τέλος η θετική αποδοχή από το σύνολο των τελικών αποδεκτών τους.

Το όραμα του ηλεκτρονικού εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης, όπως εκφράζεται στα επιχειρησιακά σχέδια, δεν πρέπει να αποκτήσει την ιδιότητα ενός ακόμη ευχολογίου που απότυχε να εφαρμοστεί στην πράξη, αλλά να αποκτήσει σάρκα και οστά στο σώμα της ελληνικής Δημόσιας Διοίκησης. Θα ήταν προτιμότερο να κινηθούμε προς «όχι τέλεια, αλλά εφαρμόσιμα σχέδια και στρατηγικές», από το να επικεντρωθούμε στην επεξεργασία «τέλειων σχεδίων, τα οποία όμως δεν πρόκειται ποτέ να εφαρμοστούν στην πράξη».

Η πρόκληση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στο επίπεδο της εξυπηρέτησης του πολίτη ανήκει στα βασικά ζητούμενα της εποχής καθόσον ακριβώς εκεί, δηλαδή στο πόσο καλά εξυπηρετεί τον πολίτη, κρίνεται καθημερινά η διοίκηση (τόσο ως πολιτική καθοδήγηση όσο και ως ξεχωριστός οργανισμός).

Στην αναζήτηση του πώς η Ηλεκτρονική διακυβέρνηση αναβαθμίζει την εξυπηρέτηση του πολίτη, η έννοια της διαδικασίας και της απλούστευσής της με όχημα την εργαλειοθήκη του e-government ανήλθε νωρίς ως κύριο συστατικό

στοιχείο της σχέσης εξυπηρέτησης και ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Δηλαδή αναζητείται με βάση την ανάγκη του πολίτη η δημιουργία μιας τέτοιας διαδικασίας που ενσωματώνει αλλά και επηρεάζεται από τα εργαλεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης ώστε να επιτυγχάνεται το βέλτιστο δυνατό για τον πολίτη και το οποίο αποτιμάται συνήθως σε λιγότερο χρόνο, μείωση της πολυπλοκότητας, σαφέστερο πρόσωπο της διοίκησης απέναντί του.

Συμπερασματικά, τα βασικά προβλήματα που καλείται να αντιμετωπίσει η ελληνική διοίκηση συνοψίζονται στα ακόλουθα:

- Ελλιπής στρατηγικός επιχειρησιακός σχεδιασμός.
- Απουσία επιχειρησιακής κουλτούρας «ΠΑΡΕΧΕΙΝ» και όχι «ΚΑΤΕΧΕΙΝ».
- Δυσκολίες στην υλοποίηση θεσμικών μεταρρυθμίσεων.
- Αδυναμίες κοινού σχεδιασμού και συντονισμού.
- Προσκόλληση σε προσωπικές στρατηγικές και πολιτικές. Απουσία «πελατοκεντρικής» αντίληψης.
- Μη αποτελεσματικό δίκτυο μονάδων Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών
- Δυσκολίες στην «Επικοινωνία» των Μονάδων Πληροφορικής και στη δημιουργία συνεργειών με αποτέλεσμα να δημιουργούνται πληροφοριακές «νησίδες».

Με τη σειρά τους, τα προβλήματα αυτά μπορούν να αντιμετωπιστούν μόνο κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις:

- την επίμονη στήριξη των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής κυβέρνησης από την πολιτική ηγεσία
- τη διαμόρφωση μιας σαφούς διοικητικής δομής υπεύθυνης για το συντονισμό και την παραγωγή των νέων διαδικασιών (ποιος δηλαδή συντονίζει και εφαρμόζει το σχέδιο για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση)
- τη χρησιμοποίηση κατάλληλου προσωπικού για την υλοποίησή τους
- την πολιτοκεντρική θεώρηση ως βάση του change management
- τη διαμόρφωση επικοινωνιακά νέας σχέσης ανάμεσα στον πολίτη και τη δημόσια διοίκηση

Ο εκσυγχρονισμός της Δημόσιας Διοίκησης μέσω της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως εκφράζεται στα επιχειρησιακά σχέδια, δεν πρέπει να μείνει κενό γράμμα ενός ακόμη φιλόδοξου σχεδίου. Ο μόνος τρόπος επιτυχίας, εκτός από τον επιτυχή λειτουργικό συντονισμό σε οργανωσιακό επίπεδο, είναι η αυστηρή υλοποίηση βάσει ενός συνεκτικού χρονοδιαγράμματος και ενός τεκμηριωμένου

προϋπολογισμού εκάστου έργου και η ορθολογική παρακολούθηση της διαδικασίας μέσω σαφών και ποσοτικοποιημένων δεικτών.

Πάντως, παρά τις όποιες καθυστερήσεις στην είσοδό της στην Κοινωνία της Πληροφορίας, η ελληνική Δημόσια Διοίκηση βρίσκεται στην ωριμότερη περίοδό της, προσπαθώντας να διορθώσει τα σφάλματα από τη διαχείριση του Β΄ ΚΠΣ και να εκμεταλλευτεί στο έπακρο το Γ΄ ΚΠΣ. Μόνο έτσι η ελληνική Δημόσια Διοίκηση θα μπορέσει να συμμετάσχει ως ισότιμο μέλος του αναδυόμενου «ευρωπαϊκού δημόσιου χώρου». Σε κάθε άλλη περίπτωση θα χάσει μια μοναδική ευκαιρία εκσυγχρονισμού – εξευρωπαϊσμού της, παραμένοντας όχι μόνο ο φτωχότερος συγγενής των υπολοίπων εθνικών Δημόσιων Διοικήσεων, αλλά και ο «εφιάλτης» των πολιτών – πελατών της αναπαράγοντας τα χρόνια συμπλέγματά της.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Πρωτογενείς Πηγές

- Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - eEurope 2002: Συνέπειες και Προτεραιότητες. Ανακοίνωση προς το Εαρινό Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Στοκχόλμης, 23-24 Μαρτίου 2001 [COM(2001) 140 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]
- Ανακοίνωση της Επιτροπής προς το Συμβούλιο και το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο - Η πρωτοβουλία eEurope 2002 - Επικαιροποίηση - Καταρτίστηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή για το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο της Νίκαιας, 7 και 8 Δεκεμβρίου 2000 [COM(2000) 783 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]
- Οδηγία 2002/58/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 12ης Ιουλίου 2002, σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την προστασία της ιδιωτικής ζωής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες) [Επίσημη Εφημερίδα L 201, 31ης Ιουλίου 2002]
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 876/2002 του Συμβουλίου, της 21ης Μαΐου 2002, για τη δημιουργία της κοινής επιχείρησης Galileo [Επίσημη Εφημερίδα L 138 της 28ης Μαΐου 2002]
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 733/2002 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 22ας Απριλίου 2002, για την υλοποίηση του .eu τομέα ανωτάτου επιπέδου [Επίσημη Εφημερίδα L 113 της 30ής Απριλίου 2002]
- Ανακοίνωση της Επιτροπής, της 28ης Μαΐου 2002, προς το Συμβούλιο το Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο την Οικονομική και Κοινωνική Επιτροπή και την Επιτροπή των Περιφερειών - eEurope 2005: Κοινωνία της πληροφορίας για όλους [COM(2002) 263 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]
- Οδηγία 2002/38/EK του Συμβουλίου, της 7ης Μαΐου 2002, για την τροποποίηση και την προσωρινή τροποποίηση της οδηγίας 77/388/ΕΟΚ όσον αφορά το σύστημα φόρου προστιθεμένης αξίας που εφαρμόζεται στις ραδιοφωνικές και τηλεοπτικές υπηρεσίες και σε ορισμένες υπηρεσίες που παρέχονται ηλεκτρονικά [Επίσημη Εφημερίδα L 128 της 15ης Μαΐου 2002]
- Οδηγία 2002/21/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία πλαίσιο) [Επίσημη Εφημερίδα L 108 της 24ης Απριλίου 2002]
- Οδηγία 2002/19/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (οδηγία για την πρόσβαση) [Επίσημη Εφημερίδα L 108 της 24ης Απριλίου 2002]
- Οδηγία 2002/20/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία για την αδειοδότηση) [Επίσημη Εφημερίδα L 108 της 24ης Απριλίου 2002]
- Οδηγία 2002/22/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας) [Επίσημη Εφημερίδα L 108 της 24ης Απριλίου 2002]

- Communication de la Commission au Conseil, au Parlement européen, au Comité économique et social et au Comité des Régions - Créer une société de l'information plus sûre en renforçant la sécurité des infrastructures de l'information et en luttant contre la cybercriminalité - eEurope 2002 [Δεν υπάρχει η ελληνική μετάφραση] [COM (2000) 890 τελικό - Δεν έχει δημοσιευθεί στην Επίσημη Εφημερίδα]
- Απόφαση 2001/48/EK του Συμβουλίου, της 22ας Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με τη θέσπιση πολυετούς κοινοτικού προγράμματος για την ενίσχυση της ανάπτυξης και της χρήσης του ευρωπαϊκού ψηφιακού περιεχομένου στα παγκόσμια δίκτυα και για την προώθηση της γλωσσικής πολυμορφίας στην κοινωνία της πληροφόρησης [Επίσημη Εφημερίδα L 14 της 18ης Ιανουαρίου 2001]
- Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 2887/2000 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο [Επίσημη Εφημερίδα L 336 της 30ής Δεκεμβρίου 2000]

Βιβλία

Ελληνόγλωσσα

1. **Εθνική Σχολή Δημόσιας Διοίκησης (2002): Πρόγραμμα Πληροφορικής:** «Ηλεκτρονική διακυβέρνηση», τμήμα Κοινής Φάσης Σπουδών

Ξενόγλωσσα

1. **Bellamy Christine and Taylor A. John (2003)**, “*Governing in the Information Age*”, Open University Press, Buckingham, England
2. **Cowles Maria Green, James Caporaso, Thomas Risse (eds.) (2001)**, “*Transforming Europe, Europeanization and Domestic Change*”, Cornell University Press
3. **Fountain Jane E. (2001)**, “*Building the Virtual State, Information Technology and Institutional Change*”, Brookings Institution Press
4. **Grönlund Åke (2002)**, “*Electronic Government: Design, Applications & Management*”, Idea Group Publishing
5. **Hill A. Kevin and Hughes E. John (2003)**, “*Cyberpolitics: Citizen Activism in the Age of the Internet*”, Rowman and Littlefield, Lanham
6. **Holmes Douglas (2002)**, “*E-Gov, e-Business Strategies for Government*”, Nicholas Brealey Publishing, London
7. **Kamarck Elaine Ciulla and Joseph S. Nye Jr. (eds.) (2002)**, “*Governance.com, Democracy in the Information Age*”, Brookings Institution Press
8. **Knill Christoph (2001)**, “*The Europeanisation of National Administrations, Patterns of Institutional Change and Persistence*”, Cambridge University Press
9. **Norris Pippa (2001)**, “*Digital Divide? Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*”, Cambridge University Press
10. **Simon Leslie David (2000)**, “*NetPolicy.Com, Public Agenda for a Digital World*”, The Woodrow Wilson Center Press
11. **Sunstein Cass (2001)**, “*Republic.com*”, Princeton University Press

Μελέτες και Άρθρα

Ελληνόγλωσσα

1. **Αναστασιάδης Π.Σ.(1998)**, «*Η Κοινωνία της Πληροφορίας*», διδακτορική διατριβή, Πάντειο Πανεπιστήμιο, Αθήνα
2. **Αποστολάκης Ι., Οικονόμου Σπ.(2001)**, «*Ηλεκτρονικό Εμπόριο στην Υγεία και την Κοινωνική Ασφάλιση: Η Διεθνής Εμπειρία και Οι Προοπτικές στην Ελλάδα*» στο: Τεύχος πρακτικών επιλεγμένων εργασιών, 3ο Συνέδριο Management Υπηρεσιών Υγείας, Θεσσαλονίκη
3. **Αθανάσιος Βιτσεντζάτος (2002)**, «*Δίκτυο Σύζευξες και Περιφερειακή Διοίκηση*», ΙΓ' εκπαιδευτική σειρά της ΕΣΔΔ, Αθήνα
4. **Βλάχος Π. (1999)**, «*Αξιοποίηση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην ελληνική Δημόσια Διοίκηση: Οργανωτικά και τεχνικά θέματα*», Διοικητική Ενημέρωση, τεύχος 13, Αθήνα
5. **Δαλαμάγκας Αθανάσιος (2001)**, «*Η πορεία της Ελλάδας στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Προβλήματα και Προκλήσεις από την εισαγωγή των Νέων Τεχνολογιών στην Ελληνική Κοινωνία. Η προσέγγιση της ελληνικής πολιτικής από την σκοπιά των ελληνικών αναπτυξιακών σχεδίων*», ΕΣΔΔ, ΙΒ' Εκπαιδευτική Σειρά, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα
6. **Ελληνική Δημοκρατία (1995)**, «*Η ελληνική στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: ένα εργαλείο για την Απασχόληση, την Ανάπτυξη και την Ποιότητα ζωής*», ΥΠ.ΑΝ, Αθήνα
7. **Μακρής Σεραφείμ (2003)**, «*Η απλούστευση διαδικασιών, η εξυπηρέτηση του πολίτη και η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην κοινωνία της πληροφορίας: η αποτύπωση μιας σχέσης*», ΕΣΔΔ, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα
8. **Μπουφέας Γεώργιος (2003)**, «*Μια πρώτη αποτίμηση της πληρότητας των επιχειρησιακών σχεδίων για την υλοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα*», ΕΣΔΔ, Τμήμα Γενικής Διοίκησης, Αθήνα
9. **Ο Κόσμος του Επενδυτή (18-19 Οκτωβρίου 2003)**, «*Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Το μεγάλο στοίχημα του κράτους για μια νέα σχέση με τον πολίτη*», Ειδική Έκδοση, Αθήνα
10. **Τεχνολογική Προοπτική Διερεύνησης Ελλάδας 2021 (2004)**, Προσχέδιο κεντρικού κειμένου βάσης για την Θεματική Έκθεση της Επιτροπής «Διακυβέρνηση και e-Government», Αθήνα

Ξενόγλωσσα

1. **Commission (2003)**, «*Linking up Europe. The importance of Interoperability for eGovernment Services*», IDA
2. **Communications of the ACM (2003)**, «*Digital Government*», Volume 46, Number 1, New York
3. **Deconti Linda (2002)**, «*Information Systems for Public Sector Management. Planning and Creating a Government Website*», Institute for Development Policy and Management, University of Manchester
4. **OECD (2003)**, «*E-Government: Analysis Framework and Methodology*», Paris
5. **OECD (2001)**, «*Project on the impact of e-Government*», Paris
6. **The Economist (24 – 30 Ιουνίου 2000)**, «*A survey of Government and the Internet. The next revolution*»
7. **Tsekos Theodoros (2002)**, «*eGovernment experiences in transitional countries*», Public Management Forum, τόμος VII No 2-3 12/2002

8. **UN Division of Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration (2002)**, *“Benchmarking Egovernment: A Global Perspective, Assessing the progress of the UN Member States”*, New York
9. **UNTC Occasional Papers No 5 (2004)**, G.Boufeas, I.Halaris, A.Kokkinou, *“Business plans for the development of e-government in Greece. An appraisal”*, Θεσσαλονίκη
10. **Webster Frank (1997)**, *“Theories of the Information Society”*, ed. Routledge, London, New York, third edition
11. **Pacific Council on International Policy (2002)**, *“Roadmap for E-Government in the Developing World”*, Los Angeles

Δικτυακοί Τόποι

1. Πρωτοβουλία eEurope 2002
www.europa.eu.int/information_society/eeurope/index_en.htm
2. Πρόγραμμα δράσης eEurope www.europa.eu.int/ISPO/basics/i_europe.html
3. Επίσημος δικτυακός τόπος της Γενικής Δ/σης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την
4. Ευρωπαϊκή Πολιτική για την Κοινωνία της Πληροφορίας
www.europa.eu.int/comm/dgs/information_society/index_en.htm
5. Ευρωπαϊκό πρόγραμμα IDA, eGovernment Observatory
www.europa.eu.int/ISPO/ida/jsps/index.jsp?fuseAction=home
6. Πληροφορίες για την πορεία εξέλιξης της ευρωπαϊκής ΚτΠ
www.europa.eu.int/scadplus/leg/el/lvb/l24100.htm
7. European Survey of Information Society
www.europa.eu.int/ISPO/esis/default.htm
8. επίσημος δικτυακός τόπος για την ΚτΠ στην Ελλάδα, Κείμενο ΚΠΣ:
«Προτεραιότητα: Κοινωνία της Πληροφορίας» www.infosociety.gr
9. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κλεισθένης
www.opticom.gr/kleisthenis/in/in_frames.htm
10. Η ελληνική κυβέρνηση στο διαδίκτυο www.government.gr
11. Εθνικό δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» www.syzeffixis.gov.gr
12. Επίσημος δικτυακός τόπος της ΚτΠ ΑΕ www.ktpae.gr
13. The Lisbon Strategy for Economic, Social and Environmental Renewal
http://europa.eu.int/comm/lisbon_strategy/index_en.html
14. eGovernment in the Service of European Citizens and Enterprises, Sandhamn, Sweden, June 2001 <http://europa.eu.int/ida/315>
15. eGovernment: From Policy to Practice, Brussels, Belgium, November 2001
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/2001/index_en.htm
16. eGovernment Conference 2003, 7-8 July 2003, Villa Erba, Como (Italy)
http://europa.eu.int/information_society/eeurope/egovconf/index_en.htm
17. Διαλειτουργικότητα δημοσίων υπηρεσιών
<http://www.cordis.lu/ist/so/business-govt/events/interoperability-present.htm>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

1. Δείκτες Ετοιμότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

ΥΨΗΛΗ	ΜΕΤΡΙΑ	ΧΑΜΗΛΗ	ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ
1. Η.Π.Α. (3.11)	1. Πολωνία (1.96)	1. Αρμενία (1.59)	1. Καμερούν (0.99)
2. Αυστραλία (2.60)	2. Βενεζουέλα (1.92)	2. Μπρούνεϊ (1.59)	2. Δημ. Κεντρικής Αφρικής (0.98)
3. Νέα Ζηλανδία (2.59)	3. Κολομβία (1.88)	3. Ν.Αφρική (1.56)	3. Γκάνα (0.98)
4. Νορβηγία (2.55)	4. Λετονία (1.88)	4. Παραγουάη (1.50)	4. Νεπάλ (0.94)
5. Καναδάς (2.52)	5. Σ.Αραβία (1.86)	5. Κούβα (1.49)	5. Ταϊλάνδη (0.94)
6. Μ.Βρετανία (2.52)	6. Τουρκία (1.83)	6. Φιλιππίνες (1.44)	6. Κονγκό (0.94)
7. Ολλανδία (2.51)	7. Κατάρ (1.81)	7. Κόστα Ρίκα (1.42)	7. Μαλδίβες (0.93)
8. Δανία (2.47)	8. Λιθουανία (1.81)	8. Παναμάς (1.38)	8. Σρι Λάνκα (0.92)
9. Γερμανία (2.46)	9. Ουκρανία (1.80)	9. Νικαράγουα (1.35)	9. Μαυριτανία (0.91)
10. Σουηδία (2.45)	10. Μπαχάμες (1.79)	10. Τζιμπουτί (1.35)	10. Μπαγκλαντές (0.90)
11. Βέλγιο (2.39)	11. Ουγγαρία (1.79)	11. Δομινικανή Δημ. (1.34)	11. Κένυα (0.90)
12. Φιλανδία (2.33)	12. Ελλάδα (1.77)	12. Τρινιντάντ (1.34)	12. Λάος (0.88)
13. Γαλλία (2.33)	13. Ιορδανία (1.75)	13. Ινδονησία (1.34)	13. Αγκόλα (0.85)
14. Δημ. της Κορέας (2.30)	14. Βολιβία (1.73)	14. Τζαμάικα (1.31)	14. Αϊτή (0.84)
15. Ισπανία (2.30)	15. Αίγυπτος (1.73)	15. Ιράν (1.31)	15. Μαυρίκιος (0.84)

16.Ισραήλ (2.26)	16. Σλοβακία (1.71)	16. Αζερμπαϊτζάν (1.30)	16. Τανζανία (0.83)
17. Βραζιλία (2.24)	17. Σλοβενία (1.66)	17. Ινδία (1.29)	17. Σενεγάλη (0.80)
18. Ιταλία (2.21)	18. Μογκολία (1.66)	18. Καζακστάν (1.28)	18. Μαδαγασκάρη (0.79)
19. Λουξεμβούργο (2.20)	19. Ομάν (1.64)	19. Μπελίζε (1.26)	19. Σιέρα Λεόνε (0.68)
20. Ην. Αραβικά Εμιράτα (2.17)	20. Εκουαδόρ (1.63)	20. Μπαρμπάντος (1.25)	20. Μαδαγασκάρη (0.79)
21. Μεξικό (2.16)	21. Σουρινάμ (1.63)	21. Γουιάνα (1.22)	21. Ζιμπάμπουε (0.76)
22. Ιρλανδία (2.16)	22. Μαλαισία (1.63)	22. Ονδούρας (1.20)	22. Μπουρκίνα Φάσο (0.75)
23. Πορτογαλία (2.15)	23. Ρουμανία (1.63)	23. Ελ Σαλβαδόρ (1.19)	23. Ζάμπια (0.75)
24. Αυστρία (2.14)	24. Λευκορωσία (1.63)	24. Γουατεμάλα (1.17)	24. Μοζαμβίκη (0.71)
25. Κουβέιτ (2.12)	25. Περού (1.60)	25. Γκαμπόν (1.17)	25. Σιέρα Λεόνε (0.68)
26. Ιαπωνία (2.12)		26. Τουρκμενιστάν (1.15)	26. Καμπόντια (0.67)
27. Μάλτα (2.11)		27. Ουζμπεκιστάν (1.10)	27. Κομόρες (0.66)
28. Ισλανδία (2.10)		28. Βιετνάμ (1.10)	28. Γουινέα (0.65)
29. Τσεχία (2.09)		29. Δυτική Σαμόα (1.09)	29. Ναμίμπια (0.65)
30. Αργεντινή (2.09)		30. Ακτή του Ελεφαντοστού (1.05)	30. Τόγκο (0.65)
31. Εσθονία (2.06)		31. Κίνα (1.04)	31. Κάμπια (0.64)
32. Μπαχρέιν (2.04)		32. Πακιστάν (1.04)	32. Μαλάουι (0.64)

33. Ουρουγουάη (2.03)		33. Νιγηρία (1.02)	33. Μάλι (0.62)
34. Χιλή (2.03)		34. Κυργιστάν (1.01)	34. Αιθιοπία (0.57)
35. Λίβανος (2.00)		35. Μποτσουάνα (1.01)	35. Τσαντ (0.55)
		36. Τατζικιστάν (1.00)	36. Νίγηρας (0.53)
			37. Ουγκάντα (0.46)

Πίνακας 4

Πηγή: E-Government Index 2002 (UN/ASP)

2. Έκθεση της Cap Gemini για την Ηλεκτρονική κυβέρνηση στα κράτη – μέλη της Ε.Ε. (για λογαριασμό της Επιτροπής)

Country	IT strategy and e-government initiatives	Concrete realizations
<u>Austria</u>	1998: formulation of the development strategy of the Information Society April 2000: launching of the eGovernment program June 2001: creation of IKT Board, instance composed by the CIO's of each federal ministry and responsible of the coordination of the programme implementation	The "HELP" project wishes to develop a unique and homogeneous access for all the information and services provided by the central government, the länders, provinces and the municipalities www.help.gv.at <u>Best practices:</u> - http://jobroom.ams.or.at/entry/as_aut_login.htm (jobsearch services) - http://www.feldkirch.at/rathaus/bibliothek/bestellung (public libraries) - http://www.elda.at (social contribution for employees)
<u>Belgium</u>	National modernisation plans of the initiatives of the federal government and the Flemish and Walloon regional authorities. Belgium fixed utilisation objectives for the electronic signature, PKI's and for the development of a web portal of public administrations.	700 websites 200 electronic forms available for downloading <u>Best practices:</u> - http://www.sociale-zekerheid.be (social contribution for employees) - http://www.vdab.be (job search services) - http://www.minfin.fgov.be/nl_admin/0003/btw_menu.html (VAT)
<u>Denmark</u>	1994: prioritisation of the development of the information society by the government 2000: benchmark of the services offered on line to measure their availability in order to reach 24h/24 7d/7 for the whole	www.danmark.dk constitutes the central access point www.blanketorvet.dk is intended for private persons www.indberetning.dk is intended for firms <u>Best practices:</u> - http://www.anmeldelse.politi.dk (declaration to the police) - http://www.aak-ajs.dk (unemployment benefits) - http://www.toldskat.dk/ (income taxes)
<u>Finland</u>	The Ministry of Internal Affairs and the 19 Regional Councils have a coordination role of the actions taken at municipal level concerning eGovernment	www.suomi.fi constitutes the central access point The 448 Finnish municipalities offer electronic services. <u>Best practices:</u> - http://www.vaestorekisterikeskus.fi (announcement of moving) - http://www.tyvi.org/tyvi.nsf?Open (income taxes) - http://www.lib.helsinki.fi/finelib/ (public libraries)

<u>France</u>	1998: launching of the eGouvernement strategy with the « Programme d'Action Gouvernemental pour la Société de l'Information » (PAGSI)	www.service-public.fr constitutes the central access point 5 000 sites web de l'administration publique 150 services disponibles en ligne <u>Best practices:</u> - http://www.cnamts.fr/loca/loca.htm (medical costs) - http://www.finances.gouv.fr/douanes (customs declaration) - www.cnous.fr (student grants)
<u>Germany</u>	2000: launching of the project "Bund Online" that aims to place at one's disposal 367 electronic services for 2005 and that represents a budget of 1,6 billions of Euros.	www.bund.de constitutes the central access point for the federal level Most Länders have initiated projects on their own. <u>Best practices:</u> - http://www.arbeitsamt.de/hst/index.html (job search services) - http://www.aok.de/ (medical costs) - http://www.destatis.de (Submission of data to statistical offices)
<u>Greece</u>	1999: white book "Greece and the Information Society" 2000: Operative Program for Information Society (OPIS) aims to augment the penetration of ICTs	www.government.gr constitutes the central access point <u>Best practices:</u> - https://www.taxisnet.gr/web/ (income taxes) - http://www.oaed.gr/ (job search services) - http://www.epimlas.gr/index.php?option=registration&task=register (registration of a new company)
<u>Ireland</u>	Action Plan "Implementing the Information Society in Ireland" In this scope, launching of "REACH", eGovernment program that aims to develop smart cards, to implement a Personal Number for access to the Public Service, and to develop a web access platform	www.reachservices.ie and www.irlgov.ie constitute the central access points www.oasis.gov.ie is intended for the private persons www.basis.ie is intended for the enterprises <u>Best practices:</u> - http://www.ros.ie/ (income taxes) - http://www.basis.ie (environment-related permits) - http://oasis.gov.ie/housing/planning_permission/building_a_house.html (application for building permission)
<u>Italy</u>	February 2002: publication of an action plan by the Ministry of Innovation and Technology This plan aims to promote on line public services, electronic identification and eProcurement for 2005	www.italia.gov.it is the central access point <u>Best practices:</u> - http://www.institutotumori.mi.it (health related services) - http://www.edisuparthenope.org/prima.htm (students grants) - http://www.legnano.org/retectiv/biblio/ (public libraries)

<u>Netherlands</u>	Action Plan "Dutch Digital Delta: The Netherlands Online" aspires to promote the use of ICTs through the development of electronic services and eProcurement	www.overheid.nl constitutes the central access point www.overheid.nl/burgers.html is intended for the citizens www.overheid.nl/ondernemers-en-organisaties.html is intended for the enterprises www.overheid.nl/ambtenaren-en-politici.html is intended for the administrations Best practices: - http://www.belastingdienst.nl/2001/aangifte2001/frame.htm (income taxes) - https://www.werk.nl/login/startsessie (job search services) - http://www.bibliotheeksite.nl/alblasserdam/ (public libraries)
<u>Norway</u>	2000: launching of "eNorway" action plan that aims to develop the eProcurement and the electronic treatment of the demands of the users in the public administration	www.norge.no constitutes the central access point Best practices: - http://www.drammen.kommune.no/bibliotek (public libraries) - http://www.fredrikstad.kommune.no (application for building permission) - http://www.samordnaopptak.no/ (enrolment in higher education)
<u>Portugal</u>	The document "Portugal in the Information Society" defines the development priorities of the ICT projects in all the sectors and aims particularly at modernizing the public administration as well in front-office as in back-office	www.portugal.gov.pt constitutes the central access point Best practices: - https://www.dgci.gov.pt/de/main.html (income taxes) - http://www.dgrn.mj.pt/rnpc/frame_rnpc.htm (registration of a new company) - http://www.dr.incm.pt/dr (public procurement)
<u>Spain</u>	Action Plan for the development of the information society from 2000 to 2003 for which coordination is assured by the Ministry of Public Administration The autonomous Communities, Catalonia for example, also launched their proper initiatives	www.map.es constitutes the central access point Best practices: - http://www.aeat.es/ (income taxes) - http://www.ayto-gijon.es/default.asp?Valor=1040 (application for building permission) - http://www.bibliotecaregional.carm.es (public libraries)
<u>Sweden</u>	March 2000: launching of the project "Virtual Sweden: an Information Society for everyone" that aims to give access to all the Sweden homes to high flow technologies Promotion of the use of electronic signature in the public administration	www.sverigedirekt.se constitutes the central access point Best practices: - https://secure1.ore.vv.se/bilregistret/direkt/Avstallning_1.asp (car registration) - http://www.lu.se (enrolment in higher education) - http://194.16.202.10/opac/sv/ (public libraries)
<u>Switzerland</u>	2000: development strategy for a "single point of contact" through which the users can access to the public services of the central government, the cantons and the municipalities	www.gov.ch constitutes the central access point Best practices: - http://job.ai.ch/fachkraft/fachkraft.shtml (job search services) - http://www.zivilstandsamt.bs.ch/Geburtsschein.htm (Birth and marriage certificates) - http://kbipac.gr.ch/flmono.htm (public libraries)

<u>Great-Britain</u>	1999: publication of the white book "Modernizing Government" that initiates the deployment of eGovernment by focusing on the users the "eminister" and "e-envoy" Office are responsible of the coordination of the different initiatives and are directly connected to the Prime Minister	The "UKGateway" is the services platform of the central government (www.ukonline.gov.uk). The "Local Councils" also offer many integrated and multi-canal services. <u>Best practices:</u> - http://www.worktrain.gov.uk (job search services) - http://www.studentsupportonline.co.uk/homepage.cfm (student grants) - www.passports.gov.uk (personal documents – passports)
<u>Luxembourg</u>	The eLuxembourg Action Plan has been presented in January 2001 by the Minister delegated to the Communications. This plan contains eight challenges among which “To put new technologies at the service of the citizens and the companies as well as government officials and public organizations.”	www.eluxembourg.lu constitutes the national egovernment website of Luxembourg <u>Best practices:</u> - http://www.aleph.etat.lu:4505/ALEPH (public libraries)
<u>Iceland</u>	One of the main objectives of the Icelandic Government’s vision of the information society is that the Government, with the help of information technology, facilitate access to governmental information and services to level the status of individuals and companies without regard to residence and economic resources. 	www2.stjr.is/framt/vision00.htm presents the Icelandic Government’s vision of the information society <u>Best practices:</u> - http://www.rsk.is/vefskil/Vefskil_demo_stgr/myndir/vefskil_stgr_demo_skra_1_af_3.gif (social contribution for employees) - http://www.rsk.is/vefskil/vefskil.asp (income taxes) - http://www.tollur.is (customs declaration)