



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ
ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ
ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ
ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΠΟΛΥΚΡΙΤΗΡΙΑΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
ΤΟΥ
ΒΕΝΙΟΥ Π. ΣΤΕΦΑΝΟΥ**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ: ΨΑΡΡΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ
ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΕΜΠ

ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2007



ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ

ΣΧΟΛΗ ΗΛΕΚΤΡΟΛΟΓΩΝ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ

ΚΑΙ ΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΩΝ

ΤΟΜΕΑΣ ΗΛΕΚΤΡΙΚΩΝ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΚΩΝ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ

ΚΑΙ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

**ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΔΗΜΟΣΙΟΥ ΤΟΜΕΑ
ΜΕ ΧΡΗΣΗ ΠΟΛΥΚΡΙΤΗΡΙΑΚΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΤΟΥ

Βενιού Π. Στέφανου

Επιβλέπων: Ψαρράς Ιωάννης
Καθηγητής ΕΜΠ

Εγκρίθηκε από την τριμελή εξεταστική επιτροπή την

.....
Ψαρράς Ι.
Καθηγητής ΕΜΠ

.....
Μέντζας Γ.
Καθηγητής ΕΜΠ

.....
Ασκούνης Δ.
Επικ. Καθηγητής ΕΜΠ

Αθήνα, Οκτώβριος 2007

.....
Βενιός Π. Στέφανος

Διπλωματούχος Ηλεκτρολόγος Μηχανικός και Μηχανικός Υπολογιστών ΕΜΠ

Copyright © Βενιός Π. Στέφανος

Με την επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Απαγορεύεται η αντιγραφή, αποθήκευση και διανομή της παρούσας εργασίας, εξ ολοκλήρου ή τμήματος αυτής, για εμπορικό σκοπό. Επιτρέπεται η ανατύπωση, αποθήκευση και διανομή για σκοπό μη κερδοσκοπικό, εκπαιδευτικής ή ερευνητικής φύσης, υπό την προϋπόθεση να αναφέρεται η πηγή προέλευσης και να διατηρείται το παρόν μήνυμα. Ερωτήματα που αφορούν τη χρήση της εργασίας για κερδοσκοπικό σκοπό πρέπει να απευθύνονται προς τον συγγραφέα.

Οι απόψεις και τα συμπεράσματα που περιέχονται σε αυτό το έγγραφο εκφράζουν τον συγγραφέα και δεν πρέπει να ερμηνευθεί ότι αντιπροσωπεύουν τις επίσημες θέσεις του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

Περίληψη

Η στροφή προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί πλέον μια επιταγή για όλα τα σύγχρονα κράτη. Τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και μεμονωμένα ανά κράτος γίνονται σημαντικές προσπάθειες για την ανάπτυξη υποδομών, τη διασύνδεση σημείων διοικητικού ενδιαφέροντος και την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων με απώτερο σκοπό την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η πραγμάτωση του στόχου αυτού θα δώσει σημαντική ώθηση στην οικονομία, την επιχειρηματικότητα και την ανάπτυξη τόσο των κρατών όσο και της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει τρεις διακριτούς στόχους: την απεικόνιση της κατάστασης που επικρατεί στον τομέα αυτό στην Ελλάδα και την Ευρώπη, την εξέταση διαφόρων πλαισίων αξιολόγησης που έχουν αναπτυχθεί ανά την Ευρώπη για τη μέτρηση των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την αξιολόγηση των δημοσίων επενδύσεων στις νέες ΤΠΕ και τέλος την ανάπτυξη ενός μοντέλου αξιολόγησης των δημοσίων επενδύσεων σε έργα ΤΠΕ με τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης.

Ιδιαίτερο βάρος δίνεται στην καταγραφή της ιστορικής εξέλιξης των προσπαθειών του ελληνικού δημοσίου τομέα για την είσοδό του στη νέα εποχή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών, τη στρατηγική που ακολουθείται, τις παρούσες υποδομές και τις μελλοντικές ευκαιρίες. Μέσα από τη διεξοδική παρατήρηση και ανάλυση των υπάρχουσών συνθηκών οδηγούμαστε στην ανάπτυξη ενός μοντέλου που λαμβάνοντας υπ' όψη του την παρούσα κατάσταση και τις προτιμήσεις του αποφασίζοντα κατατάσσει τις επενδύσεις, προσφέροντας έτσι πολύτιμη βοήθεια στη διαδικασία λήψης απόφασης.

Λέξεις-κλειδιά: Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, Πολυκριτηριακή Ανάλυση, Αξιολόγηση Αποδοτικότητας Επενδύσεων, Διαδικασία Λήψης Απόφασης, Μετρητικό Πλαίσιο

Abstract

The turn towards the Information Society and the use of Information and Communication Technologies (ICTs) for the implementation of eGovernment represents an imperative need for every developed country. Notable effort is being made in EU level, as well as for every particular country, for the development of the infrastructure, the interconnection of points of public interest and the training of the civil servants, with an utmost goal of providing services of a high standard for citizens and businesses. The achievement of this goal will deliver an important boost to the economy, the entrepreneurship and the development of the country-member as well as the EU itself.

The present diploma thesis has three discrete goals: to depict the situation in this particular sector in Greece and Europe, to examine different evaluation frameworks developed across Europe for the measurements of the impacts of eGovernment and the evaluation of public investments in ICTs and also the development of an evaluation model of the public ICT investments using multicriteria analysis as a tool.

Special attention has been given to the presentation of the greek public sector's efforts for its adjustment to the new era of Information and Communication Technologies, the strategy followed by the greek government, current infrastructure and future possibilities. Through detailed observation and analysis of the current condition we were able to develop a model which taking in mind the present state as well as the preferences of the decision maker ranks the investments, offering this way valuable aid in the decision making process.

Keywords: eGovernment, Information and Communication Technologies, Multicriteria Analysis, Investments Evaluation, Decision Making Process, Measurement Framework

Ευχαριστίες

Η παρούσα διπλωματική εργασία συντάχθηκε το ακαδημαϊκό έτος 2006-2007 στη Σχολή Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου, στο Εργαστήριο Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης, υπό την επίβλεψη του Καθηγητή κ. Ι.Ψαρρά, τον οποίο οφείλω να ευχαριστήσω για την ευκαιρία που μου έδωσε να ασχοληθώ με ένα ζήτημα που αφορά τη χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών στην οργάνωση και καλύτερη διοίκηση του κράτους.

Κατά την υλοποίηση και συγγραφή της παρούσης, ουσιαστική υπήρξε η αμέριστη συμπαράσταση και βοήθεια του Διδάκτορα Ηλεκτρολόγου Μηχανικού και Μηχανικού Υπολογιστών κ. Δ. Πανόπουλου, η επιμονή και υπομονή του οποίου αλλά και το ιδιαίτερο ενδιαφέρον του για το ζήτημα που η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματεύεται, αποτέλεσαν καθοριστικούς παράγοντες για την ολοκλήρωσή της.

Οφείλω επίσης να ευχαριστήσω τον Υποψήφιο Διδάκτορα της Σχολής Ηλεκτρολόγων Μηχανικών και Μηχανικών Υπολογιστών κ. Π. Ξυδώνα. Η βοήθειά του υπήρξε ανεκτίμητη στα μέρη εκείνα της εργασίας όπου ήταν απαραίτητη η γνώση και χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης.

Ακόμα, ένα ευχαριστώ στον πρώην συμφοιτητή μου και νυν διπλωματούχο Ηλεκτρολόγο Μηχανικό και Μηχανικό Υπολογιστών κ. Αθανάσιο Κατωπόδη, που συνέβαλε σημαντικά στον αρχικό σχεδιασμό και έρευνα της παρούσης.

Ένα μεγάλο ευχαριστώ οφείλω στην οικογένεια μου και ξεχωριστά στους γονείς μου, Πέτρο Βενιό και Παρασκευή Ζαρκάδα, και την αδερφή μου, Έλενα Βενιού, για την υποστήριξη που μου παρέχουν όλα αυτά τα χρόνια, υλική και κυρίως ηθική. Με τις αξίες που συνεχώς μου μεταδίδουν, αποτελούν για μένα ένα σύστημα αναφοράς, μια βάση πάνω στην οποία μπόρεσα να χτίσω. Από το βήμα τούτο, να ευχαριστήσω τέλος όλους τους συμφοιτητές μου αλλά και τους φίλους μου, που προχωρούν δίπλα μου στο γεμάτο συγκινήσεις ταξίδι της ζωής.

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
Abstract	7
Ευχαριστίες	9
Κεφάλαιο 1°	
Εισαγωγή	15
1.1 Θέμα εργασίας	15
1.2 Δομή της εργασίας	15
Κεφάλαιο 2°	
Κέρδη και πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση	19
Κεφάλαιο 3°	
Μεθοδολογίες αξιολόγησης και μέτρησης των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	27
3.1 MAREVA	27
3.2 eGovernment Economics Project (eGEP)	30
3.3 WiBe	35
Κεφάλαιο 4°	
Η Πολυκριτηριακή Ανάλυση και η χρήση της στην αξιολόγηση επενδύσεων	39
4.1 Περιγραφή της τεχνικής	39
4.2 Σκοπός της τεχνικής	39
4.3 Συνθήκες υπό τις οποίες εφαρμόζεται	40
4.4 Κύρια βήματα της διαδικασίας	40
4.5 Δυνατότητες και περιορισμοί	45
4.6 Συνοπτικός πίνακας χαρακτηριστικών πολυκριτηριακής ανάλυσης	46
Κεφάλαιο 5°	
Διεθνές περιβάλλον: Επιτυχημένες στρατηγικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη	49
5.1 Δανία	49
5.2 Σουηδία	52
5.3 Ολλανδία	55
5.4 Ηνωμένο Βασίλειο	56

Κεφάλαιο 6°

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα:

Παρελθόν, Παρόν και Μέλλον	59
6.1 Ιστορική αναδρομή 1994-2007	59
6.2 Όραμα και στρατηγική της Ελλάδας για την είσοδο στην Κοινωνία της Πληροφορίας και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	68
6.3 Επισκόπηση της παρούσας κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα	77
6.3.1 Υπάρχουσα υποδομή	78
6.3.2 Λίστα διαθέσιμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς πολίτες και παρόντας βαθμός εξειδίκευσης αυτών	80
6.3.3 Λίστα διαθέσιμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς επιχειρήσεις και παρόντας βαθμός εξειδίκευσης αυτών	86
6.3.4 Αριθμητικά δεδομένα και δείκτες της παρούσας κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και εμπόδια στην ανάπτυξη αυτής	90

Κεφάλαιο 7°

Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»	105
7.1 Γενικά	105
7.2 Άξονες Προτεραιότητας, Μέτρα και Χρηματοδότηση	105
7.3 Παρακολούθηση και αξιολόγηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος	108
7.4 Διαχωρισμός έργων ενταγμένων στο ΕΠ ΚτΠ ανάλογα με το ρόλο τους και τον φορέα υλοποίησής τους	109

Κεφάλαιο 8°

Αξιολόγηση αποδοτικότητας δημοσίων επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών με τη χρήση ερωτηματολογίων και δεικτών	117
8.1 Ερωτηματολόγιο 1 – Ποιοτική Προσέγγιση	118
8.2 Ερωτηματολόγιο 2 – Συλλογή Ποσοτικών Στοιχείων	125
8.3 Πίνακας Δεικτών	132

Κεφάλαιο 9°

Ανάπτυξη μοντέλου αξιολόγησης δημοσίων επενδύσεων σε ΤΠΕ με τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης	139
9.1 ELECTRE III	139

9.2	Ανάπτυξη του μοντέλου αξιολόγησης	141
9.3	Δοκιμαστική εφαρμογή μοντέλου με υποθετικό σενάριο	142
9.4	Δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης μοντέλου	147
Κεφάλαιο 10°		
Συμπεράσματα		151
Βιβλιογραφία		155

1. Εισαγωγή

1.1 Θέμα εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία έχει τρεις διακριτούς στόχους. Αρχικά, την απεικόνιση της κατάστασης τόσο σε διεθνές επίπεδο όσο και στην Ελλάδα σχετικά με την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και τις επενδύσεις σε νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) που γίνονται από το κράτος με σκοπό την παροχή καλύτερων υπηρεσιών στους πολίτες και τις επιχειρήσεις, την ενίσχυση της δημοκρατίας και την αυξημένη συμμετοχή στα κοινά. Έπειτα, τη μέτρηση των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την αξιολόγηση της επιτυχίας ή αποτυχίας των πολιτικών που ακολουθούνται. Και τέλος, την ανάπτυξη ενός μοντέλου αξιολόγησης των δημοσίων επενδύσεων σε έργα ΤΠΕ με τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης, το οποίο να είναι σε θέση να κατατάσσει τις εναλλακτικές επενδύσεις από τη βέλτιστη προς τη χειρίστη, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων και να αποτελέσει έτσι ένα σημαντικό βοήθημα στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

1.2 Δομή της εργασίας

Η διπλωματική εργασία είναι δομημένη ως εξής:

Στο **κεφάλαιο 2, το οποίο ακολουθεί την παρούσα εισαγωγή**, γίνεται αναφορά των κερδών και των πλεονεκτημάτων που προκύπτουν από τη χρήση των ΤΠΕ στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τονίζονται τα οφέλη που αποκομίζονται από τους πολίτες και τις επιχειρήσεις αλλά και από το κράτος και τους δημοσίους υπαλλήλους. Με αυτό τον τρόπο γίνεται κατανοητός ο λόγος που η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης κατέχει τόσο υψηλή θέση στην ατζέντα όλων των σύγχρονων ανεπτυγμένων κρατών αλλά και της ΕΕ. Γίνεται επίσης σαφές γιατί είναι απαραίτητες μεγάλες οικονομικές επενδύσεις για να μπορέσουν να παρατηρηθούν τα αποτελέσματα των δράσεων.

Στο **κεφάλαιο 3** περιέχεται μια εκτενής αναφορά στις τρεις πιο διαδεδομένες μεθοδολογίες μέτρησης των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη. Συγκεκριμένα, αρχικά αναλύονται το γαλλικό και το γερμανικό μοντέλο και παρουσιάζονται οι παράγοντες που τα έχουν καταστήσει επιτυχημένα στις χώρες που αναπτύχθηκαν και εφαρμόζονται. Ακολούθως γίνεται εκτενής αναφορά στη μεθοδολογία eGEP, μια προσπάθεια της ΕΕ για δημιουργία ενός πλαισίου μέτρησης

της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, που καταδεικνύει το όραμα για κοινή υποδομή και εφαρμογή της Κοινωνίας της Πληροφορίας σε όλα τα ευρωπαϊκά κράτη.

Στο **κεφάλαιο 4** αναφέρονται τα σχετικά με την πολυκριτηριακή ανάλυση και τη λειτουργία της ως μαθηματικοποιημένο εργαλείο λήψης αποφάσεων. Εξηγείται γιατί είναι κατάλληλη επιλογή για χρήση στην αξιολόγηση επενδύσεων και δίνονται όλα εκείνα τα στοιχεία που καθιστούν κατανοητή τη μετέπειτα εφαρμογή της στα πλαίσια της εργασίας.

Στο **κεφάλαιο 5** γίνεται επισκόπηση του διεθνούς περιβάλλοντος σχετικά με την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και τη χρήση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Αναφέρονται τα οράματα και οι στρατηγικές χωρών που καταλαμβάνουν τις κορυφαίες θέσεις στην παγκόσμια κατάταξη και περισσότερο από άλλες δρέπουν ήδη τους καρπούς των εκτεταμένων επενδύσεων και τονίζονται οι βέλτιστες πρακτικές που οι χώρες αυτές έχουν ακολουθήσει.

Στο **κεφάλαιο 6** ασχολούμαστε με την κατάσταση στην Ελλάδα. Αρχικά γίνεται μια ιστορική αναδρομή από τις αρχές της χρήσης της πληροφορικής στο δημόσιο τομέα μέχρι και σήμερα. Κατόπιν, αναλύονται οι στρατηγικοί στόχοι που ετέθησαν προκειμένου να γίνει το ψηφιακό άλμα προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Ύστερα αναφερόμαστε στις παρούσες υποδομές και παρεχόμενες υπηρεσίες και τον βαθμό εξειδίκευσης αυτών. Και τέλος, με τη βοήθεια αριθμητικών στοιχείων απεικονίζεται η θέση της Ελλάδας σε σχέση με άλλες χώρες, οι επιδόσεις της σε διάφορους δείκτες και τονίζονται τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται και δυσχεραίνουν την επιτυχή εφαρμογή των στρατηγικών.

Στο **κεφάλαιο 7** ασχολούμαστε με το *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»*, που είναι το βασικό πρόγραμμα με στοιχεία ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Δίνονται οικονομικά και άλλα στοιχεία του προγράμματος, ενώ παρουσιάζονται δύο κατατάξεις των ενταγμένων έργων με βάση διαφορετικά κριτήρια. Τέλος, εξηγείται η διαδικασία μέσα από την οποία επιλέχθηκαν τα έργα και τα υποέργα τα οποία και προκρίθηκαν προς αξιολόγηση.

Στο **κεφάλαιο 8** παρουσιάζονται τα ερωτηματολόγια με τη χρήση των οποίων συλλέγονται τα απαραίτητα στοιχεία σχετικά με τα επιλεγμένα έργα. Τα ερωτηματολόγια είναι δύο και υλοποιούν τόσο την ποιοτική όσο και την ποσοτική προσέγγιση. Επίσης επισυνάπτεται και ο πίνακας δεικτών που προκύπτει από τα ερωτηματολόγια, από τον οποίο και εξήχθησαν τα κριτήρια που χρησιμοποιήθηκαν στην πολυκριτηριακή ανάλυση.

Στο **κεφάλαιο 9** περιέχεται το μοντέλο αξιολόγησης με τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης. Γίνεται παρουσίαση του θεωρητικού υποβάθρου της μεθόδου που ακολουθήθηκε και επίδειξη της χρήσης του λογισμικού το οποίο υλοποίησε την ανάλυση. Παρουσιάζονται τα αποτελέσματα καθώς και εκτενή στοιχεία από την προετοιμασία.

Τέλος, στο **κεφάλαιο 10** περιλαμβάνεται μια επισκόπηση της πορείας της διπλωματικής εργασίας και παρουσιάζονται τα συμπεράσματα στα οποία καταλήξαμε σχετικά με τα θέματα που καλύφθηκαν και αναλύθηκαν.

2. Κέρδη και πλεονεκτήματα που προκύπτουν από τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση

Προκειμένου να επιτευχθεί η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε μια χώρα είναι απαραίτητη προϋπόθεση η ύπαρξη υποδομών σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών οι οποίες θα στηρίξουν τον καινοτόμο αυτό τρόπο επικοινωνίας κράτους και πολίτη. Μετά την αλματώδη ανάπτυξη του διαδικτύου και της χρήσης υπολογιστών σε όλο τον κόσμο, στις αρχές της νέας χιλιετίας πολλές κυβερνήσεις στράφηκαν στη χρησιμοποίηση των τελευταίων τεχνολογικών επιτευγμάτων για τη βελτίωση της λειτουργίας του κράτους, τη μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών και τη μεγαλύτερη ικανοποίηση τόσο των πολιτών όσο και των δημοσίων υπαλλήλων. Πολλές μελέτες δικαιολόγησαν τη στροφή αυτή στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση τονίζοντας τα πολλά πλεονεκτήματα που προσφέρει η σωστή εφαρμογή της.

Τα κέρδη από τη χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση συχνά δεν είναι αποτέλεσμα μιας μόνο αλλαγής στη λειτουργία του οργανισμού, αντίθετα σχετίζονται το κάθε ένα με τα υπόλοιπα και μπορούν επίσης να ενισχύσουν το ένα το άλλο. Τα κέρδη μπορούν να διαιρεθούν σε επτά κατηγορίες:

1. βελτιωμένη ποιότητα πληροφορίας και παροχής πληροφορίας
2. μείωση χρόνου διαδικασίας
3. μείωση διοικητικών βαρών
4. μείωση κόστους
5. βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσιών
6. αυξημένη αποτελεσματικότητα
7. αυξημένη ικανοποίηση πελατών

Οι παραπάνω επτά τύποι κερδών διασυνδέονται. Αν ένας οργανισμός επενδύσει σε πολλαπλές περιοχές, τα κέρδη θα ενισχύσουν το ένα το άλλο. Για παράδειγμα, το βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσιών δεν επηρεάζει άμεσα το χρόνο διαδικασίας και τη μείωση του κόστους, επηρεάζει όμως άμεσα την ικανοποίηση των πελατών και αυτή με τη σειρά της μπορεί να επηρεάσει το χρόνο και το κόστος της διαδικασίας. Σε περίπτωση που οι κυβερνήσεις δεν επενδύσουν στο επίπεδο των υπηρεσιών, η ανταπόκριση από την πλευρά των χρηστών δε θα αυξηθεί σημαντικά και οι στόχοι περί αποτελεσματικότητας δεν θα πληρωθούν. Τα περισσότερα κέρδη

έχουν αντίκτυπο τόσο στους πελάτες όσο και στους οργανισμούς, αν και το αντίκτυπο αυτό μπορεί να ποικίλλει για κάθε εμπλεκόμενο μέρος.

Ακολουθώντας, κάθε μια από τις παραπάνω κατηγορίες κερδών θα περιγραφεί με γενικό τρόπο, ενώ σε επόμενα κεφάλαια θα συζητηθούν η ελληνική αλλά και άλλες ευρωπαϊκές οπτικές και στρατηγικές πάνω στο θέμα.

Βελτιωμένη ποιότητα πληροφορίας και παροχής πληροφορίας: Χάρη στη χρήση των ΤΠΕ, και ειδικότερα της ψηφιοποίησης της πληροφορίας (τόσο από τους πελάτες όσο και από τους εμπλεκόμενους οργανισμούς), στις περισσότερες μελέτες περιπτώσεων οι οργανισμοί ισχυρίζονται ότι η ποιότητα της πληροφορίας και της παροχής της πληροφορίας είναι υψηλότερη. Πρώτα απ' όλα, δεν είναι πλέον απαραίτητη η μετατροπή της παρεχόμενης σε χαρτί πληροφορίας σε ηλεκτρονική μορφή. Κατά συνέπεια, προκύπτουν λιγότερα λάθη πληκτρολόγησης. Επειδή ακριβώς η πληροφορία είναι διαθέσιμη ψηφιακά, είναι δυνατό να παραχθεί υψηλής ποιότητας διοικητική πληροφορία απλώς μέσω του συνδυασμού διαφορετικών ομάδων στοιχείων (πχ. με τη μορφή ενός ερωτήματος σε μια βάση δεδομένων). Ακόμα περισσότερο, η κοινή χρήση πληροφορίας και βάσεων δεδομένων μπορεί να βελτιώσει την ποιότητα της πληροφορίας και της παροχής της πληροφορίας. Σε μερικές περιπτώσεις, οι κρατικές αρχές μπορούν να παράξουν πληροφορία από δεδομένα ήδη διαθέσιμα σε άλλες βάσεις δεδομένων, καθώς τα δεδομένα συχνά μεταφέρονται από τον ένα οργανισμό στον άλλον. Σε άλλες περιπτώσεις, οι οργανισμοί έχουν κοινή πρόσβαση μόνο σε μία βάση δεδομένων. Εδώ έχουμε την περίπτωση της παροχής δεδομένων μία και μόνη φορά και της πολλαπλής χρήσης τους αργότερα. Δεδομένου ότι η βάση δεδομένων περιέχει επικαιροποιημένη και αξιόπιστη πληροφορία, η ποιότητα βελτιώνεται.

Μείωση χρόνου διαδικασίας: Όπως είναι αναμενόμενο, ένα από τα κύρια κέρδη τόσο για τους πελάτες όσο και για τους οργανισμούς είναι η μείωση στο χρόνο που είναι απαραίτητος για την παροχή μιας υπηρεσίας (χρόνος διαδικασίας). Η εν λόγω μείωση μπορεί να επιτευχθεί με πολλούς διαφορετικούς τρόπους. Στην προηγούμενη παράγραφο αναφέρθηκε ότι η ψηφιοποίηση της πληροφορίας βοηθά στην βελτίωση της ποιότητας των δεδομένων. Ακόμα περισσότερο, η ψηφιοποίηση μπορεί σχετικά εύκολα να μειώσει το χρόνο που χρειάζεται για την παροχή της υπηρεσίας. Η ηλεκτρονική παροχή της πληροφορίας από τους πελάτες από τη μία μεριά και η κοινή ηλεκτρονική πρόσβαση των οργανισμών σε δεδομένα από την άλλη, παρέχουν τη δυνατότητα ελέγχου της μεταφερόμενης πληροφορίας σε πραγματικό χρόνο και μέσω διαδικτύου. Οι χειροκίνητοι έλεγχοι και η περαιτέρω

επικοινωνία σχετικά με ελλιπή ή λανθασμένη πληροφορία αντικαθίστώνται από ηλεκτρονικό έλεγχο σε πραγματικό χρόνο. Για τους πελάτες, η συμπλήρωση των ηλεκτρονικών αιτήσεων μπορεί να πάρει λίγο λιγότερο χρόνο. Αφού οι πελάτες ακόμα πρέπει να συμπληρώνουν τα στοιχεία τους χειροκίνητα, τα πλεονεκτήματα από πλευράς χρόνου είναι περιορισμένα. Σε ορισμένες περιπτώσεις όμως τα έγγραφα είναι προσυμπληρωμένα κατά ένα μέρος ή και κατά το όλο. Με αυτό τον τρόπο μπορεί να μειωθεί σημαντικά ο χρόνος διαδικασίας. Οι οργανισμοί με πολλούς πελάτες χρησιμοποιούν ηλεκτρονικά έγγραφα πλέον αντί για χάρτινα, με αποτέλεσμα να μη χρειάζονται πλέον διοικητικό προσωπικό ή τμήμα καταχώρησης δεδομένων. Ακόμα, η διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών στοιχείων καθιστά δυνατή την πραγματοποίηση μιας ανάλυσης ρίσκου αυτόματα, αντί για την πραγματοποίηση μιας χρονοβόρας ανάλυσης ρίσκου βασισμένη σε χειροκίνητο έλεγχο και επεξεργασία. Σε μερικές περιπτώσεις, τέλος, η διαδικασία αποφάσεων είναι επίσης ηλεκτρονικά υποβοηθώμενη, το οποίο βέβαια επιταχύνει τη διαδικασία ακόμα περισσότερο.

Μείωση διοικητικών βαρών: Μερικές από τις προαναφερθείσες αλλαγές επίσης συμβάλλουν στη μείωση των διοικητικών βαρών. Σημαντικά παραδείγματα αποτελούν η κατάργηση συγκεκριμένων βημάτων της διαδικασίας και η αντικατάσταση των παραδοσιακών εγγράφων με ηλεκτρονικά έγγραφα διαθέσιμα μέσω διαδικτύου, που καταργεί την καταγραφή των στοιχείων για δεύτερη φορά. Χάρη στην προχωρημένη χρήση κοινής πληροφορίας μεταξύ των οργανισμών, σε συνδυασμό με τη χρήση ηλεκτρονικών εγγράφων, οι πιθανότητες για προσυμπληρωμένα έγγραφα είναι πολλά υποσχόμενες. Αναλλοίωτη πληροφορία ήδη αποθηκευμένη σε άλλα σημεία καταχώρησης, ή ακόμα και συγκεκριμένη πληροφορία που έχει ήδη παρασχεθεί στο σύστημα σε προηγούμενο στάδιο από τον ίδιο τον χρήστη, δε χρειάζεται πια να επανακαταγράφεται ή να επανασυμπληρώνεται, αλλά μπορεί να εμφανίζεται προσυμπληρωμένη πάνω στο έγγραφο. Έτσι έχουμε μείωση των διοικητικών βαρών τόσο για τους πελάτες όσο και για τις δημόσιες υπηρεσίες. Σε προχωρημένες περιπτώσεις, οι πελάτες αρκεί να επισκοπήσουν ένα ήδη συμπληρωμένο έγγραφο και να το αποστείλουν αφού ελέγξουν την ορθότητα των προσυμπληρωμένων στοιχείων. Σε αυτή την περίπτωση, φυσικά, προϋποτίθενται υψηλά αρχικά επίπεδα επένδυσης στην τεχνολογία.

Μείωση κόστους: Ένα ακόμα σημαντικό κέρδος είναι η μείωση του κόστους. Η μείωση του κόστους για τους απλούς πολίτες είναι εκ φύσεως περιορισμένη, καθότι ο χρόνος τους δε θεωρείται στη γενική περίπτωση χρήμα. Το πλεονέκτημα για τον απλό πολίτη είναι μάλλον η μείωση του χρόνου της διαδικασίας,

όπως αναφέρθηκε παραπάνω. Η μείωση του κόστους για τους πελάτες σε νομικές οντότητες είναι μεγαλύτερη, παρ' όλα αυτά εμπίπτει στην κατηγορία της προηγούμενης παραγράφου, τη μείωση των διοικητικών βαρών. Εκ των πραγμάτων, η παράγραφος αυτή εστιάζει στη μείωση του κόστους για τις δημόσιες υπηρεσίες. Οι οργανισμοί που προσφέρουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες μπορούν ταυτόχρονα να πραγματοποιήσουν μείωση κόστους, διότι η ίδια δουλειά μπορεί να διεκπαιρωθεί σε λιγότερο χρόνο και με λιγότερο προσωπικό. Όπως αναφέρθηκε και στις δύο προηγούμενες παραγράφους, ο πιο εκλεπτυσμένος σχεδιασμός της διαδικασίας καθώς και ο αυτοματισμός τμημάτων αυτής, καθίστανται δυνατά επειδή ακριβώς ένα μεγάλο τμήμα των δεδομένων παρέχεται σε ηλεκτρονική μορφή. Ορισμένα τμήματα της διαδικασίας μπορούν να καταργηθούν, ενώ άλλα τμήματα να αυτοματοποιηθούν. Η αυξημένη χρήση της ηλεκτρονικής επικοινωνίας ως τρόπου επικοινωνίας με τους καταναλωτές, επίσης μειώνει το κόστος. Η μείωση κόστους μπορεί επίσης να πραγματοποιηθεί επειδή οι διαδικασίες οργανώνονται σε κεντρικό επίπεδο, τα κόστη ανάπτυξης μοιράζονται και οι οργανισμοί δε σπεύδουν να επενδύσουν κατά βούληση. Σε ορισμένες περιπτώσεις μείωση στο χρόνο δε συνεπάγεται και μείωση στο κόστος διότι τα κέρδη χρησιμοποιούνται για την καλύτερη εξυπηρέτηση μη κανονικών πελατών, εστιάζοντας έτσι στα προβλήματά τους και προσφέροντας καλύτερο επίπεδο υπηρεσιών (βλ. επόμενη παράγραφο).

Βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσιών: Ένα ακόμα σημαντικό κέρδος αποτελεί το βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσιών, ειδικότερα η αυξημένη ελαστικότητα, η αυξημένη διαφάνεια και ο περισσότερος διαθέσιμος χρόνος για εξειδικευμένες υπηρεσίες, όπως περιγράφεται παρακάτω.

(i) Αυξημένη ελαστικότητα: Οι σχέσεις ανάμεσα στα κυβερνητικά ιδρύματα και τους πελάτες τους γίνονται όλο και περισσότερο ελαστικές. Σχεδόν όλες οι υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι διαθέσιμες μέσω διαδικτύου 24 ώρες τη μέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, που πρακτικά σημαίνει ότι οι πελάτες μπορούν να διεκπαιρώσουν τις διοικητικές τους υποχρεώσεις οποιαδήποτε ώρα, σε οποιοδήποτε μέρος. Μπορούν να επισκεφτούν ιστότοπους για να λάβουν σχετική πληροφόρηση, να συμπληρώσουν ηλεκτρονικά έγγραφα, να μεταφορτώσουν στον υπολογιστή τους αρχεία και έγγραφα και σε μερικές περιπτώσεις να πραγματοποιήσουν οικονομικές συναλλαγές σε στιγμές που τους βολεύουν περισσότερο. Εκτός από τη μη περιορισμένη πρόσβαση, στους πελάτες προσφέρονται περισσότερες επιλογές σχετικά με τον τρόπο εκπλήρωσης των διοικητικών τους υποχρεώσεων, η λεγόμενη πρόσβαση μέσω πολλών καναλιών. Στις περισσότερες περιπτώσεις, μια επιλογή

ανάμεσα σε κλασσικά ή ηλεκτρονικά έγγραφα προσφέρεται κατ' ελάχιστο. Σε πολλές περιπτώσεις, οι πελάτες μπορούν να λάβουν την απαραίτητη πληροφορία μέσω κλασσικών εγγράφων, μέσω διαδικτύου ή σε CD-ROM, ή μπορούν να καλέσουν ένα τηλεφωνικό κέντρο. Σε πολλές περιπτώσεις η κατά πρόσωπο επαφή παρέχεται ακόμα, αν και η χρήση της δεν προωθείται. Αντιθετα, προσπάθειες γίνονται για την βελτίωση των υπολοίπων καναλιών, με σκοπό την ελαχιστοποίησή της. Οι πελάτες μπορούν επίσης να στείλουν την πληροφορία μέσω πολλών καναλιών: μέσω διαδικτύου, με CD-ROM ή με τον παραδοσιακό τρόπο. Σε ορισμένες πιλοτικές περιπτώσεις χρησιμοποιούνται ακόμα και υπηρεσίες γραπτών μηνυμάτων (SMS). Η χρήση πολλαπλών καναλιών παρέχει στους οργανισμούς περισσότερη ελαστικότητα στην αντιμετώπιση του φόρτου εργασίας τους.

(ii) Αυξημένη διαφάνεια: Σε όλες τις περιπτώσεις η αυξημένη διαφάνεια επιτυγχάνεται μέσω της πλήρους πληροφόρησης σχετικά με το νομικό πλαίσιο και την ακολουθούμενη πολιτική μέσω του κρατικού ιστότοπου. Η καινοτόμος χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών επιτρέπει την παρακολούθηση και ανίχνευση τόσο των πελατών όσο και των οργανισμών που προσφέρουν την υπηρεσία. Οι πελάτες και οι κρατικές αρχές έχουν καλύτερη αντίληψη της πληροφορίας και μπορούν ευκολότερα να την παρακολουθήσουν. Μπορούμε να δούμε πότε μια αίτηση στάλθηκε, σε ποιο στάδιο επεξεργασίας βρίσκεται, μέσα σε ποιο χρονικό διάστημα θα απαντηθεί και ποια θα είναι η τελική απάντηση. Σε μερικές περιπτώσεις, οι πελάτες ένα πλήρες ιστορικό της επίσημης ηλεκτρονικής τους επικοινωνίας με το κράτος.

(iii) Παροχή εξειδικευμένων υπηρεσιών: Σε πολλές περιπτώσεις, ένας από τους λόγους χρήσης των ΤΠΕ είναι ότι επιτρέπει έναν βελτιωμένο τρόπο επεξεργασίας των συνηθισμένων περιπτώσεων, αφήνοντας έτσι περισσότερο χρόνο για την παροχή υπηρεσιών ειδικά σχεδιασμένων. Οι περιπλεγμένες περιπτώσεις και οι εξαιρέσεις μπορούν να επεξεργαστούν προσεκτικότερα και σε μεγαλύτερο βάθος. Χάρη στον υψηλό επιπέδου αυτοματισμό ορισμένων κομματιών των διαδικασιών, η πληθώρα των πελατών μπορεί να εξυπηρετηθεί σε λιγότερο χρόνο. Ο χρόνος που εξοικονομείται επενδύεται στη βοήθεια πελατών με καταστάσεις που αποτελούν εξαίρεση. Η ισχυρή εστίαση σε πελάτες-εξαιρέσεις προωθείται αντί για την εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος.

Αυξημένη αποτελεσματικότητα: Γενικότερα, η χρήση των ΤΠΕ έχει συμβάλλει στην αυξημένη αποτελεσματικότητα ή πρόκειται να συμβάλλει στην αύξηση της αποτελεσματικότητας στο προσεχές μέλλον. Πολλά παραδείγματα έχουν

δοθεί στις προηγούμενες παραγράφους που τονίζουν την αυξημένη αποτελεσματικότητα και ικανοποίηση των πελατών. Στην παρούσα παράγραφο θα αναφερθούν ορισμένα από τα κύρια γενικά κέρδη σε όρους αποτελεσματικότητας για τις εμπλεκόμενες δημόσιες υπηρεσίες. Οι αλλαγές που έχουν επέλθει, όπως η βελτιωμένη παροχή πληροφορίας και οι βελτιωμένες υπηρεσίες, έχουν συμβάλλει γενικά σε μια αποτελεσματικότερη οργάνωση. Τα καθήκοντα διαμοιράζονται αποτελεσματικότερα στους διάφορους οργανισμούς και στα τμήματα αυτών. Μπορεί να επιτευχθεί καλύτερη παροχή υπηρεσιών και βέλτιστος διαμοιρασμός των κοστών. Σε πολλές περιπτώσεις, τα κόστη που συνδέονται με την παροχή μιας υπηρεσίας έχουν μειωθεί. Σε άλλες περιπτώσεις ο χρόνος μπορεί να χρησιμοποιηθεί πιο αποτελεσματικά, μέσω της μεταφοράς σε ιδιώτες των επενδύσεων και της συντήρησης σχετικά με τις ΤΠΕ, καθότι μπορεί ο δημόσιος τομέας να μην ειδικεύεται σε αυτό. Έτσι, μπορεί να αφιερωθεί στα κύρια καθήκοντά του.

Αυξημένη ικανοποίηση πελατών: Η αυξημένη ικανοποίηση των πελατών συνιστά ένα σημαντικό παράγοντα σε όλες τις περιπτώσεις. Αν και είναι δύσκολο να ποσοτικοποιηθεί, υπάρχουν πολλαπλές ενδείξεις που καταδεικνύουν το επιτευχθέν αποτέλεσμα. Τα υψηλά ποσοστά χρήσης, οι μειούμενες κλήσεις προς τα τηλεφωνικά κέντρα υποστήριξης (helpdesks), οι υψηλές βαθμολογίες σε δείκτες ικανοποίησης καταναλωτών, αποδεικνύουν του λόγου το αληθές. Υπάρχει βέβαια ένα σημείο καμπής, μετά από το οποίο τα επίπεδα ικανοποίησης δείχνουν να μην αυξάνονται περαιτέρω, κυρίως λόγω των αυξημένων προσδοκιών από πλευράς πελατών!

Όπως δείχτηκε στο κεφάλαιο αυτό, η χρήση των ΤΠΕ στο δημόσιο τομέα αποδίδει καρπούς και προσφέρει διαφορετικά κέρδη τόσο για τους πελάτες όσο και για τις δημόσιες αρχές. Όπως έχει ήδη αναφερθεί, όλα τα κέρδη διασυνδέονται μεταξύ τους και συμβάλλουν με τον ένα ή με τον άλλο τρόπο στα πιο χειροπιαστά και στις περισσότερες περιπτώσεις πιο ελκυστικά πλεονεκτήματα: μειωμένοι χρόνοι διεργασιών και μειωμένα κόστη. Το κέρδος παρατηρείται κυρίως όταν οι αλλαγές αφορούν τη βελτίωση υπηρεσιών που είτε προσφέρονται σε μεγάλες ομάδες πελατών, ή προσφέρονται πολύ συχνά. Παρ' όλα αυτά, τα κέρδη σε χρόνο και χρήμα δε θα είναι τόσο υψηλά όσο θα μπορούσαν αν οι δημόσιες υπηρεσίες δεν επενδύσουν και σε άλλους τομείς, όπως το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών.

Τα πλεονεκτήματα για τους πολίτες αφορούν κατά κύριο λόγο στη βελτίωση του επιπέδου των υπηρεσιών και στη μείωση του χρόνου που χρειάζεται για την ολοκλήρωσή τους. Στη συνήθη περίπτωση οι πολίτες έχουν λίγες επαφές με τον κρατικό μηχανισμό κάθε χρόνο (ετήσιες υπηρεσίες όπως η δήλωση φορολογούμενου

εισοδήματος, ή περιοδικές υπηρεσίες όπως η έκδοση νέου διαβατηρίου). Σε ορισμένες περιπτώσεις, οι πολίτες έχουν συχνές επαφές με τις δημόσιες υπηρεσίες, όπως στην περίπτωση κοινωνικών παροχών, και τα κέρδη μπορούν να είναι σημαντικότερα. Η διακυβέρνηση έχει γίνει περισσότερο διαφανής, οι πολίτες μπορούν να προσεγγίσουν τις δημόσιες υπηρεσίες πιο εύκολα (υψηλότερο επίπεδο υπηρεσιών, περισσότερα κανάλια παροχής τους, καταστήματα σημεία) και οι συναλλαγές επεξεργάζονται γρηγορότερα. Αν και τα κέρδη από τη μείωση κόστους δεν είναι τόσο υψηλά όσο είναι για τις δημόσιες υπηρεσίες, οι πολίτες τα λαμβάνουν. Εφόσον οι πολίτες ξοδεύουν λιγότερο χρόνο για να διεκπαιρέσουν τις διοικητικές υποχρεώσεις τους, το κόστος μειώνεται ανάλογα. Στην περίπτωση που τα έγγραφα είναι από πριν συμπληρωμένα κατά ένα ποσοστό ή και κατά το όλον, οι πολίτες δεν ξοδεύουν χρόνο για τη συμπλήρωσή τους. Το βελτιωμένο επίπεδο υπηρεσιών και η αυξημένη ικανοποίηση των χρηστών είναι σημαντικά, γιατί συμβάλλουν στη μεγαλύτερη ανταπόκριση από μέρους των πολιτών που έχει σαν συνεπακόλουθα τα κέρδη των δημοσίων υπηρεσιών σε χρόνο και χρήμα και τη βελτίωση της προς τα έξω εικόνας τους.

Τα κέρδη για τις επιχειρήσεις είναι κατά κύριο λόγο ίδια με αυτά των πολιτών. Όμως, επειδή οι επιχειρήσεις έρχονται συχνότερα σε επαφή με τις κρατικές αρχές, τα κέρδη εμφανίζονται σε μεγαλύτερο βαθμό. Για τις επιχειρήσεις, το πλεονέκτημα του μειωμένου χρόνου επεξεργασίας και των μειωμένων διοικητικών βαρών, μεταφράζεται απευθείας σε χρηματικά κέρδη. Οι ετήσιες και μηνιαίες υποχρεώσεις διεκπαιρέωνονται ευκολότερα, γρηγορότερα και φθηνότερα. Ένα πρόσθετο πλεονέκτημα είναι η πρόσβαση σε υψηλότερης ποιότητας πληροφορίας χρήσιμη στους διοικούντες την επιχείρηση.

Τα πιθανά κέρδη σε χρήμα και χρόνο είναι υψηλότερα για τις δημόσιες υπηρεσίες, εφόσον σε πολλές περιπτώσεις ο χρόνος και το κόστος ανά συναλλαγή μπορούν άμεσα να μειωθούν ως αποτέλεσμα της χρήσης των ΤΠΕ και φυσικά ο αριθμός των ολοκληρωμένων συναλλαγών ανά μέρα αυξάνεται. Οι μειώσεις σε χρόνο και κόστος μπορούν να πραγματοποιηθούν σε πολλά επίπεδα, όπως στην παροχή της πληροφορίας σε ηλεκτρονική μορφή, που οδηγεί σε λιγότερες χρονοβόρες επαφές με τους χρήστες, στις ηλεκτρονικές διαδικασίες, που μειώνουν τόσο τα απαραίτητα βήματα όσο και τις διαδικασίες ελέγχου, στις προνοούντες υπηρεσίες, που μειώνουν τον πιθανό αριθμό λαθών και τέλος στη συνεργασία μεταξύ τμημάτων, που οδηγεί σε βέλτιστα επενδυτικά πλάνα (Cap Gemini – TNO, 2004).

3. Μεθοδολογίες αξιολόγησης και μέτρησης των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Από τα τέλη του 2002, θέματα σχετικά με τον προσδιορισμό των οικονομικών μεγεθών και τη μέτρηση των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αποκτούν ολοένα μεγαλύτερο ενδιαφέρον και προσελκύουν την προσοχή των διαμορφωτών στρατηγικής (policy makers), των ερευνητών, της βιομηχανίας και των ακαδημαϊκών κύκλων. Το συσσωρευμένο ενδιαφέρον αποτελεί φυσική συνέπεια μιας μακράς πρώτης περιόδου μεγάλων επενδύσεων στην αυτοματοποίηση του δημόσιου τομέα· επιβεβαιώνει δε, την επιθυμία των κυβερνήσεων διεθνώς να δώσουν απτά, μετρήσιμα στοιχεία που θα τεκμηριώνουν τη σωστή αξιοποίηση των καταβληθέντων φόρων των πολιτών. Παρακάτω παρουσιάζονται τρεις διαδεδομένες μεθοδολογίες μέτρησης των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που έχουν αναπτυχθεί και χρησιμοποιούνται κυρίως στην Ευρώπη.

3.1 MAREVA

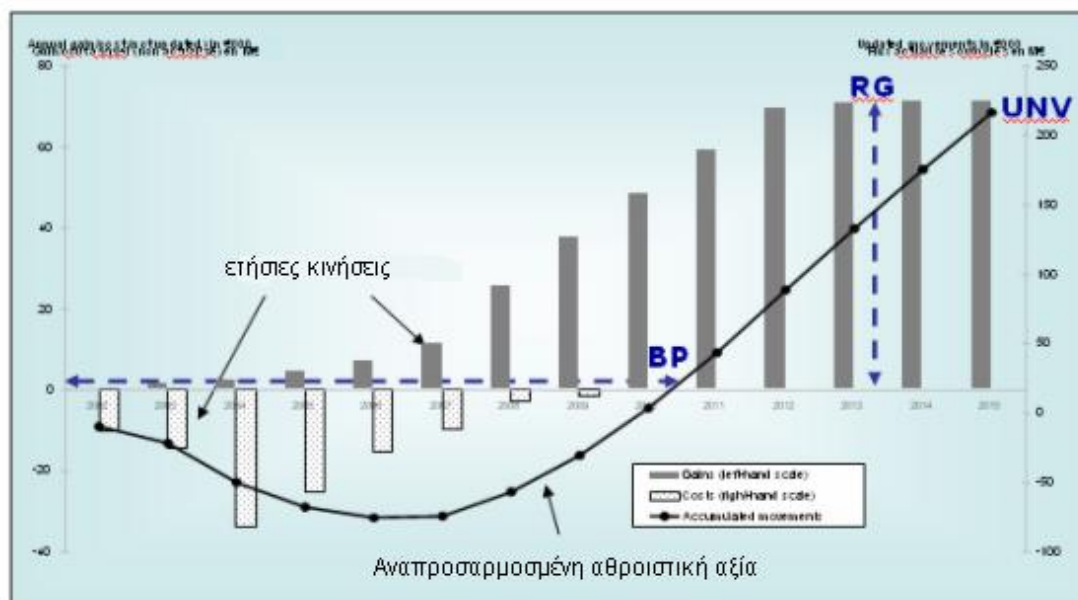
Το συγκεκριμένο μοντέλο αναπτύχθηκε το 2005 στη Γαλλία από την ADAE (Agence pour le Développement de l'Administration Electronique – Υπηρεσία για την Ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης). Το συγκεκριμένο μοντέλο αποτελεί μία καινοτόμο προσπάθεια αξιολόγησης επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής (IT – Information Technologies) στο δημόσιο τομέα. Η ανάλυση αξίας ξεκινάει με τον υπολογισμό της αποδοτικότητας (ROI – Return On Investment) μεμονωμένα για κάθε επένδυση σε ΤΠ και συνεχίζεται με τον ορισμό ενός κοινού πλαισίου αξιολόγησης.

A. Σύμφωνα με το μοντέλο MAREVA τίθενται 4 κριτήρια επιτυχίας για κάθε σημαντικό έργο / επένδυση:

- 1) *Ευθυγράμμιση με την υπάρχουσα στρατηγική*
- 2) *Οικονομική δικαιολόγηση:* αρκούν τα αναμενόμενα οφέλη για να καλύψουν τα κόστη της επένδυσης;
- 3) *Ρύθμιση κινδύνων:* είναι το επίπεδο του κινδύνου (ανθρώπινου, τεχνικού, χρηματοοικονομικού κτλ) που συνδέεται με το έργο αποδεκτό;
- 4) *Πραγματοποίηση των αναμενόμενων αποτελεσμάτων:* έχουν οριστεί ξεκάθαρα τα οφέλη της επένδυσης; Παρακολουθείται η εκπλήρωσή τους με χρήση των κατάλληλων δεικτών;

Β. Υπολογισμός της αποδοτικότητας της επένδυσης (ROI):

Εμπεριέχει 3 βασικές έννοιες, αυτές της κερδοφορίας, του κινδύνου και της διαχρονικής θεώρησης (διαφορετική αξία του χρήματος για τις διάφορες χρονικές στιγμές – discounting analysis).



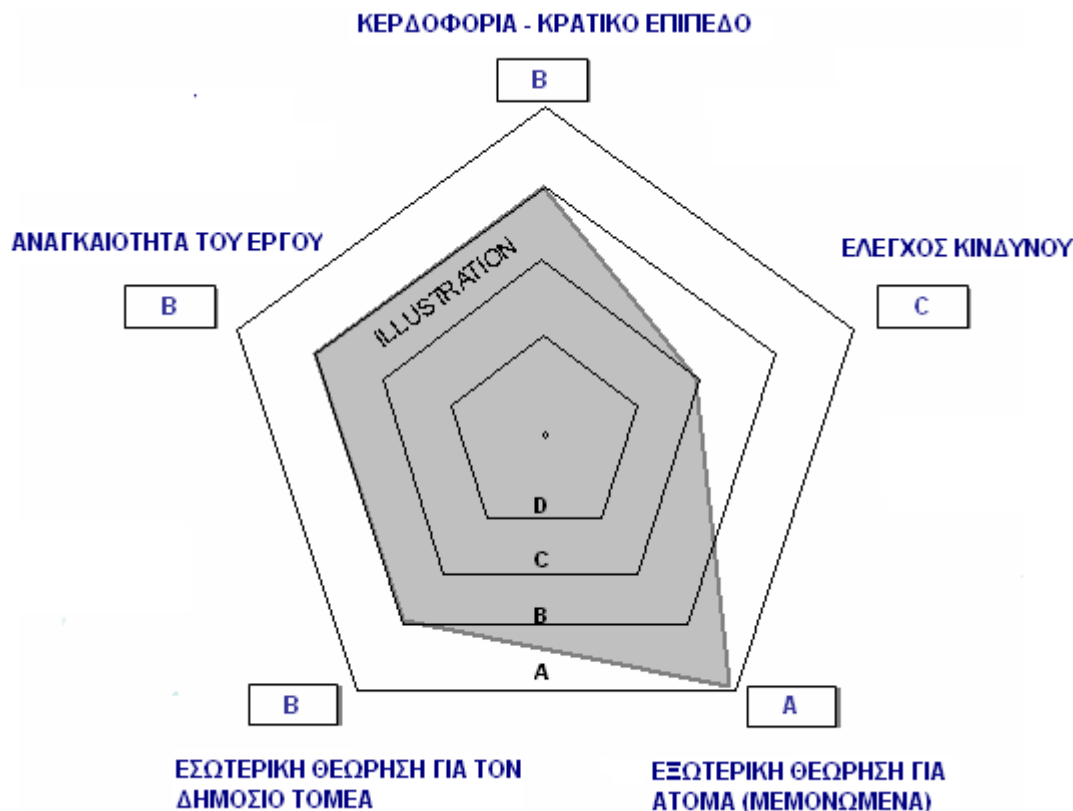
Διάγραμμα 3.1: Καθαρή Παρούσα Αξία της Επένδυσης συναρτήσεως του χρόνου

Πηγή: (Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'Etat, Agence pour le Développement de l'Administration Electronique, 2005).

Στο παραπάνω διάγραμμα έχουμε τη γραφική παράσταση της Καθαρής Παρούσας Αξίας (ή αλλιώς UNV) της επένδυσης, συναρτήσεως του χρόνου. Επίσης, εμφανίζονται οι ετήσιες χρηματοροές που συνδέονται με την επένδυση. Στο χρονικό σημείο BP (break-even point) αρχίζει να παράγεται κέρδος (discounted) από την επένδυση, ενώ ως RG (recurring gain) ορίζεται η μέγιστη δυνατή ετήσια εξοικονόμηση που μπορεί να προκύψει από τη νέα εφαρμογή ή δομή.

Γ. Ανάλυση Αξίας (Value Analysis):

Το βασικό σημείο καινοτομίας του μοντέλου MAREVA είναι ότι, εκτός του ROI, θεωρεί 4 επιπλέον συνιστώσες επιτυχίας / αξιολόγησης στις επένδυσης πληροφορικής στον δημόσιο τομέα, η αξιολόγηση των οποίων μεμονωμένα για κάθε επένδυση οδηγεί σε σημεία τα οποία επιτρέπουν τη συγκριτική αξιολόγηση εναλλακτικών επενδύσεων. Κατά αυτόν τον τρόπο επιτυγχάνεται η βελτιστοποίηση στις κάθε επένδυσης μεμονωμένα αλλά και η βέλτιστη κατανομή πόρων γενικότερα στις σχετικές επενδύσεις.



Διάγραμμα 3.2: Η ανάλυση αξίας βασίζεται σε 5 συμπληρωματικά στοιχεία

Πηγή: (Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'Etat, Agence pour le Développement de l'Administration Electronique, 2005).

Τα 5 βασικά σημεία, σύμφωνα με το παραπάνω σχήμα, είναι τα εξής:

- **Κερδοφορία:** ROI – κόστη και έσοδα για το δημόσιο τομέα που δύνανται να ποσοτικοποιηθούν, κόστη που αποφεύγονται με την πραγματοποίηση της επένδυσης.
- **Αναγκαιότητα:** έχει η επένδυση υποχρεωτική φύση, η οποία να επιβάλλεται από ανάγκες της δημόσιας διοίκησης, υπάρχοντα ρυθμιστικά πλαίσια ή πολιτικές δεσμεύσεις;
- **Οφέλη – εσωτερική θεώρηση:** ποια είναι τα οφέλη (ποιοτικά αλλά και ποσοτικά / ποσοτικοποιήσιμα) για τους εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα και για τη δημόσια διοίκηση εν γένει (αποδοτικότητα δημοσίων υπηρεσιών, βελτιωμένες συνθήκες εργασίας, κερδοφορία που δύναται να ποσοτικοποιηθεί για το σύνολο του δημόσιου τομέα);
- **Οφέλη – εξωτερική θεώρηση:** ποια είναι τα οφέλη για τον ατομικό χρήστη / πολίτη, τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις (εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος, προσβασιμότητα και προώθηση της Κοινωνίας της Πληροφορίας);

- **Κίνδυνος** : ποιο είναι το επίπεδο κινδύνου της επένδυσης (κίνδυνοι σχετικοί με την εξέλιξη της επένδυσης – τεχνικοί και άλλοι – και με τη χρήση της συγκεκριμένης τεχνολογίας στην προσφορά υπηρεσιών, νομικοί κίνδυνοι);

Στο παραπάνω διάγραμμα υπάρχει μία διακριτή αξιολόγηση επίδοσης του έργου στο κάθε κριτήριο (κλίμακα A – D). Η ανάλυση αυτή μπορεί να πραγματοποιηθεί πριν την έναρξη της επένδυσης (επιλογή της καταλληλότερης επένδυσης – decision making process), κατά την εκτέλεσή της (διεύθυνση ανάπτυξης του έργου, διορθωτικές επεμβάσεις και σαν βοήθημα στην κατανομή πόρων) και μετά το πέρας της (συλλογή εμπειριών – δεδομένων – βέλτιστων πρακτικών).

Δ. Συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών για την ανάλυση MAREVA:

- Προϋπολογισμοί (υπάρχοντες και μελλοντικοί): προϋπολογισμοί για όλους τους συμμετέχοντες στην ανάπτυξη του έργου, εκτιμήσεις σχετικά με μελλοντικά κόστη στη φάση ανάπτυξης, κόστη παραπλήσιων έργων για πραγματοποίηση συγκρίσεων.
- Περιγραφή του αποτελέσματος που αναμένεται να έχει το έργο στις εμπλεκόμενες υπηρεσίες: διαδικασίες και οργανισμοί που επηρεάζονται, βασικά καθήκοντα που αλλάζουν (αποκόπτονται, προστίθονται, μετατρέπονται), χρόνος επεξεργασίας για κρίσιμα τμήματα των διαδικασιών.
- Βασικές υποθέσεις σχετικά με το περιεχόμενο του έργου: το μέγεθος του «πληθυσμού στόχου» που επηρεάζεται από το έργο, το επίπεδο διεύθυνσης του διαδικτύου στο συγκεκριμένο πληθυσμό, τον αριθμό των υπαλλήλων του δημοσίου τομέα που επηρεάζονται.
- Μελέτη παρεμφερών έργων: σύγκριση υποθέσεων και αναφορών που έχουν γίνει με αυτές ήδη πραγματοποιηθέντων έργων, βοήθεια στην ταυτοποίηση των κερδών που θα επιφέρει το νέο έργο.

(Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'Etat, Agence pour le Développement de l'Administration Electronique, 2005).

3.2 eGovernment Economics Project (eGEP)

Το έργο με γενικό τίτλο eGovernment Economics Project (eGEP) υλοποιείται υπό την εποπτεία της Γενικής Διεύθυνσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας και τα Μέσα Ενημέρωσης, στο πλαίσιο του προγράμματος MODINIS της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Σκοπός του έργου είναι να παράγει το πλαίσιο μέτρησης για την

αποτίμηση των επιπτώσεων και των αποτελεσμάτων των δράσεων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στις οικονομίες των χωρών της Ε.Ε. Απώτερος σκοπός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής είναι το έργο αυτό να χρησιμοποιηθεί σε μελλοντικό εργαλείο συγκριτικής αξιολόγησης (benchmarking) μεταξύ των ευρωπαϊκών κρατών. Το πλαίσιο αυτό, πέρα από την παρούσα πρακτική της μέτρησης του αριθμού και του επιπέδου ωρίμανσης των υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που προσφέρονται ηλεκτρονικά, συμπεριλαμβάνει τη μέτρηση διακριτών επιπτώσεων που υποστηρίζονται από ένα θεωρητικό οικονομικό μοντέλο. Οι προς μέτρηση επιπτώσεις περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την αύξηση της αποδοτικότητας, τη μείωση του κόστους, αλλά και στοιχεία σχετικά με την αξιοπιστία, την ανοιχτή διοίκηση, τη διαφάνεια, τις κοινωνικές επιπτώσεις (καλύτερες υπηρεσίες), καθώς και άλλα θέματα που άπτονται μιας δημόσιας πολιτικής.

Το eGEP έχει καθορίσει τρεις κύριους στόχους:

- Τον εντοπισμό και ανάλυση του κόστους για την ανάπτυξη, παροχή και συντήρηση υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρωπαϊκή Ένωση - λαμβάνοντας υπόψη και λιγότερο άμεσα κόστη, όπως αυτά της οργανωτικής αλλαγής και της βελτίωσης των ανθρώπινων πόρων.
- Τον προσδιορισμό της βάσης για ένα πλαίσιο μέτρησης προκειμένου να προσεγγισθούν ποσοτικά οι επιπτώσεις και επιδόσεις των ανωτέρω υπηρεσιών.
- Την παροχή οικονομικής ανάλυσης των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

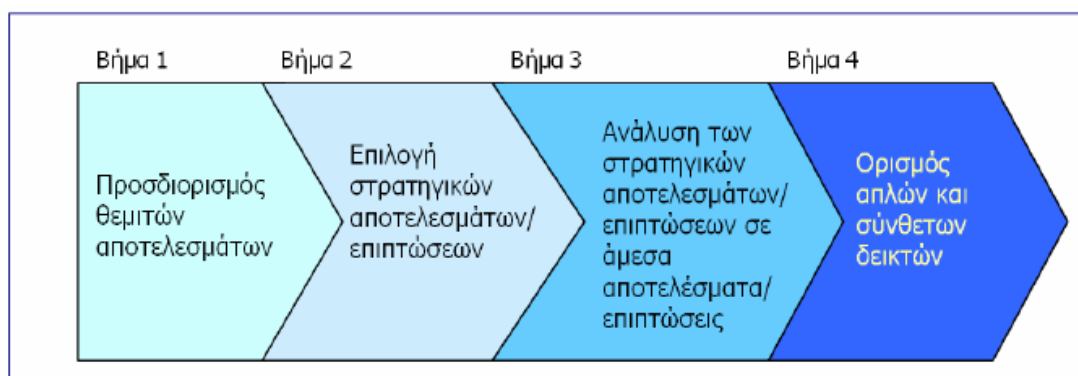
Η μέτρηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης δεν αποτελεί υποχρέωση ή υπόδειξη που πηγάζει από τις υψηλού επιπέδου πολιτικές προτεραιότητες, αλλά ουσιαστικά αποτελεί ένα πολύ χρήσιμο και στρατηγικό εργαλείο για τα υψηλόβαθμα στελέχη της Δημόσιας Διοίκησης και τους επαγγελματίες διαφόρων επιπέδων. Ένα Πλαίσιο Μέτρησης για τις επιπτώσεις της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί βασικό εργαλείο, τόσο για τους κυβερνητικούς φορείς χάραξης στρατηγικής και πολιτικών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, όσο και για τους αντίστοιχους φορείς υλοποίησης, διότι καλλιεργεί την υπευθυνότητα ως βασικό συστατικό της υλοποίησης έργων. Επιπλέον, ένα τέτοιο πλαίσιο συμβάλλει στη βελτίωση:

- **Των Στρατηγικών:** Οι δείκτες επιδόσεων βοηθούν τους φορείς να ελέγχουν την αξιοπιστία της αξίας του δημοσίου που παράγεται από τα έργα Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, καθώς και να εστιάζουν επιτυχώς τις στρατηγικές τους.

- **Της Επικοινωνίας:** Μετρήσεις των επιτευχθέντων αποτελεσμάτων θα ανταποκριθούν στις αυξανόμενες προσδοκίες του κοινού, θα δικαιολογήσουν την ανάληψη έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα επιταχύνουν την υλοποίησή τους.
- **Της Υποκίνησης και του Συντονισμού:** Τα μετρήσιμα αποτελέσματα επιτρέπουν την καλύτερη αξιολόγηση των φορέων υλοποίησης των έργων, αυξάνοντας έτσι την παροχή κινήτρων αλλά και συντονισμού με τους συνεργαζόμενους φορείς.
- **Της Ενημερωμένης Διοίκησης:** Μια σταθερή πηγή έγκαιρης, αξιόπιστης και χρήσιμης πληροφορίας σχετικά με πρωτοβουλίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θα δώσει στους διευθυντές της δημόσιας διοίκησης τη δυνατότητα λήψης αποφάσεων για διορθωτικά μέτρα, καθώς θα λαμβάνουν από νωρίς τα σήματα για ενδεχόμενη δημιουργία προβλημάτων.

Τα θεμέλια για το Πλαίσιο Μέτρησης των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έγκεινται στα τελικά αποτελέσματα που απορρέουν από την ανατεθείσα αποστολή κάθε έργου / υπηρεσίας ή προγράμματος Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης – εφεξής **θεμιτά αποτελέσματα**.

Στη συνέχεια γίνεται συσχετισμός των διακριτών επιπτώσεων με κάθε ένα από αυτά τα θεμιτά αποτελέσματα, με τρόπο που να αντανakλά τη επιλεγείσα στρατηγική για την πλήρωση των θεμιτών αποτελεσμάτων. Δεδομένου ότι για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορούμε να κάνουμε την παραδοχή πως το απώτερο θεμιτό αποτέλεσμα είναι η παραγωγή «αυξημένης αξίας για το δημόσιο» (υπό την ευρύτερη έννοια του όρου), το βήμα αυτό συνεπάγεται την επιλογή των **βασικών παραγόντων**, δηλαδή των μοχλών για την παραγωγή της αξίας του δημοσίου. Τέλος, κάθε αποτέλεσμα / επίπτωση πρέπει στη συνέχεια να αναλυθεί σε ενδιάμεσα αποτελέσματα / επιπτώσεις, για τα οποία και θα αναπτυχθούν οι δείκτες μέτρησης.



Διάγραμμα 3.3: Το Λογικό Μοντέλο Μέτρησης

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006).

Παρόλο που η παραπάνω λογική διαδικασία είναι ευνόητη, οι αντικειμενικές δυσκολίες μέτρησης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης έγκεινται στις συσχετίσεις που παρουσιάζονται συχνά μεταξύ των δεικτών. Για παράδειγμα, είναι λογικό τα απτά οικονομικά οφέλη να συσχετιστούν με τη βελτίωση της αποδοτικότητας που συνεπάγεται η εισαγωγή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη δημόσια διοίκηση, ενώ οι πιο έμμεσες και ποιοτικές επιπτώσεις να συσχετιστούν με τους εξωτερικούς κοινωνικούς παράγοντες που αφορούν στην παροχή καλύτερων, πιο αξιόπιστων και διαφανών υπηρεσιών.

Η αναλυτική διάκριση που διατρέχει το πλαίσιο μέτρησης έγκειται στην ευρέως αποδεκτή αντίληψη ότι η αποστολή των δημόσιων υπηρεσιών είναι τριπλή, καθώς αφορά στη διανομή τους στον:

- **Χρήστη – φορολογούμενο:** Η αναζήτηση για εξοικονόμηση πόρων μέσω δυναμικών, βασισμένων στην παραγωγικότητα, και συμφερόντων από οικονομική άποψη διαδικασιών («more for less»)
- **Χρήστη – καταναλωτή:** η αναζήτηση για ποιοτικές υπηρεσίες που είναι δυναμικές, με επίκεντρο το χρήστη, εξατομικευμένες, που προσφέρονται ισότιμα σε όλους και μεγιστοποιούν την πληρότητα και την παρεχόμενη ασφάλεια
- **Χρήστη – πολίτη και ψηφοφόρο:** η αναζήτηση για ορθή διακυβέρνηση μέσω ανοιχτών, διάφανων, αξιόπιστων, ευέλικτων και δημοκρατικών πρακτικών.

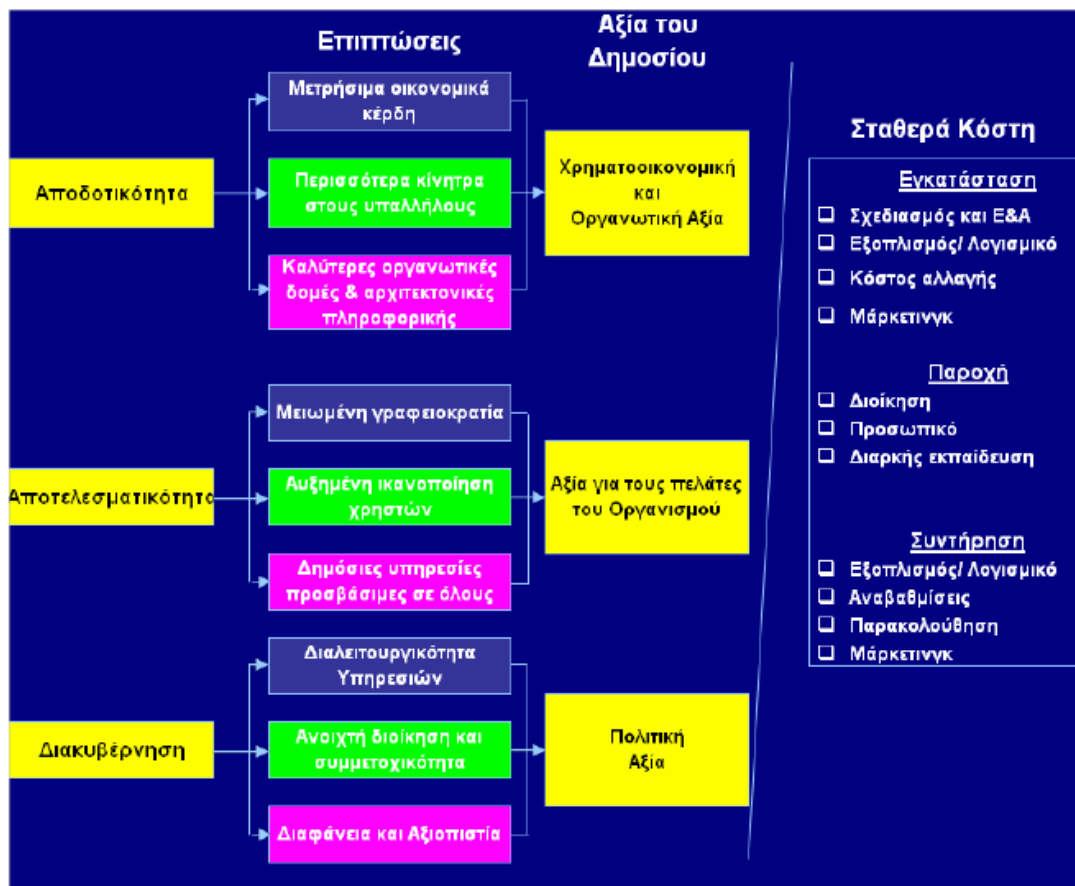
Αντιστοίχως, μπορούμε να εντοπίσουμε τρεις ευρείες περιοχές αποτελεσμάτων / επιπτώσεων που συνεισφέρουν στην αξία του δημοσίου:

1. Εσωτερικές χρηματοοικονομικές και οργανωτικές επιπτώσεις, σχετικές με τη λειτουργικότητα των δημόσιων υπηρεσιών: **περισσότερο (πιο αποδοτικά) λειτουργική δημόσια διοίκηση**
2. Εξωτερικές κοινωνικές επιπτώσεις, σχετικές με τη χρήση των υπηρεσιών από πολίτες και επιχειρήσεις: **καλύτερες υπηρεσίες και περισσότερες ευκαιρίες για πολίτες και επιχειρήσεις**
3. Εξωτερικές κυβερνητικές επιπτώσεις, σχετικές με τον τρόπο σύναψης δημοσίων σχέσεων και τη συμμετοχή των κοινωνικών εταίρων: **ανοιχτή, διαφανής, αξιόπιστη, συνεργατική δημόσια διοίκηση.**

Τέλος, για κάθε μία από αυτές τις περιοχές επιπτώσεων, μπορούμε να συσχετίσουμε τρεις συναφείς **βασικούς παράγοντες:**

1. Αποδοτικότητα της Δημόσιας Διοίκησης
2. Αποτελεσματικότητα της Δημόσιας Διοίκησης
3. Καλή Διακυβέρνηση της Δημόσιας Διοίκησης

Η σύνθεση του πλαισίου μέτρησης του eGEP γίνεται στο Διάγραμμα 4 που ακολουθεί, όπου στην δεξιά πλευρά διαφαίνεται ο τρόπος που οι επιπτώσεις συμβάλλουν στην ολική αξία που παράγεται μέσω της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.



Διάγραμμα 3.4: Πλαίσιο Μέτρησης του eGEP

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006).

Όπως διαφαίνεται, η ολική αξία του δημοσίου που απορρέει από την παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών, διασπάται στις αντίστοιχες συνιστώσες:

1. Χρηματοοικονομική και Οργανωτική Αξία
2. Αξία για τους πελάτες
3. Πολιτική Αξία

(Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006).

3.3 WiBe

Η μεθοδολογία WiBe έχει αναπτυχθεί στη Γερμανία και χρησιμοποιείται εδώ και πέντε χρόνια για την αξιολόγηση και την αναλυτική μέτρηση των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα. Η μεθοδολογία βασίζεται σε δύο βήματα:

1. Ταυτοποίηση των παραμέτρων που έχουν αντίκτυπο στην οικονομική αποτελεσματικότητα των υπό εξέταση έργων και εντοπισμός των εκδηλώσεων των εν λόγω επιδράσεων και
2. Προσδιορισμός της πραγματικής οικονομικής αποτελεσματικότητας.

Ο *κατάλογος των κριτηρίων* είναι μια βαθύτερη δομή της WiBe. Περιέχει όλα τα κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η καταγραφή και η αξιολόγηση των επιπτώσεων του έργου. Το έργο θα έχει κόστη και κέρδη που μπορούν να ποσοτικοποιηθούν σε νομισματικούς όρους σε τέσσερις διαφορετικές περιοχές: *οικονομική αποτελεσματικότητα, κατεπείγουσα ανάγκη που καλύπτεται, ποιοτική και στρατηγική σημασία, εξωτερικά / παράπλευρα αποτελέσματα*. Η συλλογή κοστών και κερδών γίνεται ακολουθώντας τη μέθοδο της καθαρής παρούσας αξίας (ΚΠΑ), όπως και στην περίπτωση της MAREVA, για να δοθεί το απαραίτητο βάρος στην εξέλιξη των κοστών και των κερδών σε βάθος χρόνου.

Σύμφωνα με το πλαίσιο εφαρμογής της μεθόδου, κατά τη διάρκεια της φάσης προγραμματισμού του έργου πρέπει να γίνει λεπτομερής έρευνα σε θέματα που εμπíπτουν στις παρακάτω περιοχές:

1. Ανάλυση της αρχικής κατάστασης
2. Τοποθέτηση στόχων, ορισμός προτεραιοτήτων και έλεγχος για αλληλοσυγκρουόμενους στόχους
3. Πιθανές επιλογές λύσεων, καθώς και κόστος και κέρδος της κάθε μιας
4. Οικονομικοί περιορισμοί του προϋπολογισμού
5. Χρονικό πλαίσιο για την εφαρμογή του έργου
6. Κριτήρια και δείκτες για την αξιολόγηση της επιτυχίας του έργου.

Επιπρόσθετα, πρέπει να δωθούν απαντήσεις στις ερωτήσεις που ακολουθούν οι οποίες έχουν σχέση με το στρατηγικό προσδιορισμό ενός έργου ΤΠ:

1. Τι αναμένεται να αποδώσει η επένδυση;
2. Ποιες προδιαγραφές οφείλει να πληροί το νέο σύστημα;
3. Πληρώνονται οι εν λόγω προδιαγραφές από το προτεινόμενο σύστημα;

4. Είναι διαθέσιμοι οι πόροι που είναι απαραίτητοι για την αποπεράτωση του επενδυτικού πλάνου; Τι συμβαίνει στην περίπτωση που οι πόροι δεν είναι διαθέσιμοι;

Προκειμένου να επιτευχθεί ένας στιβαρός οικονομικός σχεδιασμός, είναι απαραίτητο να ληφθούν μέτρα για την αντιμετώπιση καταστάσεων που μπορούν να θέσουν σε κίνδυνο την οικονομική αποτελεσματικότητα του έργου. Οι στενωποί των πόρων (έλλειψη διαθεσιμότητας χρήματος και ανθρώπων) μπορούν να καθυστερήσουν ή να ακυρώσουν ένα πλάνο, ο ανεπαρκής ή ανεύθυνος οικονομικός προγραμματισμός σε οποιαδήποτε φάση του έργου μπορεί να το φέρει στα πρόθυρα της εγκατάλειψης, η ανεπαρκής υποστήριξη εκ μέρους της διοίκησης της δημόσιας υπηρεσίας και των εμπλεκόμενων υπαλλήλων μπορούν να προκαλέσει την απαξίωσή του, η λανθασμένη εκτίμηση των πραγματικών αναγκών μπορεί να προκαλέσει καθυστερήσεις, το υπερβολικά φιλόδοξο χρονικό πλάνο μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα μεγάλες καθυστερήσεις και απρόσμενη αύξηση του απαιτούμενου προϋπολογισμού και τέλος ο ελλιπής ή ανύπαρκτος έλεγχος προόδου μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα πρόωμη εκροή πόρων αυξάνοντας κατά αυτό τον τρόπο το κόστος ολοκλήρωσης.

Σαν πρώτο βήμα, οι λειτουργικοί στόχοι της δημόσιας υπηρεσίας οφείλουν να καταγραφούν στο πλαίσιο της επένδυσης σε Τεχνολογίες Πληροφορικής, να αναγνωριστούν επαρκώς και να εναρμονιστούν με το υπάρχον οικονομικό πλάνο. Έτσι αποτρέπεται ο κίνδυνος της πιθανής σύγκρουσης στόχων με τα υπόλοιπα έργα.

Η **ανάλυση πλεονεκτημάτων** (benefit analysis) είναι ένα εργαλείο που αρχικά επιτρέπει την απόφαση σχετικά με το αν μια συγκεκριμένη λύση ΤΠ είναι κατάλληλη για το δεδομένο πρόβλημα, ανεξάρτητα από την οικονομική της αποτελεσματικότητα. Αυτό σημαίνει ότι είναι διαθέσιμες διάφορες επιλογές λύσεων για ένα πρόβλημα, που είναι ικανές να το επιλύσουν και να πετύχουν τους δεδομένους στόχους, σε διαφορετικό βαθμό η κάθε μία. Η εξέταση των πολλαπλών παραμέτρων των λύσεων λοιπόν μπορεί να βασιστεί σε έναν κατάλογο κριτηρίων ειδικά αναπτυγμένων γύρω από τις ανάγκες του στόχου. Το αποτέλεσμα είναι ο βαθμός εκπλήρωσης του στόχου από τις πιθανές επιλογές λύσεων και η τελική επιλογή της κατάλληλης.

Το επόμενο βήμα είναι η εύρεση απαντήσεων στα ερωτήματα που θέτει ο σχεδιασμός του έργου. Είναι πολύ σημαντικός ο ρόλος τους στην επιτυχή αποπεράτωση του έργου και η εκ των προτέρων διευθέτησή τους υπόσχεται την ομαλή ολοκλήρωση του έργου. Όσο για την αξιολόγηση της επιτυχίας της λύσης,

μπορούν να χρησιμοποιηθούν μεμονωμένα κριτήρια από τον κατάλογο που συντάχθηκε στο πρώτο βήμα (Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung im Bundesministerium des Innern, 2004).

4. Η Πολυκριτηριακή Ανάλυση και η χρήση της στην αξιολόγηση επενδύσεων

4.1 Περιγραφή της τεχνικής

Η πολυκριτηριακή ανάλυση εμφανίστηκε τη δεκαετία του 1960 ως ένα εργαλείο λήψης αποφάσεων. Χρησιμοποιείται για να γίνει μια συγκριτική εκτίμηση εναλλακτικών έργων ή ετερογενών μέτρων. Με τη βοήθεια της τεχνικής αυτής, μπορούν να συνυπολογιστούν ταυτόχρονα πολλαπλά κριτήρια στα πλαίσια μιας σύνθετης κατάστασης. Η μέθοδος έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει τους λαμβάνοντες τις αποφάσεις να ενσωματώσουν τις διαφορετικές επιλογές, που αντικατοπτρίζουν τις γνώμες και θέσεις των εμπλεκόμενων δραστών, σε ένα μελλοντικό ή σε ένα υπό ανασκόπηση πλαίσιο. Η συμμετοχή των λαμβάνοντων τις αποφάσεις στη διαδικασία αποτελεί ένα κεντρικό μέρος της προσέγγισης. Τα αποτελέσματα συνήθως σκοπεύουν στην παροχή λειτουργικής πληροφορίας ή συμβουλών σχετικά με μελλοντικές διαδικασίες.

Η πολυκριτηριακή αποτίμηση είναι οργανωμένη έτσι ώστε να παράγει ένα μοναδικό σύνθετο συμπέρασμα στο τέλος της αποτίμησης ή, αντίθετα, πολλαπλά συμπεράσματα προσαρμοσμένα στις προτιμήσεις και τις προτεραιότητες πολλαπλών διαφορετικών παραγόντων. Στην περίπτωση των κοινωνικο-οικονομικών προγραμμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης, τα διάφορα επίπεδα συνεργασίας (Ευρωπαϊκό, εθνικό και περιφερειακό) λαμβάνονται υπ' όψη. Κάθε ένα από αυτά είναι εύλογο να ορίσει τις δικές του προτεραιότητες και να εκφράσει τις προσωπικές του προτιμήσεις ανάμεσα στα κριτήρια.

Η πολυκριτηριακή ανάλυση είναι παρόμοια με τις τεχνικές που χρησιμοποιούνται στα πεδία της οργανωτικής ανάπτυξης ή της διοίκησης των πληροφοριακών συστημάτων. Προσομοιάζει επίσης την ανάλυση κόστους-πλεονεκτήματος (cost-benefit analysis), χωρίς όμως να προβάλλει τα διάφορα ανόμοια φαινόμενα σε μια ενιαία (στη συγκεκριμένη περίπτωση νομισματική) βάση.

4.2 Σκοπός της τεχνικής

Ο σκοπός του εργαλείου είναι να δομήσει και να συνδυάσει τις διαφορετικές παραμέτρους που πρέπει να ληφθούν υπ' όψη στη λήψη μιας απόφασης, η οποία

απόφαση συνιστάται από πολλαπλές επιλογές και το βάρος που δίνεται στην καθεμιά επιλογή επηρεάζει κατά ένα μεγάλο ποσοστό την τελική απόφαση. Ειδικότερα, η πολυκριτηριακή ανάλυση χρησιμοποιείται για να τονίσει το συλλογισμό και τις υποκείμενες πεποιθήσεις των διαφόρων ενδιαφερόμενων για κάθε επιμέρους επιλογή. Συνήθως χρησιμοποιείται ώστε να συνθέσει τις εκφερόμενες γνώμες, ούτως ώστε να καθορίσει τη δομή των προτεραιοτήτων, να αναλύσει τις αντικρουόμενες καταστάσεις και να διαμορφώσει συμβουλές και επιχειρησιακή στρατηγική.

Οι εφαρμογές περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τη χρήση ως συμβουλευτικό εργαλείο για τη διαχείριση και σωστή κατανομή των χρηματικών πόρων, είτε κατά τη διάρκεια της εκτέλεσης ενός προγράμματος είτε στη φάση του σχεδιασμού του, και την υποστήριξη στη διαδικασία επιλογής έργου μέσα από μια πληθώρα δυνατών επιλογών.

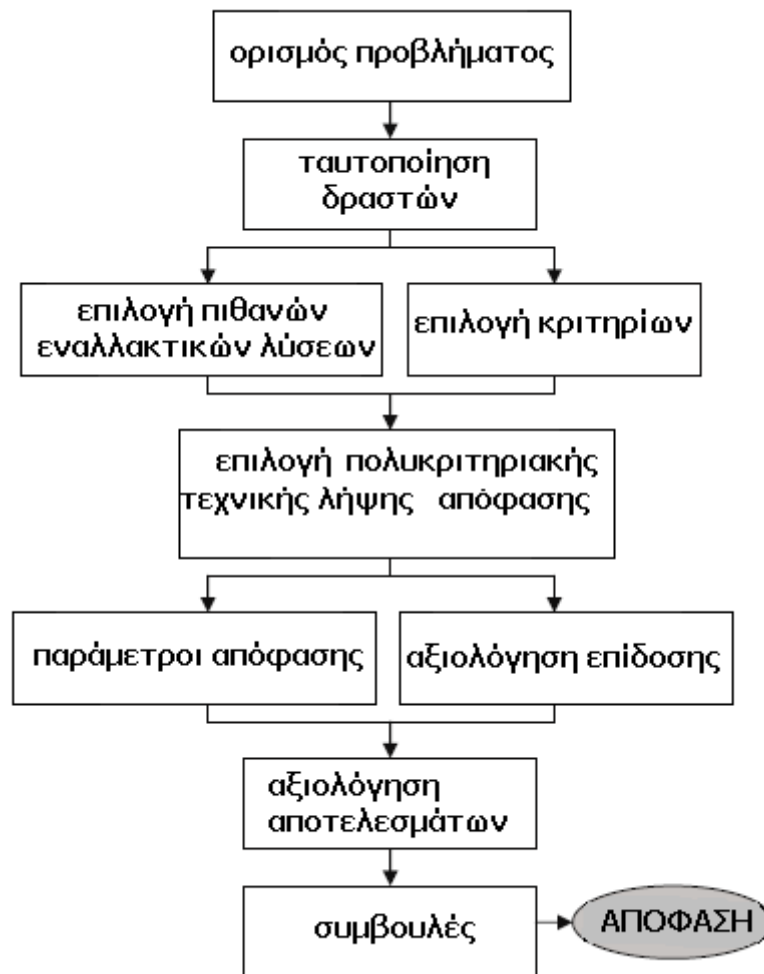
4.3 Συνθήκες υπό τις οποίες εφαρμόζεται

Η πολυκριτηριακή ανάλυση είναι ένα εργαλείο για σύγκριση στο οποίο λαμβάνονται υπ' όψη πολλές διαφορετικές οπτικές και απόψεις και επομένως είναι ιδιαίτερα χρήσιμη κατά τη διάρκεια της διαμόρφωσης κρίσης σχετικά με ένα σύνθετο πρόβλημα. Η ανάλυση μπορεί να χρησιμοποιηθεί με αντιφατικά κριτήρια απόφασης (πχ. σύγκριση επαγγέλματος με το περιβάλλον) ή όταν η επιλογή ανάμεσα στα κριτήρια είναι δύσκολη.

Γενικότερα, η τεχνική χρησιμοποιείται κατά κύριο λόγο στις εκ των προτέρων εκτιμήσεις δημοσίων έργων (η σχεδίαση ενός αυτοκινητόδρομου, η κατασκευή μιας νέας υποδομής κτλ). Λιγότερο συχνά η πολυκριτηριακή ανάλυση εφαρμόζεται στις ενδιάμεσες ή εκ των υστέρων εκτιμήσεις των προγραμμάτων. Θεωρείται ότι έχει δυνατότητες για πιο ευρεία χρήση σαν εργαλείο στις ενδιάμεσες ή εκ των υστέρων εκτιμήσεις, ως βοήθεια για την εκφορά κριτικής.

4.4 Κύρια βήματα της διαδικασίας

Τα κύρια βήματα που περιλαμβάνονται στην πολυκριτηριακή ανάλυση μπορούν να διαιρεθούν σε φάσεις που περιγράφονται παρακάτω με χρονολογική σειρά. Υπάρχει η δυνατότητα για επανάληψη των φάσεων και εφαρμογή διορθωτικών κινήσεων.



Διάγραμμα 4.1: Βήματα της διαδικασίας λήψης απόφασης

Πηγή: (Morais et al, 2006).

Φάση 1: Ορισμός των έργων ή δράσεων προς κρίση.

Περιλαμβάνει έναν κατάλογο των σχεδιαζόμενων ή ήδη εφαρμοσμένων δράσεων, ή τα στοιχεία πάνω στα οποία θα πραγματοποιηθεί η συγκριτική κριτική.

Φάση 2: Ορισμός των κριτηρίων.

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί στον ορισμό των κριτηρίων, ούτως ώστε να καλύπτουν κατά το δυνατόν πιο εξαντλητικά το θέμα και να ορίζουν επαρκώς το κρίσιμο ερώτημα. Τα κριτήρια οφείλουν να αντικατοπτρίζουν τις προτιμήσεις των λαμβάνοντων τις αποφάσεις ή τις διαφορετικές οπτικές γύρω από το θέμα, έτσι ώστε να περιλαμβάνουν και να ομαδοποιούν ποικίλες διαστάσεις χαρακτηριστικών που χρησιμοποιούνται για να αξιολογήσουν μια δράση.

Στην περίπτωση των κοινωνικο-οικονομικών προγραμμάτων της Ε.Ε., η επιτυχία ενός μέτρου κρίνεται ανάλογα με τη συμμετοχή του στην επίτευξη των ενδιάμεσων στόχων όπως αυτοί εκφράζονται στα προγραμματιστικά έγγραφα. Οι κύριες προτεραιότητες πολιτικής της Ε.Ε. (προστασίας περιβάλλοντος, ίσες ευκαιρίες για όλους κτλ) αποτελούν επίσης κριτήρια.

Τα κριτήρια που επιλέγονται οφείλουν να είναι λογικά ανεξάρτητα το ένα από το άλλο. Σε περίπτωση που παρουσιαστεί λογική συνοχή ανάμεσα σε δύο, είναι υποχρέωση της ομάδας αξιολόγησης να χρησιμοποιήσει ένα μόνο από τα δύο. Επίσης πρέπει να γίνει έλεγχος ούτως ώστε να μπορεί να γίνει ικανοποιητική σύγκριση μεταξύ των έργων. Τα επιλεγθέντα κριτήρια πρέπει να είναι εφαρμόσιμα σε όλα τα έργα, ενώ τα έργα πρέπει να παράγουν αποτελέσματα σχετικά με και μετρήσιμα από την πλειονότητα των κριτηρίων.

Φάση 3: Ανάλυση του αντίκτυπου που έχουν οι δράσεις.

Αφού γίνει η επιλογή των κριτηρίων, ακολουθεί μια ποσοτική εκτίμηση ή μια ποιοτική περιγραφή του αντίκτυπου που έχει κάθε έργο, σε όρους των επιλεγθέντων κριτηρίων. Χρησιμοποιούνται «περιγραφείς αντίκτυπου», μικρές φράσεις που περιγράφουν τα διαφορετικά επίπεδα.

Βασισμένοι στα κριτήρια και στις υπό εξέταση δράσεις, θα κατασκευάσουμε έναν πίνακα που κάθε κελί του θα αντιπροσωπεύει την αξιολόγηση μιας δράσης από ένα κριτήριο. Απαιτείται η αξιολόγηση όλων των δράσεων από όλα τα κριτήρια, οπότε ο πίνακας δε θα περιλαμβάνει κανένα άδειο κελί. Παρ' όλα αυτά, δεν είναι δεσμευτικό να περιέχουν όλα τα κελιά τον ίδιο τύπο δεδομένων και η τεχνική μπορεί να υποστηρίξει μια μίξη ποσοτικών κριτηρίων που εκφράζονται από δείκτες, ποιοτικών κριτηρίων που εκφράζονται από περιγραφείς και ενδιάμεσων κριτηρίων που εκφράζονται από ποσοστά. Ο εν λόγω πίνακας ονομάζεται **πίνακας επιδόσεων**.

Υπάρχουν δύο κύριες δυνατότητες για την ομάδα αξιολόγησης για να συγκρίνει τις αξίες των διαφόρων δράσεων χρησιμοποιώντας τα αποτελέσματά τους:

- Πολυκριτηριακή ανάλυση με επανόρθωση: Είναι η πιο γνωστή παραλλαγή και χαρακτηρίζεται από την απόδοση ενός βάρους σε κάθε κριτήριο. Κατόπιν υπολογίζεται ένα σκορ για κάθε δράση με τη μορφή ενός αριθμητικού μέσου όρου με βάρη των αποτελεσμάτων που αποδόθηκαν στη συγκεκριμένη δράση από όλα τα κριτήρια. Η μέθοδος καλείται «με επανόρθωση» διότι ο υπολογισμός του αριθμητικού μέσου όρου με βάρη δίνει τη δυνατότητα της επανόρθωσης μεταξύ των κριτηρίων. Για παράδειγμα, ένα μέτρο με πολύ

κακή επίδραση στο περιβάλλον μπορεί να επιτύχει ένα καλό σκορ εάν η επίδραση που έχει στη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας αξιολογηθεί ως άριστη.

- Πολυκριτηριακή ανάλυση βασισμένη στις συγκρίσεις: Η παραλλαγή αυτή χρησιμοποιείται όταν δε θεωρούνται όλα τα κριτήρια συμμετρικά και σαν αποτέλεσμα δεν μπορεί να υπολογιστεί ένα μοναδικό σκορ. Η ανάλυση βασίζεται σε πολλαπλές συγκρίσεις του τύπου «είναι το μέτρο A καλύτερο από το μέτρο B σε όρους του περιβαλλοντικού κριτηρίου;», «είναι το μέτρο A καλύτερο από το μέτρο B σε όρους του κριτηρίου δημιουργίας θέσεων εργασίας;» κτλ. Σε αυτές τις ερωτήσεις μπορεί να απαντήσει κανείς «ναι» ή «όχι» ή να τις προκρίνει, στην οποία περίπτωση οι έννοιες της αδύναμης προτίμησης και του κατωφλίου κριτηρίου εισάγονται. Η ανάλυση περιλαμβάνει προστασία απέναντι στην επιλογή μιας δράσης που θα ήταν καταστροφική από την άποψη ενός δεδομένου κριτηρίου, θέτοντας κατώφλια βέτο σε όλα τα κριτήρια. Η εισαγωγή αυτή διαφοροποιεί δραστικά τη λογική της μεθόδου των συγκρίσεων με τη μέθοδο της επανόρθωσης. Δεδομένης της παρουσίας των κατωφλίων βέτο, μια δράση που θα είχε καταστρεπτικό αποτέλεσμα για το περιβάλλον θα ήταν αδύνατο να προκριθεί ως λύση ακόμα και αν πετύχαινε εξαιρετικά σκορ σχετικά με τους άλλους δείκτες. Η μέθοδος των συγκρίσεων έχει το πλεονέκτημα ότι αντικατοπτρίζει καλύτερα τη φύση των σχέσεων μεταξύ των δημόσιων οργανισμών, όπου δεν είναι ασυνήθιστο φαινόμενο κάποιοι παράγοντες να θέτουν μέσω της άποψής τους ή των προτεραιοτήτων των βέτο στην υλοποίηση μιας δράσης με πολύ κακό αντίκτυπο στους ίδιους.

Φάση 4: Αξιολόγηση των αποτελεσμάτων των δράσεων σε όρους των επιλεγμένων κριτηρίων.

Στο στάδιο αυτό γίνεται η αξιολόγηση των επιδράσεων. Στην περίπτωση της επανόρθωσης, ένα λογιστικό λογισμικό χρησιμοποιείται για την απόδοση ενός σκορ σε κάθε δράση. Στην περίπτωση της χρήσης των συγκρίσεων η προσέγγιση διαφέρει ανάλογα με τον τύπο της ανάλυσης. Οι πιο γνωστοί τύποι είναι:

- **ELECTRE I:** Αυτή η παραλλαγή χρησιμοποιεί ένα δείκτη συμφωνίας και ένα δείκτη διαφωνίας, που παρουσιάζονται με τη μορφή σκορ. Ένα κατώφλι διαφωνίας (βέτο) ορίζεται σε όλα τα κριτήρια. Επεξεργάζεται μια κατάσταση

όπου πρέπει να επιλεγεί η καλύτερη δράση, κάνοντας τη μέθοδο ιδανική για ταυτοποίηση της βέλτιστης πρακτικής.

- **ELECTRE TRI:** Η συγκεκριμένη παραλλαγή ταξινομεί τις δράσεις σε διαφορετικές κατηγορίες, για παράδειγμα οι πιο επιτυχημένες δράσεις, οι δράσεις που δεν έχουν αξιόλογο αποτέλεσμα και οι ενδιάμεσες δράσεις.
- **ELECTRE III:** Παράγει μια κατάταξη των δράσεων, από την πιο επιτυχή στην λιγότερο επιτυχή.
- **PROMETHEE:** Χρησιμοποιεί μόνο ένα δείκτη συμφωνίας και εισάγει τη σταδιακή σύγκριση.

Η διαδικασία μπορεί να βασιστεί σε ποσοτικά δεδομένα, ή να εκτελεστεί, πιο υποκειμενικά, από ομάδα ειδικών. Στην πραγματικότητα, η τεχνική συνήθως συνδυάζει τα πραγματικά και αντικειμενικά δεδομένα σχετικά με τα αποτελέσματα, με τις απόψεις και τις προτιμήσεις των κύριων εμπλεκόμενων δραστών.

Για τη συλλογή των απόψεων των δραστών πραγματοποιούνται προσωπικές συνεντεύξεις ή ομάδες συζήτησης που περιλαμβάνουν τους ανθρώπους εκείνους, οι απόψεις των οποίων θεωρούνται περισσότερο σχετικές για να κρίνουν τις δράσεις. Οι εκφραζόμενες προτιμήσεις λαμβάνονται υπόψη με πολλές διαφορετικές μεθόδους: μέσω ευθείας έκφρασης στη μορφή ενός βάρους που συσχετίζεται με κάθε κριτήριο, με έκφραση προτίμησης μέσω ταξινόμησης προφίλ ή με έκφραση προτίμησης μέσω ταξινόμησης πραγματικών έργων.

Φάση 5: Συνυπολογισμός των κρίσεων.

Ένα πρόγραμμα υπολογιστή χρησιμοποιείται για να κατατάξει τις δράσεις. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί ένα μοναδικό σύστημα κριτηρίων ή να δοθούν μέσα βάρη σε καθένα από αυτά, που θα καθρεφτίζουν τις διάφορες απόψεις ανάμεσα στους εμπειρογνώμονες. Υπάρχουν τρεις τρόποι για τον συνυπολογισμό των κρίσεων:

- Προσωπικές Απόψεις: Τα κριτήρια δε συντίθενται με κανένα τρόπο. Κάθε ένας από τους εμπλεκόμενους εμπειρογνώμονες σχηματίζει την προσωπική του άποψη με βάση την ανάλυση και επιχειρηματολογεί σχετικά με αυτή.
- Βοηθητικός Συνασπισμός: Τα κριτήρια κατατάσσονται χρησιμοποιώντας ένα πακέτο λογισμικού. Μία δράση θα καταταχθεί ανώτερα από μία άλλη αν έχει λάβει καλύτερο σκορ στην πλειοψηφία των κριτηρίων (μέγιστος αριθμός συμμάχων) και αν έχει λιγότερα «σκορ αποκλεισμού» στα υπόλοιπα κριτήρια (ελάχιστος αριθμός εχθρών).

- Βοηθητικός Συμβιβασμός: Ένα σύστημα βαρών των κριτηρίων προτάσσεται από τους εκτιμητές και συζητείται μεταξύ των εμπειρογνομόνων. Το αποτέλεσμα είναι μία κατάταξη των δράσεων σχετικά με το σταθμισμένο σκορ της κάθε μίας.

Η τελική κρίση θεωρείται πλήρης και αμερόληπτη αν ισχύουν τα εξής: τα κριτήρια έχουν επικυρωθεί από την ομάδα που εκτελεί την ανάλυση, τα συμπεράσματα πάνω στις επιπτώσεις κάθε δράσης, καθώς και ο πίνακας που τα ομαδοποιεί, έχουν επικυρωθεί και οι συντελεστές βαρών έχουν αποφασισθεί μετά από συνεργασία της ομάδας των ειδικών και της ομάδας εκτέλεσης της ανάλυσης.

4.5 Δυνατότητες και περιορισμοί

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, η πολυκριτηριακή ανάλυση παρέχει ένα πλαίσιο μέσα στο οποίο όλοι οι εμπλεκόμενοι δράστες λαμβάνουν μέρος στη λήψη των αποφάσεων και στην επίλυση των προβλημάτων. Μέσα από τις διαπραγματεύσεις μεταξύ των δραστών και την επίμονη διαμόρφωση των κριτηρίων αξιολόγησης, η τεχνική δίνει μια καθορισμένη μορφή σε μια συγκεκριμένη πραγματικότητα. Η δύναμη της πολυκριτηριακής ανάλυσης περικλείεται στο γεγονός ότι επιτρέπει στις αξίες και τις προσωπικές απόψεις πολλών δραστών να ληφθούν υπ' όψη καθώς και στην επεξεργασία λειτουργικών σχέσεων μέσα σε ένα πολύπλοκο δίκτυο με ποσοτικό τρόπο.

Η παρέμβαση ενός ειδικού, το περιθώριο απόφασης που αφήνεται στους χαράσσοντες την πολιτική και οι βασισμένες στην ψηφοφορία μέθοδοι που ακολουθεί, τη μετατρέπουν σε ένα κατάλληλο εργαλείο για μια συνεργατική προσέγγιση. Η τεχνική προσομοιάζει τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν οι συνεργάτες, τόσο στις περιοχές που υπάρχει συμφωνία για την κατάταξη των δράσεων όσο και σε περιοχές διαφωνίας όπου τα μέτρα που θεωρούνται επιτυχημένα για μερικούς, είναι αποτυχημένα για άλλους. Ακόμα περισσότερο, η τεχνική βοηθά στην επίτευξη ενός συμβιβασμού ή στον ορισμό ενός συνασπισμού απόψεων, χωρίς να επιβάλλει τις μεμονωμένες ή συλλογικές απόψεις των εμπλεκόμενων.

Παρά τα παραπάνω θετικά σημεία της, η πολυκριτηριακή ανάλυση σπάνια χρησιμοποιείται για λόγους διαφορετικούς από την προσομοίωση της διαδικασίας λήψης απόφασης και πιο συγκεκριμένα, της εκ των προτέρων αξιολόγησης ενός

πακέτου δυνατών επιλογών. Τη χρήση της δυσχαιρένει η απαραίτητη παρουσία ειδικών, η μη χρήση της με τρόπο διαδραστικό όπως θα όφειλε καθώς και η χρήση κριτηρίων τα οποία δεν αντικατοπτρίζουν επαρκώς την πραγματικότητα (European Commission, 2003).

4.6 Συνοπτικός πίνακας χαρακτηριστικών πολυκριτηριακής ανάλυσης

Παρακάτω ακολουθεί ένας πίνακας με τα χαρακτηριστικά της πολυκριτηριακής ανάλυσης, ο οποίος μπορεί να χρησιμεύσει σαν σύντομος οδηγός αναφοράς για τη χρήση της μεθόδου:

Περιγραφή	Η πολυκριτηριακή ανάλυση περιγράφει οποιαδήποτε δομημένη προσέγγιση που χρησιμοποιείται για να καθορίσει συνολική προτίμηση ανάμεσα σε εναλλακτικές επιλογές, οι οποίες πραγματοποιούν αντικειμενικούς σκοπούς. Στην πολυκριτηριακή ανάλυση ορίζονται επιθυμητοί στόχοι και αναγνωρίζονται τα αντίστοιχα χαρακτηριστικά ή δείκτες. Η πραγματική μέτρηση των δεικτών δε χρειάζεται να είναι σε νομισματικούς όρους, αλλά συχνά βασίζεται σε ποσοτική ανάλυση (μέσω βαθμολόγησης, κατάταξης και απόδοσης βαρών) ενός μεγάλου πλήθους κατηγοριών ποιοτικής επίδρασης και κριτηρίων. Διάφοροι περιβαλλοντικοί και κοινωνικοί δείκτες μπορούν να αναπτυχθούν παρέα με οικονομικά κόστη και κέρδη. Ιδιαίτερα αναγνωρίζεται το γεγονός ότι μια ποικιλία από νομισματικού όσο και μη νομισματικούς στόχους μπορεί να επηρεάσει τις αποφάσεις σχετικά με πολιτικές. Η πολυκριτηριακή ανάλυση παρέχει τεχνικές για τη σύγκριση και την κατάταξη διάφορων αποτελεσμάτων, μέσω της χρήσης μιας ποικιλίας δεικτών. Περιλαμβάνει μια γκάμα σχετικών τεχνικών,
------------------	---

	μερικές από τις οποίες αναφέρονται εδώ.
Κατάλληλη Χρήση	Η πολυκριτηριακή ανάλυση ή λήψη αποφάσεων με πολλαπλούς στόχους είναι ένας τύπος εργαλείου ανάλυσης αποφάσεων που εφαρμόζεται ιδιαίτερα σε περιπτώσεις όπου η προσέγγιση ενός κριτηρίου (πχ. ανάλυση κόστους-πλεονεκτημάτων – cost-benefit analysis) αποτυγχάνει, ιδιαίτερα στην περίπτωση που δε μπορεί να αντιστοιχιστεί μια νομισματική τιμή, όπως μεγάλα περιβαλλοντικά και κοινωνικά φαινόμενα. Η πολυκριτηριακή ανάλυση επιτρέπει στους λαμβάνοντες τις αποφάσεις να συμπεριλάβουν μια πλήρη γκάμα κοινωνικών, περιβαλλοντικών, τεχνικών, οικονομικών και χρηματοοικονομικών κριτηρίων στις αποφάσεις τους.
Εμβέλεια	Όλες οι περιοχές, όλα τα πεδία.
Παραγόμενη Έξοδος	Μια μοναδική περισσότερο προτιμώμενη επιλογή, κατάταξη επιλογών, λίστα κατάλληλων επιλογών για περαιτέρω ανάλυση, χαρακτηρισμός αποδεκτών ή μη αποδεκτών πολιτικών και λύσεων.
Απαιτούμενη Είσοδος	Κριτήρια αξιολόγησης καθώς και οι σχετικές μετρικές για τα εν λόγω κριτήρια.
Ευκολία Χρήσης	Ανάλογα με το σχετικό εργαλείο πολυκριτηριακής ανάλυσης που χρησιμοποιείται. Όλα τα εργαλεία βασίζονται στην άσκηση κάποιας κριτικής ή αξιολόγησης από κάποιον ειδικό στο θέμα.
Απαιτούμενη Εκπαίδευση	Η επιλογή και η χρήση της κατάλληλης τεχνικής πολυκριτηριακής ανάλυσης απαιτούν κάποια πείρα και επιδεξιότητα, η οποία όμως μπορεί να αποκτηθεί σχετικά εύκολα.
Παρεχόμενη Εκπαίδευση	Πολλοί κρατικοί οργανισμοί, πολυεθνικές επιχειρήσεις και ερευνητικά κέντρα προσφέρουν μη τεχνικές περιγραφές των πολυκριτηριακών τεχνικών, πιθανές περιοχές εφαρμογής της ανάλυσης, κριτήρια για την επιλογή μεταξύ των διαφόρων τεχνικών και

	τέλος ορισμός των σταδίων που περιλαμβάνονται στην εφαρμογή μιας ορθής πολυκριτηριακής ανάλυσης.
Υπολογιστικές Απαιτήσεις	Προσωπικός Υπολογιστής εφοδιασμένος με το κατάλληλο λογισμικό εργαλείο.
Κόστος Εφαρμογής	Εξαρτάται από το εργαλείο πολυκριτηριακής ανάλυσης που χρησιμοποιείται, αλλά γενικά είναι αμελητέο.

Πίνακας 4.1: Χαρακτηριστικά Πολυκριτηριακής Ανάλυσης

5. Διεθνές περιβάλλον: Επιτυχημένες στρατηγικές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ευρώπη

Παρακάτω θα παρατεθούν εν συντομία οι στρατηγικές χωρών ηγέτιδων στον τομέα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην περιοχή της Ευρώπης. Η επισκόπηση της κατάστασης σε παγκόσμιο επίπεδο θεωρήθηκε έξω από τους στόχους της παρούσας εργασίας, λόγω κυρίως της διαφορετικής δομής που έχουν κάποιες χώρες (πχ. ΗΠΑ με το σύστημα των ανεξάρτητων πολιτειών) ή τη χνώδη διαφορά μεγέθους με τη χώρα μας (πχ. Καναδάς, Κίνα ή Ιαπωνία). Σκοπός δεν είναι η εξαντλητική μελέτη της ιστορίας, των υποδομών και των αποτελεσμάτων αλλά η σκιαγράφιση πετυχημένων τακτικών τόσο στην τοποθέτηση στόχων όσο και στην πραγμάτωση αυτών, με σκοπό την εξαγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων για τη χώρα μας και ταυτοποίηση βέλτιστων πρακτικών.

5.1 Δανία

Η Δανία αποτελεί κορυφαίο παράδειγμα προς μίμηση στο χώρο της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Υποβοηθώμενη από το μικρό της πληθυσμό, τη γρήγορη ανάπτυξη των ευρυζωνικών υποδομών και την ισχυρή πολιτική βούληση, ανέπτυξε μέσα σε λίγα μόνο χρόνια το καλύτερο δίκτυο υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, τοπικές ή πολυεθνικές, με αποτέλεσμα τον Απρίλιο του 2007 να λάβει κορυφαία βαθμολογία για το **Δείκτη Δικτυακής Ετοιμότητας** στην παγκόσμια αναφορά για τις Τεχνολογίες Πληροφορικής της περιόδου 2006-2007. Η εν λόγω αναφορά είναι ένα εργαλείο για την εκτίμηση της προόδου που έχει γίνει καθώς και για τον εντοπισμό των εθνικών πλεονεκτημάτων και αδυναμιών στα θέματα των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών για κάθε κράτος. Ο δε συγκεκριμένος δείκτης μετρά το βαθμό ετοιμότητας ενός έθνους να συμμετέχει και να δρέψει καρπούς από τις εξελίξεις στις ΤΠΕ (eGovernment Observatory, 2007b).

Στη Δανία η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης άρχισε το 2001, με αρχική προβλεπόμενη διάρκεια τα 3 έτη. Αιτία της εφαρμογής ενός πλάνου τέτοιου εύρους αποτέλεσε η παρατήρηση ότι μόνο με οργανωμένη προσπάθεια κατά μήκος του δημοσίου τομέα θα ήταν εφικτή η δρέψη καρπών από την ψηφιοποίησή του. Το 2003, αποφασίστηκε η επέκταση της προσπάθειας μέχρι το 2006, με παράλληλη εκ νέου εκτίμηση των στόχων και των μέσων για την επίτευξη αυτών.

Το όραμα της Δανίας σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, είναι: *«Η ψηφιοποίηση πρέπει να συμβάλει στη δημιουργία ενός ικανού και συνεκτικού δημοσίου τομέα που θα παρέχει υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στο κέντρο».*

Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι 5 κατευθυντήριες γραμμές του συστήματος, σημεία με βάση τα οποία θα αξιολογείται η περαιτέρω συνέχιση ή όχι των βημάτων προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Τα δύο πρώτα εξ' αυτών εκφράζουν το στόχο αυτό καθ' εαυτόν, ενώ τα υπόλοιπα τρία ασχολούνται με τα μέτρα που θα παρθούν για την ομαλή πραγματοποίησή του. Συνοπτικά έχουμε:

- **Ο δημόσιος τομέας πρέπει να παρέχει συνεκτικές υπηρεσίες με τους πολίτες και τις επιχειρήσεις στο κέντρο.**

Ήδη από εδώ φαίνεται η κύρια επιδίωξη της εφαρμογής του συγκεκριμένου τρόπου διοίκησης, που δεν είναι άλλη από τη **ριζική αλλαγή της νοοτροπίας** από **«προσφορά από το κράτος στους πολίτες βάσει των αναγκών/περιορισμών του κράτους»** σε **«προσφορά από το κράτος στους πολίτες (επιχειρήσεις) βάσει αναγκών των πολιτών(επιχειρήσεων)»**. Πλεονεκτήματα όπως η μείωση του χρόνου περάτωσης γραφειοκρατικών διαδικασιών καθώς και η κεντρική παροχή όλων των απαραίτητων οδηγιών/ενεργειών είναι κρίσιμα για την αποδοτικότερη λειτουργία τους (ειδικά των επιχειρήσεων).

- **Η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης οφείλει να οδηγήσει στην καλύτερη ποιότητα υπηρεσιών καθώς και στην απελευθέρωση οικονομικών πηγών.**

Εδώ εκφράζεται η εύλογη επιθυμία για καλύτερες υπηρεσίες, μικρότερους χρόνους περάτωσης γραφειοκρατικών διαδικασιών, λιγότερα λάθη, προσφορά υπηρεσιών με χαμηλότερο κόστος.

- **Ο δημόσιος τομέας οφείλει να δουλεύει και να επικοινωνεί ψηφιακά.**

Ο δημόσιος τομέας εσωτερικά πρέπει πρώτος να περάσει στην ψηφιακή εποχή, μειώνοντας τα εσωτερικά γραφειοκρατικά κόστη, τους χρόνους μετακίνησης εγγράφων και γενικότερα να επισπεύσει και να φθηνώνει την επικοινωνία μέσω της ηλεκτρονικής οδού. Την 01/09/03 όλες οι δημόσιες υπηρεσίες της Δανίας παρακινήθηκαν να αποστέλλουν και να ζητούν όλα τα ενδοδιοικητικά έγγραφα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

- **Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση οφείλει να έχει συνεκτική και ευκίνητη υποδομή.**

Για να ξεπεραστεί το πρόβλημα της ασυμβατότητας μεταξύ των διαφόρων υπηρεσιών και των συστημάτων που χρησιμοποιούν, πρέπει να δημιουργηθεί μια ενιαία πληροφοριακή δομή για να δομηθεί πάνω της το νέο μοντέλο. Το σύστημα πρέπει να είναι ανοιχτό στο κοινό καθώς και εύκολο στη χρήση. Για μεγαλύτερη αποδοτικότητά του πρέπει να μπορούν οι ίδιοι οι πολίτες να έχουν δικαιώματα πρόσβασης σε και μετατροπής των δικών τους στοιχείων. Τέλος, το απαραίτητο νομικό πλαίσιο πρέπει να εφαρμοστεί για την ευρεία αποδοχή και χρήση των παραπάνω.

- **Οι διοικητές του δημοσίου τομέα πρέπει να πρωτοστατήσουν στην προσπάθεια αυτή και να εξασφαλίσουν ότι οι δικοί τους οργανισμοί πρώτα από όλους μπορούν να πραγματοποιήσουν το όραμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.**

Απαραίτητη η προσήλωση στο στόχο σε κάθε μία υπηρεσία ξεχωριστά, για να πετύχει το εγχείρημα.

Για τις 5 παραπάνω κατευθυντήριες γραμμές του συστήματος εκφράζονται ρητοί στόχοι οι οποίοι πρέπει να επιτευχθούν στο τέλος κάθε έτους μέχρι το 2006, οι οποίοι αποτελούν και ένα καλό παράδειγμα δεικτών για τη μέτρηση της προόδου της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη χώρα.

Ακολουθώς τονίζονται τα κομμάτια πάνω στα οποία πρέπει να ενταθούν οι προσπάθειες, δεδομένου του υποβάθρου που ήδη υπάρχει, με προφανή στόχο να αποκομισθούν τα κέρδη από τις προσπάθειες των προηγούμενων ετών.

Η ψηφιοποίηση του δημοσίου τομέα πρέπει να προσφέρει προστιθέμενη αξία στους πολίτες, τις επιχειρήσεις και τους εργαζόμενους στο δημόσιο τομέα, η οποία επιπρόσθετα να είναι μετρήσιμη. Κοινές μέθοδοι πρέπει να δημιουργηθούν για να βοηθηθούν οι προσπάθειες προς αυτή την κατεύθυνση.

Οι εργαζόμενοι στο δημόσιο τομέα πρέπει να έχουν τις κατάλληλες γνώσεις, ικανότητες και ανταμοιβή για να εφαρμόσουν την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση.

Η διαδικασία οφείλει να επικεντρωθεί στις φάσεις της ζωής των χρηστών/πολιτών, ούτως ώστε να δημιουργηθεί ένα πολιτο-κεντρικό σύστημα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που μπορεί να παράγει το περισσότερο δυνατόν με τη λιγότερη δυνατή προσπάθεια.

Να γίνει μεταφορά γνώσης ανάμεσα στις υπηρεσίες για να υπάρξει κατά μήκος εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. ***Είναι απαραίτητη η συνεργασία***

γιατί πολλές φορές τα οφέλη από την προσπάθεια και τις επενδύσεις ενός τομέα, τα καρπώνεται άλλος τομέας.

Απαραίτητη χρηματοδότηση των έργων και κατανόηση ότι έργα σαν αυτά για το δημόσιο καλό δεν είναι δυνατόν να αποφέρουν κέρδη σε μικρό χρονικό διάστημα. Απώτερος σκοπός θα πρέπει να είναι η μείωση του κόστους λειτουργίας του δημοσίου τομέα και η αύξηση της ικανοποίησης των πολιτών.

Υιοθέτηση ενιαίας προγραμματιστικής πλατφόρμας και αρχιτεκτονικής ως κοινό τόπο σε διεθνές επίπεδο. Νομικό πλαίσιο που να καλύπτει την αυξημένη δυνατότητα των πολιτών για προβολή/μεταβολή των δεδομένων.

Καθώς παρά την εκτεταμένη προετοιμασία και μελέτη παρουσιάζονται προβλήματα, η Κυβέρνηση της Δανίας κατάρτισε τη λίστα που ακολουθεί με θέματα προς επίλυση:

- Έλλειψη εξοικείωσης με το στόχο/όραμα.
- Πρόβλημα από την απουσία σκέψης σε οριζόντιο επίπεδο, όσο η οργάνωση παραμένει επικεντρωμένη μέσα σε μία και μόνο υπηρεσία, υπάρχουν προβλήματα συνεργασίας για την επίτευξη του κοινού στόχου.
- Το αναφερθέν και προηγουμένως πρόβλημα της συλλογής των καρπών της επένδυσης ενός τομέα σε Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, από άλλο τομέα.
- Έλλειψη προσήλωσης από διοικητικά στελέχη.
- Έλλειψη σωστής οργάνωσης και καταμερισμού έργων.
- Υπερβολικά πολλή προσοχή στο πληροφοριακό/τεχνολογικό κομμάτι του θέματος και όχι στο οργανωτικό (Danish Digital Task Force (DTF), 2004).

5.2 Σουηδία

Η Σουηδία φιλοδοξεί να γίνει η πρώτη χώρα που θα είναι μια Κοινωνία της Πληροφορίας για όλους. Ο στόχος αυτός σχετικά με τις Τεχνολογίες Πληροφορικής τέθηκε το 2000 από το Κοινοβούλιο. Προς το παρόν, η Σουηδία προσπαθεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη του κόσμου προς τις ΤΠΕ, να βελτιώσει τις ικανότητες των χρηστών καθώς και την προσβασιμότητα στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Η ραγδαία ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στη Σουηδία συνεπικουρείται από το γεγονός ότι είναι μία από τις ηγέτιδες χώρες στον τομέα της χρήσης των προσωπικών υπολογιστών και του διαδικτύου.

Το σουηδικό μοντέλο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση απαιτεί την ανάπτυξη εικοσιτετράωρης και επταήμερης ηλεκτρονικής δημόσιας διοίκησης. Οι

δημόσιες πληροφορίες και υπηρεσίες πρέπει να είναι συνεχώς διαθέσιμες ηλεκτρονικά. Το συγκεκριμένο μοντέλο αναπτύχθηκε στα πλαίσια του προγράμματος ενεργειών «Η Δημόσια Διοίκηση στην υπηρεσία της Δημοκρατίας». Ο στόχος αυτός περικλείει πολλά περισσότερα από την «απλή» προσφορά καλύτερων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις μέσω νέων ηλεκτρονικών καναλιών. Παίζει σημαντικό ρόλο στην ενίσχυση της δημοκρατίας με την ενισχυμένη διαφάνεια και συμμετοχή των πολιτών στη διαδικασία λήψης αποφάσεων και χάραξης πολιτικής. Η πολιτοκεντρική δημόσια διοίκηση χτίζεται πάνω στη στενή συνεργασία ανάμεσα σε διαφορετικές κυβερνητικές αρχές σε όλα τα κυβερνητικά επίπεδα.

Βεβαίως, λαμβάνεται υπ' όψη η ύπαρξη διαφορετικών αναγκών και συνθηκών ούτως ώστε κανένας πολίτης να μην εξαιρείται από την Κοινωνία της Πληροφορίας. Προσφέρεται προσέγγιση μέσω πολλών διαφορετικών καναλιών, ούτως ώστε οι χρήστες να επιλέξουν ανάμεσα σε αυτά. Εκτός από την ηλεκτρονική παροχή διατηρείται η επαφή πρόσωπο με πρόσωπο όπως και η τηλεφωνική. Οι ιστότοποι επίσης έχουν σχεδιασμό και γλωσσικές επιλογές που διευκολύνουν την πρόσβαση σε όλους.

Με τους πολίτες που επισκέπτονται και χρησιμοποιούν τους κρατικούς ιστότοπους συνεχώς να αυξάνονται, η Σουηδία προχώρησε στην εφαρμογή της εικοσιτετράωρης λειτουργίας εκμεταλλευόμενη τη δομή του αποκεντρωμένου συστήματος δημόσιας διοίκησής της. Στη χώρα αυτή υπάρχουν λίγα Υπουργεία που χαράσσουν πολιτική αλλά ένας μεγάλος αριθμός σχετικά αυτόνομων υπηρεσιών που είναι υπεύθυνες για την εφαρμογή της πολιτικής αυτής. Οι υπηρεσίες διευθύνονται με τη λογική ενός συστήματος επιδόσεων, όπου η κεντρική κυβέρνηση θέτει στόχους, διαμοιράζει πόρους, προσλαμβάνει διοικητικούς υπαλλήλους και παρακολουθεί και αξιολογεί τα αποτελέσματα που επιτυγχάνονται. Έτσι, οι δημόσιες υπηρεσίες έχουν ουσιαστική ελευθερία στις αποφάσεις τους σχετικά με το πώς θα χρησιμοποιήσουν τους πόρους τους για να παράγουν τις επιθυμητές υπηρεσίες και αποτελέσματα.

Σύμφωνα με αυτή τη λογική της «περιορισμένης ευθύνης», η κυβέρνηση στο θέμα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης περιόρισε το ρόλο της στην τοποθέτηση των σημαντικότερων στόχων, της απαλοιφής εμποδίων με τη μορφή πχ. νομικών περιορισμών και βοήθησε της υπηρεσίες παρέχοντας κατευθυντήριες γραμμές και μεθόδους, ενώ τέλος φρόντισε ώστε να εγκατασταθεί η απαραίτητη κοινή υποδομή.

Μια σειρά αρχικών βημάτων ήταν η εντολή στην Υπηρεσία Δημόσιας Διοίκησης να παρακινήσει και να υποστηρίξει την ανάπτυξη της εικοσιτετράωρης

δημόσιας διοίκησης, η εντολή στο Εθνικό Συμβούλιο Φορολογίας να συμμετάσχει στη διοίκηση των πιστοποιητικών για ηλεκτρονική αναγνώριση και ηλεκτρονική υπογραφή, με σκοπό την εξασφάλιση υψηλού επιπέδου ασφαλείας στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και, τέλος, η απομάκρυνση αχρήστων εμποδίων για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες μέσω της ανασκόπησης ολόκληρης της νομοθεσίας περί των γραπτών διαδικασιών.

Η κύρια ευθύνη για την ανάπτυξη της εικοσιτετράωρης δημόσιας διοίκησης αφέθηκε στις υπηρεσίες που έχουν και την καλύτερη γνώση των αναγκών των χρηστών τους. Όμως, περισσότερο συντονισμένες προσπάθειες χρειάστηκαν για την εγκατάσταση των κοινών κανόνων, της υποδομής και των βασικών λειτουργιών, απαραίτητες για συγχρονισμένες υπηρεσίες βασισμένες στο διαδίκτυο, που είναι και ο τελικός σκοπός μιας πολιτοκεντρικής και αποτελεσματικής διοίκησης. Μερικά από τα βασικά μέτρα που θέσπισε η Κεντρική Κυβέρνηση και τα Υπουργεία ήταν:

- Να θέσουν σαφείς στόχους για την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.
- Να παρακινήσουν την ανάπτυξη ηλεκτρονικών υπηρεσιών μεγάλης χρησιμότητας για πολίτες και επιχειρήσεις αλλά όχι επιτρεπτές από πλευράς κόστους για τις επι μέρους υπηρεσίες.
- Να αποφασίσουν για ένα ελάχιστο επίπεδο κανόνων διασύνδεσης και στάνταρτς, απαραίτητα για την καλή ηλεκτρονική επικοινωνία των υπηρεσιών μεταξύ τους αλλά και με τους πελάτες τους.
- Να παρέχουν ένα βοηθητικό σύνολο βασικών λειτουργιών εν είδη κοινής υποδομής για την επικοινωνία και τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων δημοσίων υπηρεσιών.
- Να ενισχύσουν τη συνεργασία μεταξύ κρατικής, περιφερειακής και τοπικής διοίκησης ανάμεσα στις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες.

Για το λόγο αυτό το 2006 ιδρύθηκε μια σχετική Αρχή Διοικητικής Ανάπτυξης, που αποτελεί έναν συμμετέχοντα κλειδί στην προσπάθεια πλήρους ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης της Σουηδίας. Συνεισφέρει στην ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε κρίσιμους τομείς όπως η οργανωτική ανάπτυξη και η διαχείριση ποιότητας, η συλλογή παραδειγμάτων και η δημιουργία βάσης γνώσης σχετικά με βέλτιστες πρακτικές στον τομέα, η εκπαίδευση των συμμετεχόντων και ο συντονισμός της διαδικασίας δημοσίων προμηθειών στην περιοχή των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (eGovernment Observatory, 2007c).

5.3 Ολλανδία

Το Ολλανδικό Υπουργικό Συμβούλιο θέλει να επωφεληθεί από τις ευκαιρίες που προσφέρονται από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) για να βελτιώσει την ποιότητα των υπηρεσιών προς τον κόσμο των επιχειρήσεων και προς το γενικό κοινό. Στην ιδανική μορφή του, αυτό θα σημαίνει ότι οι πολίτες δε θα ζητούνται να δώσουν στοιχεία τα οποία ήδη υπάρχουν μέσα στα πληροφοριακά συστήματα της Κυβέρνησης. Η πολιτική αυτή σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένα σημαντικό κομμάτι από το ευρύ σχέδιο του Κυβερνητικού Υπουργικού Συμβουλίου με τίτλο «Δουλεύουμε Μαζί, Ζούμε Μαζί», ένα μέρος του οποίου είναι η δημιουργία μιας κυβέρνησης που εξυπηρετεί καλύτερα.

Το Υπουργικό Συμβούλιο στοχεύει στην ανάπτυξη της δημόσιας διοίκησης μέσα στα πλαίσια μιας εξυπηρετικής κυβέρνησης. Μιας κυβέρνησης που τοποθετεί τους πολίτες στην πρώτη θέση και οργανώνει τον εαυτό της έτσι ώστε οι πολίτες να μπορούν να αναγνωρίσουν τους εαυτούς τους μέσα σε αυτή την οργάνωση. Η δομή αυτή βασίζεται στην εμπιστοσύνη προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις και κερδίζει το σεβασμό από την αξιόπαινη λειτουργία της και τις καλές παρεχόμενες υπηρεσίες. Έτσι προσφέρει περισσότερη ποιότητα έχοντας ανάγκη λιγότερους ανθρώπους για τη λειτουργία της. Λειτουργεί σα σύμμαχος της κοινωνίας. Προσφέρει πολλούς διαφορετικούς ρόλους, υπηρεσίες, θέτει και διατηρεί κανόνες. Έτσι οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν εύκολα και γρήγορα να καταλάβουν σε ποιο ακριβώς στάδιο βρίσκονται. Όλα τα κυβερνητικά στρώματα πρέπει να συνεργαστούν για να φανεί η διαφορά στους πολίτες.

Οι εφαρμογές των ΤΠΕ, η χρήση του διαδικτύου και η ψηφιοποίηση είναι όργανα που μπορούν να βελτιώσουν το επίπεδο παρεχομένων υπηρεσιών της κυβέρνησης, μπορούν να την κάνουν πιο εύκολα προσβάσιμη, να μειώσουν τα διοικητικά βάρη στους ώμους των πολιτών, των επιχειρήσεων και των επαγγελματιών. Στα πολιτικά προγράμματα μπορούν να διακριθούν οι παρακάτω αντικειμενικοί στόχοι: το Συμβούλιο αγωνίζεται για μια αποφασιστική, υγιή και ποικιλοτρόπως συγκροτημένη εθνική κυβέρνηση. Επομένως, στοχεύει στην πραγματοποίηση μιας κυβέρνησης που προσφέρει περισσότερο έργο με λιγότερους ανθρώπους. Σε εθνικό επίπεδο, 20% μείωση των δημοσίων υπαλλήλων προβλέπεται μέσα στην επόμενη προγραμματική περίοδο. Το Συμβούλιο επίσης αγωνίζεται για ευρεία κλίμακα βελτίωση της δημόσιας διοίκησης και σκοπεύει να λύσει τα 10 πιο αισθητά προβληματικά σημεία διοικητικού και γραφειοκρατικού βάρους. Εκτός από τη

μείωση των βαρών για πολίτες και επιχειρήσεις, επίσης σημαντικό βάρος δίνεται στη μείωση αυτών για τους επαγγελματίες του ημι-δημόσιου τομέα όπως δάσκαλοι, αστυνομικοί υπάλληλοι και υπάλληλοι οικιακών δουλειών. Το Συμβούλιο αναγνωρίζει ότι οι ΤΠΕ είναι κρίσιμες για τη μείωση των διοικητικών βαρών προς το σύνολο των Ολλανδών. Ένα μεγάλο μέρος αυτής προέρχεται από πχ. την προσφορά ηλεκτρονικών υπηρεσιών και την επαναχρησιμοποίηση πληροφορίας ήδη αποθηκευμένης στο δημόσιο τομέα. Οι ψηφιακές υποδομές αναπτύσσονται περαιτέρω ακριβώς για την υποβοήθηση του σκοπού αυτού.

Η βίβλος «Προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», που εκδόθηκε το Σεπτέμβριο του 2004, καθώς και οι αναφορές προόδου αυτής είναι η βάση για περαιτέρω ανάπτυξη, διοίκηση και εφαρμογή αυτής της πληροφορικής υποδομής. Οι εκθέσεις αναφέρουν την κατάσταση σχετικά με την ηλεκτρονική πρόσβαση στην κυβέρνηση, την ηλεκτρονική αναγνώριση, την μοναδικότητα των αριθμών αναγνώρισης για πολίτες και επιχειρήσεις (eGovernment Observatory, 2007d).

5.4 Ηνωμένο Βασίλειο

Η παρούσα στρατηγική Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης της Μεγάλης Βρετανίας έχει αποτυπωθεί στο κείμενο «Μεταμορφώσιμη Κυβέρνηση – Υποβοηθούμενη από την Τεχνολογία», το οποίο δημοσιεύθηκε το Νοέμβριο του 2005. Μάλιστα, το κείμενο «Πλάνο Εφαρμογής της Μεταμορφώσιμης Κυβέρνησης», που δημοσιεύθηκε το 2006, στοχεύει στην πραγματοποίηση της προαναφερθείσας στρατηγικής, που αποτελεί την έκφραση του οράματος για μια μεγάλης έκτασης μεταμόρφωση των δημοσίων υπηρεσιών με σκοπό την παροχή αποδοτικών και ουσιαστικών υπηρεσιών που θέλουν οι πολίτες. Για κάθε ένα από τα κανάλια εργασίας που αναφέρονται στη στρατηγική, το πλάνο εφαρμογής εστιάζει στα σημαντικότερα καθήκοντα.

Η Κυβέρνηση του 21^{ου} αιώνα υποβοηθείται από την τεχνολογία: η πολιτική εμπνέεται από αυτή, αυτή επιφέρει επιχειρηματικές αλλαγές, πάνω της βασίζονται οι πελατειακές και εταιρικές υπηρεσίες και η δημοκρατία την εξερευνά. Ακόμα περισσότερο, οι σύγχρονες κυβερνήσεις με σοβαρές προθέσεις μεταμόρφωσης βλέπουν την τεχνολογία σαν ένα στρατηγικό περιουσιακό στοιχείο και όχι μόνο σαν ένα εργαλείο τακτικής. Φυσικά, η τεχνολογία από μόνη της δε μπορεί να μετασχηματίσει μια κυβέρνηση, αλλά από την άλλη μια κυβέρνηση δεν μπορεί να μετασχηματιστεί για να ικανοποιήσει τις ανάγκες των μοντέρνων πολιτών της χωρίς αυτή.

Έτσι, το όραμα της στρατηγικής του Ηνωμένου Βασιλείου σχετίζεται με τη χρήση της τεχνολογίας για την παροχή δημοσίων υπηρεσιών και πολιτικών αποτελεσμάτων με απτά αποτελέσματα στην καθημερινή ζωή των πολιτών: μέσω μεγαλύτερης δυνατότητας επιλογής και προσωποποίησης, προσφέρονται καλύτερες δημόσιες υπηρεσίες σε τομείς όπως η υγεία, η εκπαίδευση και η κοινωνική πρόνοια· πλεονεκτήματα προσφέρονται στις κοινωνίες παρέχοντάς τους εργαλεία για να σπάσουν τους κύκλους του εγκλήματος και της κοινωνικής απομόνωσης· η οικονομία βελτιώνεται μέσω καλύτερης ρύθμισης και πιο «διαφανούς» διακυβέρνησης.

Πρόσθετα σε όλα αυτά, ανακοινώνοντας τη Γενική Ανασκόπηση Εξόδων, το Υπουργείο Οικονομικών έθεσε μια σειρά προκλήσεων στη Βρετανία, για την απάντηση των οποίων θα χρειαστούν καινοτόμες πολιτικές απαντήσεις και συνεργασία μεταξύ των διαφορετικών κυβερνητικών τμημάτων. Η τεχνολογία θα αποτελέσει την καρδιά των προσπαθειών. Συγκεκριμένα θα βελτιωθούν οι υπηρεσίες συναλλαγών (πχ. φόροι και επιδόματα), θα υποβοηθηθούν οι δημόσιοι υπάλληλοι πρώτης γραμμής ώστε να είναι πιο αποδοτικοί (πχ. γιατροί, νοσοκόμες, αστυνομικοί, δάσκαλοι), θα υποστηριχθούν αποτελεσματικές πολιτικές αποφάσεις (πχ. ευθυγραμμισμένη και από πολλές υπηρεσίες ταυτόχρονα εφαρμογή καταπολέμηση των παραβάσεων και της βίας), θα επανασχεδιαστούν οι εταιρικές υπηρεσίες και η υποδομή που η κυβέρνηση χρησιμοποιεί στο υπόβαθρο.

Συνολικά, αυτή η τεχνολογικά υποβηθούμενη μεταμόρφωση θα βοηθήσει στο να επιβεβαιωθεί ότι:

- Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις έχουν επιλογές και προσωποποιημένες υπηρεσίες στις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση. Οι επιλογές θα προέλθουν από νέα κανάλια παροχής υπηρεσιών.
- Οι φορολογούμενοι θα επωφεληθούν από τα κέρδη της αποτελεσματικότητας αυτής.
- Οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι εθελοντικοί και κοινωνικοί τομείς θα επωφεληθούν από την καλύτερη ρύθμιση, τη μειωμένη γραφειοκρατία και τα μειωμένα κόστη που θα παρέχει ένας πιο «διάφανος», μοντέρνος και αποτελεσματικός δημόσιος τομέας.
- Οι δημόσιοι υπάλληλοι θα έχουν στα χέρια τους ισχυρότερα εργαλεία για την εκτέλεση των καθηκόντων τους και την ευκαιρία να παρέχουν καλύτερες υπηρεσίες.

- Οι σχεδιαστές της κεντρικής πολιτικής θα είναι περισσότερο εξοπλισμένοι ούτως ώστε να επιτύχουν τους επιθυμητούς στόχους.
- Οι διοικητικοί φορείς θα μπορούν να ελευθερώσουν πόρους από το κομμάτι της υποδομής και να τους διαθέσουν άμεσα στο κομμάτι της εξυπηρέτησης.
- Οι πολίτες θα νιώθουν ότι συμμετέχουν ενεργά στις διαδικασίες μιας δημοκρατικής Κυβέρνησης.

Για την πραγματοποίηση των στόχων θα πρέπει να γίνουν πρώτα τρεις κρίσιμοι μετασχηματισμοί: Πρώτον, οι υπηρεσίες που θα υλοποιούνται με τη βοήθεια Τεχνολογιών Πληροφορικής πρέπει να **σχεδιαστούν γύρω από τον πολίτη και τις επιχειρήσεις**, και όχι την κυβέρνηση-πάροχο και να παρέχονται μέσα από μοντέρνα και συγχρονισμένα κανάλια. Αυτό θα βελτιώσει την εμπειρία των πελατών, θα πετύχει καλύτερα αποτελέσματα πολιτικής, θα μειώσει τα βάρη της γραφειοκρατίας και θα ενισχύσει την αποτελεσματικότητα μειώνοντας τις διπλοεγγραφές και τον τυπικό χρόνο επεξεργασίας, καταστρώντας έτσι τις διαδικασίες πιο αποδοτικές.

Δεύτερον, η κυβέρνηση πρέπει **να περάσει σε μια λογική διαμοιρασμένων υπηρεσιών** –στο επίπεδο εξυπηρέτησης του πολίτη (front-office), στο επίπεδο της οργάνωσης (back-office), στην πληροφόρηση και στις υποδομές– και να ελευθερώσει την αποδοτικότητα μέσω τυποποίησης, απλοποίησης και διαμοιρασμού.

Τρίτον, οφείλει να υπάρξει διεύρυνση και εμβάθυνση στον **επαγγελματισμό της κυβέρνησης σε θέματα σχεδιασμού, παράδοσης, διοίκησης, ικανοτήτων και διακυβέρνησης** της αλλαγής που προέρχεται από τις Τεχνολογίες Πληροφορικής. Αυτό θα έχει σαν αποτέλεσμα περισσότερο επιτυχημένα αποτελέσματα· λιγότερες αποτυχίες παράδοσης που κοστίζουν· και αυξημένη εμπιστοσύνη από πολίτες και πολιτικούς στην αλλαγή των δημοσίων υπηρεσιών (eGovernment Observatory, 2007e).

6. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα: Παρελθόν, Παρόν και Μέλλον

6.1 Ιστορική αναδρομή 1994-2007

Η διαδικασία ψηφιοποίησης της δημόσιας διοίκησης στην Ελλάδα θεωρείται ότι ξεκίνησε το 1994 με την έναρξη του προγράμματος **«ΚΛΕΙΣΘΕΝΗΣ»**, το επιχειρησιακό πρόγραμμα για τον εκμοντερνισμό της δημόσιας διοίκησης. Συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Ε. μέσω του Β ΚΟΙΝΟΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ ΣΤΗΡΙΞΗΣ (ΚΠΣ) και έχοντας διάρκεια από το 1994-2000, το πρόγραμμα αυτό είχε ως σκοπό να δημιουργήσει ένα υπόβαθρο ανανέωσης μέσω επεμβάσεων τεχνικής, οργανωτικής και εκπαιδευτικής φύσης. Ανάμεσα στις βασικές προτεραιότητές του περιλαμβάνονταν η εισαγωγή των νέων τεχνολογιών στην προσφορά δημοσίων υπηρεσιών προς τους πολίτες και επιχειρήσεις. Η δημιουργία ηλεκτρονικού φορολογικού συστήματος και εθνικού δικτύου δημόσιας διοίκησης ήταν οι πιο φιλόδοξοι στόχοι που έθεσε.

Το 1995 η κυβέρνηση θέτει για πρώτη φορά στρατηγικούς στόχους για την πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Δημοσιεύεται η λευκή βίβλος **«Ελληνική Στρατηγική για την Κοινωνία της Πληροφορίας: Ένα Εργαλείο για Εργασία, Ανάπτυξη και Ποιότητα Ζωής»**. Η αύξηση της χρήσης προηγμένων πληροφοριακών υπηρεσιών με σκοπό τη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος ανάμεσα στην Ευρώπη και την Ελλάδα, η προετοιμασία των ελληνικών επιχειρήσεων για την υιοθέτηση των ΤΠΕ, η διευκόλυνση των πολιτών για την πρόσβαση σε υπηρεσίες πληροφορικής καθώς και η ενθάρρυνση της ηλεκτρονικής συναλλαγής με τη δημόσια διοίκηση αποτελούν μια ραχοκοκαλιά των εν λόγω στόχων.

Στις αρχές του 1997 υιοθετείται ένα **«Στρατηγικό Πλάνο για τη Διοικητική Αναδόμηση»** που έχει τέσσερα κύρια πεδία δράσης: τη δομή του διοικητικού συστήματος, τις ενέργειές του, τους ανθρώπους που εργάζονται σε αυτό και τις νέες Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Αποφασίζεται η εισαγωγή και χρήση των πληροφοριακών συστημάτων να συνοδεύεται με οργανωτικές αλλαγές και λειτουργική αναδόμηση.

Το Φεβρουάριο του 1998 το πρώτο μεγάλο βήμα αποτελεί η εγκαθίδρυση των **τηλεφωνικών κέντρων «1502»**, που είναι η πρώτη ολοκληρωμένη προσπάθεια με σκοπό τη διευκόλυνση των πολιτών στις αιτήσεις τους για ένα συγκεκριμένο αριθμό πιστοποιητικών και δημόσιων εγγράφων. Κρατικοί υπάλληλοι δίνουν

πληροφορίες σε πολίτες καθώς επίσης ετοιμάζουν και αποστέλλουν τόσο με ηλεκτρονικό τρόπο όσο και μέσω τηλεομοιοτυπίας τις αιτήσεις τους στην αρμόδια υπηρεσία. Αυτή με τη σειρά της εκδίδει τα ζητούμενα έγγραφα ή/και πιστοποιητικά τα οποία αποστέλλονται ταχυδρομικώς στην οικία του πολίτη. Το σύστημα εγγυάται την εντός 10 ημερών εξυπηρέτηση της αίτησης.

Το 1999, δημοσιεύεται η λευκή βίβλος **«Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Ενέργειες»**, η οποία θέτει τη νέα ελληνική πολιτική για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Περιγράφει μια εμπειριστατωμένη στρατηγική, ορίζει προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους, καθώς και οικονομικές πηγές και μηχανισμούς για την περάτωση αυτών. Μέσα στους δέκα κύριους στόχους που ορίζει, η «ανοιχτή και αποτελεσματική» κυβέρνηση κατέχει εξέχουσα θέση.

Το πρόγραμμα **«ΑΡΙΑΔΝΗ»**, με χρονικό ορίζοντα 2000-2006, είναι το πρώτο πρόγραμμα που έχει ως σκοπό τη βελτίωση των υπηρεσιών δημόσιας διοίκησης που προσφέρονται από περιφερειακούς και τοπικούς φορείς, με όχημα τη χρήση του διαδικτύου για την ολοκλήρωση των περισσότερων συναλλαγών, την επικοινωνία με την κεντρική κυβέρνηση και τέλος τη διάδραση με πολίτες και επιχειρήσεις. Σκοπός του είναι η ίδρυση καταστημάτων-σημείων για παροχή διοικητικών υπηρεσιών σε δήμους και νομαρχίες, όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις θα χρειάζονται τη λιγότερη δυνατή προσπάθεια σε χρόνο και χρήμα για τις διοικητικές συναλλαγές τους. Παράλληλα, το πρόγραμμα περιλαμβάνει μια φιλόδοξη προσπάθεια απλοποίησης σημαντικών διοικητικών διεργασιών, με στόχο τη μείωση των διοικητικών βαρών στους ώμους των πολιτών και των επιχειρήσεων. Η μέθοδος που ακολουθήθηκε περιελάμβανε χαρτογράφηση των ήδη υπάρχουσων διεργασιών, επισκόπηση του σχετιζόμενου νομικού πλαισίου και προετοιμασία βελτιωμένων μορφών αυτού με βάση ποιοτικά κριτήρια (πχ. αντιμετώπιση πραγματικών αναγκών των πολιτών, διαφάνεια, ευκολία εφαρμογής, απλότητα), με απώτερο σκοπό τη βέλτιστη οργάνωση και πλήρη ψηφιοποίηση των διεργασιών. Μέρος του «ΑΡΙΑΔΝΗ», ο **«ΑΣΤΕΡΙΑΣ»** στοχεύει στην βελτιστοποίηση δημοσίων υπηρεσιών παρεχόμενων στους κατοίκους των ελληνικών νησιών.

Το ίδιο έτος (2000) εκκινεί και το πρόγραμμα **«ΠΟΛΙΤΕΙΑ»**, που θέτει την εθνική στρατηγική για τον εκμοντερνισμό του δημοσίου τομέα. Κύρια ζητούμενά του είναι η υιοθέτηση σύγχρονων οικονομικών μοντέλων διοίκησης, η απλοποίηση των διοικητικών διαδικασιών, η πρόσληψη καλά εκπαιδευμένων δημοσίων υπαλλήλων, η εφαρμογή νέων τεχνολογιών και η υιοθέτηση σύγχρονων μεθόδων διοίκησης και

ελέγχου, η εξασφάλιση της διαφάνειας και η εξάλειψη της διαφθοράς. Ο κεντρικός στόχος του προγράμματος αυτού είναι να μεταμορφώσει την ελληνική δημόσια διοίκηση σε μια σύγχρονη διοίκηση αφοσιωμένη στην καλύτερη εξυπηρέτηση των αναγκών των πολιτών. Για να τονιστεί η σημασία της προσπάθειας αυτής, όλα τα υπουργεία και οι περιφέρειες υποχρεούνται να λάβουν μέρος στο εν λόγω πρόγραμμα (eGovernment Observatory, 2005).

Καθώς μπαίνουμε πλέον στην περίοδο του Γ ΚΠΣ (2000-2006), εκκινεί το «**Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας**», που θέτει με λεπτομέρεια τους στόχους για την πραγματοποίηση των ζητούμενων στη λευκή βίβλο της Κυβέρνησης του 1999 καθώς και στο Πλάνο Ενεργειών eEurope2002, που υπογράφεται από τις χώρες της Ε.Ε. τον Ιούνιο του 2000. Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι ένας από τους στόχους-κλειδιά του εν λόγω προγράμματος, που θέτει ως αντικειμενικό στόχο τη βελτίωση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών μέσω της ανάπτυξης υπηρεσιών διαδικτύου (που περιλαμβάνουν επίσης και υποβολές προσφορών για δημόσιες προμήθειες) καθώς και χρήση των ΤΠΕ για την αποδοτικότερη οργάνωση διαδικασιών και επικοινωνιών εντός και μεταξύ των κυβερνητικών σωμάτων. Ένα τεράστιο κονδύλι, της τάξης των €2.83 δισεκατομμυρίων, εγκρίνεται για την πραγματοποίηση του προγράμματος.

Σύντομα ιδρύεται (2001) και η «**Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.**», κρατική εταιρεία που έχει ως ρόλο την υποστήριξη της εφαρμογής του Ε.Π. Κ.τ.Π. Ειδικότερα, η εταιρεία θα προσφέρει στήριξη και συμβουλές σε κυβερνητικές υπηρεσίες και τμήματα σε όλα τα στάδια της εξέλιξης, εγκατάστασης και αξιολόγησης όλων των προγραμμάτων ΤΠΕ.

Το 2001 εκκινεί επίσης το Εθνικό Δίκτυο για τη Δημόσια Διοίκηση «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ**», σε πιλοτικό επίπεδο με τη συμμετοχή 15 κρατικών οργανισμών. Σκοπός του είναι να εξελιχθεί εθνικό εσωτερικό δίκτυο του δημοσίου τομέα, διασυνδέοντας στο τελικό του στάδιο πάνω από 1700 οργανισμούς πανελλαδικά. Το δίκτυο θα προσφέρει προχωρημένες υπηρεσίες επικοινωνίας και πληροφορίας, με σκοπό την οριζόντια σύνδεση των τομέων και την βελτίωση των οργανισμών μέσω και των επενδύσεων που γίνονται σε άλλους οργανισμούς.

Μέσα στο 2002 δημοσιεύεται η ανανεωμένη έκδοση της λευκής βίβλου «**Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Ενέργειες**», που ανανεώνει το αρχικό κείμενο με ενέργειες και στόχους της περιόδου 2000-2001.

Επίσης ιδρύονται τα πρώτα 10 **Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ)**, καταστήματα-σημεία για παροχή διοικητικών υπηρεσιών, που έχουν ως σκοπό με τον καιρό να ενσωματώσουν όλες τις διοικητικές διαδικασίες μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Ο αριθμός τους υπολογίζεται να αυξηθεί από 400 στο τέλος του 2002 σε 1100 μέχρι το τέλος του 2003, ενώ επίσης η δράση τους συνεπικουρείται από την παράλληλη λειτουργία του σχετικού ιστότοπου (<http://kep.gov.gr/>) καθώς και γραμμής τηλεφωνικής υποστήριξης που λειτουργεί και τις επτά μέρες της εβδομάδας. Η δημιουργία των ΚΕΠ υποστηρίζεται από και αποτελεί φυσικό αποτέλεσμα του προγράμματος «**ΑΡΙΑΔΝΗ**».

Τον Ιούνιο του 2003 το τηλεφωνικό κέντρο «1502» παραλαμβάνει το **Πρώτο Βραβείο Δημόσιας Διοίκησης των Ενωμένων Εθνών** στην κατηγορία «βελτίωση αποτελεσματικότητας δημοσίων υπηρεσιών» στην γεωγραφική περιοχή της Ευρώπης και της Β. Αμερικής. Το «1502» εγκαινιάστηκε, όπως προαναφέρθηκε, το Φεβρουάριο του 1998 και μέχρι το τέλος του 2001 είχε εξυπηρετήσει πάνω από 870.000 αιτήσεις για διοικητικά έγγραφα και πιστοποιητικά, που αντιστοιχεί σε περίπου 608 αιτήσεις ανά ημέρα. Το νούμερο αυτό καταδεικνύει την επιτυχία της υπηρεσίας, που αυξάνει το βαθμό ανταπόκρισης της δημόσιας διοίκησης, προάγει την ίση προς όλους και φιλική προς το χρήστη πρόσβαση στις δημόσιες υπηρεσίες, βοηθά στη μείωση των γραφειοκρατικών και διοικητικών κοστών και συνεισφέρει στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών.

Το Νοέμβριο του 2004, το «**Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας**» ξεκινά τη λειτουργία του. Αποτελεί έναν μη-κερδοσκοπικό οργανισμό υπό τη αιγίδα του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών καθώς και του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης. Σκοπός του είναι να μετρά και να αξιολογεί την πορεία της χώρας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας, καθώς και να συμβάλει στην αποπεράτωση στρατηγικών ΤΠΕ στόχων σε εθνικό επίπεδο.

Το ίδιο έτος συστήνεται η «**Κεντρική Επιτροπή Απλοποίησης Διαδικασιών**», με κύριους σκοπούς το σχεδιασμό, εφαρμογή, επίβλεψη και αξιολόγηση απλοποιήσεων σε διοικητικό επίπεδο, επανασχεδιασμό των συμμετεχόντων οργανωτικών δομών για την υποβοήθηση της πολιτικής απλοποίησης καθώς και προσχεδιασμός διαδικασιών προς πληροφόρηση κυβερνητικών παραγόντων πάνω σε μεθόδους και τεχνικές απλοποίησης.

Το Μάρτιο του 2005 εκκινεί το 3ετές πρόγραμμα «**ΠΟΛΙΤΕΙΑ 2005-2007**» για την «επανάδρυση της δημόσιας διοίκησης». Αντικειμενικοί στόχοι του είναι η

καλύτερη εξυπηρέτηση όλων των πολιτών εστιάζοντας στις πραγματικές τους ανάγκες, η αύξηση της διαφάνειας στη δημόσια διοίκηση, η εφαρμογή της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε όλα τα διοικητικά επίπεδα (κεντρική και περιφερειακή διοίκηση, δήμοι), η αναδόμηση των οργανισμών και των διαδικασιών, η προστασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών και η εναρμόνιση με το υπάρχον νομικό πλαίσιο. Το πρόγραμμα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» υποβοηθά το Επιχειρησιακό Πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας, καλύπτοντας ενέργειες που το τελευταίο αδυνατεί να καλύψει.

Η εκκίνηση του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ» συνοδύεται από τη σύσταση του **«Συμβουλίου για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση»**, που ο παρών σκοπός είναι να ετοιμάσει ένα Στρατηγικό Πλάνο για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Το πλάνο αυτό θα θέσει στόχους και μηχανισμούς συνεργασίας ανάμεσα σε όλα τα σχετικά εθνικά και ευρωπαϊκά προγράμματα, όπως τα «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», «Κοινωνία της Πληροφορίας», «IDABC», «eTen» και «IST».

Τον Ιούλιο του 2005 λαμβάνει χώρα η παρουσίαση της πρότασης προς δημόσια διαβούλευση **«Ψηφιακή Στρατηγική»** για την περίοδο 2006-2013, με στόχο την πραγματοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» για την βελτίωση της παραγωγικότητας και της ποιότητας ζωής ως το 2013. Η πρόταση θα είναι υποκείμενη σε αλλαγές πριν πάρει την τελική της μορφή και κατατεθεί στην κυβέρνηση για έγκριση στα τέλη του 2005. Η προτεινόμενη ψηφιακή στρατηγική περιλαμβάνει πάνω από 65 δράσεις και διαιρείται σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος θα λάβει χώρα μέχρι το 2008 και το δεύτερο μέχρι το 2013. Μέχρι το 2008, η κυβέρνηση θα προάγει την ανάπτυξη του συστήματος ηλεκτρονικών προμηθειών, τις ευρυζωνικές συνδέσεις, τις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις και τη χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών. Μετά το πέρας του 2008, η εν λόγω στρατηγική περιλαμβάνει τη δημιουργία ιστοχώρων-σημείων για την εξυπηρέτηση των επιχειρήσεων, την εκ νέου οργάνωση του δημοσίου τομέα και την ενσωμάτωση των νέων τεχνολογιών στο εκπαιδευτικό σύστημα. Η ψηφιακή αυτή στρατηγική θα περιλαμβάνει πιθανές συνεργασίες δημοσίου και ιδιωτικού τομέα για την περάτωση έργων Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και θα περιλαμβάνει επίσης τρία έργα κλειδιά που θα απλώνονται σε κυβερνητικό επίπεδο: την ανάπτυξη εθνικού ιστοχώρου (portal) για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών με το όνομα **«ΕΡΜΗΣ»**, την εφαρμογή ενός συστήματος που θα εξασφαλίζει την επιβεβαίωση της γνησιότητας και την ασφάλεια της συναλλαγής και την ανάπτυξη ενός μοναδικού συστήματος

ενδολειτουργικότητας (interoperability) για τις δημόσιες υπηρεσίες. Με τη βοήθεια των έργων αυτών θα μειωθούν τα διοικητικά βάρη για τις επιχειρήσεις και θα βελτιωθεί η ποιότητα ζωής των πολιτών.

Το Σεπτέμβριο του 2005, ακολουθώντας την ανάπτυξη του προγράμματος «ΠΟΛΙΤΕΙΑ», η Κεντρική Κυβέρνηση αποστέλλει μια **πρόσκληση για κατάθεση προτάσεων** προς τις Νομαρχίες. Σκοπός είναι να προταθούν έργα υπό τις επτά θεματικές περιοχές του προγράμματος, που είναι: εξυπηρέτηση πολιτών και επιχειρήσεων, νέα συστήματα για την οργάνωση και διοίκηση των δημοσίων υπηρεσιών, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ενίσχυση του ανθρώπινου δυναμικού, διαφάνεια και ενότητα της διακυβέρνησης, διαχείριση καταστροφών και τεχνική υποστήριξη.

Το Νοέμβριο του 2005 το Εθνικό Δίκτυο για τη Δημόσια Διοίκηση «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» μπαίνει πλέον στο πλήρες παραγωγικό του στάδιο. Το δίκτυο αποτελείται από 1766 κόμβους. Ακολουθεί, την περίοδο Ιανουαρίου-Μαρτίου 2006 η εκπαίδευση των εργαζομένων πάνω σε αυτό, με την παράλληλη δημιουργία της σχετικής εκπαιδευτικής διαδικτυακής πύλης.

Τον Απρίλιο του 2006, η Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης εκκινεί μια συμβουλευτική διαδικασία για τα μελλοντικά επιχειρησιακά προγράμματα, με τίτλο «**Βελτιώνοντας τη Διοικητική Ικανότητα του Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης**». Το πρόγραμμα, που ανήκει στο **Εθνικό Στρατηγικό Πλαίσιο Αναφοράς 2007-2013**, έχει ως σκοπό τη μεταμόρφωση της λειτουργικότητας και της οργάνωσης της δημόσιας διοίκησης και την ανάπτυξη καινοτόμων υπηρεσιών για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις.

Στις αρχές του καλοκαιριού του 2006 ανακοινώνεται η πρόθεση τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) να μετατραπούν σε Κέντρα Ολοκληρωμένων Συναλλαγών. Παράλληλα, το Εθνικό Δίκτυο για τη Δημόσια Διοίκηση «ΣΥΖΕΥΞΙΣ» συνδέεται με το Ελληνικό Δίκτυο για την Έρευνα και την Τεχνολογία «**GRNET**».

Τον Αύγουστο του 2006 η Ελλάδα αρχίζει να εκδίδει τα νέα **βιομετρικά διαβατήρια** τα οποία περιλαμβάνουν μια ψηφιακή φωτογραφία του κατόχου καθώς και στοιχεία της ταυτότητας αυτού ενσωματωμένα σε μικροτσιπ. Έτσι η Ελλάδα ευθυγραμμίζεται με τις απαιτήσεις του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου για τα χαρακτηριστικά ασφάλειας και βιομετρίας σε διαβατήρια και γενικότερα ταξιδιωτικά έγγραφα που εκδίδονται από τα Κράτη Μέλη.

Η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας μετονομάζεται σε Ειδική Γραμματεία για τον Ψηφιακό Σχεδιασμό και το Νοέμβριο του 2006 ανακοινώνει

ότι το «**Σχέδιο Δράσης Ευρυζωνικότητα 2008**» της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013 βρίσκεται σε πλήρη εξέλιξη. Το Σχέδιο Δράσης Ευρυζωνικότητα 2008 διαθέτει συνολικά €450 εκατομμύρια για την ανάπτυξη της ευρυζωνικής υποδομής κατά μήκος των ελληνικών περιφερειών, τη συγχρηματοδότηση της ανάπτυξης των ευρυζωνικών υπηρεσιών και την παρακίνηση της ζήτησης για ευρυζωνικές συνδέσεις. Περιλαμβάνει επίσης την ανάπτυξη Μητροπολιτικών Ευρυζωνικών Δικτύων σε 75 πόλεις, την εγκατάσταση Ασύρματων Ευρυζωνικών Δικτύων σε 120 δήμους, τη συγχρηματοδότηση της εγκατάστασης περισσότερων από 700 σημείων ασύρματης πρόσβασης σε 400 επιχειρήσεις κτλ. Το Σχέδιο Δράσης Ευρυζωνικότητα 2008 έχει θέσει ως ελάχιστους στόχους την αύξηση της διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στον ευρωπαϊκό μέσο όρο μέχρι το 2009 (συγκρινόμενο με το πενιχρό 0.1% το Μάρτιο του 2004), την αύξηση της ευρυζωνικής πληθυσμιακής κάλυψης σχεδόν στο 90% (συγκρινόμενο με το λιγότερο από 40% του 2004), καθώς και την αύξηση της ευρυζωνικής γεωγραφικής κάλυψης στο 60% (συγκρινόμενο με το λιγότερο από 10% του 2004). Για την ενίσχυση του σχεδίου, το Φεβρουάριο του 2007 ο Πρωθυπουργός ονομάζει το έτος 2007 ως «**Έτος Ευρυζωνικότητας**» για την Ελλάδα. Σύμφωνα με στοιχεία του Ελληνικού Παρατηρητηρίου για την Κοινωνία της Πληροφορίας ο βαθμός διείσδυσης της ευρυζωνικότητας στην Ελλάδα έχει φτάσει στο 6.5%, εν αντιθέσει με το μόλις 0.1% του Μαρτίου 2004, κάνοντας την Ελλάδα μία από τις γρηγορότερα αναπτυσσόμενες χώρες στο συγκεκριμένο τομέα.

Αρχίζει να εφαρμόζεται η πρωτοβουλία «**Ψηφιακή Τοπική Αρχή**», με συνολικό προϋπολογισμό €60 εκατομμύρια. Στοχεύει στην ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών σε δημοτικό και περιφερειακό επίπεδο, κατά μήκος όλης της Ελλάδας. Ο σκοπός αυτών των ψηφιακών υπηρεσιών είναι να διευκολύνουν τη διάδραση των πολιτών με τις τοπικές αρχές, χρησιμοποιώντας τη δύναμη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και του διαδικτύου. Μέχρι σήμερα, περισσότεροι από 100 δήμοι με πληθυσμό μεγαλύτερο από 20000 κατοίκους έχουν καταθέσει πλάνα και προτάσεις για την ανάπτυξη ψηφιακών υπηρεσιών τα οποία βρίσκονται υπό αξιολόγηση. Περισσότεροι από 60 από αυτούς έχουν ήδη χρηματοδοτηθεί και αναμένεται να προσφέρουν ψηφιακές υπηρεσίες μέχρι το τέλος του 2008. Η πρωτοβουλία αυτή συνεπικουρείται από τις περισσότερες από 115 ψηφιακές υπηρεσίες που χρηματοδοτήθηκαν μέσα στο 2006, οι οποίες έχουν ευθύ και άμεσο θετικό αντίκτυπο στις καθημερινές ζωές των πολιτών.

Το Φεβρουάριο του 2007 η Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας ανακοινώνει τη διάθεση €7.3 εκατομμυρίων για την **εκπαίδευση 17500 αιρετών αντιπροσώπων της Τοπικής Αυτοδιοίκησης** σε όλη τη χώρα, πάνω στη χρήση των Νέων Τεχνολογιών, αλλά και στα πλεονεκτήματα και τις πιθανότητες που προσφέρονται μέσω αυτών. Η πρωτοβουλία στοχεύει όχι μόνο στους Δημάρχους, αλλά και στα μέλη των Δημοτικών Συμβουλίων σε 1080 Ελληνικούς Δήμους, και θα εφαρμοστεί μέσα στα περιεχόμενα του προγράμματος «Ψηφιακή Τοπική Αρχή». Ο βασικός στόχος της εν λόγω πρωτοβουλίας είναι να διαμορφώσει «ψηφιακή κουλτούρα» μέσα στη Δημόσια Διοίκηση γενικά αλλά και στην Τοπική Αυτοδιοίκηση ειδικότερα.

Οι ελληνικές επιχειρήσεις σταδιακά θα έχουν την ευκαιρία να συναλλάσσονται με πάνω από 50 Επιμελητήρια της χώρας, μέσω των Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών (ΚΕΠ) και μέσω των ψηφιακών υπηρεσιών που προς το παρόν δημιουργούνται στα πλαίσια της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013. Η ανάπτυξη της ενσωματωμένης υπηρεσίας συνεργασίας ανάμεσα στα ΚΕΠ και τα Επιμελητήρια χρηματοδοτήθηκε με €1.7 εκατομμύρια από την Ειδική Γραμματεία Ψηφιακού Σχεδιασμού. Πρόσθετες ψηφιακές Υπηρεσίες παρέχονται μέσω του ιστότοπου της Κεντρικής Ένωσης Ελληνικών Επιμελητηρίων, που προσφέρει μια σειρά από χρήσιμες πληροφορίες για επιχειρήσεις, που περιλαμβάνουν τα Νέα των Επιμελητηρίων, μελέτες πάνω σε τομείς, χρηματοδότηση προγραμμάτων και πίνακες προσφοράς και ζήτησης για προϊόντα, υπηρεσίες και συνεργασία με επιχειρήσεις από όλο τον κόσμο. Οι εταιρείες που δε διαθέτουν σύνδεση στο διαδίκτυο θα μπορούν να τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες των Επιμελητηρίων από το κοντινότερό τους ΚΕΠ.

Τον ίδιο μήνα, το Φεβρουάριο του 2007, κατατίθεται το νέο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή, εντασσόμενο στο πλαίσιο της Οργάνωσης για Οικονομική και Κοινωνική Έρευνα 2007-2013, με σκοπό την χρηματοδότηση των επεμβάσεων της Ψηφιακής Στρατηγικής.

Το Μάρτιο του 2007 ο Υφυπουργός Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης Απόστολος Ανδρεουλάκος και η Τράπεζα Πειραιώς ανακοίνωσαν την έναρξη πιλοτικού προγράμματος για την εγκατάσταση **Συστημάτων Αυτομάτων Πληρωμών** σε 21 ΚΕΠ σε όλη την Ελλάδα. Χρησιμοποιώντας τα συστήματα αυτά, οι Έλληνες πολίτες θα έχουν από δω και στο εξής τη δυνατότητα να εξοφλούν τις οφειλές τους μέσω των καταστημάτων-σημείων ΚΕΠ. Ειδικότερα, θα έχουν την ευκαιρία να πληρώνουν τους λογαριασμούς του ηλεκτρικού ρεύματος, τις εισφορές κοινωνικών ασφαλίσεων του ΙΚΑ και του ΟΑΕΕ (Οργανισμός Ασφάλισης Ελεύθερων

Επαγγελματιών, πρώην ΤΕΒΕ), να πληρώνουν τις υποχρεώσεις τους προς το TAXIS, τους λογαριασμούς σταθερού και κινητού τηλεφώνου, να αγοράζουν προπληρωμένες κάρτες χρόνου ομιλίας για κινητά τηλέφωνα και να κάνουν πληρωμές πιστωτικών καρτών. Οι προδιαγραφές για την εγκατάσταση τέτοιων μηχανημάτων εξήχθησαν κατόπιν έρευνας σε όλη τη χώρα μέσω των ΚΕΠ, χρησιμοποιώντας ένα δείγμα 35000 πολιτών. Αυτή η παρέμβαση καθιστά τα ΚΕΠ ολοκληρωμένα καταστήματα-σημεία για όλες τις ανάγκες των πολιτών, περιλαμβάνοντας τόσο κρατικές συναλλαγές και πιστοποιητικά, όσο και θέματα πληρωμών.

Συνεπακόλουθα, το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης υιοθετεί μία νέα επικοινωνιακή στρατηγική για τα Κέντρα Εθιμηρέτησης Πολιτών, σκοπεύοντας στην ενημέρωση του κοινού για τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω των ΚΕΠ στις καθημερινές τους συναλλαγές με τη Δημόσια Διοίκηση. Μέσα στα πλαίσια του προγράμματος για την προώθηση των ΚΕΠ, ο ιστότοπος e-KEP επανασχεδιάστηκε με ούτως ώστε να προσφέρει ευκολότερη και πιο ευχάριστη πλοήγηση.

Τον Απρίλιο του 2007 η Ελληνική Κυβέρνηση, στα πλαίσια της Ψηφιακής Στρατηγικής 2006-2013, ανακοινώνει μια νέα πρωτοβουλία με τίτλο «**Δες την Ψηφιακά!**», που προσφέρει στους επιτυγχόντες υποψηφίους των Εθνικών Εξετάσεων 2006 τη δυνατότητα αγοράς ενός καινούριου φορητού υπολογιστή, παρέχοντάς τους έκπτωση μέχρι και 500€ επί της ονομαστικής τιμής. Οι επιτυγχόντες υποψήφιοι που δικαιούνται την έκπτωση είναι το 20% κάθε Πανεπιστημιακού Τμήματος με την υψηλότερη βαθμολογία εισαγωγής, αυτό σημαίνει ότι πάνω από 12500 χιλιάδες επιτυχημένοι υποψήφιοι μπορούν να επωφεληθούν της πρωτοβουλίας. Ο σχετικός ιστότοπος παρέχει τη δυνατότητα σε κάθε μαθητή να ελέγξει αν δικαιούται ή όχι την έκπτωση ενώ επίσης περιέχει μια λίστα με όλα τα συνεργαζόμενα καταστήματα για την αγορά του φορητού υπολογιστή. Μεσα σε ένα μόλις μήνα, τα στοιχεία δείχνουν ότι η πρωτοβουλία είναι εξαιρετικά επιτυχημένη, με σχεδόν 80% των επιτυχόντων που το δικαιούνται να έχουν ήδη αγοράσει καινούριο φορητό υπολογιστή. Σε σύγκριση με σχετικές πρωτοβουλίες που έχουν υιοθετηθεί από άλλες χώρες στο παρελθόν, και συνήθως πετυχαίνουν ανταπόκριση περί το 40%, η επιτυχία του «Δες την Ψηφιακά!» είναι πολύ μεγαλύτερη και το Υπουργείο αποφασίζει να παρατείνει την τελική ημερομηνία κατάθεσης των αιτήσεων μέχρι τις 18 Ιουνίου 2007.

Το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, μέσω της Ειδικής Γραμματείας για τον Ψηφιακό Σχεδιασμό, σε συνεργασία με την Αρχή Διώξης Ηλεκτρονικού

Εγκλήματος του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης, αποφάσισε τη σύνταξη μιας ειδικής ομάδας για την πρόληψη και την αντίδραση στην ηλεκτρονική απάτη. Η ειδική ομάδα, υπό το κωδικό όνομα Ψηφιακή Αντίληψη και Απάντηση σε Απειλές, θα αποτελείται από τον Ειδικό Γραμματέα και δύο ειδικούς της Ειδικής Γραμματείας για τον Ψηφιακό Σχεδιασμό, τον επικεφαλής της Αρχής Διώξης Ηλεκτρονικού Εγκλήματος και έναν αντιπρόσωπο της Ελληνικής Αρχής Διασφάλισης Απορρήτου Επικοινωνιών (ΑΔΑΕ). Η αποστολή της ειδικής ομάδας είναι να αυξήσει την εμπιστοσύνη των πολιτών στις νέες τεχνολογίες και να καταπολεμήσει τις ηλεκτρονικές απάτες.

Το Μάιο του 2007 το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης υπογράφει μια εγκύκλιο για την **έναρξη της παράδοσης ψηφιακών υπογραφών σε Δημοσίους Υπαλλήλους**. Οι αποδέκτες των 50000 αρχικών ψηφιακών πιστοποιητικών θα είναι υψηλού επιπέδου εργαζόμενοι (πχ. Γενικοί Διευθυντές, Διευθυντές, Υπερ-επόπτες και Διοικητές Τμημάτων) από όλα τα Ελληνικά Υπουργεία. Οι υπογραφές είναι ενσωματωμένες στην Τεχνολογία Υποδομής Δημοσίου Κλειδιού και η χρήση τους υποστηρίζεται από το Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ». Η ψηφιακή υπογραφή εγγράφων θα περιοριστεί αρχικά μόνο σε ενδο-υπηρεσιακές συναλλαγές.

Τον ίδιο μήνα το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, μέσω της Ειδικής Γραμματείας για τον Ψηφιακό Σχεδιασμό, εκκινεί την καμπάνια «**Ψηφιακή Ελλάδα**» για την εξοικείωση των Ελλήνων πολιτών με τα πλεονεκτήματα και τις δυνατότητες που προσφέρονται μέσω των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ), καθώς και τη διαφήμιση της χρήσης αυτών. Η καμπάνια «Ψηφιακή Ελλάδα» είναι καινοτόμος για τη χώρα, καθώς είναι η πρώτη φορά που η κυβέρνηση εφαρμόζει ένα επικοινωνιακό πρόγραμμα σε εθνικό επίπεδο για την καλλιέργεια τις αντίληψης των ΤΠΕ. Η καμπάνια προωθείται μέσω όλων των επικοινωνιακών καναλιών, καθώς και με άλλα μέσα (Διαφημιστικά σποτ σε Τηλεόραση και Ραδιόφωνο, δημοσιεύματα στον τύπο, λειτουργία 4ψήφιου τηλεφωνικού αριθμού για την ενημέρωση του κοινού, διαγωνισμοί και βραβεία για την προώθηση των ΤΠΕ κτλ.) (eGovernment Observatory, 2007a).

6.2 Όραμα και στρατηγική της Ελλάδας για την είσοδο στην Κοινωνία της Πληροφορίας και την ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Το πρώτο κείμενο που μπορεί να χαρακτηριστεί ως ολοκληρωμένη έκφραση οράματος και τοποθέτηση στόχων περί της νέας εποχής της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι φυσικά η λευκή βίβλος υπό τον τίτλο «**Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγικές και Ενέργειες**», που δημοσιεύθηκε το 1999 και αναθεωρήθηκε το 2002.

Στον πρόλογο της αναθεωρημένης έκδοσης, διαβάζει κανείς: «*Οι Τεχνολογίες Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών αλλάζουν δραματικά τον τρόπο που δουλεύουμε, παίζουμε, επικοινωνούμε και μετασχηματίζουν τις βάσεις του οικονομικού ανταγωνισμού. Δημιουργούν, σε παγκόσμια κλίμακα, μια νέα Κοινωνία της Πληροφορίας με νέες συνθήκες και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, πλουτισμό και ποιότητα ζωής.*

Η συμμετοχή της Ελλάδας, σαν ισότιμο μέλος, στην αναπτυσσόμενη αυτή Κοινωνία της Πληροφορίας αποτελεί σημαντική προτεραιότητα της Κυβέρνησης. Σε μια εποχή που οι άλλες χώρες προοδεύουν ταχύτατα στον τομέα αυτό, η απουσία μιας κατανοητής στρατηγικής καθώς και οποιαδήποτε καθυστέρηση στην εφαρμογή αυτής υποθάλπτουν τον κίνδυνο της αποκοπής της Ελλάδας από τις τρέχουσες εξελίξεις στην Ευρώπη και τον υπόλοιπο κόσμο.

Το παρόν κείμενο είναι η Λευκή Βίβλος της Κυβέρνησης για την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας στην Ελλάδα τα επόμενα χρόνια. [...] Παρουσιάζει μια κατανοητή στρατηγική, ορίζει προτεραιότητες και συγκεκριμένους στόχους για το μέλλον, καθώς επίσης και μέσα, αρχές και μηχανισμούς για την πραγμάτωση αυτών. [...]

Το κείμενο παρουσιάζει τις κύριες προτεραιότητες, τις μεμονωμένες ενέργειες και τους στόχους για όλους τους τομείς της οικονομίας και της κοινωνίας που μαζί σχηματίζουν το νέο περιβάλλον: τη δημόσια διοίκηση, την εκπαίδευση, την οικονομία και τις εργατικές αγορές, την υγεία και την κοινωνική πρόνοια, το περιβάλλον και τις μεταφορές, τον πολιτισμό και τα μέσα μαζικής ενημέρωσης, τις υποδομές των τηλεπικοινωνιών και την περιφερειακή ανάπτυξη.

Την ίδια στιγμή το κείμενο έχει ως σκοπό την ενημέρωση των πολιτών για τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που ενυπάρχουν στην πορεία προς την Κοινωνία της

Πληροφορίας. Η πρόκληση της Κοινωνίας της Πληροφορίας είναι μια πρόκληση για όλους μας, και η μορφή της όπως και το μέλλον της βασίζονται κυρίως στην ενεργή συμμετοχή όλων των πολιτών. [...]»

Η όλη προσπάθεια βασίζεται πάνω σε ορισμένες αρχές: ίσες ευκαιρίες και πρόσβαση για όλους, δημιουργία ενός περιβάλλοντος το οποίο ενδυναμώνει την επιχειρηματική δραστηριότητα και την καινοτομία, καθώς παράλληλα διασφαλίζει τις προσωπικές ελευθερίες και την απρόσκοπτη λειτουργία των δημοκρατικών θεσμών. Με βάση αυτές τις αρχές και τις παραπάνω επιδιώξεις, τίθεται ένας αριθμός στόχων, για την επίτευξη των οποίων απαιτείται συνεργασία ανάμεσα στο δημόσιο και τον ιδιωτικό τομέα, καθώς και πολίτες που θα συμμετέχουν ενεργά στη δημιουργία του χαρακτήρα της Κοινωνίας της Πληροφορίας:

- ✓ Καλύτερες υπηρεσίες προς πολίτες και επιχειρήσεις, μέσω του εκμοντερνισμού της κρατικής λειτουργίας, καθώς επίσης μέγιστη προσβασιμότητα και διαφάνεια.
- ✓ Βελτίωση της ποιότητας ζωής, μέσω της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στην υγεία & την κοινωνική πρόνοια, την προστασία του περιβάλλοντος και τις μεταφορές.
- ✓ Ένα εκπαιδευτικό σύστημα προσαρμοσμένο στη νέα ψηφιακή εποχή, με την ενθάρρυνση της χρήσης των νέων τεχνολογιών στην εκπαίδευση και τη δικτύωση σχολείων και Πανεπιστημίων.
- ✓ Γρηγορότερη οικονομική ανάπτυξη, με ενθάρρυνση της δημιουργίας νέων εταιρειών, ανάδυση νέων τομέων δραστηριότητας και αυξημένη παραγωγικότητα και ανταγωνιστικότητα.
- ✓ Υψηλότερη απασχόληση, με την υποστήριξη της δημιουργίας νέων θέσεων εργασίας, βελτίωση των δεξιοτήτων των εργαζομένων και ανάπτυξης νέων μορφών εργασίας όπως η τηλεεργασία.
- ✓ Προώθηση της ελληνικής κουλτούρας και πολιτισμού, μέσω της λεπτομερούς καταγραφής της πολιτιστικής περιουσίας, προστασία της ελληνικής γλώσσας και επικοινωνία με τους Έλληνες του εξωτερικού.
- ✓ Χρήση των νέων τεχνολογιών στα μέσα μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ), με τη δημιουργία κατάλληλου ρυθμιστικού πλαισίου και παράλληλη προστασία της πολυφωνίας και της ελεύθερης έκφρασης.
- ✓ Ισότιμη συμμετοχή όλων των περιοχών της Ελλάδας στην Κοινωνία της Πληροφορίας, μέσω της αποκέντρωσης και της ενθάρρυνσης περιφερειακών και τοπικών πρωτοβουλιών.

- ✓ Ανάπτυξη εθνικής τηλεπικοινωνιακής υποδομής, μέσω νέων επενδύσεων, ρυθμιστικών παρεμβάσεων στις τηλεπικοινωνίες, καθώς και καθολικές απαιτήσεις υπηρεσιών.
- ✓ Προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών και των καταναλωτών, ενίσχυση των δημοκρατικών θεσμών και συμμετοχή στην ψηφιακή εποχή.

Ακολουθεί μια εκτενέστερη παρουσίαση της φιλοσοφίας πίσω από κάθε στόχο:

Ανοιχτή και αποτελεσματική κυβέρνηση

Οι νέες τεχνολογίες αποτελούν ένα ισχυρό εργαλείο για τη δημιουργία ενός μοντέρνου δημοκρατικού κράτους, μέσω της ανανέωσης της δημόσιας διοίκησης και της βελτίωσης της σχέσης μεταξύ του κράτους και των πολιτών. Τα συστήματα Τεχνολογιών Πληροφορικής ήδη λειτουργούν ή ετοιμάζονται να λειτουργήσουν, με σκοπό τη βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις. Περαιτέρω ανάπτυξη τους θα σημάνει τη μετατροπή της υπάρχουσας πληροφορίας σε ψηφιακή μορφή, τη δημιουργία και συντήρηση βάσεων δεδομένων, την παροχή πληροφορίας και ηλεκτρονικών συναλλαγών με πολίτες και επιχειρήσεις.

Κοινωνία της Πληροφορίας – μια κοινωνία βασισμένη στη γνώση

Η Κοινωνία της Πληροφορίας είναι πρώτα και πάνω απ' όλα μια κοινωνία βασισμένη στη γνώση, και αυτό το στοιχείο δημιουργεί την ανάγκη για αλλαγές στον τομέα της εκπαίδευσης. Προκειμένου το εκπαιδευτικό σύστημα να ενσωματωθεί στις απαιτήσεις του 21^{ου} αιώνα, θα πρέπει η Κυβέρνηση να προωθήσει την εξοικείωση των μαθητών με του ηλεκτρονικούς υπολογιστές και τα πολυμέσα, σε όλα τα εκπαιδευτικά επίπεδα, και επίσης να εκπαιδεύσει τους εκπαιδευτικούς στις νέες τεχνολογίες. Με την ενεργή συμμετοχή των τοπικών κοινωνιών, εργαστήρια υπολογιστών δημιουργούνται, σχολεία συνδέονται στο διαδίκτυο, ενώ ταυτόχρονα η παραγωγή ψηφιακού περιεχομένου πολυμέσων για την εκπαίδευση στηρίζεται. Τέλος, για τη συμμετοχή της ερευνητικής κοινότητας στον παγκόσμιο αγώνα για την κατάκτηση της γνώσης και τη διάδοση των πηγών αυτής, αναπτύσσονται υποδομές για τη διασύνδεση μεταξύ Πανεπιστημίων και Ερευνητικών Ινστιτούτων.

Τεχνολογία για Οικονομική Ανάπτυξη και Ανταγωνιστικότητα

Στην ψηφιακή εποχή, ο οικονομικός ανταγωνισμός όλο και περισσότερο βασίζεται στην τεχνολογία και τη γνώση. Ένας αριθμός πρωτοβουλιών λοιπόν αποσκοπεί στη βελτίωση της εκμετάλλευσης και χρήσης των νέων τεχνολογιών στην

οικονομία: οι παρεμβάσεις στις αγορές προϊόντων, στις αγορές εργασίας και τις κεφαλαιαγορές, οι πρωτοβουλίες για βελτίωση της βιομηχανίας Τεχνολογιών Πληροφορικής καθώς και η υποστήριξη σε μικρές και μεσαίου μεγέθους επιχειρήσεις είναι όλα παραδείγματα αυτού του γεγονότος. Για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, η κυβέρνηση θεσπίζει το κατάλληλο ρυθμιστικό πλαίσιο τροποποιώντας τη νομοθεσία σχετικά με τις ηλεκτρονικές συναλλαγές, υιοθετώντας ηλεκτρονικές πληρωμές και δημιουργώντας ένα κλίμα εμπιστοσύνης και προστασίας για τους καταναλωτές. Επίσης υποστηρίζονται μέτρα για την εισαγωγή πιλοτικών εφαρμογών ηλεκτρονικού εμπορίου στον ιδιωτικό τομέα.

Νέα επαγγέλματα, νέες δεξιότητες, νέες εργασιακές προοπτικές

Στην Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργούνται νέα επαγγέλματα, χρειάζονται νέες δεξιότητες και αναπτύσσονται καινούριες εργασιακές προοπτικές. Σ' αυτό το πεδίο οι κυβερνητικές πρωτοβουλίες στοχεύουν στη δημιουργία ενός περιβάλλοντος που προωθεί νέες ευκαιρίες απασχόλησης σε αναπτυσσόμενους τομείς και σε επαγγέλματα που παρουσιάζουν αυξημένη ζήτηση. Άλλες πρωτοβουλίες διευθετούν τη μείωση των εργασιακών ευκαιριών σε συγκεκριμένους τομείς και επαγγελματικούς κλάδους με τη βοήθεια προγραμμάτων κατάρτισης καθώς και ενέργειες για την αναγέννηση των περιοχών που βρίσκονται σε παρακμή. Για την καλύτερη προετοιμασία των νέων ατόμων ούτως ώστε να παραμείνουν ανταγωνιστικοί στο νέο εργασιακό περιβάλλον, εκπονούνται προγράμματα εκπαίδευσης και δια βίου κατάρτισης. Νέες μορφές εργασίας προωθούνται, όπως η τηλεεργασία. Ειδική προσοχή δίνεται στη συμμετοχή των ατόμων με ειδικές ανάγκες και των ευπαθών ομάδων του πληθυσμού που κινδυνεύουν με κοινωνικό αποκλεισμό.

Καλύτερη ποιότητα ζωής: υγεία & κοινωνική πρόνοια, περιβάλλον, μεταφορές

Κύριος σκοπός της εφαρμογής των νέων ΤΠΕ είναι η βελτίωση της ποιότητας ζωής. Στον τομέα της υγείας, πρωτοβουλίες στοχεύουν στην εισαγωγή των τεχνολογιών πληροφορικής στα νοσοκομεία, στη διασύνδεση αυτών με το εθνικό τηλεπικοινωνιακό δίκτυο και την εκπαίδευση του προσωπικού υγείας στις νέες τεχνολογίες. Η ανάπτυξη ενός ενιαίου ηλεκτρονικού φακέλου ασθενών προωθείται ενώ μέτρα λαμβάνονται για την ασφάλεια, την εμπιστευτικότητα και την αξιοπιστία των ηλεκτρονικών υπηρεσιών υγείας. Όσον αφορά το περιβάλλον, συστήνεται η παραγωγή αγαθών με τη χρήση λιγότερων πρώτων υλών, ενώ ενέργειες στοχεύουν στη χρήση υπηρεσιών τηλεματικής για την καταγραφή και προστασία του φυσικού περιβάλλοντος. Στον χώρο των δημόσιων μεταφορών προωθείται η ανάπτυξη

«έξυπνων» μεταφορικών συστημάτων που θα έχουν ως σκοπό την καλύτερη διαχείριση της κίνησης στους δρόμους, την αναβάθμιση του συστήματος ελέγχου της αέριας κίνησης και την ανάπτυξη ενιαίου συστήματος ηλεκτρονικών κρατήσεων.

Πρωώθηση του Ελληνικού Πολιτισμού

Οι σχετικές πολιτικές εκμεταλλεύονται τις δυνατότητες των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών και των πολυμέσων για την προστασία της πολιτιστικής περιουσίας (μέσω καταγραφής των μνημείων), διαφημίζουν το ελληνικό πολιτιστικό περιεχόμενο, υποστηρίζουν την εικαστική δημιουργία και τη χρήση νέων τρόπων έκφρασης, ενισχύουν και καλλιεργούν την ελληνική γλώσσα στο νέο παγκοσμιοποιημένο περιβάλλον.

Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης στην Κοινωνία της Πληροφορίας

Η έννοια αυτή καθ' εαυτήν της πληροφορίας και της διασκέδασης αλλάζει ριζικά σαν αποτέλεσμα της ανάπτυξης της ψηφιακής τηλεόρασης, της αύξησης στον αριθμό των καναλιών και της ικανότητας για διαδραστική επικοινωνία, του διαδικτύου, των ηλεκτρονικών εφημερίδων, της ανταλλαγής πληροφορίας μέσα σε ανεξάρτητα δίκτυα και της ανοικτής πρόσβασης για όλους. Ανταπαντώντας στην πραγματικότητα αυτή, η κυβέρνηση κατασκευάζει και θέτει σε ισχύ ένα ρυθμιστικό πλαίσιο, που υποβοηθά την επιχειρηματική δραστηριότητα σε ένα ανταγωνιστικό περιβάλλον, ενώ την ίδια στιγμή διαφυλλάσει τον πλουραλισμό ιδεών, την ελευθερία της έκφρασης και τα δικαιώματα των ιδιωτών.

Ισότιμη συμμετοχή των περιφερειών στην παγκόσμια Κοινωνία της Πληροφορίας

Οι γεωγραφικές ιδιαιτερότητες της Ελλάδας είναι μια πρόκληση που στέκεται ενάντια στις ευκαιρίες που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες για ισορροπημένη ανάπτυξη. Δεδομένων όμως των καθολικών τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και της ικανότητας κάλυψης όλου του γεωγραφικού φάσματος, οι ενέργειες συγκεντρώνονται στην ισχυροποίηση της τηλεπικοινωνιακής υποδομής, της ανάπτυξης νέων τηλεπηρεσιών, της ενίσχυσης των τοπικών εταιρειών, της ανάπτυξης διαδικτυακών υπηρεσιών για το κοινό, της ενίσχυση της χρήσης τραπεζών πληροφοριών και την τοπική εφαρμογή κεντρικών πρωτοβουλιών, με σεβασμό πάντοτε στις ιδιαιτερότητες του κάθε τόπου.

Ανάπτυξη εθνικής τηλεπικοινωνιακής υποδομής

Η εθνική τηλεπικοινωνιακή υποδομή αποτελεί τη ραχοκοκαλιά της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Η ανάπτυξη αυτής θα επιτρέψει γρήγορη, φιλική και

αποτελεσματική σε κόστος αποθήκευση, διαχείριση και επεξεργασία ψηφιοποιημένων πληροφοριών. Ο στόχος εδώ είναι η ευρεία εξάπλωση προηγμένων τηλεπικοινωνιακών και οπτικοακουστικών υπηρεσιών τόσο από το δημόσιο όσο και από τον ιδιωτικό τομέα σε χαμηλό κόστος. Για την πραγματοποίηση του στόχου αυτού, τα επενδυτικά πλάνα των εταιρειών τηλεπικοινωνιών είναι εξέχουσας σημασίας, όπως επίσης και η ανάπλαση του τομέα των τηλεπικοινωνιών και την ενσωμάτωσή του σε ένα περιβάλλον τεχνολογικής σύγκλισης ανάμεσα στις μεταδόσεις και τις τηλεπικοινωνίες.

Προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών

Οι αλλαγές που φέρνει η τεχνολογία αμφισβητούν την καταλληλότητα των υπαρχόντων νόμων και επιβάλλουν την επανδιατύπωσή τους από τα ιδρύματα της βιομηχανικής κοινωνίας σε αυτά της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Σε αυτό τον τομέα, νομικές και ρυθμιστικές πρωτοβουλίες που λαμβάνονται έχουν ως σκοπό την κάλυψη ευρείας κλίμακας προβλημάτων: προστασία των δικαιωμάτων των πολιτών (πρόσβαση στην πληροφορία, προστασία πληροφοριών ιδιωτικής φύσης), την προστασία των δικαιωμάτων των καταναλωτών, θέματα πνευματικής ιδιοκτησίας (ψηφιακή κλοπή έργων), νομικά θέματα στις ηλεκτρονικές συναλλαγές (ισχύς συναλλαγής, επικύρωση ψηφιακής υπογραφής, πλαίσιο κρυπτογράφησης), νομικά θέματα περί εργασίας και ασφάλισης στην τηλε-εργασία, όπως και ποινικά μέτρα (ηλεκτρονικό έγκλημα, απαγορευμένο/ανήθικο περιεχόμενο στο διαδίκτυο, προστασία ανηλίκων) (Greek Ministry of Interior, Public Administration and Decentralisation, 2002).

Ειδικότερα, στη στρατηγική προσέγγιση της ελληνικής κυβέρνησης προς την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, το βάρος πέφτει στην αύξηση της ποιότητας των δημοσίων υπηρεσιών με σκοπό να επιτευχθεί κοινωνική συνοχή και συμβολή στους οικονομικούς στόχους του κράτους. Η ελληνική στρατηγική για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση θεωρεί ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θα πρέπει να χαρακτηρίζονται από πανταχού παρουσία, μοναδικότητα αναφοράς (δλδ. ένα και μοναδικό σημείο παροχής υπηρεσιών), από-υλοποίηση, ποιότητα και αποτελεσματικότητα κόστους. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρούνται ως απαραίτητες οργανωτικές δομές και θα πρέπει να σχεδιαστούν και να εγκατασταθούν με αυτό ακριβώς το σκεπτικό υπ' όψη. Βήματα κλειδιά στην μεθοδολογία ανάπτυξης και εφαρμογής τους είναι: ταυτοποίηση κρίσιμων περιοχών υπηρεσιών, ορισμός επιχειρησιακών προτεραιοτήτων και κρίσιμων

παραγόντων επιτυχίας, ταυτοποίηση συνεργατών και εξασφάλιση ομοφωνίας στην κατασκευή, ορισμός του πεδίου εφαρμογής κάθε νέας πιλοτικής διαδικασίας.

Για την πραγματοποίηση λοιπόν της στρατηγικής για την Κοινωνία της Πληροφορίας, ένα Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την Κοινωνία της Πληροφορίας εκκίνησε το 2000. Είναι ένα καινοτόμο οριζόντιο πρόγραμμα, που καλύπτει όλα τα κυβερνητικά τμήματα και έχει ως σκοπό την εφαρμογή των απαραίτητων χαρακτηριστικών της Κοινωνίας της Πληροφορίας όπως περιγράφηκε στη λευκή βίβλο της Ελληνικής Κυβέρνησης και στο Πλάνο Ενεργειών eEurope.

Το Ε.Π. Κ.Τ.Π. περιλαμβάνει τέσσερις κύριες γραμμές δράσης: «Εκπαίδευση και Πολιτισμός», «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής», «Ψηφιακή Οικονομία και Απασχόληση» και «Τηλεπικοινωνίες». Οι προτεραιότητες της **Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης**, που είναι μέρος της γραμμής δράσης «Πολίτες και Ποιότητα Ζωής» είναι:

- ✓ Βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών προς πολίτες και επιχειρήσεις με κέντρα δημόσιας διοίκησης σε κεντρικό, περιφερειακό και τοπικό επίπεδο.
- ✓ Ανάπτυξη αιτήσεων μέσω διαδικτύου, καθώς και της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ΤΠΕ) για πιο αποδοτικές και αναμορφωμένες διαδικασίες και επικοινωνία ανάμεσα στις κυβερνητικές υπηρεσίες καθώς και την κάλυψη όλης της δημόσιας διοίκησης και ειδικά τη δημοσιονομική και οικονομική περιοχή, την κοινωνική ασφάλιση, τη δικαιοσύνη, τις διαδικασίες δημοσίων προμηθειών και την περιφερειακή ανάπτυξη.
- ✓ Υποστήριξη της δημιουργίας πληροφοριακών συστημάτων για τη γεωγραφική και περιβαλλοντική χαρτογράφηση και διαχείριση, συνδέοντας με αυτόν τον τρόπο την κεντρική με την περιφερειακή και τοπική διοίκηση.
- ✓ Χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής με σκοπό την προώθηση και στήριξη μιας ευρείας στρατηγικής για την προσφορά υπηρεσιών υγείας και πρόνοιας υψηλότερης ποιότητας σε όλους τους πολίτες, καθώς επίσης και για την αναμόρφωση της διοίκησης του τομέα της υγείας και της χρηματοδότησης αυτού.
- ✓ Εισαγωγή των τηλεματικών εφαρμογών στις χερσαίες, θαλάσσιες και εναέρια μεταφορές («έξυπνες» μεταφορές).

Για την περίοδο μετά το 2006, η Επιτροπή Τεχνολογιών Πληροφορικής, που είναι το υψηλότερο θεσμικό σώμα για το σχεδιασμό και τη στρατηγική της ανάπτυξης των Τεχνολογιών Πληροφορικής, πρότεινε την ακολουθούσα στρατηγική μετά το πέρας της περιόδου εφαρμογής της παρούσας, στο έγγραφο με τίτλο «**Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013**». Ο θεμελιώδης στόχος της στρατηγικής είναι η χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής για την επίτευξη υψηλότερης παραγωγικότητας στην οικονομία και για τη βελτίωση της ποιότητας ζωής των πολιτών. Το νέο πλάνο ακολουθεί τέσσερα βήματα για τη χαρτογράφηση της ψηφιακής πορείας της Ελλάδας:

- ✓ **1^ο βήμα:** Εξέταση – ταυτοποίηση των πηγών των προβλημάτων που παρακωλύουν τη χρήση των ΤΠΕ στη χώρα.
- ✓ **2^ο βήμα:** Ανάλυση των διεθνών πολιτικών πάνω στην Κοινωνία της Πληροφορίας και τις Νέες Τεχνολογίες. Ταυτοποίηση των βέλτιστων πρακτικών και των αποτυχιών των άλλων χωρών.
- ✓ **3^ο βήμα:** Μελέτη των διεθνών και των ευρωπαϊκών εξελίξεων στο πεδίο της Κοινωνίας της Πληροφορίας.
- ✓ **4^ο βήμα:** Τοποθέτηση των βασικών κατευθύνσεων της ψηφιακής στρατηγικής για την περίοδο 2006-2013, πάντα λαμβάνοντας υπ' όψη τις ιδιαιτερότητες της ελληνικής οικονομίας και κοινωνίας.

Η ουσιαστική διαφορά σχετικά με τις προηγούμενες πρακτικές είναι ότι η νέα πολιτική δεν επικεντρώνεται σε συγκεκριμένα προγράμματα ανά οργανισμό αλλά σε εντολές για υπηρεσίες που πρέπει να προσφερθούν. Υπάρχει γενική παραδοχή του γεγονότος ότι η χώρα δεν έχει καταφέρει να ακολουθήσει τα υπόλοιπα Κράτη Μέλη και δεν έχει εκμεταλλευθεί πλήρως τα πλεονεκτήματα των Τεχνολογιών Πληροφορικής.

Το νέο ψηφιακό πλάνο για την περίοδο 2006-2013 στοχεύει στην υλοποίηση ενός «ψηφιακού άλματος» στην παραγωγικότητα και την ποιότητα ζωής μέχρι το 2013. Ο στόχος του ψηφιακού άλματος είναι διπλός: η βελτίωση της παραγωγικότητας της ελληνικής οικονομίας και η βελτίωση της ποιότητας της καθημερινής ζωής των πολιτών. Έξι είναι οι βασικοί προσανατολισμοί της στρατηγικής – τέσσερις από αυτούς εστιάζουν στην παραγωγικότητα και δύο στην ποιότητα ζωής.

- ✓ Προώθηση των ΤΠΕ στις επιχειρήσεις
- ✓ Παροχή ψηφιακών υπηρεσιών σε επιχειρήσεις και αναδόμηση του δημοσίου τομέα

- ✓ Ενίσχυση του τομέα Τεχνολογιών Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών
- ✓ Προώθηση της επιχειρηματικότητας σε πρωτοβουλίες σχετικές με ΤΠΕ
- ✓ Βελτίωση της καθημερινής ζωής μέσω των ΤΠΕ και
- ✓ Σχεδιασμός ψηφιακών υπηρεσιών για τον πολίτη

Ο κοινός παρονομαστής για την επίτευξη όλων των παραπάνω είναι η γρήγορη ευρυζωνική σύνδεση με το διαδίκτυο.

Ο δρόμος προς το «ψηφιακό άλμα» περιλαμβάνει 65 νέες ενέργειες. Έμφαση δίνεται στην ανάπτυξη συστημάτων για ηλεκτρονικές προμήθειες, σε δραστικές βελτιώσεις της ευρυζωνικότητας, σε καμπάνιες ενημέρωσης και στην ευαισθητοποίηση των πολιτών πάνω στις νέες τεχνολογίες. Μια πιο πρακτική προτεραιότητα της στρατηγικής, με προβλεπόμενο χρόνο εφαρμογής το τέλος του 2008, είναι να προμηθεύσει τις επιχειρήσεις με τα πέντε πιστοποιητικά που είναι στην κορυφή της ζήτησής τους και να παρέχει τις είκοσι πιο συχνά ζητούμενες υπηρεσίες στους πολίτες. Οι παραπάνω ενέργειες θεωρούνται κρίσιμες για την πραγματοποίηση του ψηφιακού άλματος. Σχετικά με την περίοδο που θα ακολουθήσει το 2008, μελετάται η δημιουργία ηλεκτρονικών σημείων παροχής όλων των υπηρεσιών με σκοπό την περαιτέρω επιτάχυνση της προσφοράς υπηρεσιών σε επιχειρήσεις.

Η εφαρμογή της Ψηφιακής Στρατηγικής επιβλέπεται από τη διϋπουργική **Επιτροπή Τεχνολογιών Πληροφορικής**.

Σχετικά με τα μελλοντικά προγράμματα, αυτά που τέθηκαν σε προτεραιότητα ως κρίσιμα για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση από το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης (Ιούλιος 2005), είναι:

- ✓ Η δημιουργία του Εθνικού Διαδικτυακού Ιστότοπου «**ΕΡΜΗΣ**»
- ✓ Το Σύστημα Εθνικών Διαπιστεύσεων και Ασφάλειας Συναλλαγών
- ✓ Το Εθνικό Πλαίσιο για τη Διαλειτουργικότητα των Υπηρεσιών

Η ελληνική προσέγγιση στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να χαρακτηριστεί ως κεντρική όσον αφορά το σχεδιασμό της ακολουθούμενης πολιτικής και τη διαχείριση των προγραμμάτων, με κατανομημένη εφαρμογή. Όλα τα υπουργεία και οι περιφερειακές διοικήσεις έχουν ζητηθεί να ετοιμάσουν σχέδια δράσης για την Κοινωνία της Πληροφορίας, με σκοπό την εφαρμογή των προτεραιοτήτων του Ε.Π. Κ.τ.Π. (eGovernment Observatory, 2007a).

6.3 Επισκόπηση της παρούσας κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα

Κατόπιν της παρουσίασης των στόχων και των ενεργειών προς την Κοινωνία της Πληροφορίας καθώς και της ιστορικής αναδρομής από την αρχή της έως και σήμερα, κρίνεται σκόπιμο να παρουσιαστούν αναλυτικά οι παρούσες υποδομές όπως επίσης και μια επισκόπηση των υπηρεσιών που ήδη προσφέρονται. Επίσης, με τη βοήθεια δεικτών θα γίνει μια πρώτη σύγκριση της Ελλάδας με τις υπόλοιπες ευρωπαϊκές χώρες και θα γίνει κατανοητή η θέση που κατέχει στην προσπάθεια της ΕΕ για ενιαία χρήση των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στη Δημόσια Διοίκηση.

6.3.1 Υπάρχουσα υποδομή

Το Εθνικό Δίκτυο Δημόσιας Διοίκησης «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ**» είναι ένα αναπτυξιακό έργο του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης που υλοποιεί την δικτυακή υποδομή που είναι απαραίτητη για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και για τη χρήση δημοσίου κλειδιού για τον δημόσιο τομέα στην Ελλάδα. Καλύπτει όλες τις γεωγραφικές περιοχές της Ελλάδας, συνδέοντας περισσότερους από 2.000 δημόσιους τομείς μέσω 4 ιδιωτικών εικονικών δικτύων (VPNs). Οι παρεχόμενες υπηρεσίες περιλαμβάνουν ανταλλαγή δεδομένων και συνδέσεις φωνής μέσω διαδικτύου (VoIP), ευρυζωνική σύνδεση (broadband) και υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, μία δικτυακή πύλη που παρέχει περαιτέρω πολύτιμες υπηρεσίες στα συμμετέχοντα μέλη, όπως ευρετήριο, τηλεσυνεργασία, τηλεσυνδιάσκεψη και υπηρεσίες βοήθειας και τέλος υποδομές δημοσίου κλειδιού που επιτρέπουν την χρήση των ηλεκτρονικών υπογραφών και των ψηφιακών πιστοποιήσεων. Επιπρόσθετα, το «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ**» προσφέρει μια πλατφόρμα ηλεκτρονικής εκπαίδευσης (e-learning) με σκοπό να παρέχει επιπλέον εκπαιδευτικές υπηρεσίες σε δημόσιους υπαλλήλους, και πρωταρχικά σε αυτούς που είναι ευθέως υπεύθυνοι για τη διαχείριση και τη συντήρηση του δικτύου. Η απλοποίηση των διαδικασιών, η ενισχυμένη συνεργασία καθώς και η αποτελεσματική διαχείριση της πληροφορίας (αυξημένη διαθεσιμότητα και αποφυγή πλεονασμών) έχουν ως αποτέλεσμα στη βελτίωση των υπηρεσιών που προσφέρονται στους πολίτες, και ειδικότερα εκείνων που απαιτούν τη συνεργασία περισσότερων του ενός τμημάτων. Εκτός από τη συμβολή που έχει στην απλοποίηση των διαδικασιών και στη μείωση του χρόνου των συναλλαγών, το «**ΣΥΖΕΥΞΙΣ**» επιτρέπει την εξοικονόμηση περίπου

€67.5 εκατομμυρίων ανά έτος, μόνο από τις τηλεφωνικές υπηρεσίες μεταξύ των δημοσίων υπηρεσιών.

Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών (ΚΕΠ) είναι διοικητικά καταστήματα-σημεία εξυπηρέτησης πολιτών σε διοικητικά θέματα, όπου οι πολίτες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε πληροφορίες για δημόσιες υπηρεσίες και σε πάνω από 1000 τυποποιημένες διοικητικές διαδικασίες. Το δίκτυο των ΚΕΠ υποστηρίζεται επίσης από μια ηλεκτρονική πλατφόρμα – το «e-ΚΕΠ». Τα Κέντρα Εξυπηρέτησης Πελατών είναι συνδεδεμένα μεταξύ τους μέσω του διαδικτύου και χρησιμοποιούν την ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ΚΕΠ προκειμένου να καταχωρούν και να διαχειρίζονται τα αιτήματα των πολιτών, να δημιουργούν έναν σχετικό ηλεκτρονικό κατάλογο, να έχουν πρόσβαση στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του ΚΕΠ, καθώς και να μπορούν να παρακολουθούν την πορεία των αιτημάτων καθ' όλη τη διάρκειά τους έως ότου ικανοποιηθούν. Η ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ΚΕΠ υποστηρίζει την χρήση επικυρωμένων ψηφιακών υπογραφών, δίνοντας την δυνατότητα για συναλλαγές μεταξύ δημόσιων υπηρεσιών σε πραγματικό χρόνο. Αυτή η υπηρεσία λειτουργεί σε συνδυασμό με ένα 24/7/52 τηλεφωνικό κέντρο (με αριθμό 1564) το οποίο προσφέρει πληροφορίες για διοικητικά θέματα. Επίσης, λειτουργεί ακόμα ένα τηλεφωνικό κέντρο (με αριθμό 1502) όπου οι πολίτες και οι επιχειρήσεις μπορούν να αιτούνται και να αποκτούν 93 διαφορετικά πιστοποιητικά. Το τηλεφωνικό κέντρο 1564 έχει εξυπηρετήσει περισσότερες από 5 εκατομμύρια κλήσεις μέχρι σήμερα. Ακόμα, η ηλεκτρονική πλατφόρμα e-ΚΕΠ έχει μηνιαία επισκεψιμότητα παραπάνω από 9 εκατομμύρια, ενώ ταυτόχρονα στα φυσικά καταστήματα ΚΕΠ πηγαίνουν καθημερινά πάνω από 60.000 πολίτες προκειμένου να πραγματοποιήσουν τις συναλλαγές τους με την κυβέρνηση. Μάλιστα, από τον Μάρτιο του 2007, οι ελληνικές επιχειρήσεις έχουν πλέον τη δυνατότητα να πραγματοποιούν τις συναλλαγές τους με τα 59 Επιμελητήρια της χώρας πιο εύκολα και γρήγορα, μέσω των ΚΕΠ. Η μέσος χρόνος εξυπηρέτησης ενός αιτήματος συνήθως δεν ξεπερνά τις 7 μέρες. Σήμερα υπάρχουν 1.036 ΚΕΠ διεσπαρμένα σε όλη την Ελλάδα τα οποία βαθμιαία θα αναβαθμιστούν σε Ενοποιημένα Κέντρα Συναλλαγών (eGovernment Observatory, 2007a).

Μία από τις πρώτες υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης που αναπτύχθηκε, αφενός λόγω της μεγάλης σημαντικότητάς της, αφετέρου λόγω της γραφειοκρατικής ελάφρυνσης που προσέφερε σε πολίτες και ιδιαίτερα σε επιχειρήσεις, ήταν η φορολογία. Το Υπουργείο Οικονομικών ανέπτυξε, υπό τον τίτλο TAXISnet, ένα δίκτυο που προσφέρει υπηρεσίες τόσο σε μεμονωμένους όσο και σε

εταιρικούς φορολογούμενους, στις οποίες περιλαμβάνονται η ηλεκτρονική κατάθεση των φορμών του ΦΠΑ και η πληρωμή του ΦΠΑ μέσω ηλεκτρονικών συστημάτων τραπεζικών υπηρεσιών, η ηλεκτρονική κατάθεση των εγγράφων φορολογίας εισοδήματος, η προσωπική ηλεκτρονική ενημέρωση για τα αποτελέσματα της διαδικασίας εκκαθάρισης και την ηλεκτρονική αποστολή των αποδείξεων της διαδικασίας μέσω τηλεομοιοτυπίας. Μερικές από τια παραπάνω υπηρεσίες, καθώς και αρκετές ακόμα γενικές υπηρεσίες πληροφόρησης, προσφέρονται μέσω τηλεφωνικού κέντρου υπηρεσιών και μέσω του ιστότοπου της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων. Έχει παρατηρηθεί πολύ θετική αντίδραση από τους φορολογούμενους απέναντι στο νέο σύστημα από τη μέρα εγκατάστασής του, το 2000.

Στα πλαίσια του προγράμματος εκσυγχρονισμού του, το Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ) έχει αναπτύξει δύο νέες υπηρεσίες, που θα παίξουν το ρόλο του σημείου εκκίνησης για την παροχή περισσότερων ποιοτικών υπηρεσιών σε εργαζόμενους, διοικούντες και ασφαλισμένους. Ένα από τα βασικά εργαλεία εκσυγχρονισμού και αναβάθμισης των υπηρεσιών του ΙΚΑ είναι η χρήση του διαδικτύου και των υπολοίπων νέων τεχνολογιών της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης για την επικοινωνία μεταξύ του Ιδρύματος και των χρηστών. Οι παρεχόμενες υπηρεσίες του ΙΚΑnet είναι δύο κατηγοριών: Υπηρεσίες Πληροφόρησης και Υπηρεσίες Συναλλαγής. Η πρώτη υπηρεσία συναλλαγής που εισήχθηκε ήταν η ηλεκτρονική κατάθεση της Αναλυτικής Περιοδικής Δήλωσης, που βελτίωσε τις συναλλαγές με το ΙΚΑ και εξαφάνισε την ανάγκη της φυσικής παρουσίας του εργαζομένου στις συναλλαγές του με το Ίδρυμα (Greek Ministry of Interior, Public Administration and Decentralisation, 2002).

6.3.2 Λίστα διαθέσιμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς πολίτες και παρόντας βαθμός εξειδίκευσης αυτών

Οι πληροφορίες σε αυτή την παράγραφο βασίζονται στην κοινή λίστα των 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών (12 για τους πολίτες, 8 για τις επιχειρήσεις) οι οποίες υιοθετήθηκαν από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης τον Μάρτιο του 2001, και στην μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για να εκτιμηθεί το επίπεδο της διαδικτυακής διαθεσιμότητας και βαθμού εξειδίκευσης στην προσπάθεια της Ηλεκτρονικής Ευρώπης για δημιουργία προτύπων. Αναδημοσιεύονται αυτούσια από το Φύλλο Γεγονότων σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, που

δημοσιεύεται περιοδικά από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Η παρούσα έκδοση είναι του Μαΐου 2007.

Οι 12 υπηρεσίες για τους πολίτες είναι οι ακόλουθες:

1. Φορολογία Εισοδήματος
2. Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας από Γραφεία Εργατικού Δυναμικού
3. Επιδόματα Κοινωνικής Ασφάλισης
4. Προσωπικά Έγγραφα
5. Δήλωση Αυτοκινήτου
6. Αίτηση για Άδεια Δόμησης
7. Δήλωση στην Αστυνομία
8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες
9. Πιστοποιητικά (γέννησης, γάμου): Αίτηση και Παράδοση
10. Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση
11. Ανακοίνωση Μετακόμισης (Αλλαγή Διεύθυνσης)
12. Υπηρεσίες σχετικές με την Υγεία (πχ. κλείσιμο ραντεβού σε νοσοκομείο)

Για κάθε υπηρεσία, ο επιτευχθείς βαθμός εξειδίκευσης καταδεικνύεται σε συνάρτηση με το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για την εκάστοτε υπηρεσία.

- Στάδιο 1 - Πληροφόρηση: διαδικτυακές πληροφορίες σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες.
- Στάδιο 2 - Διαδραστικότητα: μεταφόρτωση των εγγράφων (download).
- Στάδιο 3 - Αμφίδρομη Διαδραστικότητα: επεξεργασία εγγράφων, συμπεριλαμβανομένης της πιστοποίησης.
- Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Εξ' ολοκλήρου χειρισμός, λήψη αποφάσεων και παράδοση (πληρωμή).

1. Φορολογία Εισοδήματος (δήλωση, ειδοποίηση του καταλογισμού φόρου)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

Ιστοχώρος: <http://www.taxisnet.gr/>; <http://www.e-oikonomia.gr>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 4/4

Περιγραφή: Η υπηρεσία TAXISnet, η οποία ξεκίνησε το Μάιο του 2000, προσφέρει υπηρεσίες σε φορολογούμενους ιδιώτες καθώς και εταιρείες, που περιλαμβάνει ηλεκτρονική αποστολή των φορμών φόρου εισοδήματος, εξατομικευμένη ηλεκτρονική ειδοποίηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας επιστροφής φόρου, ηλεκτρονική αποστολή πιστοποιητικών μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική κατάθεση εντύπων ΦΠΑ και πληρωμές μέσω τραπεζικών συστημάτων εξυπηρέτησης. Μερικές από τις παραπάνω υπηρεσίες, καθώς και μερικές ακόμα γενικές υπηρεσίες πληροφόρησης, είναι επίσης διαθέσιμες μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

2. Υπηρεσίες Αναζήτησης Εργασίας από Γραφεία Εργατικού Δυναμικού

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Προστασίας, Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού

Ιστοχώρος: <http://www.oaed.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 3/3

Περιγραφή: Πλήρως λειτουργική διαδικτυακή αναζήτηση θέσεων εργασίας.

3. Επιδόματα Κοινωνικής Ασφάλισης

α. Επιδόματα Ανεργίας

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Προστασίας, Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού

Ιστοχώρος: <http://www.oaed.gr/>; <http://www.kep.gov.gr>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Πληροφόρηση και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download).

β. Οικογενειακά Επιδόματα

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικής Προστασίας,
Οργανισμός Απασχολήσεως Εργατικού Δυναμικού

Ιστοχώρος: <http://www.oaed.gr/>; <http://www.kep.gov.gr>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Πληροφόρηση και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download).

γ. Φαρμακευτικά Κόστη (αποζημίωση ή απευθείας πληρωμή)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας

Ιστοχώρος: <http://www.mohaw.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 1/4

Περιγραφή: Απλή πληροφόρηση.

δ. Μαθητικές Υποτροφίες

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων,
Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών

Ιστοχώρος: <http://www.iky.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Το Ίδρυμα Κρατικών Υποτροφιών χορηγεί υποτροφίες για μεταπτυχιακές ή μεταδιδακτορικές απουδές σε Έλληνες αλλά και αλλοδαπούς αποφοίτους. Μέσα στις διοικητικές του υπευθυνότητες είναι επίσης το πρόγραμμα ανταλλαγής φοιτητών «Σωκράτης-Έρασμος». Πληροφόρηση και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download).

4. Προσωπικά Έγγραφα (διαβατήριο και δίπλωμα οδήγησης)

α. Διαβατήριο

Υπεύθυνος: Ελληνική Αστυνομία, Εθνικό Κέντρο Διαβατηρίων

Ιστοχώρος: <http://www.passport.gov.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/3

Περιγραφή: Πληροφόρηση και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download), επιτρέποντας στους πολίτες να ξεκινήσουν τη διαδικασία έκδοσης διαβατηρίου.

β. Δίπλωμα Οδήγησης

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Ιστοχώρος: <http://www.kep.gov.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/3

Περιγραφή: Πληροφόρηση και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download), επιτρέποντας στους πολίτες να ξεκινήσουν τη διαδικασία έκδοσης διπλώματος οδήγησης.

5. Δήλωση Αυτοκινήτου (καινούρια, μεταχειρισμένα και εισαγόμενα αυτοκίνητα)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων

Ιστοχώρος: <http://www.e-oikonomia.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Διαδικτυακή δήλωση καινούριου αυτοκινήτου και δυνατότητα διαδικτυακής δήλωσης αλλαγών στα στοιχεία ήδη δηλωμένων αυτοκινήτων.

6. Αίτηση για Άδεια Δόμησης/Σχεδιασμού

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Ιστοχώρος: <http://www.kep.gov.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Πληροφόρηση και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download), επιτρέποντας στους πολίτες να ξεκινήσουν τη διαδικασία έκδοσης άδειας δόμησης ή ανακαίνισης.

7. Δήλωση στην Αστυνομία (πχ. σε περίπτωση κλοπής)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Δημόσιας Τάξης

Ιστοχώρος: <http://www.ydt.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 1/3

Περιγραφή: Απλή πληροφόρηση.

8. Δημόσιες Βιβλιοθήκες (διαθεσιμότητα καταλόγων και εργαλεία αναζήτησης)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

Ιστοχώρος: <http://www.ypepth.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 1/3

Περιγραφή: Ο ιστοχώρος του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων παρέχει μια πλήρη λίστα ελληνικών βιβλιοθηκών. Η Εθνική Βιβλιοθήκη της Ελλάδας προσφέρει τη δυνατότητα αναζήτησης ενός συγκεκριμένου τίτλου και ηλεκτρονικής κράτησης. Ο Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών προσφέρει τη δυνατότητα αναζήτησης ενός συγκεκριμένου τίτλου.

9. Πιστοποιητικά (γέννησης, γάμου): Αίτηση και Παράδοση

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης

Ιστοχώρος: <http://www.kep.gov.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/3

Περιγραφή: Διαδικτυακή αίτηση και αποστολή πιστοποιητικών γέννησης και γάμου.

10. Εγγραφή στην Ανώτατη Εκπαίδευση/Πανεπιστήμιο

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων

Ιστοχώρος: <http://www.ypepth.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Παροχή γενικής πληροφόρησης για την εγγραφή στην ανώτατη εκπαίδευση και πανεπιστήμια.

11. Ανακοίνωση Μετακόμισης (Αλλαγή Διεύθυνσης)

Υπεύθυνος: Δ.Υ.

Ιστοχώρος: Δ.Υ.

Βαθμός

εξειδίκευσης: Δ.Υ.

Περιγραφή: Η υπηρεσία αυτή δεν υπάρχει στην Ελλάδα, όπου δεν είναι υποχρεωτική η πληροφόρηση των αρχών για την αλλαγή της διεύθυνσης.

12. Υπηρεσίες σχετικές με την Υγεία (διαδραστική συμβουλευτική για τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σε διάφορα νοσοκομεία, κλείσιμο ραντεβού σε νοσοκομείο)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας

Ιστοχώρος: <http://www.mohaw.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 1/4

Περιγραφή: Παρέχεται γενική πληροφόρηση σχετικά με την οργάνωση του Υπουργείου και τη διαθεσιμότητα των νοσοκομείων.

6.3.3 Λίστα διαθέσιμων υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης προς επιχειρήσεις και παρόντας βαθμός εξειδίκευσης αυτών

Οι πληροφορίες σε αυτή την παράγραφο βασίζονται στην κοινή λίστα των 20 βασικών δημοσίων υπηρεσιών (12 για τους πολίτες, 8 για τις επιχειρήσεις) οι οποίες υιοθετήθηκαν από το Συμβούλιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης τον Μάρτιο του 2001, και στην μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε για να εκτιμηθεί το επίπεδο της διαδικτυακής διαθεσιμότητας και βαθμού εξειδίκευσης στην προσπάθεια της Ηλεκτρονικής Ευρώπης για δημιουργία προτύπων. Αναδημοσιεύονται αυτούσια από το Φύλλο Γεγονότων σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση στην Ελλάδα, που δημοσιεύεται περιοδικά από το Ευρωπαϊκό Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας. Η παρούσα έκδοση είναι του Μαΐου 2007.

Οι 8 υπηρεσίες για τις επιχειρήσεις είναι οι ακόλουθες:

- 1. Κοινωνική Επιχορήγηση για τους Εργαζομένους.*
- 2. Φορολογία Επιχειρήσεων: Δήλωση, Γνωστοποίηση*
- 3. Φ.Π.Α.: Δήλωση, Γνωστοποίηση*
- 4. Δήλωση Νέας Επιχείρησης*
- 5. Υποβολή των Δεδομένων στις Στατιστικές Υπηρεσίες*
- 6. Δήλωση Δασμών*
- 7. Άδειες Συναφείς με το Περιβάλλον*
- 8. Δημόσιες Προμήθειες*

Για κάθε υπηρεσία, ο επιτευχθείς βαθμός εξειδίκευσης καταδεικνύεται σε συνάρτηση με το μέγιστο δυνατό αποτέλεσμα για την εκάστοτε υπηρεσία.

- Στάδιο 1 - Πληροφορηση: διαδικτυακές πληροφορίες σχετικά με τις δημόσιες υπηρεσίες.*
- Στάδιο 2 - Διαδραστικότητα: μεταφόρτωση των εγγράφων (download).*
- Στάδιο 3 - Αμφίδρομη Διαδραστικότητα: επεξεργασία εγγράφων, συμπεριλαμβανομένης της πιστοποίησης.*
- Στάδιο 4 - Συναλλαγή: Εξ' ολοκλήρου χειρισμός, λήψη αποφάσεων και παράδοση (πληρωμή).*

1. Κοινωνική Επιχορήγηση για Εργαζομένους

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Υγείας και Κοινωνικής Πρόνοιας,
Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων (ΙΚΑ)

Ιστοχώρος: <http://www.ika.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 4/4

Περιγραφή: Ο ιστοχώρος του ΙΚΑ παρέχει τη δυνατότητα πλήρους επεξεργασίας της δήλωσης κοινωνικών εισφορών για τους εργαζομένους μέσω διαδικτύου.

2. Φορολογία Επιχειρήσεων: Δήλωση, Γνωστοποίηση

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών και
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

Ιστοχώρος: <http://www.taxisnet.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 4/4

Περιγραφή: Η υπηρεσία TAXISnet, η οποία ξεκίνησε το Μάιο του 2000, προσφέρει υπηρεσίες σε φορολογούμενους ιδιώτες καθώς και εταιρείες, που περιλαμβάνει ηλεκτρονική αποστολή των φορμών φόρου εισοδήματος, εξατομικευμένη ηλεκτρονική ειδοποίηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας επιστροφής φόρου, ηλεκτρονική αποστολή πιστοποιητικών μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική κατάθεση εντύπων ΦΠΑ και πληρωμές μέσω τραπεζικών συστημάτων εξυπηρέτησης. Μερικές από τις παραπάνω υπηρεσίες, καθώς και μερικές ακόμα γενικές υπηρεσίες πληροφόρησης, είναι επίσης διαθέσιμες μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

3. Φ.Π.Α.: Δήλωση, Γνωστοποίηση

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών,
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

Ιστοχώρος: <http://www.taxisnet.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 4/4

Περιγραφή: Η υπηρεσία TAXISnet, η οποία ξεκίνησε το Μάιο του 2000, προσφέρει υπηρεσίες σε φορολογούμενους ιδιώτες καθώς και εταιρείες, που περιλαμβάνει ηλεκτρονική αποστολή των φορμών φόρου εισοδήματος, εξατομικευμένη ηλεκτρονική ειδοποίηση των αποτελεσμάτων της διαδικασίας επιστροφής φόρου, ηλεκτρονική αποστολή πιστοποιητικών μέσω τηλεομοιοτυπίας (fax), ηλεκτρονική κατάθεση εντύπων ΦΠΑ και πληρωμές μέσω τραπεζικών συστημάτων εξυπηρέτησης. Μερικές από τις παραπάνω υπηρεσίες, καθώς και μερικές ακόμα γενικές υπηρεσίες πληροφόρησης, είναι επίσης διαθέσιμες μέσω τηλεφωνικού κέντρου.

4. Δήλωση Νέας Επιχείρησης

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία Εμπορίου

Ιστοχώρος: <http://www.gge.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Γενικές Πληροφορίες και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download) προς εκκίνηση της διαδικασίας για την εγγραφή μιας εταιρείας. Η διαδικασία εγγραφής των επιχειρήσεων διεξάγεται από τα κατά τόπον Δικαστήρια.

5. Υποβολή των Δεδομένων στις Στατιστικές Υπηρεσίες

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, Γενική Γραμματεία Εθνικής Στατιστικής Υπηρεσίας.

Ιστοχώρος: <http://www.statistics.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 1/3

Περιγραφή: Διαδικτυακή αποστολή δηλώσεων της Intrastat.

6. Δήλωση Δασμών

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών,
Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων.

Ιστοχώρος: <http://www.taxisnet.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 4/4

Περιγραφή: Η υπηρεσία TAXISnet παρέχει τη δυνατότητα υποβολής δηλώσεων δασμών διαδικτυακά.

7. Άδειες Συναφείς με το Περιβάλλον (συμπεριλαμβ. αναφορές)

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και
Δημοσίων Έργων

Ιστοχώρος: <http://www.minenv.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Πληροφορίες και έγγραφα προς μεταφόρτωση (download).

8. Δημόσιες προμήθειες

Υπεύθυνος: Κεντρική Κυβέρνηση, Υπουργείο Ανάπτυξης, Γενική Γραμματεία
Εμπορίου

Ιστοχώρος: <http://www.gge.gr/>

Βαθμός

εξειδίκευσης: 2/4

Περιγραφή: Ο ιστοχώρος της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου παρέχει πληροφορίες για τις δημόσιες προμήθειες καθώς και πρόσβαση για την υποβολή προσφορών.

(eGovernment Observatory, 2007a).

6.3.4 Αριθμητικά δεδομένα και δείκτες της παρούσας κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα και εμπόδια στην ανάπτυξη αυτής

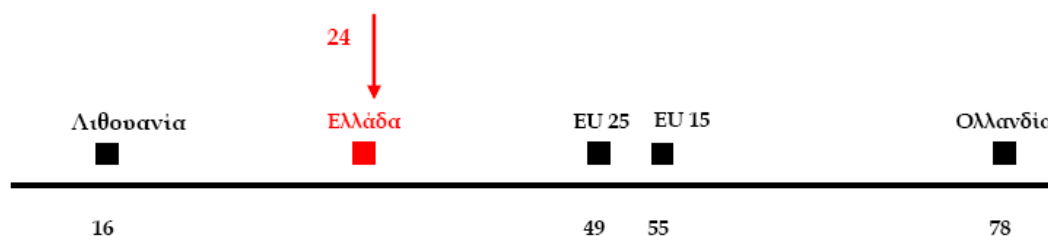
Στην ενότητα αυτή θα παρουσιαστούν στατιστικά στοιχεία και μελέτες, με σκοπό να δώσουν μια εκτίμηση της κατάστασης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα. Δίνεται βαρύτητα σε θέματα όπως η χρήση του διαδικτύου από πολίτες και επιχειρήσεις, το ποσοστό των ευρυζωνικών συνδέσεων, το ποσοστό χρήσης των ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών του κράτους και το βαθμό ανταπόκρισης που παρουσιάζουν οι δημόσιοι φορείς στα αιτήματα των πολιτών και των επιχειρήσεων. Προς το τέλος γίνεται μια προσπάθεια για την αναφορά των κυριότερων εμποδίων που αντιμετωπίζει η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα.

Το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας ανακοίνωσε την πρώτη ολοκληρωμένη έρευνα για τη μέτρηση των δεικτών e-Europe στα μέσα Οκτωβρίου 2005. Παραθέτουμε εδώ τη συγκριτική παρουσίαση των τιμών των δεικτών για την περίοδο 2005, δίνοντας βάρος στους δείκτες που έχουν στενή σχέση με τους σκοπούς της παρούσας εργασίας.

Συγκεκριμένα παρουσιάζεται σε ποια θέση βρίσκεται η χώρα μας σε σχέση με
(α) την Ευρώπη των 25,
(β) την Ευρώπη των 15 και
(γ) τις χώρες που βρίσκονται στην υψηλότερη και χαμηλότερη θέση στην κατάταξη.

A. Πρόσβαση Πολιτών στο Διαδίκτυο και χρήση αυτού

A1: Ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο Διαδίκτυο



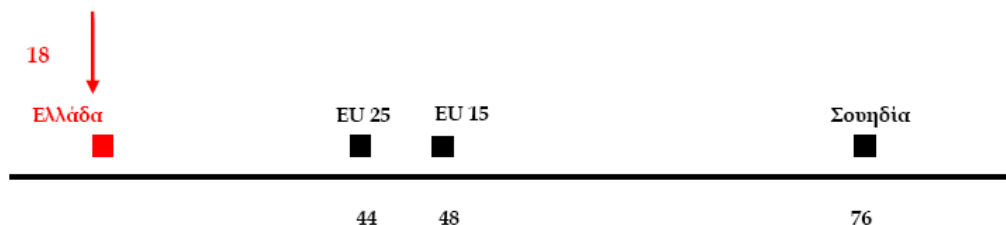
Διάγραμμα 6.1: Ο δείκτης A1 και η θέση της Ελλάδας

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Πίνακας 6.1: Ποσοστό μεταβολής της EU για το δείκτη A1

	2004	2005	% Μεταβολής
EU15	46	55	19.5
EU25	43	49	14

A2: Ποσοστό ατόμων (χρηστών) που χρησιμοποιούν συχνά το Διαδίκτυο



Διάγραμμα 6.2: Ο δείκτης A2 και η θέση της Ελλάδας

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Πίνακας 6.2: Ποσοστό μεταβολής της EU για το δείκτη A1

	2004	2005	% Μεταβολής
EU15	41	48	17
EU25	38	44	15.7

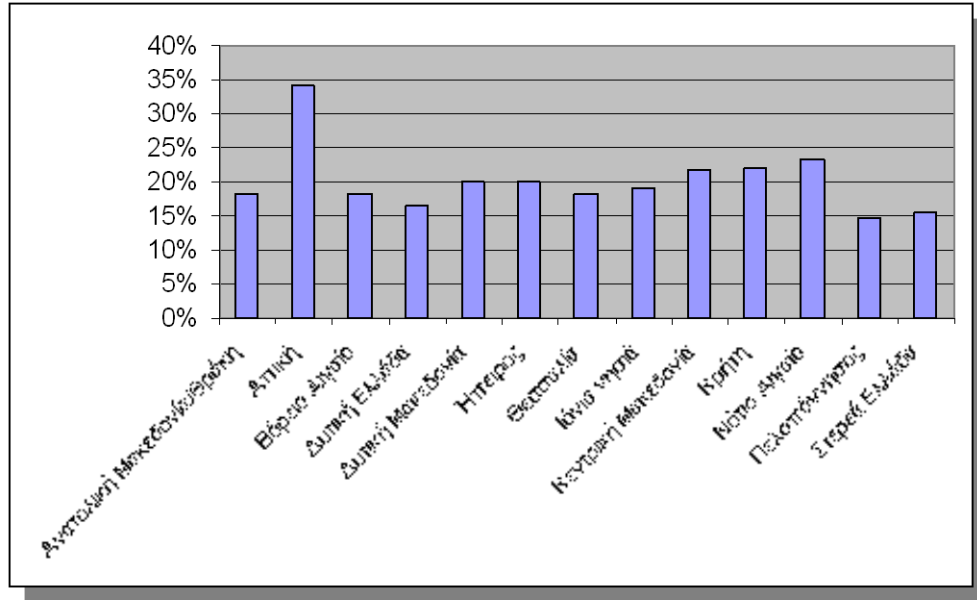
Από τις τιμές των παραπάνω δεικτών φαίνεται ότι η πρόσβαση των νοικοκυριών στο Διαδίκτυο και η συχνή χρήση αυτού (τουλάχιστον μια φορά την εβδομάδα το τελευταίο τρίμηνο) στην Ελλάδα είναι χαμηλή. Η χώρα μας κατ'εκτίμηση υπολείπεται 26 ποσοστιαίες μονάδες από τη μέση τιμή της Ευρώπης των 25 κρατών-μελών. Αν λάβουμε υπόψη και τους ρυθμούς μεταβολής των 25 και 15 ευρωπαϊκών χωρών, έτσι όπως αυτή φαίνεται στους δύο παραπάνω πίνακες 1 και 2, φαίνεται ότι χρειάζεται να δοθεί ιδιαίτερη μέριμνα στον τομέα της πρόσβασης και διείσδυσης του Διαδικτύου στα νοικοκυριά και στον πληθυσμό (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Από την αρχική έκδοση του Επιχειρησιακού Προγράμματος «Ψηφιακή Σύγκλιση» του Ιουλίου 2006, αντλούμε τα παρακάτω εξίσου ενδιαφέροντα στοιχεία:

Η χρήση του Διαδικτύου από τους Έλληνες πολίτες εστιάζεται κυρίως στην αναζήτηση πληροφοριών για προϊόντα και υπηρεσίες (84%), σε χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (70%) και σε ψυχαγωγία (60%).

Σε ό,τι αφορά στη γεωγραφική διάσταση, τα περισσότερα νοικοκυριά με σύνδεση στο Διαδίκτυο βρίσκονται στην Αττική (34% επί του συνόλου) και τα λιγότερα στην Πελοπόννησο (15% επί του συνόλου). Η κατανομή των νοικοκυριών με σύνδεση στο Διαδίκτυο ανά Περιφέρεια απεικονίζεται σχηματικά στο Διάγραμμα 1

(Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006).



Διάγραμμα 6.3: Γεωγραφική κατανομή νοικοκυριών με σύνδεση στο Διαδίκτυο

Πηγή: (Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006).

Β. Πρόσβαση Επιχειρήσεων στο Διαδίκτυο και χρήση αυτού

B1: % επιχειρήσεων (10+) με πρόσβαση στο Διαδίκτυο



Διάγραμμα 6.4: Ο δείκτης B1 και η θέση της Ελλάδας

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Πίνακας 6.3: Ποσοστό μεταβολής της EU για το δείκτη B1

	2004	2005	% Μεταβολής
EU15	90	92	2.2
EU25	89	91	2.2

Γ. Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση (e-Government)

Γ1: % πληθυσμού που χρησιμοποιεί το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές



Διάγραμμα 6.5: Ο δείκτης Γ1 και η θέση της Ελλάδας

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Υπάρχουν στοιχεία για αρκετές ευρωπαϊκές χώρες, παρ' όλα αυτά δεν αναφέρεται η τιμή του δείκτη για την Ευρώπη των 15 και την Ευρώπη των 25.

Γ2: % επιχειρήσεων (10+) που χρησιμοποιούν το Διαδίκτυο για συναλλαγές με τις δημόσιες αρχές, υποδιαιρούμενων ανά σκοπό



Διάγραμμα 6.6: Ο δείκτης Γ2 και η θέση της Ελλάδας

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

	2004	2005	% Μεταβολής
EU15	16	18	12.5
EU25	15	18	20

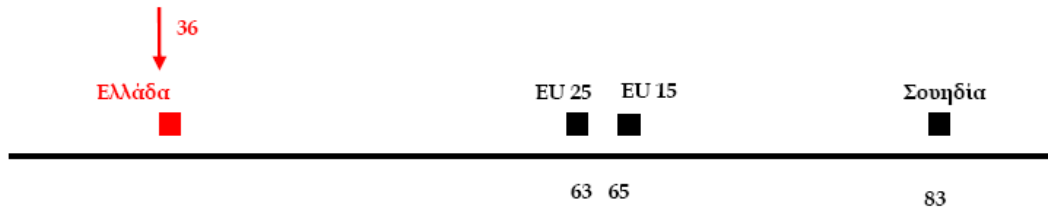
Πίνακας 6.4: Ποσοστό μεταβολής της EU για το δείκτη Γ2

Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Από τα γραφήματα IV και V φαίνεται ότι η χώρα μας βρίσκεται σε ιδιαίτερα υψηλή θέση όσον αφορά το δείκτη για τις συναλλαγές των επιχειρήσεων με τις δημόσιες αρχές (81%), ενώ εκτιμάται χαμηλή η αντίστοιχη τιμή του δείκτη για τις ηλεκτρονικές συναλλαγές των πολιτών με το δημόσιο. Το ηλεκτρονικό σύστημα φορολογίας, TAXISnet, αποτελεί μια εξήγηση για το υψηλό ποσοστό χρήσης του Διαδικτύου (93%) από τις επιχειρήσεις, όπως επίσης και το γεγονός ότι ο δείκτης των επιχειρήσεων εξετάζει μόνο τις επιχειρήσεις με τουλάχιστον 10 υπαλλήλους.

Δ. Ευρυζωνικά Δίκτυα (Διεύθυνση Ευρυζωνικότητας)

Δ1: % επιχειρήσεων (10+) με πρόσβαση ευρείας ζώνης

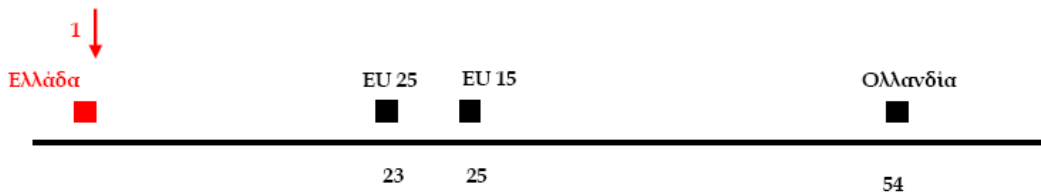


Διάγραμμα 6.7: Ο δείκτης Δ1 και η θέση της Ελλάδας
 Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Πίνακας 6.5: Ποσοστό μεταβολής της EU για το δείκτη Δ1

	2004	2005	% Μεταβολής
EU15	55	65	18.9
EU25	52	63	21.1

Δ2: % νοικοκυριών με πρόσβαση ευρείας ζώνης



Διάγραμμα 6.8: Ο δείκτης Δ2 και η θέση της Ελλάδας
 Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

	2004	2005	% Μεταβολής
EU15	17	25	47
EU25	15	23	53

Πίνακας 6.6: Ποσοστό μεταβολής της EU για το δείκτη Δ2
 Πηγή: (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Η χώρα μας στον τομέα της Ευρυζωνικότητας υπολείπεται σημαντικά. Μόλις 1% εκτιμάται το ποσοστό του πληθυσμού με πρόσβαση ευρείας ζώνης, όταν το ποσοστό μεταβολής από το έτος 2004, στο έτος 2005 ανέρχεται στο 47% και 53% για την Ευρώπη των 15 και την Ευρώπη των 25 αντίστοιχα. Αξίζει όμως να τονιστεί η αύξηση του ποσοστού με πρόσβαση ευρείας ζώνης από τον Ιανουάριο μέχρι τον Ιούνιο του 2005, από 0.5% σε 1%. Αρκετά πίσω εκτιμάται και το ποσοστό των επιχειρήσεων με πρόσβαση ευρείας ζώνης σε σχέση με τη μέση τιμή της Ευρώπης των 25. Το ποσοστό μεταβολής όμως εκτιμάται μικρότερο, μιας και ανέρχεται στο 21% (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005).

Ε. Ψηφιακή Προσβασιμότητα (Digital Access Index – DAI)

Ο δείκτης ψηφιακής προσβασιμότητας είναι ένας παγκόσμιος δείκτης που καλύπτει 178 οικονομίες παγκοσμίως και ταξινομεί τις χώρες σε τέσσερις κατηγορίες ανάλογα με το επίπεδο προσβασιμότητας σε ψηφιακό περιεχόμενο και υπηρεσίες που προσφέρουν. Τα επίπεδα είναι: υψηλό, ανώτερο, μέτριο και χαμηλό. Στο ανώτερο επίπεδο, στο οποίο συμπεριλαμβάνεται και η Ελλάδα, περιλαμβάνονται κυρίως χώρες από την κεντρική και ανατολική Ευρώπη, την Καραϊβική, τον Περσικό Κόλπο και αναπτυσσόμενα λατινοαμερικάνικα έθνη. Με το δείκτη αυτό δίνεται βάρος και σε άλλους παράγοντες, εκτός από την υποδομή που κατατάσσεται ως η πλέον ισχυρή επίδραση, που καθορίζουν το επίπεδο της ψηφιακής προσβασιμότητας σε μια χώρα. Η οικονομική δυνατότητα και η εκπαίδευση αποτελούν εξίσου σημαντικούς παράγοντες. Συνολικά χρησιμοποιούνται τα αποτελέσματα από την εξέταση πέντε περιοχών για τη βαθμολόγηση της κάθε χώρας: η διαθεσιμότητα της υποδομής, η οικονομική δυνατότητα πρόσβασης, το επίπεδο εκπαίδευσης, η ποιότητα των παρεχόμενων ΤΠΕ υπηρεσιών και η χρήση του διαδικτύου. Με τη βοήθεια των αποτελεσμάτων του δείκτη κάθε χώρα μπορεί να ταυτοποιήσει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της. Παρακάτω παρουσιάζονται πίνακες με τιμές του δείκτη για τις τέσσερις κύριες κατηγορίες καθώς και για την Ευρώπη ειδικότερα (International Telecommunication Union, 2002).

Υψηλή Προσβασιμότητα		Ανώτερη Προσβασιμότητα		Μέτρια Προσβασιμότητα		Χαμηλή Προσβασιμότητα	
Σουηδία	0.85	Ιρλανδία	0.69	Λευκορωσία	0.49	Ζιμπάμπουε	0.29
Δανία	0.83	Κύπρος	0.68	Λίβανος	0.48	Ονδούρες	0.29
Ισλανδία	0.82	Εσθονία	0.67	Ταϊλάνδη	0.48	Συρία	0.28
Δημ. Κορέας	0.82	Ισπανία	0.67	Ρουμανία	0.48	Νέα Γουινέα	0.26
Νορβηγία	0.79	<i>Ελλάδα</i>	<i>0.66</i>	Τουρκία	0.48	Βανουάτου	0.24

Πίνακας 6.7: Δείκτης Ψηφιακής Προσβασιμότητας 2002, Παγκόσμιος

Πηγή: (International Telecommunication Union, 2002).

Κορυφαίες 5 στη Δυτική Ευρώπη			
Θέση	Παγκόσμια Θέση	Χώρα	Τιμή Δείκτη
1	1	Σουηδία	0.85
2	2	Δανία	0.83
3	3	Ισλανδία	0.82
4	5	Νορβηγία	0.79
5	6	Ολλανδία	0.79

Πίνακας 6.8: Δείκτης Ψηφιακής Προσβασιμότητας 2002, Δυτική Ευρώπη
Πηγή: (International Telecommunication Union, 2002).

Κορυφαίες 5 στην Κεντρική και Ανατολική Ευρώπη			
Θέση	Παγκόσμια Θέση	Χώρα	Τιμή Δείκτη
1	24	Σλοβενία	0.72
2	26	Εσθονία	0.69
3	32	Ελλάδα	0.66
4	33	Τσεχία	0.66
5	36	Ουγγαρία	0.63

Πίνακας 6.9: Δείκτης Ψηφιακής Προσβασιμότητας 2002, Δυτική Ευρώπη
Πηγή: (International Telecommunication Union, 2002).

ΣΤ. Ψηφιακή Ευκαιρία (Digital Opportunity Index – DOI)

Ο δείκτης αυτός έχει σχεδιαστεί σαν εργαλείο για τη μέτρηση της προόδου στη γεφύρωση του ψηφιακού χάσματος. Αποτελεί ένα πολύ ισχυρό εργαλείο πολιτικής για την εξερεύνηση των παγκόσμιων και περιφερειακών

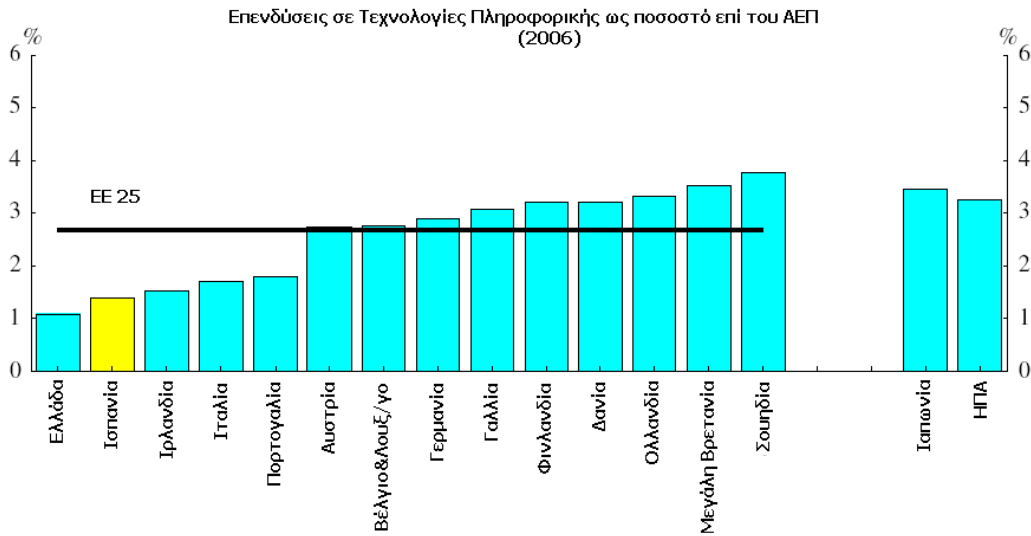
τάσεων στην υποδομή, στη χρήση και στις ευκαιρίες της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Η μέτρηση του δείκτη περιλαμβάνει δεδομένα από τρεις κύριους πηρύνες: δεδομένα τιμών σχετικά με την κινητή τηλεφωνία και την πρόσβαση στο διαδίκτυο καθώς και την οικονομική δυνατότητα του πληθυσμού χρήσης αυτών, δεδομένα σχετικά με την διείσδυση των τηλεφωνικών συνδέσεων, των ευρυζωνικών συνδέσεων και γενικά της χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών και τέλος δεδομένα σχετικά με τη χρήση προχωρημένων υπηρεσιών ΤΠΕ, όπως κινητή ευρυζωνική πρόσβαση. Στον ακόλουθο πίνακα φαίνονται οι τιμές του δείκτη για ηγέτιδες ευρωπαϊκές και αμερικανικές οικονομίες, καθώς και για την Ελλάδα (International Telecommunication Union, 2007).

Χώρα	Τιμή Δείκτη	Παγκόσμια Κατάταξη
Κορέα	0.80	1
Ιαπωνία	0.77	2
Δανία	0.76	3
Ολλανδία	0.71	6
Σουηδία	0.70	9
Καναδάς	0.67	17
Ηνωμένες Πολιτείες	0.66	20
<i>Ελλάδα</i>	<i>0.53</i>	<i>49</i>

Πίνακας 6.10: Δείκτης Ψηφιακής Ευκαιρίας 2006, Παγκόσμιος
Πηγή: (International Telecommunication Union, 2007).

Z. Επενδύσεις σε ΤΠ ως ποσοστό του ΑΕΠ

Ενεδεικτικός της προσπάθειας που κάνει κάθε χώρα για την εισοδό της στην Κοινωνία της Πληροφορίας είναι ο δείκτης που εκφράζει το ποσό που επενδύεται στις ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής ως ποσοστό επί του Ακαθάριστου Εθνικού Προϊόντος. Για λόγους πληρότητας περιλάβαμε το παρακάτω διάγραμμα, που εμφανίζει τη θέση της Ελλάδας στην Ε.Ε. των 25 (Banco de España, 2007).



Διάγραμμα 6.9: Επενδύσεις σε ΤΠ ως ποσοστό επί του ΑΕΠ

Πηγή: (Banco de España, 2007).

Εξάλλου, τον Αύγουστο του 2004 έγινε μια έρευνα περιεχομένου σε 460 κεντρικούς, περιφερειακούς και τοπικούς κυβερνητικούς ιστότοπους. Σκοπός ήταν η μελέτη της χρήσης των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) σε κυβερνητικό επίπεδο. Μην υπάρχοντας κάποιο αντικειμενικά παραδεκτό μετρητικό πλαίσιο του τι θεωρείται ως ένας αποτελεσματικός κυβερνητικός ιστότοπος, οι υπό εξέταση ιστότοποι ελέχθηκαν σχετικά με την κατάσταση λειτουργίας τους και των δυνατοτήτων που πρόσφεραν στους χρήστες. Επίσης, διεξήχθη μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου έρευνα μεταξύ των διοικητικών υπαλλήλων με σκοπό να συλλεχθούν γνώμες σχετικά με θέματα όπως: ποιες είναι οι επιθυμητές δυνατότητες που ένας κυβερνητικός ιστότοπος πρέπει να προσφέρει στους χρήστες του, ποια είναι τα σημαντικότερα προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν σχετικά με τη λειτουργία αυτού και ποια είναι τα σημαντικότερα εμπόδια στην περαιτέρω εξάπλωση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης.

Για την πραγματοποίηση της έρευνας αυτής, έγινε επισκόπηση της βάσης δεδομένων της Κεντρικής Ένωσης Δήμων και Κοινοτήτων Ελλάδος (ΚΕΔΚΕ) που περιλαμβάνει όλες τις διοικητικές αρχές της Ελλάδας που έχουν ηλεκτρονική παρουσία. Συνολικά, από τις 865 αρχές και υπηρεσίες της βάσης δεδομένων, 460 διατηρούσαν κάποιο ιστοτόπο (53%) ενώ 754 διέθεταν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου σύμφωνα με τη λίστα της ΚΕΔΚΕ. Παρ' όλα αυτά, ανακαλύφθηκε ότι δεν ήταν όλα υπό λειτουργία, καθώς το 16% από τα 248 ηλεκτρονικά γραμματοκιβώτια που ελέχθησαν επέστρεψαν πίσω το ερωτηματολόγιο της έρευνας.

Η κατάσταση λειτουργίας των 460 ιστοτόπων στους οποίους έγινε επίσκεψη ήταν: 364 από αυτούς (77%) λειτουργούσε κανονικά, 96 από αυτούς (20%) επέστρεψε μήνυμα σφάλματος κατά τη διάρκεια της προσπάθειας σύνδεσης ενώ 12 από αυτούς (3%) βρίσκονταν υπό κατασκευή. Σχετικά με τα διαδραστικά χαρακτηριστικά των εν λόγω ιστοτόπων, 93 από αυτούς παρείχαν τη δυνατότητα επιλογής δεύτερης και ορισμένες φορές τρίτης γλώσσας. Κάποια από αυτά ενημέρωναν ότι η επιλογή παροχής δεύτερης γλώσσας βρισκόταν υπό κατασκευή, αλλά μόνο σε σελίδες τουριστικού περιεχομένου. Αν και η πλειοψηφία των ιστοτόπων των Δήμων παρείχαν στοιχεία επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή την ικανότητα αποστολής μιας φόρμας επικοινωνίας, πολύ λίγα παρείχαν διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου απευθείας για τα τμήματα ή τους εργαζομένους τους. Στις περισσότερες περιπτώσεις τα στοιχεία επικοινωνίας που παρέχονταν ήταν τηλεφωνικά νούμερα ή εσωτερικοί κωδικοί. Ένα 11% από τους δημοτικούς και κοινοτικούς ιστοτόπους παρείχε και περαιτέρω διαδραστικά χαρακτηριστικά, όπως ηλεκτρονικές σφυγμομετρήσεις σχετικά με θέματα της επικαιρότητας (πχ. για τους Ολυμπιακούς Αγώνες), δελτία καιρού καθώς και συνδέσμους για την παρακολούθηση κάποιων κάμερας που μετέδιδε «ζωντανά» μέσω διαδικτύου. Εν γένει, οι πιο κοινά απαντώμενες διαδραστικές υπηρεσίες περιελάμβαναν αιτήσεις για παροχή πληροφοριών ή υπηρεσιών και συμπλήρωση δελτίων παραπόνων.

Το ποσοστό απάντησης στην πραγματοποιηθείσα έρευνα κυμάνθηκε στο 18%. Μια εξέταση των απαντήσεων δείχνει ότι, εκτός από την έλλειψη ή τον περιορισμένο αριθμό των απαντήσεων από περιφερειακές και νομαρχιακές αρχές, συναντάται μια διαφορετική οπτική της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα διάφορα επίπεδα της τοπικής αυτοδιοίκησης. Εξ' άλλου, αν και η πλειοψηφία των απαντήσεων δόθηκε από υπαλλήλους των δημοτικών και κοινοτικών αρχών, υπήρξε και ένας αριθμός απαντήσεων από Υπουργεία, όπως το Υπουργείο Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης και η Ελληνική Εταιρεία Τοπικής Ανάπτυξης και Αυτοδιοίκησης. Αυτοί

οι υπάλληλοι είχαν συμφέρον στην προώθηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, αφού ήταν και οι υπεύθυνοι για την εξάπλωση της Τεχνολογίας Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (ICT – Information and Communication Technology) στη δημόσια διοίκηση. Η πλειοψηφία των απαντούντων ήταν διοικητικό προσωπικό σε συμβούλια, αν και επίσης περιλαμβάνονταν τεχνικό προσωπικό καθώς και αιρετοί αντιπρόσωποι. Οι προϊστάμενοι των συμβουλίων των δημοτικών αρχών τείνουν να είναι πιο δραστήριοι στην εισαγωγή καινοτόμων τεχνολογιών όπως το διαδίκτυο στο δημόσιο τομέα από ότι ορισμένοι δήμαρχοι που εκλέγονται ως στελέχη και έχουν και πολιτικές ανησυχίες. Το γεγονός ότι ορισμένες απαντήσεις λήφθηκαν περί το τέλος του Νοεμβρίου του 2004 (πολύ μετά τη λήξη της δεδομένης από την έρευνα διορίας) μπορεί να αποδοθεί στην διστακτικότητα ορισμένων υπαλλήλων τοπικών αρχών να δράσουν χωρίς προηγούμενη προτροπή από τους ανωτέρους τους.

Υπήρξε μια ποικιλία ηλεκτρονικά προσφερόμενων υπηρεσιών μέσω των ιστότοπων των υπό εξέταση αρχών αλλά καμία από αυτές δεν προσέφερε τη δυνατότητα ηλεκτρονικών συναλλαγών. Οι περισσότερο δημοφιλείς υπηρεσίες περιελάμβαναν παροχή τουριστικών πληροφοριών, χάρτες, πολιτιστικές πληροφορίες καθώς και αρχεία και φόρμες προς μεταφόρτωση στον υπολογιστή του ενδιαφερομένου. Παρ' όλα αυτά, απαντώντας στην ερώτηση «Ποιες άλλες υπηρεσίες πιστεύετε ότι θα έπρεπε να παρέχονται ηλεκτρονικά;» πολλοί εκ των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι θα ήθελαν να υπάρχουν στους ιστότοπους περισσότερες διαδραστικές υπηρεσίες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις, καθώς και ανανεώσεις σε πραγματικό χρόνο των πληροφοριών σχετικά με διοικητικές αποφάσεις, νομικό πλαίσιο τοπικής αυτοδιοίκησης, καθώς και άλλα θέματα. Η τελευταία αυτή απάντηση δείχνει μια επιθυμία για ανταπόκριση που θα ενίσχυε την έννοια της δημοκρατίας. Αν και μόνο το 67% των ερωτηθέντων επιβεβαίωσε τη συμμετοχή του σε κάποιο πιλοτικό ή μετρητικό πρόγραμμα μέσα στα πλαίσια του Γ ΚΠΣ, όλοι ήξεραν περί αυτού, μιας και το Γ ΚΠΣ είναι η κύρια χρηματοδοτική πηγή ανάλογων προσπαθειών. Αυτό βέβαια ενίσχυσε την απάντηση στην επόμενη ερώτηση, «Σκοπεύετε να αυξήσετε τη διαδικτυακή σας προσπάθεια και παρουσία;», στην οποία ένα 81% απάντησε θετικά. Ένα 5% απάντησε όχι, ενώ το υπολοίπομο 14% απάντησε «Δεν ξέρω». Η ηλεκτρονική ασφάλεια και η διαφύλαξη του προσωπικού απορρήτου ήταν από τα θέματα που περισσότερο απασχολούσαν τους ερωτηθέντες, τόσο σχετικά με την ενημέρωση και τον καθισχυασμό των πολιτών, όσο και με την εξασφάλιση των ανωτέρω στους δημοτικούς ιστότοπους. Άλλες προτεραιότητες ήταν η ανάγκη για

μεγαλύτερη συμμετοχή στο σύστημα, καθώς και η δημιουργία περιβαλλόντων φιλικών προς τους χρήστες.

Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση εξελίσσεται σε στάδια. Τα στάδια ανάπτυξης συνδυάζονται με τύπους σχέσεων: Η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση μπορεί να περιέχει ηλεκτρονικές σχέσεις μεταξύ της κυβέρνησης και διαφορετικών επιπέδων των συμμετεχόντων. Η πρώτη εξ' αυτών των σχέσεων αφορά την παροχή υπηρεσιών του κράτους προς μονάδες, ή καλύτερα πολίτες (G2C – Government to Citizen), η δεύτερη παροχή υπηρεσιών προς άλλες κυβερνήσεις (G2G – Government to Government) και η τρίτη υπηρεσίες προς τις επιχειρήσεις (G2B – Government to Business), όπως φαίνεται στον παρακάτω πίνακα:

Τύπος κυβερνητικής σχέσης	Στάδια Ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	
	Στάδιο 1: Καταγραφή	Στάδιο 2: Συναλλαγή
G2C	Ηλεκτρονική παρουσίαση πληροφοριών σχετικά με κυβερνητικές δραστηριότητες για τους πολίτες πχ. Ώρα διάρκειας της συνέλευσης του δημοτικού συμβουλίου	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες, φόρμες και βάσεις δεδομένων για την υποστήριξη των συναλλαγών των πολιτών μέσω διαδικτύου πχ. Πληρωμή φόρων μέσω διαδικτύου
G2G	Ηλεκτρονική παρουσίαση πληροφοριών για όλα τα επίπεδα της κυβέρνησης και τους υπαλλήλους της πχ. Εσωτερικά δίκτυα με προνομιακή πληροφόρηση	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες, φόρμες και βάσεις δεδομένων για την υποστήριξη των συναλλαγών όλων των επιπέδων της κυβέρνησης και των υπαλλήλων της πχ. Εκπαίδευση μέσω διαδικτύου
G2B	Ηλεκτρονική παρουσίαση πληροφορίας προς τις επιχειρήσεις σχετικά με την κυβέρνηση πχ. Παρουσίαση προϊόντων εξοπλισμού γραφείου μέσω	Ηλεκτρονικές υπηρεσίες, φόρμες και βάσεις δεδομένων για την υποστήριξη συναλλαγών των επιχειρήσεων με το κράτος

	διαδικτύου	πχ. Αγορά εξοπλισμού γραφείου μέσω διαδικτύου
--	------------	--

Πίνακας 6.11: Στάδια ανάπτυξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε συνδυασμό με την εξέλιξη των κυβερνητικών σχέσεων
Πηγή: (Reddick, 2004).

Η εφαρμογή του μοντέλου του Reddick για την εξέλιξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στα αποτελέσματα της έρευνας έδειξε ότι:

- Η παροχή της σχέσης Κυβέρνηση-προς-Πολίτη (G2C) από τις τοπικές αρχές βρίσκεται ακόμα κατά πλειοψηφία στο αρχικό στάδιο της καταγραφής πληροφορίας. Υπάρχει επίσης συσχέτιση ανάμεσα στο μέγεθος του δήμου ή της κοινότητας με την διαδικτυακή παρουσία της (όπου αυτή υφίσταται).
- Η σχέση Κυβέρνηση-προς-Κυβέρνηση (G2G) πρακτικά δεν υπάρχει σε επίπεδο τοπικής αυτοδιοίκησης παρ' όλη την αισιοδοξία που προσέφερε η εφαρμογή του πιλοτικού δικτύου «ΣΥΖΕΞΙΣ» στο επίπεδο κεντρικής διακυβέρνησης.
- Το ίδιο θα μπορούσε να ειπωθεί ότι ισχύει και για τη σχέση Κυβέρνηση-προς-Επιχείρηση (G2B), μιας και οι τοπικές διοικητικές αρχές είτε δε συμμετέχουν είτε δε συμπεριλαμβάνονται στο πρόγραμμα ηλεκτρονικών προμηθειών που ακόμα δεν έχει εφαρμοστεί από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου.

Η ανάπτυξη της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο επίπεδο της τοπικής αυτοδιοίκησης στην Ελλάδα δεν ευθυγραμμίζεται με την ανάπτυξη που έχει παρατηρηθεί στο επίπεδο της κεντρικής δημόσιας διοίκησης. Τα αποτελέσματα της μελέτης περιεχομένου έδειξαν ότι διαφορετικοί δήμοι είχαν και διαφορετικούς τύπους ιστότοπων. Παρ' όλα αυτά, δεν υπήρξε καμία συσχέτιση ανάμεσα στο μέγεθος των πόλεων, δήμων ή κοινοτήτων και σε αυτό των ιστότοπων τους.

Η μελέτη περιεχομένου επίσης κατέδειξε ότι δεν υπήρχε κοινό πλαίσιο για το σχεδιασμό των ιστότοπων· στην πραγματικότητα βρέθηκε ότι ο τρόπος σχεδιασμού τους διέφερε σημαντικά. Συγκεκριμένες νομαρχίες όμως, όπως η Φωκίδα και τα Δωδεκάνησα, είχαν υιοθετήσει ένα καθολικό πρότυπο σχεδίασης για τους δημοτικούς και κοινοτικούς ιστότοπους τους, παρ' όλο που αυτό μαστιζόταν από πολλών ειδών προβλήματα (πχ. κωδικοποίησης).

Τα αποτελέσματα της έρευνας καταδεικνύουν επίσης την ύπαρξη σοβαρών θεσμικών εμποδίων για την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, όπως η έλλειψη εξοικείωσης των εργαζομένων με τις νέες τεχνολογίες και η έλλειψη ανώτερης καθοδήγησης. Η έλλειψη οικονομικών πόρων καθώς και θέματα που αφορούν την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα αποτελούν επίσης σοβαρά εμπόδια – όπως φαίνεται και στο διάγραμμα 2 παρακάτω (Hahamis et al, 2005).



Διάγραμμα 6.10: Πιθανά εμπόδια για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Πηγή: (Hahamis et al, 2005).

Λαμβάνοντας υπόψη την υφιστάμενη κατάσταση, είναι σαφές πως απαιτούνται διορθωτικές κινήσεις για την επιτάχυνση της ψηφιακής σύγκλισης με άλλες χώρες. Για την περαιτέρω ανάπτυξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών στην Ελλάδα μπορούν να αξιοποιηθούν οι εμπειρίες άλλων χωρών, και να προσαρμοσθούν στην ελληνική πραγματικότητα λαμβάνοντας υπόψη κρίσιμους παράγοντες όπως την:

- διαθεσιμότητα σημαντικού αριθμού επιστημόνων ΤΠΕ,
- σημαντική ανάπτυξη στο χώρο των κινητών επικοινωνιών,
- αναμενόμενη δικτύωση πολύ μεγάλου ποσοστού της Δημόσιας Διοίκησης,
- θετική υποδοχή από τους πολίτες των ψηφιακών υπηρεσιών αλλά και των θεσμικών αλλαγών στη Δημόσια Διοίκηση, και την
- αυξανόμενη πρόθεση των μικρών και μεσαίων επιχειρήσεων να υιοθετήσουν νέες τεχνολογίες.

7. Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας»

7.1 Γενικά

Στο κατώφλι του 21ου αιώνα, η Κοινωνία της Πληροφορίας δημιουργεί νέα δεδομένα και νέες ευκαιρίες για ανάπτυξη, ευημερία και ποιότητα ζωής. Η ανάπτυξη της βασίζεται στη ραγδαία εξέλιξη των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Οι τεχνολογίες αυτές αποτελούν ουσιαστικό εργαλείο για ανοιχτή και αποτελεσματική διακυβέρνηση και για την παροχή βελτιωμένων υπηρεσιών στον πολίτη.

Παράλληλα, δημιουργούν μία νέα οικονομία βασισμένη στη γνώση και αναβαθμίζουν το ρόλο του ανθρώπινου δυναμικού. Για την προώθηση της ΚτΠ στην Ελλάδα με τρόπο συνεκτικό και ολοκληρωμένο, όπως έχει ήδη αναφερθεί και στην ιστορική αναδρομή, έχει συσταθεί ένα ξεχωριστό Επιχειρησιακό Πρόγραμμα για την ΚτΠ το οποίο έχει ενταχθεί στο πλαίσιο του 3^{ου} ΚΠΣ. Το ΕΠ ΚτΠ έχει καινοτόμο και οριζόντιο χαρακτήρα, διαπερνώντας διαφορετικές κυβερνητικές υπηρεσίες.

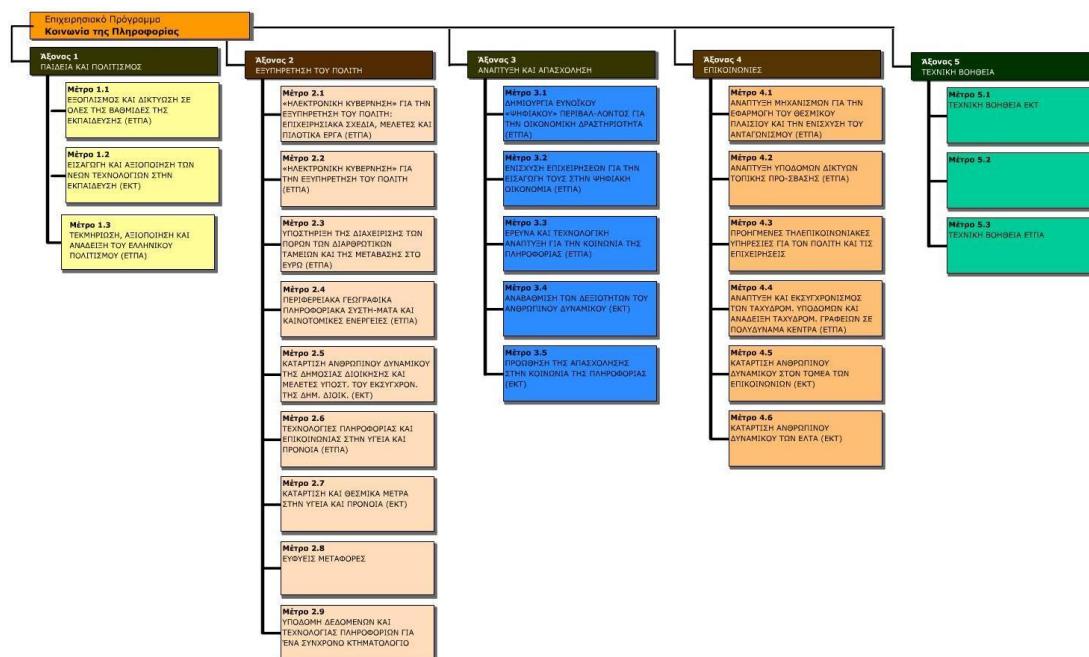
Αποτελεί σύνολο ολοκληρωμένων και συμπληρωματικών παρεμβάσεων σε διάφορους τομείς της οικονομικής και κοινωνικής ζωής έτσι ώστε να μπορέσουν να λειτουργήσουν καταλυτικά για την ανάπτυξη της ΚτΠ στην Ελλάδα.

Στόχος του είναι να εφαρμοστούν τα σημαντικότερα σημεία της Λευκής Βίβλου της ελληνικής κυβέρνησης με τίτλο "**Η Ελλάδα στην Κοινωνία της Πληροφορίας: Στρατηγική και Δράσεις**" του 1999, όπως αυτή επικαιροποιείται λαμβάνοντας υπόψη τις εξελίξεις και δράσεις των τελευταίων χρόνων 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 Φέιρε τον Ιούνιο του 2000 και να επιτευχθούν οι νέοι στόχοι της πρωτοβουλίας eEurope, δηλαδή του Σχεδίου Δράσης eEurope 2005.

7.2 Άξονες Προτεραιότητας, Μέτρα και Χρηματοδότηση

Το ΕΠ ΚτΠ χωρίζεται σε Άξονες Προτεραιότητας και Μέτρα στα οποία καθρεφτίζονται οι στόχοι που έχουν τεθεί.

Αξιολόγηση Επενδύσεων Πληροφορικής Δημοσίου Τομέα
με χρήση Πολυκριτηριακής Ανάλυσης



Διάγραμμα 7.1: Άξονες Προτεραιότητας και Μέτρα του ΕΠ «ΚηΠ»

Πηγή: (www.infosoc.gr, 2007).

Το έργο χρηματοδοτείται τόσο από το Ελληνικό Δημόσιο όσο και από την Ευρωπαϊκή Ένωση μέσω του Ευρωπαϊκού Ταμείου Περιφερειακής Ανάπτυξης (**ΕΤΠΑ**) και του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου (**ΕΚΤ**). Στον επόμενο πίνακα φαίνονται τα ποσοστά του προϋπολογισμού του προγράμματος που διατίθενται σε κάθε έναν από τους Άξονες Προτεραιότητας:

Άξονες προτεραιότητας	Τίτλος	Χρηματοδοτική βαρύτητα ως νέας το σύνολο νέας Δημόσιας Δαπάνης
ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 1	Παιδεία και Πολιτισμός	17,03%
ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 2	Εξυπηρέτηση του Πολίτη και Βελτίωση νέας Ποιότητας Ζωής	38,37%
ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 3	Ανάπτυξη και Απασχόληση στην Ψηφιακή Οικονομία	25,32%

ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 4	Επικοινωνίες	15,53%
ΑΞΟΝΑΣ ΠΡΟΤΕΡΑΙΟΤΗΤΑΣ 5	Τεχνική Βοήθεια – Προετοιμασία νέας προγραμματικής περιόδου	3,75%

Πίνακας 7.1: Ποσοστά Χρηματοδότησης για τους Άξονες Προτεραιότητας
Πηγή: (Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, 2006).

ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ Ε.Π. ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ

- **Τίτλος Ε.Π.:** "ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ"
- **Διάρκεια Ε.Π.:** 1-1-2000 έως 31-12-2006
- **Προθεσμία Ολοκλήρωσης Δράσεων του Ε.Π.:** 31-12-2008
- **Προθεσμία Αποπληρωμής Δράσεων του Ε.Π.:** 31-12-2008
- **Κράτος Μέλος:** ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
- **Άξονας Προτεραιότητας Κ.Π.Σ. 2000 – 2006:** 6 – ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ
- **Υπεύθυνη Εθνική Αρχή Διαχείρισης του Ε.Π.:** ΥΠ.Ο.Ο.
- **Χρόνος Υποβολής του Ε.Π.:** ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2000
- **Ημερομηνία Έγκρισης του Ε.Π.:** 14. 03. 2001, C (2001) 551
- **Ημερομηνία 1ης Τροποποίησης του Ε.Π.:** 29.12.2004, C (2004) 5868
- **Ημερομηνία 2ης Τροποποίησης του Ε.Π.:** 20.12.2005, C (2005) 5839
- **Χρόνος Υποβολής του Σ.Π.:** ΜΑΪΟΣ 2001
- **Διαρθρωτικά Ταμεία Χρηματοδότησης του Ε.Π.:** Ε.Τ.Π.Α., Ε.Κ.Τ.

ΠΡΟΫΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΤΟΥ Ε.Π.

Συνολικό Κόστος	2.676 MEURO
Δημόσια Δαπάνη	2.167,5 MEURO (80,99 % Συνολικού Κόστους Ε.Π)
Κοινοτική Συνδρομή Ε.Τ.Π.Α. & Ε.Κ.Τ.	1.663,4 MEURO (76,74% Δημόσιας Δαπάνης)

Κοινοτική Συνδρομή Ε.Τ.Π.Α.	1.242,3 ΜΕΥΡΟ (57,3% Δημόσιας Δαπάνης)
Κοινοτική Συνδρομή Ε.Κ.Τ.	421,1 ΜΕΥΡ Ο (19,42% Δημόσιας Δαπάνης)
Εθνική Συμμετοχή	504,1 ΜΕΥΡΟ (23,26 % Δημόσιας Δαπάνης)
Ιδιωτική Συμμετοχή	508,5 ΜΕΥΡΟ (19% Συνολικού Κόστους Ε.Π)

Πίνακας 7.2: Προϋπολογισμός του ΕΠ «ΚτΠ»

Πηγή: (Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, 2006).

7.3 Παρακολούθηση και αξιολόγηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος

Όπως γίνεται αντιληπτό, η παρακολούθηση και αξιολόγηση του Επιχειρησιακού Προγράμματος για την Κοινωνία της Πληροφορίας είναι μια άκρως αναγκαία διαδικασία, προκειμένου να ελέγχεται η πορεία υλοποίησης των έργων και υποέργων που εντάσσονται σε αυτό, ώστε εντέλει να γίνονται ορατά τα οφέλη από την ανάπτυξη της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

Η αξιολόγηση του ΕΠ αποτελείται από την «εκ των προτέρων» αξιολόγηση (ex ante), την «ενδιάμεση» και την «ενημέρωση της ενδιάμεσης αξιολόγησης» και την «εκ των υστέρων» (ex post), και βοηθά στο να εκτιμηθεί η αποτελεσματικότητα των πράξεων του ΕΠ ΚτΠ στην καθημερινότητα των πολιτών, των επιχειρήσεων, της δημόσιας διοίκησης και της κοινωνίας γενικότερα και συνεισφέρει στην εκτίμηση της επίτευξης των στόχων του προγράμματος.

Στο διαδικτυακό τόπο που έχει δημιουργηθεί για την παρακολούθηση της πορείας προς την Κοινωνία της Πληροφορίας (<http://www.infosoc.gr/>), δημοσιεύονται περιοδικά τα στοιχεία πρόοδου της υλοποίησης του προγράμματος. Ακολουθώντας τη διαδρομή «Επιχειρησιακό Πρόγραμμα ΚτΠ > Πρόοδος Υλοποίησης > Αναλυτικά Στοιχεία > Περιοδικά Στοιχεία Προόδου», μπορεί να έχει κανείς πρόσβαση στα στοιχεία αυτά.

Τα στοιχεία δίνονται σε μορφή πινάκων και παρουσιάζονται σε πολλές διαφορετικές μορφές. Παρέχεται συγκεντρωτικός πίνακας ανά φορέα χρηματοδότησης, συγκεντρωτικός πίνακας ανα τελικό δικαιούχο, ανάλυση των προϋπολογισμών και της δαπάνης σε επίπεδο άξονα και μέτρου, ανάλυση των προϋπολογισμών και της δαπάνης σε επίπεδο ενταγμένων έργων καθώς και ανάλυση των προϋπολογισμών και της δαπάνης σε επίπεδο υποέργων των ενταγμένων έργων

(Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, 2006).

7.4 Διαχωρισμός έργων ενταγμένων στο ΕΠ ΚτΠ ανάλογα με το ρόλο τους και τον φορέα υλοποίησής τους

Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας επικεντρωθήκαμε στο επίπεδο των ενταγμένων έργων, καθώς αντικειμενικός σκοπός μας ήταν η ανάπτυξη ενός τρόπου αξιολόγησης των έργων που πραγματοποιούνται από τον ελληνικό δημόσιο τομέα και έχουν σχέση με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, αλλά και την ανάπτυξη γενικότερα των υποδομών σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών, καθώς και την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων στις νέες αυτές τεχνολογίες.

Όπως είναι αναμενόμενο, τα έργα που είχαν ενταχθεί στο ΕΠ ΚτΠ δεν αφορούσαν μόνο στις επενδύσεις του ελληνικού δημοσίου, αλλά επίσης στις επιχειρήσεις και την υποβοήθηση αυτών για την είσοδο στη νέα εποχή της Πληροφορίας, στη νεανική επιχειρηματικότητα, στην κοινωνική προστασία ευπαθών ομάδων του πληθυσμού, στην παροχή ίσων ευκαιριών προς τους πολίτες και μια μεγάλη γκάμα άλλων πρωτοβουλιών που ως σκοπό τους είχαν να υλοποιήσουν τους στόχους που τέθηκαν ανά Άξονα Προτεραιότητας και ανά Μέτρο.

Πραγματοποιήθηκε λοιπόν μια διαλογή που είχε ως σκοπό της να μείνουν προς κρίση μόνο τα έργα που έχουν σχέση με τις επενδύσεις του ελληνικού δημοσίου σε ΤΠΕ. Ακολουθεί ένας ενδεικτικός πίνακας με τα κυριότερα έργα που μπήκαν στην έρευνά μας. Λόγω χωρικών περιορισμών, οι προϋπολογισμοί, οι συμβάσεις και οι δαπάνες δεν εμφανίζονται εδώ, αλλά είναι διαθέσιμες για κάθε ενδιαφερόμενο από τον ιστότοπο της Κοινωνίας της Πληροφορίας.

ΤΙΤΛΟΣ ΕΡΓΟΥ	ΤΕΛΙΚΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ	ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ ΕΓΚΡΙΣΗΣ
Α.Κ.Ε.Σ. - ΨΗΦΙΑΚΟ ΑΛΜΑ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	10/05/06
ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΠΕ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	30/12/05

Αριάδνη: Σύστημα παροχής υπηρεσιών και διοικητικών πληροφοριών προς τους πολίτες	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ (ΥΠΕΣΔΑ)	28/06/06
ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ «ΣΥΖΕΥΞΙΣ»	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	14/12/06
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΣΕ ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΠΕ	ΕΙΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡ/ΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	16/02/06
ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΑΤΤΙΚΗΣ (ΚΔΑ) - ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΑΕΡΟΠΟΡΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ (ΚΑΤ)	ΕΛ.ΤΑ. ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ	03/09/04
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΖΗΤΗΣΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ - 184	ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ	21/12/06
ΨΗΦΙΑΚΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΩΝ "ΕΝΕΡΓΩΝ" ΤΙΤΛΩΝ ΤΩΝ ΥΠΟΘΗΚΟΦΥΛΑΚΕΙΩΝ ΤΩΝ ΑΣΤΙΚΩΝ ΚΕΝΤΡΩΝ	ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.Ε.	07/03/07
Λειτουργία Κοινωνία της Πληροφορίας ΑΕ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	11/10/06
ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΕΣ ΠΥΛΕΣ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	03/05/06
Ανάπτυξη Εθνικού Δικτύου Έρευνας & Τεχνολογίας - ΕΔΕΤ3	ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (ΕΔΕΤ Α.Ε.)	13/03/06
Συμμετοχή της Ελληνικής Αστυνομίας στον εκσυγχρονισμό της δημόσιας διοίκησης με χρήση πληροφορικής	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	09/12/05
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΤΠΕ)	ΕΙΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡ/ΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	22/12/06
Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα Ελεγκτικών Υπηρεσιών - ΟΠΣΕΥ	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	22/03/07
Κατάρτιση ανθρωπίνου δυναμικού της Δημόσιας Διοίκησης και μελέτες υποστήριξης του εκσυγχρονισμού της Δημόσιας Διοίκησης	ΕΘΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ (Ε.Κ.Δ.Δ.Α)	29/12/05
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΤΠΕ	ΕΙΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡ/ΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	16/02/06

Προμήθεια και Εγκατάσταση Βασικού Εξοπλισμού Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών για τις Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις της χώρας	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	12/05/05
Εφαρμογή Συστημάτων Πληροφορικής στις Υποστηρικτικές Λειτουργίες των Νομαρχιακών Αυτοδιοικήσεων της Χώρας	ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΤΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	16/05/05
ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΒΑΣΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΧΡΗΣΗΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ (ΤΠΕ)	ΕΙΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡ/ΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	21/01/05
Κατάρτιση χρηστών στα νέα ολοκληρωμένα πληροφοριακά συστήματα του Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών	ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΜΟΡΦΩΣΗΣ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΥΠΟΥΡΓΕΙΟΥ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ (ΣΕΥΥΟ)	27/04/06
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ & ΕΙΔΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΓΙΑ : 1. ΣΧΟΛΙΚΕΣ ΜΟΝΑΔΕΣ, ΣΜΕΑ ΚΑΙ ΚΔΑΥ - 2. ΕΝΙΣΧΥΣΗ ΜΑΘΗΤΩΝ ΑΜΕΑ - 3. ΔΗΜΟΣΙΕΣ & ΔΗΜΟΤΙΚΕΣ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΕΣ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ & ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ/ ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΩΝ Κ.Π.Σ	09/06/06
ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ	ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ - ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝ/ΓΙΑΣ	22/02/06
ΠΡΟΜΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗ ΥΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΟΥ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΕ ΕΝΙΑΙΑ ΛΥΚΕΙΑ , ΤΕΕ ΚΑΙ ΣΕΚΝ	ΥΠ. ΠΑΙΔΕΙΑΣ - ΔΙΕΦΕΣ	17/07/02
ΝΕΟ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ (ΚΔΘ) - ΝΕΟ ΑΥΤΟΜΑΤΟΠΟΙΗΜΕΝΟ ΚΕΝΤΡΟ ΔΙΑΛΟΓΗΣ ΠΑΤΡΑΣ (ΚΔΠ)	ΕΛ.ΤΑ. ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ	18/04/05
ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΕΘΝΙΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΚΑΙ ΕΠΟΠΤΕΙΑΣ ΤΟΥ ΦΑΣΜΑΤΟΣ ΡΑΔΙΟΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ (Α' ΦΑΣΗ) «Εθνικό Σύστημα Διαχείρισης και Εποπτείας του Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων, Α' ΦΑΣΗ»	ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)	30/07/04

Πίνακας 7.3: Ενδεικτικός πίνακας με έργα ενταγμένα στο ΕΠ «ΚτΠ» τα οποία επιλέχθηκαν προς αξιολόγηση

Κάνοντας μια επισκόπηση του πλήρη πίνακα επικεντρωθήκαμε στα έργα με προϋπολογισμό ένταξης μεγαλύτερο από 1.000.000€ τα οποία όπως είναι προφανές είναι και τα σημαντικότερα. Προσπαθήσαμε να τα χωρίσουμε σε κατηγορίες τόσο όσον αφορά το ρόλο τους στην πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας όσο και στο ποιο φορείς είναι υπεύθυνοι για την υλοποίησή τους. Τα στοιχεία, μαζί με σύντομες επεξηγηματικές παραγράφους, φαίνονται παρακάτω. ***Για τον υπολογισμό των τελικών ποσών σε € χρησιμοποιήσαμε τα Ποσά Σύμβασης (Δ.Δ. – Δημόσια Δαπάνη), τα οποία δίνουν και ένα αντιπροσωπευτικό μέτρο για το πόσο κόστισε το κάθε έργο στο ελληνικό Κράτος.***

Η επένδυση που είναι η σημαντικότερη την παρούσα χρονική στιγμή και κατάσταση στην οποία βρίσκεται η Ελλάδα είναι φυσικά οι υποδομές. Μεγάλα ποσά επενδύονται σε εξοπλισμούς σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για να δημιουργήσουν την κατάλληλη υποδομή για το ψηφιακό άλμα, που αποτελεί άλλωστε και έναν από τους σημαντικότερους στόχους της Ελληνικής Κυβέρνησης. Η ανάπτυξη του Εθνικού Δικτύου Δημόσιας Διοίκησης «ΣΥΖΕΥΞΙΣ», του Εθνικού Δικτύου Έρευνας και Τεχνολογίας (ΕΔΕΤ), τα πληροφοριακά συστήματα (Δημοσιονομικής Πολιτικής, Περιφερειών, Υγείας, Περιουσιολόγιο) που εγκαθιστούνται σε όλες τις δημόσιες υπηρεσίες, η προμήθεια και εγκατάσταση Υπολογιστικού και Ειδικού εξοπλισμού για σχολικές μονάδες και πανεπιστημιακά εργαστήρια, η προμήθεια και αναβάθμιση εξοπλισμού πληροφορικής Υπουργείων, οι προηγμένες υπηρεσίες Τηλεματικής και Τηλεπικοινωνιών προς τα Υπουργεία και τα Πανεπιστήμια, τα Μητροπολιτικά Δίκτυα Οπτικών Ινών, είναι μόνο μερικά αντιπροσωπευτικά δείγματα έργων υποδομής που γίνονται στην Ελλάδα. **Το ποσό δαπάνης στον τομέα αυτό ανέρχεται κατ' εκτίμηση στα 670.000.000€.**

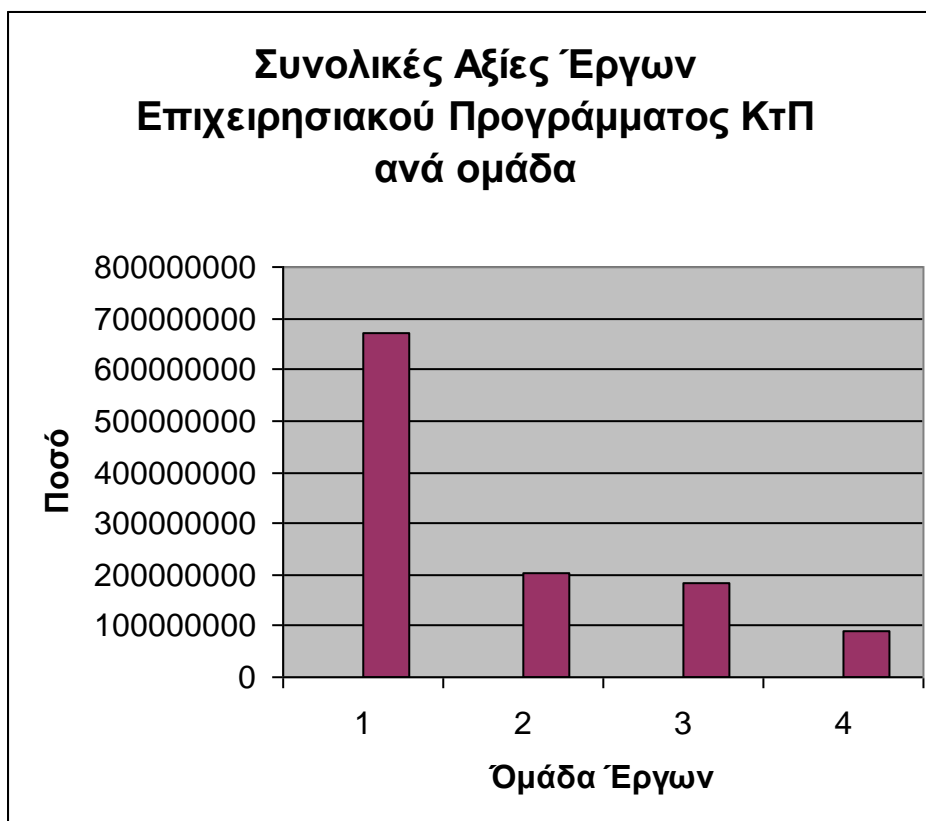
Σημαντικές είναι επίσης οι επενδύσεις που ως σκοπό τους έχουν την παροχή καλύτερων υπηρεσιών προς τον πολίτη ή τις επιχειρήσεις. Υπηρεσίες άμεσες, διαφανείς και εύχρηστες που βελτιώνουν τις συνθήκες συναλλαγής με το κράτος μειώνοντας τον γραφειοκρατικό φόρτο και ενισχύουν την εικόνα που έχει ο πολίτης απέναντι σε αυτό. Ενδεικτικά, οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν παροχή διοικητικών πληροφοριών και υπηρεσιών, δημοτικές διαδικτυακές πύλες για ενημέωση του πολίτη και συμμετοχή στο κοινά, υπηρεσίες φορολογίας για την εξυπηρέτηση του πολίτη, όπως η υποβολή Αναλυτικών Περιοδικών Δηλώσεων (ΑΠΔ), στρατολογική εξυπηρέτηση, έκδοση δημοσίων εγγράφων (πιστοποιητικών / διαβατηρίων / ταυτοτήτων), εκπαίδευση και παροχές προς τους μαθητές / φοιτητές, ενημέρωση του πολίτη και των επιχειρήσεων, τελωνειακές υπηρεσίες καθώς και υπηρεσίες

σχεδιασμένες κατάλληλα ώστε να είναι προσβάσιμες από άτομα με ειδικές ανάγκες.
Το ποσό δαπάνης στον τομέα αυτό ανέρχεται κατ' εκτίμηση στα 203.000.000€.

Ένας από τους τομείς που επίσης επενδύονται σημαντικά ποσά είναι η εκπαίδευση / κατάρτιση. Γίνονται προσπάθειες για την κατάρτιση των εργαζομένων στο δημόσιο τομέα σε βασικές δεξιότητες χρήσης Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών (ΤΠΕ) για την υποστήριξη του εκσυγχρονισμού της δημόσιας διοίκησης. Οι υπάλληλοι που κατέχουν πιο νευραλγικές θέσεις εκπαιδεύονται επίσης σε εξειδικευμένες δεξιότητες ΤΠΕ, σε νέες τεχνολογίες, στο μάνατζμεντ και σε θέματα ευρωπαϊκών προγραμμάτων. Επίσης υπάρχουν εκτενή προγράμματα κατάρτισης στα νέα πληροφοριακά συστήματα που εγκαθίστανται σε ολοένα και περισσότερες δημόσιες υπηρεσίες. Τέλος, υπάρχουν προγράμματα κατάρτισης σε ειδικές δεξιότητες για άτομα με ειδικές ανάγκες, καθώς και κατάρτιση εκπαιδευτών και εκπαιδευτικών.
Το ποσό δαπάνης στον τομέα αυτό ανέρχεται κατ' εκτίμηση στα 184.000.000€.

Τέλος, τα λειτουργικά έξοδα, όπως η λειτουργία της «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.», η εκπόνηση μελετών του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ, οι υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης λειτουργίας, αποτελούν το τελευταίο κομμάτι επενδύσεων του προγράμματος. **Το ποσό δαπάνης στον τομέα αυτό ανέρχεται κατ' εκτίμηση στα 88.000.000€.**

Τα αποτελέσματα του διαχωρισμού των έργων βάσει του ρόλου τους στην πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας φαίνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Διάγραμμα 7.2: Συνολικές Αξίες Έργων με προϋπολογισμό ένταξης >1 Μ€ ανά ομάδα ανάλογα με το ρόλο τους στην πορεία προς την ΚτΠ

Υπόμνημα:

1. Έργα Υποδομής
2. Έργα Εξυπηρέτησης του Πολίτη (Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση)
3. Έργα Εκπαίδευσης Δημοσίων Υπαλλήλων στις νέες ΤΠΕ
4. Έργα Υποστήριξης του Προγράμματος

Ένας δεύτερος διαχωρισμός των έργων έγινε με βάση τον φορέα που ήταν υπεύθυνος για την υλοποίησή του εκάστοτε έργου. Φυσικά δε θα περιλάβουμε όλους τους φορείς στην κατηγοριοποίηση αυτή, αλλά μόνο τους σημαντικότερους. Ειδικότερα, θα ασχοληθούμε με τα έργα που έγιναν για: **1. Υπουργεία / Γενικές Γραμματείες**, **2. Ταμεία / Ασφαλιστικούς Φορείς**, **3. Δήμους / Νομαρχίες**.

Να εξηγήσουμε εδώ ότι πολλοί από τους παραπάνω φορείς δεν είχαν καλά ανεπτυγμένο τμήμα πληροφορικής ή ακόμα χειρότερα δεν είχαν καν διοίκηση πληροφορικής. Γι' αυτό το λόγο τα έργα ανέλαβε η «Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε.». Με αυτό τον τρόπο εξηγείται ο πολύ μεγάλος αριθμός ενταγμένων έργων με τελικό δικαιούχο την ΚτΠ ΑΕ. Παρ' όλα αυτά εμείς κατατάσσουμε τα έργα αυτά στους «αρχικούς» φορείς τους, αφού αυτοί ήταν που τα «παρήγγειλαν» και τα «χρησιμοποίησαν», ούτως ώστε να προκύψει ένα ρεαλιστικό αποτέλεσμα.

ΤΕΛΙΚΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟΣ	ΑΡΙΘΜΟΣ ΕΝΤΑΓΜΕΝΩΝ
ΚΟΙΝΩΝΙΑ ΑΠΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΣ Α.Ε.	162
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ – ΓΕΝΙΚΗ ΓΡΑΜΜΑΤΕΙΑ ΒΙΟΜΗΧΑΝΙΑΣ	7
ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΕΩΣ ΕΡΓΑΤΙΚΟΥ ΔΥΝΑΜΙΚΟΥ (ΟΑΕΔ)	22
ΕΙΔ. ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΣΥΓΧΡ/ΝΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΕΚΤ ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ	11
Ε.Ο.Μ.Μ.Ε.Χ. ΕΛΛΗΝΙΚΟΣ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΜΙΚΡΟΜΕΣΑΙΩΝ ΜΕΤ.	4
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ	8
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΣΩΤΕΡΙΚΩΝ, ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΚΕΝΤΡΩΣΗΣ (ΥΠΕΣΔΑ)	13
ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΕΘΝΙΚΗΣ ΠΑΙΔΕΙΑΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ	5
ΙΔΡΥΜΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ	10
ΕΛ.ΤΑ. ΕΛΛΗΝΙΚΑ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΑ	9
ΚΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ Α.Ε.	11
ΕΘΝΙΚΟ ΔΙΚΤΥΟ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ (ΕΔΕΤ Α.Ε.)	8

Πίνακας 7.4: Ενδεικτικοί Φορείς Υλοποίησης Έργων με προϋπολογισμό ένταξης >1 Μ€

Τα αποτελέσματα του διαχωρισμού των έργων βάσει του φορέα υλοποίησής τους φαίνονται στο διάγραμμα που ακολουθεί:



Διάγραμμα 7.3: Συνολικές Αξίες Έργων με προϋπολογισμό ένταξης >1 Μ€ ανά ομάδα ανάλογα με το φορέα που είναι υπεύθυνος για την υπολοίησή τους.

Υπόμνημα:

1. Υπουργεία / Γενικές Γραμματείες
2. Ταμεία / Ασφαλιστικοί Φορείς
3. Δήμοι / Νομαρχίες

8. Αξιολόγηση αποδοτικότητας δημοσίων επενδύσεων σε Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών με τη χρήση ερωτηματολογίων και δεικτών

Μετά την εκτενή επισκόπηση και ανάλυση της κατάστασης που επικρατεί στην Ελλάδα όσον αφορά στην πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, προχωρήσαμε στην εφαρμογή της μεθόδου αξιολόγησης των δημοσίων επενδύσεων σε ΤΠΕ.

Όπως έχει ήδη αναφερθεί, το επίπεδο στο οποίο επικεντρωθήκαμε ήταν αυτό των ενταγμένων έργων και των υποέργων τους. Κατόπιν επισκόπησης διαλέξαμε μια ομάδα έργων προς αξιολόγηση. Οι φορείς στους οποίους καταλήξαμε περιλάμβαναν μεταξύ άλλων:

- Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης
- Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών
- Υπουργείο Δημόσιας Τάξης
- Υπουργείο Ανάπτυξης – Γενική Γραμματεία Εμπορίου
- Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων
- Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων
- Ίδρυμα Κοινωνικών Ασφαλίσεων
- Ελληνικά Ταχυδρομεία
- Εθνικό Κέντρο Δημόσιας Διοίκησης & Αυτοδιοίκησης
- Ταμείο Συντάξεων Μηχανικών & Εργοληπτών Δημοσίων Έργων
- Περιφέρειες & Νομαρχιακές Αυτοδιοικήσεις
- Δήμοι

Επόμενο βήμα ήταν η δημιουργία ερωτηματολογίων, που ως σκοπό τους είχαν την αποτύπωση της σημερινής κατάστασης αλλά και των απόψεων των διοικητικών υπαλλήλων του δημοσίου. Χρησιμοποιήσαμε στοιχεία από ολόκληρη τη μέχρι τώρα έρευνα: τεχνικές και μετρητικά πλαίσια που εφαρμόστηκαν με επιτυχία σε άλλες χώρες ή σε διαφορετικά επίπεδα (πχ. eGEP, αξιολόγηση επενδύσεων ΤΠΕ σε επίπεδο Ε.Ε. 25), βέλτιστες πρακτικές από χώρες ηγέτιδες στον τομέα, βιβλιογραφικά στοιχεία που παρείχαν χρήσιμες συμβουλές. Προσπαθήσαμε να λάβουμε υπ' όψη μας τις ιδιαιτερότητες του ελληνικού δημοσίου τομέα καθώς και το πρώιμο στάδιο ανάπτυξης στο οποίο κατά γενική παραδοχή βρίσκεται όσον αφορά στην

ψηφιοποίηση της διακυβέρνησης. Το αποτέλεσμα της προσπάθειας αυτής αποτυπώθηκε σε δύο διαφορετικά ερωτηματολόγια:

Το πρώτο ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε ανώτατα διοικητικά στελέχη του δημοσίου, με πολύχρονη εμπειρία σε δημόσιους φορείς, καθολική αντίληψη σχετικά με τις επενδύσεις σε ΤΠΕ, καθώς και ενεργή συμμετοχή στη διαδικασία χάραξης στρατηγικής, υλοποίησης της επένδυσης και αξιολόγησης αυτής. Είναι κυρίως ποιοτικό, καθώς δε ζητείται από τον ερωτώμενο να δώσει αριθμητικά στοιχεία και ποσοστά, αλλά κυρίως να παραθέσει ποιοτικά στοιχεία, απόψεις και προβλήματα που αντιμετωπίζονται.

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο ζητεί κυρίως ποσοτικά στοιχεία και θα μπορούσε να απαντηθεί κατά ένα μεγάλο ποσοστό από τα αρμόδια στελέχη της εκάστοτε υπηρεσίας που έχουν πρόσβαση σε οικονομικά και διοικητικά δεδομένα των επενδύσεων πληροφορικής στην υπηρεσία. Περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικά με ποσά, με ποσοστά και με αριθμητικά δεδομένα τα οποία είτε μπορούν να υπολογιστούν, είτε μπορούν να βρεθούν κατευθείαν από επίσημα έγγραφα, όπως πχ. ο προϋπολογισμός ενός έργου. **Το ερωτηματολόγιο αυτό ανέβηκε στο διαδίκτυο ούτως ώστε να είναι προσβάσιμο από τις διάφορες δημόσιες υπηρεσίες που σχεδιάστηκε να συμμετάσχουν στην έρευνα και να μπορέσουμε να συλλέξουμε πολύτιμα στοιχεία από περισσότερες από μία πηγές.**

Τέλος, συνθέσαμε την πληροφορία που συλλέγεται μέσω των ερωτηματολογίων σε ένα σετ από αυστηρά ποσοτικούς δείκτες. Σκοπός ήταν να μετατρέψουμε την εισερχόμενη πληροφορία σε κατάλληλη μορφή για εξαγωγή συμπερασμάτων και χρήση στην πολυκριτηριακή ανάλυση που θα ακολουθήσει.

8.1 Ερωτηματολόγιο 1 – Ποιοτική Προσέγγιση

Έχει ήδη αναφερθεί παραπάνω ο στόχος του παρόντος ερωτηματολογίου. Στην παράγραφο αυτή αναλύουμε ακολούθως τη δομή και το περιεχόμενό του. Αποτελείται από τρία διακριτά μέρη που κατά το δυνατόν ακολουθούν την πορεία ενός πραγματικού έργου: επενδυτική στρατηγική και εκ των προτέρων αξιολόγηση· υλοποίηση και εκπαίδευση εργαζομένων· λειτουργία, αποτελέσματα και μέτρηση επιδόσεων. Σε κάθε ερώτηση περιλαμβάνονται υποερωτήματα τα οποία έχουν ως σκοπό αφ' ενός να διασαφηνίσουν τα ζητούμενά της, αφ' ετέρου να βοηθήσουν τον ερωτώμενο να απαντήσει σε όλα ανεξαιρέτως τα θέματα που θεωρούνται σημαντικά.

Στο πρώτο μέρος περιλαμβάνονται ερωτήσεις σχετικές με την στρατηγική στον κλάδο των δημοσίων επενδύσεων σε ΤΠΕ. Ζητούνται οι απόψεις του ερωτώμενου σχετικά με τα βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να έχει μια τέτοια επένδυση και παρέχεται λίστα χαρακτηριστικών προς ταξινόμηση από το περισσότερο προς το λιγότερο σημαντικό. Ζητείται πληροφορία σχετικά με τους υπεύθυνους της αξιολόγησης, της επιλογής και του οικονομικού σχεδιασμού ενός έργου. Ο ερωτώμενος καλείται να ιεραρχήσει τα κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η αξιολόγηση και επιλογή των έργων καθώς και να κατονομάσει τα προβλήματα που κατά τη γνώμη του εμφανίζονται στις διαδικασίες αυτές. Κατόπιν, τα ερωτήματα εστιάζουν περισσότερο στο υπό εξέταση έργο και ζητείται πληροφορία σχετικά με τις μελέτες που έγιναν πριν την υλοποίηση του έργου σχετικά με τους πολίτες και επιχειρήσεις που αυτό θα εξυπηρετεί και τα οφέλη που θα παρέχει στην κοινωνία.

Το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει ερωτήσεις σχετικές με την υλοποίηση του έργου και την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων στην αποδοτική χρήση του. Ζητείται να αναφερθούν προβλήματα που αντιμετωπίστηκαν στο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης καθώς και αποκλίσεις από τον αρχικό προϋπολογισμό. Φυσικά, ταυτόχρονα ζητούνται και τα αίτια που προκάλεσαν τα παραπάνω προβλήματα. Επίσης, ζητούνται στοιχεία σχετικά με το παρόν επίπεδο του εργατικού δυναμικού και ενέργειες που έχουν γίνει για την εκπαίδευση αυτού.

Στο τελευταίο μέρος επικεντρωνόμαστε στα αποτελέσματα που έχουν τα έργα ΤΠΕ και στην εκ των υστέρων αξιολόγησή και μέτρησή τους. Ζητούνται στοιχεία τόσο σχετικά με τη βελτίωση στην απόδοση και την οργάνωση των δημοσίων τμημάτων κατόπιν της χρήσης των νέων τεχνολογιών όσο και σχετικά με τις βελτιωμένες υπηρεσίες που παρέχονται πλέον στον πολίτη-φορολογούμενο-ψηφοφόρο. Ο ερωτώμενος δίνει στοιχεία σχετικά με την επιχειρησιακή αναδιάρθρωση που έχει πιθανώς προκύψει με τη χρήση των νέων τεχνολογιών και απαντά σε ερωτήσεις σχετικά με την ύπαρξη μετρητικού πλαισίου το οποίο χρησιμοποιείται για την αξιολόγηση και βελτίωση των έργων.

Ακολουθεί αυτούσιο το ερωτηματολόγιο:

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ονοματεπώνυμο: _____

e-mail: _____

τηλέφωνο: _____

υπηρεσία / φορέας: _____

έργο / υποέργο: _____

A. ΕΠΕΝΔΥΤΙΚΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ & ΕΧ ΑΝΤΕ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

1. Ποια είναι τα βασικά χαρακτηριστικά που πρέπει να διατηρεί μια δημόσια επένδυση σε ΤΠΕ (παρακαλώ ιεραρχήστε με φθίνουσα σειρά προτεραιότητας);

- εξοικονόμηση και ανακατανομή πόρων (χρόνος και κόστη)
- περισσότερα κίνητρα στους υπαλλήλους και αύξηση παραγωγικότητας δημοσίου τομέα
- αυξημένη ικανοποίηση πολιτών και προσβασιμότητα
- ανοιχτή διοίκηση, διαφάνεια & συμμετοχικότητα
- καλύτερες οργανωτικές δομές & αρχιτεκτονικές πληροφορικής και μείωση γραφειοκρατίας
- διαλειτουργικότητα και διασύνδεση υπηρεσιών
- υποχρεωτικός χαρακτήρας / ρυθμιστικό πλαίσιο (πχ. Ε.Ε.)
- αξιοπιστία & ηλεκτρονική ασφάλεια του συστήματος
- άλλο/α (παρακαλώ διευκρινίστε)

2. Ποιοι συμμετέχουν στη διαδικασία αξιολόγησης & επιλογής των επενδύσεων σε ΤΠΕ;

- κεντρικές επιτροπές
- τμήμα / διεύθυνση πληροφορικής του εκάστοτε αρμόδιου δημόσιου φορέα

- ανεξάρτητες αρχές (πχ. ΚτΠ ΑΕ)
- άλλοι (παρακαλώ διευκρινίστε)

- Πώς και από ποιον / ποιους τίθενται οι οικονομικοί στόχοι μιας επένδυσης σε ΤΠΕ; Ο σχεδιασμός είναι κεντρικός (αρμόδιο Υπουργείο), ή εσωτερικός (διεύθυνση δημόσιου οργανισμού); Ακολουθούνται οι κατευθυντήριες γραμμές των αρμόδιων φορέων (πχ. Κοινωνία της Πληροφορίας);

3. Με τι κριτήρια συγκρίνονται εναλλακτικές επενδύσεις που αφορούν στο ίδιο αντικείμενο; (παρακαλώ ιεραρχήστε)

- κόστος και αναμενόμενα οφέλη (cost – benefit analysis)
- χρόνος ζωής / απαξίωση
- αξιοπιστία / υποστήριξη μετά την υλοποίηση
- ανάγκες / γνώσεις χρήστη (π.χ. internet penetration rate)
- βελτίωση (άμεση ή έμμεση) διαδικασιών παροχής υπηρεσιών στον πολίτη
- κίνδυνος
- διαλειτουργικότητα / συμβατότητα
- άλλο/α (παρακαλώ διευκρινίστε)

4. Ποια θεωρείτε ότι είναι τα βασικά προβλήματα και ελλείψεις στη διαδικασία αξιολόγησης και επιλογής επενδύσεων του Δημοσίου σε ΤΠΕ (παρακαλώ ιεραρχήστε);

- απουσία κεντρικού σχεδιασμού
- απουσία σχετικού μετρικού περιβάλλοντος και κατάλληλων εργαλείων
- έλλειψη στατιστικών και ποσοτικών δεδομένων
- έλλειψη οικονομικών πόρων
- άλλο/α (παρακαλώ διευκρινίστε)

Ποια μέτρα βελτίωσης προτείνετε;

5. Ποια προεργασία / μελέτη έγινε πριν την απόφαση για την επένδυση σε ΤΠΕ; Κατά πόσο λήφθηκαν υπ' όψη οι ανάγκες των πολιτών και των επιχειρήσεων;

- Έγινε έρευνα για να βρεθεί το κομμάτι του πληθυσμού και το νούμερο των επιχειρήσεων στο οποίο θα απευθύνεται η νέα υπηρεσία;

- Καταστρώθηκε στρατηγική για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση αυτών;

- Η νέα υπηρεσία σχεδιάστηκε ώστε να καλύπτει τις ανάγκες και τα στάδια ζωής των πολιτών (G2C – Citizen Oriented eGOV);

6. Επιδιώκεται οι επενδύσεις να έχουν άμεσο όφελος για την κοινωνία και με ποιο τρόπο; Προάγεται η Κοινωνία της Πληροφορίας και η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση;

- Επιδιώκεται οι επενδύσεις να οδηγήσουν σε εύκολα προσβάσιμες υπηρεσίες από άτομα με αναπηρίες (κινητικά προβλήματα, προβλήματα όρασης, ακοής) για τα οποία συνήθως η κλασσική συναλλαγή με το δημόσιο είναι προβληματική;

- Οι επενδύσεις προσφέρουν κίνητρα για την επιχειρηματικότητα μειώνοντας δραστικά τόσο τα κόστη όσο και το χρόνο για την ίδρυση μια καινούριας επιχείρησης;

- Η ηλεκτρονική συναλλαγή με το κράτος έχει την απαραίτητη διαφάνεια για την αποφυγή και την πάταξη προβλημάτων όπως η φοροδιαφυγή, η αλλοίωση / απώλεια στοιχείων κτλ;

- Δημοσιεύονται ανά τακτά χρονικά διαστήματα μεμονωμένα αλλά και συγκεντρωτικά στοιχεία που να δείχνουν τη βελτίωση που επιτεύχθηκε με την επένδυση και αν ναι, είναι αυτά σε κατανοητή μορφή προσβάσιμα από το κοινό για την δικαιολόγηση της επένδυσης του δημοσίου χρήματος πάνω τους;

B. ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ & ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ

7. Ποια προβλήματα αντιμετωπίστηκαν κατά την υλοποίηση της επένδυσης;

I. Χρονοδιάγραμμα υλοποίησης: κατά πόσον ακολουθήθηκε και τι έφταιξε για τις διάφορες πιθανές καθυστερήσεις; Τι μέτρα θα μπορούσαν να έχουν ληφθεί κατά τη γνώμη σας προς αποφυγή αυτών;

- Είχαν από πριν αποτυπωθεί σε πλάνο ο απαιτούμενος χρόνος για την εγκατάσταση και τον έλεγχο λειτουργίας του συστήματος καθώς και για την εκπαίδευση των υπαλλήλων;

- Χρησιμοποιήθηκε κάποιο εργαλείο γι' αυτό ή βασιστήκατε σε εκτιμήσεις στελεχών;

- Υπήρξε πρόβλημα / καθυστέρηση λόγω κακής προηγούμενης υποδομής και ανάγκης αναβάθμισης αυτής;

II. Τηρήθηκε η αρχική εκτίμηση για τα κόστη υλοποίησης της επένδυσης; Προέκυψαν προβλήματα και υπερβάσεις του προϋπολογισμού; Αν ναι, τι μέτρα θα μπορούσαν να έχουν ληφθεί κατά τη γνώμη σας;

8. Παρακαλώ αξιολογήστε την εξοικείωση του υπάρχοντος εργατικού δυναμικού με τις νέες ΤΠΕ και το Internet :

- πολύ καλή
- επαρκής
- ανεπαρκής

- Πόσο θεωρείτε ότι έχουν συμβάλει έως τώρα οι επενδύσεις σε ΤΠΕ στην ποιοτική αναβάθμιση του εργατικού δυναμικού; Χρησιμοποιούνται προγράμματα κατάρτισης και επιμόρφωσης του εργατικού δυναμικού; Εάν ναι, με ποια αποτελέσματα;

- Έγιναν προσλήψεις ατόμων με υψηλότερο επίπεδο μόρφωσης και δεξιοτήτων; Παρακαλώ εκτιμήστε (ποιοτικά) την αλλαγή στο ποσοστό των παραπάνω ατόμων επί του συνόλου του εργατικού δυναμικού, πριν και μετά την επένδυση / επενδύσεις.

Γ. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ, ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ & ΜΕΤΡΗΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ

9. Κατά πόσο βελτιώθηκε η αποδοτικότητα των τμημάτων / διευθύνσεων στις οποίες υπήρξε αυξημένο ποσοστό μηχανογράφησης των λειτουργιών τους;

- Τι ποσοστό των διεργασιών έχει αυτοματοποιηθεί;

- Ποιο το κόστος μιας τυπικής συναλλαγής πριν την έναρξη της μηχανογράφησης και ποιο το κόστος μετά την εφαρμογή της (*κόστη κεφαλαίου δεν λαμβάνονται υπ' όψη καθώς μιλάμε για δημόσια επένδυση κοινής ωφέλειας*);

- Πόσες περισσότερες αιτήσεις ανά μέρα επεξεργάζεται το τμήμα και τι ποσοστό αυτών έχουν λάθη / είναι μη αποδεκτές; Ποια ήταν τα αντίστοιχα νούμερα και ποσοστά πριν την εγκατάσταση του συστήματος;

- Μειώθηκε ο χρόνος επεξεργασίας κάθε μιας αίτησης / εγγράφου; Αν ναι, οι εργατοώρες που εξοικονομήθηκαν, αξιοποιήθηκαν για περισσότερη ή καλύτερης ποιότητας δουλειά μέσα στην υπηρεσία;

10. Σε τι ποσοστό οι επενδύσεις που έγιναν αφορούν στο κοινό;

- Πόσες και ποιες επενδύσεις έχουν ως άμεσο αποδέκτη το κοινό ως χρήστη και ποιες όχι;

- Σε τι ποσοστό ανταποκρίθηκε το κοινό στις παραπάνω και έγινε χρήστης σε σχέση με το συνολικό κοινό που αφορούν;

- Πόσες και ποιες επενδύσεις αφορούν μεν στην εξυπηρέτηση του κοινού, αλλά χωρίς αυτό να αποτελεί άμεσο χρήστη τους;

- Τι ποσοστό των υπηρεσιών ο χρήστης μπορεί να προσπελάσει σε 24ωρη βάση εξαιτίας της ηλεκτρονικής διάθεσής τους και σε ποιο βαθμό είναι ικανός να διεκπεραιώσει μόνος του ολόκληρη τη διαδικασία;
- Με την ηλεκτρονική διάθεση υπηρεσιών στο κοινό προσεγγίστηκαν μέρη που γεωγραφικά ήταν αδύνατη η παρουσία υπαλλήλων του κράτους;

11. Η εφαρμογή συστημάτων πληροφορικής κατά πόσον συνοδεύτηκε από βελτιωμένες διαδικασίες και επιχειρησιακή αναδιάρθρωση;

Σε ποιο ποσοστό:

- Η εισαγωγή των στοιχείων μεταφέρθηκε στον πολίτη μειώνοντας το φόρτο εργασίας των υπαλλήλων;
- Έγινε αυτοματοποίηση στον έλεγχο των λαθών μειώνοντας και το χρόνο ελέγχου των εγγράφων και τις συχνότητες εμφάνισης λαθών;
- Βελτιστοποιήθηκε μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος η διάθεση των πόρων (resource allocation) ανάλογα με τις εκάστοτε ανάγκες και όχι στα πλαίσια αυστηρού προϋπολογισμού;
- Βελτιώθηκε το πληροφοριακό υπόβαθρο με αποτέλεσμα την ευκολότερη από δω και πέρα υλοποίηση παρόμοιων προγραμμάτων και ηλεκτρονικών υπηρεσιών;
- Ενθαρρύνθηκε η ηλεκτρονική επικοινωνία μεταξύ των υπηρεσιών για την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση του κοινού;

12. Υπάρχει συγκεκριμένο σύστημα παρακολούθησης της επίδοσης των έργων πληροφορικής μετά το στάδιο υλοποίησης της επένδυσης (monitoring); Αν ναι, με βάση ποια κριτήρια γίνεται η αξιολόγηση της επίδοσης;

- ποσοτικά

Έχουν αναπτυχθεί κατάλληλα συστήματα δεικτών; Γίνεται μέτρηση της εξοικονόμησης πόρων και εργατωρών; Υπολογίστηκε το αντίστοιχο κόστος ευκαιρίας (οικονομικό ισοδύναμο του χρόνου που εξοικονομήθηκε – Full Time Equivalent / FTE);

- ποιοτικά (ποια;)

- Κατά πόσον γίνεται χρήση του feedback που προκύπτει από τις διαδικασίες monitoring για υποστήριξη αποφάσεων κατά την αξιολόγηση επενδύσεων σε ΤΠΕ;

8.2 Ερωτηματολόγιο 2 – Συλλογή Ποσοτικών Στοιχείων

Το δεύτερο ερωτηματολόγιο που ετοιμάσαμε έχει ως σκοπό τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων σχετικά με τα δημόσια έργα που αφορούν στις νέες τεχνολογίες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών. Το ερωτηματολόγιο προέκυψε ως αποτέλεσμα της επιλογής των δεικτών αξιολόγησης (βλ. παράγραφο 8.3) και ουσιαστικά συλλέγει τα δεδομένα που είναι απαραίτητα για την αποτίμηση αυτών. Αποτελείται από ερωτήσεις που μπορούν να απαντηθούν από τα αρμόδια στελέχη μιας υπηρεσίας που έχουν πρόσβαση σε οικονομικά και διοικητικά δεδομένα των επενδύσεων πληροφορικής στην υπηρεσία και κατά κύριο λόγο από τους ορισμένους υπεύθυνους των υλοποιηθέντων έργων. Παρ' όλη την προσπάθεια που καταβλήθηκε γι' αυτό, ορισμένες ερωτήσεις απαιτούν ποιοτική απάντηση σε μορφή ποσοστού που ιδεατά είναι καλύτερο να δοθεί από το διευθυντή του τομέα πληροφορικής της εκάστοτε υπηρεσίας. Το ερωτηματολόγιο αυτό φτιάχτηκε σε μορφή δικτυακής φόρμας (web form) με σκοπό την τοποθέτησή του στον ιστότοπο του Εργαστηρίου Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης του Εθνικού Μετσόβιου Πολυτεχνείου.

Ακολουθεί αυτούσιο το ερωτηματολόγιο στη μορφή της δικτυακής φόρμας:

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΕΠΕΝΔΥΣΕΩΝ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

Όνοματεπώνυμο:

E-mail:

Τηλέφωνο:

Υπηρεσία:

Έργο:

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

Πόσες σχετικές μελέτες εκπονήθηκαν συνολικά πριν την έναρξη του έργου; Ποιο ήταν το συνολικό κόστος των μελετών αυτών (σε €);

Πόσες μελέτες αξιολόγησης του έργου εκπονήθηκαν συνολικά μετά την ολοκλήρωσή του; Ποιο ήταν το συνολικό κόστος των μελετών αυτών (σε €);

Ποιος ήταν ο αρχικός εγκεκριμένος προϋπολογισμός του έργου (σε €);

Ποιο ήταν το συνολικό πραγματικό κόστος του έργου (σε €);

Ποιο ήταν, αν υπήρχε, το ποσοστό συγχρηματοδότησης του έργου από την Ε.Ε.;

Σε ποιο Επιχειρησιακό Πρόγραμμα εντάχθηκε το έργο (μόνο εφόσον το έργο ήταν συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Ε.);

Σε ποιο Μέτρο εντάχθηκε το έργο (μόνο εφόσον το έργο ήταν συγχρηματοδοτούμενο από την Ε.Ε.);

Πόσοι σύμβουλοι διαχείρισης ή/και τεχνικής υποστήριξης απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);

Πόσοι συνολικά επαγγελματίες απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);

ΕΡΓΑ ΥΠΟΔΟΜΩΝ ΓΙΑ ΤΗΝ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΝΕΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

Πόσες άδειες χρήσης πακέτων εμπορικού λογισμικού αποκτήθηκαν συνολικά; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);

Πόσοι Η/Υ (*servers / mainframes*) & τερματικά (*terminals*) αποκτήθηκαν συνολικά; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);

Ποια ήταν η ποσοστιαία αύξηση της αναλογίας ηλεκτρονικών υπολογιστών / διοικητικούς υπαλλήλους μετά την ολοκλήρωση του έργου;

Πόσες νέες διαδικασίες μηχανογραφήθηκαν στα πλαίσια του έργου;

Πόσες διαδικασίες χρειάστηκε να επανασχεδιαστούν κατά και μετά την εκτέλεση του έργου;

Ποιο είναι το ποσοστό των ηλεκτρονικών διαδικασιών σε σχέση με χειρόγραφες μετά την ολοκλήρωση του έργου;

Υπάρχουν ηλεκτρονικές διαδικασίες τα στοιχεία των οποίων αποθηκεύονται εκτός από ηλεκτρονικά και με παραδοσιακό τρόπο; Αν ναι, πόσες είναι αυτές;

Παρατηρήθηκε μείωση στο κόστος για μια αντιπροσωπευτική συναλλαγή της υπηρεσίας σας μετά την εκτέλεση του έργου; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής;

Παρατηρήθηκε μείωση στο χρόνο για μια αντιπροσωπευτική συναλλαγή της υπηρεσίας σας μετά την εκτέλεση του έργου; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής;

Με πόσες άλλες δημόσιες υπηρεσίες διασυνδέθηκε ηλεκτρονικά η δική σας ως αποτέλεσμα του έργου;

Πόσα πρωτόκολλα είναι πλέον απαραίτητα για μια εσωτερική συναλλαγή μεταξύ δύο διαφορετικών διευθύνσεων της υπηρεσίας σας;

Παρατηρήθηκε αύξηση των εγγράφων που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά με άλλες δημόσιες υπηρεσίες από τη μέρα ολοκλήρωσης του έργου; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της αύξησης αυτής;

Πόσες θέσεις Η/Υ απέκτησαν πρόσβαση στο διαδίκτυο;

Προβλέπεται κονδύλι στον προϋπολογισμό της υπηρεσίας σας προς διάθεση σε ενέργειες διάχυσης στα ΜΜΕ; Αν ναι, ποιο είναι το ποσό αυτό (σε €);

Πόσες νέες θέσεις εργασίας πλήρους απασχόλησης (πρόσληψη) δημιουργήθηκαν στην υπηρεσία σας ως αποτέλεσμα του έργου;

Πόσες συμβάσεις έργου υπογράφηκαν κατά τη διάρκεια εκτέλεσης του έργου;

Πόσες ήδη υπάρχουσες θέσεις εργασίας της υπηρεσίας σας καταργήθηκαν μετά την εγκατάσταση του νέου ΠΣ, με αποτέλεσμα να υπάρξει μετακίνηση των κατόχων τους εσωτερικά στην υπηρεσία σε νέες θέσεις;

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ

Πόσες νέες ιστοσελίδες δημιουργήθηκαν στο διαδίκτυο από την υπηρεσία σας με σκοπό την ενημέρωση / εξυπηρέτηση του πολίτη / επιχείρησης;

- Πόσες βασικές υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά στους πολίτες / επιχειρήσεις;
- Πόσες επισκέψεις δέχονται οι ιστοσελίδες σας ανά ημέρα;
- Παρατηρήθηκε μείωση του χρόνου ανταπόκρισης της υπηρεσίας σας στην παροχή πληροφορίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail); Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής;
- Πόσα έγγραφα ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά ανά ημέρα (με πολίτες / επιχειρήσεις);
- Πόσες συναλλαγές διεκπαιρώνονται μέσω των ιστοσελίδων σας ανά ημέρα;
- Τι ποσοστό των αιτήσεων που δέχεται η υπηρεσία σας είναι σε ηλεκτρονική μορφή;
- Ποιο είναι το ποσό (σε €) που διατίθεται για συντήρηση / επικαιροποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της υπηρεσίας ανά έτος;
- Τι ποσοστό των αιτήσεων που λαμβάνετε προέρχεται από πολίτες / επιχειρήσεις που δε βρίσκονται στην ίδια πόλη με οποιοδήποτε παράρτημα της υπηρεσίας σας;
- Παρατηρήθηκε εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης χρόνου (εκτίμηση);
- Παρατηρήθηκε εξοικονόμηση χρόνου για τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης χρόνου (εκτίμηση);
- Παρατηρήθηκε μείωση κόστους για τους πολίτες στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής (εκτίμηση);
- Παρατηρήθηκε μείωση κόστους για τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής (εκτίμηση);
- Ποιοι από τους παρακάτω βασικούς στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης θεωρείτε ότι επετεύχθησαν με την ολοκλήρωση του έργου (σημειώστε τα αντίστοιχα νούμερα στο πεδίο απάντησης);

1. Μειωμένη Γραφειοκρατία
2. Διαλειτουργικότητα Υπηρεσιών
3. Αυξημένη Ικανοποίηση Χρηστών (Πολιτών & Επιχειρήσεων)
4. Καλύτερες Οργανωτικές Δομές & Αρχιτεκτονικές Πληροφορικής
5. Διαφάνεια & Αξιοπιστία

ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΔΗΜΟΣΙΩΝ ΥΠΑΛΛΗΛΩΝ ΣΤΙΣ ΝΕΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

- Πόσες ώρες κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ ανά συμμετέχοντα υπάλληλο πραγματοποιήθηκαν στην υπηρεσία σας;
- Πόσοι δημόσιοι υπάλληλοι της υπηρεσίας σας συμμετείχαν σε αυτά τα προγράμματα κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ;
- Ποιο ήταν το ποσοστό των συμμετεχόντων υπαλλήλων σε αυτά τα προγράμματα κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ προς το σύνολο των υπαλλήλων της υπηρεσίας σας;
- Πόσοι εκπαιδευτές χρησιμοποιήθηκαν στα προγράμματα κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ;
- Πόσοι καταρτιζόμενοι δημόσιοι υπάλληλοι αναλογούσαν σε κάθε Η/Υ;
- Πόσοι δημόσιοι υπάλληλοι της υπηρεσίας σας συμμετείχαν σε προγράμματα τηλεκαίτευσης;
- Τι ποσοστό των καταρτιζομένων ήταν γυναίκες;
- Τι ποσοστό των καταρτιζομένων ήταν κάτω των 35 ετών;
- Παρατηρήθηκε αύξηση του αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων που χρησιμοποιούν τις νέες ΤΠΕ έπειτα από κατάρτισή τους; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της αύξησης αυτής;
- Παρατηρήθηκε αύξηση της ικανοποίησης των εργαζομένων δημοσίων υπαλλήλων από τη λειτουργία των νέων

συστημάτων; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της αύξησης αυτής; *(ποιοτική απάντηση από τον υπεύθυνο του προγράμματος):*

ΑΠΟΣΤΟΛΗ

8.3 Πίνακας Δεικτών

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζεται ο πίνακας δεικτών που αναπτύχθηκε στα πλαίσια της εργασίας. Περιέχει όλους τους δείκτες, πρωτογενείς και παραγόμενους, οι οποίοι αποτυπώνουν την πραγματικότητα σε αριθμούς και καθιστούν δυνατή τη σύγκριση μεταξύ των διαφορετικών επενδύσεων σε ΤΠΕ και των αντίστοιχων έργων που υλοποιήθηκαν. Από τον πίνακα αυτό εξήχθησαν οι 15 δείκτες που χρησιμοποιήθηκαν ακολούθως για την εφαρμογή της πολυκριτηριακής ανάλυσης, όπως περιγράφεται αναλυτικά στο κεφάλαιο 9 της εργασίας.

ΣΥΜΒΟΛΟ	ΔΕΙΚΤΗΣ	ΜΟΝΑΔΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ	ΕΡΩΤΗΣΗ ΠΟΥ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΕΙ
N1	αριθμός μελετών πριν την έναρξη του έργου	μελέτες	Πόσες σχετικές μελέτες εκπονήθηκαν συνολικά πριν την έναρξη του έργου; Ποιο ήταν το συνολικό κόστος των μελετών αυτών (σε €);
N2	αριθμός μελετών αξιολόγησης μετά την ολοκλήρωση του έργου	μελέτες	Πόσες μελέτες αξιολόγησης του έργου εκπονήθηκαν συνολικά μετά την ολοκλήρωσή του; Ποιο ήταν το συνολικό κόστος των μελετών αυτών (σε €);
N3	αριθμός συμβούλων διαχείρισης ή/και τεχνικής υποστήριξης που απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου	σύμβουλοι	Πόσοι σύμβουλοι διαχείρισης ή/και τεχνικής υποστήριξης απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);
N4	αριθμός επαγγελματιών που απασχολήθηκαν συνολικά κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου	εργαζόμενοι	Πόσοι συνολικά επαγγελματίες απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);
N5	αριθμός πακέτων λογισμικού που αποκτήθηκαν	πακέτα λογισμικού	Πόσες άδειες χρήσης πακέτων εμπορικού λογισμικού αποκτήθηκαν συνολικά; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);
N6	αριθμός Η/Υ και τερματικών που αποκτήθηκαν	Η/Υ	Πόσοι Η/Υ (<i>servers / mainframes</i>) & τερματικά (<i>terminals</i>) αποκτήθηκαν συνολικά; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €);
N7	διαδικασίες που μηχανογραφήθηκαν	διαδικασίες	Πόσες νέες διαδικασίες μηχανογραφήθηκαν στα πλαίσια του έργου;
N8	διαδικασίες που επανασχεδιάστηκαν	διαδικασίες	Πόσες διαδικασίες χρειάστηκε να επανασχεδιαστούν κατά και μετά την εκτέλεση του έργου;
N9	αριθμός διαδικασιών που αποθηκεύεται και με άλλο τρόπο εκτός από ηλεκτρονικά	διαδικασίες	Υπάρχουν ηλεκτρονικές διαδικασίες τα στοιχεία των οποίων αποθηκεύονται εκτός από ηλεκτρονικά και με παραδοσιακό τρόπο; Αν ναι, πόσες είναι αυτές;
N10	αριθμός (άλλων) υπηρεσιών με τις οποίες επήλθε ηλεκτρονική διασύνδεση	δημόσιες υπηρεσίες	Με πόσες άλλες δημόσιες υπηρεσίες διασυνδέθηκε ηλεκτρονικά η δική σας ως αποτέλεσμα του έργου;

N11	αριθμός πρωτοκόλλων για εσωτερική επικοινωνία μεταξύ διευθύνσεων	πρωτόκολλα	Πόσα πρωτόκολλα είναι πλέον απαραίτητα για μια εσωτερική συναλλαγή μεταξύ δύο διαφορετικών διευθύνσεων της υπηρεσίας σας;
N12	Η/Υ με πρόσβαση στο διαδίκτυο	Η/Υ	Πόσες θέσεις Η/Υ απέκτησαν πρόσβαση στο διαδίκτυο;
N13	αριθμός νέων θέσεων εργασίας πλήρους απασχόλησης	θέσεις εργασίας	Πόσες νέες θέσεις εργασίας πλήρους απασχόλησης (πρόσληψη) δημιουργήθηκαν στην υπηρεσία σας ως αποτέλεσμα του έργου;
N14	αριθμός συμβάσεων για την εκτέλεση του έργου	συμβάσεις	Πόσες συμβάσεις έργου υπογράφηκαν <i>κατά τη διάρκεια</i> εκτέλεσης του έργου;
N15	αριθμός θέσεων εργασίας που καταργήθηκαν με παράλληλη εσωτερική μετακίνηση δημοσίων υπαλλήλων	θέσεις εργασίας	Πόσες ήδη υπάρχουσες θέσεις εργασίας της υπηρεσίας σας καταργήθηκαν μετά την εγκατάσταση του νέου ΠΣ, με αποτέλεσμα να υπάρξει μετακίνηση των κατόχων τους εσωτερικά στην υπηρεσία σε νέες θέσεις;
N16	αριθμός ιστότοπων	ιστότοποι	Πόσες νέες ιστοσελίδες δημιουργήθηκαν στο διαδίκτυο από την υπηρεσία σας με σκοπό την ενημέρωση / εξυπηρέτηση του πολίτη / επιχείρησης;
N17	αριθμός ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών	υπηρεσίες	Πόσες βασικές υπηρεσίες παρέχονται ηλεκτρονικά στους πολίτες / επιχειρήσεις;
N18	αριθμός επισκέψεων (hits) στον ιστότοπο	επισκέψεις / ημέρα	Πόσες επισκέψεις δέχονται οι ιστοσελίδες σας ανά ημέρα;
N19	αριθμός εγγράφων που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά με πολίτες/επιχειρήσεις	έγγραφα / ημέρα	Πόσα έγγραφα ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά ανά ημέρα (με πολίτες / επιχειρήσεις);
N20	αριθμός συναλλαγών που διεκπαιρώνονται ηλεκτρονικά ανά ημέρα	συναλλαγές / ημέρα	Πόσες συναλλαγές διεκπαιρώνονται μέσω των ιστοσελίδων σας ανά ημέρα;
N21	ώρες προγραμμάτων κατάρτισης σε ΤΠΕ ανά συμμετέχοντα υπάλληλο	ώρες / δημόσιο υπάλληλο	Πόσες ώρες κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ ανά συμμετέχοντα υπάλληλο πραγματοποιήθηκαν στην υπηρεσία σας;

N22	αριθμός δημοσίων υπαλλήλων που συμμετείχαν σε προγράμματα κατάρτισης σε ΤΠΕ	δημόσιοι υπάλληλοι	Πόσοι δημόσιοι υπάλληλοι της υπηρεσίας σας συμμετείχαν σε αυτά τα προγράμματα κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ;
N23	αριθμός εκπαιδευτών που χρησιμοποιήθηκαν για τα προγράμματα κατάρτισης σε ΤΠΕ	εκπαιδευτές	Πόσοι εκπαιδευτές χρησιμοποιήθηκαν στα προγράμματα κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ;
N24	αναλογία καταρτιζομένων ανά Η/Υ	δημόσιοι υπάλληλοι / Η/Υ	Πόσοι καταρτιζόμενοι δημόσιοι υπάλληλοι αναλογούσαν σε κάθε Η/Υ;
N25	αριθμός δημοσίων υπαλλήλων που συμμετείχαν σε προγράμματα τηλεκπαίδευσης	δημόσιοι υπάλληλοι	Πόσοι δημόσιοι υπάλληλοι της υπηρεσίας σας συμμετείχαν σε προγράμματα τηλεκπαίδευσης;
C1	κόστος μελετών πριν την έναρξη του έργου	χιλιάδες €	Πόσες σχετικές μελέτες εκπονήθηκαν συνολικά πριν την έναρξη του έργου; Ποιο ήταν το συνολικό κόστος των μελετών αυτών (σε €) ;
C2	κόστος μελετών αξιολόγησης μετά την ολοκλήρωση του έργου	χιλιάδες €	Πόσες μελέτες αξιολόγησης του έργου εκπονήθηκαν συνολικά μετά την ολοκλήρωσή του; Ποιο ήταν το συνολικό κόστος των μελετών αυτών (σε €) ;
C3	κόστος για την παροχή μελετητικών και συμβουλευτικών υπηρεσιών ή/και τεχνικής υποστήριξης που παρασχέθηκε κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου	χιλιάδες €	Πόσοι σύμβουλοι διαχείρισης ή/και τεχνικής υποστήριξης απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €) ;
C4	κόστος για την πρόσληψη επαγγελματιών που απασχολήθηκαν συνολικά κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου	χιλιάδες €	Πόσοι συνολικά επαγγελματίες απασχολήθηκαν κατά τη διάρκεια υλοποίησης του έργου; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €) ;
C5	κόστος απόκτησης πακέτων λογισμικού	χιλιάδες €	Πόσες άδειες χρήσης πακέτων εμπορικού λογισμικού αποκτήθηκαν συνολικά; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €) ;
C6	κόστος απόκτησης Η/Υ και τερματικών	χιλιάδες €	Πόσοι Η/Υ (<i>servers / mainframes</i>) & τερματικά (<i>terminals</i>) αποκτήθηκαν συνολικά; Ποιο ήταν το κόστος για την υπηρεσία (σε €) ;

C7	ποσό για ενέργειες διάχυσης / διαφήμισης στα ΜΜΕ	χιλιάδες €	Προβλέπεται κονδύλι στον προϋπολογισμό της υπηρεσίας σας προς διάθεση σε ενέργειες διάχυσης στα ΜΜΕ; Αν ναι, ποιο είναι το ποσό αυτό (σε €) ;
C8	κόστος συντήρησης / επικαιροποίησης πληροφοριακών συστημάτων	χιλιάδες € / έτος	Ποιο είναι το ποσό (σε €) που διατίθεται για συντήρηση / επικαιροποίηση των πληροφοριακών συστημάτων της υπηρεσίας ανά έτος;
C9	ποσό αρχικού εγκεκριμένου προϋπολογισμού έργου	χιλιάδες €	Ποιος ήταν ο αρχικός εγκεκριμένος προϋπολογισμός του έργου (σε €) ;
C10	συνολικό πραγματικό κόστος έργου	χιλιάδες €	Ποιο ήταν το συνολικό πραγματικό κόστος του έργου (σε €) ;
$P1 = (C10 - C9) / C9$	υπέρβαση αρχικού προϋπολογισμού (cost overruns) ως ποσοστό επί του αρχικού προϋπολογισμού	%	<i>Παραγόμενος δείκτης</i>
P2	ποσοστιαία αύξηση αναλογίας Η/Υ ανά διοικητικούς υπαλλήλους	%	Ποια ήταν η ποσοστιαία αύξηση της αναλογίας ηλεκτρονικών υπολογιστών / διοικητικούς υπαλλήλους μετά την ολοκλήρωση του έργου;
P3	ποσοστό ηλεκτρονικών διαδικασιών ανά χειρόγραφες	%	Ποιο είναι το ποσοστό των ηλεκτρονικών διαδικασιών σε σχέση με χειρόγραφες μετά την ολοκλήρωση του έργου;
P4	ποσοστιαία μείωση κόστους για την υπηρεσία για μία αντιπροσωπευτική συναλλαγή	%	Παρατηρήθηκε μείωση στο κόστος για μια αντιπροσωπευτική συναλλαγή της υπηρεσίας σας μετά την εκτέλεση του έργου; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής;
P5	ποσοστιαία μείωση χρόνου για την υπηρεσία για μία αντιπροσωπευτική συναλλαγή	%	Παρατηρήθηκε μείωση στο χρόνο για μια αντιπροσωπευτική συναλλαγή της υπηρεσίας σας μετά την εκτέλεση του έργου; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής;
P6	ποσοστιαία αύξηση στην ηλεκτρονική ανταλλαγή εγγράφων με άλλες δημόσιες υπηρεσίες	%	Παρατηρήθηκε αύξηση των εγγράφων που ανταλλάσσονται ηλεκτρονικά με άλλες δημόσιες υπηρεσίες από τη μέρα ολοκλήρωσης του έργου; Αν

			ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της αύξησης αυτής;
P7	μείωση χρόνου ανταπόκρισης στην παροχή πληροφορίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	%	Παρατηρήθηκε μείωση του χρόνου ανταπόκρισης της υπηρεσίας σας στην παροχή πληροφορίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail); Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής;
P8	ποσοστό αιτήσεων που παραλαμβάνονται σε ηλεκτρονική μορφή	%	Τι ποσοστό των αιτήσεων που δέχεται η υπηρεσία σας είναι σε ηλεκτρονική μορφή;
P9	ποσοστό αιτήσεων που προέρχεται από απομακρυσμένες περιοχές	%	Τι ποσοστό των αιτήσεων που λαμβάνετε προέρχεται από πολίτες / επιχειρήσεις που δε βρίσκονται στην ίδια πόλη με οποιοδήποτε παράρτημα της υπηρεσίας σας;
P10	ποσοστιαία εξοικονόμηση χρόνου για πολίτες	%	Παρατηρήθηκε εξοικονόμηση χρόνου για τους πολίτες στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης χρόνου (εκτίμηση);
P11	ποσοστιαία εξοικονόμηση χρόνου για επιχειρήσεις	%	Παρατηρήθηκε εξοικονόμηση χρόνου για τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης χρόνου (εκτίμηση);
P12= (P10 + P11) / 2	μέση ποσοστιαία εξοικονόμηση χρόνου για πολίτες και επιχειρήσεις	%	<i>Παραγόμενος δείκτης</i>
P13	ποσοστιαία μείωση κόστους για πολίτες	%	Παρατηρήθηκε μείωση κόστους για τους πολίτες στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής (εκτίμηση);

P14	ποσοστιαία μείωση κόστους για επιχειρήσεις	%	Παρατηρήθηκε μείωση κόστους για τις επιχειρήσεις στις συναλλαγές τους με την υπηρεσία σας; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της μείωσης αυτής (εκτίμηση);
P15	ποσοστό δημοσίων υπαλλήλων που συμμετείχαν σε προγράμματα κατάρτισης σε ΤΠΕ	%	Ποιο ήταν το ποσοστό των συμμετεχόντων υπαλλήλων σε αυτά τα προγράμματα κατάρτισης στις νέες ΤΠΕ προς το σύνολο των υπαλλήλων της υπηρεσίας σας;
P16	ποσοστό καταρτιζομένων που ήταν γυναίκες	%	Τι ποσοστό των καταρτιζομένων ήταν γυναίκες;
P17=100 - P16	ποσοστό καταρτιζομένων που ήταν άντρες	%	<i>Παραγόμενος δείκτης</i>
P18	ποσοστό καταρτιζομένων που ήταν νέοι (<35 ετών)	%	Τι ποσοστό των καταρτιζομένων ήταν κάτω των 35 ετών;
P19=100 - P18	Ποσοστό καταρτιζομένων που δεν ήταν νέοι (>35 ετών)	%	<i>Παραγόμενος δείκτης</i>
P20	Ποσοστιαία αύξηση του αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων που χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ	%	Παρατηρήθηκε αύξηση του αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων που χρησιμοποιούν τις νέες ΤΠΕ έπειτα από κατάρτισή τους; Αν ναι, ποιο ήταν το ποσοστό της αύξησης αυτής;
P21	ποσοστό συγχρηματοδότησης έργου από την Ε.Ε.	%	Ποιο ήταν, αν υπήρχε, το ποσοστό συγχρηματοδότησης του έργου από την Ε.Ε.;

9. Ανάπτυξη μοντέλου αξιολόγησης δημοσίων επενδύσεων σε ΤΠΕ με τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης

Όπως είδαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο, με τη βοήθεια των ερωτηματολογίων είναι δυνατό να συλλεχθεί ένας ικανός αριθμός στοιχείων τα οποία και θα βοηθήσουν στην αξιολόγηση της εκάστοτε επένδυσης και στη σύγκρισή της με άλλες εναλλακτικές επενδύσεις. Θέλοντας να αναπτύξουμε ένα πλήρες μεθοδολογικό πλαίσιο για το σκοπό αυτό, χρησιμοποιήσαμε την πολυκριτηριακή ανάλυση για την ανάπτυξη ενός μοντέλου που ενσωματώνει τις απόψεις και τις προτιμήσεις ειδικών του τομέα και κατατάσσει τα έργα σε σειρά από το καλύτερο προς το χειρότερο.

9.1 ELECTRE III

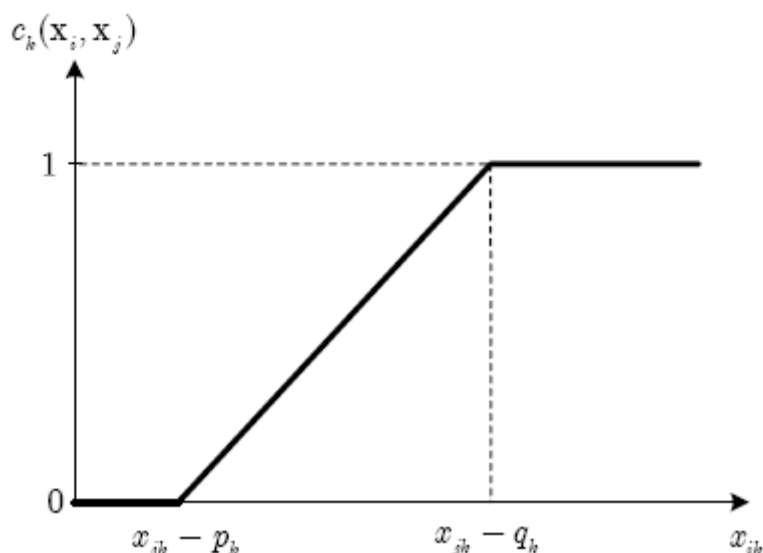
Η μέθοδος που χρησιμοποιήθηκε ήταν η ELECTRE III, η οποία είναι ιδανική σε περιπτώσεις όπου στόχος της ανάλυσης είναι η κατάταξη των εναλλακτικών από τις καλύτερες προς τις χειρότερες.

Η ανάπτυξη της σχέσης υπεροχής, που αποτελεί και τη βάση της μεθόδου, βασίζεται στους ελέγχους συμφωνίας και ασυμφωνίας. Δεδομένου ενός ζεύγους εναλλακτικών x_i και x_j , στόχος του ελέγχου συμφωνίας είναι η αξιολόγηση των ενδείξεων που υποστηρίζουν τον ισχυρισμό «η εναλλακτική x_i είναι τουλάχιστον εξίσου καλή με την εναλλακτική x_j ». Για το σκοπό αυτό ελέγχονται οι επιδόσεις των δυο εναλλακτικών στα επιμέρους κριτήρια αξιολόγησης και υπολογίζεται ο δείκτης συμφωνίας ως εξής:

$$C(x_i, x_j) = \sum_{k=1}^n w_k c_k(x_i, x_j)$$

Στον υπολογισμό του δείκτη συμφωνίας ως $c_k(x_i, x_j)$ συμβολίζεται ο μερικός δείκτης συμφωνίας για το κριτήριο x_k . Ο δείκτης αυτός υπολογίζεται ως εξής:

$$c_k(x_i, x_j) = \begin{cases} 0 & , x_{ik} < x_{jk} - p_k \\ \frac{x_{ik} - x_{jk} + p_k}{p_k - q_k} & , x_{ik} \in [x_{jk} - p_k, x_{jk} - q_k] \\ 1 & , x_{ik} > x_{jk} - q_k \end{cases}$$

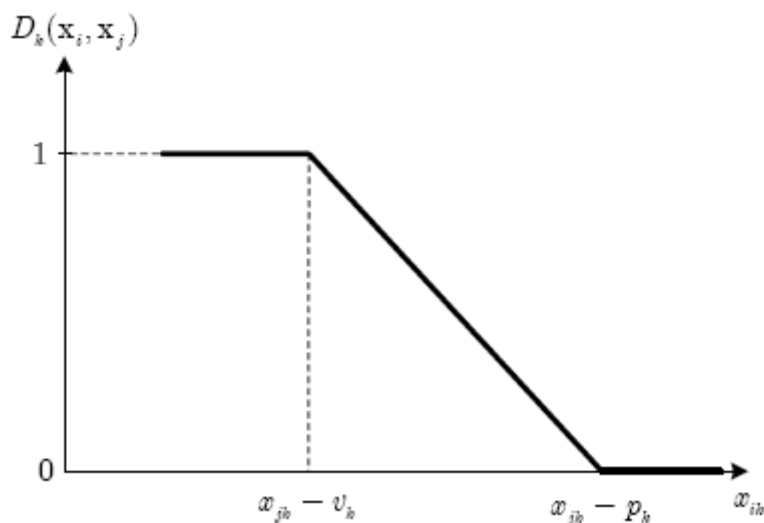


Διάγραμμα 9.1: Μερικός δείκτης συμφωνίας στη μέθοδο ELECTRE III

Πηγή: (Δούμπος, 2006).

Τα p_k και q_k είναι τα κατώφλια προτίμησης και αδιαφορίας για το κριτήριο x_k . Το κατώφλι προτίμησης (preference threshold) αναπαριστά την ελάχιστη διαφορά $x_{jk} - x_{ik} \geq 0$ πάνω από την οποία δεν ισχύει η πρόταση «η x_i είναι τουλάχιστον εξίσου καλή όσο και η x_j στο κριτήριο x_k ». Αντίστοιχα, το κατώφλι αδιαφορίας (indifference threshold) αναπαριστά τη μέγιστη διαφορά $x_{jk} - x_{ik} \geq 0$ κάτω από την οποία η παραπάνω πρόταση ισχύει με απόλυτη βεβαιότητα. Τα δύο αυτά κατώφλια ορίζονται έτσι ώστε $p_k \geq q_k \geq 0$.

Αντίστοιχα κατασκευάζεται και ο δείκτης ασυμφωνίας για κάθε κριτήριο εισάγοντας ένα κατώφλι βέτο v_k ως εξής:



Διάγραμμα 9.2: Ο δείκτης ασυμφωνίας στη μέθοδο ELECTRE III

Πηγή: (Δούμπος, 2006).

Το κατώφλι βέτο ($v_k \geq p_k$) αναπαριστά την ελάχιστη διαφορά $x_{jk} - x_{ik} \geq 0$ πάνω από την οποία το κριτήριο x_k θέτει βέτο στην υπεροχή της x_i έναντι της x_j . Με την ολοκλήρωση των ελέγχων συμφωνίας και ασυμφωνίας, τα αποτελέσματά τους συνδυάζονται με τον υπολογισμό του δείκτη αξιοπιστίας (credibility index) $\sigma(x_i, x_j)$ ο οποίος αποδίδει ένα συνολικό μέγεθος της υπεροχής της x_i έναντι της x_j .

Έχοντας αναπτύξει τη σχέση υπεροχής, η εκμετάλλευση στα πλαίσια της μεθόδου ELECTRE III πραγματοποιείται με την ανάπτυξη δυο κατατάξεων των εναλλακτικών (ascending και descending). Η τελική κατάταξη ορίζεται ως η τομή των δυο κατατάξεων. Περισσότερα στοιχεία για το θεωρητικό υπόβαθρο της μεθόδου μπορεί ο αναγνώστης να βρει στο (Δούμπος, 2006).

9.2 Ανάπτυξη του μοντέλου αξιολόγησης

Το υπό ανάπτυξη μοντέλο είχε εξ' αρχής ως σκοπό του την κατάταξη των υπό αξιολόγηση δημοσίων έργων στο πεδίο των Τεχνολογιών Πληροφορικής και Επικοινωνιών με σειρά από το καλύτερο προς το χειρότερο.

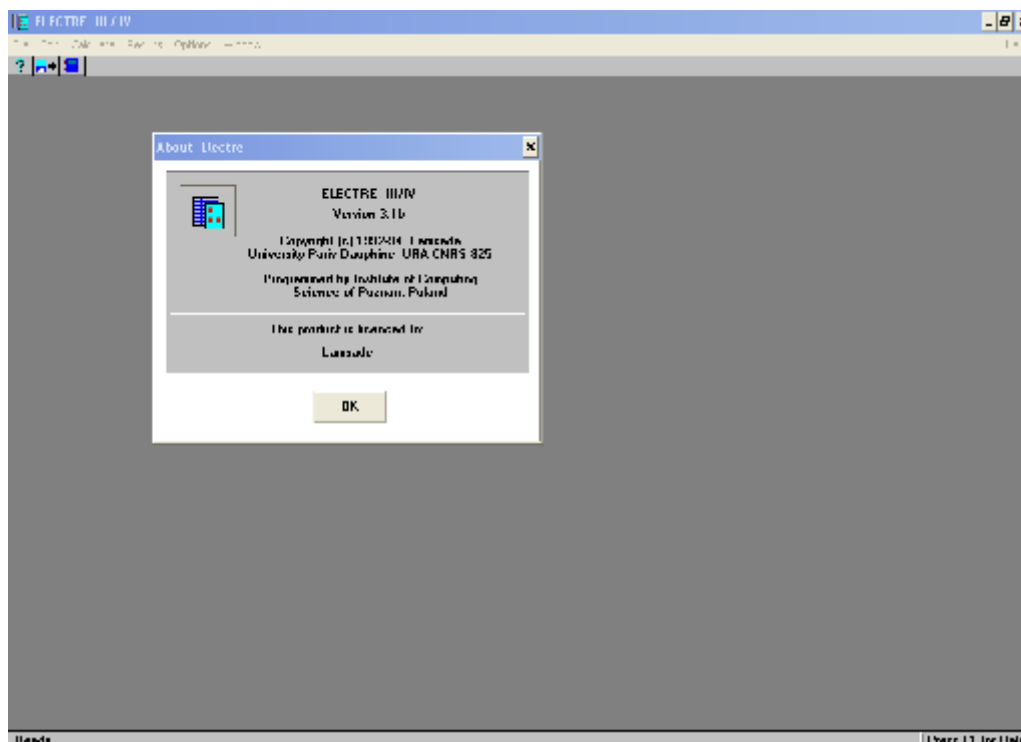
Έχοντας συλλέξει στοιχεία έργων μέσα σε ένα κοινό εύρος διαφοράς προϋπολογισμού αναπτύξαμε μια μέθοδο αξιολόγησης η οποία δεχόμενη τα στοιχεία αυτά δημιουργούσε μια αναπαράσταση της πραγματικής κατάστασης και, βασιζόμενη στις προτιμήσεις και τις απόψεις ειδικών του κλάδου, παρήγαγε την τελική κατάταξη.

Το ρόλο των κριτηρίων απόφασης τον έπαιξαν ορισμένοι από τους δείκτες που ορίσαμε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Σύμφωνα με τη θεωρητική προσέγγιση της τεχνικής, ένας αριθμός κριτηρίων γύρω στο δεκαπέντε θεωρείται αρκετός για την αξιολόγηση και κατάταξη σαράντα περίπου διαφορετικών εναλλακτικών.

Για την εύρεση των βαρών που δόθηκαν σε κάθε κριτήριο, χρησιμοποιήθηκαν δεδομένα από συνεντεύξεις μελών του Εργαστηρίου Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης (ΕΣΑΔ) του Εθνικού Μετσβίου Πολυτεχνείου (ΕΜΠ) με υψηλόβαθμα στελέχη του δημοσίου τομέα αλλά και στελέχη του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας. Με αυτό τον τρόπο εντοπίστηκαν τα σημαντικότερα χαρακτηριστικά που οφείλουν να έχουν οι δημόσιες επενδύσεις σε ΤΠΕ και η πραγματικότητα απεικονίστηκε στο μοντέλο μας δίνοντας υψηλά βάρη στα κατάλληλα κριτήρια.

9.3 Δοκιμαστική εφαρμογή μοντέλου με υποθετικό σενάριο

Για το τρέξιμο της πολυκριτηριακής ανάλυσης χρησιμοποιήθηκε ελεύθερο λογισμικό υπό τον τίτλο ELECTRE III/IV, Version 3.1b του ιδρύματος University Paris-Dauphine. Στην παρακάτω εικόνα φαίνεται το μάλλον απλοϊκό interface του εν λόγω προγράμματος:



Εικόνα 9.1: ELECTRE III/IV, Version 3.1b

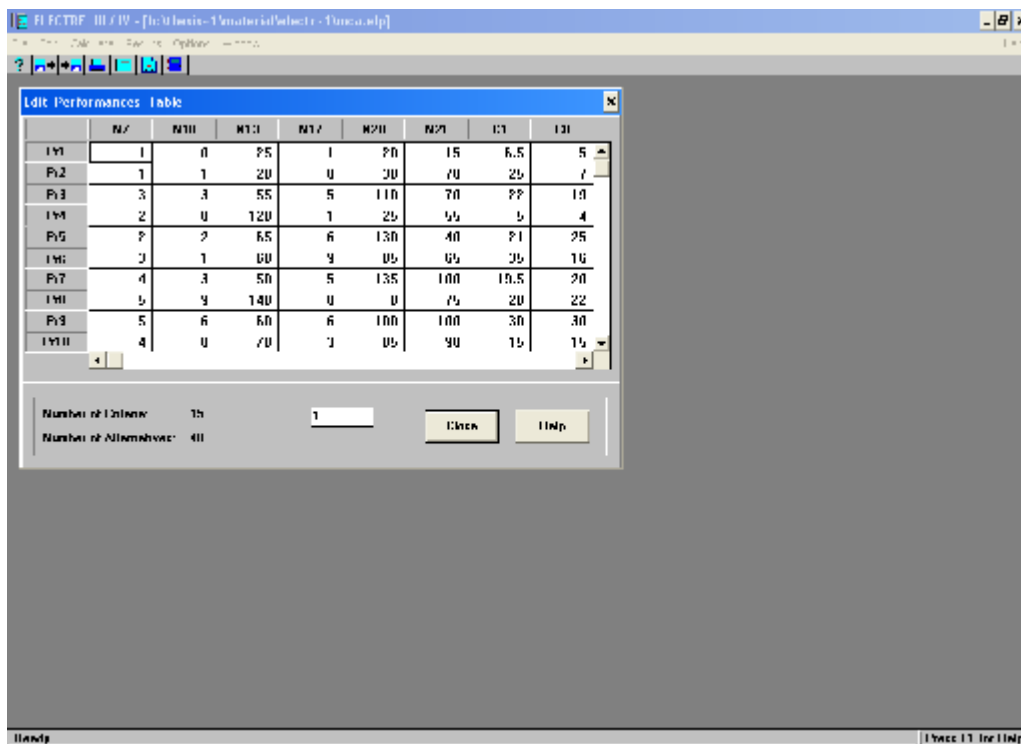
Το πρώτο βήμα ήταν η επιλογή των κριτηρίων. Όπως αναφέρθηκε, είχαμε ήδη ορίσει περισσότερα κριτήρια και έπρεπε ως εκ τούτου να τα μειώσουμε για να φτάσουμε στον επιθυμητό αριθμό. Θεωρήσαμε σημαντικότερα όσα αντιπροσωπεύουν τον άμεσο αντίκτυπο που έχει η χρήση των νέων ΤΠΕ στους πολίτες και τις επιχειρήσεις κατά πρώτο λόγο, αλλά και στον ίδιο το δημόσιο τομέα σε θέματα οργάνωσης και επιχειρησιακής αναδιάρθρωσης κατά δεύτερο λόγο. Περιλάβαμε επίσης και δείκτες που αντιπροσωπεύουν κρίσιμα οικονομικά μεγέθη, όπως πχ. υπερβάσεις κόστους ως ποσοστό επί του αρχικού προϋπολογισμού. Παρακάτω ακολουθεί η πλήρης λίστα των δεκαπέντε δεικτών που χρησιμοποιήσαμε ως κριτήρια για την εφαρμογή της πολυκριτηριακής ανάλυσης:

ΣΥΜΒΟΛΟ	ΔΕΙΚΤΗΣ
N7	Διαδικασίες που μηχανογραφήθηκαν
N10	αριθμός (άλλων) υπηρεσιών με τις οποίες επήλθε ηλεκτρονική διασύνδεση
N13	αριθμός νέων θέσεων εργασίας πλήρους απασχόλησης
N17	αριθμός ηλεκτρονικά παρεχόμενων υπηρεσιών
N20	αριθμός συναλλαγών που διεκπαιρέωνονται ηλεκτρονικά ανά ημέρα
N21	ώρες προγραμμάτων κατάρτισης σε ΤΠΕ ανά συμμετέχοντα υπάλληλο
C1	κόστος μελετών πριν την έναρξη του έργου
C8	κόστος συντήρησης / επικαιροποίησης πληροφοριακών συστημάτων
P1= (C10 – C9) / C9	υπέρβαση αρχικού προϋπολογισμού (cost overruns) ως ποσοστό επί του αρχικού προϋπολογισμού
P2	ποσοστιαία αύξηση αναλογίας Η/Υ ανά διοικητικούς υπαλλήλους

P4	ποσοστιαία μείωση κόστους για την υπηρεσία για μία αντιπροσωπευτική συναλλαγή
P8	ποσοστό αιτήσεων που παραλαμβάνονται σε ηλεκτρονική μορφή
P12= (P10 + P11) / 2	μέση ποσοστιαία εξοικονόμηση χρόνου για πολίτες και επιχειρήσεις
P15	ποσοστό δημοσίων υπαλλήλων που συμμετείχαν σε προγράμματα κατάρτισης σε ΤΠΕ
P20	Ποσοστιαία αύξηση του αριθμού των δημοσίων υπαλλήλων που χρησιμοποιούν τις ΤΠΕ

Πίνακας 9.1: Τα δεκαπέντε κριτήρια της ανάλυσης

Ακολουθώς έπρεπε να δημιουργήσουμε το σετ των εναλλακτικών, με άλλα λόγια των έργων προς αξιολόγηση. Επειδή δεν είχαμε άμεσα διαθέσιμα πραγματικά στοιχεία στα χέρια μας, αποφασίσαμε να τρέξουμε μια «επίδειξη» της μεθόδου, δημιουργώντας μόνοι μας ένα σετ σαράντα έργων με ρεαλιστικές επιδόσεις στα κριτήρια που είχαμε ήδη επιλέξει. Φροντίσαμε ώστε οι επιδόσεις των «έργων» μας να διαφέρουν η μία από την άλλη ούτως ώστε να καλύψουν ένα μεγάλο φάσμα της πραγματικής κατάστασης. Στον πίνακα της τελευταίας σελίδας του κεφαλαίου φαίνονται τα σαράντα προς αξιολόγηση έργα καθώς και οι επιδόσεις τους σε κάθε ένα κριτήριο. Ο πίνακας αυτός ονομάζεται **πίνακας επιδόσεων** (performances matrix) και εισήχθη ως έχει στο λογισμικό που έτρεξε την πολυκριτηριακή ανάλυση. Στην παρακάτω εικόνα φαίνεται το πώς:



Εικόνα 9.2: Εισαγωγή του πίνακα επιδόσεων στο λογισμικό

Τρίτο βήμα αποτέλεσε η εισαγωγή στο μοντέλο μας των βαρών και των κατωφλίων προτίμησης και αδιαφορίας. Σε κάθε ένα κριτήριο δόθηκε ένα βάρος ανάλογα με τη σημαντικότητά του στο πλαίσιο της αξιολόγησής μας, με βάση τις απόψεις των ειδικών, όπως προαναφέρθηκε. Μεγαλύτερα βάρη δόθηκαν στα κριτήρια που αντιπροσωπεύουν απτά αποτελέσματα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται τα σχετικά βάρη ως ποσοστό επί τοις εκατό:

N7	N10	N13	N17	N20	N21	C1	C8
8.6	6.7	4.8	6.7	7.6	5.7	2.9	3.8
P1	P2	P4	P8	P12	P15	P20	
2.9	7.6	9.5	8.6	9.5	6.7	8.6	

Πίνακας 9.2: Βάρη των κριτηρίων ως ποσοστό %

Ανάλογα βήματα ακολουθήθηκαν και για τον ορισμό των κατωφλίων προτίμησης και αδιαφορίας των κριτηρίων.

Rank	Alternatives
1	H9
2	H7
3	H11
4	H13 H21
5	H6 H39
6	H10 H17 H24
7	H5 H25 H31
8	H8 H14 H20 H29 H30
9	H3 H10 H20 H34 H30
10	H23 H26 H37
11	H22 H23 H36
12	H19 H32

Εικόνα 9.3: Αποτελέσματα της εφαρμογής της μεθόδου

Τα αποτελέσματα φαίνονται στον πίνακα που ακολουθεί. Παρατηρούμε ότι, όπως άλλωστε αναμενόταν, τα έργα που καταλαμβάνουν τις κορυφαίες θέσεις της κατάταξης έχουν πολύ καλές επιδόσεις στα κριτήρια με τα μεγαλύτερα βάρη ή εναλλακτικά έχουν αρκετά καλές επιδόσεις σε όλες ανεξαιρέτως τις κατηγορίες. Το αποτέλεσμα αυτό αντιπροσωπεύει την προτίμηση προς ένα έργο που ικανοποιεί με τον καλύτερο δυνατό τρόπο μια συγκεκριμένη ανάγκη (πχ. μια συγκεκριμένη υπηρεσία) ή εναλλακτικά σε ένα έργο που βοηθάει ταυτόχρονα σε πολλούς τομείς (πχ. έργο υποδομής). Αντίθετα, τις τελευταίες θέσεις καταλαμβάνουν έργα με σταθερά χαμηλές επιδόσεις ή ακόμα απαράδεκτες επιδόσεις σε κριτήρια που έχουν μεγάλο βάρος στην τελική αξιολόγηση.

Θέση	Εναλλακτικές (Έργα)
1	9
2	7
3	11
4	13, 21
5	6, 39

6	10, 17, 24
7	5, 25, 31
8	8, 14, 28, 29, 30
9	3, 18, 20, 24, 38
10	33, 35, 37
11	22, 23, 36
12	19, 32
13	16, 26
14	12, 40
15	15, 27
16	4
17	2
18	1

Πίνακας 9.3: Τελική κατάταξη των έργων

9.4 Δυνατότητες περαιτέρω ανάπτυξης μοντέλου

Για λόγους που δε σχετίζονται με την παρούσα εργασία, δεν κατέστη, δυστυχώς, δυνατό να συγκεντρωθεί επαρκής αριθμός πραγματικών στοιχείων μέχρι την ώρα της συγγραφής αυτής, ούτως ώστε να έχουμε την ευκαιρία να δοκιμάσουμε το μοντέλο μας σε πραγματικές συνθήκες. Παρ' όλα αυτά ολοκληρώσαμε την ανάπτυξη αυτού και δοκιμαστικά αξιολογήσαμε ορισμένα υποθετικά έργα.

Μια ιδέα για την περαιτέρω ανάπτυξη του μοντέλου, στην περίπτωση βέβαια που τα στοιχεία θα ήταν πραγματικά, είναι η διεξαγωγή **ανάλυσης ευαισθησίας** ή **ανάλυσης συχνότητας**. Με τον όρο αυτό εννοείται η κατασκευή διάφορων σεναρίων που θα αντιπροσώπευαν τις ιδιαίτερες περιστάσεις υπό τις οποίες εξελίσσεται κάθε έργο ή τις επιμέρους προτιμήσεις των υπευθύνων του. Τα σενάρια αυτά δύνανται να κατασκευαστούν με την αλλαγή των βαρών που δίνονται σε κάθε κριτήριο ή των κατωφλίων βάσει των οποίων γίνεται η σύγκριση ανάμεσα σε δύο εναλλακτικές. Για παράδειγμα, αν σε κάποιο έργο το ποσοστό των δημοσίων υπαλλήλων που εκπαιδεύτηκαν στις νέες ΤΠΕ παίζει πρωτεύοντα ρόλο, η κατάλληλη αναπροσαρμογή του βάρους του εν λόγω κριτηρίου θα εισήγαγε επιτυχώς την παράμετρο αυτή στο μοντέλο μας.

Το επόμενο βήμα στην ανάλυση ευαισθησίας είναι η κατασκευή ενός πίνακα που περιλαμβάνει τα σενάρια κάτω από τα οποία ελέγχθηκαν οι εναλλακτικές καθώς και τις ίδιες τις εναλλακτικές. Γνωρίζοντας την θέση που κατέλαβε η εκάστοτε εναλλακτική στο σενάριο n , θέτουμε «1» στον πίνακα αν η εναλλακτική εμφανίστηκε στο κορυφαίο $N\%$ (πχ. 30%), αλλιώς θέτουμε «0». Αθροίζοντας τα «1» σε κάθε γραμμή βρίσκουμε τις K εναλλακτικές με το μεγαλύτερο άθροισμα. Οι εναλλακτικές αυτές ορίζουν και το βέλτιστο σύνολο (optimal set) καθώς εμφανίστηκαν περισσότερο από τις υπόλοιπες σε κορυφαίες θέσεις και άρα παρουσιάζουν μικρή ευαισθησία στην εναλλαγή των σεναρίων. Για μια ρεαλιστική εφαρμογή της επέκτασης αυτής της μεθόδου, οι αριθμοί N και K πρέπει να οριστούν σε συνεργασία με άτομο ειδικό στον τομέα του υπό εξέταση έργου. Μόνο η εμπειρία ενός τέτοιου ανθρώπου θα μπορούσε να εγγυηθεί τα σωστά αποτελέσματα της μεθόδου. Στον επόμενο πίνακα φαίνεται μια βασική εφαρμογή της μεθόδου:

	Scenario_1	Scenario_2	Scenario_3	Scenario_n
Project_1	1	1	0	0
Project_2	0	0	0	0
Project_3	1	1	1	1
...
...
Project_p	1	1	0	1

Πίνακας 9.4: Ανάλυση ευαισθησίας για πολλά έργα σε πολλά σενάρια

Με μια απλή επισκόπηση του παραπάνω πίνακα και μετατροπή των δεδομένων του σε ιστόγραμμα, θα μπορούσε κανείς με μια ματιά να διακρίνει τις επενδύσεις που προκρίνονται ως κατάλληλες κάτω από μια πλειάδα διαφορετικών συνθηκών και στόχων. Η εν λόγω ανάλυση θα μπορούσε επομένως να προκριθεί ως ένα σημαντικό βοήθημα στη διαδικασία λήψης απόφασης καθώς και στην παρουσίαση και τεκμηρίωση αυτής στους αρμόδιους φορείς.

	N7	N10	N13	N17	N20	N21	C1	C8	P1	P2	P4	P8	P12	P15	P20
Project1	1	0	25	1	20	15	6.5	5	24	15	60	8	40	30	20
Project 2	1	1	28	0	30	70	25	7	30	10	50	15	50	80	50
Project 3	3	3	55	5	110	70	22	19	15	10	75	25	45	60	25
Project 4	2	0	120	1	25	55	5	4	25	15	60	10	35	90	50
Project 5	2	2	65	6	130	40	21	25	70	45	80	35	76	30	40
Project 6	3	1	60	9	85	65	35	16	0	55	75	33	75	70	60
Project 7	4	3	50	5	135	100	19.5	20	15	80	75	75	70	90	90
Project 8	5	9	140	0	0	75	20	22	35	60	50	20	40	80	75
Project 9	5	6	60	6	100	100	30	30	40	75	80	40	80	85	100
Project 10	4	0	70	3	85	90	15	15	120	55	65	50	85	80	80
Project 11	6	6	90	6	110	70	25	25	25	70	75	40	90	70	75
Project 12	3	2	20	1	60	60	12	10	19	40	65	28	75	30	24
Project 13	5	5	105	4	75	58	30	24	22	70	78	33	80	60	60
Project 14	3	2	45	3	83	65	18.5	16	20	50	70	31	76	60	50
Project 15	1	0	25	1	40	18	40	40	5	22	45	15	55	30	20
Project 16	2	2	60	3	55	20	20	16	17.5	30	33	30	65	100	100
Project 17	4	1	60	3	75	45	25	14	30	48	66	34	87	60	75
Project 18	2	1	67	2	85	90	15	13	23	44	60	27	69	60	75
Project 19	2	2	70	2	35	87	13	22	28	30	30	29	74	66	66
Project 20	3	0	54	2	40	34	19	29	18	59	74	30	70	75	57
Project 21	1	4	70	2	400	70	30	20	83	28	44	92	30	55	86
Project 22	4	2	25	3	120	65	20	5	96	45	61	44	32	20	60
Project 23	2	5	30	1	230	100	7	15	35	84	63	40	15	68	73
Project 24	3	6	76	4	30	120	6	14	93	54	58	98	84	39	18
Project 25	1	3	64	5	50	60	5.5	20	57	55	10	22	61	26	6
Project 26	2	4	53	2	60	40	12.5	19.5	34	48	43	2	88	8	55

Αξιολόγηση Επενδύσεων Πληροφορικής Δημοσίου Τομέα
με χρήση Πολυκριτηριακής Ανάλυσης

Project 27	0	2	21	3	55	45	16	24	93	11	34	92	90	53	34
Project 28	3	1	7	4	105	75	18	20	10	75	16	14	67	93	12
Project 29	4	3	56	5	90	95	21	6	3	9	22	82	57	69	69
Project 30	6	2	23	3	65	25	25	8	99	19	37	28	79	15	3
Project 31	7	4	44	2	80	15	16	9.5	88	62	14	59	63	58	69
Project 32	0	5	39	6	75	10	4	10	96	84	84	56	40	15	88
Project 33	3	3	48	0	35	60	9	16	97	38	15	24	60	83	1
Project 34	2	4	18	2	50	45	40	24	19	35	71	75	94	84	83
Project 35	4	0	64	1	65	75	13	31	87	43	57	83	40	50	30
Project 36	5	4	29	3	25	85	24	10	40	62	16	2	13	85	18
Project 37	2	3	120	4	120	65	20	14.5	6	81	71	46	56	49	93
Project 38	1	4	132	2	100	55	19	12	2	24	98	61	13	90	52
Project 39	1	2	65	2	90	100	27	15	15	62	85	94	98	38	63
Project 40	0	5	48	1	80	110	8	9	69	75	24	86	5	61	22

Πίνακας 9.5: Επιδόσεις των υπό αξιολόγηση έργων στα κριτήρια της ανάλυσης

10. Συμπεράσματα

Η παρούσα διπλωματική εργασία, υπό τον γενικό τίτλο «**Αξιολόγηση Επενδύσεων Πληροφορικής Δημοσίου Τομέα με χρήση Πολυκριτηριακής Ανάλυσης**» είχε τρεις διακριτούς στόχους. Ο πρώτος ήταν η απεικόνιση της κατάστασης που επικρατεί στον τομέα αυτό στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Έγινε προσπάθεια για την καταγραφή της κατάστασης τόσο σε χώρες ηγέτιδες στη χρήση των ΤΠΕ όσο και στην Ελλάδα ειδικότερα. Εντοπίστηκαν υπάρχουσες υποδομές και υπηρεσίες, μελλοντικές ευκαιρίες και χρήσεις, ενώ ταυτοχρόνως τονίστηκαν τα προβλήματα που αντιμετωπίζονται και προτάθηκαν λύσεις για αυτά ακολουθώντας βέλτιστες πρακτικές που έχουν ακολουθηθεί από πρωτοπόρα στον τομέα κράτη. Ακολούθως, εξετάστηκαν διάφορα πλαίσια αξιολόγησης που έχουν αναπτυχθεί ανά την Ευρώπη για τη μέτρηση των επιπτώσεων της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και την αξιολόγηση των δημοσίων επενδύσεων στις νέες ΤΠΕ. Κατεβλήθη προσπάθεια ώστε να τονιστούν τα δυνατά σημεία των εν λόγω πλαισίων και να χρησιμοποιηθούν, κατάλληλα προσαρμοσμένα στις ειδικές συνθήκες και ανάγκες του ελληνικού κράτους. Τέλος, στα πλαίσια της διευθέτησης της ανυπαρξίας πλαισίου αξιολόγησης στη χώρα μας, αναπτύχθηκε ένα μοντέλο αξιολόγησης των δημοσίων επενδύσεων σε έργα ΤΠΕ με τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης. Έγινε μια ποσοτικοποιημένη απεικόνιση της πραγματικότητας στον Ελληνικό δημόσιο τομέα και αναπτύχθηκε το εργαλείο το οποίο λαμβάνοντας υπ' όψη τα δοσμένα στοιχεία κατατάσσει τις επιλογές σε σειρά από την καλύτερη προς τη χειρότερη, προσφέροντας πολύτιμη βοήθεια στη διαδικασία της λήψης απόφασης.

Η στροφή προς την Κοινωνία της Πληροφορίας και τη χρήση των ΤΠΕ για την πραγματοποίηση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης αποτελεί πλέον μια επιταγή για όλα τα σύγχρονα κράτη. Τόσο σε επίπεδο ΕΕ όσο και μεμονωμένα ανά κράτος γίνονται σημαντικές προσπάθειες για την ανάπτυξη υποδομών, τη διασύνδεση σημείων διοικητικού ενδιαφέροντος και την εκπαίδευση των δημοσίων υπαλλήλων με απώτερο σκοπό την παροχή υπηρεσιών υψηλού επιπέδου σε πολίτες και επιχειρήσεις. Η πραγμάτωση του στόχου αυτού θα δώσει σημαντική ώθηση στην οικονομία, την επιχειρηματικότητα και την ανάπτυξη των κρατών, τόσο μεμονωμένα όσο και σε επίπεδο ΕΕ. Δεν είναι τυχαίο ότι με κεντρική οδηγία του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου επιδιώκεται η ανάπτυξη να υπακούει σε συγκεκριμένους κανόνες ούτως ώστε να είναι δυνατή η μετέπειτα διασύνδεση σε ευρωπαϊκό επίπεδο. Έχουν επενδυθεί τεράστια ποσά και ήδη έχουν γίνει αρκετά βήματα προς τη σωστή κατεύθυνση.

Παρ' όλη την προετοιμασία και την κοινή προσπάθεια, αντιμετωπίζονται προβλήματα στην πορεία αυτή προς την Κοινωνία της Πληροφορίας. Η χρήση των ΤΠΕ απαιτεί τεράστιες επενδύσεις σε μικρό χρόνο, ενώ τα αποτελέσματα και τα κέρδη της ταυτοποιούνται αρκετό καιρό μετά την αρχική εφαρμογή. Ακόμα περισσότερο, και επειδή μιλάμε για δημόσιο τομέα, η χρήση των νέων τεχνολογιών οφείλει να προάγει τη δημοκρατία, τη συμμετοχικότητα και τη διαφανή διοίκηση. Γι' αυτό το λόγο, συντονισμένες προσπάθειες προώθησης οφείλουν να γίνουν παράλληλα με τις καθαρά τεχνολογικές επενδύσεις. Η σύνθετη αυτή συνθήκη που οφείλει να ισχύει για να θεωρηθεί επιτυχημένη η επένδυση του δημοσίου χρήματος στις νέες τεχνολογίες προκαλεί πολλούς πονοκεφάλους στους ιθύνοντες του εγχειρήματος. Αναζητούνται με αγωνία λύσεις, κυρίως μέσω της ταυτοποίησης βέλτιστων πρακτικών. Παρατηρώντας τα παραδείγματα χωρών που με επιτυχία κατάφεραν να αποκομίσουν κέρδη, περισσότερο διοικητικά και όχι τόσο οικονομικά, οι υπόλοιπες χώρες οφείλουν να πορευτούν προς τη σωστή κατεύθυνση. Το ίδιο γίνεται και σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, όπου η πορεία προς την Κοινωνία της Πληροφορίας οφείλει να λάβει υπόψη της τις ιδιαιτερότητες της ΕΕ, τόσο λόγω μεγάλης έκτασης όσο και λόγω της παρουσίας ποικίλων διαφορετικών νοοτροπιών ανάμεσα στα μέλη της.

Η Ελλάδα, πιο συγκεκριμένα, βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο. Η πλήρης ανάπτυξη των υποδομών δεν έχει ακόμα ολοκληρωθεί ενώ οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν απαλλάσσουν πλήρως τους πολίτες από την ανάγκη της απευθείας επαφής με τον κρατικό μηχανισμό. Μεγάλα ποσά επενδύονται τα οποία προέρχονται τόσο από τον κρατικό προϋπολογισμό όσο και από τα προγράμματα οικονομικής βοήθειας που παρέχονται από την ΕΕ. Παρ' όλα αυτά οι προσπάθειες προώθησης του εγχειρήματος αντιμετωπίζουν ακόμα και σήμερα σημαντικά εμπόδια, με αποτέλεσμα να μην παρατηρούνται τα επιθυμητά αποτελέσματα και να βρίσκεται η χώρα μας σε στάδιο λιγότερο προχωρημένο από αυτό που είχε προβλεφθεί στα πλαίσια της χάραξης στρατηγικής της χώρας. Αν και είναι φανερά τα βήματα που έχουν γίνει προς τη σωστή κατεύθυνση, η αργή πρόοδος έχει συμβάλει στην ύπαρξη διάχυτου σκεπτικισμού σχετικά με την επιτυχία της δράσης. Οφείλουν να ακολουθηθούν πρακτικές χωρών όπως η Δανία και το Ηνωμένο Βασίλειο, οι οποίες χώρες επενδύουν ένα σεβαστό μέρος του προϋπολογισμού σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση σε ενέργειες διάχυσης στα ΜΜΕ. Η δράση αυτή συνδυαζόμενη με τη διασύνδεση των δημοσίων υπηρεσιών σε πανελλαδικό επίπεδο θα αποφέρει καρπούς τόσο στη μορφή

της μείωσης χρόνου και κόστους, όσο και στην αύξηση της ικανοποίησης πολιτών και υπαλλήλων.

Οι προσπάθειες για την αξιολόγηση του εγχειρήματος ξεκίνησαν αμέσως μετά την εφαρμογή του από την πρόδηλη ανάγκη για δικαιολόγηση της επένδυσης του δημοσίου χρήματος στις νέες ΤΠΕ. Κρατικές αρχές σε συνεργασία με πανεπιστήμια και εταιρείες μελετών και ερευνών προσπάθησαν να αναπτύξουν μετρητικά πλαίσια τα οποία θα έχουν τη δυνατότητα ποσοτικοποίησης των πλεονεκτημάτων και άμεσης διάκρισης μεταξύ καλών και μέτριων πρακτικών. Χώρες όπως η Γαλλία και η Γερμανία ανέπτυξαν μετρητικές τεχνικές για χρήση εντός της επικράτειάς τους και πέτυχαν αξιολογικά αποτελέσματα. Σαν αποτέλεσμα, η ΕΕ προσπάθησε να αναπτύξει ένα μετρητικό πλαίσιο σε ευρωπαϊκό επίπεδο, αποτέλεσμα της οποίας προσπάθειας ήταν η σχεδίαση της μεθοδολογίας eGEP, που λαμβάνει υπ' όψη της πολλούς άλλους παράγοντες εκτός από τον οικονομικό για να αποφανθεί σχετικά με την επιτυχία μιας δράσης. Η αξιολόγηση τόσο σε επίπεδο κράτους όσο και σε επίπεδο ΕΕ γίνεται με τη χρήση δεικτών ποσοτικών και ποιοτικών, οι οποίοι απεικονίζουν την παρούσα κατάσταση σε μια αξιολογήσιμη μορφή.

Η Ελλάδα, όντας κάποια βήματα πίσω στις διεθνείς εξελίξεις, δεν έχει αναπτύξει ακόμα δικό της μετρητικό πλαίσιο, με αποτέλεσμα να καθίσταται δύσκολη η τεκμηρίωση των δράσεων σχετικά με την Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση. Η διπλωματική αυτή εργασία προσπάθησε να δώσει μια απάντηση στο συγκεκριμένο πρόβλημα. Φυσικά, δεν ήταν δυνατό να αναπτυχθεί μια μέθοδος αξιολόγησης σε επίπεδο άξονα ή μέτρου καθώς οι παράμετροι που εισάγονται σε μια τέτοια περίπτωση είναι πολλές και ο επιτυχής συνδυασμός τους απαιτεί συνεργασία με δημοσίους φορείς και βγαίνει έξω από τα πλαίσια μιας πανεπιστημιακής διπλωματικής εργασίας. Παρ' όλα αυτά αναπτύχθηκε ένα πλαίσιο αξιολόγησης σε επίπεδο έργου και υποέργου, με σκοπό την κατάταξη των πιθανών δράσεων από την καλύτερη προς τη χειρότερη και η τεκμηρίωση της επιλογής μιας εξ' αυτών με τη χρήση ενός μαθηματικοποιημένου εργαλείου όπως είναι η πολυκριτηριακή ανάλυση.

Η ιδέα της χρήσης της πολυκριτηριακής ανάλυσης προήλθε από τον θεωρητικό ορισμό της μεθόδου αυτής καθ' εαυτής. Αποτελεί ένα ισχυρό εργαλείο απόφασης, που απεικονίζει σε ένα σύνολο ποσοτικών δεικτών την πραγματικότητα καθώς και τις προτιμήσεις και απόψεις του αποφασίζοντα. Έχοντας λοιπόν κατά νου να αξιολογήσουμε έργα του δημοσίου τομέα, εύκολα συμπεράναμε ότι αυτή ακριβώς η ιδιότητα της ανάλυσης την πρόκρινε ως το καλύτερο εργαλείο. Συγκεκριμένα, αρκεί να συλλεχθούν στοιχεία σχετικά με τις επιδόσεις του εκάστοτε έργου σε ένα σύνολο

προαποφασισμένων δεικτών και να δοθούν βάρη στους δείκτες αυτούς ανάλογα με τις προτιμήσεις και τις προτεραιότητες του αποφασίζοντα. Για το πρώτο κομμάτι της διαδικασίας αυτής, αρκεί η επιλογή δεικτών που φωτογραφίζουν την πρόοδο σε κρίσιμους τομείς της Ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, όπως για παράδειγμα η μείωση χρόνου και κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις. Για τη συλλογή των βαρών, συνεντεύξεις με διοικητικά στελέχη του Δημοσίου που εμπλέκονται στην εφαρμογή νέων ΤΠΕ στη δημόσια διοίκηση μπορούν να μας προσφέρουν την πληροφορία αυτή και κατόπιν να την εισάγουμε στο μοντέλο. Με τα δύο αυτά βήματα, έχουμε μια επαρκή μοντελοποίηση των πραγματικών συνθηκών και η εκτέλεση της ανάλυσης μπορεί να βοηθήσει σημαντικά στη διαδικασία της λήψης απόφασης.

Να σημειώσουμε εδώ ότι λόγοι που δε σχετίζονται με την πορεία της παρούσας εργασίας δεν επέτρεψαν τη συλλογή στοιχείων από πραγματικά έργα, προκειμένου να μπορέσουν να παραχθούν ρεαλιστικά συμπεράσματα από τη χρήση της πολυκριτηριακής ανάλυσης. Όμως, τα βάρη που δόθηκαν στα κριτήρια προήλθαν από συνεντεύξεις μελών του Εργαστηρίου Συστημάτων Αποφάσεων και Διοίκησης του ΕΜΠ με ανώτερα διοικητικά στελέχη του δημοσίου τομέα ασχολούμενα με τις επενδύσεις πληροφορικής. Η εμπειρία των στελεχών αυτών (ΙΚΑ, ΥΠΟΙΟ) ενσωματώθηκε μέσω της άμεσης συνεργασίας με τα μέλη του ΕΣΑΔ. Τα στοιχεία που χρησιμοποιήσαμε στην εφαρμογή της πολυκριτηριακής ανάλυσης στο κεφάλαιο 9 προήλθαν από εκτιμήσεις και έχουν ως μοναδικό σκοπό τους να δείξουν την καλή λειτουργία του μοντέλου μας. Πράγματι, έργα με καλύτερες επιδόσεις κατατάσσονται υψηλότερα από έργα με μέτριες ή κακές επιδόσεις. Μελλοντική συλλογή πραγματικών στοιχείων σχετικά με ικανό αριθμό έργων θα καταστήσει δυνατή τη ρεαλιστική εφαρμογή του πολυκριτηριακού μοντέλου και τη χρήση του ως βοήθημα στη διαδικασία απόφασης.

Βιβλιογραφία

- [1] Cap Gemini – TNO, 2004. *Does eGovernment pay off?*. [Online]. EUREXEMP – final report, final version.
Available from: <http://europa.eu.int/idabc/en/document/3818/254>
[cited 20 May 2007].
- [2] Ministère de la Fonction Publique et de la Réforme de l'Etat, Agence pour le Développement de l'Administration Electronique, 2005. *MAREVA methodology guide: Analysis of the value of ADELE projects*. [Online]. ADAE.
Available from: www.oecd.org/dataoecd/45/27/38404004.ppt
[cited 10 June 2007].
- [3] Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung im Bundesministerium des Innern, 2004.
WiBe 4.0 – Recommendations on Economic Efficiency Assessments in the German Federal Administration, in Particular with Regard to the Use of Information Technology – Version 4.0 – 2004.
KBSt Publication Series, ISSN 0179-7263, Volume 68, August 2004.
Available from: <http://www.epractice.eu/document/2949>
[cited 5 April 2007].
- [4] Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006. *eGovernment Economics Project: Μέτρηση των επιπτώσεων του eGovernment*. [Online]. Παρατηρητήριο για την ΚτΠ.
Available from:
<http://www.observatory.gr/page/default.asp?id=275&la=1&pl=110&pk=262&ap=101>
[cited 12 June 2007].
- [5] Morais, D., C. and Almeida, A., T., 2006.
Water supply system decision making using multicriteria analysis.
South Africa Water Research Commission, ISSN 0378-4738 = Water SA, Volume 32, No. 2, April 2006.

Available from:

www.wrc.org.za/downloads/watersa/2006/April%2006/1869.pdf

[cited 1 September 2007].

- [6] European Commission, 2003. *Evaluating Socio Economic Development, SOURCEBOOK 2: Methods & Techniques: Multicriteria Analysis*. [Online]. EC. Available from: www.evaled.com/downloads/sb2_multicriteria_analysis.doc [cited 20 August 2007].
- [7] eGovernment Observatory, 2007b. *Factsheet: eGovernment in Denmark April 2007*. [Online]. eGovernment Observatory. Available from: <http://www.epractice.eu/factsheets> [cited 30 June 2007].
- [8] Danish Digital Task Force (DTF), 2004. *The Danish eGovernment Strategy 2004-2006: Realising The Vision*. [Online]. DTF, Copenhagen. Available from: http://e.gov.dk/uploads/media/strategy_2004_06_en_01.doc [cited 15 May 2007]
- [9] eGovernment Observatory, 2007c. *Factsheet: eGovernment in Sweden May 2007*. [Online]. eGovernment Observatory. Available from: <http://www.epractice.eu/factsheets> [cited 30 June 2007].
- [10] eGovernment Observatory, 2007d. *Factsheet: eGovernment in The Netherlands June 2007*. [Online]. eGovernment Observatory. Available from: <http://www.epractice.eu/factsheets> [cited 30 July 2007].
- [11] eGovernment Observatory, 2007e. *Factsheet: eGovernment in United Kingdom February 2007*. [Online]. eGovernment Observatory. Available from: <http://www.epractice.eu/factsheets> [cited 30 July 2007].

- [12] eGovernment Observatory, 2005. *Factsheet: eGovernment in Greece June 2005*. [Online]. eGovernment Observatory.
Available from: <http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=21011>
[cited 1 June 2007].
- [13] eGovernment Observatory, 2007a. *Factsheet: eGovernment in Greece May 2007*. [Online]. eGovernment Observatory.
Available from: <http://www.epractice.eu/factsheets>
[cited 15 June 2007].
- [14] Greek Ministry of Interior, Public Administration and Decentralisation, 2002. *Greece in the Information Society – Strategy and Actions*. [Online]. YPES.
Available from:
ftp://ftp.cordis.europa.eu/pub/greece/docs/wpgreeceinfosoc_mnec_2002_en.pdf
[cited 2 May 2007].
- [15] Hahamis, P., Iles, J. and Healy, M., 2005.
e-Government in Greece: Bridging the gap Between Need and Reality.
The Electronic Journal of e-Government [online] Volume 3, Issue 4, pp. 185-192. Available from: www.ejeg.com
[cited 20 May 2007].
- [16] Reddick, C. G., 2004, in press.
A two stage model of e-Government growth: Theories and empirical evidence for U.S. cities.
Government Information Quarterly
- [17] Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2005. *Συγκριτική παρουσίαση αποτελεσμάτων για τους δείκτες eEurope*. [Online].
Παρατηρητήριο για την ΚτΠ.
Available from: www.observatory.gr/files/meletes/Report%20eEurope.pdf
[cited 10 July 2007].

- [18] Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Ειδική Γραμματεία για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006. *Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση» – Σχέδιο κατόπιν της διαβούλευσης*. [Online]. ΥΠΟΟ, ΕΓ ΚΤΠ.
Available from: http://www.infosoc.gr/infosoc/el-gr/sthnellada/4thperiod/newopis_digital/default.htm
[cited 12 June 2007].
- [19] International Telecommunication Union, 2002. *ITU Digital Access Index: World's First Global ICT Ranking*. [Online]. ITU.
Available from: http://www.itu.int/newsarchive/press_releases/2003/30.html
[cited 2 September 2007].
- [20] International Telecommunication Union, 2007. *World Information Society 2007 Report*. [Online]. ITU.
Available from: <http://www.ifap.ru/library/book084.pdf>
[cited 2 September 2007].
- [21] Banco de España, 2007. *SUMMARY ECONOMIC INDICATORS: 1.4 INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY (ICT)*. [Online]. Banco de España.
Available from: www.bde.es/infoest/sindi14e.pdf
[cited 5 September 2007].
- [22] Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, 2006. *Αναθεωρημένη Έκδοση Ε.Π. «ΚΤΠ» εγκεκριμένη από την Ε.Ε.* [Online]. ΥΠΟΟ, ΥΠΕΣ.
Available from: <http://www.infosoc.gr/infosoc/el-GR/epktp/>
[cited 5 April 2007].
- [23] Δούμπος, Μ., 2006. *Πολυκριτήρια συστήματα αποφάσεων – Σημειώσεις μαθήματος*. Χανιά: Πολυτεχνείο Κρήτης – Τμήμα Μηχανικών Παραγωγής & Διοίκησης.