

Η ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΤΟΠΩΝ ΩΣ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ Η-ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ: ΣΕ ΒΑΘΟΣ ΜΕΛΕΤΗ ΤΗΣ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΑΣ

Υπό

Μαρίας Βαμβακά, Ειρήνης Ρηγοπούλου

Abstract

THE USE OF WEBSITES AS A STRATEGIC COMMUNICATIVE TOOL OF E-GOVERNANCE: IN DEPTH STUDY OF THE GREEK CASE

The goal of the current study is to investigate the application of the internet's communicative potentials in the public sector.

Specifically, there is an evaluation of all the websites of the Greek ministries, through a questionnaire which is consisted of certain points based on Kent and Taylor's five principles model of dialogic communication.

The results of the research showed that the Greek ministries websites, as far as it concerns the ease of their interface, offer the conditions for developing interactivity with their audience, and at the same time they release useful information. But in spite of all these, Greek ministries websites do not manage to build any further their "relationship" with their audience and they do not enhance a dialogic perspective.

1. Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια πυκνώνουν, ολοένα και περισσότερο, οι προσπάθειες των αναπτυγμένων και αναπτυσσόμενων χωρών για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες, ώστε να αναβαθμιστεί το επίπεδο των παρεχόμενων υπηρεσιών στον πολίτη, μέσα από τις διαδικασίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και κατ'επέκταση τη χρήση του διαδικτύου ως αποτελεσματικού διαύλου επικοινωνίας.

Επικοινωνία ονομάζεται η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών που ολοκληρώνεται με την εδραίωση αμοιβαίας κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα πρόσωπο και μία ομάδα ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες ατόμων.

«Ο Max Weber θεώρησε την επικοινωνία ως μία μορφή κοινωνικής δράσης, η οποία συνδέεται με υποκειμενικά νοήματα που προσανατολίζονται στη σκέψη, τα συναισθήματα και τη συμπεριφορά των δρώντων προσώπων.

Ο C.W. Morris ως επικοινωνία όρισε το μηχανισμό μέσω του οποίου υπάρχουν και αναπτύσσονται οι ανθρώπινες σχέσεις.

Ο C.R. Wright θεωρεί την επικοινωνία ως διαδικασία μεταφοράς εννοιών ανάμεσα σε άτομα.

Επιπλέον, στη διαδικασία της επικοινωνίας θα μπορούσαμε να προσθέσουμε ορισμένα ακόμη στοιχεία: η επικοινωνία αποβλέπει σε κάποιο αποτέλεσμα, διενεργείται μέσα σε (και εξαρτάται από) ένα ορισμένο πλαίσιο (φυσικό, κοινωνικό και πολιτισμικό περιβάλλον) και γίνεται για την εξυπηρέτηση κάποιων αναγκών ή για την επίτευξη ορισμένων στόχων» (Γ.Πιπερόπουλος, 1996, σελ. 47-49).

Το αποτέλεσμα της επικοινωνίας εξαρτάται από πολλούς παράγοντες μεταξύ των οποίων: α) την αξιοπιστία του πομπού, β) το είδος της διαπροσωπικής σχέσης που υιοθετείται, γ) το θέμα της συζήτησης, δ) τη γνωσιμότητα των συνομιλητών, ε) τις χωροταξικές συνθήκες και στ) το πολιτισμικό περιβάλλον (Αναστάσιος Θ. Αντωνιάδης, 1993, σελ. 29).

Καθώς οι άνθρωποι επικοινωνούν, μεταλλάσσονται, κατά κάποιο τρόπο, μέσω της αλληλόδρασης, η οποία με τη σειρά της επηρεάζει την υπόλοιπη διαδικασία. Με άλλα λόγια, η επικοινωνία μπορεί να θεωρηθεί ως μία ανταλλαγή επιδράσεων. Αυτό σημαίνει ότι η επικοινωνία πάντα έχει κάποια επίδραση πάνω μας και πάνω στο άτομο ή στα άτομα με τα οποία αλληλεπιδρούμε. Η επίδραση αυτή μπορεί να είναι συναισθηματική, φυσική, γνωστική ή ένας συνδυασμός των τριών αυτών στοιχείων (Teri Kwal Gamble, Michael Camble, 1996, σελ. 12).

Ο κάθε άνθρωπος ως δέκτης επηρεάζεται από τη δική του υποκειμενική αντίληψη της αντικειμενικής πραγματικότητας, έχει διαφορετική αντίληψη για την εικόνα του κόσμου που τον περιβάλλει, και επομένως εκλαμβάνει διαφορετικά ένα μήνυμα. Ανάμεσα στους λόγους που συμβαίνει αυτό συγκαταλέγονται και οι προσωπικές ανάγκες του ατόμου και η συναισθηματική του κατάσταση τη στιγμή της λήψης του μηνύματος (προηγούμενες εμπειρίες, αξίες, πεποιθήσεις, ενδιαφέροντα κ.λπ.).

Εμπειρικά δεδομένα πιστοποιούν ότι πολλοί άνθρωποι είναι έτοιμοι να αποδεχτούν ένα μήνυμα, ή ακόμη να ακολουθήσουν κάποιες εντολές, επειδή

το πρόσωπο που ενεργεί ως πομπός τους δημιουργεί θετικά συναισθήματα ή τους δίνει μια αίσθηση εμπιστοσύνης (Γ.Πιπερόπουλος, 1996, σελ. 76).

Γενικότερα, θα λέγαμε ότι οι ορισμοί της επικοινωνίας αντανακλούν τουλάχιστον δύο προσεγγίσεις. Η πρώτη ασχολείται με τη διαβιβαστική πλευρά της επικοινωνιακής διαδικασίας, που καταλήγει σε ένα μοντέλο γραμμικού τύπου, που ήδη αναφέραμε, «πομπός-μήνυμα-κανάλι-δέκτης». Τέτοια μοντέλα δηλώνουν πώς μία ιδέα, ένα συναίσθημα, μία στάση μεταφέρονται από κάποιον σε κάποιον άλλον.

Η δεύτερη προσέγγιση δίνει έμφαση σε στοιχεία όπως είναι η αμοιβαιότητα και οι κοινές αντιλήψεις. Υιοθετώντας αυτόν τον τρόπο σκέψης, οι Rogers και Kincaid (1981) ορίζουν την επικοινωνία ως τη διαδικασία στην οποία οι συμμετέχοντες δημιουργούν και μοιράζονται πληροφορίες μεταξύ τους για να κατακτήσουν την αμοιβαία κατανόηση.

Αυτοί οι διαφορετικοί ορισμοί αντανακλούν την ιστορική εξέλιξη ενός σημαντικού μέρους του πεδίου της επικοινωνιακής θεωρίας και πρακτικής. Και στους δύο, η τάση ήταν η μετατόπιση από το διαβιβαστικό – μηχανιστικό γραμμικό τύπο προς αυτόν που βασιίζεται στον τύπο της αμοιβαιότητας – κοινών αντιλήψεων. Ένας λόγος για αυτή τη μετατόπιση είναι η έλευση της αμφίδρομης επικοινωνιακής τεχνολογίας. Όπως υποστηρίζει ο Rogers (1986) καθίσταται όλο και δυσκολότερο να σκεπτόμαστε έχοντας ως γνώμονα την «πηγή» και το «δέκτη», εφόσον κάθε άτομο είναι «συμμέτοχος» στην επικοινωνιακή διαδικασία (Sven Windahl, Benno Signitzer, 1998, σελ. 32), άρα αποτελεί (συχνά σχεδόν ταυτόχρονα) τόσο την πηγή όσο και το δέκτη.

2. Θεωρητικές προσεγγίσεις στην έννοια της επικοινωνίας μέσω διαδικτύου

Όταν η διαμεσολαβημένη επικοινωνία άρχισε να εισβάλλει ως ένα σαρωτικό και σημαντικό μέσο επικοινωνίας στα τέλη του 1980, άρχισαν να αναπτύσσονται διαφορετικές θεωρητικές προσεγγίσεις που εξερευνούν τα χαρακτηριστικά και τις επιπτώσεις της διαμεσολαβημένης επικοινωνίας.

Γενικά οι ερευνητές και οι θεωρητικοί την έχουν προσεγγίσει από τρεις διαφορετικές οπτικές. Αρχικά, «μία πρώτη ομάδα ερευνητών (Dubrovsky et al., 1991, Herschel, 1994, Hiltz and Turoff, 1978, Kiesler and Sproull, 1992, Kiesler et al., 1984) θεώρησε τη διαμεσολαβημένη επικοινωνία ως απρόσωπη, τεχνική και απόμακρη. Υποστήριξαν ότι τα χαρακτηριστικά της διαμεσολαβημένης επικοινωνίας εξαλείφουν τα μη λεκτικά σύμβολα της επικοινωνιακής

διαδικασίας, με αποτέλεσμα να μειώνουν το επίπεδο της οικειότητας μεταξύ των αλληλεπιδρώντων ατόμων. Η διαμεσολαβημένη επικοινωνία δεν μπορεί ποτέ να πετύχει την επικοινωνιακή ένταση τής -πρόσωπο με πρόσωπο- επικοινωνίας, εξαιτίας των περιορισμών που έχει στο επίπεδο της αντίληψης των αισθήσεων. Κατά συνέπεια η αλληλεπίδραση μέσω υπολογιστών δεν μπορεί ποτέ να είναι προσωπική, εφόσον τα αλληλεπιδρώντα άτομα δεν μπορούν να ανταλλάξουν πλήρη επικοινωνιακά μηνύματα»(Charles Soukup, 2000, σελ. 411-412).

Μία δεύτερη ομάδα θεώρησε τη διαμεσολαβημένη επικοινωνία ως μία προσωπική, κανονιστική και σύνθετη διαδικασία. «Ο Joseph Walther (1996) προκειμένου να εξηγήσει την προσωπική και οικεία πλευρά της, δημιούργησε την έννοια της «υπερπροσωπικής επικοινωνίας» («hyperpersonal communication»). Ο Walther χρησιμοποίησε τις αρχές της διαπροσωπικής επικοινωνίας για να δώσει μία πιο σύνθετη περιγραφή της διαμεσολαβημένης επικοινωνιακής διαδικασίας, με τις σύνθετες κοινωνικές και σχεσιακές συνθήκες που επικρατούν στον κυβερνοχώρο.

Μέσω της έννοιας της «υπερπροσωπικής επικοινωνίας» καταδεικνύει ότι αν και η διαμεσολαβημένη επικοινωνία χάνει στο κομμάτι των οπτικών και ακουστικών ερεθισμάτων, κερδίζει έδαφος σε εναλλακτικά στοιχεία, όπως είναι το γραπτό κείμενο. Υποστηρίζει ότι όταν οι συμμετέχοντες της επικοινωνιακής διαδικασίας αναμένουν τη μελλοντική διάδραση με τους συνομιλητές τους, η σχέση αρχίζει να αποκτά στοιχεία οικειότητας. Όταν, λοιπόν, δοθεί ο απαραίτητος χρόνος για να αναπτυχθεί αυτή η σχέση, προσαρμόζεται σταδιακά στους «λεκτικούς περιορισμούς» της διαμεσολαβημένης επικοινωνίας, προκειμένου να καλλιεργηθεί η οικειότητα (Charles Soukup, 2000, σελ. 412-413).

Τέλος, μία τρίτη κατηγορία θεωρητικών προσέφεραν τις αναλύσεις τους σχετικά με τις κοινωνικές επιπτώσεις της διαμεσολαβημένης επικοινωνίας. Μία ομάδα αναλυτών επικεντρώθηκε στη δυναμική της ομάδας κατά τη διάρκεια της διαμεσολαβημένης επικοινωνίας. Συγκεκριμένα, οι Lea and Spears (1995), ανέπτυξαν το κοινωνικό μοντέλο «ταυτοποίησης/αποατομίκευσης» («identification/deindividuation», SIDE model). Στη διαμεσολαβημένη επικοινωνία ο συνδυασμός της ανωνυμίας και της ομάδας «αποατομικεύει» ή «αποπροσωποποιεί» την ταυτότητα του ατόμου και δημιουργεί τις προϋποθέσεις για την ανάδειξη της ομαδικής ταυτότητας. Με το πέρασμα του χρόνου, οι κανόνες και η ταυτότητα της ομάδας καταδεικνύονται περισσότερο, και καθοδηγούν την αλληλεπίδραση στη διαμεσολαβημένη επικοινωνία (Charles Soukup, 2000, σελ. 414-415).

Πώς και γιατί εισάγεται ξαφνικά η έννοια της κοινότητας;

«Θεωρητικοί όπως οι Giese (1998), Baym (1995) και Watson (1997) εξερεύνησαν την κατασκευή κοινοτήτων μέσα από την επικοινωνιακή διαδικασία. Ανακάλυψαν ότι οι εικονικές κοινότητες διαφέρουν από τις προηγούμενες μορφές κοινοτήτων, με την έννοια ότι αυτές οι κοινότητες δεν εξαρτώνται από γεωγραφικά και φυσικά σύνορα» (Charles Soukup, 2000). Οι εικονικές κοινότητες είναι καθαρά συμβολικές, ή βασίζονται μόνο στις συλλογικές και συγκεκριμένους περιεχομένου, συμβολικές εμπειρίες των μελών της κοινότητας. Επίσης, «οι Turkle (1995) και Wynn and Katz (1996), μελέτησαν την περίπλοκη κατασκευή της ταυτότητας στα περιβάλλοντα που μεσολαμβάνουν υπολογιστές. Ανακάλυψαν ότι οι συμμετέχοντες στα περιβάλλοντα αυτά, έχουν τη δυνατότητα να υποδυθούν σχεδόν οποιοδήποτε ρόλο επιλέξουν στους ψηφιακούς κόσμους του κυβερνοχώρου» (Charles Soukup, 2000, σελ. 416-417).

Δυστυχώς, όλες οι προηγούμενες προσεγγίσεις έχουν δώσει υπερβολική έμφαση στο στοιχείο του γραπτού κειμένου της διαμεσολαμβμένης επικοινωνίας, και απέτυχαν να ενσωματώσουν τις σύνθετες εφαρμογές των πολυμέσων. Επίσης, οι θεωρητικοί έχουν δουλέψει απομονωμένα, δίχως να καταφέρουν να συνδέσουν τις θεμελιωδώς αλληλοσχετιζόμενες θεωρίες τους (Charles Soukup, 2000, σελ. 417).

Οι τελευταίες εξελίξεις στην τεχνολογία των πολυμέσων υποδεικνύουν την τάση για περισσότερο «πολύ-αισθητήριες» (multi-sensory) επικοινωνιακές εφαρμογές στον κυβερνοχώρο, συμπεριλαμβανομένης της ακουστικής/φωνητικής διάδρασης και της οπτικής/video διάδρασης.

Συνεπώς, η «βασισμένη στο κείμενο» αντίληψη του διαδικτύου εξαλείφεται, καθώς αναδύεται η τρισδιάστατη, «πολυμεσική», αντίληψη του Παγκόσμιου Ιστού. Ο γραμμικός, διδιάστατος χαρακτήρας του γραπτού κειμένου δίνει τη θέση του σε ένα τρισδιάστατο επίπεδο, όπου ο χρήστης μπορεί να στείλει και να λάβει ήχο και video «ζωντανά» (live action), ηχογραφημένο ήχο και video, τρισδιάστατα γραφικά και εικόνες (Charles Soukup, 2000, σελ. 409-410).

3. Δημόσιος τομέας, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, και οι διαφορές τους δεν είναι μόνο σημασιολογικές, αλλά αντικατοπτρίζουν τις διαφορετικές προτεραιότητες των κυβερνητικών στρατηγικών. Οι ορισμοί (OECD, 2003, σελ. 23), λοιπόν, κατηγοριοποιούνται ως εξής:

- Η η-διακυβέρνηση ορίζεται ως η παροχή υπηρεσιών (on line) μέσω του

διαδικτύου και άλλων διαδικτυακών εφαρμογών, όπως είναι η ηλεκτρονική συμβουλευτική διαδικασία (e-consultation).

- Η η-διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής στην κυβέρνηση. Ενώ επικεντρώνεται γενικά στην παροχή υπηρεσιών και στις διαδικασίες, ο ευρύτερος ορισμός περιλαμβάνει όλες τις πλευρές της κυβερνητικής δραστηριότητας.

- Η η-διακυβέρνηση ορίζεται ως η δυνατότητα αναδιαμόρφωσης της δημόσιας διοίκησης μέσω της χρήσης των τεχνολογιών της πληροφορικής, ή χρησιμοποιείται για να περιγράψει, πράγματι, μία νέα μορφή διακυβέρνησης που στρέφεται γύρω από τις τεχνολογίες της πληροφορικής. Αυτή η άποψη, συνήθως, συνδέεται με τη χρήση του διαδικτύου.

Ο ορισμός του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (ΟΟΣΑ)¹ για την ηλεκτρονική διακυβέρνηση είναι: *«η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας, και ειδικότερα του διαδικτύου, ως εργαλείου για την επίτευξη καλύτερης διακυβέρνησης»*, (OECD, 2003, σελ. 23).

Το Διαδίκτυο προσφέρει νέες ευκαιρίες στις κυβερνήσεις για να κάνουν τη δουλειά τους καλύτερα, και γι' αυτό το σκοπό οι κυβερνήσεις επικεντρώνονται σε αυτό. Βέβαια, η η-διακυβέρνηση είναι κάτι περισσότερο από τη χρήση του διαδικτύου και την παροχή on line υπηρεσιών. Η χρήση του διαδικτύου από τις κυβερνήσεις δεν μπορεί και δεν πρέπει να απομονωθεί από την ευρύτερη ψηφιοποίηση της κυβερνητικής δραστηριότητας στο σύνολό της (OECD, 2003, σελ. 24).

Διεθνώς, η ώθηση προς μία ψηφιακή διακυβέρνηση είναι ένας συνδυασμός διαφόρων παραγόντων, όπως η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και της επικοινωνίας από τους πολίτες, η παρουσία πληροφόρησης και διαφόρων υπηρεσιών on line, αλλά και η ύπαρξη της απαραίτητης τηλεπικοινωνιακής υποδομής. Επιπλέον, οι στρατηγικές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης έχουν αναπτυχθεί και από την ανάγκη αναμόρφωσης του δημόσιου τομέα, αλλά και

1. Ο ΟΟΣΑ αποτέλεσε τη συνέχεια του Οργανισμού Ευρωπαϊκής Οικονομικής Συνεργασίας που μετά το 2ο Παγκόσμιο πόλεμο είχε την ευθύνη συντονισμού του σχεδίου Marshal. Στις 14 Δεκεμβρίου 1960, 20 χώρες υπέγραψαν τη συνθήκη ίδρυσης του Οργανισμού Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης, και σε αυτές τις συνθήκες ο ρόλος του ΟΟΣΑ αφορούσε τη δι-ατλαντική οικονομική συνεργασία. Σήμερα απαρτίζεται από τις 30 περισσότερο ανεπτυγμένες οικονομικά χώρες του κόσμου, ενώ η Ελλάδα ανήκει στην πρώτη ομάδα χωρών που επικύρωσαν τη συνθήκη δημιουργίας του. Ο ΟΟΣΑ είναι περισσότερο γνωστός για τις μελέτες που εκπονεί για την ανάπτυξη και εφαρμογή πολιτικών σε διάφορους τομείς, καθώς και για τις στατιστικές μελέτες του (OECD, 2003).

από την υπόσχεση της νέας τεχνολογίας για την αύξηση της αποτελεσματικότητας του κράτους. Έτσι, τόσο οι εθνικές, όσο και οι διεθνείς πιέσεις για αυξημένη υπευθυνότητα, διαφάνεια, ανθρωπίνια δικαιώματα και οικονομική διαχείριση, επηρέασαν την υιοθέτηση από τις εθνικές κυβερνήσεις των στρατηγικών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (Laura Forlano, 2004, σελ. 34-35).

Σύμφωνα με την αναφορά του Οργανισμού Ηνωμένων Εθνών για τη «Συγκριτική ανάλυση της η-διακυβέρνησης» (“Benchmarking E-government”), αναγνωρίζονται πέντε (5) στάδια, τα οποία έχουν ως ακολούθως:

Στάδιο 1: Αναδυόμενη παρουσία (Emerging presence)

Η χώρα εμφανίζει μία περιορισμένη δικτυακή παρουσία μέσω των ιστοτόπων επιλεγμένων κυβερνητικών οργανισμών, που παρέχουν μόνο στατική πληροφορόρηση. Εδώ το διαδίκτυο λειτουργεί ως μία «προσούρα» που ουσιαστικά παραθέτει κυβερνητική πληροφορόρηση on line. Οι δικτυακοί τόποι συνήθως περιλαμβάνουν πληροφορίες επικοινωνίας π.χ. τηλέφωνα, διευθύνσεις, ενώ σε ελάχιστες περιπτώσεις παρατίθενται και πιο ειδικές πληροφορίες όπως π.χ. απαντήσεις σε συχνές ερωτήσεις (FAQs).

Στάδιο 2: Εμπλουτισμένη παρουσία (Enhanced presence)

Η δικτυακή παρουσία μιας χώρας αρχίζει να επεκτείνεται καθώς ο αριθμός των επίσημων δικτυακών τόπων αυξάνει. Το περιεχόμενο περιλαμβάνει πλέον πιο δυναμική και εξειδικευμένη πληροφορόρηση που ανανεώνεται συχνά π.χ. κυβερνητικές δημοσιεύσεις, νομοθεσία, ενημερωτικά δελτία (newsletters), ενώ σε κάθε δικτυακό τόπο υπάρχουν σύνδεσμοι (links) με άλλους δικτυακούς τόπους. Στη φάση αυτή παρέχονται υπηρεσίες αναζήτησης και δυνατότητα επικοινωνίας μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Στάδιο 3: Διαδραστική παρουσία (Interactive presence)

Η δικτυακή παρουσία μιας χώρας επεκτείνεται σε μεγάλο βαθμό παρέχοντας πρόσβαση σε μία πληθώρα κυβερνητικών υπηρεσιών και οργανισμών. Η επικοινωνία μεταξύ πολιτών και των διαφόρων υπηρεσιών γίνεται πιο σύνθετη, με μεγάλη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, της αποστολής μηνυμάτων (message posting) και των «χώρων» ανοιχτής συζήτησης (forums). Επίσης υπάρχει η δυνατότητα αναζήτησης σε εξειδικευμένες βάσεις δεδομένων, η λήψη και αποστολή διαφόρων φορμών και αιτήσεων, αλλά και η δυνατότητα αποθήκευσης δεδομένων από το δικτυακό τόπο στο τεματικό του χρήστη (data downloading).

Στάδιο 4: Συναλλακτική παρουσία (Transactional presence)

Στη φάση αυτή παρέχονται ολοκληρωμένες και ασφαλείς συναλλαγές όπως π.χ. η έκδοση διαβατηρίων και βίζας, πιστοποιητικών γεννήσεως/θανάτου κ.λπ. Ο χρήστης μπορεί να πληρώσει “on line” για υπηρεσίες όπως φόρους, κλήσεις τροχαίας, τέλη κυκλοφορίας, λογαριασμούς ηλεκτρικού, νερού κ.λπ. Οι ψηφιακές υπογραφές (digital signatures) αποτελούν τον τρόπο με τον οποίο γίνονται οι συναλλαγές με την κυβέρνηση, ενώ πλέον γίνεται εκτεταμένη χρήση «ασφαλών» δικτυακών τόπων και συνθηματικών για την αναγνώριση των χρηστών.

Στάδιο 5: Πλήρως ολοκληρωμένη παρουσία (Fully integrated presence or Seamless)

Στη φάση αυτή παρέχεται η δυνατότητα άμεσης και σύγχρονης πρόσβασης σε οποιαδήποτε υπηρεσία μέσα από ένα ολοκληρωμένο πακέτο υπηρεσιών. Οι υπηρεσίες έχουν ομαδοποιηθεί με βάση τις ανάγκες των χρηστών. Μέχρι στιγμής καμία χώρα από τα μέλη του ΟΗΕ δεν βρίσκεται στο στάδιο αυτό (Laura Forlano, 2004, σελ. 38-39).

Ο πολίτης μπορεί να προσδιοριστεί ως ο καταναλωτής των δημοσίων αγαθών και υπηρεσιών. Η ευρεία έκθεση στην οποία υπόκειται το κοινό στα προϊόντα και στις υπηρεσίες του ιδιωτικού τομέα έχει προκαλέσει την αύξηση των απαιτήσεών του για τις αντίστοιχες υπηρεσίες και αγαθά του δημόσιου τομέα. Με τη δυνατότητα των νέων τεχνολογιών το κοινό προσδοκά μεγαλύτερο επίπεδο εξυπηρέτησης και ευκολίας, διαθεσιμότητας και αξιοπιστίας. Από την πλευρά τους οι κυβερνήσεις αναγνωρίζουν την ανάγκη για την παροχή καλύτερων, πιο αποτελεσματικών δημοσίων υπηρεσιών, εξοικονομώντας χρόνο και χρήμα. Αναγνωρίζουν την ανάγκη να βελτιώσουν τη σχέση τους με τους πολίτες, και να τοποθετήσουν τις ανάγκες των πολιτών στο κέντρο των κυβερνητικών προθέσεων, προωθώντας one-to-one υπηρεσίες για τον πολίτη. Υπηρεσίες ολοκληρωμένες, που προσφέρονται 24 ώρες την ημέρα, 7 μέρες την εβδομάδα, από ένα και μοναδικό σημείο (one stop-shop), (G. Kannabiran, M.J. Xavier, A. Anantharaaj, 2004, σελ. 223-224).

Σε ό,τι αφορά τη διαδικασία αλληλεπίδρασης μεταξύ κυβέρνησης και πολιτών που θεμελιώνει την πρακτική της η-διακυβέρνησης, υποστηρίζουμε ότι «υπάρχουν τρία βασικά μοντέλα, βασισμένα στην πρωτοποριακή δουλειά του Kenneth C. Laudon, «Communications Technology and Democratic Participation», (A. Chadwick, Chr. May, 2003, σελ. 274).

Ανέπτυξε, λοιπόν, μία τριπλή τυπολογία τεχνολογικών μορφών, που η καθεμία αντιστοιχούσε σε μία μορφή ανταπόκρισης της κυβέρνησης.

Το Διαχειριστικό μοντέλο (Managerial model) αλληλεπίδρασης αντιμετωπίζει τις τεχνολογίες της πληροφορικής ως ποσοτική βελτίωση των προηγούμενων τεχνολογιών. Οι δημόσιες υπηρεσίες γίνονται πιο αποτελεσματικές σε χρόνο και χρήμα. Η οριζόντια ροή της πληροφορίας βελτιώνεται, και η «διαδικτυωμένη» κυβέρνηση ξεφεύγει από τα όρια του χρόνου και της απόστασης, προσφέροντας στο κοινό δημόσια πληροφόρηση και υπηρεσίες όταν και όπου τις χρειάζεται.

«Ο Tapscott αναγνωρίζει εδώ περισσότερο μία ανανέωση των ήδη υπαρχουσών κυβερνητικών λειτουργιών, παρά ένα άνοιγμα στην πρόσβαση του πολίτη» (A. Chadwick, Chr. May, 2003, σελ. 276).

Χαρακτηριστικά αυτού του μοντέλου είναι η διοικητική ανανέωση (με γρηγορότερες, πιο αποτελεσματικές γραφειοκρατικές διαδικασίες), μεταφορά ολοκληρωμένων ψηφιακών πακέτων, ολοκληρωμένη ψηφιακή πρόσβαση σε κυβερνητική πληροφόρηση, κυβερνητικές πρωτοβουλίες για την εγκαθίδρυση «τραπεζών δεδομένων» (databanks) για κοινωνική πληροφόρηση, διακυβερνητικές διαδικασίες διεκπεραίωσης φόρων και πληρωμών, εθνική και παγκόσμια νομοθετική ενδυνάμωση και ασφαλή δημόσια δίκτυα, και πρωτοβουλίες επικοινωνίας κυβέρνησης/πολίτη.

Πρόκειται για μία στρατηγική «push» σε ό,τι αφορά τη διάχυση της πληροφορίας. Το κράτος προσφέρει πληροφόρηση σε προσβάσιμους «χώρους συζητήσεων» (forums), και είναι πλέον στο «χέρι» του κάθε πολίτη να την προσπελάσει. Το κοινό θεωρείται ως παθητικός αποδέκτης, παρά ως συνομιλητής. Η κυβερνητική πληροφόρηση είναι παθητική, και μπορεί απλά να μεταβιβάζεται μεταξύ των κόμβων ενός πληροφοριακού δικτύου.

Το Συμβουλευτικό μοντέλο (Consultative model) ακολουθεί τη στρατηγική «pull». Εδώ διευκολύνεται η επικοινωνία της γνώμης του πολίτη προς την κυβέρνηση. Η πληροφορία λαμβάνεται ως μία πηγή που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να προσφέρει καλύτερη πολιτική και διοίκηση. Οι κυβερνήσεις μπορούν να ζητήσουν τη γνώμη των ψηφοφόρων σε συγκεκριμένα θέματα για να κατευθύνουν την πολιτική τους, ανακαλύπτοντας τι πραγματικά σκέφτονται οι πολίτες. Το συγκεκριμένο μοντέλο προσφέρει άμεση πρόσβαση στην κυβέρνηση, ενώ πολλές φορές μπορεί να προχωρήσει στη δημιουργία ενός τύπου αλληλεπίδρασης που χαρακτηρίζεται ως η-δημοκρατία (e-democracy).

Το Συμμετοχικό μοντέλο (Participatory model) αποτελείται από μία πιο περίπλοκη αλληλεπίδραση, πολλαπλών κατευθύνσεων. Η αλληλεπίδραση θεω-

ρείται ως συστατικό της ίδιας της δημοκρατίας. Η διαμόρφωση γνώμης και η πολιτική δράση που βασιζονται σε «χώρους ανοικτών συζητήσεων» (forums), σε ομάδες ή στις νέες εικονικές κοινότητες δίνουν ζωή και επεκτείνουν την ανάπτυξη της κοινωνίας των πολιτών.

Εδώ η χρήση των πινάκων ανακοινώσεων (bulletin boards), των chat-rooms και της τεχνολογίας peer-to-peer θεωρούνται εξαιρετικά χρηστικοί μηχανισμοί. Βέβαια, η ανάγκη από την πολιτεία να προστατεύσει τις φιλελεύθερες – δημοκρατικές αξίες της ελευθερίας του λόγου και της έκφρασης εξακολουθεί να υφίσταται, παρέχοντας την κατάλληλη υποδομή και κανόνες. Έτσι, σταδιακά θα δημιουργηθεί μία νέα «κυβερνο-κοινωνία πολιτών» («cyber civil society»), που θα ενδυναμώνει τη συμμετοχική δυνατότητα όλων των πολιτών (A. Chadwick, Chr. May, 2003, σελ. 276-281).

3.1 Δυσχέρειες Εφαρμογής της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σε πολλές χώρες η διείσδυση των υπολογιστών, η πρόσβαση στο διαδίκτυο, το κόστος της τηλεπικοινωνιακής σύνδεσης, η έλλειψη πραγματικών υπηρεσιών, η έλλειψη ασφάλειας αλλά και η πολιτιστική αντίσταση στην τεχνολογία, αποτελούν μερικούς από τους παράγοντες-κλειδιά για τη δυσκολία υιοθέτησης από τους πελάτες της η-διακυβέρνησης, σύμφωνα με την «Παγκόσμια Έρευνα της On-line Διακυβέρνησης» της UNESCO.

Επιπλέον, στις αναπτυσσόμενες χώρες είναι αρκετά έντονο το πρόβλημα της εφαρμογής της η-διακυβέρνησης, λόγω της έλλειψης μιας εξελιγμένης πληροφοριακής υποδομής και των απαραίτητων πηγών χρηματοδότησης αυτού του είδους των πρωτοβουλιών (Laura Forlano, 2004, σελ. 36-37).

Πολλά άτομα που χρησιμοποιούν το διαδίκτυο εξακολουθούν να είναι απρόθυμα στο να παρέχουν προσωπικά στοιχεία προκειμένου να κάνουν συναλλαγές on line. Η προθυμία ενός ατόμου να παρέχει προσωπικές πληροφορίες βασίζεται στην αντίληψη του πιθανού κινδύνου και των συνεπειών του. Πολλοί, βέβαια, θα ήθελαν να υποθέσουν ότι ο πολίτης θα είναι περισσότερο δεκτικός στο να παρέχει τα προσωπικά του στοιχεία σε ένα κυβερνητικό site, απ' ότι σε μία ιδιωτική επιχείρηση ή σε ένα άλλο άτομο, αυτό όμως δεν είναι καθόλου ξεκάθαρο (Chr. Corbett, 2004, σελ. 352-353).

Γενικά, διακρίνουμε συγκεκριμένους τρόπους για το χτίσιμο εμπιστοσύνης, που πρέπει να επιδιώξει η η-διακυβέρνηση, και αυτοί είναι η εμπιστοσύνη βασισμένη στον οργανισμό, που αναφέρεται σε εγγυήσεις τρίτων, οι οποίοι παρέχουν πιστοποιητικά σχετικά με την αξιοπιστία και την προσδοκώμενη συμπεριφορά

του συγκεκριμένου οργανισμού, αλλά και εχέγγυα που εγγυώνται το αναμενόμενο αποτέλεσμα της διάδρασης. Τέτοιοι μηχανισμοί χρησιμοποιούνται ευρέως από δικτυακούς τόπους του ηλεκτρονικού εμπορίου, όπως το eBay.

Επίσης, η εμπιστοσύνη βασισμένη στη διαδικασία, αναφέρεται στην εμπιστοσύνη που προκύπτει από προηγούμενη εμπειρία. Οι κυβερνήσεις μπορούν να δημιουργήσουν το αίσθημα της εμπιστοσύνης, πείθοντας τους πολίτες ότι το ίδιο επίπεδο αξιοπιστίας που διακρίνει τον παραδοσιακό τρόπο προσφοράς υπηρεσιών ενυπάρχει και στις on line υπηρεσίες (M. Warkentin, D. Gefen, P. Pavlou, G. Rose, 2002, σελ. 159-160).

Επιπλέον, ιδιαίτερη προσοχή θα πρέπει να δοθεί και στη συχνά περιορισμένη ικανότητα ή προθυμία των δημοσίων οργανισμών να συνεργαστούν μεταξύ τους. Αυτή η συνεργασία εξαρτάται ολοένα και περισσότερο από τη διαλειτουργικότητα (interoperability) των τεχνολογικών υποδομών, δηλαδή τη δυνατότητα των υπολογιστικών συστημάτων να λαμβάνουν, να διαβάζουν και να προωθούν δεδομένα από άλλα συστήματα (Chr. Von Haldenwang, 2004, σελ. 419 και σελ. 422).

Μία ακόμη σημαντική παράμετρος είναι η προθυμία των κυβερνητικών υπαλλήλων να υιοθετήσουν τις νέες μεθόδους εργασίας, δηλαδή τελικά κατά πόσο είναι εφικτή η ανανέωση της νοοτροπίας τους. Έτσι, αντί να μένουν προσκολλημένοι στους παραδοσιακούς κανόνες, πρέπει να μάθουν να λειτουργούν σκεπτόμενοι από την πλευρά του πολίτη (G. Kannabiran, M.J. Xavier, A. Anantharaaj, 2004, σελ. 236).

Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι η ολοένα αυξανόμενη χρήση του διαδικτύου συνοδεύεται και από αυξημένο επίπεδο ικανοτήτων. Μερικές από αυτές είναι τεχνικές, και σχετίζονται με τη χρήση των υπολογιστών, και άλλες είναι διαπροσωπικές, και σχετίζονται με την εναλλαγή ρόλων και θέσεων ευθύνης. Γι' αυτό θα πρέπει να τονιστεί η ανάγκη των υπαλλήλων για εκπαίδευση.

Εξίσου σημαντική θεωρείται και η ανάγκη για αύξηση της αναγνώρισης της αξίας των τεχνολογιών του διαδικτύου μέσα στον κάθε οργανισμό. Έτσι, θα πρέπει να προωθηθεί η ιδέα της αποδοχής της χρήσης του διαδικτύου, πιθανώς μέσα από μία προσεκτικά οργανωμένη εκστρατεία σεμιναρίων σε διάφορες ομάδες του οργανισμού (R. McIvor, M. McHugh, Chr. Cadden, 2004, σελ. 73).

Σε πολλές χώρες, π.χ. στην Αμερική, ο αυξημένος βαθμός προσοχής που δίνεται στο θέμα της ασφάλειας, έχει οδηγήσει στη δημιουργία μεγάλου αριθμού «περιορισμένων περιοχών» (“restricted areas”) σε κυβερνητικά sites, που απαιτούν εγγραφή και ειδικό κωδικό για την είσοδο σε αυτές (επιπλέον

περιστασιακά και πληρωμή). Οι κυβερνήσεις δημιουργούν αυτές τις περιοχές για ποικίλους λόγους, όπως το να προσφέρουν ειδικές υπηρεσίες σε ομάδες κοινού, να ενισχύσουν την ασφάλεια, να προσωποποιήσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες τους. Κάτι τέτοιο όμως ενισχύει τη δημιουργία μιας κοινωνίας «δύο-τάξεων», σε ό,τι αφορά την ηλεκτρονική διακυβέρνηση. Αντί να προσφέρουν ελεύθερη πρόσβαση σε όλες τις εκφάνσεις της, τα κυβερνητικά sites περιέχουν περιοχές περιορισμένης πρόσβασης, εγκυμονώντας κινδύνους για το μέλλον της η-διακυβέρνησης (D. West, 2002, σελ. 3).

Η κουλτούρα μπορεί να συνεισφέρει στην υιοθέτηση ή στην αντίσταση στην η-διακυβέρνηση. Ο Hofstede σημειώνει πέντε πολιτιστικούς παράγοντες που επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αλληλεπιδρούν. Από αυτούς η *δύναμη της απόστασης* είναι αυτή που, κυρίως, διαφοροποιεί τη χρήση της η-διακυβέρνησης. Η *δύναμη της απόστασης* είναι ένα μέτρο του κατά πόσο οι άνθρωποι των κατωτέρων κοινωνικών στρωμάτων διαφέρουν από εκείνους των ανωτέρων. Σε κοινωνίες με υψηλή *δύναμη απόστασης* (όπως σε εκείνες των μαύρων της Αφρικής), «όποιος έχει την εξουσία είναι δίκαιος και καλός», και τα μέλη της μη άρχουσας τάξης είναι περισσότερο πιθανό να υπακούσουν στις εντολές εκείνων που κυβερνούν. Σε αντίθεση, σε κουλτούρες με μικρότερη *δύναμη απόστασης*, όπως στις Ηνωμένες Πολιτείες, θεωρούν ότι η κυβέρνηση τους υπηρετεί. Συνεπώς, οι πολίτες που ανήκουν σε κοινωνίες με μεγαλύτερη *δύναμη απόστασης*, είναι περισσότερο πιθανό να υιοθετήσουν τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (M. Warkentin, D. Gefen, P. Pavlou, G. Rose, 2002, σελ. 161).

Η ψηφιακή διακυβέρνηση αναμένεται να εξοικονομήσει πόρους για την κυβέρνηση. Αυτό θα πρέπει να εξεταστεί προσεκτικά, ώστε να βεβαιωθεί ότι αυτού του είδους η εξοικονόμηση δεν είναι απλά η μετακίνηση του κόστους σε άλλα τμήματα ή επίπεδα της κυβέρνησης, ή στους πολίτες. Για παράδειγμα, ένα on line έγγραφο αίτησης που εκτυπώνεται από τον πολίτη στο σπίτι, συμπληρώνεται, και στη συνέχεια ταχυδρομείται στο αρμόδιο γραφείο της κυβέρνησης, είναι ουσιαστικά μία μετακύλιση του κόστους του χαρτιού και της εκτύπωσης από την κυβέρνηση στον πολίτη.

Το κόστος διατήρησης της γνώσης για την εργασία (working knowledge) συχνά δεν συμπεριλαμβάνεται στο κόστος της παροχής διαδικτυακών υπηρεσιών. Είναι η προσπάθεια που καταβάλλει ο χρήστης εκτελώντας στρατηγικές αναζήτησης, προκειμένου να βρει το έγγραφο ή τη φόρμα που τον ενδιαφέρει. Αυτό αντιπροσωπεύει τη μεταπήδηση της ανάγκης για γνώση, από το δημόσιο λειτουργό που παρείχε την υπηρεσία αποτελεσματικά, έχοντας ειδική εκπαίδευση πάνω στις πολιτικές και στις διαδικασίες που ακολουθεί η κυβέρνηση, στον

ίδιο τον πολίτη. Η διαχείριση αυτού του κόστους είναι εξαιρετικά δύσκολη και απαιτεί τη δημιουργία μιας διαδικτυακής κυβερνητικής στρατηγικής ευρετηρίου, η οποία να μπορεί να χρησιμοποιηθεί από τους πολίτες που χαρακτηρίζονται από μία ποικιλία διανοητικών μοντέλων, και θα αφορά στο πώς θα μπορούσε να οργανωθεί η κυβερνητική πληροφόρηση (Chr. Corbett, 2004, σελ. 361-362).

3.2 Η πορεία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ευρώπη και στην Ελλάδα

Η είσοδος του Internet και παράλληλα άλλων τεχνολογικών εφαρμογών τη δεκαετία του '90 άλλαξαν το περιβάλλον χρήσης των νέων τεχνολογιών, τόσο για τις κυβερνήσεις όσο και για την ευρύτερη κοινωνία. Σε ανταπόκριση, λοιπόν, αυτών των νέων δυνατοτήτων, οι κυβερνήσεις του ΟΟΣΑ, στις οποίες περιλαμβάνεται και η Ελλάδα, έχουν σχεδιάσει στρατηγικές η-διακυβέρνησης, έχουν θέσει στόχους και έχουν δημιουργήσει συντονιστικά όργανα για την η-διακυβέρνηση. Σε διάφορες χώρες η η-διακυβέρνηση είναι αποκλειστική ευθύνη ενός υπουργείου, ενώ σε άλλες είναι μέρος του προγράμματος της Κοινωνίας της Πληροφορίας (OECD, 2003, σελ. 22-23).

Στην Ευρωπαϊκή Ένωση, αν και υπάρχουν συγκεκριμένες απόψεις από κάθε χώρα σχετικά με τις παρούσες στρατηγικές για την Κοινωνία της Πληροφορίας, η ύπαρξη μιας ενοποιημένης ευρωπαϊκής δράσης αντανακλάται σε έναν κοινό πυρήνα, που περιλαμβάνει την ποιότητα ζωής, την προστασία των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τα θέματα πρόσβασης στις νέες τεχνολογίες, τις εκπαιδευτικές ελλείψεις και το χάσμα στην εξειδικευμένη επιμόρφωση, καθώς και την ανάπτυξη της υποδομής. Η εντύπωση, παρ' όλα αυτά, παραμένει ότι σε πολλές εθνικές στρατηγικές για την Κοινωνία της Πληροφορίας, η έμφαση δίνεται κυρίως σε παράγοντες οικονομικούς και τεχνολογικούς (B. Martin, J. Byrne, 2003, σελ. 16).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση για να προωθήσει την η-διακυβέρνηση σχεδίασε και υλοποίησε τα Προγράμματα Δράσης 2002 και 2005, τα οποία αποσκοπούσαν στην ανάπτυξη εφαρμογών στα κράτη-μέλη. «Γενικότερα, η πρωτοβουλία eEurope αποτελεί ένα σχέδιο δράσης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, που άρχισε να λειτουργεί το Δεκέμβριο του 1999 με σκοπό την επιτάχυνση της διαδικασίας εισόδου της Ευρώπης στην Κοινωνία της Γνώσης. Στόχοι του συγκεκριμένου σχεδίου είναι:

- Δημιουργία νέων υπηρεσιών και καινοτομικών εφαρμογών, και συγκεκριμένα ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου, των on-line δημοσίων υπηρεσιών και της τηλε-εργασίας.

- Εξοπλισμός δυνητικών χρηστών, όπως είναι σχολεία, κέντρα πρόσβασης από το κοινό, πανεπιστήμια και κέντρα έρευνας
- Ανάπτυξη υποδομής υπό συγκεκριμένους περιορισμούς – μέσω αντιστάθμισης της έλλειψης ιδιωτικών επενδύσεων, η οποία θα γεφυρώσει το χάσμα που αφορά στην ανταγωνιστικότητα μη προνομιούχων περιοχών» (Γ. Κατσουλάκος, 2001, σελ. 148).

Αναφερόμενοι στο σχέδιο δράσης eEurope 2005, αξίζει να σημειώσουμε ότι επιχειρεί να επεκτείνει τα αποτελέσματα του προκατόχου του, χτίζοντας μία ευρυζωνική ευρωπαϊκή υποδομή. Συγκεκριμένα θέτει ως προτεραιότητες τα εξής:

- Εκμοντερνισμός των δημοσίων υπηρεσιών, ώστε να γίνουν πιο παραγωγικές και προσβάσιμες
- Περαιτέρω προώθηση ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για το η-επιχειρείν
- Ασφαλή ευρυζωνική υποδομή

Καμία, βέβαια, από αυτές τις κατηγορίες δεν φαίνεται να προσφέρει ιδιαίτερα στον τομέα των ριζικών αλλαγών για τα θέματα της φτώχειας και των μη-προνομιούχων. Η προσδοκία είναι ότι εξασφαλίζοντας την ευρεία διαθεσιμότητα των ευρυζωνικών δικτύων και της πρόσβασης στην η-διακυβέρνηση, στην η-εκπαίδευση, στην η-υγεία και στην η-επιχειρηματικότητα, θα δημιουργηθεί η επιθυμητή η-σύγκλιση και η-προσβασιμότητα. Αυτό που θα πρέπει να τονιστεί, είναι ότι οι τεχνολογίες της πληροφορικής και των επικοινωνιών είναι απλώς η κινητήριος δύναμη για την κοινωνική και οικονομική αλλαγή. Εάν ο στόχος αυτών των Ευρωπαϊκών προγραμμάτων είναι η επίτευξη μιας Κοινωνίας της Πληροφορίας, απ' ότι μιας Κοινωνίας της Πληροφοριακής Τεχνολογίας, τότε ο ρόλος των κοινωνικών παραγόντων θα πρέπει να γίνει περισσότερο εμφανής στην πολιτική ατζέντα (B. Martin, J. Byrne, 2003, σελ. 19).

Στην Ελλάδα, «η ανάπτυξη της δυνατότητας πρόσβασης σε πληροφορίες, οι οποίες αφορούν δημόσιες υπηρεσίες, αποτελεί σημαντική ένδειξη της προόδου στην προσπάθεια χρήσης των υπηρεσιών του Διαδικτύου. Παρ' όλα αυτά υπάρχουν πολλές εξελίξεις οι οποίες θα πρέπει να πραγματοποιηθούν, ώστε να είμαστε σε θέση να αναφερόμαστε στη δημιουργία παροχής on-line δημοσίων υπηρεσιών. Η πραγματική αλλαγή θα πραγματοποιηθεί όταν θα δίνεται η δυνατότητα αλληλεπίδρασης των πολιτών και των ανάλογων υπηρεσιών τις οποίες χρησιμοποιούν» (Γ. Κατσουλάκος, 2001, σελ. 150).

Στη χώρα μας, η συνολική ευθύνη της πορείας της δημόσιας διοίκησης προς την η-διακυβέρνηση βαρύνει το Υπουργείο Εσωτερικών, και ειδικότερα τη

Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης. Βέβαια, το μεγαλύτερο μέρος των έργων της η-διακυβέρνησης που πρέπει να υλοποιηθούν, χρηματοδοτούνται από το επιχειρησιακό πρόγραμμα Κοινωνία της Πληροφορίας που βρίσκεται υπό την ευθύνη του Υπουργείου Οικονομίας.

Στις σημαντικότερες πρωτοβουλίες στο χώρο της η-διακυβέρνησης συναντάμε τη δημιουργία των **Κέντρων Εξυπηρέτησης Πολιτών** μέσω του προγράμματος Αριάδνη, τις προκηρύξεις των δύο μεγάλων έργων **Σύζευξις** (αφορά στην παροχή προηγμένων υπηρεσιών μετάδοσης φωνής, δεδομένων και εικόνας σε φορείς τους δημοσίου σε πανελλήνια κλίμακα) και **Police Online**, το **TAXISnet**, το σχεδιασμό των **ΠεΣΥΠ** (Περιφερειακά Συστήματα Υγείας και Πρόνοιας) και τη δημιουργία του **πλαισίου διαλειτουργικότητας** των πληροφοριακών συστημάτων του δημόσιου τομέα. Επιπλέον, αναφέρουμε το πρόγραμμα «**Δικτυωθείτε**» που αφορά στις μικρομεσαίες επιχειρήσεις, το πρόγραμμα «**Επιχειρείτε Ηλεκτρονικά**» που αφορά στις μεγαλύτερες επιχειρήσεις, αλλά και φυσικά τη **διαδικτυακή παρουσία** όλων των Υπουργείων, των Υπηρεσιών και των εποπτευόμενων φορέων τους. Επίσης, υπάρχουν έργα όπως η **ψηφιοποίηση της λειτουργίας των πολεοδομών**, η υλοποίηση του έργου του **Ολοκληρωμένου Πληροφοριακού Συστήματος Ειδικού Ληξιαρχείου**, η **ψηφιοποίηση της τοπικής αυτοδιοίκησης**, οι **ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ΙΚΑ**, του **Εθνικού Τυπογραφείου**, του **Εθνικού Κτηματολογίου**, του **ΟΑΕΔ**, η **πύλη e-gov**. για την η-διακυβέρνηση, ο **οδηγός του πολίτη κ.α.**, είναι ενέργειες που αναφέρουμε ενδεικτικά, ως τα πρώτα βήματα μιας μεγάλης προσπάθειας.

Επιχειρώντας μία αναφορά σε έρευνες κατάταξης της χώρας μας, όσον αφορά την ετοιμότητά της στην η-διακυβέρνηση, παρατηρούμε, σύμφωνα με τον πίνακα 1, ότι βάσει της έρευνας του World Market Research Centre που δημοσιεύτηκε το Σεπτέμβριο του 2001, η Ελλάδα παρουσιάζεται χωρίς ποσοστό ως προς την παροχή on-line υπηρεσιών.

Λίγα χρόνια μετά (2002-2003), η αναφορά του World Economic Forum, πίνακας 2, δείχνει μία βελτιωμένη εικόνα της Ελλάδος αναφορικά με την on-line διάθεση των κυβερνητικών υπηρεσιών.

Σε μεταγενέστερη έρευνα για την εξέλιξη των ευρωπαϊκών χωρών ως προς τη διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών στο διαδίκτυο, που έγινε για λογαριασμό της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (Cargemini, Directorate General for Information and Media, 2005, σελ. 6-36), φαίνεται ότι, σύμφωνα με την κατάταξη στον πίνακα 3, η Σουηδία είναι η πιο εξελιγμένη με ποσοστό 89%, η Αυστρία, το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιρλανδία, η Φινλανδία, η Νορβηγία και η Δανία ξεπερνούν το 80%, ενώ μόνο τέσσερις χώρες συγκεντρώνουν ποσοστό κάτω του 50%.

Σε ό,τι αφορά την Ελλάδα, βρίσκεται κάτω από τον μέσο όρο της Ευρώπης των 25 κρατών-μελών, συγκεντρώνοντας ένα ποσοστό κοντά στο 60%.

Ως προς την πλήρη διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών ηλεκτρονικά, η κατάταξη του πίνακα 4 δείχνει ότι οι τρεις πρώτες χώρες είναι η Σουηδία (74%), η Αυστρία (72%) και η Φινλανδία (67%), ενώ η Ελλάδα βρίσκεται ακόμη χαμηλότερα από την προηγούμενη κατάταξη του πίνακα 3.

Στην κατάταξη των χωρών ως προς την εξέλιξη της προόδου τους (πίνακας 5), το Ηνωμένο Βασίλειο, η Ιταλία, η Ισλανδία και η Γερμανία σημειώνουν τα μεγαλύτερα ποσοστά σε ρυθμό ανάπτυξης, ενώ στην Ελλάδα παρατηρείται μία αλματώδης αλλαγή από τον Οκτώβριο του 2001 έως τον Οκτώβριο του 2002, και ύστερα, μέχρι και τον Οκτώβριο του 2004, τα ποσοστά προόδου εμφανίζονται με πολύ μικρές μεταβολές.

Οι πίνακες 6 και 7 παρουσιάζουν την εξέλιξη των δεικτών προόδου ως προς το επίπεδο της ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης και ως προς την πλήρη διαθεσιμότητα των δημοσίων υπηρεσιών ηλεκτρονικά για την τριετία 2001-2004.

Σύμφωνα με συγκριτικά στοιχεία που ανακοινώθηκαν από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και αφορούν μέχρι και το τρίτο τρίμηνο του 2005, η Ελλάδα εντάσσεται σε μία ομάδα χωρών, στις οποίες το ποσοστό νοικοκυριών με πρόσβαση στο διαδίκτυο ανέρχεται στο 22%. Το αντίστοιχο μέγεθος για το 2004 κυμαινόταν στο 17%, γεγονός που σηματοδοτεί ετήσια αύξηση στα επίπεδα του 30%. Η συνέχιση της εξέλιξης της διεισδυσης του διαδικτύου με τον ίδιο ρυθμό θα οδηγήσει, μεσο-βραχυπρόθεσμα, σε σύγκλιση με τον ευρωπαϊκό μέσο όρο.

Όπως φαίνεται στον πίνακα 8, πρωτοπόρα στην πρόσβαση στο διαδίκτυο είναι μία ομάδα βορειών, κυρίως, χωρών με ποσοστά από 60% έως 80%. Η οριζόντια κόκκινη γραμμή συμβολίζει το στόχο της ΕΕ για το 2010 με βάση τη στρατηγική της Λισαβόνας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας του Παρατηρητηρίου για το χρονικό διάστημα Μάιος – Ιούνιος 2005, προκύπτει ότι η πρόσβαση των νοικοκυριών στο διαδίκτυο γίνεται κατά κανόνα με τη χρήση μη ευρυζωνικών συνδέσεων (67% από dial up γραμμές και 21% από ISDN γραμμές). Παρ' όλα αυτά, στην ίδια έρευνα αποτυπώθηκε ότι περίπου το 30% των χρηστών που δεν έχει ευρυζωνική σύνδεση θα ενδιαφερόταν για υπηρεσίες όπως παρακολούθηση ταινιών video, ηλεκτρονικές εφημερίδες και ηλεκτρονικά περιοδικά, καταβάλλοντας ένα μικρό αντίτιμο (Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2006, σελ. 4-5).

Έτσι, σύμφωνα με τη συνοπτική παρουσίαση του επιπέδου της η-διακυβέρνησης στην Ελλάδα από την έρευνα eUser που χρηματοδοτείται

από το πρόγραμμα Τεχνολογία της Κοινωνίας της Πληροφορίας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, και δημοσιεύτηκε τον Αύγουστο του 2005, η χώρα μας βρίσκεται αρκετά χαμηλά στον πίνακα κατάταξης των χωρών σε ό,τι αφορά την ετοιμότητά της ως προς την η-διακυβέρνηση (βλέπε πίνακα 9).

Σήμερα, η Επιτροπή Πληροφορικής βρίσκεται κοντά στην ολοκλήρωση ενός σχεδίου εθνικής επιχειρησιακής στρατηγικής με την ονομασία «Ψηφιακή Στρατηγική 2007-2013», όπου δρομολογούνται έργα που αποσκοπούν στη δημιουργία ευρείας πρόσβασης, στην τυποποίηση και ασφάλεια των συναλλαγών. Πιο συγκεκριμένα περιλαμβάνουν:

- τη δημιουργία εθνικής δημόσιας πύλης στο Διαδίκτυο

Η πύλη θα συνδέεται με τις δημόσιες διαδικτυακές τοποθεσίες και θα αποτελεί το μοναδικό σημείο εισόδου για τη διενέργεια online συναλλαγών.

- τη δημιουργία εθνικού συστήματος αυθεντικοποίησης και ασφάλειας των συναλλαγών

Το σύστημα αυθεντικοποίησης θα ελέγχει την ταυτότητα των συμβαλλόμενων μερών και θα εξασφαλίζει την εγκυρότητα και νομιμότητα των online συναλλαγών.

- τη δημιουργία και θεσμοθέτηση Εθνικού Συστήματος Διαλειτουργικότητας

Με το έργο αυτό θα αναπτυχθούν και θα θεσμοθετηθούν ενιαίοι κανόνες για την ηλεκτρονική επικοινωνία των δημοσίων υπηρεσιών.

Σε ό,τι αφορά την Ευρωπαϊκή Ένωση, σχεδιάζει το νέο Πρόγραμμα Δράσης i2010, που τα κυριότερα σημεία του είναι τα ακόλουθα:

- ✓ Οι πολίτες και οι επιχειρήσεις στο επίκεντρο
- ✓ Ηλεκτρονική αναγνώριση των χρηστών και αυθεντικοποίηση των συναλλαγών
- ✓ Ηλεκτρονική διακυβέρνηση για όλους
- ✓ Αποδοτική και αποτελεσματική δημόσια διοίκηση
- ✓ Ηλεκτρονικές δημόσιες προμήθειες
- ✓ Διασυννοριακές υπηρεσίες

3.3 Οι δικτυακοί τόποι (websites) ως επικοινωνιακό εργαλείο του δημόσιου τομέα στο πλαίσιο της η-Διακυβέρνησης

Κάθε συλλογή ηλεκτρονικών εγγράφων που ένας οργανισμός ή ένα άτομο

κάνει διαθέσιμη στον υπολογιστή του, ονομάζεται Δικτυακός τόπος (Web site). Αποτελείται από ένα αρχικό έγγραφο, που ονομάζεται αρχική σελίδα (home page), η οποία καθοδηγεί τους χρήστες στα υπόλοιπα έγγραφα (ή σελίδες) της συλλογής.

Έτσι λοιπόν, οι αρχικές σελίδες (home pages) χρησιμοποιούνται για να προσφέρουν γενικές πληροφορίες για το δημόσιο τομέα, φόρμες εγγράφων, νομικά κείμενα, κ.λπ. Με αυτόν τον τρόπο, οι πολίτες αποκτούν πρόσβαση σε πληροφόρηση χρήσιμη στην καθημερινή τους ζωή (R. Heeks, 2003, σελ. 178-179).

Μία από τις πιο σημαντικές διαστάσεις της η-διακυβέρνησης είναι η δημιουργία και η διατήρηση δικτυακών τόπων από υπουργεία, οργανισμούς, πολιτικά κόμματα, νομικές αρχές, τοπικές διοικητικές αρχές κ.λπ.

Ένας παράγοντας-κλειδί στην αξιολόγηση της η-διακυβέρνησης είναι ο τρόπος με τον οποίο επηρεάζει τη σχέση μεταξύ των κυβερνητικών οργανισμών και των πολιτών, και εάν διευκολύνει μία σχέση βασισμένη στη δημόσια ευθύνη και συμμετοχή. Αυτή η διάσταση της σχέσης προϋποθέτει την αλληλεπίδραση και την αλληλεξάρτηση μεταξύ των πολιτικών και των πολιτών γενικότερα. Για παράδειγμα, στην Ινδία η η-διακυβέρνηση έχει δημιουργήσει έναν ανοιχτό διάλογο επικοινωνίας μεταξύ πολιτών, πολιτικών αρχηγών και υπουργών, μέσω του επίσημου δικτυακού τόπου της Βουλής, προσφέροντας από «πάνω προς τα κάτω» πληροφόρηση και επιτρέποντας την από «κάτω προς τα πάνω» ανατροφοδότηση των πολιτών (M. Sh. Haque, 2002, σελ. 232 και σελ. 237).

Ένας από τους καλύτερους τρόπους, με τον οποίο μπορεί κανείς να εξετάσει την αλληλεπίδραση πολίτη-κυβέρνησης, είναι να κοιτάξει τους αντίστοιχους κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους, ως έναν τρόπο μέτρησης του μεταξύ τους διαλόγου. Οι δικτυακοί τόποι είναι το δημόσιο πρόσωπο της κυβέρνησης και καταδεικνύουν τη στάση της, μεταξύ άλλων, ως προς την ελευθερία της πληροφόρησης, τη δυνατότητα για διάλογο και την αξία της γνώμης του πολίτη. Συνεπώς, οι κυβερνητικοί δικτυακοί τόποι μπορούν να θεωρηθούν ως μέτρο αξιολόγησης της άσκησης της δημοκρατίας (Ph. Leith, J. Morison, 2004, σελ. 29).

Στη συνέχεια, λοιπόν, της παρούσας μελέτης γίνεται μία προσπάθεια αξιολόγησης των δικτυακών τόπων των ελληνικών υπουργείων, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων, με σκοπό την εξέταση των ακόλουθων ερευνητικών ερωτημάτων:

- 1) *διαθέτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη διαδραστικότητας-αλληλεπίδρασης με το κοινό τους;*
- 2) *Συμβάλλουν στο χτίσιμο σχέσης με το κοινό τους;*

3) Παρέχουν χρήσιμη πληροφόρηση;

4) Ποια τα ισχυρά και ποια τα αδύναμα σημεία τους;

4. Μεθοδολογία έρευνας

Η παρούσα έρευνα αφορά στην αξιολόγηση των δικτυακών τόπων των ελληνικών υπουργείων στο πλαίσιο της ηΔιακυβέρνησης, βάσει συγκεκριμένων κριτηρίων.

Μετά τον καθορισμό συγκεκριμένων κριτηρίων για την αξιολόγηση των ιστοτόπων των υπουργείων, έγινε έλεγχος του κατά πόσον εφαρμόζονται τα συγκεκριμένα κριτήρια στους ιστοτόπους των υπουργείων.

Η αξιολόγηση έγινε, χρησιμοποιώντας τους υπουργικούς ιστοτόπους με τον ίδιο τρόπο που θα έκανε ένας χρήστης, ακολουθώντας συνδέσμους και σημειώνοντας χαρακτηριστικά που σχετίζονται με τα επιλεγμένα κριτήρια. Σε κάθε περίπτωση, όμως, η αξιολόγηση δεν αποτελούσε αποτύπωση της προσωπικής γνώμης του ερευνητή, αλλά αξιολόγηση βάσει αντικειμενικών κριτηρίων που αφορούν στις προϋποθέσεις δημιουργίας ενός κυβερνητικού ιστοτόπου, όπως αναφέρθηκε στο τέλος του προηγούμενου κεφαλαίου.

Πρέπει να σημειωθεί ότι η παρούσα μελέτη εξετάζει τους δικτυακούς τόπους των υπουργείων για το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα (η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων έγινε από τις 16-11-2005 έως και τις 21-11-2005), που σημαίνει ότι δεν λαμβάνει υπόψη της, τυχόν, μετέπειτα αλλαγές στους δικτυακούς τόπους.

Επίσης, σε κάθε υπουργείο αξιολογήθηκε ολόκληρος ο δικτυακός τόπος και όχι μερικές, μόνο, σελίδες, προκειμένου να υπάρξει μία πλήρης εικόνα, τόσο σε επίπεδο σχεδιασμού όσο και σε επίπεδο περιεχομένου.

Το 1998, οι Kent και Taylor, πρότειναν πέντε διαλογικές αρχές που θα μπορούσαν να αποτελέσουν σημείο αναφοράς για τους οργανισμούς που επιθυμούν να δημιουργήσουν αμφίδρομες, διαμεσολαβημένες, διαλογικές σχέσεις με το κοινό τους (M. Taylor, M. L. Kent, W. J. White, 2001, σελ. 264).

«Οι Kent και Taylor, χρησιμοποίησαν τον όρο «διαλογική σχέση» για να περιγράψουν το νέο ανερχόμενο μοντέλο αμφίδρομης επικοινωνίας οργανισμού και κοινού, όπου όλες οι πλευρές έχουν ίσες ευκαιρίες συμμετοχής και συνεισφοράς στην επικοινωνιακή διαδικασία για την οικοδόμηση σχέσεων αμοιβαίας κατανόησης.

Η διαλογική επικοινωνία αναφέρεται σ' ένα συγκεκριμένο τύπο αλληλεπιδραστικής διαδικασίας, δια της οποίας συντηρείται μια σχέση» (Ν. Παπαλεξανδρή, 2001, σελ. 231).

Οι Kent και Taylor υποστήριξαν ότι οι στρατηγικά σχεδιασμένοι δικτυακοί τόποι μπορούν να παρέχουν στους οργανισμούς την ευκαιρία να εμπλακούν σε διαλογικές σχέσεις με το κοινό τους. Πρότειναν, λοιπόν, τις ακόλουθες πέντε αρχές που ενισχύουν την ανοικτή επικοινωνία και την ανταπόκριση των οργανισμών στις ανάγκες του κοινού: **α) έμφαση στο διάλογο, β) φιλικό και εύκολο στη χρήση περιβάλλον διεπαφής (interface), γ) συγκράτηση των επισκεπτών στο ιστόπεδο, δ) δημιουργία επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας και ε) χρησιμότητα της πληροφορίας για το κοινό.**

Η χρήση της επικοινωνίας για το «χτίσιμο διαλογικών σχέσεων με το κοινό» έχει τις ίδιες ιδιότητες με το «χτίσιμο των διαπροσωπικών σχέσεων και της εμπιστοσύνης». Και οι δύο είναι διαδικασίες που εμπεριέχουν την εμπιστοσύνη, τον κίνδυνο και πολλαπλές αλληλεπιδράσεις.

Οι πέντε διαλογικές αρχές, λοιπόν, των Kent και Taylor, μπορούν να συσχετιστούν με την ανάπτυξη των διαπροσωπικών σχέσεων. Οι περισσότερες θεωρίες για τη διαπροσωπική επικοινωνία αναγνωρίζουν τα ακόλουθα συστατικά στοιχεία των διαπροσωπικών επικοινωνιακών ανταλλαγών: α) οι σχέσεις βασίζονται είτε στο συμφέρον, είτε στην έλξη, β) οι σχέσεις βασίζονται στην αλληλεπίδραση, γ) οι σχέσεις βασίζονται στην εμπιστοσύνη αλλά εμπεριέχουν και ένα ποσοστό κινδύνου, δ) οι σχέσεις απαιτούν «συντήρηση» κατά διαστήματα, και ε) οι σχέσεις περιλαμβάνουν τόσο ανταποδοτικές όσο και μη ικανοποιητικές αλληλεπιδράσεις.

Ο διάλογος εμπεριέχει το στοιχείο της έλξης, όπου άτομα ή ομάδες επιθυμούν να έρθουν σε αλληλεπίδραση (*χρησιμότητα της πληροφορίας*), προκειμένου να αναπτυχθούν σχέσεις πρέπει να συμβούν αλληλεπιδράσεις (*ευκολία στη χρήση*), προκειμένου να ωριμάσουν οι σχέσεις πρέπει να πραγματοποιηθεί διάλογος (*διατηρησιμότητα επισκεπτών*), και προκειμένου να ευδοκιμήσουν οι σχέσεις πρέπει να υπάρχει «συντήρηση» και ικανοποιητικές αλληλεπιδράσεις (*δημιουργία επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας και ανάπτυξη διαλογικότητας*) (M. Taylor, M. L. Kent, W. J. White, 2001, σελ. 266-268).

Η παρούσα έρευνα, λοιπόν, βασίζεται σε αυτές τις πέντε αρχές, αφού αυτές αποτέλεσαν και τα κριτήρια αξιολόγησης, και στοχεύει μέσα από την εφαρμογή τους στους δικτυακούς τόπους των ελληνικών υπουργείων, να απαντήσει στα ακόλουθα ερωτήματα:

➤ **διαθέτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις για την ανάπτυξη διαδραστικότητας-αλληλεπίδρασης με το κοινό τους;**

Η διερεύνηση του στόχου αυτού γίνεται μέσα από την αξιολόγηση των ιστοτόπων ως προς την *ευκολία χρήσης (interface)*. Η διαλογική αρχή της *ευκολίας χρήσης* βασίζεται στην ιδέα ότι οι επισκέπτες του ιστοτόπου πρέπει να έχουν τη δυνατότητα για εύκολη πλοήγηση και εύκολη αναζήτηση πληροφορησης. Η *ευκολία χρήσης* αποτελεί προϋπόθεση για το διάλογο στο διαδίκτυο. Επιπλέον, αποτελεί τον παράγοντα εκείνο που διαμηνύει τη διαλογική δυνατότητα ενός ιστοτόπου, καθώς ένα website, όταν είναι εύκολο στην πλοήγηση και φιλικό στο χρήστη, θέτει τις βάσεις για μία διαλογική σχέση. Στην αντίθετη περίπτωση, ο επισκέπτης δεν αποκομίζει θετική εμπειρία από τον ιστότοπο, και επιπλέον αυτή η αρνητική εμπειρία είναι πιθανό να τον αποθαρρύνει να επιστρέψει σε αυτόν μελλοντικά (M. Taylor, M. L. Kent, W. J. White, 2001, σελ. 269).

➤ **συμβάλλουν στο χτίσιμο σχέσης με το κοινό τους;**

Το ερώτημα αυτό μπορεί να διερευνηθεί μέσα από τρεις διαφορετικές παραμέτρους. Η πρώτη αφορά στη δημιουργία επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας, η οποία δημιουργεί τις προϋποθέσεις για το χτίσιμο σχέσης με το κοινό. Αυτή η σχέση δεν δημιουργείται με μία και μοναδική αλληλόδραση, αλλά με πολλές, καθώς απαιτεί χρόνο, την εμπιστοσύνη του κοινού, αλλά και μία ποικιλία στρατηγικών διατήρησης των σχέσεων, που μπορούν να συμβούν μόνο μετά από επαναλαμβανόμενες αλληλεπιδράσεις (M. Taylor, M. L. Kent, W. J. White, 2001, σελ. 270).

Εξ' άλλου, στο άρθρο των Jo and Kim (The effect of Web characteristics on relationship building, 2003, σελ. 202), αναφέρεται ότι τα υψηλά επίπεδα διαδραστικότητας ενός ιστοτόπου, αυξάνουν την πρόθεση επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας, ενώ επιπλέον, ενισχύουν την αμοιβαία σχέση και συνεργασία μεταξύ του οργανισμού και του κοινού του.

Η δεύτερη παράμετρος που μας ενδιαφέρει εδώ, είναι η διατηρησιμότητα των επισκεπτών στον ιστότοπο (conservation of visitors), θεωρώντας ότι όσο περισσότερο χρόνο «ξοδεύει» ο επισκέπτης σ' ένα site, τόσο περισσότερες είναι οι πιθανότητες να δημιουργήσει και να ενισχύσει τη σχέση του με αυτό. Σύμφωνα με έρευνες, οι εταιρείες και οι οργανισμοί κερδοσκοπικού χαρακτήρα πρέπει να κρατούν τους επισκέπτες στον ιστότοπό τους, κάτι που ονομάζεται "stickiness", και να τους αποθαρρύνουν από το να επισκέπτονται άλλα websites. Χαρακτηριστικά αυτών των εμπορικών ιστοτόπων, που συμβάλλουν στη διατηρησιμότητα του επισκέπτη, είναι ο περιορισμός των διαφημιστικών

banners, η διασύνδεσή τους με sites επιλεγμένων οργανισμών και η ύπαρξη κρυμμένων συνδέσεων πίσω από “link buttons”.

Αντιθέτως, στην περίπτωση των μη κερδοσκοπικών ιστοτόπων, όπως είναι τα websites του δημόσιου τομέα που εξετάζουμε, συνήθως περιέχουν συνδέσεις με άλλους συναφείς οργανισμούς προκειμένου να δημιουργήσουν το αίσθημα της αξιοπιστίας, και της ταύτισης με websites οργανισμών που διαθέτουν κύρος.

Η τελευταία παράμετρος έρευνας για το στόχο αυτό είναι η ανάπτυξη διαλογικότητας (dialogic loop). Το πιο σημαντικό χαρακτηριστικό ενός διαλογικού ιστοτόπου είναι η ενσωμάτωση σε αυτόν της διαδραστικότητας. Κανένας ιστότοπος δεν μπορεί να θεωρηθεί διαλογικός, εάν δεν προσφέρει αμφίδρομη επικοινωνία (M. Taylor, M. L. Kent, W. J. White, 2001, σελ. 270-271).

Σύμφωνα, πάλι, με το άρθρο των Jo and Kim (The effect of Web characteristics on relationship building, 2003, σελ. 207), η υψηλή διαδραστικότητα ενός ιστοτόπου οδηγεί σε θετικές αντιλήψεις για τη σχέση με έναν οργανισμό. Το υψηλό επίπεδο διαδραστικότητας αυξάνει την αμοιβαία επικοινωνία και βελτιώνει τις σχέσεις κοινού-οργανισμού.

➤ **παρέχουν χρήσιμη πληροφόρηση;**

Αυτόν τον ερευνητικό στόχο έρχεται να απαντήσει η τελευταία αρχή του υποδείγματος των Kent και Taylor (2001), η χρησιμότητα των πληροφοριών για το κοινό. Η έρευνα έχει δείξει ότι οι αρχικές σελίδες των ιστοτόπων συχνά στοχεύουν σε μία ποικιλία ομάδων κοινού, και προσπαθούν να παρέχουν πληροφορίες που ενδιαφέρουν την κάθε ομάδα – στόχο. Επιπλέον, φαίνεται ότι συγκεκριμένες ομάδες-κοινού (MME, επενδυτές, πελάτες), είναι αυτές που στοχεύονται περισσότερο από άλλες. Στην παρούσα έρευνα, η αξιολόγηση της χρησιμότητας της πληροφορίας έγινε θεωρώντας ως στόχο το εξωτερικό κοινό των websites των υπουργείων, δηλαδή τους Έλληνες πολίτες, τους πολίτες ξένων χωρών, τις εγχώριες και ξένες επιχειρήσεις και τα MME.

➤ **ποια τα ισχυρά και ποια τα αδύναμα σημεία τους;**

Ο ερευνητικός στόχος απαντάται μέσα από μία συνολική αποτίμηση των υπό έρευνα παραμέτρων, αναδεικνύοντας τα σημεία στα οποία οι ιστότοποι των υπουργείων υπερτερούν, καθώς και τις πιθανές αδυναμίες τους και ελλείψεις.

5. Πληθυσμός – Δείγμα

Το επίσημο website του Πρωθυπουργού της Ελλάδος (www.primeminister.gr) αποτέλεσε την πηγή, για τον καθορισμό του δείγματος για την παρούσα έρευνα. Οι επίσημες ηλεκτρονικές διευθύνσεις που δημοσιεύονται στον εν λόγω δικτυακό τόπο, και παραπέμπουν στα αντίστοιχα υπουργεία της ελληνικής κυβέρνησης, είναι δεκαοκτώ (18) στο σύνολό τους, και πιο συγκεκριμένα οι εξής:

www.culture.gr
www.labor-ministry.gr
www.mathra.gr
www.mfa.gr
www.minagric.gr
www.minenv.gr
www.ministryofjustice.gr
www.mintour.gr
www.mod.gr
www.mohaw.gr
www.ydt.gr
www.yen.gr
www.yme.gov.gr
www.ypai.gr
www.ypan.gr
www.ypepth.gr
www.ypes.gr
www.ypetho.gr

Λόγω του μικρού αριθμού των υπουργείων, αποφασίστηκε η έρευνα να συμπεριλάβει όλο το πλήθος των δικτυακών τόπων των ελληνικών υπουργείων. Κατά συνέπεια, στην περίπτωση μας, ο δειγματοληπτούμενος πληθυσμός συμπίπτει με τον πληθυσμό-στόχο.

Υιοθετήθηκε λοιπόν η «εξαντλητική δειγματοληψία» (exhaustive sampling).

6. Συλλογή δεδομένων

Για τη συλλογή των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε ένα “checklist” τριάντα τριών (33) σημείων, το οποίο συντάχθηκε με γνώμονα το μοντέλο των πέντε διαλογικών αρχών επικοινωνίας των Kent και Taylor (2001), για τους σκοπούς της παρούσας έρευνας.

Η πρόσβαση στους ιστοτόπους έγινε από μεσαίας ταχύτητας υπολογιστή, με τη χρήση απλής τηλεφωνικής σύνδεσης. Παράλληλα με τη συμπλήρωση των ερωτηματολογίων, για κάθε ιστότοπο συλλέχθηκαν πρόσθετα αξιολογικά στοιχεία, που βοήθησαν στη συμπλήρωση της συνολικής του εικόνας.

Λόγω της φύσης της έρευνας αλλά και συναρτήσει των στόχων της, υιοθετήθηκε και χρησιμοποιήθηκε εξαντλητικά η περιγραφική στατιστική.

7. Ερευνητικό εργαλείο

Το εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την παρούσα έρευνα είναι, όπως προαναφέρθηκε, ένα checklist βασισμένο στις πέντε (5) αρχές της διαλογικής επικοινωνίας των Kent και Taylor. Για τη δημιουργία του χρησιμοποιήθηκαν τριάντα τρία (33) κλειστά, διχοτομικά points, με πιθανές απαντητικές επιλογές «Ναι» και «Όχι». Η επιλογή των σημείων αξιολόγησης, που απαρτίζουν την κάθε μία από τις πέντε (5) παραμέτρους αξιολόγησης, έγινε με βάση τόσο το ίδιο το μοντέλο των Kent και Taylor, όσο και με βάση απαραίτητες τροποποιήσεις και προσθήκες που κρίθηκαν αναγκαίες, σύμφωνα με την ενδεικτική βιβλιογραφία και αρθρογραφία, και που αφορούν στα αξιολογικά κριτήρια των κυβερνητικών δικτυακών τόπων.

Έτσι, λοιπόν, η παράμετρος που αφορά στην *ευκολία χρήσης (interface)* αποτελείται από τα ακόλουθα σημεία (points):

- A1. Ύπαρξη δικτυακού χάρτη στην αρχική σελίδα (site map)
- A2. Ύπαρξη μηχανής αναζήτησης (search machine) στην αρχική σελίδα
- A3. Χαμηλή εξάρτηση από το γραφικό περιβάλλον
- A4. Ευκολία πλοήγησης στον ιστότοπο μέσω προφανών συνδέσμων (links) με τις υπόλοιπες σελίδες του

Οι επισκέπτες του ιστοτόπου πρέπει να μπορούν να πλοηγηθούν εύκολα μέσα σε αυτόν, ενώ η χρήση γραφικών πρέπει να γίνεται μόνο όταν αυτά προσφέρουν πραγματική αξία στο σύνολο της πληροφορίας. Σε αντίθετη περίπτωση, ο χρόνος αναμονής των επισκεπτών μέχρι να εμφανιστούν μεγάλα τμήματα γραφικών, μπορεί να κουράσει και να οδηγήσει σε εγκατάλειψη του ιστοτόπου. Εξ' άλλου, η ύπαρξη μηχανής αναζήτησης (search machine) διευκολύνει τον άμεσο εντοπισμό και τη γρήγορη μετάβαση στο θέμα που αναφέρεται η αναζήτηση (οι μηχανές αναζήτησης μπορούν να εντοπίσουν ακόμα και μία λέξη μέσα σε ένα δικτυακό τόπο), (Ν. Παπαλεξανδρή, 2001, σελ. 235).

Για την παράμετρο της *χρησιμότητας των πληροφοριών για το εξωτερικό κοινό των ιστοτόπων των υπουργείων (usefulness of information)*, χρησιμοποιήθηκαν τα εξής σημεία:

- B1. Νέα – Ανακοινώσεις
- B2. Δελτία Τύπου
- B3. Δημοσίευση σημαντικών ομιλιών-άρθρων
- B4. Κατάλογος διευθύνσεων-τηλεφώνων
- B5. Δήλωση της φιλοσοφίας-αποστολής
- B6. Ύπαρξη προκηρύξεων – διαγωνισμών
- B7. Πρόσβαση σε εξειδικευμένη πληροφόρηση
- B8. Ενημέρωση σχετικά με τις απαιτούμενες διαδικασίες για τη διευθέτηση διαφορών θεμάτων
- B9. Πληροφόρηση για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστοτόπου

Αυτές οι ερωτήσεις – κριτήρια επιλέχθηκαν για τη συγκεκριμένη παράμετρο, θεωρώντας ως εξωτερικό κοινό-στόχο των υπουργικών ιστοτόπων, τα ΜΜΕ, τους Έλληνες πολίτες, τους πολίτες των ξένων χωρών, τις εγχώριες και ξένες επιχειρήσεις. Οι δικτυακοί τόποι οφείλουν να περιέχουν πληροφορίες με αξία για όλες τις ομάδες κοινού.

Ιδιαίτερα σε ό,τι αφορά το ερώτημα B9, πρέπει να σημειωθεί, ότι ως ηλεκτρονικές υπηρεσίες θεωρήθηκαν εκείνες που ολόκληρη η συναλλαγή μπορούσε να διεξαχθεί «on line». Εάν ένας πολίτης έχει τη δυνατότητα να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του μία έντυπη φόρμα που αφορά μία συγκεκριμένη υπηρεσία, και στη συνέχεια να την ταχυδρομήσει στον αρμόδιο φορέα προκειμένου να ολοκληρωθεί η διαδικασία παροχής της εν λόγω υπηρεσίας, δεν θεωρείται ότι αυτή η υπηρεσία προσφέρεται «on line», δηλαδή ηλεκτρονικά (D. West, 2002, σελ. 4).

Ως προς την παράμετρο της *διατηρησιμότητας των επισκεπτών (conservation of visitors)*, οι επιμέρους παράμετροι επικεντρώθηκαν στα εξής, σύμφωνα με το παράδειγμα των Kent και Taylor:

- Γ1. Παρουσία χρήσιμων πληροφοριών ή ανακοινώσεων στην αρχική σελίδα

Γ2. Μικρός χρόνος «φόρτωσης» της ιστοσελίδας (μέχρι 4 δευτ. για ένα modem 56k)

Γ3. Τοποθέτηση της τελευταίας ώρας και ημερομηνίας που ο ιστότοπος ενημερώθηκε (last update)

Η αρχική σελίδα αποτελεί την πρώτη επαφή του χρήστη με το δικτυακό τόπο, και για το λόγο αυτό θεωρείται εξαιρετικά σημαντική, καθώς είναι αυτή που του προσφέρει το κίνητρο να παραμείνει στο συγκεκριμένο ιστότοπο, παρέχοντάς του άμεση και χρήσιμη πληροφόρηση. Εξίσου ιδιαίτερη σημασία έχει η ώρα και η ημερομηνία που ενημερώθηκε για τελευταία φορά ο ιστότοπος, προκειμένου ο χρήστης να μπορεί να αποφασίσει τη συχνότητα με την οποία θα τον επισκέπτεται.

Ο χρόνος εμφάνισης της ιστοσελίδας στο τερματικό του χρήστη είναι καθοριστικός για τη συγκράτηση του επισκέπτη στον ιστότοπο, καθώς εάν υπερβεί κάποια χρονικά περιθώρια υπάρχει το ενδεχόμενο να τον εγκαταλείψει.

Οι δικτυακοί τόποι πρέπει να ενσωματώνουν κατάλληλα χαρακτηριστικά, ώστε να είναι ελκυστικοί στο κοινό τους και να προκαλούν το ενδιαφέρον και την ανάγκη για επαναλαμβανόμενες επισκέψεις. Έτσι λοιπόν, η παράμετρος που αναφέρεται στη δημιουργία *επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας* (*generation of return visits*) περιλαμβάνει σημεία, όπως:

Δ1. Ύπαρξη χρήσιμων δικτυακών συνδέσμων (links) με συναρμόδιους φορείς και οργανισμούς

Δ2. Ύπαρξη σημαντικών ανακοινώσεων που κάνουν τον επισκέπτη να επιστρέψει

Δ3. Δυνατότητα ορισμού της ιστοσελίδας ως αρχικής (bookmark as homepage)

Δ4. Ύπαρξη δικτυακών τόπων συζήτησης και ανταλλαγής απόψεων (forum)

Δ5. Ύπαρξη απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις (FAQ's)

Δ6. Παρουσία ημερολογίου σημαντικών γεγονότων και εκδηλώσεων

Δ7. Ύπαρξη πληροφοριών που μπορεί κανείς να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του

Δ8. Δυνατότητα πληροφόρησης του επισκέπτη με αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας

Δ9. Ενημέρωση του ιστοτόπου με τα νέα του τελευταίου μήνα

Σε ό,τι αφορά το τελευταίο κριτήριο (Δ9), αξίζει να σημειωθεί ότι όταν ο δικτυακός τόπος ανανεώνεται σπανίως ή καθόλου, δεν υπάρχει σχεδόν κανένας λόγος για να τον επισκεφθεί κάποιος για δεύτερη φορά. Αντιθέτως, ο δικτυακός τόπος που διαθέτει «ζωντανό» περιεχόμενο, με αξία για τους επισκέπτες του, θεωρείται αξιόπιστος, και ο οργανισμός που αντιπροσωπεύει θεωρείται σοβαρός και υπεύθυνος (Ν. Παπαλεξανδρή, 2001, σελ. 235).

Επίσης, πρέπει να τονιστεί ότι το κριτήριο της ενημέρωσης του ιστοτόπου, γενικά, θεωρείται ότι εμπεριέχει ένα βαθμό δυσκολίας στον προσδιορισμό του, τόσο για τους υπευθύνους διαχείρισης του δικτυακού τόπου, όσο και για τους αξιολογητές του. Κι αυτό γιατί υπάρχει η πιθανότητα ένα και μόνο στοιχείο της ιστοσελίδας να έχει ανανεωθεί, χωρίς να έχει γίνει μία συνολική ενημέρωσή της, κάτι που είναι πιθανό να μη γίνει αντιληπτό από το χρήστη (Alastair G. Smith, 2001, σελ. 141-142).

Αυτός ο περιορισμός ισχύει στην παρούσα έρευνα, καθώς, πράγματι, δεν υπήρξε τρόπος για να εξακριβωθεί με βεβαιότητα η ενημέρωση του κάθε ιστοτόπου στο σύνολό του, παρά μόνο για την αρχική σελίδα, όπου εμφανίζονται οι τελευταίες ανακοινώσεις είτε με ημερομηνία και ώρα είτε με την ένδειξη «νέο».

Ως προς την τελευταία παράμετρο του μοντέλου των Kent και Taylor, την *ανάπτυξη διαλογικότητας (dialogic loop)*, αναφέρουμε ότι επιτρέπει στο κοινό να θέτει ερωτήματα προς τον οργανισμό, που με τη σειρά του έχει τη δυνατότητα να ανταποκρίνεται σε αυτά. Αξιολογικά σημεία θεωρούνται τα ακόλουθα:

- E1. Δυνατότητα υποβολής αιτημάτων on line
- E2. Δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
- E3. Δυνατότητα συμμετοχής σε ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα
- E4. Ύπαρξη συνδέσμου επικοινωνίας σε κάθε σελίδα του ιστοτόπου
- E5. Πρόσκληση εγγραφής των επισκεπτών στον ιστοτόπο για τη λήψη ενημερωτικών σημειωμάτων (newsletters) ή τη συμμετοχή τους σε ομάδες συζήτησης (discussion groups)
- E6. Ανταπόκριση σε e-mail επισκεπτών
- E7. Επιβεβαίωση της ασφάλειας των πληροφοριών και του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων των επισκεπτών

E8. Δυνατότητα εναλλακτικών μορφών επικοινωνίας για άτομα με ιδιαίτερες (π.χ. ήχος, video, γραφικά, διαγράμματα)

Πρέπει να σημειωθεί ότι είναι σύνηθες το φαινόμενο της ύπαρξης ηλεκτρονικών διευθύνσεων στελεχών του οργανισμού στον ιστότοπο, τα οποία σπανίως απαντούν, ή και καθόλου, στα ερωτήματα που τους τίθενται, είτε γιατί δεν το επιθυμούν είτε γιατί δεν δύνανται να καλλιεργήσουν τη σχέση με το κοινό.

Επίσης, άλλη δυνατότητα επικοινωνίας είναι μέσω κάποιας ηλεκτρονικής διεύθυνσης με το χαρακτηρισμό info. Τα ηλεκτρονικά μηνύματα που αποστέλλονται σε αυτή τη διεύθυνση συλλέγονται κατά διαστήματα από κάποιον αρμόδιο μέσα στον οργανισμό, ο οποίος τα δρομολογεί προς διάφορα στελέχη, με σκοπό να απαντηθούν. Τελικά, ίσως μερικά από αυτά να απαντηθούν μετά την παρέλευση αρκετού χρόνου. Κάτι τέτοιο, φυσικά, κάθε άλλο παρά ενθαρρύνει την ανάπτυξη μιας διαλογικής σχέσης (N. Παπαλεξανδρή, 2001, σελ. 233 και σελ. 236).

Για το λόγο αυτό, προστέθηκε το κριτήριο της ανταπόκρισης σε e-mail των επισκεπτών, προκειμένου να ελεγχθεί η «απαντητικότητα» των ελληνικών υπουργείων. Για τη μέτρησή του στάλθηκε από ένα ηλεκτρονικό μήνυμα σε κάθε δικτυακό τόπο, με θέμα την αναζήτηση πληροφορίας. Το μήνυμα ήταν κοινό για όλους τους ιστότοπους.

Το μήνυμα αυτό στάλθηκε στην αρμόδια διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που ήταν καταχωρημένη στον ιστότοπο του κάθε υπουργείου. Στην περίπτωση που υπήρχε παραπάνω από μία διεύθυνση επικοινωνίας, το μήνυμα αποσπελλόταν στην ηλεκτρονική διεύθυνση με την ένδειξη «info». Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι στην περίπτωση τριών (3) υπουργείων, Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών και Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών, η αποστολή του μηνύματος έγινε με τη χρήση ειδικής φόρμας επικοινωνίας, στην οποία παρέπεμπε το πεδίο Επικοινωνία του δικτυακού τους τόπου. Επιπλέον, μία πρόσθετη ιδιαιτερότητα που αφορά στο Υπουργείο Δικαιοσύνης, είναι ότι για την αποστολή μηνύματος μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ο ενδιαφερόμενος πρέπει να αναζητήσει στο οργανόγραμμα του υπουργείου την αρμόδια Διεύθυνση και το αρμόδιο Τμήμα, που είναι υπεύθυνο για να απαντήσει στο αίτημά του, και να απευθύνει το μήνυμα σε αυτό. Έτσι, στην περίπτωσή της παρούσας έρευνας, η αποστολή του μηνύματος έγινε προς τη Διεύθυνση Οργάνωσης & Πληροφορικής, και συγκεκριμένα στο Τμήμα Σχέσεων Κράτους-Πολίτη. Θα πρέπει, λοιπόν, να σημειωθεί ότι αυτός ο τρόπος επικοινωνίας σε καμία περίπτωση δεν προωθεί τη δημιουργία διαλογικών σχέσεων, ούτε παροτρύνει τον ενδιαφερόμενο να

επικοινωνήσει με τον οργανισμό, καθώς μεταθέτει το βάρος της γνώσης για τις αρμοδιότητες της κάθε Διεύθυνσης και του κάθε Τμήματος του Υπουργείου, στον πολίτη, και επιπλέον προϋποθέτει μία χρονοβόρα διαδικασία αναζήτησης στη δομή του Υπουργείου, η οποία ενέχει πάντα τον κίνδυνο της λανθασμένης επιλογής. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί και το γεγονός ότι στα περισσότερα sites των υπουργείων (με μικρές διαφοροποιήσεις στο καθένα), ήταν προαπαιτούμενο για να απαντηθεί το μήνυμα, ο αποστολέας να δίνει τα πλήρη στοιχεία του, δηλαδή ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνο, e-mail και ιδιότητα.

Το κάθε υπουργείο χαρακτηριζόταν ως «απαντητικό», εφόσον ανταποκρινόταν στο μήνυμα μέσα στο χρονικό διάστημα των δύο εβδομάδων, από την ημέρα που είχε σταλεί το αρχικό μήνυμα. Στην περίπτωση που δεν υπήρχε απάντηση σε αυτό το χρονικό περιθώριο, το υπουργείο χαρακτηριζόταν ως «μη απαντητικό».

Τέλος, η προστασία των προσωπικών δεδομένων των επισκεπτών στους κυβερνητικούς δικτυακούς τόπους (σημείο E7), αποτελεί ένα ιδιαίτερα ευαίσθητο ζήτημα, τόσο εξαιτίας της διείσδυσης του κυβερνητικού μηχανισμού στην προσωπική ζωή των ατόμων, όσο και γιατί οι κυβερνητικοί οργανισμοί πρέπει να φαίνεται ότι θέτουν το «καλό παράδειγμα» σε ό,τι αφορά ιδιωτικά θέματα των πολιτών (Alastair G. Smith, 2001, σελ. 144).

8. Αποτελέσματα έρευνας

Σύμφωνα με τα στοιχεία που συλλέχθηκαν, και συναρτήσει των επιμέρους θεματικών που εξετάστηκαν, διαπιστώνουμε τα εξής:

Θεματική 1: Οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων διαθέτουν τις απαραίτητες προϋποθέσεις (βλ. Ευκολία χρήσης - Interface) για την ανάπτυξη διαδραστικότητας-αλληλεπίδρασης με το κοινό τους;

Από τον πίνακα 10.Π, διαφαίνεται ότι οι δικτυακοί τόποι των ελληνικών υπουργείων σε μεγάλο ποσοστό διαθέτουν, πράγματι, τις αναγκαίες συνθήκες για την ανάπτυξη διαδραστικότητας – αλληλεπίδρασης με το κοινό τους. Όλα τα κριτήρια έχουν υψηλά θετικά ποσοστά, ενώ σχεδόν το σύνολο των ιστότοπων έχει χαμηλή εξάρτηση από το γραφικό περιβάλλον, και επιπλέον όλοι οι δικτυακοί τόποι προσφέρουν στο χρήστη, ευκολία στην πλοήγηση.

Πιο συγκεκριμένα, αξίζει να αναφερθεί η πολύ καλή οργάνωση και δομή του δικτυακού τόπου του Υπουργείου Δικαιοσύνης. Αντιθέτως, ο ιστότοπος του Υπουργείου Ανάπτυξης διαθέτει πληθώρα πληροφοριών στην πρώτη σελίδα του χωρίς κάποια ομαδοποίηση, ενώ ο ιστότοπος του Υπουργείου Απασχόλη-

σης & Κοινωνικής Προστασίας χαρακτηρίζεται εξίσου από μία υπερφόρτωση του πεδίου Νέα-Ανακοινώσεις με ποικίλου είδους πληροφόρηση. Επιπλέον, ο ιστότοπος του Υπουργείου Ανάπτυξης διαθέτει αρκετά γραφικά και πολλές πληροφορίες στην αρχική του σελίδα, με αποτέλεσμα να είναι αργή η εμφάνισή της στο τερματικό του χρήστη. Τέλος, στο site του Υπουργείου Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων η μηχανή αναζήτησης δεν βρίσκεται στην αρχική σελίδα, όπως θα έπρεπε, ενώ στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου Πολιτισμού η μηχανή αναζήτησης αφορά θέματα πολιτιστικού ενδιαφέροντος, όπως π.χ. αναζήτηση μουσείων, αρχαιολογικών χώρων και μνημείων, χωρίς την ύπαρξη δυνατότητας αναζήτησης μέσα στο ίδιο το site.

Θεματική 2: Οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων συμβάλλουν στο χτίσιμο σχέσης με το κοινό τους;

Από τους πίνακες 11.Π, 12.Π και 13.Π φαίνεται ότι οι δικτυακοί τόποι των ελληνικών υπουργείων δεν συμβάλλουν στο χτίσιμο σχέσης με το κοινό τους. Σε αυτό το αρνητικό αποτέλεσμα συμβάλλει σημαντικά η παράμετρος της *ανάπτυξης διαλογικότητας*, η οποία παρουσιάζει εξαιρετικά υψηλά, αρνητικά ποσοστά στα περισσότερα κριτήριά της, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι πάνω από το 50% των ιστοτόπων των υπουργείων δεν αναπτύσσουν διαλογικές σχέσεις με το κοινό τους. Παρ' όλα αυτά, καταφέρνουν να διατηρούν τους επισκέπτες τους σε ποσοστό 57,4%, αλλά και να δημιουργούν επαναλαμβανόμενη επισκεψιμότητα σε ποσοστό 58,6%.

Ειδικότερα, άλλα σχόλια, ποιοτικής φύσεως, που θα μπορούσαν να γίνουν, αφορούν στα εξής: η πρώτη σελίδα του ιστοτόπου του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης, έχει περισσότερο τη μορφή μιας διαφημιστικής μπρουσούρας. Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το γεγονός ότι στους ιστοτόπους των υπουργείων Μεταφορών & Επικοινωνιών, Μακεδονίας-Θράκης και Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης η τοποθέτηση της τελευταίας ώρας και ημερομηνίας ενημέρωσής τους (last update) περιορίζεται στα πεδία που αφορούν νέα και ανακοινώσεις, δελτία τύπου, άρθρα, ομιλίες και συνεντεύξεις, καθώς και στο πεδίο Μάθε που ψηφίζεις, του δικτυακού τόπου του Υπουργείου Εσωτερικών.

Ως προς την ύπαρξη δικτυακών τόπων συζήτησης και ανταλλαγής απόψεων (forum), έχει ενδιαφέρον να παρατηρήσουμε ότι μόνο ένα site προσφέρει, πραγματικά, την on-line διαλογική επικοινωνία, μέσω του πεδίου e-business forum, που περιλαμβάνεται στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου Ανάπτυξης. Πρόκειται για ένα πεδίο ανταλλαγής απόψεων και προτάσεων σχετικά με την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την υποστήριξη της ηλεκτρονικής επιχειρηματικότητας. Απευθύνεται στον επιχειρηματικό

και ακαδημαϊκό κόσμο, στους κοινωνικούς και επαγγελματικούς φορείς, και εντάσσεται στο πρόγραμμα «Κοινωνία της Πληροφορίας».

Στο ιστόπεδο του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης υπάρχει πρόβλεψη για ένα διεθνικό forum, στο πεδίο Τουριστική εκπαίδευση και κατάρτιση, το οποίο, όμως, δεν έχει τεθεί ακόμη σε λειτουργία.

Στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων προσφέρεται η εκπαιδευτική πύλη για τον εθνικό διάλογο για την παιδεία, όπου γίνεται κατάθεση απόψεων μόνο μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, χωρίς τη δυνατότητα διαλόγου on line, και λειτουργεί πιλοτικά. Κατά τον ίδιο τρόπο και στη δικτυακή πύλη «Θησείας» του Υπουργείου Εσωτερικών, γίνεται ανοικτός διάλογος με τους Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης, τις επιχειρήσεις, τους πολίτες και τα ΜΜΕ, για θέματα που αφορούν στους Ο.Τ.Α., μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Ιδιαίτερη αναφορά χρειάζεται να γίνει στο σημείο της παρουσίας ημερολογίου σημαντικών γεγονότων και εκδηλώσεων, καθώς όπως φαίνεται, να μην υπάρχει στους περισσότερους δικτυακούς τόπους, αλλά δεν αποτελεί ξεχωριστό πεδίο, αφού συνήθως εντάσσεται στα πεδία των ανακοινώσεων, της ενημέρωσης, και των δελτίων τύπου. Το σημαντικότερο, βέβαια, είναι ότι, σχεδόν πάντα, τα γεγονότα που περιλαμβάνονται αφορούν εκδηλώσεις που έχουν ήδη γίνει, χωρίς να γίνεται η οποιαδήποτε αναφορά σε εκδηλώσεις που προγραμματίζονται μελλοντικά. Μοναδική εξαίρεση αποτελεί ο δικτυακός τόπος του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, όπου, πράγματι, προσφέρει ένα εξαιρετικό ημερολόγιο γεγονότων και εκδηλώσεων, με αναφορά όχι μόνο σε αυτά που έγιναν, αλλά και σε αυτά που έπονται.

Σε ό,τι αφορά τη δυνατότητα συμμετοχής σε δημοψηφίσματα, υπάρχει μόνο στο site του Υπουργείου Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας, αλλά αποσκοπεί μόνο στη γνώμη των επισκεπτών για τον ιστότοπο, και όχι σε θέματα που άπτονται της αρμοδιότητας του εν λόγω υπουργείου.

Επίσης, είναι άξιο προσοχής, το γεγονός ότι στους δικτυακούς τόπους των Υπουργείων Δημόσιας Τάξης και Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης, δεν υπάρχει η δυνατότητα επικοινωνίας με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και κατά συνέπεια δεν ήταν δυνατή η απάντηση στο ερώτημα – κριτήριο της ανταπόκρισης ή μη σε ηλεκτρονικά μηνύματα των επισκεπτών.

Επιπλέον, ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι η ανταπόκριση στο e-mail που εστάλη στο Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης, προήλθε από τον ΕΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τουρισμού), καθώς το πεδίο Επικοινωνίας

νία παραπέμπει τον επισκέπτη σε διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συγκεκριμένου οργανισμού. Γενικά, παρατηρήθηκε ότι τόσο η ηλεκτρονική διεύθυνση του Υπουργείου Τουριστικής Ανάπτυξης (www.mintour.gr) όσο και η αντίστοιχη του ΕΟΤ (www.gnto.gr) οδηγούν στον ίδιο δικτυακό τόπο.

Στη συνέχεια, αξίζει να αναφέρουμε και τις περιπτώσεις των Υπουργείων Δικαιοσύνης και Οικονομίας & Οικονομικών, τα οποία έστειλαν εκπρόθεσμες απαντήσεις στο e-mail που τους στάλθηκε. Το εκπρόθεσμο των απαντήσεων κρίνεται, πάντα, με βάση το δικό μας χρονικό περιορισμό των δύο (2) εβδομάδων. Στην περίπτωση του Υπουργείου Δικαιοσύνης, η απάντηση ελήφθη ένα (1) μήνα μετά την αποστολή του μηνύματος, και του Υπουργείου Οικονομικών, είκοσι (20) ημέρες αργότερα. Ιδιαίτερη εντύπωση έκανε ο τρόπος απάντησης, που για το μεν πρώτο ήταν η αποστολή απαντητικής επιστολής μέσω απλού ταχυδρομείου, και για το δεύτερο ήταν συστημένη επιστολή με την ένδειξη του εξαιρετικά επειγόντος, στην οποία επισυναπτόταν ένα εγχειρίδιο με τίτλο «Η Εξυπηρέτηση του Πολίτη από το Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών». Σαφώς, λοιπόν, αναγνωρίζεται η διάθεση για καλύτερη εξυπηρέτηση και για πληρέστερη ενημέρωση, μέσα από την απαντητική επιστολή που εστάλη και από τα δύο υπουργεία, εάν λάβει κανείς υπόψη του ότι, για παράδειγμα, η απάντηση του Υπουργείου Εξωτερικών στο ίδιο e-mail υπήρξε εξαιρετικά λακωνική, αφού ανέφερε απλά την ηλεκτρονική διεύθυνση του υπουργείου στο διαδίκτυο, δίνοντας, έτσι, την αίσθηση της απροθυμίας του αποκρινόμενου να απαντήσει επί της ουσίας, αλλά και αφήνοντας μία υπόνοια αγένειας προς τον αποστολέα, αφού ουσιαστικά τον παραπέμπει στη διαδικασία να ψάξει μόνος του. Βέβαια, το συγκεκριμένο ερώτημα – κριτήριο, που περιλαμβάνεται στην παρούσα έρευνα, δεν λαμβάνει υπόψη του το περιεχόμενο της απάντησης, καθώς στόχος είναι να εξακριβωθεί η ίδια η ανταπόκριση ή μη.

Θα περίμενε, λοιπόν κανείς, η απάντηση σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου να γίνει με τον ίδιο τρόπο. Άλλωστε η ύπαρξη αυτής της δυνατότητας δίνει την ευκαιρία για πιο γρήγορη και άμεση επικοινωνία. Αντιθέτως, στην περίπτωση των δύο αυτών υπουργείων, φαίνεται πως ο γραφειοκρατικός μηχανισμός κατάφερε να λειτουργήσει ακόμη και στην ηλεκτρονική επικοινωνία. Συνεπώς, αντί να υπάρξει μία άμεση ηλεκτρονική απάντηση και η επισύναψη, ενδεχομένως, κάποιου ενημερωτικού αρχείου, ακολουθήθηκε ολόκληρη η διαδικασία που χρειάζεται για να αποσταλεί ένα εξερχόμενο έγγραφο από έναν δημόσιο οργανισμό. Γενικά, η παράμετρος του χρόνου θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο μεγαλύτερης προσοχής από τους οργανισμούς του δημόσιου τομέα.

Τέλος, ως προς το κριτήριο της προστασίας των προσωπικών δεδομένων των επισκεπτών και της ασφάλειας των πληροφοριών δεν υπάρχει καμία πρόβλεψη στους δικτυακούς τόπους των υπουργείων (εκτός του ιστοτόπου του Υπουργείου Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής). Επίσης, σχετική διαβεβαίωση υπάρχει στο πεδίο για το taxisnet, που βρίσκεται στο δικτυακό τόπο του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών, και στο πεδίο για την εγγραφή μελών στον ιστοτόπο του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών, χωρίς όμως να καλύπτουν το σύνολο των ιστοπέδων, παρά μόνο τα συγκεκριμένα πεδία. Ως προς το site του τελευταίου υπουργείου, μάλιστα, παρατηρούμε μία μικρή προσπάθεια εξατομίκευσης της ιστοσελίδας στο χρήστη, καθώς μέσω της εγγραφής του στον ιστοτόπο ως μέλους για τη λήψη ενημερωτικών σημειωμάτων (newsletters), μπορεί να αναγνωρίζεται κάθε φορά που επισκέπτεται το συγκεκριμένο δικτυακό τόπο, και να δέχεται έναν χαιρετισμό στην αρχική σελίδα, χωρίς, προς το παρόν, κάποια άλλη ιδιαίτερη προσαρμογή στις ανάγκες του.

Αξίζει να σημειωθεί, σε ό,τι αφορά τον πίνακα 11.Ι, ότι το κριτήριο Γ3 (τοποθέτηση της τελευταίας ώρας και ημερομηνίας που ο ιστότοπος ενημερώθηκε) δεν εκπληρώνεται από κανένα δικτυακό τόπο της έρευνας. Το γεγονός αυτό μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων είτε δεν ενημερώνονται συχνά, και για αυτό προσφέρουν μία στατική εικόνα στο κοινό τους, είτε απλά δεν εμφανίζουν την ημερομηνία της τελευταίας τους ενημέρωσης, χάνοντας έτσι την ευκαιρία να δημιουργήσουν την αίσθηση της αμεσότητας και την πεποίθηση της εγκυρότητας στους επισκέπτες τους.

Ως προς τον πίνακα 12.Ι είναι αξιοπρόσεκτο ότι όλοι οι δικτυακοί τόποι πληρούν τα κριτήρια Δ1 (ύπαρξη χρήσιμων δικτυακών συνδέσμων με συναρμόδιους φορείς και οργανισμούς) και Δ2 (ύπαρξη σημαντικών ανακοινώσεων που κάνουν τον επισκέπτη να επιστρέψει), όπως επίσης, σχεδόν όλοι (πλην του Υπουργείου Εθνικής Άμυνας) έχουν πληροφορίες που μπορεί ο ενδιαφερόμενος να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του. Αντιθέτως, κανένας δικτυακός τόπος δεν προσφέρει τη δυνατότητα στο χρήστη να τον ορίσει ως την αρχική ιστοσελίδα του, αποκόποντας έτσι κάθε πιθανότητα οικειοποίησής του. Η τάση απομόνωσης του χρήστη εντείνεται καθώς μόνο το Υπουργείο Ανάπτυξης και το Υπουργείο Αιγαίου και Νησιωτικής Πολιτικής παρέχουν στους δικτυακούς τους τόπους τη δυνατότητα πληροφόρησης του επισκέπτη με αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Επιπλέον, με μικρό αριθμό εμφανίζεται και το κριτήριο Δ5, σχετικά με την ύπαρξη απαντήσεων στους δικτυακούς τόπους, σε συχνές ερωτήσεις των επισκεπτών.

Ο πίνακας 13.Ι που αναφέρεται στην ανάπτυξη διαλογικότητας παρουσιάζει ιδιαίτερο ενδιαφέρον για τα χαμηλά ποσοστά των θετικών απαντήσεων.

Θεματική 3: Οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων παρέχουν χρήσιμη πληροφορόρηση;

Από τον πίνακα 14.Π συμπεραίνουμε ότι τα websites των υπουργείων παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες στο (εξωτερικό) κοινό τους σε πολύ μεγάλο ποσοστό. Αυτό σημαίνει ότι τόσο τα ΜΜΕ και οι επιχειρήσεις, όσο και οι απλοί πολίτες μπορούν να βρουν σημαντικές, γι' αυτούς, πληροφορίες στους δικτυακούς τόπους των υπουργείων, τις οποίες μπορούν να αξιοποιήσουν σύμφωνα με τις ανάγκες τους. Όλα τα κριτήρια έχουν ιδιαίτερα υψηλά ποσοστά θετικής αξιολόγησης, με μερικά από αυτά να φτάνουν το 100%, όπως είναι η ύπαρξη νέων και ανακοινώσεων, τα δελτία τύπου και η δημοσίευση σημαντικών ομιλιών και άρθρων. Σίγουρα, λοιπόν, τα υπουργεία επιδιώκουν τη συνεχή ενημέρωση των ΜΜΕ και την προβολή τους μέσα από αυτά, προκειμένου να προωθήσουν την εικόνα τους. Το μόνο κριτήριο με χαμηλή αξιολόγηση είναι αυτό για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες, καθώς, όπως φαίνεται, οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων έχουν πολύ δρόμο να διανύσουν ακόμη σε αυτόν τον τομέα.

Από τα sites που εξετάστηκαν, αξίζει να αναφέρουμε αυτό του Υπουργείου Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων, όπου μας έκανε εντύπωση η εξαιρετική δόμηση της πληροφορόρησης που απευθύνεται στις διαφορετικές ομάδες κοινού του, δηλαδή διαθέτει ξεχωριστό πεδίο με νέα και ανακοινώσεις για τους εκπαιδευτικούς, τους σπουδαστές, τους μαθητές, τους γονείς, και φυσικά τα ΜΜΕ.

Σε ό,τι αφορά το κριτήριο της παροχής ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους δικτυακούς τόπους των υπουργείων, αναφέρουμε την υπηρεσία *Μάθε που ψηφίζεις* του Υπουργείου Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, όπου με την υποβολή συγκεκριμένων προσωπικών στοιχείων είναι δυνατή η πληροφορόρηση του πολίτη για τον ειδικό εκλογικό αριθμό, τον κωδικό του εκλογικού διαμερίσματος, το εκλογικό διαμέρισμα, το δήμο, τη νομαρχία κλπ. Επίσης, ο δικτυακός τόπος του Υπουργείου Οικονομίας & Οικονομικών παρέχει τη δυνατότητα της υποβολής ηλεκτρονικών φορολογικών δηλώσεων, μέσω του πεδίου *taxisnet*. Εδώ, αξίζει να αναφερθεί η δικτυακή πύλη (www.gsis.gr) που έχει δημιουργηθεί από τη Γενική Γραμματεία Πληροφοριακών Συστημάτων, που υπάγεται στο Υπουργείο Οικονομίας, η οποία προσφέρει μία πληθώρα υπηρεσιών on-line, όπως π.χ. υπολογισμού φόρου, ηλεκτρονική υποβολή δήλωσης Ε9, έκδοση πιστοποιητικών, ενημέρωση εκκαθάρισης, υποβολή συγκεντρωτικών καταστάσεων τιμολογίων πελατών-προμηθευτών κ.λπ.

Επιπλέον, ο ιστότοπος του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών μας ενημερώνει για τη δημιουργία στο άμεσο μέλλον της υπηρεσίας e-ραντεβού.

Πρόκειται για τη δυνατότητα «κλεισίματος» ραντεβού με τα δημόσια ΚΤΕΟ για τον τεχνικό έλεγχο των αυτοκινήτων.

Οι ιστοτόποι των Υπουργείων Ανάπτυξης και Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων παρέχουν υπηρεσίες που περιορίζονται στην ηλεκτρονική αναζήτηση χρηστικών πληροφοριών σε βάσεις δεδομένων.

Θεματική 4: Ποια είναι τα ισχυρά και ποια τα αδύναμα σημεία των δικτυακών τόπων των υπουργείων;

Επιχειρώντας μία συνολική αποτίμηση της εικόνας που δίνουν οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων, με βάση τις παραμέτρους και τα κριτήρια που έχουμε προαναφέρει, μπορούμε να καταλήξουμε στα εξής:

Στα ισχυρά σημεία των ιστοτόπων των υπουργείων περιλαμβάνεται η ευκολία στη χρήση (interface) που προσφέρουν στο κοινό τους (βλέπε πίνακα 10.Π). Με άλλα λόγια, προσφέρουν δυνατότητες αναζήτησης, δικτυακό χάρτη, ευκολία πλοήγησης και χαμηλή εξάρτηση από το γραφικό περιβάλλον.

Επίσης, προσφέρουν εξαιρετικά χρήσιμη πληροφόρηση στο εξωτερικό κοινό (πίνακας 14.Π), με ανακοινώσεις, δελτία τύπου, ομιλίες, άρθρα, τηλεφωνα, διευθύνσεις, προκηρύξεις, διαγωνισμούς, πρόσβαση σε εξειδικευμένη πληροφόρηση, δήλωση της αποστολής τους και ενημέρωση πάνω σε διαδικαστικά θέματα.

Καταφέρουν να διατηρούν τους επισκέπτες τους (πίνακας 11.Π), παρέχοντας χρήσιμες πληροφορίες στην αρχική τους σελίδα, και διαθέτοντας μικρό χρόνο «φόρτωσης».

Επιπλέον, δημιουργούν επαναλαμβανόμενη επισκεψιμότητα (πίνακας 12.Π), προσφέροντας χρήσιμους συνδέσμους, σημαντικές ανακοινώσεις, ημερολόγιο σημαντικών γεγονότων και εκδηλώσεων, πληροφορίες που μπορεί κανείς να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του και ενημέρωση με τα πιο πρόσφατα νέα (τουλάχιστον σε ό,τι αφορά την αρχική σελίδα).

Επιπρόσθετα θετικά χαρακτηριστικά είναι η δυνατότητα επικοινωνίας που προσφέρουν, με τη χρήση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, καθώς και η παρουσία συνδέσμου επικοινωνίας σε κάθε σελίδα του ιστοτόπου. Εδώ, όμως, αξίζει να σημειωθεί ότι η ανταπόκριση των οργανισμών στα μηνύματα δεν είναι ικανοποιητική, καθώς, εάν εξαιρέσουμε τα sites των δύο υπουργείων που δεν διαθέτουν link επικοινωνίας, μόνο τα μισά από τα υπόλοιπα υπουργεία μπορούν να χαρακτηριστούν ως απαντητικά, εφόσον τα άλλα μισά δεν απάντησαν στο e-mail ή

απάντησαν καθυστερημένα και εκτός του χρονικού ορίου που είχε τεθεί. Έτσι, μπορούμε να πούμε ότι μόνο με τα οκτώ (8) από τα δεκαοκτώ (18) websites των υπουργείων υπήρξε η δυνατότητα επίτευξης αμφίδρομης επικοινωνίας.

Στα σημεία που παρουσιάζουν αδυναμίες οι δικτυακοί τόποι των υπουργείων, συγκαταλέγεται η ανάπτυξη διαλογικότητας με το κοινό τους (πίνακας 13.Π). Μάλιστα, τα ποσοστά εμφανίζονται αρκετά χαμηλά, στην πλειοψηφία των αξιολογικών κριτηρίων. Σε κανένα δικτυακό τόπο δεν υπάρχει η δυνατότητα υποβολής αιτημάτων on-line, και μόλις τρεις (3) ιστότοποι από τους δεκαοκτώ (18) παρέχουν τη δυνατότητα εγγραφής του επισκέπτη ως μέλους, για τη λήψη ενημερωτικών σημειωμάτων (newsletters) ή τη συμμετοχή τους σε ομάδες συζήτησης (discussion groups). Επίσης, σχεδόν κανένα site δεν προσφέρει τη δυνατότητα συμμετοχής του επισκέπτη σε on-line δημοψηφίσματα, ούτε επιβεβαιώνει την ασφάλεια των πληροφοριών για το χρήστη, αλλά ούτε και το απόρρητο των προσωπικών δεδομένων του.

Ένα αρκετά εντυπωσιακό στοιχείο είναι ότι κανένας δικτυακός τόπος, πλην αυτός του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών, δεν διαθέτει εναλλακτικές μορφές επικοινωνίας για τα άτομα με ειδικές ανάγκες.

Είναι προφανές, λοιπόν, ότι τέτοιου είδους χαρακτηριστικά δεν μπορούν να δημιουργήσουν πρόσφορες συνθήκες για την ανάπτυξη διαλογικών σχέσεων με το κοινό, και κατ' επέκταση εμποδίζουν το χτίσιμο σχέσης μαζί του.

Πρόσθετα σημεία που χρήζουν ιδιαίτερης προσοχής, είναι η μεγάλη έλλειψη σε υπηρεσίες που προσφέρονται on-line, όπως και η παντελής έλλειψη της ημερομηνίας και της ώρας που ενημερώθηκε για τελευταία φορά ο κάθε ιστότοπος, ώστε ο επισκέπτης να γνωρίζει τη χρονική διάσταση των πληροφοριών που δέχεται. Κανένας δικτυακός τόπος δεν δίνει τη δυνατότητα ορισμού του ως αρχικής σελίδας (bookmark as homepage) στο τερματικό του επισκέπτη, χάνοντας, έτσι, μία καλή ευκαιρία για συνεχή επισκεψιμότητα. Οι δικτυακοί τόποι συζήτησης και ανταλλαγής απόψεων (forum) είναι σχεδόν ανύπαρκτοι, όπως εξίσου σπάνια είναι και η δυνατότητα πληροφόρησης του επισκέπτη με την αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας. Τέλος, το πεδίο με την ύπαρξη απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις των επισκεπτών (FAQs) φαίνεται ότι σ' ένα μεγάλο αριθμό ιστοτόπων δεν περιλαμβάνεται, παρά το γεγονός ότι αποτελεί μία εξαιρετικά χρηστική επιλογή που διευκολύνει το κοινό τους.

Προχωρώντας σε μία συνολική αξιολόγηση των υπό έρευνα δικτυακών τόπων παρατηρούμε ότι, σύμφωνα με τον πίνακα 15, το Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής κατέχει την πρώτη θέση ως προς την εκπλήρωση των

ερευνητικών κριτηρίων με ποσοστό 73%, και ακολουθούν στη δεύτερη θέση το Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών με ποσοστό 70%, και στην τρίτη θέση το Υπουργείο Εξωτερικών με ποσοστό 67%. Όλοι οι δικτυακοί τόποι συγκεντρώνουν πάνω από το 50% των αξιολογικών κριτηρίων, αλλά παρ' όλα αυτά απέχουν αρκετά από την πλήρη ικανοποίησή τους. Στις τελευταίες θέσεις της ιεραρχικής κλίμακας βρίσκονται το Υπουργείο Εθνικής Άμυνας, το Υπουργείο Δημόσιας Τάξης και το Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης με ποσοστό εκπλήρωσης των κριτηρίων λίγο πάνω από το 50%. Γενικά, ο κύριος όγκος των δικτυακών τόπων κυμαίνεται ως προς την ικανοποίηση των αξιολογικών κριτηρίων από 58% έως και 64%.

Στον πίνακα 16 παρατηρούμε ότι η πλειονότητα των δικτυακών τόπων φτάνει στο 100% της εκπλήρωσης των κριτηρίων που αφορούν στην ευκολία χρήσης τους.

Στον πίνακα 17, που αναφέρεται στη χρησιμότητα των πληροφοριών για το εξωτερικό κοινό, βρίσκουμε στην κορυφή με ποσοστό 100% το Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, ενώ το Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης δεν καταφέρνει να ξεπεράσει το 44% ως προς την ικανοποίηση των κριτηρίων.

Ο πίνακας 18, που αντιπροσωπεύει τα κριτήρια για τη διατηρησιμότητα των επισκεπτών, απεικονίζει τους περισσότερους δικτυακούς τόπους να συγκεντρώνουν ποσοστό 67%.

Στον πίνακα 19, το Υπουργείο Ανάπτυξης βρίσκεται μόνο του στην κορυφή, συγκεντρώνοντας το 78% των κριτηρίων για τη δημιουργία επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας, ενώ οι περισσότεροι δικτυακοί τόποι συγκεντρώνουν ποσοστό 56%.

Ως προς τον πίνακα 20, αξίζει να παρατηρήσουμε ότι μόλις δύο δικτυακοί τόποι, του Υπουργείου Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής και του Υπουργείου Μεταφορών & Επικοινωνιών, καταφέρνουν να συγκεντρώσουν τουλάχιστον το 50% των κριτηρίων που αφορούν στην ανάπτυξη διαλογικότητας. Χαρακτηριστικό είναι ότι οι δικτυακοί τόποι του Υπουργείου Δημόσιας Τάξης και του Υπουργείου Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης δεν καταφέρνουν να εκπληρώσουν κανένα από τα αξιολογικά κριτήρια αυτής της παραμέτρου.

9. Συμπεράσματα και Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ολοκληρώνοντας την παρούσα έρευνα για τους δικτυακούς τόπους των ελληνικών υπουργείων οδηγούμαστε στα εξής συμπεράσματα:

Η μη απαντητική στάση ή η καθυστέρηση της απάντησης αρκετών υπουργείων, πιθανόν, να οφείλεται στη γενικότερη λειτουργική δυσκαμψία τους. Δεν παύει όμως να είναι υποδηλωτική μιας κουλτούρας που δεν «εμπνέεται» από διάθεση και πρόθεση επικοινωνίας. Καθώς η γραφειοκρατική διάσταση είναι αυτή που εξακολουθεί να επικρατεί στο δημόσιο τομέα, οι οργανισμοί τείνουν να ανταποκρίνονται λιγότερο άμεσα και λιγότερο αποτελεσματικά στα ερεθίσματα που λαμβάνουν από το εξωτερικό τους περιβάλλον. Το μέγεθος ή η πολυπλοκότητα των εσωτερικών διαδικασιών των οργανισμών, αποτελούν τροχοπέδη στην καλλιέργεια των διαλογικών σχέσεων μέσω του διαδικτύου.

Σήμερα, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στη χώρα μας βρίσκεται στο στάδιο της ανάπτυξης, με έργα που συνεχώς εξελίσσονται. Εάν ήθελε, κανείς, να χαρακτηρίσει την πορεία της, θα μπορούσε να πει ότι βρίσκεται κάπου μεταξύ του σταδίου της «εμπλουτισμένης» και της «διαδραστικής» παρουσίας, σύμφωνα με τα στάδια που προτείνει ο ΟΗΕ. Απομακρυσμένοι χρήστες, από όλα τα σημεία της χώρας, μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αναλυτικές πληροφορίες για τους κυβερνητικούς οργανισμούς, να επικοινωνούν μαζί τους μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, και σε αρκετές περιπτώσεις να λαμβάνουν έντυπα που τους ενδιαφέρουν σε ηλεκτρονική μορφή, ή και να αποστέλλουν ηλεκτρονικά έγγραφα για τη διευθέτηση θεμάτων που τους αφορούν (π.χ. αιτήσεις, δηλώσεις εισοδήματος κ.λπ.). Χρήστες από όλο τον κόσμο μπορούν να έχουν πρόσβαση σε λεπτομερή πληροφόρηση, προκειμένου να σχεδιάσουν την επίσκεψή τους στην Ελλάδα. Πολίτες, που ενδιαφέρονται για τα κοινά, έχουν τη δυνατότητα να έχουν πρόσβαση σε σημαντικά έγγραφα που αφορούν πολιτικές αποφάσεις, και να εκφράζουν τις απόψεις τους για καίρια ζητήματα με τη συμμετοχή τους σε διαδικτυακά “forums”. Ξένοι επιχειρηματίες, που ενδιαφέρονται να επενδύσουν στην Ελλάδα, έχουν τη δυνατότητα να πληροφορηθούν για τους όρους και τις προϋποθέσεις, τη νομοθεσία, τις απαραίτητες διαδικασίες κ.λπ.

Αναφερόμενοι στην τυπολογία του Laudon, που αναπτύξαμε στην τρίτη ενότητα του παρόντος άρθρου, σχετικά με τα μοντέλα αλληλεπίδρασης κυβέρνησης-πολίτη που θεμελιώνουν το εγχείρημα της η-διακυβέρνησης, η Ελλάδα εντοπίζεται πλησιέστερα στο «Διαχειριστικό μοντέλο» (Managerial model). Με την αξιοποίηση των νέων τεχνολογιών οι διαδικασίες βελτιώνονται εξοικονομώντας χρόνο και πόρους, εντείνεται η διάχυση της πληροφορίας, και αυξάνεται η δυνατότητα της δικτυακής πρόσβασης του πολίτη. Οι κυβερνητικοί ιστότοποι προσφέρουν όλο και περισσότερες ευκαιρίες για επικοινωνία στον πολίτη, αλλά παραμένουν παθητικοί δέκτες, καθώς δεν ευνοούν τις διαδραστικές εφαρμογές, ενώ παράλληλα και ο ίδιος ο πολίτης αντιμετωπίζεται

ως παθητικό όν, που δέχεται τον όγκο της πληροφόρησης χωρίς να έχει τη δυνατότητα της διαλογικής επικοινωνίας.

Οι αρμόδιοι για την πρόοδο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης θα πρέπει να προχωρήσουν αρκετά βήματα μπροστά, προκειμένου να εκμεταλλευτούν τη σαρωτική δύναμη του Διαδικτύου για το μετασχηματισμό του δημόσιου τομέα. Χρειάζεται να γίνει μεγαλύτερη πρόοδος, για τη δημιουργία δικτυακών τόπων που θα έχουν τυποποιημένα και ενιαίας μορφής χαρακτηριστικά πλοήγησης. Αυτή τη στιγμή, οι ιστότοποι των υπουργείων χαρακτηρίζονται από μεγάλη διαφοροποίηση ως προς το σχεδιασμό και τη μορφή τους. Κάθε φορά που ένας επισκέπτης αποφασίζει να επισκεφθεί το δικτυακό τόπο ενός υπουργείου, είναι αναγκασμένος να προσαρμόζεται στον τρόπο λειτουργίας του, να μαθαίνει τη δομή και την οργάνωσή του, προκειμένου να μπορέσει να βρει τα στοιχεία που τον ενδιαφέρουν. Αυτό, βέβαια, εκτός του ότι είναι αποθαρρυντικό για τη διάθεση του χρήστη να επισκεφτεί το δικτυακό τόπο, είναι και αρκετά χρονοβόρο. Περισσότερη συνέπεια, συντονισμός και συλλογικότητα στους δικτυακούς τόπους των υπουργείων, θα διευκόλυνε το κοινό τους τόσο στη διαχείριση της πληροφορίας που το ενδιαφέρει, όσο και στην ουσιαστική χρήση και αξιοποίηση των on line στοιχείων.

Εδώ, αξίζει να αναφέρουμε και την άποψη των Carlitz και Gunn (2002, σελ. 392), από το άρθρο τους «On line rulemaking: a step toward E-Governance», όπου υποστηρίζουν ότι ενώ η κοινή μορφή των websites φαίνεται να είναι επιθυμητή, αγνοεί, όμως, τις πολύ διαφορετικές απαιτήσεις και κουλτούρες των διαφόρων κυβερνητικών οργανισμών, οι οποίες αντανακλούν τη διαφορετική σύσταση και ιστορία τους. Γι' αυτό το λόγο, προτείνουν κάποια κοινά πρότυπα, τα οποία επιτρέπουν τη διαλειτουργικότητα (interoperability) των συστημάτων που υποστηρίζονται από διαφορετικούς οργανισμούς, και ενεργοποιούν ένα ενιαίο περιβάλλον διεπαφής (user interface), χωρίς να απαιτούν απόλυτη ομοιομορφία.

Χρειάζεται μεγαλύτερη συνεργασία των κυβερνητικών οργανισμών, ώστε να δημιουργηθούν δικτυακές πύλες «μιας στάσης» (one – stop portals), που θα προσφέρουν ολοκληρωμένες ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Ένα από τα μεγαλύτερα εμπόδια στην ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, είναι η δυσκολία συνεργασίας των οργανισμών, προκειμένου να δημιουργήσουν sites φιλικά στο χρήστη. Δικτυακές πύλες, που ενσωματώνουν πληροφόρηση από διαφορετικούς κυβερνητικούς οργανισμούς, διευκολύνουν το κοινό τους και καταπολεμούν την πιθανή άγνοια, για το πού θα αναζητήσει μία συγκεκριμένη πληροφορία ή υπηρεσία.

Πολύ σημαντική θεωρείται η δημοσιοποίηση στο κοινό, της ύπαρξης δικτυακών πυλών που προσφέρουν κυβερνητικές υπηρεσίες. Εδώ, βέβαια, υπεισέρχεται ο παράγοντας της προσβασιμότητας στο διαδίκτυο, που καταδεικνύει την ανάγκη για τη δημιουργία χώρων ανοικτής πρόσβασης για το κοινό. Επίσης, το κόστος σύνδεσης είναι μία σημαντική παράμετρος, που επιβάλλει τη λήψη μέτρων για φτηνό Internet. Δεδομένων αυτών των δύο παραγόντων, το επόμενο βήμα θα πρέπει να είναι η εκπαίδευση του κοινού στη χρήση των on line πληροφοριών και υπηρεσιών.

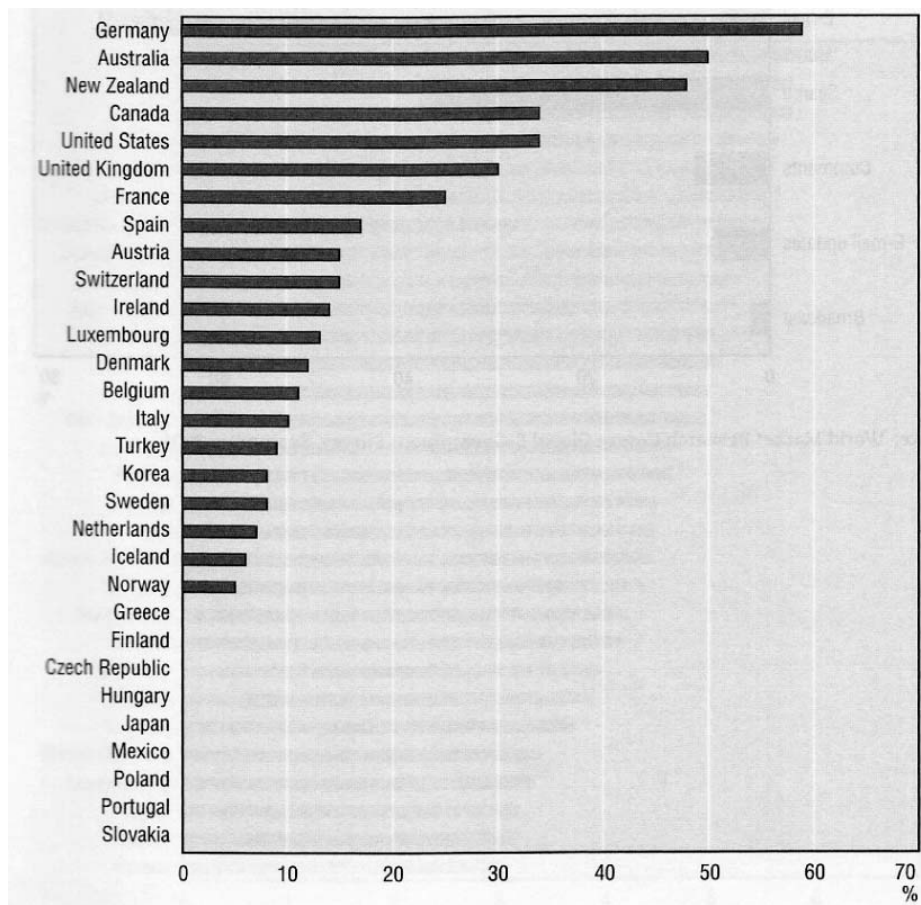
Για την επίτευξη των ανωτέρω στόχων, χρειάζεται μία ριζική αλλαγή των παραδοσιακών διοικητικών μηχανισμών, του θεσμικού πλαισίου αλλά και της ευρύτερης νοοτροπίας τόσο των δημοσίων λειτουργιών, όσο και των πολιτών. Απαιτείται σωστός σχεδιασμός, νομοθετικές και ρυθμιστικές αλλαγές, καλλιέργεια νέων αντιλήψεων για την εξυπηρέτηση του κοινού από τους κυβερνητικούς οργανισμούς. Πρόκειται για μία αλλαγή που γίνεται από ανθρώπους για τους ανθρώπους, και απαιτεί τη συναίνεση όλων για να γίνει πραγματικότητα.

Μελλοντικές έρευνες πάνω στο θέμα της χρήσης του διαδικτύου ως στρατηγικού επικοινωνιακού εργαλείου η-Διακυβέρνησης, θα μπορούσαν να αφορούν σε μία ανάλυση της εικόνας που παρουσιάζουν οι δικτυακοί τόποι των φορέων του ευρύτερου δημόσιου τομέα. Επίσης, ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα είχε μία συγκριτική μελέτη των ιστοτόπων των κυβερνητικών οργανισμών της Ελλάδος, με αντίστοιχους των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Επιπλέον, θα μπορούσε να γίνει μία έρευνα για τη στάση και τη γνώμη των πολιτών, απέναντι στη χρήση του διαδικτύου, με σκοπό την εξυπηρέτησή τους από τους οργανισμούς του δημοσίου. Τέλος, ένας καλός ερευνητικός στόχος θα ήταν η ανάλυση του περιεχομένου των απαντητικών μηνυμάτων των οργανισμών του δημοσίου, στα e-mails που λαμβάνουν από τους επισκέπτες των δικτυακών τους τόπων, προκειμένου να υπάρξει εκτενέστερη κατανόηση της χρησιμότητας ανάπτυξης διαλογικών σχέσεων.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΠΙΝΑΚΩΝ

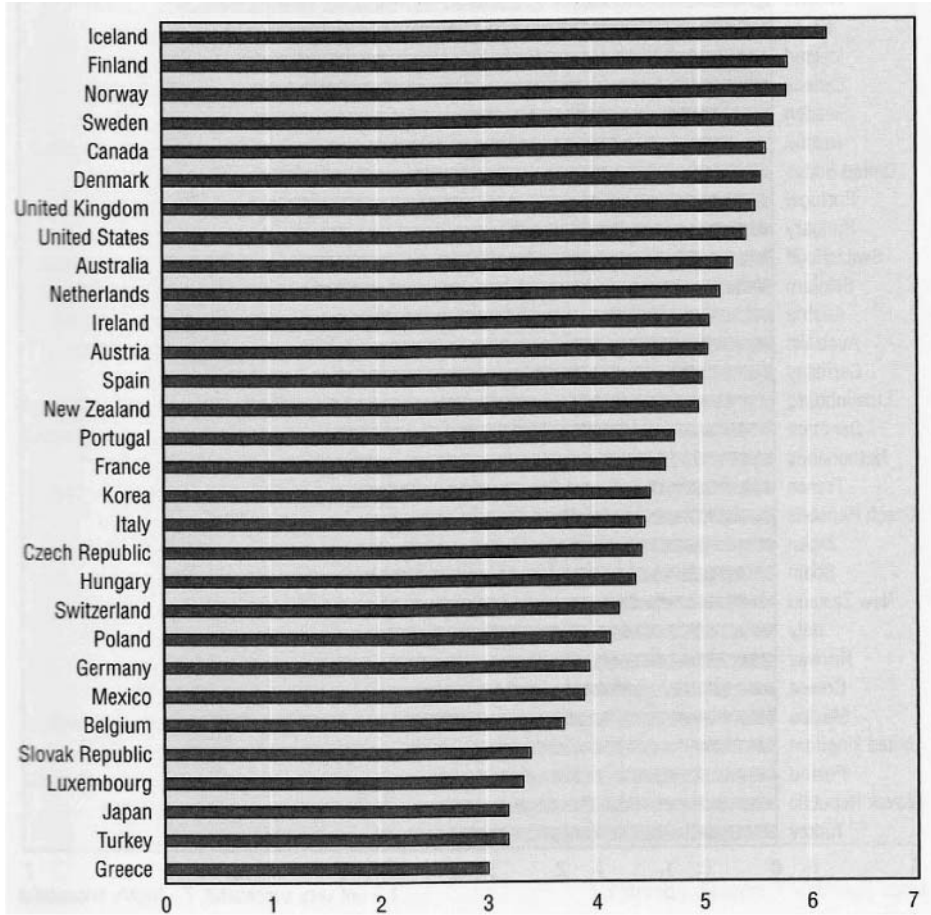
ΠΙΝΑΚΑΣ 1

Ποσοστό των εθνικών δικτυακών τόπων που προσφέρουν on-line υπηρεσίες



Πηγή: OECD, (2003), World Market Research Centre, Παγκόσμια Έρευνα η-Διακυβέρνησης, Σεπτέμβριος 2001.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2
Κυβερνητικές υπηρεσίες on-line

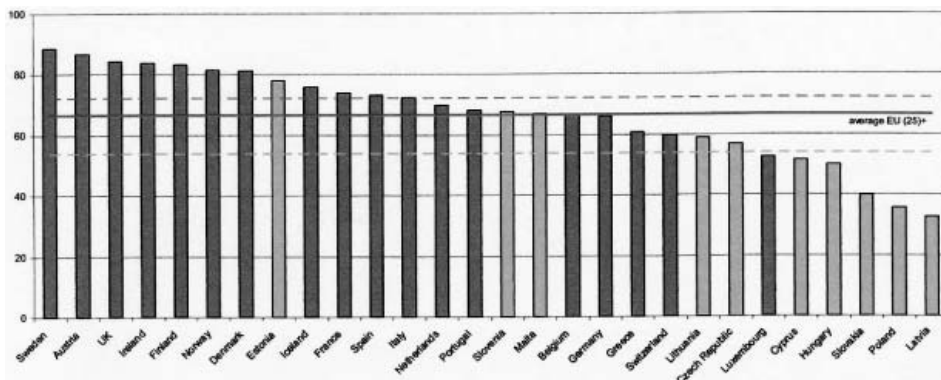


1 = μη διαθέσιμες, 7 = ευρέως διαθέσιμες.

Πηγή: OECD, (2003), World Economic Forum, "The Global Information Technology Report" (2002-2003).

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

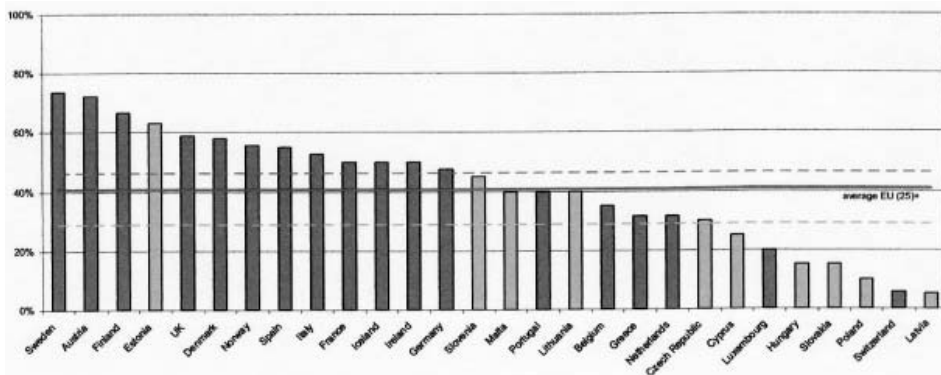
Αποτελέσματα χωρών - Επίπεδο ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημοσίων υπηρεσιών (online sophistication)



Πηγή: Capgemini for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (2005), "Online availability of Public Services: How is Europe progressing?", σελ. 26.

ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Αποτελέσματα χωρών - Ποσοστό δημοσίων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά (full availability online)



Πηγή: Capgemini for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (2005), "Online availability of Public Services: How is Europe progressing?", σελ. 26.

ΠΙΝΑΚΑΣ 5
Κατάταξη χωρών

Online Sophistication					Fully available online				
	<i>Oct 2004</i>	<i>Oct 2003</i>	<i>Oct 2002</i>	<i>Oct 2001</i>		<i>Oct 2004</i>	<i>Oct 2003</i>	<i>Oct 2002</i>	<i>Oct 2001</i>
S	89%	87%	87%	61%	S	74%	67%	67%	28%
A	87%	83%	56%	40%	A	72%	68%	20%	15%
UK	84%	71%	62%	50%	FIN	67%	61%	50%	33%
IRL	84%	86%	85%	68%	UK	59%	50%	33%	24%
FIN	83%	80%	76%	66%	DK	58%	72%	61%	32%
NOR	82%	75%	66%	63%	NOR	56%	47%	35%	35%
DK	81%	86%	82%	59%	E	55%	50%	40%	30%
ISL	76%	56%	53%	38%	I	53%	45%	35%	15%
F	74%	73%	63%	49%	F	50%	45%	35%	25%
E	73%	68%	64%	50%	ISL	50%	28%	28%	11%
I	72%	59%	57%	39%	IRL	50%	56%	50%	22%
NL	70%	65%	54%	37%	D	47%	40%	35%	20%
P	68%	65%	58%	51%	P	40%	37%	32%	32%
B	67%	58%	47%	23%	B	35%	35%	25%	0%
D	66%	52%	48%	40%	EL	32%	32%	32%	11%
EL	61%	54%	52%	39%	NL	32%	26%	21%	5%
CH	60%	55%	49%	-	L	20%	15%	5%	5%
L	53%	47%	32%	15%	CH	6%	0%	0%	-

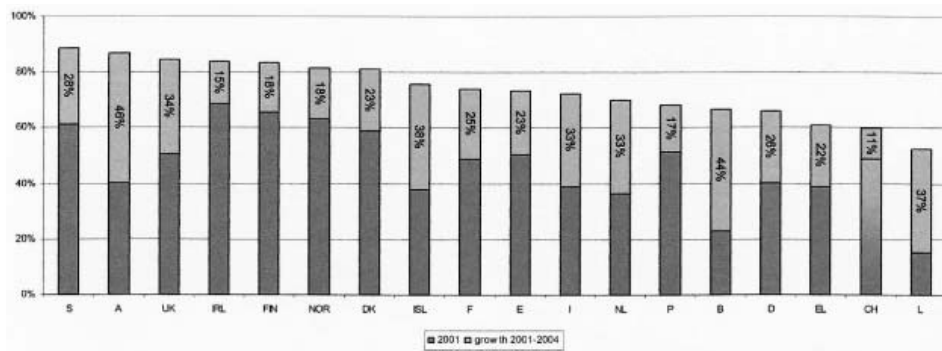
ΚΩΔΙΚΟΙ ΧΩΡΩΝ

A	Austria
B	Belgium
C	Cyprus
CZ	Czech Republic
DK	Denmark
EE	Estonia
FIN	Finland
F	France
D	Germany
EL	Greece
HU	Hungary
ISL	Iceland
IRL	Ireland
I	Italy
LV	Latvia
LT	Lithuania
L	Luxembourg
MT	Malta
NL	Netherlands
NOR	Norway
PL	Poland
P	Portugal
E	Spain
CH	Switzerland
SK	Slovakia
SE	Slovenia
S	Sweden
UK	United Kingdom

Πηγή: Capgemini for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (2005), "Online availability of Public Services: How is Europe progressing?", σελ. 6 και 35.

ΠΙΝΑΚΑΣ 6

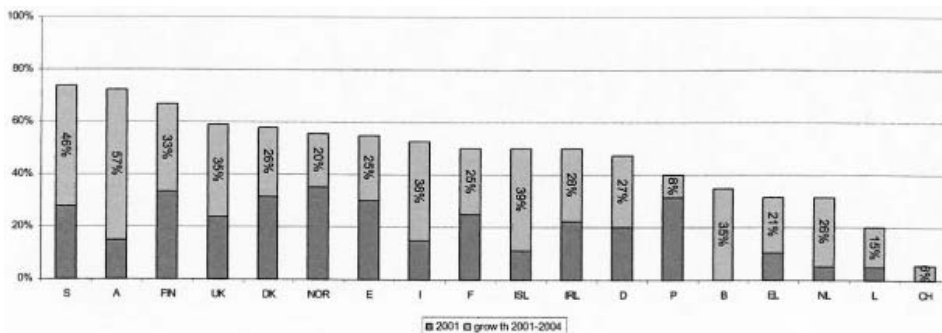
Εξέλιξη του επιπέδου ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης των δημοσίων υπηρεσιών για το χρονικό διάστημα 2001-2004



Πηγή: Capgemini for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (2005), “Online availability of Public Services: How is Europe progressing?”, σελ. 36.

ΠΙΝΑΚΑΣ 7

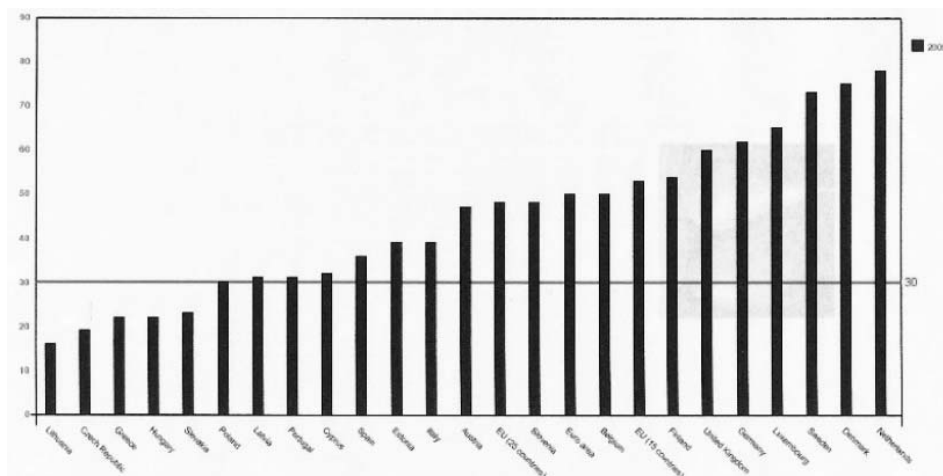
Εξέλιξη του ποσοστού δημοσίων υπηρεσιών που είναι πλήρως διαθέσιμες ηλεκτρονικά για το χρονικό διάστημα 2001-2004



Πηγή: Capgemini for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (2005), “Online availability of Public Services: How is Europe progressing?”, σελ. 36.

ΠΙΝΑΚΑΣ 8

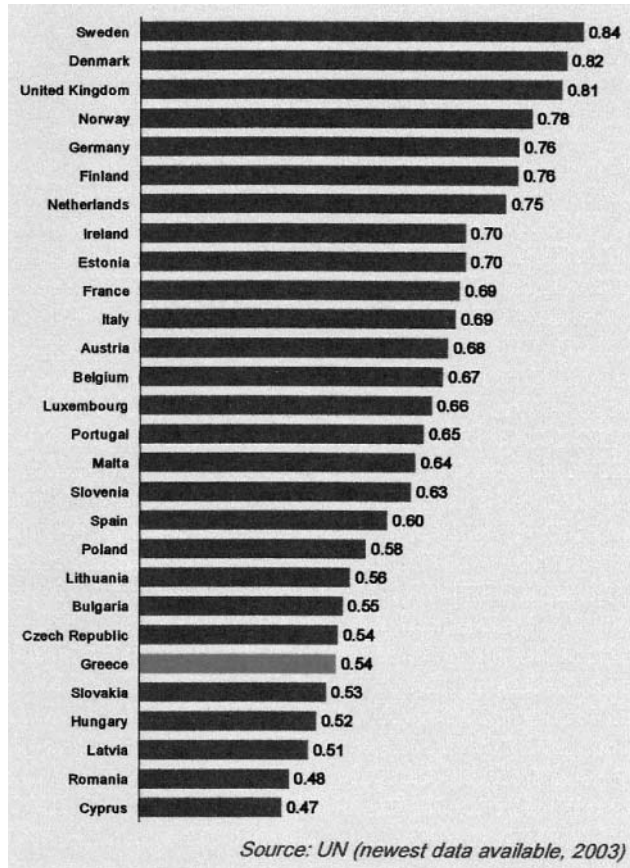
Ποσοστό Νοικοκυριών με σύνδεση στο Διαδίκτυο (2005)



Πηγή: Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, (Ιούλιος 2006), Γ' Εξαμηνιαία αναφορά για την Ευρυζωνικότητα, σελ. 5.

ΠΙΝΑΚΑΣ 9

Ετοιμότητα ως προς την η-Διακυβέρνηση (United Nations Index)



Πηγή: eUser, (2005), Public online services and user orientation, eGovernment Brief: Greece, σελ. 5.

ΠΙΝΑΚΑΣ 10

I. Οργανισμοί και κριτήρια αξιολόγησης ως προς την ευκολία χρήσης

Υπουργεία	Κριτήρια			
	A1	A2	A3	A4
Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Ανάπτυξης	✓	✓		✓
Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	✓		✓	✓
Υπουργείο Δικαιοσύνης		✓	✓	✓
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας		✓	✓	✓
Υπουργείο Εξωτερικών	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης			✓	✓
Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης		✓	✓	✓
Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων			✓	✓
Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Πολιτισμού		✓	✓	✓

II. Αξιολόγηση ως προς την ευκολία χρήσης (INTERFACE)

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ναι - ποσοστό %	Όχι - ποσοστό %
A1. Έγπαρξη δικτυακού χάρτη στην αρχική σελίδα (site map)	12	6	66,6	33,3
A2. Έγπαρξη μηχανής αναζήτησης (search machine) στην αρχική σελίδα	15	3	83,3	16,6
A3. Χαμηλή εξάρτηση από το γραφικό περιβάλλον	17	1	94,4	5,5
A4. Ευκολία πλοήγησης στον ιστότοπο μέσω προφανών συνδέσμων (links) με τις υπόλοιπες σελίδες του	18	0	100	0

ΠΙΝΑΚΑΣ 11

I. Οργανισμοί και κριτήρια αξιολόγησης ως προς τη διατηρησιμότητα των επισκεπτών

Υπουργεία	Κριτήρια		
	Γ1	Γ2	Γ3
Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων	✓	✓	
Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής	✓	✓	
Υπουργείο Ανάπτυξης	✓		
Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας	✓	✓	
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	✓	✓	
Υπουργείο Δικαιοσύνης	✓	✓	
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	✓	✓	
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων		✓	
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας	✓	✓	
Υπουργείο Εξωτερικών	✓	✓	
Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης		✓	
Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης	✓	✓	
Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών	✓	✓	
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών	✓	✓	
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων	✓	✓	
Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	✓	✓	
Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης		✓	
Υπουργείο Πολιτισμού		✓	

II. Αξιολόγηση ως προς τη διατηρησιμότητα των επισκεπτών

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ναι - ποσοστό %	Όχι - ποσοστό %
Γ1. Παρουσία χρήσιμων πληροφοριών ή ανακοινώσεων στην αρχική σελίδα	14	4	77,7	22,2
Γ2. Μικρός χρόνος «φόρτωσης» της ιστοσελίδας (μέχρι 4 δευτ. για ένα modem 56k)	17	1	94,4	5,5
Γ3. Τοποθέτηση της τελευταίας ώρας και ημερομηνίας που ο ιστότοπος ενημερώθηκε (last update)	0	18	0	100

ΠΙΝΑΚΑΣ 12

I. Οργανισμοί και κριτήρια αξιολόγησης ως προς τη δημιουργία επαναλαμβανόμενης επισκεψιμότητας

Υπουργεία	Κριτήρια								
	Δ1	Δ2	Δ3	Δ4	Δ5	Δ6	Δ7	Δ8	Δ9
Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής	✓	✓				✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Ανάπτυξης	✓	✓		✓		✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας	✓	✓				✓	✓		
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	✓	✓					✓		✓
Υπουργείο Δικαιοσύνης	✓	✓			✓	✓	✓		✓
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	✓	✓				✓			✓
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων	✓	✓			✓	✓	✓		✓
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Εξωτερικών	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης	✓	✓			✓		✓		✓
Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών	✓	✓			✓	✓	✓		✓
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων	✓	✓			✓	✓	✓		✓
Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης	✓	✓				✓	✓		✓
Υπουργείο Πολιτισμού	✓	✓				✓	✓		✓

II. Αξιολόγηση ως προς τη δημιουργία επαναλαμβανομένης επισκεψιμότητας

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ναι - ποσοστό %	Όχι - ποσοστό %
Δ1. Ύπαρξη χρήσιμων δικτυακών συνδέσμων (links) με συναρμόδιους φορείς και οργανισμούς	18	0	100	0
Δ2. Ύπαρξη σημαντικών ανακοινώσεων που κάνουν τον επισκέπτη να επιστρέψει	18	0	100	0
Δ3. Δυνατότητα ορισμού της ιστοσελίδας ως αρχικής (bookmark as homepage)	0	18	0	100
Δ4. Ύπαρξη δικτυακών τόπων συζήτησης και ανταλλαγής απόψεων (forum)	1	17	5,5	94,4
Δ5. Ύπαρξη απαντήσεων σε συχνές ερωτήσεις (FAQ's)	6	12	33,3	66,6
Δ6. Παρουσία ημερολογίου σημαντικών γεγονότων και εκδηλώσεων	16	2	88,8	11,1
Δ7. Ύπαρξη πληροφοριών που μπορεί κανείς να «κατεβάσει» στον υπολογιστή του	17	1	94,4	5,5
Δ8. Δυνατότητα πληροφόρησης του επισκέπτη με αποστολή ηλεκτρονικής αλληλογραφίας	2	16	11,1	88,8
Δ9. Ενημέρωση του ιστοτόπου με τα νέα του τελευταίου μήνα	17	1	94,4	5,5

ΠΙΝΑΚΑΣ 13

I. Οργανισμοί και κριτήρια αξιολόγησης ως προς την ανάπτυξη διαλογικότητας

Υπουργεία	Κριτήρια							
	E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων		✓		✓				
Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής		✓		✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Ανάπτυξης		✓		✓	✓			
Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας		✓	✓	✓				
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης								
Υπουργείο Δικαιοσύνης		✓						
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας		✓		✓				
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων		✓		✓		✓		
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας		✓				✓		
Υπουργείο Εξωτερικών		✓		✓		✓		
Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης		✓		✓		✓		

Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης		✓		✓		✓		
Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών		✓		✓	✓			✓
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών		✓		✓				
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων		✓		✓		✓		
Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης								
Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης		✓		✓		✓		
Υπουργείο Πολιτισμού		✓		✓				

II. Αξιολόγηση ως προς την ανάπτυξη διαλογικότητας

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	ΜΗ ΔΥΝΑΤΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ	Ναι - ποσοστό %	Όχι - ποσοστό %	Μη δυνατή απάντηση - ποσοστό %
E1. Δυνατότητα υποβολής αιτημάτων on line	0	18	0	0	100	0
E2. Δυνατότητα επικοινωνίας με χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	16	2	0	88,8	11,1	0
E3. Δυνατότητα συμμετοχής σε ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα	1	17	0	5,5	94,4	0
E4. Έπαρξη συνδέσμου επικοινωνίας σε κάθε σελίδα του ιστοτόπου	14	4	0	77,7	22,2	0
E5. Πρόσκληση εγγραφής των επισκεπτών στον ιστότοπο για τη λήψη ενημερωτικών σημειωμάτων (newsletters) ή τη συμμετοχή τους σε ομάδες συζήτησης (discussion groups)	3	15	0	16,6	83,3	0
E6. Ανταπόκριση σε e-mail επισκεπτών	8	8	2	44,4	44,4	11,1
E7. Επιβεβαίωση της ασφάλειας των πληροφοριών και του απορρήτου των προσωπικών δεδομένων των επισκεπτών	1	17	0	5,5	94,4	0
E8. Δυνατότητα εναλλακτικών μορφών επικοινωνίας για άτομα με ιδιαιτερότητες (π.χ. ήχος, video, γραφικά, διαγράμματα)	1	17	0	5,5	94,4	0

ΠΙΝΑΚΑΣ 14

I. Οργανισμοί και κριτήρια αξιολόγησης ως προς τη χρησιμότητα των πληροφοριών για το εξωτερικό κοινό

Υπουργεία	Κριτήρια								
	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
Υπουργείο Αγροτικής Ανάπτυξης & Τροφίμων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Αιγαίου & Νησιωτικής Πολιτικής	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
Υπουργείο Ανάπτυξης	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Απασχόλησης & Κοινωνικής Προστασίας	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Υπουργείο Δημόσιας Τάξης	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Δικαιοσύνης	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Εθνικής Άμυνας	✓	✓	✓		✓		✓	✓	
Υπουργείο Εθνικής Παιδείας & Θρησκευμάτων	✓	✓	✓	✓		✓	✓	✓	
Υπουργείο Εμπορικής Ναυτιλίας	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Εξωτερικών	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Μακεδονίας-Θράκης	✓	✓	✓		✓				
Υπουργείο Μεταφορών & Επικοινωνιών	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Οικονομίας & Οικονομικών	✓	✓	✓			✓	✓	✓	✓
Υπουργείο Περιβάλλοντος, Χωροταξίας & Δημοσίων Έργων	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Υγείας & Κοινωνικής Αλληλεγγύης	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Τουριστικής Ανάπτυξης	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	
Υπουργείο Πολιτισμού	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

II. Αξιολόγηση ως προς τη χρησιμότητα των πληροφοριών για το εξωτερικό κοινό

	ΝΑΙ	ΟΧΙ	Ναι - ποσοστό %	Όχι - ποσοστό %
B1. Νέα – Ανακοινώσεις	18	0	100	0
B2. Δελτία τύπου	18	0	100	0
B3. Δημοσίευση σημαντικών ομιλιών-άρθρων	18	0	100	0
B4. Κατάλογος διευθύνσεων-τηλεφώνων	13	5	72,2	27,7
B5. Δήλωση της φιλοσοφίας-αποστολής	15	3	83,3	16,6
B6. Ύπαρξη προκηρύξεων – διαγωνισμών	16	2	88,8	11,1
B7. Πρόσβαση σε εξειδικευμένη πληροφόρηση	17	1	94,4	5,5
B8. Ενημέρωση σχετικά με τις απαιτούμενες διαδικασίες για τη διευθέτηση διαφόρων θεμάτων	16	2	88,8	11,1
B9. Πληροφόρηση για τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες του ιστοτόπου	2	16	11,1	88,8

ΠΙΝΑΚΑΣ 15

Συνολική αξιολόγηση & ιεράρχηση των δικτυακών τόπων των υπουργείων

Σειρά	Δικτυακοί τόποι	Βαθμολογία κριτηρίων συνολικά (ποσοστό επί %)
1	www.ypai.gr	73
2	www.yme.gov.gr	70
3	www.mfa.gr	67
4	www.ypetho.gr	64
5	www.ypepth.gr	64
6	www.ypan.gr	64
7	www.minenv.gr	64
8	www.minagric.gr	64
9	www.ypes.gr	61
10	www.yen.gr	61
11	www.mintour.gr	61
12	www.ministryofjustice.gr	61
13	www.labor-ministry.gr	61
14	www.mohaw.gr	58
15	www.culture.gr	58
16	www.mod.gr	55
17	www.ydt.gr	52
18	www.mathra.gr	52

ΠΙΝΑΚΑΣ 16

Αξιολόγηση & ιεράρχηση των δικτυακών τόπων των υπουργείων σύμφωνα με το κριτήριο (Α)

Σειρά	Δικτυακοί τόποι	Βαθμολογία ομάδας κριτηρίων (Α) (ποσοστό επί %)
1	www.ypetho.gr	100
2	www.ypepth.gr	100
3	www.ypai.gr	100
4	www.yme.gov.gr	100
5	www.mohaw.gr	100
6	www.mod.gr	100
7	www.mintour.gr	100
8	www.minagric.gr	100
9	www.mfa.gr	100
10	www.labor-ministry.gr	100
11	www.ypan.gr	75
12	www.yen.gr	75

13	www.ydt.gr	75
14	www.ministryofjustice.gr	75
15	www.mathra.gr	75
16	www.culture.gr	75
17	www.ypes.gr	50
18	www.minenv.gr	50

ΠΙΝΑΚΑΣ 17

Αξιολόγηση & ιεράρχηση των δικτυακών τόπων των υπουργείων σύμφωνα με το κριτήριο (B)

Σειρά	Δικτυακοί τόποι	Βαθμολογία ομάδας κριτηρίων (B) (ποσοστό επί %)
1	www.ypes.gr	100
2	www.yme.gov.gr	89
3	www.yen.gr	89
4	www.ydt.gr	89
5	www.mohaw.gr	89
6	www.ministryofjustice.gr	89
7	www.minenv.gr	89
8	www.minagric.gr	89
9	www.mfa.gr	89
10	www.culture.gr	89
11	www.ypetho.gr	78
12	www.ypepth.gr	78
13	www.ypan.gr	78
14	www.ypai.gr	78
15	www.mintour.gr	78
16	www.labor-ministry.gr	78
17	www.mod.gr	67
18	www.mathra.gr	44

ΠΙΝΑΚΑΣ 18

Αξιολόγηση & ιεράρχηση των δικτυακών τόπων των υπουργείων σύμφωνα με το κριτήριο (Γ)

Σειρά	Δικτυακοί τόποι	Βαθμολογία ομάδας κριτηρίων (Γ) (ποσοστό επί %)
1	www.ypetho.gr	67
2	www.ypai.gr	67
3	www.ymc.gov.gr	67
4	www.yen.gr	67
5	www.ydt.gr	67
6	www.mohaw.gr	67
7	www.mod.gr	67
8	www.ministryofjustice.gr	67
9	www.minenv.gr	67
10	www.minagric.gr	67
11	www.mfa.gr	67
12	www.mathra.gr	67
13	www.labor-ministry.gr	67
14	www.ypes.gr	33
15	www.ypepth.gr	33
16	www.ypan.gr	33
17	www.mintour.gr	33
18	www.culture.gr	33

ΠΙΝΑΚΑΣ 19

Αξιολόγηση & ιεράρχηση των δικτυακών τόπων των υπουργείων σύμφωνα με το κριτήριο (Δ)

Σειρά	Δικτυακοί τόποι	Βαθμολογία ομάδας κριτηρίων (Δ) (ποσοστό επί %)
1	www.ypan.gr	78
2	www.ypetho.gr	67
3	www.ypepth.gr	67
4	www.ypai.gr	67
5	www.ministryofjustice.gr	67
6	www.minenv.gr	67
7	www.ypes.gr	56
8	www.ymc.gov.gr	56
9	www.yen.gr	56
10	www.mohaw.gr	56
11	www.mintour.gr	56

12	www.minagric.gr	56
13	www.mfa.gr	56
14	www.mathra.gr	56
15	www.culture.gr	56
16	www.ydt.gr	44
17	www.mod.gr	44
18	www.labor-ministry.gr	44

ΠΙΝΑΚΑΣ 20

Αξιολόγηση & ιεράρχηση των δικτυακών τόπων των υπουργείων σύμφωνα με το κριτήριο (E)

Σειρά	Δικτυακοί τόποι	Βαθμολογία ομάδας κριτηρίων (E) (ποσοστό επί %)
1	www.ypai.gr	63
2	www.yme.gov.gr	50
3	www.ypes.gr	38
4	www.ypepth.gr	38
5	www.ypan.gr	38
6	www.mintour.gr	38
7	www.minenv.gr	38
8	www.mfa.gr	38
9	www.mathra.gr	38
10	www.labor-ministry.gr	38
11	www.ypetho.gr	25
12	www.yen.gr	25
13	www.mod.gr	25
14	www.minagric.gr	25
15	www.culture.gr	25
16	www.ministryofjustice.gr	13
17	www.ydt.gr	0
18	www.mohaw.gr	0

Βιβλιογραφία

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Capgemini for the European Commission Directorate General for Information Society and Media, (2005), “Online availability of Public Services: How is Europe progressing?”.
- Carlitz R., Gunn R., (2002), Online rulemaking: a step toward E-Governance, *Government Information Quarterly*, 19, 389-405.
- Chadwick A., May Chr., (2003), Interaction between States and Citizens in the Age of the Internet: e-Government in the United States, Britain and the European Union, *Governance: An International Journal of Policy, Administration and Institutions*, vol. 16, No 2, April, p.p. 271-300.
- Corbett Chr., (2004), The Future of Digital Government, άρθρο από το βιβλίο *Digital government: principles and best practices*, Pavlichev A., Garson G. D., Idea Group Pub.
- eUser, (2005), Public online services and user orientation, *eGovernment Brief: Greece*.
- Forlano Laura, (2004), The Emergence of Digital Government: International Perspectives, άρθρο από το βιβλίο *Digital government: principles and best practices*, Pavlichev A., Garson G. D., Idea Group Pub.
- Gamble T., Camble M., *Communication Works*, fifth edition, McGraw-Hill, 1996.
- Haldenwang Chr., (2004), “Electronic Government and Development”, *The European Journal of Development Research*, vol. 16, No 2, Summer, p.p. 417-432.
- Haque M. Sh., (2002), E-governance in India: its impacts on relations among citizens, politicians and public servants, *International Review of Administrative Sciences*, vol. 68, p.p. 231-250.
- Hecks R., (2003), *Reinventing Government in the information age – International practice in IT – enabled public sector reform*, Routledge,.
- Jo Samsup, Kim Yungwook, (2003), The effect of Web Characteristics on Relationship Building, *Journal of Public Relations Research*, 15 (3), 199-223,.
- Kannabiran G., Xavier M., Anantharaaj A., Enabling E-Governance through citizen relationship management – concept, model and applications, *Journal of Services Research*, vol. 4, No 2, (October 2004 – March 2005).
- Leith Ph., Morison J., (2004), Communication and Dialogue: What Government websites might tell us about Citizenship and Governance, *International Review of Law Computers & Technology*, vol. 18, No 1, p.p. 25-35, March.
- Martin B., Byrne J., (2003), Implementing e-Government: widening the lens, *Electronic Journal of e-Government*, vol. 1, issue 1 11-22.
- McIvor R., McHugh M., Cadden Chr., (2004), The potential of internet technologies: insights from the public sector, *New Technology, Work and Employment*, Blackwell Publishing.
- OECD e-Government Studies, (2003), *The e-Government Imperative*, OECD.

- Smith A., (2001), Applying evaluation criteria to New Zealand government websites, *International Journal of Information Management* 21 137-149.
- Soukup Ch., 2000, Building a theory of multi-media CMC, *New Media & Society*, vol. 2 (4): 407-425,.
- Taylor M., Kent M., White W., (2001), How activist organizations are using the Internet to build relationships, *Public Relations Review* 27, 263-284.
- Warkentin M., Gefen D., Pavlou P., Rose Gr., (2002), Encouraging Citizen Adoption of e-Government by building Trust, *Electronic Markets*, vol. 12 (3): 157-162.
- West D., (2002), *State and Federal E-Government in the United States*, Center for Public Policy, Brown University, September.
- Windahl S., Signitzer B., (1998), *Εφαρμοσμένη Επικοινωνία: Μία εισαγωγή στον επικοινωνιακό σχεδιασμό*, Εκδ. Καστανιώτη.
- World Economic Forum, (2002-2003), “The Global Information Technology Report”, OECD, (2003).
- World Market Research Centre, Σεπτέμβριος 2001, Παγκόσμια Έρευνα η-Διακυβέρνησης, OECD, (2003).

ΕΛΛΗΝΙΚΗ

- Αντωνιάδης Αν., (1993), *Οδοιπορικό στις Σχέσεις Επικοινωνίας*, Εκδ. Αντωνιάδα,.
- Δημόσιος Τομέας, Μηνιαίο Οικονομικό Περιοδικό για το Δημόσιο Τομέα, τεύχος 197, Ιούνιος 2003 – τεύχος 199, Σεπτέμβριος 2003 – τεύχος 202, Δεκέμβριος 2003– τεύχος 210, Σεπτέμβριος 2004.
- Κατσουλάκος Γ., (2001), *Νέα Οικονομία, Διαδίκτυο και Ηλεκτρονικό Εμπόριο*, Εκδόσεις Κέρκυρα,.
- Παπαλεξανδρή Ν., (2001), *Δημόσιες Σχέσεις: Η λειτουργία της επικοινωνίας στη σύγχρονη επιχείρηση*, Εκδόσεις Γ. Μπένου.
- Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, (Ιούλιος 2006), Γ' Εξαμηνιαία Αναφορά για την Ευρυζωνικότητα.
- Πιπερόπουλος Γ., (1996), *Επικοινωνώ άρα υπάρχω*, Εκδ. Ελληνικά Γράμματα,.
- Υ.Ε.Ε.Α.Δ. Υπουργείου Οικονομίας και Οικονομικών, Σχολή Επιμόρφωσης, *Οδηγός για την Εξυπηρέτηση του Πολίτη*, Μάρτιος 2005.