



ΤΕΙ ΚΑΛΑΜΑΤΑΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ

ΤΜΗΜΑ ΤΟΠΙΚΗΣ ΑΥΤΟΔΙΟΙΚΗΣΗΣ



Πτυχιακή εργασία

**Η ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗΣ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗΣ
ΣΤΟΥΣ ΟΤΑ α' ΒΑΘΜΟΥ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ
ΤΟΥΣ ΤΟΠΩΝ**

ΣΠΟΥΔΑΣΤΕΣ: ΑΛΕΞΟΠΟΥΛΟΣ ΑΛΕΚΟΣ,

ΜΠΙΡΗ ΓΕΩΡΓΙΑ

ΕΠΟΠΤΗΣ: ΒΟΥΤΥΝΙΩΤΗ ΑΝΑΣΤΑΣΙΑ

ΚΑΛΑΜΑΤΑ 2011





ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θεωρούμε υποχρέωσή μας να ευχαριστήσουμε την εισηγήτρια καθηγήτριά μας, κ. Αναστασία Βουτνιώτη, η οποία μας συμβούλεψε και μας παρότρυνε για την ολοκλήρωση αυτής της εργασίας. Την ευχαριστούμε εξαιρετικά για την παροχή πολύτιμου υλικού, τη διάθεση της να μας βοηθήσει και να μας λύσει οποιαδήποτε απορία καθώς και για την καθοδήγησή της, ώστε να προκύψει το τελικό αποτέλεσμα της εργασίας μας. Επίσης θέλουμε να ευχαριστήσουμε τους γονείς μας για την υπομονή τους καθώς και τα παιδάκια μας Δήμητρα -Χριστίνα & Παναγιώτη που μας στερήθηκαν για όσο χρόνο απαιτούσε η συγγραφή της πτυχιακής εργασίας μας!

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

	ΣΕΛΙΔΕΣ
Ξυρετήριο Πινάκων	VII
Ξυρετήριο Διαγραμμάτων –Σχημάτων	VIII
Ξυρετήριο Εικόνων	IX
Ξυνοτομογραφίες	X
Ξυχαριστίες	II
Περιλήψη	1
1.Εισαγωγή	3
2.Σκοπός και στόχοι της εργασίας	4
3.Η μεθοδολογία	4
4. Δομή της Εργασίας	5
Ζεφάλαιο	
1.	
1.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-GOVERNMENT)	7
1.2 Πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης	9
1.3 Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	10
1.4 Επίπεδα διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης	11
1.5 Διαδικτυακές Πύλες – Διαδικτυακοί Τόποι	12
1.5.1 Οι βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν μία Κυβερνητική Πύλη	13
1.5.2 Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη	14
1.6 Τεχνολογικά ζητήματα	16
1.6.1 Διαλειτουργικότητα	17
1.6.2 Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων	18
1.6.3 Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση	19
1.6.4 Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)	21
1.7 Τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τους διαδικτυακούς τόπους	22
1.8 Η χρήση των e-government υπηρεσιών	23
2.	
2.1 Εισαγωγή	25
2.2 Έρευνα στην αξιολόγηση ιστοχώρων δημόσιων οργανισμών	25
2.3 Προτάσεις για αξιολόγηση ιστοχώρων δημόσιων οργανισμών	26
2.4 Πλαίσιο αξιολόγησης	30
2.5 <u>Ο Πρώτος άξονας</u> : Τα γενικά χαρακτηριστικά του ιστοχώρου	31
2.5.1 Προσβασιμότητα	31
2.5.1.1 Γιατί χρειάζεται η προσβασιμότητα στον παγκόσμιο ιστό;	34
2.5.2 Η πλοήγηση	36
2.5.3 Η πολυγλωσσία	40
2.5.4 Η προστασία προσωπικών δεδομένων	41
2.5.5 Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα	46
2.6 Ο Δεύτερος Άξονας (το περιεχόμενο του ιστοτόπου, e-content)	48
2.6.1 Το γενικό περιεχόμενο	50



1.6.2 Το εξειδικευμένο περιεχόμενο	51
1.6.3 Ειδήσεις και ενημέρωση	52
1.7 <u>Ο ΤΡΙΤΟΣ ΑΞΟΝΑΣ</u> - Ο άξονας των υπηρεσιών	53
1.7.1 Τι είναι οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες;	53
1.7.2 Ο αριθμός και το επίπεδο υπηρεσιών	56
1.7.3 Γενικές πληροφορίες	57
1.8 <u>Ο ΤΕΤΑΡΤΟΣ ΑΞΟΝΑΣ</u> - Η ηλεκτρονική συμμετοχή	58
1.8.1 Σύγκριση των μεθόδων αξιολόγησης	63
1.8.1.1 Γενικά	65
1.8.1.2 Έρευνα αξιολόγησης ιστοτόπων: Το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων σε πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες	66
1.8.1.3 Η μεθοδολογία	67
1.8.1.4 Συνοπτικά αποτελέσματα για τη διαδικτυακή παρουσία των ΟΤΑ	71
1.8.1.5 Εκτίμηση της ποιότητας των ιστοτόπων ως προς τον άξονα των «γενικών χαρακτηριστικών»	74
1.8.1.5.1 Προσβασιμότητα	76
1.8.1.5.2 Πλοήγηση	77
1.8.1.5.3 Επιλογή ξένης γλώσσας	82
1.8.1.5.4 Ασφάλεια – Προστασία Προσωπικών Δεδομένων	82
1.8.1.5.5 Δυνατότητα επικοινωνίας με το φορέα	83
1.8.1.6 Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο	85
1.8.1.6.1 Το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων	85
1.8.1.6.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών	87
1.8.1.7 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	89
1.8.1.7.1 Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες	89
1.8.1.7.2 Καταγραφή αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών και επίπεδά τους	89
1.8.1.7.3 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχονται από τους δήμους προς τις επιχειρήσεις	91
1.8.1.8 Ηλεκτρονική Συμμετοχή	92
1.8.1.8.1 Η εκτίμηση της δυνατότητας ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών μέσω των δικτυακών τόπων	92

.9 Οι Διαδικτυακές Πύλες των Δήμων που εξετάστηκαν	96
.9.1 Η Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Αθηναίων	96
.9.2 Η Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Καλαμάτας	99
.9.3 Η Δικτυακή Πύλη του Δήμου Ηρακλείου	100
.9.4 Ο Ιστότοπος του Δήμου Κορινθίων	103
.10 Παραδείγματα που ξεχώρισαν	104
δ. Συμπεράσματα και Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα	108
δ.1. Συμπεράσματα	108
δ.2. Περιορισμοί της εργασίας - Προτάσεις για μελλοντική έρευνα	111
επίλογος	113
ε. Βιβλιογραφία	
ε.1 Ελληνική Βιβλιογραφία	114
ε.2 Ξενόγλωσση Βιβλιογραφία	115
ε.3 Ηλεκτρονικές πηγές	117
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	
ΠΙΝΑΚΑΣ Α	119
ΠΙΝΑΚΑΣ Β	131
ΠΙΝΑΚΑΣ Γ	132

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1.1: Οι διαστάσεις που εξετάζονται στις διάφορες μεθόδους αξιολόγησης των διαδικτυακών όπων

Πίνακας 1.2 : Ο 1^{ος} άξονας των γενικών χαρακτηριστικών

Πίνακας 1.3: Ο άξονας του ηλεκτρονικού περιεχομένου

Πίνακας 1.4: Ο τρίτος άξονας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

Πίνακας 1.5: Ο άξονας της ηλεκτρονικής συμμετοχής

Πίνακας 1.6: Το πλαίσιο αξιολόγησης των ιστοτόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Πίνακας 3.1: Ο μέσος όρος της βαθμολογίας των 175 ιστοτόπων σε κάθε διάσταση των Οργανισμών Οπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού που αξιολογήθηκαν και οι αξιολογήσεις των Δήμων Καλαμάτας, Αθηναίων, Ηρακλείου, Κορίνθου.

Πίνακας 3.2: Η βαθμολογία στον άξονα των γενικών χαρακτηριστικών για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007

Πίνακας 3.3: Η βαθμολογία στον άξονα του e-περιεχομένου για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

Πίνακας 3.4: Η βαθμολογία στον άξονα e-περιεχομένου για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

Πίνακας 3.5: Η βαθμολογία στον άξονα της-συμμετοχής για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ ΣΧΗΜΑΤΩΝ

Σχήμα 1.1: Το μοντέλο Markellos, 2001 για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Διάγραμμα 1.1: Διάφορες μέθοδοι αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων

Διάγραμμα 3.1: Συνολική βαθμολογία των δήμων το 2007

Διάγραμμα 3.2: Οι συνολικές βαθμολογίες των 4 Δήμων το 2011 και ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας των δήμων 2007 και το 2011

Διάγραμμα 3.3: Η βαθμολογία των «γενικών χαρακτηριστικών» των δήμων

Διάγραμμα 3.4: Σύγκριση των βαθμολογιών των «γενικών χαρακτηριστικών» των 4 δήμων το 2007 και το 2011

Διάγραμμα 3.5: Η βαθμολογία των δήμων ως προς το «ηλεκτρονικό περιεχόμενο»

Διάγραμμα 3.6: Σύγκριση των βαθμολογιών των δήμων ως προς το «ηλεκτρονικό περιεχόμενο» το 2007 και το 2011

Διάγραμμα 3.7: Η βαθμολογία των «ηλεκτρονικών υπηρεσιών» των δήμων

Διάγραμμα 3.8: Σύγκριση των βαθμολογιών των «ηλεκτρονικών υπηρεσιών» των δήμων το 2007 και το 2011

Διάγραμμα 3.9: Η βαθμολογία της «ηλεκτρονικής συμμετοχής» των δήμων το 2007

Διάγραμμα 3.10: Σύγκριση των βαθμολογιών της «ηλεκτρονικής συμμετοχής» των 4 Δήμων, το 2007 και σήμερα.

Διάγραμμα 3.11: προσβασιμότητα WCAG

Διάγραμμα 3.12: Μήκος αρχικής σελίδας

Διάγραμμα 3.13: Διαδρομή ιστοσελίδας

Διάγραμμα 3.14: Επιστροφή στην κεντρική σελίδα

Διάγραμμα 3.15: Ύπαρξη χάρτη πλοήγησης

Διάγραμμα 3.16: Ενεργοποιημένες συνδέσεις

Διάγραμμα 3.17: Μηχανή αναζήτησης στην ιστοσελίδα

Διάγραμμα 3.18: Ομοιομορφία ιστοσελίδας

- ιάγραμμα 3.19:** Ξενόγλωσσες εκδόσεις ιστοσελίδων (α)
- ιάγραμμα 3.20:** Προσωπικά στοιχεία πολιτών
- ιάγραμμα 3.21:** Στοιχεία φορέα
- ιάγραμμα 3.22:** Στοιχεία επικοινωνίας με τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου των δήμων
- ιάγραμμα 3.23:** Κατανομή περιεχομένου στα θέματα πληροφοριών
- ιάγραμμα 3.24:** Ύπαρξη διαδραστικών χαρτών με χρήση GIS
- ιάγραμμα 3.25:** Συχνότητα ενημέρωσης ιστοτόπων
- ιάγραμμα 3.26:** Ποσοστό δήμων που παρέχουν Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες
- ιάγραμμα 3.27:** Πληροφοριακές και επικοινωνιακές υπηρεσίες στους ΟΤΑ α' βαθμού
- ιάγραμμα 3.28:** Δημόσιες συμβάσεις
- ιάγραμμα 3.29:** Συγκεντρωτική βαθμολογία Ηλεκτρονικής Συμμετοχής των ΟΤΑ α' βαθμού
- ιάγραμμα 3.30:** Chat-rooms, blogs, e-forums
- ιάγραμμα 3.31:** Ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΕΙΚΟΝΩΝ

- ικώνα 3.1:** Η πρώτη σελίδα του ιστότοπου του Δ. Αθηναίων
- ικώνα 3.2:** Η αρχική σελίδα του ιστοτόπου του Δήμου Καλαμάτας
- ικώνα 3.3:** Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου
- ικώνα 3.4:** Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του Δήμου Κορινθίων
- ικώνα 3.5:** Χάρτης GIS με τα έργα που έχουν εκτελεστεί στο Δ. Κορινθίων
- ικώνα 3.6:** φωτογραφίες και περιγραφικές πληροφορίες για τα έργα που έχουν υλοποιηθεί στο Δ. Κορινθίων
- ικώνα 3.7:** Επιλογές αναζήτησης σε Δημοτικές Υπηρεσίες και Αξιοθέατα.

Λεξικό Συμβολισμών

Συμβολισμός/ Ακρωνύμιο	Επεξήγηση
ΜΕΑ	Άτομα με ειδικές ανάγκες
Δ	Δημόσια Διοίκηση
ΔΤ	Δημόσιος Διαδικτυακός Τόπος
Ε	Ευρωπαϊκή Ένωση
Π	Επιχειρησιακό Πρόγραμμα
Δ	Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση
ΕΠ	Κέντρα Εξυπηρέτησης Πολιτών
τΠ	Κοινωνία της Πληροφορίας
ΤΑ	Οργανισμός Τοπικής Αυτοδιοίκησης
ΥΠΕΚΑ	Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης
ΔΤ	Δημόσιων Δικτυακών Τόπων
Σ	Πληροφοριακό Σύστημα
ΠΕ	Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών
2B	Government – to – Business
2C	Government – to – Citizen
2G	Government – to – Government
HTTPS	HyperTextTransferProtocolSecure
HTML	eXtensible HyperText Markup Language
STN	Public Switched Telephone Network

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έχει σαν βασικό αντικείμενο ενασχόλησής της την αξιολόγηση της παρουσίας των ΟΤΑ α΄ βαθμού στο Διαδίκτυο μέσω των επίσημων δικτυακών τους τόπων. Ο κύριος στόχος της εργασίας είναι η χαρτογράφηση της ηλεκτρονικής ετοιμότητας των ΟΤΑ α΄ βαθμού και η αποτύπωση της προόδου που έχει συντελεστεί κατά τα έτη 2007 - 2011. Οι δήμοι, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης αναπτύσσουν, ένα εναλλακτικό ηλεκτρονικό κανάλι πληροφόρησης, παροχής υπηρεσιών και ενθάρρυνσης της συμμετοχής, πολιτών και επιχειρήσεων στα τοπικά δρώμενα.

Βασισμένοι σε αυτήν την αξιολόγηση, θα εξαχθούν συμπεράσματα για την κατάσταση του e-government στην Ελλάδα και συγκεκριμένα των Δήμων Αθηναίων, Καλαμάτας, Ηρακλείου και Κορινθίων μέσω των ιστοχώρων τους.

Η αξιολόγηση των δικτυακών τόπων πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίου κλειστού τύπου. Η πρώτη αξιολόγηση έλαβε χώρα το Δεκέμβριο του 2007, ενώ η δεύτερη το Δεκέμβριο του 2011. Οι βασικές κατηγορίες του ερωτηματολογίου καταγράφουν το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων σε πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες καθώς και τη δυνατότητα ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών. Για τις μετρήσεις χρησιμοποιήσαμε ένα κατάλληλο ερωτηματολόγιο που μετρά και αξιολογεί την αποτελεσματικότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο ερωτηματολόγιο βαθμολογούνται οι ερωτήσεις και δίνονται βάρη, ανάλογα με τη σημασία τους, για να προκύψει έτσι η τελική αξιολόγηση. Τέλος εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την γενική ποιότητα των ιστοτόπων των ελληνικών δήμων.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας οι ΟΤΑ α΄ βαθμού του δείγματος έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο μεταξύ των ετών 2007 -2011 σε όλες τις κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που η έρευνα έχει προσεγγίσει. Ειδικότερα στην κατηγορία της πληροφόρησης, οι δικτυακοί τόποι των δήμων περιλαμβάνουν αναφορές για τη συντριπτική πλειοψηφία των αρμοδιοτήτων τους. Στην κατηγορία «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» οι δήμοι παρέχουν κυρίως πληροφοριακές υπηρεσίες. Όσον αφορά την ηλεκτρονική συμμετοχή οι δήμοι είναι αρκετά πίσω, με εξαίρεση το

Δ. Ηρακλείου. Το γεγονός αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ότι αποτελεί μεγαλύτερη προτεραιότητα για τις διοικήσεις των δήμων η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με την ενθάρρυνση της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών στα τοπικά δρώμενα.

Λέξεις Κλειδιά : Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, ηλεκτρονικές υπηρεσίες, Διαδίκτυο, Ιστότοποι, Ιστοχώροι, Διαδικτυακοί τόποι, Πλαίσιο αξιολόγησης, ΟΤΑ α' βαθμού



1. Εισαγωγή

Το διαδίκτυο και ιδιαίτερα ο παγκόσμιος ιστός (World Wide Web) χρησιμοποιούνται όλο και περισσότερο από τις ιδιωτικές εταιρείες και τους δημόσιους οργανισμούς σε όλο τον κόσμο για να δημιουργήσουν τους ιστοχώρους τους, οι οποίοι αποτελούν τα κανάλια μέσω των οποίων προσφέρονται πληροφορίες και υπηρεσίες με ελκυστικό τρόπο στο κοινό. Τελευταία μάλιστα και οι ιδιωτικές εταιρείες αλλά και οι δημόσιοι οργανισμοί έχουν αρχίσει να επαναξιολογούν την στρατηγική τους στον παγκόσμιο ιστό και να παρέχουν όλο και περισσότερες υπηρεσίες στους πελάτες τους. Επομένως δεν αποτελεί έκπληξη ότι οι περισσότερες ευρωπαϊκές περιφέρειες και οι δήμοι έχουν παρουσία στον παγκόσμιο ιστό.

Αρχικά οι η παρουσία αυτή περιοριζόταν σε πληροφόρηση και περιελάμβανε βασικές πληροφορίες σχετικά με το φορέα, χωρίς να προσφέρεται καμία δυνατότητα αμφίδρομης επικοινωνίας με τους χρήστες. Βαθμιαία οι ιστοσελίδες αυτές εμπλουτίστηκαν με περιεχόμενο και με πρόσθετες δυνατότητες επικοινωνίας και διάδρασης με τους χρήστες, όπως είναι η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών και η ηλεκτρονική συμμετοχή πολιτών και επιχειρήσεων στα τοπικά δρώμενα. Το αντικείμενο της μελέτης της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι η παρουσία των ΟΤΑ α' βαθμού στο Διαδίκτυο μέσω των επίσημων δικτυακών τους τόπων.

Είναι σημαντικό να προσδιοριστεί ο τρόπος με τον οποίο οι ΟΤΑ α' βαθμού αντιλαμβάνονται τη παροχή των πληροφοριών και των υπηρεσιών μέσω των ιστοτόπων τους και ο βαθμός κατά τον οποίο έχουν επιτύχει την ανάπτυξη ενός εναλλακτικού ηλεκτρονικού καναλιού επικοινωνίας. Οι επενδύσεις που γίνονται για την ανάπτυξη αυτών των ιστοχώρων είναι μεγάλες, και υπάρχει ανάγκη για αξιολόγησή τους. Εντούτοις, μέχρι τώρα αυτές οι προσπάθειες δεν ελέγχονται ούτε αξιολογούνται αν πετυχαίνουν το σκοπό για τον οποίο δημιουργήθηκαν, για διάφορους λόγους, π.χ. έλλειψη χρημάτων.

2. Σκοπός και στόχοι της εργασίας

Η παρούσα πτυχιακή εργασία έχει σαν βασικό αντικείμενο ενασχόλησής της τις υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (e-Government Services) που παρέχονται από τους φορείς των ΟΤΑ α' βαθμού προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις μέσω των ιστοτόπων τους. Σκοπός της εργασίας είναι να καταγράψει κατά πόσο οι επίσημοι ιστότοποι των φορέων παρέχουν πληροφόρηση, υπηρεσίες και αν εξασφαλίζουν την συμμετοχή των πολιτών, ώστε σε τοπικό επίπεδο να αποτελέσουν διαδικτυακές πύλες για τους πολίτες και τις επιχειρήσεις της περιοχής ευθύνης τους.

Στόχοι της παρούσας εργασίας είναι, κατ' αρχάς, να καταδείξει την πρακτική χρήση του θεωρητικού πλαισίου, δεύτερον να αξιολογήσει τους ιστοτόπους των ελληνικών δήμων δίνοντάς τους βαθμολογίες και τρίτον συγκρίνοντας τες με αυτές του εξήχθησαν το 2007, να εξάγει συμπεράσματα για τη γενική ποιότητά τους και για αν βελτιώθηκαν από το 2007 και σε ποιους τομείς. Βασισμένοι σε αυτήν την αξιολόγηση, εξάγονται συμπεράσματα για την κατάσταση του e-government στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στους Δήμους Αθηναίων, Καλαμάτας, Ηρακλείου και Κορινθίων μέσω των ιστοσελίδων τους.

3. Η μεθοδολογία

Η αξιολόγηση των δικτυακών τόπων πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίου κλειστού τύπου. Χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο των Ραπορούλου Ε., Tambouris Ε., Tarambanis Κ., (2008), με τις εξής βασικές κατηγορίες κριτηρίων:

- Το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων σε πληροφορίες
- Το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων σε ηλεκτρονικές υπηρεσίες
- Η δυνατότητα ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών μέσω των δικτυακών τόπων
- Η εκτίμηση της λειτουργικότητας των δικτυακών τόπων

Η πρώτη αξιολόγηση των Ε. Πανοπούλου, Ε. Ταμπούρη και Κ. Ταραμπάνη έλαβε χώρα το 2007 και περιλάμβανε 175 δήμους της Χώρας και δημοσιεύτηκε στο Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας(www.observatory.gr).Επίσης έγινε μια δημοσίευση των ιδίων σε συνέδριο(Ραπορούλου Ε., Ταμπούρης Ε., Ταραμπανής Κ., 2008). Η δική μας έρευνα πραγματοποιήθηκε το2011. Με τις δύο αυτές μετρήσεις δίνεται η δυνατότητα να συγκριθεί χρονικά η παρουσία των ΟΤΑ α΄ βαθμού στο Διαδίκτυο και να αποτυπωθεί η πρόοδος που έχει σημειωθεί τόσο στο περιεχόμενο που διατίθεται μέσω των δικτυακών τόπων όσο στη γενικότερη λειτουργία των ιστοσελίδων των ΟΤΑ α΄ βαθμού.

Αξιολογήθηκε αποκλειστικά το περιεχόμενο που παρέχεται μέσω των δικτυακών τόπων και που απευθύνεται σε ιδιώτες, κατοίκους ή επισκέπτες, και επιχειρήσεις. Δεν αξιολογήθηκε περιεχόμενο που απευθύνεται σε Φορείς και Υπηρεσίες του Δημόσιου ή ευρύτερου Δημόσιου Τομέα ή προς τους υπαλλήλους των ΟΤΑ α΄ βαθμού. Η καταγραφή των προσφερόμενων υπηρεσιών πραγματοποιείται για τους ΟΤΑ α΄ βαθμού ως σύνολο και όχι για κάθε τμήμα ή επιχείρησή του Δήμου ξεχωριστά.

Στο τέλος εξάγονται χρήσιμα συμπεράσματα για την ποιότητα των υπηρεσιών που παρέχονται σε πολίτες και επιχειρήσεις από τους διαδικτυακούς τόπους των 4 Δήμων. Εμείς αξιολογήσαμε την δεδομένη κατάσταση των ιστοτόπων των δήμων ενδιαφέροντός μας, συγκρίνοντας την μεταξύ τους κατάσταση μέσω της γενικής βαθμολογίας που έχει προκύψει με τη χρήση του ερωτηματολογίου, και επίσης συγκρίνοντας την βαθμολογία κάθε δήμου σε κάθε άξονα με τον αντίστοιχο μέσο όρο που εξήχθη για τους δήμους στην προαναφερθείσα έρευνα το 2007.

4. Δομή της Εργασίας

Η εργασία περιλαμβάνει τα ακόλουθα κεφάλαια

Στο **κεφάλαιο 1** γίνεται μια θεωρητική προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, γίνεται αναφορά στα είδη, τα μοντέλα της και στα πλεονεκτήματα που εισάγει η χρήση της στη καθημερινότητα των πολιτών. Επιπλέον υπάρχει αναφορά στα επίπεδα ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, στις προϋποθέσεις που πρέπει να τηρούνται για να είναι εύκολη η χρήση της, καθώς και στα τεχνολογικά ζητήματα που προκύπτουν για την σωστή και ασφαλή εφαρμογή της.

Μετά το θεωρητικό κομμάτι ακολουθεί το **κεφάλαιο 2**, όπου παρουσιάζονται τα κύρια σημεία της μεθοδολογίας αξιολόγησης, η κατηγοριοποίηση των ερωτήσεων/κριτηρίων, οι τύποι των απαντήσεων και ο ορισμός του δείγματος. Επίσης παρουσιάζονται αναλυτικά τα κριτήρια με τα οποία πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση της πληροφόρησης, των ηλεκτρονικών υπηρεσιών και της ηλεκτρονικής συμμετοχής που παρέχονται μέσω των δικτυακών τόπων, καθώς και θέματα λειτουργικότητας.

Στο **κεφάλαιο 3**, θα γίνει η αξιολόγηση των ιστότοπων που επιλέχθηκαν στο πλαίσιο αυτής της πτυχιακής εργασίας, σύμφωνα με τα κριτήρια του κεφαλαίου 2. Εδώ περιγράφονται η οργάνωση και η επεξεργασία των δεδομένων, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης. Υπάρχει επίσης η αρχική σελίδα των εξετασθέντων Δήμων καθώς και παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ξεχώρισαν και εμπεριέχονται στους δικτυακούς τόπους των Δήμων του δείγματος.

Στο **κεφάλαιο 4**, παρουσιάζονται τα βασικά συμπεράσματα που προέκυψαν από τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των δικτυακών τόπων των 4 ΟΤΑ α' βαθμού. Θα εξαχθούν χρήσιμα συμπεράσματα από την συνολική αξιολόγηση και την συγκριτική μελέτη των ιστοτόπων των φορέων και θα γίνουν προτάσεις για βελτίωση και αύξηση της λειτουργικότητας τους. Υπάρχουν επίσης προτάσεις που μπορούν να αξιοποιηθούν σε μελλοντικές αξιολογήσεις.

Τέλος, ακολουθεί η **βιβλιογραφία** που χρησιμοποιήθηκε για την ολοκλήρωση της παρούσας εργασίας.

Στο παράρτημα παρουσιάζονται τα απαντημένα ερωτηματολόγια και η βαθμολόγηση για τους 4 φορείς καθώς και τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των δήμων το 2007.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

1.1 Ορισμός της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (e-GOVERNMENT)



Το internet άρχισε από πολύ νωρίς να χρησιμοποιείται από τον ιδιωτικό τομέα για να εξυπηρετεί τις ανάγκες και τις αυξημένες απαιτήσεις του. Οι κυβερνήσεις κατάλαβαν πως μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν το internet στο Δημόσιο τομέα, με ανάλογο τρόπο ώστε το κράτος να είναι σε θέση να εξυπηρετήσει τους πολίτες και τις επιχειρήσεις καλύτερα. Το νέο μοντέλο της δημόσιας διοίκησης που άρχισε να αναπτύσσεται ονομάστηκε ΗΛΕΚΤΟΝΙΚΗ ΔΙΑΚΥΒΕΡΝΗΣΗ. Αρχικά αυτός ο όρος συνδέθηκε με τη χρήση του διαδικτύου για τη **διεκπεραίωση συναλλαγών** του κοινού με το κράτος. Για παράδειγμα οι πολίτες μπορούσαν να υποβάλουν τις φορολογικές τους δηλώσεις απευθείας από το σπίτι τους μέσω του προσωπικού τους υπολογιστή. Ύστερα διαπιστώθηκε πως το διαδίκτυο μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και για την **ενδυνάμωση της συμμετοχής** των πολιτών στις δημοκρατικές διαδικασίες. Πολλοί άρχισαν να μιλούν για την αναβίωση της Αθηναϊκής δημοκρατίας. Όπως στην Αρχαία Αθήνα οι πολίτες συγκεντρώνονταν στην Αγορά και αποφάσιζαν για τα κοινά έτσι και σήμερα έχει δημιουργηθεί μια εικονική «Αγορά» στο διαδίκτυο όπου οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να διαβουλεύονται με τη διοίκηση η και να ψηφίζουν για θέματα που τους αφορούν.

Ο όρος Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι γνωστός ως Electronic Government(e-gov) και ψηφιακή διακυβέρνηση. **Ηλεκτρονική διακυβέρνηση** είναι η χρησιμοποίηση της τεχνολογίας στην υποστήριξη των λειτουργιών της δημόσιας διοίκησης. Είναι ένας γενικός όρος για υπηρεσίες που βασίζονται στο διαδίκτυο και χρησιμοποιούνται από τις κυβερνητικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες της τοπικής αυτοδιοίκησης. Αποτελεί το νέο μοντέλο που θα επαναπροσδιορίσει τη σχέση μεταξύ κυβερνώντων και πολιτών. Η τεχνολογία βοηθά καταλυτικά τις δημόσιες υπηρεσίες, ώστε αυτές να βελτιώσουν τον τρόπο με τον οποίο λειτουργούν και να διαθέσουν πραγματικά χρήσιμες υπηρεσίες στους πολίτες.

Βάσει αυτών, η Ευρωπαϊκή Ένωση ορίζει :

Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση είναι η χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των τηλεπικοινωνιών στη δημόσια διοίκηση σε συνδυασμό με οργανωτικές αλλαγές και νέες δεξιότητες του προσωπικού, με σκοπό τη βελτίωση της εξυπηρέτησης του κοινού, την ενδυνάμωση της δημοκρατίας και την υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών.

Ο ορισμός αυτός καθορίζει δυο θεμελιώδεις αρχές:

Πρώτον: Οριοθετεί τους στόχους της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης σε τρεις συγκεκριμένους τομείς:

- ◆ Εξυπηρέτηση των Πολιτών και των Επιχειρήσεων
- ◆ Βελτίωση των δημοκρατικών διαδικασιών
- ◆ Υποστήριξη των δημοσίων πολιτικών

Δεύτερον: Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση συνδέεται άρρηκτα με ευρύτατες οργανωτικές αλλαγές στο εσωτερικό της Δημόσιας Διοίκησης.

Πράγματι, σήμερα οι κυβερνήσεις δηλώνουν ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν περιορίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών, αλλά αποτελεί το πιο σημαντικό εργαλείο για μια ευρεία διοικητική μεταρρύθμιση, όπου οι νέες τεχνολογίες διαδραματίζουν ένα νέο ρόλο. Ο τρόπος εξυπηρέτησης βασίζεται στον επανασχεδιασμό των διαδικασιών πρόσβασης και επικοινωνίας με το Δημόσιο, μέσα

από την αξιοποίηση των τεχνολογιών του διαδικτύου, των κέντρων τηλεφωνικής εξυπηρέτησης (call centers) και της αμφίδρομης τηλεόρασης

1.2 Πλεονεκτήματα από την χρήση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση προσφέρει όλα αυτά τα πλεονεκτήματα που προαναφέρθηκαν και αυτά χωρίζονται σε δύο βασικές κατηγορίες ως εξής:

- ✓ Αύξηση παραγωγικότητας της Δημόσιας Διοίκησης και
- ✓ Καλύτερες υπηρεσίες για πολίτες και επιχειρήσεις

Η πρώτη επιτυγχάνεται με την μείωση του κόστους παροχής υπηρεσιών, την μείωση των αναγκών επικοινωνίας με το κοινό, με τον καλύτερο συντονισμό ανάμεσα στους φορείς καθώς χρησιμοποιούν κοινά πρότυπα, με την καλύτερη αξιοποίηση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών που οδηγεί σε αναδιοργάνωση των διαδικασιών και με τη δυνατότητα νέων υπηρεσιών και μεθόδων λειτουργίας, όπως τηλε-εργασία, τηλε-εκπαίδευση τηλε-ιατρική και forums. Το πρόβλημα της γραφειοκρατίας που επιφέρει σοβαρά προβλήματα όπως, σοβαρές καθυστερήσεις, μεγάλες ουρές και αναποτελεσματικότητα στην λειτουργία του οργανισμού και στην εξυπηρέτηση των πολιτών θα εξαλειφτεί. Λόγω του διακρατικού χαρακτήρα του διαδικτύου όλοι οι εμπλεκόμενοι φορείς μπορούν να επικοινωνούν με μεγάλες ταχύτητες και να εξυπηρετούνται ανά πάσα ώρα και στιγμή.

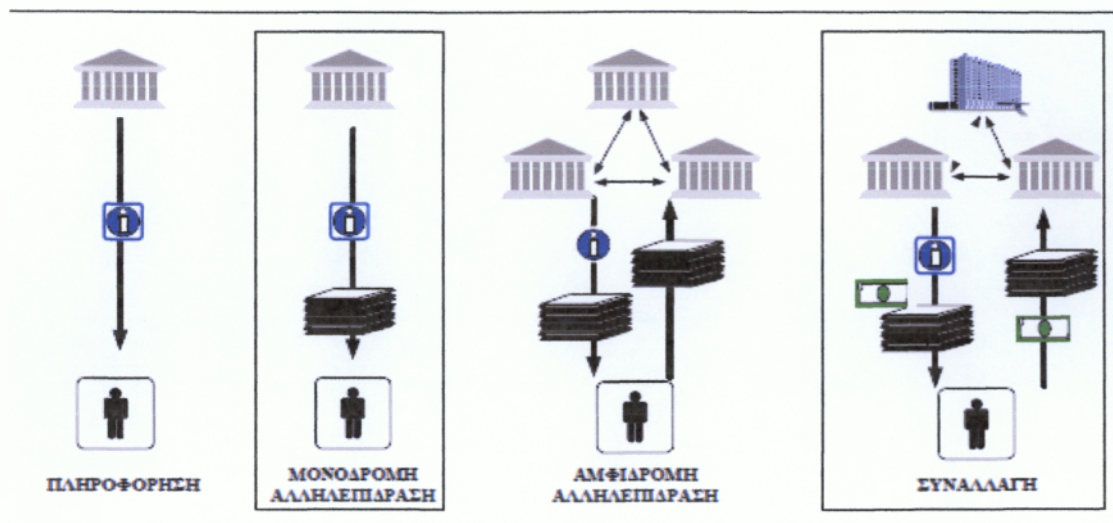
Η δεύτερη εξασφαλίζεται με την μείωση του χρόνου εξυπηρέτησης, την μείωση του κόστους για πολίτες και επιχειρήσεις, την αύξηση ασφάλειας και ακεραιότητας δεδομένων, την παροχή υπηρεσιών σε βάση «24*7» και την δυνατότητα παροχής υπηρεσιών που δεν κάνουν διακρίσεις σε φύλο, χρώμα και ηλικία. Επιπλέον ο χρήστης μίας ηλεκτρονικής υπηρεσίας δεν χρειάζεται να γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας, τη δομή και τις αρμοδιότητες των οργανωτικών μονάδων της Δημόσιας Διοίκησης που εμπλέκονται με την εξυπηρέτησή του. Η μόνη του ευθύνη είναι να παραλαμβάνει το αποτέλεσμα της υπηρεσίας από ένα σημείο εξόδου χωρίς να εμπλέκεται σε ενδιάμεσα στάδια εξυπηρέτησης (One Stop Shop).

Εκτός από τα διαδικαστικά όμως πλεονεκτήματα υπάρχει και μία γενικότερη φιλοσοφία που εμπεριέχεται στην πολιτική της Ηλεκτρονική Διακυβέρνησης. Μεταξύ των πολλών υποσχέσεων από την ψηφιακή επανάσταση ο βασικός της στόχος είναι να ενισχύσει την δημοκρατία και να κάνει τις κυβερνήσεις να ανταποκρίνονται περισσότερο στις ανάγκες των πολιτών. Ουσιαστικά η Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση, με τη χρήση των τεχνολογιών πληροφορικής και επικοινωνιών βοηθάει την κυβέρνηση και τις υπηρεσίες της να γίνουν πιο προσβάσιμες, πιο αποτελεσματικές και πιο υπεύθυνες απέναντι στους πολίτες. Αυτό επιτυγχάνεται παρέχοντας μεγαλύτερη πρόσβαση στις κυβερνητικές πληροφορίες, προωθώντας την δημόσια ενασχόληση με την αλληλεπίδραση του κοινού με κυβερνητικά όργανα, μειώνοντας την πιθανότητα για διαφθορά και κερδοσκοπία κάνοντας όλες τις διαδικασίες πιο προσιτές και κατανοητές στον απλό πολίτη και παρέχοντας δυνατότητες ανάπτυξης σε αγροτικές και παραδοσιακά υποβαθμισμένες περιοχές. Το βασικό όμως μέλημα της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης είναι να παρέχονται αυτές οι δυνατότητες σε όλους τους πολίτες, ανεξαρτήτως εισοδήματος, και σε όλες τις χώρες, αναπτυγμένες, αναπτυσσόμενες και υποανάπτυκτες. Αυτό με μία λέξη στα αγγλικά αποτελεί το e-inclusion. Όλα αυτά βέβαια δεν θα συμβούν απλά με την αγορά περισσότερων υπολογιστών και την δημιουργία δικτυακών τόπων για την παροχή υπηρεσιών. Απαιτείται σοβαρός σχεδιασμός, σημαντική διάθεση πόρων και πολιτική βούληση για την βελτίωση της καθημερινότητας και την άνοδο του βιοτικού επιπέδου των πολιτών.

1.3 Στάδια εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Τόσο οι κυβερνήσεις, όσο και οι χρήστες αναγνωρίζουν την επιθυμία για μια ενιαία πολιτοκεντρική κυβέρνηση, η οποία προσφέρει αποτελεσματικές υπηρεσίες. Για να επιτευχθεί αυτό το επίπεδο ωριμότητας, θα χρειαστεί μια σταδιακή πρόοδος κοινής μάθησης και εμπειρίας. Αρκετές είναι οι μελέτες που έχουν προτείνει μοντέλα εξέλιξης της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (Hiller και Belanger, 2001; Layne και Lee, 2001). Το μοντέλο που αναπτύσσεται παρακάτω αποτελεί μια σύνοψη των σημαντικότερων προσεγγίσεων όλων των μοντέλων.





Σχήμα 1.1: Το μοντέλο Markellos, 2001 για την εξέλιξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

1.4 Επίπεδα διαθεσιμότητας Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης

Σύμφωνα με τους δείκτες που παρακολουθούνται σε ευρωπαϊκό επίπεδο, ο βαθμός παροχής μίας υπηρεσίας της Δημόσιας Διοίκησης με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης κλιμακώνεται στα εξής τέσσερα επίπεδα:

- **Επίπεδο 1: Πληροφόρηση – Δημοσίευση (Information).** Πλήρης κάλυψη της ανάγκης για ενημέρωση του πολίτη σχετικά με παρεχόμενες υπηρεσίες μέσω ενημερωτικού υλικού και οδηγιών δημοσιοποιημένων στη διαδικτυακή Πύλη του Φορέα.
- **Επίπεδο 2: Διάδραση – Αλληλεπίδραση (Interaction).** Διάθεση στη διαδικτυακή Πύλη του Φορέα επίσημων φορμών σε εκτυπώσιμη μορφή ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.
- **Επίπεδο 3: Αμφίδρομη διάδραση (Two-way interaction).** Πρόσβαση μέσω της διαδικτυακής Πύλης του Φορέα σε επίσημες ηλεκτρονικές φόρμες ώστε να ξεκινά η διαδικασία εξυπηρέτησης. Η διαδικασία μπορεί να περιλαμβάνει και την πιστοποίηση

του χρήστη της υπηρεσίας. Η ολοκλήρωση της διαδικασίας εξυπηρέτησης γίνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο.

• **Επίπεδο 4: Συναλλαγή (Transaction).** Οι διαδικτυακές Πύλες και τα πληροφοριακά συστήματα του Φορέα προσφέρουν στον πολίτη ολοκληρωμένο και πλήρως ηλεκτρονικό χειρισμό της υπηρεσίας περιλαμβάνοντας σύνθετες εργασίες, όπως πιστοποίηση, απόφαση, ειδοποίηση, παράδοση και πληρωμή (εάν είναι απαραίτητο). Καμία επιπλέον εργασία δεν απαιτείται από τον πολίτη για την ολοκλήρωση της εξυπηρέτησής του.

Η Ευρωπαϊκή Ένωση με την τελευταία ετήσια αναφορά της εισάγει ένα πρόσθετο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (**Επίπεδο 5: Προσωποποίηση – Personalisation**), το οποίο αποσκοπεί στο να διαπιστώσει κατά πόσο οι βασικές υπηρεσίες: α) βασίζονται σε νέα μοντέλα ολοκλήρωσης εξωστρεφών και υποστηρικτικών συστημάτων (front and back-office sintegration), β) επαναχρησιμοποιούν διαθέσιμα δεδομένα και γ) ακολουθούν «επιθετικά» μοντέλα διάθεσης.

Η υιοθέτηση των κανόνων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης συστήνει τη σταδιακή επιβολή της μηχανογραφικής υποστήριξης των παρεχόμενων υπηρεσιών της Δημόσιας Διοίκησης, σύμφωνα και με το άρθρο 8 της Οδηγίας 2006/123/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου. Αν και η Ελληνική Δημόσια Διοίκηση έχει κατανοήσει την αναγκαιότητα της υποστήριξης της επικοινωνίας των Φορέων με ηλεκτρονικά μέσα, ο βαθμός υιοθέτησής τους βρίσκεται ακόμα σε πρώιμο στάδιο. Ενδεικτική είναι η ανάγκη για δημιουργία νέων ρυθμίσεων και νομοθετημάτων, τα οποία θα στοχεύουν στην απλούστευση των διαδικασιών της Δημόσιας Διοίκησης και την ενσωμάτωση του Κοινοτικού Δικαίου στην ελληνική πραγματικότητα.

1.5 Διαδικτυακές Πύλες – Διαδικτυακοί Τόποι

Το βασικό μέσο για την πρόσβαση των πολιτών στις ηλεκτρονικά παρεχόμενες υπηρεσίες ενός συστήματος ηλεκτρονικής διακυβέρνησης είναι οι **Κυβερνητικές Δικτυακές Πύλες (Government Portals)**, οι οποίες θα πρέπει:

- ✓ Να επιτυγχάνουν εύκολη και ασφαλή πρόσβαση σε υπηρεσίες εξυπηρέτησης και πληροφόρησης για πολίτες, επιχειρήσεις, κοινότητες και ομάδες πολιτών.
- ✓ Να παρέχουν εύστοχο και προσαρμοσμένο για τις ανάγκες του κάθε χρήστη περιεχόμενο.
- ✓ Να προβάλλουν ένα φιλικό πρόσωπο προς τον πολίτη.
- ✓ Να αποτελούν προοδευτικά, τον προτιμώμενο για τους πολίτες τρόπο συναλλαγής με τις Δημόσιες Υπηρεσίες.

Μία διαδικτυακή Πύλη ουσιαστικά είναι ένας προσαρμοσμένος στις απαιτήσεις των χρηστών, ο οποίος έχει τη δυνατότητα να διαμορφώνει τα εργαλεία και τις πληροφορίες που προσφέρει ανάλογα με τις ανάγκες και τα χαρακτηριστικά του ατόμου εκείνου που επισκέπτεται τον ιστοχώρο, με την χρήση πληροφοριών που έχουν αποθηκευτεί σε βάσεις δεδομένων.

Βασικός στόχος της διαδικτυακής Πύλης ενός κυβερνητικού φορέα είναι να καταστεί ένα κεντρικό σημείο (one-stop στο χώρο) επαφής του πολίτη με οτιδήποτε αφορά το συγκεκριμένο φορέα, προσφέροντας:

- ✓ Ένα μοναδικό σημείο παροχής κάθε πληροφορίας που είναι διαθέσιμη από το φορέα προς το κοινό και κάθε υπηρεσίας-συναλλαγής που διαχειρίζεται ο φορέας.
- ✓ Ένα σημείο κεντρικής ενημέρωσης για τις πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται ή εκτελούνται καθώς και για τις δραστηριότητες της πολιτικής ηγεσίας.
- ✓ Ένα χώρο πρόσβασης σε οδηγίες για πρακτικά ζητήματα αρμοδιότητας του φορέα
- ✓ Ένα αρχικό σημείο πρόσβασης προς όλους τους επιμέρους φορείς που τελούν υπό την εποπτεία του φορέα.

1.5.1 Οι βασικές αρχές που θα πρέπει να διέπουν μία Κυβερνητική Πύλη είναι οι εξής :

- ✓ Αρχή της ισότητας-ισονομίας: Ένας κυβερνητικός φορέας αποτελεί μονοπώλιο για τις υπηρεσίες και τις πληροφορίες που παρέχει (με βάση τη σχετική νομοθεσία). Κατά συνέπεια, δεν θα πρέπει να τίθενται περιορισμοί στην παροχή των

υπηρεσιών και των πληροφοριών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη του φορέα είτε επιβάλλοντας τη χρήση συγκεκριμένων τεχνολογιών, είτε αγνοώντας τους χρήστες με ειδικά προβλήματα (κινητικά, όρασης, ακοής).

✓ Αρχή της πληρότητας και της αξιοπιστίας: Το περιεχόμενο των πληροφοριών και των υπηρεσιών που παρέχει η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να είναι πλήρες, αξιόπιστο και ενημερωμένο. Επιπλέον, πρέπει να κάνει στους χρήστες σαφή τον τρόπο (τεχνολογίες, ανθρώπινο δυναμικό, πλαίσιο λειτουργίας κοκ) με τον οποίο εξασφαλίζει στην πορεία του χρόνου τα παραπάνω χαρακτηριστικά.

✓ Αρχή της εμπιστοσύνης: Η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα πρέπει να εμπνέει κλίμα εμπιστοσύνης στους χρήστες. Πέραν της εξασφάλισης της πληρότητας-αξιοπιστίας, του περιεχομένου της Κυβερνητικής Πύλης, η εμπιστοσύνη εμπεδώνεται με την ύπαρξη των κατάλληλων μηχανισμών ταυτοποίησης των χρηστών, ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων. Θα πρέπει να γίνεται σαφές στους χρήστες με ποιο τρόπο εξασφαλίζεται η προστασία των προσωπικών τους δεδομένων και η αντιμετώπιση κινδύνων που προέρχονται από κακόβουλες ενέργειες τρίτων (υποκλοπή προσωπικών δεδομένων, μη εξουσιοδοτημένη χρήση υπηρεσιών).

✓ Αρχή της σωστής διαχείρισης των δημόσιων πόρων: Δεδομένου ότι η Κυβερνητική Πύλη ενός φορέα είναι μία εφαρμογή της Δημόσιας Διοίκησης θα πρέπει να εξασφαλίζεται ότι για την ανάπτυξη και τη λειτουργία της γίνεται η βέλτιστη και αποδοτικότερη χρήση των οικονομικών και ανθρώπινων πόρων. Επίσης, θα πρέπει να είναι σε θέση να συνεργαστεί και να ανταλλάσσει δεδομένα με εφαρμογές άλλων φορέων της Δημόσιας Διοίκησης με το ελάχιστο δυνατό πρόσθετο κόστος.

1.5.2 Αναβάθμιση πύλης με εφαρμογές προσαρμοσμένες σε κάθε χρήστη

Η πύλη επίσης θα πρέπει να είναι ένα κεντρικό σημείο συσσώρευσης δεδομένων και διασύνδεσης με πολλές και διαφορετικές εφαρμογές και συστήματα που χρησιμοποιούνται από διάφορους συμμετέχοντες οι οποίοι βρίσκονται σε

διαφορετικές τοποθεσίες. Με αυτόν τον τρόπο η εικόνα της κυβέρνησης φαίνεται ολοκληρωμένη και όχι σαν μια συλλογή διαφορετικών επιμέρους κομματιών. Ο πολίτης μπορεί να εξυπηρετηθεί επισκεπτόμενος μία και μόνη τοποθεσία (one-stop shop). Επίσης, μπορούν να περιλαμβάνονται και portals (κάθετα portals).

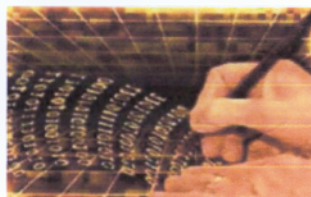
Συνεπώς το θέμα της ασφάλειας και του χειρισμού των προσωπικών δεδομένων αποτελεί πρώτη προτεραιότητα. Για την αξιόπιστη και αποδοτική λειτουργία της πύλης απαιτείται ο ορισμός μιας πολιτικής ασφάλειας σύμφωνα με την οποία ο πολίτης θα χρησιμοποιεί το ίδιο login/ password μπαίνοντας στο συγκεκριμένο χώρο οπότε και θα αναγνωρίζεται από το σύστημα μέχρι να κάνει logout.

Οι υπηρεσίες που θα παρέχει η πύλη αφορούν όλες τις παραπάνω κατηγορίες χρηστών και ενδεικτικά είναι οι ακόλουθες:

- Δημοσίευση πληροφοριών και διασύνδεση υπαρχόντων διαδικτυακών τόπων.
- Αναζήτηση και ανάκτηση πληροφοριών.
- Αναζήτηση πληροφοριών και υποβολή στοιχείων για περαιτέρω επεξεργασία.
- Αποστολή e-mail στο δημόσιο φορέα με προσωπική πληροφορία στο περιεχόμενο του κειμένου.
- Λήψη e-mail από τον υπεύθυνο του δημόσιου φορέα με προσωπική πληροφορία.
- Ηλεκτρονική συμπλήρωση αιτήσεων όπου δεν απαιτείται υπογραφή
- Επεισόδια ζωής (απόκτηση ενός μωρού, αλλαγή διεύθυνσης, μετανάστευση, απόκτηση διπλώματος οδήγησης, αντιμετώπιση εγκλήματος)
- E-learning
- Συμμετοχή στα κυβερνητικά δρώμενα με προσωπική ψήφο μέσω της «πύλης»
- Χώρος ανταλλαγής απόψεων με άλλους πολίτες
- Υποβολή παραπόνων
- Οικονομικές συναλλαγές
- Ηλεκτρονικό εμπόριο
- On-line βιβλιοθήκες επί πληρωμή
- Ηλεκτρονική διακίνηση ιατρικών φακέλων
- Υπηρεσίες αντιμετώπισης εκτάκτων περιστατικών

Επιπλέον λειτουργικά χαρακτηριστικά που πρέπει να παρέχονται αφορούν:

- Πολυγλωσσική υποστήριξη. Το περιεχόμενο της πύλης θα πρέπει να υποστηρίζει και άλλες γλώσσες εκτός της ελληνικής.
- Μηχανή αναζήτησης (search engine) με δυνατότητες ταξινόμησης για αναζήτηση και δημιουργία ευρετηρίων για δομημένα και μη δεδομένα. Η μηχανή αναζήτησης πρέπει να λειτουργεί ανεξαρτήτως γλώσσας.
- Υπηρεσίες όπως ηλεκτρονικοί χώροι συζητήσεων (on-line και off-line) μέρος των οποίων θα απευθύνονται σε άτομα με ειδικές ανάγκες (AMEA)
- Ενιαία και αυτοματοποιημένη εξυπηρέτηση χρηστών μέσω πολλαπλών καναλιών επικοινωνίας (web, e-mail). Δυνατότητα επέκτασης των καναλιών επικοινωνίας (π.χ. σε sms και fax).
- Εργαλεία διαχείρισης περιεχομένου (content management tools) πύλης για τη συντήρηση του περιεχομένου. Η διαχείριση του περιεχομένου αφορά στη δημιουργία, στη διαχείριση και στην παράδοση του περιεχομένου
- Δυνατότητα δημιουργίας προσωπικών σελίδων (personalization) για κάθε χρήστη που θα περιέχουν τις πληροφορίες και τις προτιμήσεις τους
- Υπηρεσίες ασφάλειας (security policy).
- Παρακολούθηση της διαδικτυακής συμπεριφοράς και επισκεψιμότητας των χρηστών και στατιστικά εργαλεία για ανάλυση όλων των πληροφοριών που διακινούνται μέσω του κόμβου
- Εύκολη διαχείριση του κόμβου από εύχρηστο κεντρικό εργαλείο ελέγχου με διαβαθμισμένη πρόσβαση και ασφάλεια
- Δυνατότητα παρακολούθησης της προόδου επεξεργασίας αιτημάτων και σχετικής ενημέρωσης του αιτούντος μέσω π.χ. συστήματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου



1.6 Τεχνολογικά ζητήματα

Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης έχουν να ασχοληθούν με δύο πολύ σημαντικά τεχνολογικά ζητήματα κατά το σχεδιασμό και τη δημιουργία των Δημόσιων Δικτυακών τους Τόπων. Αυτό έχει να κάνει με την Διαλειτουργικότητα του δικτυακού τόπου και την Αυθεντικοποίηση-Προστασία δεδομένων των χρηστών. Αυτά τα δύο έχουν να κάνουν με τη γρήγορη εξυπηρέτηση και το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης που πρέπει να νιώσει ο χρήστης του δικτυακού τόπου αντίστοιχα. Επιπλέον για να μπορεί να θεωρηθεί ένας διαδικτυακός τόπος αξιόπιστος πρέπει να είναι πάντα διαθέσιμος γεγονός που εξασφαλίζεται σε επίπεδο τεχνολογικής υποδομής από μία σειρά παραμέτρων που σχετίζονται με τις δικτυακές υποδομές που υποστηρίζουν τη λειτουργία του, τα συστήματα (υλικό και λογισμικό), καθώς και την ανοχή-αντοχή σε παράγοντες- κινδύνους όπως οι φυσικές καταστροφές, οι διακυμάνσεις ή διακοπές παροχής ηλεκτρικής ενέργειας κλπ. Μία τελευταία παράμετρος που επηρεάζει τη διαθεσιμότητα ενός δικτυακού τόπου στους δυνητικούς επισκέπτες του είναι η διαθεσιμότητα των υποδομών πρόσβασης των χρηστών στο δικτυακό τόπο.

1.6.1 Διαλειτουργικότητα

Οι διαδικτυακοί τόποι χρησιμοποιούνται από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης ως μέσο πρόσβασης των πολιτών και των επιχειρήσεων στις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και κατά κανόνα δεν παρέχουν από μόνοι τους τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Αντίθετα, οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι δρομολογούν τα αιτήματα των χρηστών για υπηρεσίες στα κατάλληλα υποστηρικτικά συστήματα (back-office) των φορέων και γενικά δρουν ως ενδιάμεσοι στην αλληλεπίδραση μεταξύ των φορέων και των χρηστών των ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Έτσι, η παροχή υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από τους φορείς της δημόσιας διοίκησης μέσω των διαδικτυακών τους τόπων, προϋποθέτει τη διαλειτουργικότητα των συστημάτων των διαδικτυακών τόπων με τα εσωτερικά πληροφοριακά συστήματα των φορέων που αναλαμβάνουν τη διεκπεραίωση των υποθέσεων των πολιτών και επιχειρήσεων.

Η διαλειτουργικότητα των δημόσιων διαδικτυακών τόπων με τα εσωτερικά (back-office) συστήματα των φορέων πρέπει να ακολουθεί κάποια πρότυπα και να ικανοποιεί ορισμένες απαιτήσεις. Όλα αυτά αναφέρονται λεπτομερώς στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών (ΠΔΗΔ) ή όπως είναι

ο όρος στα αγγλικά e-Government Interoperability Framework (e-GIF), το οποίο βέβαια ανανεώνεται και αναπροσαρμόζεται ανάλογα με τις τεχνολογικές εξελίξεις ανά τακτά χρονικά διαστήματα. Βέβαια η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ των δημόσιων διαδικτυακών τόπων και των back-office συστημάτων καθώς και η διαδικασία εξυπηρέτησης μιας υπόθεσης του πολίτη από τα εσωτερικά συστήματα πρέπει να γίνεται με διαφανή για το χρήστη τρόπο. Αντίστοιχα με το ελληνικό πλαίσιο έχουμε και τις Διεθνείς Πρωτοβουλίες Διαλειτουργικότητας και πιο συγκεκριμένα το Βρετανικό ΠΔΗΔ (UK e-GIF), το Γερμανικό ΠΔΗΔ (Standards and Architectures for Government Applications-SAGA) και το Ευρωπαϊκό ΠΔΗΔ (European Interoperability Framework- EIF).

Εκτός από το θέμα της διαλειτουργικότητας μέσα στον ίδιο τον τόπο υπάρχει και θέμα διαλειτουργικότητας διαδικτυακού τόπου με τρίτες ιστοσελίδες. Υπάρχουν πολλές περιπτώσεις όπου ένας πολίτης δεν γνωρίζει σε ποιον φορέα πρέπει να απευθυνθεί για μία συγκεκριμένη υπηρεσία και αναγκάζεται να αναζητά σχετικές πληροφορίες σε διάφορους διαδικτυακούς τόπους φορέων της δημόσιας διοίκησης. Για παράδειγμα, ένας πολίτης μπορεί να μην γνωρίζει εάν για την έκδοση άδειας λειτουργίας ενός καταστήματος πρέπει να απευθυνθεί στην περιφέρεια, ή τον δήμο της έδρας του καταστήματος. Ένας τρόπος αντιμετώπισης του προβλήματος αυτού είναι η ενημέρωση των πολιτών μέσω διαδικτυακών τόπων που συγκεντρώνουν και παρουσιάζουν περιεχόμενο από άλλους τόπους (content taggregation). Βέβαια οι πολιτικές, τα πρότυπα και οι τεχνολογίες που θα χρησιμοποιηθούν είτε για τη συγκέντρωση είτε για τη χρήση περιεχομένου από άλλους διαδικτυακούς τόπους πρέπει να είναι σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών.

1.6.2 Προστασία προσωπικών δεδομένων – Ασφάλεια συστημάτων

Η ασφάλεια των Δημόσιων Διαδικτυακών Τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους. Οι Δημόσιοι Δικτυακοί Τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφαλείας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις εξής παραμέτρους :

- **Ακεραιότητα (integrity):** Η πληροφορία που δημοσιεύεται, διακινείται, επεξεργάζεται και αποθηκεύεται παραμένει αναλλοίωτη.

- Εμπιστευτικότητα (confidentiality): Πρόσβαση στην πληροφορία έχουν μόνο όσοι διαθέτουν κατάλληλη εξουσιοδότηση.
- Αναγνώριση (identification): Ο προσδιορισμός της ταυτότητας του χρήστη.
- Πιστοποίηση ταυτότητας (authentication): Η ενέργεια που διασφαλίζει ότι η ταυτότητα που δηλώνει ο χρήστης είναι η πραγματική.
- Εξουσιοδότηση (authorization): Η εξασφάλιση ότι κάθε οντότητα έχει πρόσβαση στους επιτρεπόμενους σε αυτή πόρους του συστήματος, συμπεριλαμβανομένης της ίδιας της πληροφορίας.
- Διαθεσιμότητα (availability): Η πληροφορία είναι διαθέσιμη κάθε στιγμή που ένας εξουσιοδοτημένος χρήστης επιχειρεί να αποκτήσει πρόσβαση σε αυτή.
- Μη άρνηση συμμετοχής (non-repudiation): Ένας χρήστης δεν μπορεί να αρνηθεί ότι εκτέλεσε μία ενέργεια σχετική με πρόσβαση, καταχώρηση και επεξεργασία πληροφορίας.

Η ασφάλεια των δημόσιων διαδικτυακών τόπων αποτελείται από ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις hosting του τόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για ασφάλεια επικοινωνιών και προστασία προσωπικών δεδομένων. Σημειώνεται ότι ορισμένοι από τους κανόνες αυτούς εξειδικεύονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ).

1.6.3 Πρόσβαση-Αυθεντικοποίηση

Οι δημόσιοι διαδικτυακοί τόποι περιλαμβάνουν μεγάλο όγκο περιεχομένου, το οποίο αποτελεί ως επί το πλείστον δημόσια πληροφορία. Από την άλλη πλευρά, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται από τους δημόσιους διαδικτυακούς τόπους μπορεί να περιλαμβάνουν την καταχώρηση προσωπικών στοιχείων των χρηστών, την πρόσβασή τους σε δεδομένα που τους αφορούν, την υποβολή αιτήσεων για βεβαιώσεις και άλλες ενέργειες που γενικά σχετίζονται με την πρόσβαση, καταχώρηση και τροποποίηση δεδομένων που δεν αποτελούν δημόσια πληροφορία αλλά συνδέονται άμεσα με τον κάθε χρήστη. Η πρόσβαση σε υπηρεσίες και δεδομένα που δεν έχουν δημόσιο χαρακτήρα είναι ανάγκη να ελέγχεται.

Το περιεχόμενο και οι υπηρεσίες που διατίθενται μέσω ενός Διαδικτυακού τόπου πρέπει να κατηγοριοποιείται ανάλογα με το επίπεδο διαβάθμισης/ ευαισθησίας του και τις κατηγορίες χρηστών στις οποίες απευθύνεται.

Γενικά, σύμφωνα με το πλαίσιο δημόσιου διαδικτυακού τόπου προτείνεται να ακολουθούνται οι εξής αρχές:

- Κατά την πρόσβαση σε δημόσια πληροφορία, λειτουργίες του δημόσιου διαδικτυακού τόπου, όπως αναζήτηση πληροφορίας και γενικά υπηρεσίες επιπέδων 1 και 2, η ταυτοποίηση των χρηστών δεν είναι απαραίτητη.
- Για την πρόσβαση σε πληροφορίες που αφορούν το χρήστη (πολίτη, επιχείρηση, φορέα) και υπηρεσίες επιπέδων 3 και 4, πρέπει να προηγείται εξακρίβωση της ταυτότητας των χρηστών. Το επίπεδο ασφάλειας καθορίζεται ανάλογα με την κρισιμότητα ή ευαισθησία των δεδομένων και υπηρεσιών, ειδικότερα:

Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης ξεκινά με την ηλεκτρονική υποβολή στοιχείων και εγγράφων μέσω του διαδικτυακού τόπου, αλλά ολοκληρώνεται με μη ηλεκτρονικό τρόπο (π.χ. παραλαβή βεβαίωσης/ πιστοποιητικού αυτοπροσώπως, μέσω ΚΕΠ ή ταχυδρομείου) (επίπεδο 3), ως διακριτικά ασφάλειας του χρήστη μπορεί να χρησιμοποιούνται το όνομα (username) και το συνθηματικό (password) χρήστη.

Για υπηρεσίες που η διαδικασία εξυπηρέτησης είναι πλήρως ηλεκτρονική (επίπεδο 4), πρέπει να χρησιμοποιούνται ισχυρότερα μέτρα δήλωσης και εξακρίβωσης της ταυτότητας όπως πιστοποιητικά που εκδίδονται από Υποδομές Δημοσίου Κλειδιού.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, η εξυπηρέτηση των χρηστών ηλεκτρονικών υπηρεσιών που παρέχονται μέσω διαδικτυακού τόπου ξεκινά με τη δήλωση της ταυτότητας του χρήστη και την εξακρίβωσή της από τα συστήματα του φορέα. Στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων, στη διαδικασία εξυπηρέτησης εμπλέκονται επιπλέον αρκετά υποστηρικτικά (back-office) συστήματα του φορέα, τα οποία επεξεργάζονται τα δεδομένα που εισάγει ο χρήστης, διεκπεραιώνουν τη διαδικασία εξυπηρέτησης και παρουσιάζουν πληροφορίες ή το τελικό αποτέλεσμα της υπηρεσίας στο χρήστη μέσω του διαδικτυακού τόπου του φορέα. Καθένα από τα συστήματα αυτά μπορεί να απαιτεί επίσης την πιστοποίηση της ταυτότητας του χρήστη, προκειμένου να

διεκπεραιωθεί η υπόθεσή του. Οι φορείς της Δημόσιας Διοίκησης πρέπει να διασφαλίζουν ότι τα στοιχεία που υποβάλλει ο πολίτης για την πρόσβασή του στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονται μέσω των διαδικτυακών τόπων επαρκούν για την εξακρίβωση της ταυτότητάς του και τη διεκπεραίωση των υπηρεσιών. Τα στοιχεία που ανταλλάσσονται κατά την επικοινωνία ενός χρήστη με ένα διαδικτυακό τόπο πρέπει να προστατεύονται επαρκώς μέσω χρήσης του πρωτοκόλλου HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure).

1.6.4 Ψηφιακές Υπογραφές (digital signatures)

Η "νομιμοποίηση" ενός εγγράφου ισοδυναμούσε ανέκαθεν με την υπογραφή που έφερε. Καθώς τα ηλεκτρονικά έγγραφα κάθε είδους τείνουν να αντικαταστήσουν τα "παραδοσιακά" χειρόγραφα, αντίστοιχα και η υπογραφή του συντάκτη γίνεται ηλεκτρονική ("εικονική"). Σε αντίθεση με τα έγγραφα που ενσωματώνονται σε χαρτί, τα ηλεκτρονικά έγγραφα είναι περισσότερο επιρρεπή σε αλλοιώσεις ή πλαστογραφήσεις. Για να αποφευχθεί λοιπόν ο κίνδυνος ανεπιθύμητων τροποποιήσεων, αναπτύχθηκαν με τη βοήθεια κρυπτογραφικών μεθόδων διαδικασίες ψηφιακής υπογραφής. Είναι απαραίτητη όμως η νομιμοποίηση των ψηφιακών υπογραφών, ώστε να μπορούν οι αιτήσεις, τα έγγραφα και οι συναλλαγές εν γένει που απαιτούσαν ως τώρα την υπογραφή του πολίτη να καλύπτονται από την αποστολή των συγκεκριμένων εγγράφων από το μηχάνημα του πολίτη με ψηφιακή εφαρμογή. Ο χρήστης που συναλλάσσεται ηλεκτρονικά απαιτεί τα δεδομένα (μήνυμα ή κείμενο) που στέλνει να μην μπορούν να αποκαλυφθούν ή να διατεθούν σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα (εμπιστευτικότητα). Τα δεδομένα απαγορεύεται να αλλοιωθούν κατά τη μετάδοσή τους. Ο παραλήπτης θα πρέπει να λάβει τα δεδομένα που του στάλθηκαν, χωρίς αυτά να έχουν τροποποιηθεί στο ελάχιστο (ακεραιότητα). Σε μια τέτοια συναλλαγή, ο παραλήπτης πρέπει να είναι βέβαιος για την ταυτότητα του αποστολέα (αυθεντικότητα). Η ψηφιακή υπογραφή εκπληρώνει ταυτόχρονα κυρίως δύο λειτουργίες. Η μία είναι επιβεβαιωτική, δηλαδή ο παραλήπτης μπορεί να είναι σίγουρος ότι το παραλαμβανόμενο μήνυμα ανήκει, χωρίς ενδιάμεσες τροποποιήσεις, στον αποστολέα και η άλλη είναι εμπιστευτική, δηλαδή ο παραλήπτης εμπιστεύεται ότι μόνο αυτός θα διαβάσει το ηλεκτρονικό κείμενο και όχι και ανεπιθύμητοι τρίτοι. Η ψηφιακή υπογραφή δεν αποτελεί, όπως ίσως ο όρος

παραπλανητικά υπονοεί, την ηλεκτρονική αποτύπωση της ιδίόχειρης υπογραφής, αλλά είναι στην ουσία μια «κλειδωμένη» σύντμηση ενός ηλεκτρονικού κειμένου. Αυτή η σύντμηση θα μπορούσε να χαρακτηριστεί παραστατικά ως δακτυλικό αποτύπωμα του ηλεκτρονικού κειμένου. Η βάση της διαδικασίας για τη δημιουργία της ψηφιακή υπογραφής είναι κρυπτογραφικοί αλγόριθμοι, που χρησιμοποιούν διαφορετικά κλειδιά για το «κλείδωμα» και το «ξεκλείδωμα» ενός ηλεκτρονικού μηνύματος. Το ελληνικό Δίκαιο με ειδική πρόβλεψη (Ν. 2672/1999) προτείνει τον όρο "ψηφιακή υπογραφή" αντί για "ηλεκτρονική", και δίνει ως ορισμό: "Η ψηφιακής μορφής υπογραφή σε δεδομένα ή λογικά συνεχιζόμενη με αυτά, χρησιμοποιείται από τον υπογράφοντα ως ένδειξη υπογραφής του περιεχομένου των δεδομένων αυτών, εφόσον η εν λόγω υπογραφή α) συνδέεται μονοσήμαντα με τον υπογράφοντα, β) ταυτοποιεί τον υπογράφοντα, γ) δημιουργείται με μέσα τα οποία ο υπογράφων μπορεί να διατηρήσει υπό τον έλεγχό του και δ) συνδέεται με τα δεδομένα στα οποία αναφέρεται κατά τρόπο ώστε να μπορεί να αποκαλυφθεί οποιαδήποτε αλλοίωση των εν λόγω δεδομένων". Παρά τον ορισμό αυτό, ο εν λόγω νόμος δεν εξομοιώνει νομικά τη ψηφιακή υπογραφή με την ιδίόχειρη, κενό το οποίο ήρθε να καλύψει το Προεδρικό Διάταγμα 150/2001.

1.7 Τα εμπόδια της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης σε σχέση με τους διαδικτυακούς τόπους

Παρά την σημαντική πρόοδο από την πλευρά της προσφοράς υπηρεσιών και το μεγάλο πλήθος των διαδραστικών υπηρεσιών, οι πολίτες φαίνεται να υστερούν στην χρήση των υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και στην πρόσληψη των πλεονεκτημάτων της, γεγονός που σημαίνει ότι πολλές υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης δεν χρησιμοποιούνται στον βαθμό που αναμενόταν. Έρευνες που εστιάζουν στην ζήτηση αυτών των υπηρεσιών από τους ενδιαφερόμενους αναδεικνύουν κάποια προβλήματα – εμπόδια την χρήση των διαδικτυακών τόπων.

Κατ' αρχάς εντοπίζονται προβλήματα ως προς τη σχεδίαση και διαχείριση των ιστοσελίδων. Πολλές ιστοσελίδες απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις πληροφορικής από τον χρήστη προκειμένου κάποιος να περιηγηθεί και να αντλήσει πληροφορίες από αυτές.

Αρκετές από τις υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του διαδικτύου δεν χρησιμοποιούνται διότι ο πολίτης μπορεί να γνωρίζει για μια συγκεκριμένη υπηρεσία της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, αλλά να μην είναι σε θέση να την εντοπίσει στο διαδίκτυο. Για να βρεθεί μια υπηρεσία μέσω μιας αναζήτησης, χρειάζεται ο χρήστης να γνωρίζει το όνομα της υπηρεσίας (ή τουλάχιστον να χρησιμοποιεί όρους αναζήτησης που προβλέπονται από το φορέα παροχής υπηρεσιών). Για να βρεθεί η υπηρεσία μέσω της περιήγησης, μπορεί να χρειάζεται να γνωρίζει ποιός κυβερνητικός οργανισμός παρέχει την υπηρεσία αυτή, καθώς και αν είναι σε θέση να εντοπίσει την υπηρεσία στην κυβερνητική ιστοσελίδα.

Άλλοι λόγοι μη χρησιμοποίησης των κυβερνητικών ιστοτόπων είναι η μη εύκολη πλοήγηση, με αποτέλεσμα ο χρήστης να μην μπορεί να βρει αυτό που ψάχνει, άλλες φορές να αισθάνεται μπερδεμένος, είτε ακόμα χαμένος μέσα στον ιστότοπο και καταλαμβανόμενος από αίσθηση αναποτελεσματικότητας. Το τελικό αποτέλεσμα θα είναι ο χρήστης να εγκαταλείψει τον ιστότοπο χωρίς να έχει εξυπηρετηθεί και να μην το επισκεφθεί ξανά.

Πολύ σημαντικός επίσης είναι ο ενδοιασμός που επιδεικνύουν οι άνθρωποι σχετικά με την κατάθεση προσωπικών τους στοιχείων στο διαδίκτυο. Ο ενδοιασμός είναι ακόμα μεγαλύτερος αν εμπλέκονται και δεδομένα οικονομικής φύσεως, με αποτέλεσμα οι υπηρεσίες 3^{ου} και 4^{ου} επιπέδου στις οποίες εμπλέκονται τέτοια δεδομένα, να χρησιμοποιούνται ακόμα σε μικρότερο ποσοστό.

1.8 Η χρήση των e-government υπηρεσιών

Πέραν των ενδιάμεσων αξιολογήσεων των επιχειρησιακών προγραμμάτων της ΚτΠ και των διάφορων μετρήσεων που διενεργεί η ΕΕ, απογοητευτικά είναι και τα αποτελέσματα διάφορων μελετών αναφορικά με τη διείσδυση της **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης**. Ειδικότερα, όπως αποκαλύπτει η έρευνα "User Satisfaction and Usage Survey of e- Government services" (Έρευνα για τη χρήση και την ικανοποίηση των χρηστών από τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης), που πραγματοποιήθηκε κατά τη διάρκεια του 2003 και του 2004 σε 17 χώρες, υπό την αιγίδα του τμήματος e Government της ΕΕ, ο μέσος όρος των ηλεκτρονικών συναλλαγών με το δημόσιο στην Ευρώπη κυμαινόταν μεταξύ του 5 με 10% των συνολικών συναλλαγών. Επί της ουσίας λοιπόν, το 90% των συναλλαγών της

κυβέρνησης με πολίτες και επιχειρήσεις, που είναι δυνατό να πραγματοποιηθούν και μέσω διαδικτύου, γίνονται τελικά μέσω των παραδοσιακών διαύλων επικοινωνίας, δηλαδή δημόσιες υπηρεσίες, γκισέ και ουρές.

Βέβαια, αυτός ο μέσος όρος δεν αντικατοπτρίζει την πραγματική e-εικόνα των διαφόρων κρατών μελών. Για παράδειγμα η Χώρα μας - η οποία ούτως ή άλλως σε ότι αφορά σε τεχνολογικά ζητήματα έχει "κλείσει" την τελευταία θέση - κινείται σε χαμηλότερα επίπεδα, ενώ και η Γερμανία δεν έχει να επιδείξει σημαντικά επιτεύγματα στο χώρο του **e-government**. Φωτεινές εξαιρέσεις αποτελούν η Ιρλανδία, η Δανία, η Νορβηγία και η Μ. Βρετανία, όπου παρατηρείται αυξημένη χρήση των υπηρεσιών **ηλεκτρονικής διακυβέρνησης** από τους πολίτες, γεγονός που αποδίδεται στη μεγαλύτερη διείσδυση του internet στις χώρες αυτές, στην καλή e-οργάνωση του δημόσιου τομέα τους, αλλά και στις κλιματολογικές συνθήκες που συχνά δυσκολεύουν σημαντικά την επίσκεψη ενός πολίτη σε κάποια δημόσια υπηρεσία.

Στην Ελλάδα, η παρουσία των φορέων της δημόσιας διοίκησης στο διαδίκτυο περιορίζεται, εκτός μερικών εξαιρέσεων, στην παροχή πληροφοριακού υλικού για τις υπηρεσίες που παρέχει κάθε φορέας. Επίσης, αρκετοί φορείς διαθέτουν, μέσω του διαδικτυακού τους τόπου, σε ηλεκτρονική μορφή τα έντυπα των αιτήσεων και άλλα έγγραφα που απαιτούνται για τη διεκπεραίωση των συναλλαγών των πολιτών και επιχειρήσεων με το φορέα. Οι παραπάνω πρακτικές ικανοποιούν τα επίπεδα 1 και 2 της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

2.1 Εισαγωγή

Στο δεύτερο κεφάλαιο της παρούσας πτυχιακής εργασίας θα αναπτυχθεί ένα θεωρητικό πλαίσιο για την αξιολόγηση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών. Πρώτα θα ξεκινήσουμε με ανασκόπηση της βιβλιογραφίας στον τομέα της αξιολόγησης των ιστοχώρων, και στη συνέχεια θα αναλυθεί το θεωρητικό πλαίσιο που θα χρησιμοποιήσουμε. Κατόπιν, στ 3^ο κεφάλαιο θα εφαρμόσουμε το πλαίσιο αξιολόγησης σε ελληνικούς ΟΤΑ α' βαθμού και θα ολοκληρώσουμε εξάγοντας συμπεράσματα. Πιο συγκεκριμένα θα αξιολογηθούν οι ιστότοποι των Δ. Αθηναίων, Καλαμάτας, Ηρακλείου και Κορινθίων θα συγκριθούν με τα αντίστοιχα αποτελέσματα άλλης έρευνας το 2007 και θα εξαχθούν συμπεράσματα για την πορεία των διαδικτυακών τόπων των ΟΤΑ α' βαθμού στην Ελλάδα.

Το προτεινόμενο θεωρητικό πλαίσιο αποτελείται από τέσσερις άξονες: ο πρώτος άξονας ασχολείται με την αξιολόγηση των γενικών χαρακτηριστικών και ο δεύτερος με την αξιολόγηση του περιεχομένου των ιστοτόπων (e-περιεχόμενο. Ο τρίτος και ο τέταρτος με την αξιολόγηση συγκεκριμένων λειτουργιών που προσδιορίζονται από τον κυβερνητικό χαρακτήρα τους (e-υπηρεσίες και e-συμμετοχή).

2.2 Έρευνα στη αξιολόγηση ιστοχώρων δημόσιων οργανισμών

Υπάρχουν έρευνες διεθνώς για την αξιολόγηση των ιστοχώρων (Nielsen, 2000). Σε αυτές προτείνεται ότι οι ιστοχώροι πρέπει να έχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα σχετικά με: τη διεπαφή, την αισθητική, τη πλοήγηση, τη συνέπεια και την ομοιομορφία των γραφικών και του κειμένου που χρησιμοποιείται, την σχετικότητα και την ακρίβεια του περιεχομένου, την δυνατότητα πρόσβασης από τους ενδιαφερόμενους, την ασφάλεια των δεδομένων, καθώς και το επίκαιρο των πληροφοριών.

Έχουν προταθεί επίσης διάφοροι μέθοδοι και εργαλεία για να διευκολύνουν τη διαδικασία της αξιολόγησης των ιστοχώρων. Οι Wang et al. (2005) ερεύνησαν όχι μόνο τρόπους για την αξιολόγηση, αλλά και τους λόγους που υπάρχουν πίσω από την

επιτυχία ή την αποτυχία ενός ιστοτόπου. Αφετέρου, οι Bauer και Scharl (2000) για την αξιολόγηση των ιστοχώρων υποστηρίζουν τη χρήση εργαλείων λογισμικού που ταξινομούν αυτόματα και αξιολογούν τους ιστοτόπους. Αυτοί θεωρούν ότι τα αυτόματα εργαλεία είναι αντικειμενικότερα από τους ανθρώπινους αξιολογητές και αποδοτικότερα δεδομένου ότι επιτρέπουν τη γρήγορη αξιολόγηση εκατοντάδων ιστοτόπων.

Ακόμα, πρόσφατα έχουν γίνει αρκετές προσπάθειες στην αξιολόγηση ιστοτόπων σε διάφορους επιχειρησιακούς τομείς και κατηγορίες ιστοτόπων. Ειδικότερα, έχουν γίνει αξιολογήσεις ιστοτόπων οργανισμών και εταιρειών, ιστοτόπων ηλεκτρονικού εμπορίου (Huang et al., 2006). Επίσης έχουν γίνει αναφορές στην ποιότητα των ακαδημαϊκών εκπαιδευτικών ιστοτόπων και ιστοτόπων που προσφέρουν υπηρεσίες υγείας και άλλους που προσφέρουν υπηρεσίες προς τους πολίτες.

2.3 Προτάσεις για την αξιολόγηση ιστοχώρων δημόσιων οργανισμών

Τα τελευταία χρόνια, έχουν προταθεί και έχουν γίνει προσπάθειες να χρησιμοποιηθούν συγκεκριμένες μετρήσεις για την αξιολόγηση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών. Αν και χρησιμοποιούνται πολλά διαφορετικά κριτήρια και μετρήσεις, θεωρείται ότι πρέπει να γίνει εστίαση σε συγκεκριμένα κριτήρια, δηλαδή στα:

- περιεχόμενο
- πλοήγηση
- προσβασιμότητα
- δυνατότητα επαφής με τον φορέα και επικοινωνία μαζί του
- διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια
- παροχή υπηρεσιών

- συμμετοχή των πολιτών

Στη σχεδίαση των ιστοχώρων, το κριτήριο «περιεχόμενο» αναφέρεται κυρίως στην πληρότητα των πληροφοριών που παρέχονται διαδικτυακά, στη σχετικότητα, στην ακρίβεια, στην αξιοπιστία, στην ευχρηστία των πληροφοριών, στη συχνή ενημέρωση, στην επικαιροποίηση των παρεχόμενων πληροφοριών, στη συνέπεια των πληροφοριών και στη σαφή διατύπωσή τους ανάλογα με το κοινό στο οποίο απευθύνονται (García et al., 2005) Το περιεχόμενο πρέπει να καλύπτει πολλά χαρακτηριστικά. Εκτός των προαναφερθέντων, το κριτήριο του περιεχομένου αναφέρεται στη γλώσσα, τα γραφικά, τον ήχο κ.λπ. του ιστότοπου, που οφείλουν να είναι τα καταλληλότερα. Το περιεχόμενο οφείλει να είναι απαλλαγμένο από εθνικά, φυλετικά ή άλλα στερεότυπα. Ακόμη πρέπει να καλύπτει συγκεκριμένους στόχους και οι πληροφορίες που θα παρέχει να είναι έγκυρες, να αναφέρονται οι πηγές άντλησης των πληροφοριών, καθώς έτσι αποδίδεται κύρος και αξιοπιστία. Πολλές φορές δημιουργείται το ερώτημα σχετικά με το περιεχόμενο μιας ιστοσελίδας, δηλαδή πόσο ενδιαφέρον και πόσο επίκαιρο είναι.

Όσον αφορά την «πλοήγηση» και γενικά την ευκολία της χρήσης τους, προτείνεται οι σελίδες του ιστοτόπου να είναι ομοιόμορφες από άποψη σχεδίασης, χρωματισμού, και ορολογίας και να μην είναι πάρα πολύ μακροσκελείς. Επιπλέον, πρέπει να υπάρχουν συγκεκριμένα χαρακτηριστικά γνωρίσματα, όπως το μενού πλοήγησης, το δένδρο του ιστοτόπου, οι μηχανές αναζήτησης και τα εγχειρίδια βοήθειας. Είναι ουσιώδες για το χρήστη της ιστοσελίδας να μπορεί κάποιος εύκολα και γρήγορα να εντοπίσει τις πληροφορίες που αναζητεί. Υπάρχουν και άλλα χαρακτηριστικά, τα οποία αν υπάρχουν διευκολύνουν το χρήστη να πλοηγηθεί μέσα σε μια ιστοσελίδα.

Επίσης οι ιστότοποι πρέπει να παρέχουν «**δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών**» και «**αμφίδρομης επικοινωνίας**». Οι ιστότοποι πρέπει να παρέχουν ικανοποιητικές πληροφορίες ως προς το σε ποιον να απευθυνθούν οι πολίτες και αφετέρου να εξυπηρετούνται γρήγορα τα αιτήματα των πολιτών. Το κριτήριο «**δυνατότητα πρόσβασης των πολιτών**» εξετάζει τα προβλήματα π.χ. σχετικά με την δυνατότητα πρόσβασης των ατόμων με ειδικές ανάγκες, την συμβατότητα από άποψη υλικού και

λογισμικού, την ταχύτητα φόρτωσης του ιστοχώρου, καθώς επίσης και την υποστήριξη πολλών γλωσσών.

Το σημαντικότερο ίσως συστατικό ενός κυβερνητικού ιστοτόπου περιλαμβάνει την «προστασία των προσωπικών δεδομένων» και την «ασφάλεια». Ο ιστοτόπος πρέπει να παρέχει μια σαφή δήλωση προστασίας των προσωπικών δεδομένων του πολίτη από οποιονδήποτε τρίτο, που στέλνονται μέσω των μηχανισμών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Η ασφάλεια των δημόσιων διαδικτυακών τόπων είναι άμεσα συνυφασμένη με την αξιοπιστία τους και την αποδοχή τους από τους χρήστες-επισκέπτες τους. Οι δημόσιοι δικτυακοί τόποι πρέπει να παρέχουν επαρκές επίπεδο ασφάλειας και αξιοπιστίας διασφαλίζοντας τις παραμέτρους που αναλύθηκαν στο προηγούμενο κεφάλαιο και είναι:

Η Ακεραιότητα, Εμπιστευτικότητα, Αναγνώριση, Πιστοποίηση ταυτότητας, Εξουσιοδότηση, Διαθεσιμότητα και η Μη άρνηση συμμετοχής.

Όσον αφορά την «ασφάλεια» των δημόσιων διαδικτυακών τόπων υπάρχει ένα σύνθετο πλαίσιο κανόνων και οδηγιών που σχετίζονται με την οργάνωση του φορέα-ιδιοκτήτη του δικτυακού τόπου και του παρόχου που τον φιλοξενεί (στις περιπτώσεις φιλοξενίας του ιστοτόπου σε υποδομές ISP), τις διαδικασίες που εφαρμόζει, τις υπηρεσίες που παρέχει, τις τεχνικές του υποδομές και το νομικό πλαίσιο για την ασφάλεια των επικοινωνιών και την προστασία των προσωπικών δεδομένων. Σημειώνεται ότι ορισμένοι από τους κανόνες αυτούς εξειδικεύονται στο Πλαίσιο Ψηφιακής Αυθεντικοποίησης (ΠΨΑ).

Σε σχέση με την «παροχή υπηρεσιών», υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις αξιολόγησης. Μια μέθοδος εξετάζει εάν υπάρχουν διαθέσιμες ηλεκτρονικές υπηρεσίες που είναι πλήρως λειτουργικές (Smith, 2001). Μια άλλη μέθοδος μετρά τον αριθμό των υπηρεσιών που εκτελούνται διαδικτυακά καθώς επίσης και τον τύπο τους (West, 2007), ενώ δύο άλλες μέθοδοι εξετάζουν την διαθεσιμότητα ενός μικρού αριθμού συγκεκριμένων υπηρεσιών (Henriksson et al., 2006; Holzer and Kim, 2005).

Η «Ηλεκτρονική συμμετοχή» των πολιτών είναι η λιγότερο αξιολογημένη διάσταση των κυβερνητικών ιστοτόπων. Μόνο δύο μέθοδοι αξιολόγησης περιλαμβάνουν την διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στις ιστοσελίδες τους, καθώς και αυτών των

ηλεκτρονικών δημοσκοπήσεων (Henriksson e tal., 2006; Holzer and Kim, 2005), των online συνομιλιών, των forum συζήτησης, των ηλεκτρονικών συναντήσεων και των online μηχανισμών λήψης αποφάσεων (Holzer and Kim, 2005).

	Garsia et al. 2005	Smith 2001	Holzer and Kim 2005	Heriksson et al. 2006	West 2007
Περιεχόμενο	√	√	√	√	√
Πλοήγηση	√	√	√	√	√
Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα	√	√	√	√	√
Προσβασιμότητα	√	√	√	√	√
Προστασία προσωπικών δεδομένων και ασφάλεια	√	√	√	√	√
Υπηρεσίες on-line		√	√	√	√
Συμμετοχή πολιτών			√	√	

Πίνακας 2.1: Οι διαστάσεις που εξετάζονται στις διάφορες μεθόδους αξιολόγησης των διαδικτυακών τόπων

Σύμφωνα με την παραπάνω ανάλυση των διαστάσεων (Περιεχόμενο, Πλοήγηση, Προσβασιμότητα, Δυνατότητα Επικοινωνίας με το Φορέα, Προστασία προσωπικών Δεδομένων και Ασφάλεια, online Υπηρεσίες, Συμμετοχή Πολιτών) για την αξιολόγηση των κυβερνητικών ιστοτόπων παρατηρούμε πως κάποιες από τις μεθόδους αξιολόγησης εστιάζουν σε συγκεκριμένες πτυχές των προαναφερθεισών εννοιών. Για παράδειγμα οι Smith (2001) και Garcia et al (2005) εστιάζουν περισσότερο στο Περιεχόμενο και την Πλοήγηση. Από την άλλη πλευρά οι Heriksson et al (2006) και West (2007) εστιάζουν σε συγκεκριμένες πτυχές της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, με επίκεντρο τις λεπτομέρειες. Οι προσεγγίσεις αυτές εμφανίζουν ανεπάρκειες και συγκεκριμένα στην ηλεκτρονική παροχή υπηρεσιών και τη συμμετοχή των πολιτών.

Σύμφωνα με έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής (2006) τα προβλήματα στην αξιολόγηση των κυβερνητικών ιστοσελίδων είναι παρά πολλά καθώς :

- Εστιάζουν μόνο στο διαδίκτυο αγνοώντας άλλες πολυκαναλικές προσεγγίσεις των πολιτών
- Μετρούν μόνο την πλευρά της προσφοράς υπηρεσιών και όχι την πραγματική χρήση ή τον ρυθμό χρήσης των υπηρεσιών (πλευρά ζήτησης)
- Δεν περιλαμβάνουν δείκτες για την συμμετοχή των πολιτών
- Δεν μετρούν τα χαρακτηριστικά πρόσβασης ή ευχρηστίας, και ως εκ τούτου τις προσπάθειες για την μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού
- Εξετάζουν την ηλεκτρονική διακυβέρνηση μόνο στο εθνικό επίπεδο και δεν λαμβάνουν υπόψη τις προσπάθειες των οργανισμών Τοπικής αυτοδιοίκησης

Εμείς στην παρούσα φάση της εργασίας μας δεν θα ασχοληθούμε με τις δυο πρώτες παραμέτρους, καθώς είναι εκτός του ερευνητικού πεδίου της εργασίας,

2.4 Πλαίσιο αξιολόγησης

Για τη αξιολόγηση του επιπέδου των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών προτείνουμε ένα πλαίσιο που εφαρμόζει τρία διαφορετικά επίπεδα λεπτομέρειας.

- Το πρώτο (πιο υψηλό) επίπεδο αποτελείται από τέσσερις άξονες που μετρούν τέσσερις διαφορετικές **διαστάσεις** των κυβερνητικών ιστοτόπων.
- Το δεύτερο επίπεδο αποτελείται από τα **κριτήρια –παράγοντες** που μετρούν κάθε άξονα.
- Το τρίτο επίπεδο αποτελείται από συγκεκριμένες μετρήσεις που χρησιμοποιούνται για να αποτελέσουν την αξιολόγηση.

Στην συνέχεια κάθε προτεινόμενος άξονας μαζί με τους παράγοντες και τις μετρήσεις του, αναλύεται λεπτομερώς. Σχετικά με το θέμα της αξιολόγησης των ιστοτόπων, είναι εμφανές ότι οι περισσότερες μεθοδολογίες υιοθετούν κάποιο είδος κριτηρίων για τη μέτρηση των χαρακτηριστικών σχετικά με τη λειτουργία των ιστοχώρων, όπως η εύκολη πρόσβαση, η πλοήγηση, η διαπαφή, η προστασία των προσωπικών δεδομένων και το περιεχόμενό τους. Παρακάτω καθορίζονται οι δύο πρώτοι άξονες για την αξιολόγηση ενός ιστοτόπου δημόσιου οργανισμού.

2.5 Ο Πρώτος άξονας: Τα γενικά χαρακτηριστικά του ιστοχώρου

Ο άξονας της αξιολόγησης των γενικών χαρακτηριστικών εστιάζει στην προσβασιμότητα του ιστοχώρου από το ευρύ κοινό, στην ευκολία της χρήσης του, τις ευκαιρίες ανατροφοδότησης πληροφοριών και την διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων.



Όπως προαναφέρθηκε τα κριτήρια για την αξιολόγηση των ιστοτόπων δεν είναι λίγα. Εμείς στην παρούσα φάση θα αναφερθούμε διεξοδικά σε βασικά κριτήρια, όπως η **προσβασιμότητα**, η **πλοήγηση**, η **διαπαφή**, η **προστασία των προσωπικών δεδομένων** και την **δυνατότητα επαφής με τον φορέα**.

2.5.1 Προσβασιμότητα

Ο πρώτος παράγοντας κριτήριο (2επίπεδο) για τη μέτρηση του γενικού άξονα των χαρακτηριστικών είναι η **προσβασιμότητα**. Σήμερα, ο παγκόσμιος ιστός θεωρείται ευρέως ως ένα κατάλληλο μέσο πρόσβασης στην πληροφορία, με χαμηλό κόστος και πολύ ευπρόσιτο. Εντούτοις, υπάρχει ακόμα ένας μεγάλος αριθμός πολιτών οι οποίοι αν και οι συχνοί χρήστες διαδικτύου, δεν μπορούν να αντέξουν οικονομικά τον τεχνικό εξοπλισμό τελευταίας τεχνολογίας και τις εφαρμογές λογισμικού ή να γίνουν

συνδρομητές σε γρήγορες συνδέσεις ευζωνικών δικτύων. Έρευνες επιβεβαιώνουν ότι μόνο 30% των νοικοκυριών της Ε.Ε. είχαν το 2006 ευζωνική σύνδεση (EUROSTAT, 2007). Στην πραγματικότητα, οι καθυστερήσεις στο κατέβασμα αρχείων έχουν προσδιοριστεί ως ο κρισιμότερος παράγοντας για την ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου.

Κάθε διαδικτυακός τόπος οφείλει να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν περισσότερο κοινό. Η πρόσβαση στο διαδικτυακό τόπο πρέπει να είναι -κατά το δυνατό- ανεξάρτητη από την τεχνολογική υποδομή που διαθέτουν οι χρήστες και να λαμβάνει υπόψη τις ιδιαίτερες ανάγκες του κοινού που απευθύνεται. Κάθε δημόσιος διαδικτυακός τόπος πρέπει να είναι προσβάσιμος τουλάχιστον με Internet Explorer (έκδοση 6) και Mozilla Firefox (έκδοση 1.5).

Για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας των διαδικτυακών τόπων, το World Wide Web Consortium (W3C) έχει αναλάβει μια «πρωτοβουλία για την προσβασιμότητα του διαδικτύου» (Web Accessibility Initiative -WAI). Μέσω της πρωτοβουλίας αυτής έχει αναπτυχθεί μία σειρά προδιαγραφών, οδηγιών και κατευθύνσεων υλοποίησης εύκολα προσβάσιμων διαδικτυακών τόπων. Οι οδηγίες αυτές του W3C είναι διαθέσιμες στο διαδίκτυο (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>) και ορίζουν 3 προτεραιότητες υιοθέτησης οδηγιών.

- **Προτεραιότητα επιπέδου 1 (Priority 1):** Κάθε οδηγία στην οποία αποδίδεται το συγκεκριμένο επίπεδο προτεραιότητας πρέπει να ακολουθείται υποχρεωτικά. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να είναι αδύνατη για πολλές κατηγορίες χρηστών.

- **Προτεραιότητα επιπέδου 2 (Priority 2):** Κάθε οδηγία του επιπέδου προτεραιότητας 2 είναι καλό-προτείνεται να ακολουθείται. Σε διαφορετική περίπτωση, η προσβασιμότητα του διαδικτυακού τόπου μπορεί να παρουσιάσει σημαντικές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

- **Προτεραιότητα επιπέδου 3 (Priority 3):** Η εφαρμογή κάθε οδηγίας του επιπέδου προτεραιότητας 3 αφήνεται στη διακριτική ευχέρεια του υπεύθυνου ανάπτυξης του διαδικτυακού τόπου. Σε περίπτωση μη εφαρμογής της, η προσβασιμότητα του

διαδικτυακού τύπου μπορεί να παρουσιάσει μικρές δυσκολίες για ορισμένες κατηγορίες χρηστών.

Επίσης ορίζονται 3 επίπεδα συμμόρφωσης (conformance levels):

- **Επίπεδο συμμόρφωσης «A»:** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδου προτεραιότητας 1.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «AA» (Double-A):** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδων προτεραιότητας 1 και 2.
- **Επίπεδο συμμόρφωσης «AAA» (Triple-A):** Ικανοποιούνται όλες οι οδηγίες επιπέδων προτεραιότητας 1, 2 και 3.

Βάσει των παραπάνω, και σε συμφωνία με τους ορισμούς των προτεραιοτήτων των οδηγιών Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) θεωρείται απαραίτητη η συμμόρφωση με το επίπεδο «A» των οδηγιών (βασικό επίπεδο προσβασιμότητας), προτεινόμενη/ προαιρετική η συμμόρφωση με το επίπεδο «AA» των οδηγιών και υπό μελέτη η συμμόρφωση με το επίπεδο «AAA» των οδηγιών.

Εκτός από το τεχνικό μέρος της πρόσβασης ένα σημαντικό πρόβλημα στην σχεδίαση των ιστοτόπων είναι η δυνατότητα πρόσβασης από τα άτομα με ειδικές ανάγκες, που πρέπει να περιλαμβάνει όλους τους διαφορετικούς τύπους ανικανότητας (γήρανση, μειωμένη όραση, ακοή, ομιλία, κινητικές και τις γνωστικές ανεπάρκειες (Nielsen, 2000). Οι ιστότοποι παρέχοντας όλο και περισσότερα γραφικά, ταινίες, χρώματα, ήχο, βίντεο και άλλα δυναμικά στοιχεία καθιστούν όλο και δυσκολότερη την πρόσβαση στα άτομα με ειδικές ανάγκες. Μια μελέτη 19 Ιαπωνικών και Αμερικανικών ιστοτόπων που παρατήρησε 84 χρήστες με οπτικά και κινητικά προβλήματα κατέληξε στο συμπέρασμα ότι η δυνατότητα χρησιμοποίησης των ιστοχώρων είναι τρεις φορές καλύτερη για τους κανονικούς χρήστες απ' ότι για τα άτομα με ειδικές ανάγκες, σχολιάζοντας επίσης ότι υπάρχει ανάγκη τα άτομα αυτά όχι μόνο να είναι σε θέση να εκτελέσουν μια λειτουργία, αλλά και να την εκτελέσουν εύκολα και γρήγορα (Nielsen, 2001).

Εκατομμύρια άνθρωποι έχουν ανικανότητες που επηρεάζουν την πρόσβασή τους στον ιστό.

Όμως υπάρχουν διευκολύνσεις που παρέχει η τεχνολογία για πολλούς τύπους ανικανότητας:

- Όρασης:
Με περιγραφή γραφικών και βίντεο
Συνεπής χρήση (mark up) πινάκων και πλαισίων
Υποστήριξη πληκτρολογίου, συμβατότητα των αναγνωστών οθονών
- Ακοής:
Χρήση υπότιτλων για ήχο, χρήση συμπληρωματικών επεξηγήσεων
- Κίνησης, Ομιλίας:
Χρήση πληκτρολογίου ή υποστήριξη μοναδικού διακόπτη
Άλλες εναλλακτικές για είσοδο ομιλίας σε πύλες φωνής
- Γνωστικής, Νευρολογικής:
Συνεπής πλοήγηση, κατάλληλο επίπεδο γλώσσας
Επεξήγηση των εικόνων
Αποφυγή τρεμοπαίγματος

2.5.1.1 Γιατί χρειάζεται η προσβασιμότητα στον παγκόσμιο ιστό;

Ο παγκόσμιος ιστός είναι ένας πόρος που αποκτά συνεχώς αυξανόμενη σημασία στην εκπαίδευση, την απασχόληση, την διακυβέρνηση, το εμπόριο, την ιατρική περίθαλψη, την ψυχαγωγία κ.ά.

Η χρήση του ιστού εξαπλώνεται γρήγορα σε όλους τους τομείς της κοινωνίας, ειδήσεις, πληροφορίες, εμπόριο, διασκέδαση, εκπαίδευση στην τάξη, εξ' αποστάσεως εκπαίδευση, αναζήτηση εργασίας κ.λ.π. σχολεία, βιβλιοθήκες, εκτυπωμένο υλικό

Είναι σημαντικό να είναι το διαδίκτυο εύκολα προσβάσιμο, ώστε να παρέχεται **ίση πρόσβαση** και **ίσες ευκαιρίες** ώστε να συμμετέχουν όλοι πιο ενεργά στην κοινωνία. Ο παγκόσμιος ιστός παρέχει τη δυνατότητα σε πολλά άτομα να έχουν **για πρώτη φορά πρόσβαση σε πληροφορίες και διαδραστικές δραστηριότητες**. Δηλαδή, οι

περιορισμοί στην προσβασιμότητα των έντυπων, των ηχητικών και των οπτικών μέσων μπορούν να ξεπεραστούν πολύ πιο εύκολα μέσω των τεχνολογιών του διαδικτύου. Άλλο ένα σημαντικό σημείο, που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη, είναι ότι η προσβασιμότητα του ιστού στους οργανισμούς σε ορισμένες περιπτώσεις απαιτείται από τη νομοθεσία. Το να γίνει μια ιστοσελίδα προσβάσιμη μπορεί να αποτελέσει μία απλή ή σύνθετη υπόθεση, η οποία εξαρτάται από πολλούς παράγοντες όπως, το είδος του περιεχομένου (content), το μέγεθος και τη πολυπλοκότητα της ιστοσελίδας, καθώς και τα εργαλεία και το περιβάλλον ανάπτυξης. Πολλά χαρακτηριστικά προσβασιμότητας υλοποιούνται εύκολα εφόσον έχει γίνει ο σχετικός σχεδιασμός από την αρχή της ανάπτυξης ή του επανασχεδιασμού ενός ιστοχώρου. Η διόρθωση μη προσβάσιμων ιστοσελίδων μπορεί να αποτελέσει μια ιδιαίτερα επίπονη υπόθεση, ιδίως όταν αφορά ιστοχώρους στους οποίους δεν έχει εξαρχής γίνει έγκυρη χρήση μίας τυποποιημένης γλώσσας σχεδίασης υπερκειμένου XHTML καθώς και ιστοτόπους με ευρεία χρήση πολυμέσων.

Πολλές κυβερνήσεις απαιτούν να υπάρχει εύκολη προσβασιμότητα κάποιων ιστοτόπων, όπως οι κυβερνητικοί ιστότοποι και κάποιοι εκπαιδευτικοί και εμπορικοί. Τέλος, κάποιες εταιρείες και οργανισμοί ορίζουν τις δικές τους προδιαγραφές για την προσβασιμότητα των ιστοτόπων τους.

Επί πλέον, σε αντίθεση με τους εμπορικούς ιστότοπους, όπου η δυνατότητα πρόσβασης θεωρείται ως ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, η δυνατότητα πρόσβασης στους κυβερνητικούς ιστοτόπους προκύπτει ως υποχρέωση προς τους πολίτες. Για να αποφύγουν τον ψηφιακό αποκλεισμό, οι κυβερνητικοί ιστότοποι πρέπει να έχουν στόχο να διευκολύνουν τη χρήση τους από όλους τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ανεξάρτητα των περιστάσεων, όπως η ηλικία, η καταγωγή, η αναπηρία και η κοινωνική θέση. Κατά συνέπεια, για τους κυβερνητικούς ιστοτόπους η προσβασιμότητα είναι πολύ σημαντική.

Με βάση τα προαναφερθέντα στοιχεία, το προτεινόμενο πλαίσιο περιλαμβάνει τρεις μετρήσεις (3^ο επίπεδο) για την αξιολόγηση του παράγοντα προσβασιμότητα:

- Η **πρώτη** μέτρηση είναι ένα μέτρο της τεχνικής προσβασιμότητας και μετρά το χρόνο που φορτώνει ο ιστότοπος

- Η **δεύτερη** μέτρηση αναφέρεται στις επιλογές προσβασιμότητας για τα άτομα με ειδικές ανάγκες και εξετάζει εάν ένας ιστότοπος περνά το πρώτο επίπεδο προσβασιμότητας των προτύπων οδηγιών πρόσβασης περιεχομένου του Ιστού (WCAG) και της κοινοπραξίας του World Wide Web (W3C, 1999).
- Η **τρίτη** μέτρηση εξετάζει τη διαθεσιμότητα συνδέσεων για κατέβασμα του ελεύθερου λογισμικού (π.χ. AcrobatReader) που είναι απαραίτητο για να δει το περιεχόμενο που προσφέρεται στον ιστότοπο.

2.5.2 Η πλοήγηση

Ο δεύτερος παράγοντας (2^ο επίπεδο) για τη μέτρηση του γενικού άξονα χαρακτηριστικών είναι η πλοήγηση. Με τον όρο **πλοήγηση ή navigation** εννοούμε τον τρόπο με τον οποίο ο επισκέπτης μιας ιστοσελίδας μπορεί να μεταβεί από τη μια κατηγορία στην άλλη και το αντίστροφο. Το πόσο εύκολο είναι να μεταβεί ο επισκέπτης στην επόμενη ή στην προηγούμενη κατηγορία, επηρεάζει άμεσα το χρόνο που θα παραμείνει ο χρήστης σε έναν δικτυακό τόπο. Όσο πιο βατός και απλός είναι ο τρόπος μετάβασης, τόσο αυξάνεται η πιθανότητα να παραμείνει περισσότερο ο επισκέπτης στην ιστοσελίδα. Αντίθετα, μια ιστοσελίδα που ο επισκέπτης δυσκολεύεται να μεταβεί από το ένα μέρος της στο άλλο, από τη στιγμή δηλαδή που δεν είναι εύχρηστη χάνει σιγά – σιγά το κοινό της (τους επισκέπτες της).

Τα δυο σημαντικότερα στοιχεία για την αξιολόγηση της πλοήγησης είναι η **λειτουργικότητα** και η **ευχρηστία ενός ιστοτόπου**. Παράγοντες όπως, η **διεπαφή του ιστοτόπου** και η **λειτουργικότητα της αναζήτησης** έχουν προσδιοριστεί ως βασικοί παράγοντες που καθορίζουν την επιτυχία ενός ιστοτόπου. Η αποδοτική και φιλική πλοήγηση είναι ιδιαίτερα σημαντική, καθώς ο χρήστης είναι πιθανό να νιώσει συγχυσμένος, χαμένος, ή αγχωμένος και τελικά να αφήσει τον ιστότοπο. Στην πραγματικότητα, προτείνεται ότι οι χρήστες πρέπει να είναι σε θέση να βρουν ότι ψάχνουν με τρία κλικ του ποντικιού ή και λιγότερο. Στο ηλεκτρονικό εμπόριο, εάν ο πελάτης δεν μπορέσει να βρει ένα προϊόν, δεν θα το αγοράσει (Nielsen, 2000) και θα απευθυνθεί πιθανώς σε έναν άλλο online προμηθευτή. Εντούτοις, στην ηλεκτρονική διακυβέρνηση ο πολίτης δεν έχει την πολυτέλεια «να αγοράσει» από κάπου αλλού.

Εάν ο πολίτης δεν μπορεί να βρει κάτι που θέλει ηλεκτρονικά θα πρέπει να το κάνει ή τηλεφωνικά ή με φυσική παρουσία του στα γραφεία του δημόσιου οργανισμού.

Ένα χρήσιμο γνώρισμα της πλοήγησης των ιστοτόπων είναι οι εσωτερικές μηχανές αναζήτησης. Η δημοτικότητα και η χρησιμότητα των μηχανών αναζήτησης (με το Google ακριβώς να λαμβάνει πάνω από 250 εκατομμύριων αιτημάτων αναζήτησης ανά ημέρα) δείχνουν ότι οι άνθρωποι χρησιμοποιούν εκτενώς τις μηχανές αναζήτησης. Αντίστοιχα, οι εσωτερικές μηχανές αναζήτησης (μέσα στον ιστοτόπο) αναδεικνύονται ως χρήσιμο βοήθημα της πλοήγησης για τους ιστοτόπους που περιέχουν μεγάλο όγκο πληροφοριών, δεδομένου ότι παρέχουν έναν εύκολο και γρήγορο τρόπο για εύρεση πληροφοριών. Η χρήση των μηχανών αναζήτησης επιφέρει πολλαπλά οφέλη τόσο για τον απλό χρήστη του ιντερνέτ όσο και για την επιχείρηση που διαθέτει δικτυακό τόπο.

Πιο συγκεκριμένα, για τον μεν χρήστη η ύπαρξη των μηχανών αναζήτησης καθιστά την αναζήτηση πληροφορίας στο διαδίκτυο μια εξαιρετικά εύκολη διαδικασία, ανεξάρτητα από το αν το θέμα που τον ενδιαφέρει είναι εξειδικευμένο ή όχι. Ο χρήστης δεν χρειάζεται να περιπλανιέται πηγαίνοντας από σελίδα σε σελίδα και από link σε link προκειμένου να ανακτήσει την πληροφορία που επιθυμεί.

Το μόνο που χρειάζεται είναι να επισκεφτεί την αρχική σελίδα της μηχανής αναζήτησης, να πληκτρολογήσει με όσο το δυνατόν μεγαλύτερη σαφήνεια και περιεκτικότητα το θέμα που τον ενδιαφέρει και να περιμένει λίγα δευτερόλεπτα έως ότου η μηχανή αναζήτησης πραγματοποιήσει για λογαριασμό του την περιήγηση σε όλο το διαδίκτυο και του επιστρέψει με τη μορφή λίστας αποτελεσμάτων όλες τις σχετικές με το συγκεκριμένο θέμα σελίδες που έχει εντοπίσει. Επομένως, ο χρήστης εξυπηρετείται γρηγορότερα, ευκολότερα και πληρέστερα με τη χρήση ενός τέτοιου πανίσχυρου εργαλείου.

Από την άλλη, για μια επιχείρηση που διαθέτει δικτυακό τόπο τα οφέλη από την ύπαρξη των μηχανών αναζήτησης είναι εξίσου σημαντικά. Αν αναλογιστούμε ότι ο αριθμός των χρηστών που χρησιμοποιούν τις μηχανές αναζήτησης στην καθημερινή τους ζωή για οποιοδήποτε θέμα τους ενδιαφέρει είναι τεράστιος, τότε

καταλαβαίνουμε ότι η παρουσία του δικτυακού τόπου της επιχείρησης στη λίστα αποτελεσμάτων της μηχανής σημαίνει αυτόματα αύξηση του αριθμού των χρηστών-πελατών που θα επισκεφτούν την ιστοσελίδα της ή ακόμη που θα ενημερωθούν για την ύπαρξη αυτής.

Επομένως, η επιχείρηση επιτυγχάνει μέσω των μηχανών αναζήτησης να προσελκύσει ευκολότερα και γρηγορότερα περισσότερους πελάτες-ενδιαφερόμενους για τα προϊόντα/υπηρεσίες της και μάλιστα χωρίς κανένα επιπρόσθετο κόστος για την ίδια. Συνεπώς, οι μηχανές αναζήτησης αποτελούν ένα πανίσχυρο εργαλείο τόσο για τους χρήστες όσο και για τις επιχειρήσεις μέσα στον απέραντο κόσμο του ιντερνέτ, παρέχοντας έναν εύκολο και γρήγορο τρόπο για εύρεση πληροφοριών.

Ένα άλλο χρήσιμο χαρακτηριστικό πλοήγησης είναι ο χάρτης του ιστοτόπου (sitemap) ή ένας αλφαβητικός κατάλογος. Αυτοί παρέχουν μια γρήγορη επισκόπηση των σελίδων που περιλαμβάνονται μέσα σε ολόκληρο τον ιστότοπο, και έτσι μπορούν να αποτελέσουν ένα σημαντικό εργαλείο για εύρεση πληροφοριών σε αυτό. Εντούτοις, πρέπει να σημειωθεί ότι η πλήρης λειτουργικότητα των χαρτών των ιστοτόπων και των αλφαβητικών καταλόγων επιτυγχάνεται όταν το περιεχόμενό τους είναι ταυτόχρονα ενεργές συνδέσεις στις κατάλληλες ιστοσελίδες.

Επίσης θα πρέπει να τηρούνται πάντα ορισμένοι **βασικοί κανόνες πλοήγησης**:

- Κατά το **σχεδιασμό μιας σελίδας** ο σχεδιαστής θα πρέπει να έχει στο μυαλό του τον τελικό χρήστη και το πόσο εύκολο είναι για κάποιον να περιηγηθεί από την μία σελίδα στην άλλη.
- Η πλοήγηση θα πρέπει να είναι όσο πιο σαφής γίνεται. Ο **τρόπος πλοήγησης** θα πρέπει να είναι απλός, ώστε να τον θυμάται ο χρήστης κατά τη διάρκεια της περιήγησής του. Όσο πιο πολύπλοκος γίνεται ο τρόπος μετάβασης από το ένα σημείο στο άλλο, τόσο μεγαλύτερες είναι οι πιθανότητες για τον τελικό χρήστη να χαθεί μέσα στην ιστοσελίδα (ιδίως εάν πρόκειται για **ιστοσελίδα** με πολλές υποκατηγορίες).

- Καλό θα ήταν πριν τη δημιουργία της σελίδας, να σχεδιάζεται στο χαρτί ο τρόπος μετάβασης από κατηγορία σε κατηγορία. Όσο πιο αναλυτικά γίνει ο σχεδιασμός τόσο πιο πολλά λάθη και παραλήψεις θα προβλεφθούν πριν την ανάπτυξη και τη δημοσίευση του δικτυακού τόπου.

- Ο διαχωρισμός σε θεματικές κατηγορίες θεωρείται αναγκαίος για τη σωστή πλοήγηση. Όταν τα περιεχόμενα μιας ιστοσελίδας είναι παρόμοια καλό θα ήταν να διαχωρίζονται μεταξύ τους σε διάφορες υποκατηγορίες. Για παράδειγμα σε μια σελίδα που πραγματεύεται φωτογραφικές μηχανές, ο σωστός διαχωρισμός θα μπορούσε να είναι ο εξής: Προϊόντα – α. Αναλογικές μηχανές, β. ψηφιακές μηχανές. Ωστόσο, απαιτείται περαιτέρω διαχωρισμός της κάθε υποκατηγορίας, για παράδειγμα οι ψηφιακές μηχανές μπορούν να διαχωριστούν ανάλογα με τη μάρκα: Ψηφιακές μηχανές – α. Olympus, β. Nikon, γ. Kodak, δ. Canon, κ.α.

- Ένας καλός τρόπος να γίνει εύκολη η πλοήγηση ενός επισκέπτη στον ιστότοπο είναι η δημιουργία δύο διαφορετικών menu (ανάλογα με το δικτυακό τόπο). Για παράδειγμα, το πρώτο menu θα μπορούσε να είναι οριζόντιο και να περιέχει κάποιες τυπικές υποκατηγορίες όπως “η εταιρία”, “νέα”, “συνεργάτες”, και “επικοινωνία”. Ο δεύτερος τρόπος πλοήγησης μπορεί να είναι κάθετος και να περιέχει αναλυτικά είτε τα προϊόντα που προβάλλονται στην ιστοσελίδα είτε τις υπηρεσίες (ανάλογα με το θέμα που πραγματεύεται ο εκάστοτε δικτυακός τόπος). Ο τρόπος αυτός διαχωρισμού ευνοεί και την καλύτερη κατάταξη της ιστοσελίδας στις μηχανές αναζήτησης, από τη στιγμή που θα “σαρώνουν” τους τίτλους των προϊόντων ή των υπηρεσιών.

Για τον παράγοντα πλοήγηση, με βάση τα προαναφερθέντα, το προτεινόμενο πλαίσιο αξιολόγησης περιλαμβάνει οκτώ μετρήσεις (3^ο επίπεδο).

- Η πρώτη μέτρηση αναφέρεται στη διαθεσιμότητα μιας εσωτερικής μηχανής αναζήτησης και υψηλότερου επιπέδου λεπτομέρειας της.
- Η δεύτερη μέτρηση αφορά τη διαθεσιμότητα ενός χάρτη του ιστοτόπου ή ενός αλφαβητικού καταλόγου που θα εξετάζει επίσης εάν το περιεχόμενό του είναι ενεργές συνδέσεις.

- Οι υπόλοιπες μετρήσεις αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των μενού (επιλογών) πλοήγησης και της ομοιόμορφης τοποθέτησής τους σε κάθε ιστοσελίδα του ιστοτόπου, στη ύπαρξη επιλογής για επιστροφή στην αρχική σελίδα και στην δυνατότητα εύρεσης της αντίστροφης διαδρομής που ο χρήστης έχει ακολουθήσει. Επιπλέον, υπάρχουν μετρήσεις που εξετάζουν τη συνέπεια των γραφικών και του χρωματισμού σε όλο τον ιστότοπο, καθώς επίσης και η ύπαρξη αλλαγής χρώματος για συνδέσεις που έχουν ήδη ενεργοποιηθεί (δηλαδή έχει επισκεφθεί ο χρήστης) ή όχι (Nielsen, 2000).

2.5.3 Η πολυγλωσσία

Ο τρίτος παράγοντας (2^ο επίπεδο) για τη μέτρηση του γενικού άξονα χαρακτηριστικών είναι η πολυγλωσσία. Η πολυγλωσσία είναι μία αξία που προάγει τον διαπολιτισμικό διάλογο, την κοινωνική συνοχή και την ευημερία. Διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στη δια βίου μάθηση, τα μέσα μαζικής επικοινωνίας και τις τεχνολογίες της πληροφορίας καθώς και στις εξωτερικές σχέσεις της ΕΕ. Φυσικά, ένας ιστότοπος δημόσιου οργανισμού πρέπει να είναι πρωτίστως διαθέσιμος στην εθνική γλώσσα ή γλώσσες. Εντούτοις, η πολυγλωσσία δεν αναφέρεται μόνο στις χώρες με περισσότερες από μια επίσημες γλώσσες. Σήμερα, οι οικονομικές και τεχνολογικές περιστάσεις διευκολύνουν μεγάλες μετατοπίσεις πληθυσμών και ως εκ τούτου η πολυγλωσσία είναι ένα ζήτημα όπου λίγο πολύ όλες οι χώρες λαμβάνουν σοβαρά υπ' όψιν. Για την αξιολόγηση του παράγοντα πολυγλωσσίας το πλαίσιο της έρευνάς μας προτείνει δύο μετρήσεις(3^ο επίπεδο).

- Η πρώτη μέτρηση αναφέρεται στον αριθμό ξένων γλωσσών που ο ιστότοπος προσφέρει, ενώ
- η δεύτερη μέτρηση στο βαθμό της πληρότητας του περιεχομένου σε κάθε μια από τις προσφερθείσες ξένες γλώσσες. Η δεύτερη μέτρηση συμπεριλαμβάνεται, διότι η εμπειρία δείχνει ότι πολλοί ιστότοποι προσφέρουν μόνο μέρος του περιεχομένου τους σε άλλες γλώσσες.

2.5.4 Η προστασία προσωπικών δεδομένων

Ο τέταρτος παράγοντας για τη μέτρηση του γενικού άξονα χαρακτηριστικών είναι η **προστασία προσωπικών δεδομένων**. Οι πιο πρόσφατες τεχνολογικές προόδους που επιτρέπουν στις εξατομικευμένες υπηρεσίες και την εκτέλεση ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών, έχουν θέσει ζητήματα ασφάλειας και προστασίας των προσωπικών δεδομένων στη δημόσια πληροφόρηση. Στην πραγματικότητα, τα πρόσφατα ερευνητικά συμπεράσματα δείχνουν ότι «οι πολίτες τοποθετούν την ασφάλεια και τη μεγαλύτερη υπευθυνότητα επάνω από την ευκολία χρήσης ή την προσφορά των υπηρεσιών και των πληροφοριών». Η ίδια έρευνα καταλήγει στο συμπέρασμα ότι, λόγω της περιορισμένης γνώσης των διαδικασιών της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης και της περιορισμένης εμπιστοσύνης στην κυβέρνηση, οι πολίτες περιμένουν από τους κυβερνητικούς οργανισμούς να δώσουν μεγάλη προσοχή σε αυτά τα ζητήματα. Επιπλέον, μια πρόσφατη έρευνα δείχνει ότι 85% των χρηστών των ηλεκτρονικών κυβερνητικών υπηρεσιών θεωρούν ότι τα συστήματα Τεχνολογιών Πληροφορικής της Τοπικής Αυτοδιοίκησης πιθανώς να έχουν ήδη υποστεί μια παραβίαση ασφάλειας στα χέρια των κακόβουλων του διαδικτύου και σε τέτοιες περιπτώσεις, το 86% των χρηστών θεωρούν τις ίδιες τις τοπικές αρχές υπεύθυνες, παρά τους hackers. Για να υπερπηδηθούν τα ζητήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, προτείνεται τη χρήση των ασφαλών κρυπτογραφημένων συνδέσεων, για τη διαβίβαση προσωπικών δεδομένων και των δεδομένων που απαιτούνται στις συναλλαγές. Επίσης πρέπει να υπάρχει στον ιστότοπο μια εμφανής σύνδεση με δήλωση ασφάλειας που να εξηγεί ρητά τον τρόπο με τον οποίο τα δεδομένα των πολιτών προστατεύονται και επίσης να δηλώνεται πώς αυτά θα χρησιμοποιηθούν.

Η δημόσια διοίκηση συνδέεται ακόμη και σήμερα με σκονισμένους φακέλους που περιέχουν αναρίθμητα, μη ταξινομημένα έγγραφα. Η εύρεση «των σχετικών εγγράφων» αποτελεί μερικές φορές πρόκληση.

Ενώ ο κοινωνιολόγος Max Weber εφεύρε το γραφειοκρατικό μοντέλο ως τρόπο δράσης και νομιμοποίησης της δημόσιας διοίκησης, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αλλάζει αυτή την εικόνα. Βασίζεται στη χρήση των τεχνολογιών της πληροφορικής και των επικοινωνιών (ΤΠΕ) για τη βελτίωση της υπό ευρεία έννοια διακυβέρνησης μιας χώρας. Δεν αποσκοπεί μόνο στην αύξηση της αποτελεσματικότητας του κράτους. Θεωρητικά συνδέεται με την επίτευξη της Ανοιχτής Διοίκησης -που

λειτουργεί υπό καθεστώς πλήρους διαφάνειας- και της υλοποίησης των δικαιωμάτων στην πληροφόρηση, στην πρόσβαση, στην πληροφορία του δημόσιου τομέα και της συμμετοχής στην Κοινωνία της Πληροφορίας. Στο Σχέδιο Δράσης i2010 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής αλλά και στην Ψηφιακή Στρατηγική 2007-2013 της Χώρας μας γίνεται φανερό ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση δεν αποτελεί απλώς ένα ακόμη έργο πληροφορικής, μια δημόσια διοίκηση που βασίζεται στο διαδίκτυο, αλλά προϋποθέτει την αναδιοργάνωση των διοικητικών διαδικασιών για την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις που θα είναι περισσότερο προσβάσιμες, διαφανείς και οικονομικά αποδοτικές.

Όταν όμως οι πληροφορίες που διαχειρίζεται η δημόσια διοίκηση αφορούν αμέσως ή εμμέσως συγκεκριμένο άτομο πρόκειται για δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Και μπορεί να αφορά τα δεδομένα των υπαλλήλων της δημόσιας διοίκησης (όνομα, περιγραφή της θέσης, στοιχεία επικοινωνίας) που δημοσιεύονται στους διαδικτυακούς τόπους ή καταγράφονται στα εσωτερικά συστήματα ελέγχου των διαδικασιών. Αφετέρου, μπορεί να αφορά τα δεδομένα των πολιτών που συλλέγονται και υφίστανται περαιτέρω επεξεργασία τόσο κατά την επικοινωνία τους με τη δημόσια διοίκηση όσο και κατά τη διεκπεραίωση των υποβαλλόμενων αιτημάτων τους(τον αριθμό της σύνδεσης στο διαδίκτυο (IP address), τα προσδιοριστικά στοιχεία της ταυτότητάς τους, τον αριθμό φορολογικού τους μητρώου, το περιεχόμενο του υποβαλλόμενου αιτήματος καθώς και το περιεχόμενο της απάντησης της διοίκησης.

Αποτελεί κοινή πεποίθηση ότι η χρήση των ΤΠΕ διαμορφώνει νέες συνθήκες για το άτομο, θετικές και αρνητικές: από την μια διευκολύνεται η πρόσβαση και αξιοποίηση της πληροφορίας και από την άλλη θέτει σε κίνδυνο τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του ατόμου. Το έγγραφο σε χαρτί που περιέχει μία σειρά από πληροφορίες σχετικά με το άτομο βρίσκεται κατά κανόνα αποθηκευμένο σε ένα σημείο, ο δε συσχετισμός των πληροφοριών που εμπεριέχονται σε διάφορα έγγραφα διάφορων δημόσιων υπηρεσιών είναι δύσκολος τόσο διαδικαστικά όσο και χρονικά. Με τη χρήση των ΤΠΕ, η κάθε πληροφορία που περιέχεται σε ένα έγγραφο καθίσταται εύκολα προσβάσιμη, αξιολογήσιμη και διασυνδέσιμη. Οι παράγοντες, τόπος και χρόνος, δεν αποτελούν πλέον εμπόδιο για τη δημιουργία ολοκληρωμένων

προφίλ. Το διαδίκτυο ως μέσο για την παροχή και ανταλλαγή των πληροφοριών είναι ένα ανοικτό περιβάλλον που -χωρίς τη λήψη μέτρων ασφάλειας- καθιστά δυνατή την ελεύθερη, καθολική και μη ελεγχόμενη πρόσβαση σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που είτε τηρούν οι δημόσιες υπηρεσίες στους διαδικτυακούς κόμβους τους, είτε περιλαμβάνονται κατά τη στιγμή της διαβίβασής τους. Παράλληλα, η εύκολη διαβίβαση και διασύνδεση της πληροφορίας δημιουργεί ασάφεια ως προς τον φορέα που είναι υπεύθυνος για την ορθή και νόμιμη τήρηση των δεδομένων.

Σκοπός των διατάξεων για την προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι να προστατεύεται το άτομο σε σχέση με τους συγκεκριμένους κινδύνους που περιλαμβάνει η κάθε τεχνολογία και οι συγκεκριμένες συνθήκες της επεξεργασίας. Εξάλλου, η θέσπισή τους συνδέεται ιστορικά με τη χρήση των ηλεκτρονικών υπολογιστών.

Από τη σκοπιά της προστασίας των προσωπικών δεδομένων κάθε εφαρμογή ηλεκτρονικής διακυβέρνησης οφείλει να συλλέγει και να επεξεργάζεται μόνο τα προσωπικά δεδομένα των πολιτών που είναι απολύτως απαραίτητα -και όχι περισσότερα- για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας, και μάλιστα τα δεδομένα τα οποία η κάθε δημόσια υπηρεσία έχει από το νόμο αρμοδιότητα να συλλέξει. Επιπλέον, κάθε εφαρμογή οφείλει ήδη στο στάδιο της σχεδίασης της να επιλέγει ηλεκτρονικά συστήματα και να προσαρμόζει τις διοικητικές διαδικασίες έτσι ώστε τα απαιτούμενα δεδομένα να είναι τα ελάχιστα δυνατά για την παροχή της συγκεκριμένης υπηρεσίας και τη διεκπεραίωση των υποθέσεων του πολίτη. Πρόκειται για την εφαρμογή των γενικών αρχών, της αναγκαιότητας, της αναλογικότητας και της ελαχιστοποίησης της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Εάν λοιπόν λάβουμε υπόψη ότι οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης περιλαμβάνουν από υπηρεσίες πληροφόρησης των ενδιαφερομένων μέχρι τη διαδραστική επαφή για τη διεκπεραίωση συγκεκριμένων αιτημάτων, πχ. υποβολή αιτήσεων, αποστολή πιστοποιητικών, τότε θα πρέπει κάθε φορά να εξετάζεται ποια δεδομένα απαιτούνται για τη συγκεκριμένη υπηρεσία. Στο πλαίσιο της γενικότερης διοικητικής μεταρρύθμισης που επαγγέλλεται η ηλεκτρονική διακυβέρνηση οφείλουν

οι αρμόδιοι να εξετάζουν εάν τα σχετικά δεδομένα είναι απαραίτητα, ακόμη και αν αυτά συλλέγονταν μέχρι τώρα. Για παράδειγμα, για την αποστολή ενημερωτικών ηλεκτρονικών εντύπων δεν είναι απαραίτητη η συλλογή άλλων δεδομένων παρά μόνο των στοιχείων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που δηλώνει ο ενδιαφερόμενος, ακόμη και αν για τη μέχρι σήμερα ταχυδρομική αποστολή ζητούνταν τα στοιχεία ταυτότητας του αποδέκτη. Επίσης για τη μέτρηση της επισκεψιμότητας των διαδικτυακών τόπων, δηλαδή για στατιστικούς σκοπούς, αρκεί η τήρηση των αριθμών διαδικτύου (IP addresses) με διαγραφή των τελευταίων ψηφίων, ώστε να μην είναι δυνατή η ταυτοποίηση του χρήστη από την υπηρεσία.

Αντίθετα, η παροχή υπηρεσιών που συνδέεται με την έκδοση πιστοποιητικών ή άλλων νομικά δεσμευτικών διοικητικών πράξεων, είναι προφανές ότι απαιτεί τη συλλογή προσωπικών δεδομένων. Και σε αυτήν την περίπτωση θα πρέπει να εξετάζεται ποια δεδομένα είναι κάθε φορά απαραίτητα, αφενός για την ταυτοποίηση του χρήστη και, αφετέρου, για τη διεκπεραίωση του αιτήματός του. Ένα τέτοιο παράδειγμα είναι οι εφαρμογές «μίας στάσης», μιας δηλαδή κεντρικής πύλης - ιστοσελίδας από όπου ο πολίτης συνδέεται με τις αρμόδιες υπηρεσίες, πχ. η ελληνική πύλη ΕΡΜΗΣ για την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Γίνεται κατανοητό ότι η πύλη δεν θα πρέπει να έχει πρόσβαση στο περιεχόμενο των επιμέρους συναλλαγών, παρά μόνο να διεκπεραιώνει τη διαβίβαση των δεδομένων προς και από τις αρμόδιες υπηρεσίες ή να έχει πρόσβαση μόνο σε όσα στοιχεία είναι απολύτως απαραίτητα για την ορθή δρομολόγηση των συναλλαγών.

Όπου οι εφαρμογές ηλεκτρονικής διακυβέρνησης απαιτούν τη διαπίστωση της ταυτότητας των συναλλασσομένων μερών και της βούλησής τους για συγκεκριμένη ενέργεια, πρόκειται για ένα απαιτητικό και πολυδάπανο πληροφοριακό έργο. Στις ηλεκτρονικές συναλλαγές η νομιμοποίηση των συναλλασσομένων και η ιδιόχειρη υπογραφή πρέπει να αντικατασταθούν από άλλα μέσα, ικανά και επαρκή για την αυθεντικοποίηση των μερών και τη μη αποποίηση της συγκεκριμένης ενέργειας. Πρόκειται για τα ψηφιακά πιστοποιητικά (ή ηλεκτρονικές ταυτότητες). Και στο σημείο αυτό, επισημαίνεται η ανάγκη να σχεδιασθούν με τρόπο που θα αποκαλύπτουν στο νόμιμο αποδέκτη τους, αλλά ιδίως σε κάθε τρίτο που ενδεχομένως

να αποκτήσει πρόσβαση παράνομα, τα ελάχιστα δυνατά δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

Εκτός από τα παραπάνω, απαιτείται η λήψη τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για τη διασφάλιση της ακεραιότητας, διαθεσιμότητας και εμπιστευτικότητας των προσωπικών δεδομένων τόσο κατά τη φάση της διαβίβασής τους όσο και της αποθήκευσής τους. Τα μέτρα οφείλουν να είναι ανάλογα με τους κινδύνους και τη φύση των δεδομένων. Για παράδειγμα, ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα ή δεδομένα που προστατεύονται από ειδικά απόρρητα, απαιτούν τη λήψη αυξημένων μέτρων ασφάλειας.

Τέλος, ακρογωνιαίος λίθος για την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία των δεδομένων που το αφορούν και σαν αντιστάθμισμα στην από το νόμο επιτρεπτή επεξεργασία αποτελεί η απαίτηση για διαφάνεια που πραγματοποιείται με την υποχρέωση ενημέρωσής του σχετικά με **α)** την κατηγορία των δεδομένων, **β)** το σκοπό της επεξεργασίας **γ)** τους νόμιμους αποδέκτες των δεδομένων, **δ)** την ταυτότητα του υπεύθυνου φορέα, **ε)** τη δυνατότητα ανώνυμης ή ψευδώνυμης χρήσης της ηλεκτρονικής υπηρεσίας, και **στ)** την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης στα δεδομένα. Η υποχρέωση ενημέρωσης αφορά τόσο τον υπεύθυνο φορέα για την παροχή της συγκεκριμένης ηλεκτρονικής υπηρεσίας όσο και το φορέα της κεντρικής πύλης. Όλες οι πληροφορίες αυτές θα πρέπει να περιλαμβάνονται σε ειδική δήλωση, να είναι εύληπτες και αναρτημένες σε εμφανές σημείο.

Δεν υπάρχει καμία αμφιβολία ότι η ηλεκτρονική διακυβέρνηση αποτελεί ένα ιδιαίτερα απαιτητικό εγχείρημα και ευκαιρία για τη Χώρα να βελτιώσει δραστικά την εικόνα της δημόσιας διοίκησης, να μειώσει τη γραφειοκρατία και το κόστος λειτουργίας της. Οι όποιες πιεστικές χρονικές προθεσμίες και οικονομικές παράμετροι δεν θα πρέπει να λειτουργήσουν σε βάρος της προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Όπως και στο ηλεκτρονικό εμπόριο, ο σχεδιασμός των ηλεκτρονικών υπηρεσιών με τρόπο και τεχνολογίες που να διασφαλίζουν την ιδιωτικότητα έχει άμεση επίπτωση στην αποδοχή τους, που με τη σειρά της είναι βασική προϋπόθεση για την εκπλήρωση των στόχων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Ακόμη περισσότερο, όταν οι συναλλαγές με τη

δημόσια διοίκηση είναι υποχρεωτικές, η αποτελεσματική προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί έμπρακτη απόδειξη της χρηστής διακυβέρνησης.

Για την αξιολόγηση του παράγοντα **προστασία προσωπικών δεδομένων** το προτεινόμενο πλαίσιο περιλαμβάνει δύο μετρήσεις σε (3^ο επίπεδο).

- 1 Η πρώτη μέτρηση αναφέρεται στη διαθεσιμότητα μιας δήλωσης διαφύλαξης των προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας στον ιστότοπο, ενώ
- 2 η δεύτερη μέτρηση εξετάζει εάν τα ιδιωτικά στοιχεία των πολιτών ζητούνται ηλεκτρονικά. Και επίσης εάν αυτά τα στοιχεία διαβιβάζονται μέσα από μια ασφαλή σύνδεση και εάν υπάρχουν ρητές διαβεβαιώσεις για τη ορθή χρήση των στοιχείων που είναι διαθέσιμα ηλεκτρονικά.

2.5.5 Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα

Ο τελευταίος παράγοντας για τη μέτρηση του γενικού άξονα είναι η **δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα (2^ο επίπεδο)**. Τυπικά, ένας χρήστης των ιστοτόπων πρέπει να είναι σε θέση να εκτελέσει όλες τις ενέργειες ηλεκτρονικά χωρίς να υπάρχει ανάγκη για περαιτέρω χρήση τηλεφώνου ή ταχυδρομείου. Εντούτοις, στην περίπτωση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών είναι σημαντικό να παρέχεται λίστα επαφών με τα άτομα του οργανισμού και να ενθαρρύνεται η επαφή με το υπεύθυνο προσωπικό. Κατά αυτόν τον τρόπο είναι δυνατό να βοηθηθούν οι πολίτες να υπερπηδήσουν τα προβλήματα με περιορισμένες τεχνολογικές δεξιότητες. Γενικά η διεθνής βιβλιογραφία για την αξιολόγηση των ιστοτόπων περιλαμβάνει πολύ λίγες αναφορές για την δυνατότητα επικοινωνίας του κοινού με τον φορέα. Αυτό έχει χρησιμοποιηθεί ως κριτήριο για την αξιολόγηση των κυβερνητικών ιστοτόπων στην Καραϊβική και των ακαδημαϊκών ιστοτόπων. Επιπλέον, ο χρόνος απόκρισης στα αιτήματα του πολίτη έχει συμπεριληφθεί στις μετρήσεις για την αξιολόγηση των Βραζιλιάνικων κυβερνητικών ιστοτόπων (García et al., 2005).

Η ορθή επικοινωνία του πολίτη με τον εκάστοτε φορέα βασίζεται στη διακίνηση και επεξεργασία πληροφοριών και δεδομένων με γρήγορο τρόπο. Η υψηλή ταχύτητα

επικοινωνιών με χαμηλό κόστος απαιτεί την αξιοποίηση του γρήγορου διαδικτύου (internet) που συνήθως αναφέρεται με τον όρο «ευρυζωνικό» διαδίκτυο.

Όμως τι σημαίνει πρακτικά «ευρυζωνική πρόσβαση» για τον πολίτη; Η «ευρυζωνικότητα» είναι τα δίκτυα υψηλών ταχυτήτων που υποστηρίζουν:

- **Συναλλαγές με τις Δημόσιες Υπηρεσίες** από το σπίτι του, πολύ γρήγορα και με ασφάλεια των δεδομένων, αλλά με την άνεση και την ευκολία που του προσφέρει ο προσωπικός του υπολογιστής και μια γρήγορη σύνδεση στο διαδίκτυο (Internet).
- **Οικονομικές συναλλαγές:** Είναι η δυνατότητα του πολίτη να αντικαταστήσει τις επισκέψεις στο φορέα της προτίμησής του, πραγματοποιώντας στον «ηλεκτρονικό γκισέ» όλες τις συναλλαγές του, εύκολα, γρήγορα και με ασφάλεια χάρη στα ηλεκτρονικά δίκτυα.
- **Ενημέρωση, Ψυχαγωγία, Επικοινωνία:** Στην Ψηφιακή Ελλάδα ευρυζωνικότητα σημαίνει ότι ο πολίτης ενημερώνεται για τα θέματα που αυτός επιλέγει με τον τρόπο που αυτός θέλει. Σημαίνει ψυχαγωγία, δίνοντας τη δυνατότητα στον πολίτη να απολαύσει υπηρεσίες, όπως η παρακολούθηση θεαμάτων, διαλέξεων, ομιλιών κτλ που τον ενδιαφέρουν, η έγκαιρη ηλεκτρονική κράτηση εισιτηρίων για θεάματα, κοκ. Περαιτέρω σημαίνει ενίσχυση της επικοινωνίας μέσω της δυνατότητας τηλεφωνικής συνομιλίας με εξαιρετικά χαμηλότερο κόστος από το σημερινό.

Για την αξιολόγηση του παράγοντα «**δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα**» το περιλαμβάνονται τέσσερις μετρήσεις (3^ο επίπεδο).

- Οι πρώτες δύο μετρήσεις αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των στοιχείων επαφής με τους κυβερνητικούς υπαλλήλους (ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο, ταχυδρομική διεύθυνση), αλλά και με τον υπεύθυνο του κυβερνητικού ιστοτόπου (webmaster).
- Η τρίτη μέτρηση αναφέρεται στη δυνατότητα που παρέχεται στους πολίτες να έρθουν σε επαφή με τους αιρετούς του οργανισμού για τα αιτήματα ή τις καταγγελίες τους.

- Τέλος, η τελευταία μέτρηση εξετάζει το χρόνο απόκρισης σε ένα ηλεκτρονικό ταχυδρομείο που στέλνεται στον υπεύθυνο του ιστοτόπου (webmaster).

Μια επισκόπηση των παραγόντων και των μετρήσεων που μετρούν τον άξονα γενικών χαρακτηριστικών παρουσιάζεται στον πίνακα II.

ΑΞΟΝΑΣ	ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ	ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕΤΡΗΣΕΩΝ
Γενικά χαρακτηριστικά	Προσβασιμότητα	Τεχνική δυνατότητα πρόσβασης, δυνατότητα πρόσβασης για άτομα με ειδικές ανάγκες και μη επιδέξιους χρήστες διαδικτύου
	πλοήγηση	Ικανότητα εύρεσης, χαρακτηριστικά λειτουργικότητας κ ευκολίας χρήσης, συνέπεια σχεδιασμού ενός site
	πολυγλωσσία	Αριθμός ξένων γλωσσών και πληρότητα περιεχομένου
	προστασία προσωπικών δεδομένων	Προστασία προσωπικών δεδομένων, ασφαλείς συνδέσεις, πληροφορίες για τη χρήση των στοιχείων
	Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα	Στοιχεία επαφής και ταχύτητα απάντησης

Πίνακας 2.2 : Ο 1^{ος} άξονας των γενικών χαρακτηριστικών

2.6 Ο Δεύτερος Άξονας (το περιεχόμενο του ιστοτόπου, e-content)

Ο δεύτερος άξονας στο προτεινόμενο πλαίσιο είναι ο **e-content** (ηλεκτρονικό περιεχόμενο). Προφανώς το λεπτομερές, ακριβές και επίκαιρο περιεχόμενο είναι ένα αναπόφευκτο στοιχείο ενός επιτυχημένου ιστοχώρου. Πολλοί ερευνητές τονίζουν τη σημασία των σαφών, συνοπτικών, χωρίς λάθη πληροφοριών που περιορίζονται στις

απολύτως απαραίτητες και χρήσιμες, έτσι που να μην κουράζει τον αναγνώστη. Άλλες πηγές αναφέρονται επίσης στο επίκαιρο των πληροφοριών, που σημαίνει ότι το περιεχόμενο πρέπει να αναθεωρείται τακτικά και να ενημερώνεται. Εντούτοις, καμία συγκεκριμένη αναφορά δεν υπάρχει για τον τύπο του περιεχομένου (π.χ. πληροφορίες για τον οργανισμό, για τα τοπικά ζητήματα). Αυτά πρέπει να περιληφθούν στην αξιολόγηση των ιστοτόπων των δημόσιων οργανισμών.

Ειδικότερα, για να είναι χρήσιμο το περιεχόμενο των ιστοσελίδων των δημόσιων φορέων, κρίνεται αναγκαίο οι οικείοι φορείς να φροντίζουν:

α) Να αναρτούν άμεσα και σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα τους οποιαδήποτε καινούργια πληροφορία μπορεί να ενδιαφέρει τον πολίτη ή την επιχείρηση για τα θέματα που χειρίζεται ο φορέας ή οποιαδήποτε τροποποίηση επέρχεται σε υφιστάμενες διαδικασίες. Το περιεχόμενο του κειμένου πρέπει να είναι απλό και κατανοητό ώστε να απευθύνεται σε όσο το δυνατόν ευρύτερο κοινό (πολίτες και επιχειρήσεις) και να έχει ως στόχο την κάλυψη των αναγκών τους και την απάντηση στα πιο συνηθισμένα ερωτήματά τους. Επιπλέον, το κείμενο της ιστοσελίδας πρέπει να αποτελείται από μικρές απλές προτάσεις χωρίς τη χρήση ιδιωματισμών και παθητικής φωνής.

β) Να επικαιροποιούν σε συνεχή βάση το σύνολο του περιεχομένου των ιστοσελίδων τους με την προσθήκη των ισχυουσών πληροφοριών, προϋποθέσεων για τις διοικητικές διαδικασίες, εγκυκλίων ή διοικητικών εγγράφων, στοιχείων επικοινωνίας υπηρεσιών (τηλέφωνα, fax και email) κλπ και την παράλληλη διαγραφή των στοιχείων εκείνων που έχουν πάψει να ισχύουν, δεδομένου ότι η παράλληλη διατήρηση των νέων πληροφοριών και των παλαιών που δεν ισχύουν πλέον στην ιστοσελίδα του οικείου φορέα, προκαλεί σύγχυση στον ενδιαφερόμενο και κλονίζει την εμπιστοσύνη του προς τη δημόσια διοίκηση.

γ) Να αναρτούν τα έντυπα των αιτήσεων που χρησιμοποιούνται για τις συγκεκριμένες διοικητικές διαδικασίες όπως ισχύουν κάθε φορά με όλες τις τυχόν τροποποιήσεις που έχουν επέλθει π.χ. κατάργηση κάποιου δικαιολογητικού και αντικατάστασή του με υπεύθυνη δήλωση του Ν. 1599/86, αυτεπάγγελτη αναζήτηση πιστοποιητικών ή βεβαιώσεων, τροποποίηση των προϋποθέσεων για την ικανοποίηση αιτήματος δικαιούχου κλπ (ηλεκτρονική υπηρεσία 2ου επιπέδου).

δ) Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να είναι εύκολα προσβάσιμες, κατά τρόπο ώστε να διευκολύνονται οι πολίτες, οι επιχειρήσεις και οι υπάλληλοι των δημοσίων υπηρεσιών στην αναζήτησή τους. Σημειώνεται ότι ο χρήστης πρέπει να είναι σε θέση να έχει πρόσβαση στην πληροφορία που επιθυμεί μόνον με τρεις κινήσεις (τρία «κλικ» του ποντικιού) από την αρχική σελίδα του δημοσίου φορέα που επισκέπτεται. Σε περίπτωση μακροσκελών κειμένων θα πρέπει αυτά να οργανώνονται σε περισσότερα του ενός κείμενα με επιμέρους θέματα.

Για την αποτελεσματικότερη εφαρμογή των παραπάνω οδηγιών, είναι αναγκαίο να υπάρχει συστηματική παρακολούθηση της ιστοσελίδας του οικείου φορέα. Για το σκοπό αυτό, κάθε διεύθυνση ή μονάδα δημοσίου οργανισμού πρέπει να ορίζει συγκεκριμένο υπάλληλο, στον οποίο θα ανατεθεί η επικαιροποίηση της ιστοσελίδας της. Ειδικότερα, αυτός ο υπάλληλος θα είναι υπεύθυνος για την προσθήκη νέων πληροφοριών σχετικά με τα θέματα που χειρίζεται η διεύθυνση ή η μονάδα και την απόσυρση όσων δεν ισχύουν, σε συνεργασία με την αρμόδια υπηρεσία πληροφορικής του φορέα.

Την ευθύνη για την εφαρμογή του έργου της επικαιροποίησης της ιστοσελίδας θα πρέπει να έχουν οι Γενικοί Γραμματείς των Υπουργείων ή των Περιφερειών αντίστοιχα, και οι αρμόδιοι Αντιδήμαρχοι τους οποίους οφείλουν να ενημερώνουν σε μηνιαία βάση οι υπεύθυνοι για την ιστοσελίδα της υπηρεσίας Πληροφορικής του φορέα.

2.6.1 Το γενικό περιεχόμενο

Ο πρώτος παράγοντας (2^ο επίπεδο) που προτείνεται για τη μέτρηση του e-content άξονα αναφέρεται στο γενικό περιεχόμενο του ιστότοπου .

1. Η πρώτη από τις μετρήσεις (3^ο επίπεδο) που υιοθετείται για την αξιολόγηση αυτού του παράγοντα αναφέρεται στο είδος των πληροφοριών που προσφέρονται ηλεκτρονικά. Πιο συγκεκριμένα, εξετάζεται εάν ο ιστότοπος περιλαμβάνει τις λεπτομέρειες ως προς την αποστολή και τις προτεραιότητες του οργανισμού, ή ένα μήνυμα από τον εκπρόσωπο του

οργανισμού, λεπτομέρειες ως προς την εσωτερική οργάνωση του οργανισμού και των υπηρεσιών που παρέχει, καθώς επίσης και θέματα σχετικά με την επιχειρηματικότητα, τον τουρισμό, τον πολιτισμό, την τοπική ιστορία, τον αθλητισμό, την εκπαίδευση και τις κοινωνικές υπηρεσίες.

2. Οι υπόλοιπες 3 μετρήσεις περιλαμβάνουν το συνολικό αριθμό σελίδων του ιστοχώρου, εάν προσφέρονται ηλεκτρονικοί χάρτες GIS και αν διατίθενται εξωτερικές συνδέσεις με σχετικούς δημόσιους και ιδιωτικούς οργανισμούς.

2.6.2 Το εξειδικευμένο περιεχόμενο

Ο **δεύτερος παράγοντας (2^ο επίπεδο)** που προτείνεται για τη μέτρηση του e-content άξονα αναφέρεται επίσης στο προσφερόμενο περιεχόμενο, αλλά πιο εξειδικευμένα, και ονομάζεται «**το εξειδικευμένο περιεχόμενο**». Οι συστάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης δηλώνουν ρητά ότι οι δημόσιες αρχές πρέπει να καθιερώσουν ηλεκτρονικές αγορές για τις προμήθειες τους και ότι πρέπει να χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να βελτιώσουν τη διαφάνεια της δημόσιας διοίκησης. Εντούτοις, τέτοια ζητήματα σπάνια λαμβάνονται υπόψη στην αξιολόγηση των κυβερνητικών ιστοχώρων, και μια εξαίρεση είναι η μελέτη για τους βραζιλιάνικους κυβερνητικούς οργανισμούς, στην οποία βρέθηκε ότι σχεδόν στο 1/3 των κυβερνητικών ιστοτόπων περιλαμβάνει τους δημόσιους προϋπολογισμούς και τις δαπάνες τους. Για την αξιολόγηση του εξειδικευμένου περιεχομένου περιλαμβάνονται **3 μετρήσεις (3^ο επίπεδο)**.

1. Η πρώτη μέτρηση εξετάζει τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών σχετικά με τις προμήθειες.
2. Οι άλλες δύο μετρήσεις σχετίζονται με τα ζητήματα διαφάνειας: η μια αναφέρεται στη διαθεσιμότητα οικονομικών στοιχείων για τον προϋπολογισμό του οργανισμού και η άλλη αναφέρεται στη διαθεσιμότητα των πληροφοριών για τις κενές θέσεις του οργανισμού.

2.6.3 Ειδήσεις και ενημέρωση

Ο τελευταίος παράγοντας που προτείνεται για τη μέτρηση του e-content άξονα αναφέρεται στην επίκαιρη- τρέχουσα πληροφόρηση, και ονομάζεται «ειδήσεις και ενημέρωση»(2^ο επίπεδο). Για την αξιολόγηση αυτού του παράγοντα το προτεινόμενο πλαίσιο περιλαμβάνει 3 μετρήσεις(3^ο επίπεδο).

Αυτές οι μετρήσεις εξετάζουν τη συχνότητα της ενημέρωσης των ιστοχώρων, τη διαθεσιμότητα των τοπικών ειδήσεων και ένα ηλεκτρονικό ημερολόγιο των γεγονότων. Μια επισκόπηση των παραγόντων και των μετρήσεων που μετρούν το e-content άξονα παρέχεται στον πίνακα 2.3.

Άξονας	Παράγοντες	Αξιολόγηση μετρήσεων
Ηλεκτρονικό περιεχόμενο	Γενικό περιεχόμενο	Πληροφορίες για την οργάνωση του φορέα και τοπικά ζητήματα
	Εξειδικευμένο περιεχόμενο	Ηλεκτρονικές προμήθειες, οικονομικές πληροφορίες, κενές θέσεις εργασίας
	Ειδήσεις και ενημέρωση	Συχνότητα ενημέρωσης του ιστότοπου, τοπικές ειδήσεις και ηλεκτρονικό ημερολόγιο

Πίνακας 2.3: Ο άξονας του ηλεκτρονικού περιεχομένου

Αν και οι παράγοντες και οι προτεινόμενες μετρήσεις μέχρι τώρα λαμβάνουν υπόψη την κυβερνητική διάσταση των ιστοχώρων, γενικά οι δύο πρώτοι άξονες έχουν προέλθει από τη γενική θεωρία αξιολόγησης των ιστοχώρων. Εντούτοις, οι επόμενοι δύο άξονες είναι προτεινόμενοι για τους συγκεκριμένους κυβερνητικούς ιστοχώρους. Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή η ηλεκτρονική διακυβέρνηση ορίζεται ως: [. . η χρήση των ICT στις δημόσιες υπηρεσίες συνδυαστικά με την οργανωτική αλλαγή και τις νέες δεξιότητες προκειμένου να βελτιώσει τις δημόσιες υπηρεσίες και τις δημοκρατικές διαδικασίες και να ενισχύσει την υποστήριξη των δημόσιων πολιτικών(European Communication, 2003). Κατά συνέπεια, εκτός από τον

πληροφοριακό ρόλο τους, οι κυβερνητικοί ιστότοποι έχουν δημιουργηθεί για να παρέχουν τόσο ηλεκτρονικές υπηρεσίες, όσο και να διευκολύνουν τη δημόσια συμμετοχή. Παρακάτω καθορίζουμε δύο ακόμα άξονες για την αξιολόγηση ενός ιστοτόπου δημόσιας διοίκησης, δηλαδή για τις υπηρεσίες και τη συμμετοχή των πολιτών.

2.7 Ο ΤΡΙΤΟΣ ΑΞΟΝΑΣ - Ο άξονας των υπηρεσιών



2.7.1 Τι είναι οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες;

Οι Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που φιλοξενούνται μέσω της Διαδικτυακής Πύλης, είναι ένα πακέτο υπηρεσιών που προσφέρονται στον πολίτη με απώτερο σκοπό την άμεση εξυπηρέτησή του χωρίς ιδιαίτερη δαπάνη χρόνου. Με τις Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες, ο πολίτης δεν είναι πλέον υποχρεωμένος να παρευρεθεί στον δημόσιο φορέα για να πραγματοποιήσει εργασίες που σχετίζονται με αυτόν. Τώρα πια μπορεί να καταθέτει αιτήσεις ή καταγγελίες μέσα από την Διαδικτυακή Πύλη Εξυπηρέτησης Πολιτών, να ενημερώνεται για την πορεία εξέλιξής τους καθώς και για την ημερομηνία ολοκλήρωσής τους.

Για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών συνήθως απαιτείται η εγγραφή του επισκέπτη της ιστοσελίδας σαν εγκεκριμένου χρήστη. Αφού γίνει η εγγραφή του, τότε θα πρέπει να μεταβεί στην σελίδα των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών. Εκεί, στο εφεξής έχει δικαίωμα να πραγματοποιεί αιτήματα & καταγγελίες καθώς και να ενημερώνεται για τις αποφάσεις των δημορχιακών Επιτροπών και του δημοτικού Συμβουλίου του τόπου όπου κατοικεί.

Συγκεκριμένα ο πολίτης μπορεί να:

3. Καταθέτει αιτήματα που αφορούν τον ίδιο.

4. Υποβάλλει καταγγελίες που σχετίζονται με τον ίδιο ή τρίτους
5. Να ενημερώνεται για τις αποφάσεις των Δημαρχιακών Επιτροπών (Δ.Ε.) και του Δημοτικού Συμβουλίου (Δ.Σ.), τις μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων καθώς και για τα εκλογικά αποτελέσματα.
6. Να πληροφορείται για τα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την διεκπεραίωση έκδοσης διαφόρων βεβαιώσεων και πιστοποιητικών.
7. Να συζητά στην ηλεκτρονική κοινωνία θέματα που αφορούν τη τοπική αυτοδιοίκηση.

Ο άξονας των υπηρεσιών αναφέρεται στην παροχή ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών. Στην περίπτωση του δημόσιου τομέα, η παροχή των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών είναι μια ουσιαστική προϋπόθεση για να αξιοποιήσει ο δημόσιος οργανισμός πλήρως τις δυνατότητές του. Οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες» είναι ένα από τα πέντε συστατικά του «δείκτη αξιολόγησης της διακυβέρνησης», και χρησιμοποιείται για να αξιολογήσει τους μεγάλους δήμους παγκοσμίως (Holzer και Kim, 2005). Αυτός ο δείκτης αξιολόγησε την προσφορά των συγκεκριμένων υπηρεσιών, όπως τις πληρωμές, τις αιτήσεις χορηγήσεων αδειών, τις παραβιάσεις καθώς επίσης και την αγορά εισιτηρίων, αλλά και άλλων σχετικών θεμάτων για τα αιτήματα, καθώς και την ύπαρξη συχνών ερωτήσεων (FAQ).

Μια άλλη μέθοδος εφαρμόστηκε για την αξιολόγηση των αυστραλιανών κυβερνητικών ιστοτόπων και που αξιολόγησε 5 ιστοτόπους με υπηρεσίες government to citizen(G-C) και government to business(G-B) σύμφωνα με το βαθμό ηλεκτρονικής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών. Σύμφωνα με αυτή, οι υπηρεσίες που επιλέχτηκαν ήταν υπηρεσίες που αφορούσαν πληρωμές, εγγραφές σε δημόσιους καταλόγους π.χ. δημοτολόγια, on-line υποβολή προσφορών και προσλήψεων (Henriksson et al., 2006).

Πιο πρόσφατα μια πιο ολοκληρωμένη έρευνα στους κυβερνητικούς ιστοτόπους, μέτρησε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες μέσω του αριθμού υπηρεσιών που μπορεί να εκτελεσθούν πλήρως on-line (West, 2007).

Χωρίς αμφιβολία, ο συνολικός αριθμός των προσφερομένων ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών είναι σημαντικός, δεδομένου ότι είναι γνωστό ότι ένας οργανισμός τοπικής αυτοδιοίκησης παρέχει τις περισσότερες από τις δημόσιες υπηρεσίες. Ο αριθμός των διαθέσιμων ηλεκτρονικών υπηρεσιών δεν εξετάζεται στη μέτρηση της **διαθεσιμότητας** των ηλεκτρονικών δημόσιων υπηρεσιών στα κράτη μέλη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, τα οποία επικεντρώνονται σε 20 συγκεκριμένες δημόσιες υπηρεσίες (12 για τους πολίτες και 8 για τις επιχειρήσεις (European Communication, 2001), και για την οποία έχει επικριθεί ιδιαίτερα. Εντούτοις, αν και είναι πολύ απλό να μετρήσει κανείς τον αριθμό των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, είναι ιδιαίτερα δύσκολο να αξιολογήσει κανείς αυτήν την μέτρηση, κυρίως επειδή είναι δύσκολο να καθοριστεί ο συνολικός αριθμός των υπηρεσιών που πρέπει να προσφερθούν on-line και μπορεί να διαφέρει ουσιαστικά από οργανισμό σε οργανισμό (ή από κυβερνητικό επίπεδο σε κυβερνητικό επίπεδο). Επιπλέον, δεν μπορεί απλά να συμπεράνουμε ότι ο συνολικός αριθμός των υπηρεσιών που παρεχόταν παραδοσιακά (όχι ηλεκτρονικά) πρέπει να ισούται με τον αριθμό υπηρεσιών που πρέπει να προσφέρονται ηλεκτρονικά(on-line). Μπορεί να υπάρξουν παραδείγματα χάριν, πολιτικές ή λόγοι πολιτικοί που να αποτρέπουν τη ηλεκτρονική προσφορά μερικών υπηρεσιών. Αυτή η αξιολόγηση γίνεται πιο δύσκολη, όταν αξιολογούνται οι ιστοχώροι των οργανισμών που ανήκουν σε διαφορετικά κυβερνητικά επίπεδα (κεντρική κυβέρνηση, περιφερειακή, τοπική) ή ακόμα και σε διαφορετικές χώρες.

Το δεύτερο σημαντικό ζήτημα στην αξιολόγηση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών είναι το επίπεδο λεπτομέρειας στο οποίο αυτές προσφέρονται, δεδομένου ότι υπάρχει μια τεράστια διαφορά μεταξύ της προσφοράς των ηλεκτρονικών πληροφοριών για μια υπηρεσία και της προσφοράς ολοκληρωμένων ηλεκτρονικών συναλλαγών. Σύμφωνα με μια μελέτη που διεξάγεται για την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, υπάρχουν τέσσερα επίπεδα λεπτομέρειας στην παροχή δημόσιων υπηρεσιών, ως εξής (CapGemini, 2006):

1. παροχή πληροφοριών
2. μονόδρομη επικοινωνία
3. αμφίδρομη επικοινωνία

4. πλήρης συναλλαγή

Πάλι, αν και είναι απλό να καθοριστεί το επίπεδο λεπτομέρειας που προσφέρεται κάθε ηλεκτρονική υπηρεσία, κάποιος δεν μπορεί να είναι σίγουρος ως προς το σε ποιο επίπεδο πρέπει να προσφερθεί η κάθε υπηρεσία ιδανικά. Σίγουρα, δεν μπορεί να υποτεθεί ότι όλες οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες πρέπει να προσφερθούν στο υψηλότερο επίπεδο. Η φύση μερικών υπηρεσιών, ή πάλι οι πολιτικές αλλά και λόγοι πολιτικοί, μπορούν να μην επιτρέψουν τέτοια προσφορά. Κατά συνέπεια, υπάρχει μεγάλη δυσκολία στην αξιολόγηση του βάθους των προσφερομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σε κάθε περίπτωση, και το εύρος και το βάθος των υπηρεσιών που προσφέρονται πρέπει να αξιολογηθούν.

2.7.2 Ο αριθμός και το επίπεδο υπηρεσιών

Ο πρώτος παράγοντας(2^οεπίπεδο) για την αξιολόγηση του άξονα υπηρεσιών, αναφέρεται ακριβώς, «στον αριθμό των υπηρεσιών και το επίπεδό τους». Για την αξιολόγηση του αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών μετράμε τον απόλυτο αριθμό υπηρεσιών που προσφέρονται από τον δημόσιο οργανισμό. Κατόπιν, καθορίζουμε το μέγιστο αριθμό υπηρεσιών ανά επίπεδο οργανισμού που μπορούν να προσφερθούν αυτήν την περίοδο on-line και αξιολογούμε τις υπηρεσίες του ίδιου επιπέδου σύμφωνα με εκείνο τον αριθμό. Αν και δεν είναι το ιδανικό σενάριο, αυτή η προσέγγιση παράγει μετρήσεις που απεικονίζουν καλύτερα την πραγματικότητα έναντι των άλλων προσεγγίσεων στη βιβλιογραφία, οι οποίες αξιολογούν την ύπαρξη ενός περιορισμένου αριθμού υπηρεσιών. Επιπλέον, αξιολογούμε το επίπεδο κάθε υπηρεσίας, που μπορεί και πρέπει να προσφερθεί στο υψηλότερο πιθανό επίπεδο (πλήρης συναλλαγή). Ως εκ τούτου, για την αξιολόγηση του αριθμού των υπηρεσιών και του επιπέδου υιοθετούνται μετρήσεις που αναφέρονται και στο εύρος και το βάθος των προσφερομένων ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

2.7.3 Γενικές πληροφορίες

Ο δεύτερος παράγοντας(2^ο επίπεδο) για την αξιολόγηση των υπηρεσιών είναι οι «γενικές πληροφορίες». Για την αξιολόγηση των υπηρεσιών που προσφέρονται online, είναι σημαντικό να αξιολογηθεί το γενικό πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών καθώς και η λειτουργία τους. Επομένως, προτείνουμε τέσσερις μετρήσεις(3^ο επίπεδο) για τη μέτρηση των υπηρεσιών «γενικές πληροφορίες».

1. Η πρώτη μέτρηση εξετάζει τον τρόπο που οι υπηρεσίες είναι δομημένες ηλεκτρονικά και πώς η δόμηση αυτή συμβάλλει στην εύκολη εύρεσή τους από τους χρήστες.
2. Οι άλλες τρεις μετρήσεις αναφέρονται στις περαιτέρω δυνατότητες αλληλεπίδρασης με τον φορέα: η δυνατότητα να υπάρχουν πληροφορίες για συγκεκριμένες υπηρεσίες, η διαθεσιμότητα των στοιχείων των υπηρεσιακών παραγόντων, και το επίπεδο των διαθέσιμων επαφών (δηλ. μια επαφή για ολόκληρη τη δημόσια αρχή ή μια επαφή ανά τμήμα ή ανά υπάλληλο). Μια επισκόπηση των παραγόντων και των μετρήσεων που μετρούν τον άξονα υπηρεσιών παρουσιάζεται στον πίνακα 2.4.

Άξονας	Παράγοντες	Αξιολόγηση μετρήσεων
Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Αριθμός και επίπεδα υπηρεσιών	Εύρος και βάθος των υπηρεσιών που προσφέρονται ηλεκτρονικά
	Γενικές πληροφορίες	Παροχή υπηρεσιών και γενικές λειτουργίες

Πίνακας 2.4: Ο τρίτος άξονας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών

2.8 Ο ΤΕΤΑΡΤΟΣ ΑΞΟΝΑΣ - Η ηλεκτρονική συμμετοχή



Η ενίσχυση της συμμετοχής των πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων αποτελεί πλέον μονόδρομο στον 21ο αιώνα. Η τάση για την δημιουργία νέων διοικητικών μοντέλων δημόσιας διοίκησης, που προέκυψε αρχικά με την ανάδειξη του μοντέλου της «Νέας Δημόσιας Διοίκησης» (New Public Management) το οποίο έχει στόχο να καταπολεμήσει τα κακώς κείμενα της γραφειοκρατίας, μειώνοντας το λειτουργικό κόστος και αυξάνοντας την ταχύτητα των δημόσιων υπηρεσιών, μέσα από τη λογική ότι ο πολίτης είναι πελάτης και η δημόσια διοίκηση- εταιρεία, έχει πλέον αρχίσει να δίνει τη θέση του στο «Συμμετοχικό Μοντέλο» (Participatory Model), στο οποίο ο πολίτης είναι το κέντρο του ανασχεδιασμού καθώς αυτός αποτελεί το κύριο ζητούμενο. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό, στη δημοκρατία πρέπει να αναπτύσσονται οι αξίες της συμμετοχής στη λήψη αποφάσεων και της ανάδρασης με πληροφορίες από αυτούς που τους αφορούν οι αποφάσεις προς αυτούς που αποφασίζουν. Ο δημόσιος τομέας, σε αντίθεση με τον ιδιωτικό, πρέπει να είναι δομημένος με τέτοιο τρόπο ώστε ο πολίτης να μπορεί να συμμετέχει στις αποφάσεις, ενισχύοντας κατ' αυτόν τον τρόπο, την δημοκρατία.

Προκύπτει, λοιπόν, το ζητούμενο για περισσότερη συμμετοχή των πολιτών. Σε όλες τις δημοκρατίες υπάρχουν συζητήσεις για την ισορροπία μεταξύ αμεσότητας και αντιπροσώπευσης. Η άμεση δημοκρατία ναι μεν προάγει την έννοια της δημοκρατίας, αλλά δημιουργεί προβλήματα στον τρόπο με τον οποίο μπορούν να ακουστούν όλοι οι πολίτες. Η λύση μπορεί να επέλθει μέσα από τη χρήση νέων τεχνολογιών, οι οποίες με την ευκολία που προσφέρουν στην επικοινωνία, δίνουν την δυνατότητα να ακούγεται η φωνή και τα δικαιώματα ακόμα και ομάδων της μειοψηφίας. Κατά αυτόν τον τρόπο προάγεται η ισότητα των πολιτών. Για την δημόσια διοίκηση (σε εθνικό ή τοπικό επίπεδο) αυτά τα συστήματα είναι εργαλεία αποτύπωσης της επικρατούσας άποψης, κάτι που δύσκολα μπορεί να επιτευχθεί χωρίς τη χρήση τους. Η τεχνολογία

μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για να αναλύσει όλες τις απόψεις και να παρέχει τη σχετική και κατάλληλη δεύτερη ενημέρωση προς τους πολίτες, ώστε να διασφαλίσει την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Δύο δημοσιεύσεις του ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) είναι σχετικές με την ηλεκτρονική συμμετοχή. Η πρώτη (ΟΟΣΑ, 2001), συζητά τη σχέση κυβέρνησης-πολιτών στη δημοκρατική λήψη αποφάσεων και υποστηρίζει ότι το συνταίριασμα των «από επάνω προς τα κάτω» κυβερνητικά-οδηγούμενων προσεγγίσεων και των «από κάτω προς τα επάνω» κοινωνικά-οδηγούμενων προσεγγίσεων μπορεί να επιτρέψει μια ισχυρή συνεργασία που οδηγεί σε μια ενίσχυση της αντιπροσωπευτικής δημοκρατίας και μια πιο ενεργή συνεισφορά του πολίτη. Αυτή καθορίζει τρεις τύπους αλληλεπιδράσεων:

Πληροφόρηση: είναι μια μονόδρομη σχέση στην οποία η κυβέρνηση παράγει και παραδίδει τις πληροφορίες προς χρήση στους πολίτες.

Διαβούλευση: είναι μια διπλής κατεύθυνσης σχέση στην οποία οι πολίτες παρέχουν τις απόψεις τους στην κυβέρνηση. Είναι βασισμένη στον προηγούμενο ορισμό της πληροφόρησης. Οι κυβερνήσεις καθορίζουν τα ζητήματα για τις διαβουλεύσεις, θέτουν τις ερωτήσεις και διαχειρίζονται τη διαδικασία, ενώ οι πολίτες καλούνται να συμβάλουν με τις απόψεις και τις γνώμες τους.

Ενεργός συμμετοχή: μια σχέση βασισμένη στη συνεργασία με την κυβέρνηση στην οποία οι πολίτες συμμετέχουν ενεργά στον καθορισμό της διαδικασίας και του περιεχομένου της χάραξης πολιτικής. Αναγνωρίζει ίση αντιπροσώπευση των πολιτών στον καθορισμό των θεμάτων, στην πρόταση πολιτικών επιλογών και στη διαμόρφωση του πολιτικού διαλόγου, αν και η ευθύνη για την τελική απόφαση ή την διαμόρφωση πολιτικής μένει στην κυβέρνηση.

Η on-line συμμετοχή πολιτών, εξετάζεται στη δεύτερη έκθεση του ΟΟΣΑ (2004). Αυτή ενδιαφέρεται συγκεκριμένα για το πώς οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών(ICT) μπορούν να εφαρμοστούν για να ενισχύσουν τη συμμετοχή των πολιτών στην πολιτική διαδικασία. Η έκθεση παρέχει ένα αναλυτικό πλαίσιο για την ηλεκτρονική συμμετοχή και δίνει τα παραδείγματα καλύτερης πρακτικής σε διάφορα κράτη μέλη του ΟΟΣΑ. Οι βασικοί στόχοι της ηλεκτρονικής συμμετοχής είναι:

1. Να φθάσει σε ένα ευρύτερο κοινό για να επιτρέψει την ευρύτερη συμμετοχή

2. Να υποστηρίξει τη συμμετοχή μέσω των τεχνολογιών ώστε να καλύψει τις διαφορετικές τεχνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες των πολιτών
3. Να παράσχει τις σχετικές πληροφορίες σε μια μορφή που είναι και πιο προσιτή και πιο κατανοητή στο συγκεκριμένο κοινό ώστε να παραχθούν περισσότερο ενημερωμένες συνεισφορές
4. Να εμπλακεί με ένα ευρύτερο κοινό για να επιτρέψει βαθύτερες συνεισφορές και να υποστηρίξει μια ενημερωμένη συζήτηση

Η τεχνολογία πρέπει επίσης να χρησιμοποιηθεί για να αναλύσει τις συνεισφορές και να παρέχει τη σχετική και κατάλληλη δεύτερη ενημέρωση προς τους πολίτες, ώστε να διασφαλίσει την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Για να συνοψίσουμε, η έρευνα και η ανάπτυξη στην ηλεκτρονική συμμετοχή επικεντρώνεται στη:

- Χρήση της τεχνολογίας που διευκολύνει τη συμμετοχή
- Χρήση της τεχνολογίας για να συναλλαχθεί με τους πολίτες
- Χρήση της τεχνολογίας για να εξουσιοδοτήσει τους πολίτες

Η ηλεκτρονική διευκόλυνση της συμμετοχής είναι η προσπάθεια να υποστηριχθούν εκείνοι που συνήθως δεν θα είχαν πρόσβαση στο διαδίκτυο και δεν θα εκμεταλλεύονταν το μεγάλο ποσό των διαθέσιμων πληροφοριών. Ενδιαφέρεται για τη δυνατότητα πρόσβασης και κατανόησης των πληροφοριών. Πώς μπορεί η τεχνολογία να χρησιμοποιηθεί ώστε η παροχή μιας σειράς τεχνολογιών να προσεγγίσει ένα μεγαλύτερο ακροατήριο καλύπτοντας όλες τις διαφορετικές τεχνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες τους; Η τεχνολογία πρέπει επίσης να παρέχει τις σχετικές πληροφορίες σε μια μορφή που να είναι και πιο προσιτή και πιο κατανοητή. Πολλοί κυβερνητικοί οργανισμοί παρέχουν τις διαδικτυακές πύλες ώστε οι πολίτες να αποκτήσουν πρόσβαση στις πληροφορίες και μερικές χρησιμοποιούν το διαδίκτυο για να μεταδώσουν σε βίντεο τις συνεδριάσεις των Συμβουλίων ζωντανά.

Η ηλεκτρονική συνδιαλλαγή ενδιαφέρεται για την «από επάνω προς τα κάτω» εμπλοκή των πολιτών από την κυβέρνηση προκειμένου να ερωτηθεί όσο το δυνατόν μεγαλύτερο μέρος του κοινού, να επιτρέψει βαθύτερες συνεισφορές και να

υποστηρίζει μια ενημερωμένη συζήτηση σχετικά με τα ζητήματα πολιτικής. Μια παραδοσιακή μορφή αυτής της από «επάνω προς τα κάτω» εμπλοκής των πολιτών είναι όταν τους δίνεται η ευκαιρία να δώσουν τις απόψεις τους σε ζητήματα μέσω των γραπτών διαβουλεύσεων. Οι γραπτές διαβουλεύσεις μπορούν να θεωρηθούν κλασική μορφή διαβουλεύσεων, ακόμα κι αν τώρα τα έγγραφα διαβάζονται όλο και περισσότερο στην ηλεκτρονική τους μορφή παρά τυπωμένα. Αυτή η μετάβαση στον ηλεκτρονικό χειρισμό εγγράφων ίσως διευκολύνει τη διάδοση αλλά δεν θα έχει απαραίτητα επιπτώσεις στο εύρος και το βάθος της δημόσιας συμμετοχής και την υποστήριξη της ενημερωμένης ανταλλαγής επιχειρημάτων.

Η ηλεκτρονική εξουσιοδότηση ενδιαφέρεται να υποστηρίξει την ενεργή συμμετοχή και να διευκολύνει ιδέες «από κάτω προς τα επάνω» ώστε να επηρεάσουν την πολιτική ημερήσια διάταξη. Η συμμετοχή των πολιτών στο σχεδιασμό των δημόσιων πολιτικών μπορεί να εξεταστεί σιωπηρά από την ανάλυση, παραδείγματος χάριν, των ηλεκτρονικών μηνμάτων, κατάλογων, chat-rooms και φόρουμ συζητήσεων. Οι ηλεκτρονικές αιτήσεις και τα ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα είναι δύο από τους πιθανούς μηχανισμούς για τη διευκόλυνση της συμμετοχής των πολιτών.

Για την αξιολόγηση του παράγοντα «**πληροφοριών**» υιοθετείται μια μέτρηση μετρώντας τη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών εγγράφων δημοσίων πολιτικών και στο επίπεδο πολιτικής που αναφέρονται. Για την αξιολόγηση του παράγοντα «**διαβουλεύσεων**» υιοθετείται μια μέτρηση για να καταγράψουμε τη διαθεσιμότητα των ηλεκτρονικών διαβουλεύσεων. Τέλος, για την αξιολόγηση του παράγοντα της «**ενεργού συμμετοχής**» υιοθετούμε **τέσσερις** διαφορετικές μετρήσεις (3^ο επίπεδο). Αυτές αναφέρονται στη διαθεσιμότητα των εργαλείων επικοινωνίας (συνομιλίες, blogs και e-forums), των εργαλείων λήψης αποφάσεων (ψηφοφορίες), και στη δυνατότητα που δίνεται στους πολίτες να προταθεί ένα θέμα στα e-forum και στις ψηφοφορίες, καθώς επίσης και αν τα θέματα που προτείνονται από τους πολίτες συμπεριλαμβάνονται ή όχι στην ημερήσια διάταξη των συμβουλίων (δημοτικά, περιφερειακά). Μια επισκόπηση των παραγόντων και των μετρήσεων που αφορούν τον άξονα συμμετοχής παρουσιάζεται στον πίνακα 2.5.

Άξονας	Παράγοντες	Αξιολόγηση μετρήσεων
--------	------------	----------------------

Ηλεκτρονική συμμετοχή	Πληροφορίες	Ηλεκτρονικά έγγραφα πολιτικών
	Διαβουλεύσεις	Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις
	Ενεργός συμμετοχή	Επικοινωνία και εργαλεία λήψης αποφάσεων, ζητήματα που προτείνονται από τους πολίτες

Πινάκας 2.5: ο άξονας της ηλεκτρονικής συμμετοχής

Άξονες	Παράγοντες	Αξιολόγηση μετρήσεων
1 ^ο επίπεδο	2 ^ο επίπεδο	3 ^ο επίπεδο
1 Γενικά χαρακτηριστικά	Προσβασιμότητα	Τεχνική δυνατότητα πρόσβασης, δυνατότητα πρόσβασης για άτομα με ειδικές ανάγκες και άτομα με ,
	Πλοήγηση	Ευκολία εύρεσης στοιχείων, λειτουργικότητα, ευχρηστία, συνεπής σχεδίαση ιστοτόπου, μικρές ικανότητες στο ιντερνέτ
	Πολυγλωσσία	Αριθμός ξένων γλωσσών και πληρότητα περιεχομένου σε αυτές
	Δήλωση διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων	Δήλωση διαφύλαξης προσωπικών δεδομένων, ασφαλείς συνδέσεις, πληροφορίες για τη χρήση προσωπικών δεδομένων
	Δυνατότητα επικοινωνίας με τον φορέα	Στοιχειά επαφής με τον φορέα και ταχύτητα ανταπόκρισης
2 Ηλεκτρονικό περιεχόμενο	Γενικό περιεχόμενο	Πληροφορίες για τον οργανισμό και τοπικά ζητήματα
	Εξειδικευμένο περιεχόμενο	Δημόσιες προμήθειες, οικονομικά στοιχεία, ενημέρωση για θέσεις εργασίας
	Ειδήσεις και ενημέρωση	Συχνότητα ενημέρωσης των ειδήσεων, τοπικές ειδήσεις και ηλεκτρονικό

		ημερολόγιο
3 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες	Αριθμός και επίπεδο υπηρεσιών	Εύρος και βάθος των υπηρεσιών που προσφέρονται α-line
	Γενικές πληροφορίες	Παροχή υπηρεσιών και λειτουργικότητα γενικά
4 Ηλεκτρονική συμμετοχή	Πληροφορίες	Ηλεκτρονικά έγγραφα για τις πολιτικές
	Διαβουλεύσεις	Ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις
	Ενεργός συμμετοχή	Επικοινωνία και εργαλεία λήψης αποφάσεων, ζητήματα που προτείνονται από τους πολίτες

Πίνακας 2.6: Το πλαίσιο αξιολόγησης των ιστοτόπων της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης

2.8.1 Σύγκριση των μεθόδων αξιολόγησης

Το μοντέλο των Garcia et al. (2005) αν και πολύ λεπτομερές έχει εστιάσει σε αυτό που καλούμε γενικά χαρακτηριστικά των κυβερνητικών ιστοχώρων. Τα πρότυπα που προτείνονται από Smith (2001) και West (2007) χρησιμοποιούν μια πιο ολιστική προσέγγιση δεδομένου ότι εξετάζουν επίσης το περιεχόμενο και τις παρεχόμενες υπηρεσίες της κυβέρνησης. Εντούτοις, μόνο Holzer και Kim (2005) και Henriksson et al. (2006) άγγιξαν το συμμετοχικό χαρακτήρα της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Εντούτοις, πιστεύουμε ότι το πλαίσιο που προτείνεται σε αυτή την εργασία (Πανοπούλου Ε., Ταμπούρης Ε., Ταραμπάνης Κ., 2008), έχει μερικά πλεονεκτήματα σε σχέση με όλες τις άλλες μεθόδους που έχουν προταθεί. Συγκεκριμένα, όχι μόνο εξετάζει όλες τις πτυχές των κυβερνητικών ιστοτόπων, αλλά επιπλέον δίνει περισσότερο βάθος στις υπηρεσίες και στην αξιολόγηση της συμμετοχής των πολιτών. Παραδείγματος χάριν, το πλαίσιο εξετάζει λεπτομερώς τις υπηρεσίες και σε εύρος και βάθος, ενώ οι περισσότερες από τις άλλες μεθόδους αξιολόγησης, αξιολογούν απλώς την ηλεκτρονική προσφορά ενός συγκεκριμένου μικρού αριθμού υπηρεσιών. Ένα άλλο παράδειγμα είναι ότι αν και οι Holzer και Kim (2005) και Henriksson et al. (2006) εξέτασαν τη συμμετοχική πλευρά των

ιστοτόπων, δεν έλαβαν υπόψη όμως αν υπάρχουν οποιεσδήποτε ενδείξεις ότι οι προσπάθειες συμμετοχής των πολιτών λαμβάνονται υπόψη πραγματικά από τις αρχές.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

3.1 Γενικά

Το θεωρητικό πλαίσιο που παρουσιάστηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο έχει εφαρμοστεί για την αξιολόγηση των ιστοτόπων των δήμων στην Ελλάδα, σε μια έρευνα του Πανεπιστημίου Μακεδονίας «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ» και έχει δημοσιευτεί στο Τμήμα Μελετών του Παρατηρητηρίου της Κοινωνίας της Πληροφορίας και σε ξένο περιοδικό (Πανοπούλου Ε., Ταμπούρης Ε., Ταραμπάνης Κ., 2008, «A framework for evaluating websites of public authorities»). Σε αυτό το κεφάλαιο της εργασίας μας συνδυάζοντας τα αποτελέσματα από την προαναφερθείσα έρευνα καθώς και τα αποτελέσματα της δικής μας έρευνας στους τέσσερις δήμους, θα εξάγουμε ενδιαφέροντα και χρήσιμα συμπεράσματα για την κατάσταση της Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης των Ο.Τ.Α α' βαθμού της Χώρας μας.

Ο στόχος αυτής της πτυχιακής είναι τριπλός. Κατ' αρχάς, να καταδείξει την πρακτική χρήση του θεωρητικού πλαισίου, δεύτερον να αξιολογήσει τους ιστοτόπους των ελληνικών δήμων δίνοντάς τους βαθμολογίες και τρίτον συγκρίνοντας τες με αυτές που εξήχθησαν το 2007, να εξάγει συμπεράσματα για τη γενική ποιότητά τους και για το αν βελτιώθηκαν από το 2007 και σε ποιους τομείς. Εμείς θα αξιολογήσουμε ενδεικτικά τους ιστοτόπους τεσσάρων δήμων και ειδικότερα των Δήμων Αθηναίων, Καλαμάτας, Ηρακλείου και Κορίνθου, ώστε να εξάγουμε μέσω του ερωτηματολογίου και της βαθμολόγησης που παρατίθεται στο παράρτημα, τα δικά μας συμπεράσματα και να συγκρίνουμε αυτά με τα γενικά αποτελέσματα που έχουν ήδη εξαχθεί για τους 175 δήμους της Χώρας. Ο λόγος που επελέγησαν αυτοί οι συγκεκριμένοι Δήμοι είναι :ο Δ. Καλαμάτας μας ενδιέφερε προσωπικά διότι είναι ο Δήμος της περιοχής μας. Ο Δ. Αθηναίων είναι η πρωτεύουσα, ο πρώτος δήμος της Χώρας και είχε συγκεντρώσει τη μεγαλύτερη βαθμολογία στην έρευνα του 2007. Ο δε Δ. Ηρακλείου μετά από δική μας έρευνα βρέθηκε ότι προσφέρει υπηρεσίες και 4^{ου} επιπέδου και επί πλέον υπηρεσίες για ενεργό συμμετοχή των πολιτών. Ο Δ. Κορινθίων επελέγη διότι από μια πρόχειρη έρευνα διαπιστώθηκε πως δεν διέθετε ιδιαίτερα πλούσια ιστοσελίδα και ως εκ τούτου η αναμενόμενη βαθμολογία θα ήταν κάτω του μετρίου. Για τον λόγο αυτό θα χρησιμοποιήσουμε τα αποτελέσματα της έρευνας «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», 2007, για το

Παρατηρητήριο της Κοινωνίας της Πληροφορίας για τους δήμους της Επικράτειας σαν ένα δείκτη για τους ιστοτόπους, θα τα παρουσιάσουμε και θα τα συγκρίνουμε με την δική μας έρευνα για τους τέσσερις προαναφερθέντες Δήμους. Πρέπει να σημειωθεί ότι στους 175 δήμους που αξιολογήθηκαν στη συγκεκριμένη έρευνα δεν είχε περιληφθεί ο Δ. Καλαμάτας, οπότε δεν υπάρχουν δεδομένα για σύγκριση με την δική μας έρευνα.

3.2 Έρευνα αξιολόγησης ιστοτόπων: Το περιεχόμενο των δικτυακών τόπων σε πληροφορίες και ηλεκτρονικές υπηρεσίες

Η έρευνα αξιολόγησης ιστοτόπων ηλεκτρονικής διακυβέρνησης προσπαθεί να εκτιμήσει κατά πόσο οι επίσημες ιστοσελίδες των ΟΤΑ α' βαθμού έχουν τα χαρακτηριστικά και παρέχουν τις υπηρεσίες που οι θεωρητικοί έχουν προσδιορίσει, ώστε να αποτελέσουν διαδικτυακές πύλες σε τοπικό επίπεδο. Συνολικά αξιολογήθηκαν από την έρευνα «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ» για το Παρατηρητήριο της Κοινωνίας της Πληροφορίας» του 2007, εκατόν εβδομήντα πέντε (175) ιστότοποι δήμων. Υπήρχαν οι ιστότοποι κάποιων δήμων (49 τον αριθμό) που δεν λειτουργούσαν κατά τη διάρκεια διεξαγωγής της αξιολόγησης. Η αξιολόγηση των επίσημων δικτυακών τόπων των Ο.Τ.Α. διεξήχθη κατά το χρονικό διάστημα: Οκτώβριος 2006 – Ιανουάριος 2007 και η τελική δημοσίευση σε ξένο περιοδικό έγινε το 2008. Το δείγμα (175 δήμοι) σε αυτή την έρευνα είναι σταθμισμένο, οπότε είναι αντιπροσωπευτικό των δήμων της επικράτειας.

Η έρευνες οι οποίες βασίζονται σε περίπου ίδια ερωτηματολόγια, αξιολογούν τα γενικά χαρακτηριστικά των δικτυακών τόπων και επιπλέον αναφέρονται στο βαθμό που αυτοί παρέχουν στους ενδιαφερόμενους πολίτες:

- πληροφόρηση σχετική με την οργάνωση, τη λειτουργία και τη διοικητική διάρθρωση των φορέων, τις αρμοδιότητες και τους στόχους τους
- πληροφόρηση για θέματα ευρύτερου οικονομικού, κοινωνικού, πολιτιστικού ενδιαφέροντος
- πληροφόρηση για κοινωνικές και πολιτιστικές εκδηλώσεις, τουριστικές πληροφορίες, ειδήσεις και νέα τοπικού ενδιαφέροντος, αθλητικά

προγράμματα και γεγονότα, θέματα εκπαίδευσης και πρόνοιας και - διαθεσιμότητα εξωτερικών συνδέσεων τόσο με διαδικτυακούς τόπους της Κεντρικής Κυβέρνησης και Δημοσίων Υπηρεσιών, όσο και με φορείς δημόσιους ή ιδιωτικούς, τοπικού ή περιφερειακού επιπέδου.

3.3 Η μεθοδολογία

Για τις ανάγκες της πτυχιακής εργασίας πραγματοποιήθηκε πρωτογενής έρευνα για την καταγραφή των απαντήσεων στις κατηγορίες πληροφόρησης, ηλεκτρονικών υπηρεσιών και ηλεκτρονικής συμμετοχής, ενώ ακολουθήθηκε η μέθοδος της αξιολόγησης βάσει κριτηρίων για την αξιολόγηση της ευχρηστίας των δικτυακών τόπων. Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης καταγράφηκε η εμφάνιση και η ποιότητα του περιεχομένου σε πληροφορίες που παρέχονται για το εύρος αρμοδιοτήτων των ΟΤΑ α' βαθμού. Επιπρόσθετα γίνεται καταγραφή συγκεκριμένων υπηρεσιών ή εγγράφων που προσφέρονται από συγκεκριμένα τμήματα. Ειδικότερα κατά βάση καταγράφηκαν υπηρεσίες που είναι αποκλειστικότητα των δήμων, όπως η έκδοση πιστοποιητικών. Δεν δίνεται οπότε η δυνατότητα μέσω του ερωτηματολογίου να «αποκαλυφθεί» η συνεισφορά όλων των τμημάτων των ΟΤΑ α' βαθμού στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης. Αξιολογήθηκε το περιεχόμενο που περιλαμβάνεται τόσο στην αρχική σελίδα, αλλά και στις εσωτερικές σελίδες των δικτυακών τόπων των δήμων, καθώς επίσης το περιεχόμενο που απευθύνεται σε ιδιώτες και επιχειρήσεις. Δεν αξιολογήθηκε το περιεχόμενο που απευθύνεται σε Φορείς και Υπηρεσίες του Δημόσιου ή ευρύτερου Δημόσιου Τομέα ή προς τους υπαλλήλους του Φορέα.

Στη διαδικασία αξιολόγησης των δικτυακών τόπων εμείς σαν αξιολογητές λειτουργήσαμε ως απλοί χρήστες. Η καταγραφή των πληροφοριών πραγματοποιήθηκε μέσω ερωτηματολογίου κλειστού τύπου. Πλοηγηθήκαμε μέσα στους δικτυακούς τόπους των δήμων, σύνδεση προς σύνδεση, αναζητώντας τις απαντήσεις στις οποίες αναφέρονται οι ερωτήσεις.

Σε ό,τι αφορά στον ορισμό του δείγματος επιλέχθηκαν τυχαία 4 Δήμοι που αποτελούν τις πρωτεύουσες των νομών τους και οι οποίοι παραμένουν ως επικεφαλείς των Νομών στο νέο καθεστώς(Καλλικράτης). Οι Δήμοι που επιλέχθηκαν δεν αποτελούν

αντιπροσωπευτικό δείγμα όλων των δήμων της Ελλάδας, αλλά μόνο αντικείμενο της συγκεκριμένης μελέτης.

Για τους σκοπούς της παραπάνω αξιολόγησης χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο 51 ερωτήσεων από την έρευνα των Πανοπούλου Ε., Ταμπούρη Ε., Ταραμπάνη Κ., 2008, «A framework for evaluating websites of public authorities», το οποίο απαντήθηκε για κάθε έναν δικτυακό τόπο του δείγματος από εμάς σαν ανεξάρτητοι αξιολογητές. Στην συνέχεια καταγράφηκαν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσφέρουν οι Δήμοι. Η διερεύνηση και η καταγραφή του επιπέδου ανάπτυξης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών, πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση των 4 επιπέδων υπηρεσιών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που προτείνει η Ευρωπαϊκή Ένωση και αναλύθηκε στο 1^ο κεφάλαιο.

Το ερωτηματολόγιο είναι βασισμένο στο θεωρητικό πλαίσιο και στις μετρήσεις του. Τα 21 στοιχεία είναι διττά (ναι, όχι), 29 στοιχεία χρησιμοποιούν ονομαστικές κλίμακες (είκοσι επτά από τα οποία επιτρέπουν πολλαπλή επιλογή) και δύο στοιχεία είναι απόλυτα, ποσοτικά μετρήσιμα (ο αριθμός ηλεκτρονικών υπηρεσιών και το επίπεδο). Το πλήρες ερωτηματολόγιο περιλαμβάνεται στο παράρτημα. Στις μετρήσεις που δίνεται βαθμολογία (σκορ) απονέμουμε μεταξύ 0 και 10 βαθμούς για κάθε απάντηση. Κατά συνέπεια, στα διττά στοιχεία απονέμονται 0 ή 10 βαθμοί, και τα στοιχεία που μετριοούνται σε ονομαστικές κλίμακες μπορούν να πάρουν διαφορετικές τιμές μεταξύ 0 και 10, ανάλογα με την απάντηση. Για τη μέτρηση του αριθμού και του επιπέδου των υπηρεσιών πιο συγκεκριμένα οι μετρήσεις που ακολουθήσαμε έχουν την ακόλουθη επεξήγηση:

Σε κάθε επίπεδο υπηρεσιών απονέμονται από 2,5 βαθμοί και πολλαπλασιάζεται επί το επίπεδο, έτσι ώστε ιδανικά μια υπηρεσία που προσφέρεται στο επίπεδο 4 (πλήρης συναλλαγή) αποτιμάται με 10 βαθμούς. Κατόπιν προσθέτουμε όλες τις υπηρεσίες που πολλαπλασιάζονται με τους βαθμούς του επιπέδου και διαιρούμε αυτό το άθροισμα με το μέγιστο αριθμό υπηρεσιών που προσφέρονται στο συγκεκριμένο κυβερνητικό επίπεδο.

Οι ερωτήσεις του ερωτηματολογίου έχουν διατυπωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπονται τυποποιημένες και ποσοτικοποιημένες απαντήσεις, αποφεύγοντας όσο

το δυνατόν την υποκειμενικότητα του εκτιμητή στα αποτελέσματα. Παραδείγματος χάριν, δεν υπάρχουν ερωτήσεις του τύπου «ενημερώνεται ο ιστότοπος συχνά;» αλλά αυτές αντικαταστάθηκαν με «ο ιστότοπος ενημερώνεται α. κάθε μέρα β. 1 φορά την εβδομάδα κοκ.

Στην Ενότητα αυτή περιγράφονται η οργάνωση και η επεξεργασία των δεδομένων, τα αποτελέσματα της αξιολόγησης, καθώς επίσης τα παραδείγματα εφαρμογών ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που ξεχώρισαν και εμπεριέχονται στους δικτυακούς τόπους των Δήμων του δείγματος. Η καταγραφή των απαντήσεων των ερωτηματολογίων πραγματοποιήθηκε σε φύλλα εργασίας της εφαρμογής MS Office Excel 2007, όπου υλοποιήθηκε η επεξεργασία των δεδομένων και δημιουργήθηκαν τα γραφήματα. Οι πίνακες που χρησιμοποιήθηκαν περιλαμβάνουν:

- α. τον πίνακα με τα κριτήρια του ερωτηματολογίου.
- β. τον πίνακα των αποτελεσμάτων της μέτρησης του 2007
- γ. τον πίνακα των αποτελεσμάτων των δικών μας μετρήσεων
- ε. πίνακες ομαδοποιήσεων και πρόσθετων πληροφοριών, όπως είναι οι κατηγορίες, υποκατηγορίες, τύποι και αριθμοί απαντήσεων.

Για τον έλεγχο και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων δημιουργήθηκαν ερωτήματα για κάθε ένα κριτήριο ξεχωριστά τα οποία είχαν τη μορφή απλών πινάκων, συγκεντρωτικών πινάκων και διαγραμμάτων. Ο σχολιασμός των αποτελεσμάτων βασίζεται στους πίνακες και στους συγκεντρωτικούς πίνακες που προκύπτουν μέσω των ερωτημάτων, ενώ τα διαγράμματα εξάγονται ως αρχεία εικόνων τα οποία συνδέονται απευθείας στο τελικό κείμενο.

Πίνακας 3.1: Ο μέσος όρος της βαθμολογίας των 175 ιστοτόπων σε κάθε διάσταση των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α΄ βαθμού που αξιολογήθηκαν και οι αξιολογήσεις των Δήμων Καλαμάτας, Αθηναίων, Ηρακλείου και Κορίνθου. Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007 και ίδια έρευνα.

A/	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ & ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστο Βάρος		Αθήνα *	Αθήνα %**	Καλαμάτα*	Καλαμάτα %**	Ηράκλειο*	Ηράκλειο %**	Κόρινθος*	Κόρινθος %**	Μέσος όρος δήμων *	Μέσος όρος δήμων %
1.	Γενικά	30	2007	15,81	52,7			11,69	38,9	7,4	24,7	10,07	33,58
	χαρακτηριστικά- 30%	30	2011	17,9	59,6	17,7	59	22,2	74	9,5	31,6		
2,	Ε- περιεχόμενο- 20%	20	2007	10,89	54,46			6,52	32,61	8,0	40,22	6,42	32,14
		20	2011	14,1	70,5	11	55	14,8	74	11	55		
3.	ε-υπηρεσίες - 40%	40	2007	9,82	24,55			1	2,5	0	0	2,16	5,04
		40	2011	20,5	51,25	22,7	56,75	31,5	78,75	18,7	46,75		
4.	Ε- συμμετοχή πολιτών 10%	10	2007	2	20			0	0	0	0	0,13	1,37
		10	2011	0,9	9	0,9	9	5,2	52	0,9	9		
	ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	2007	38,52				18,56		17,01		18,66	
		100	2011	53,3		52,3		73,8		40		54,85	

*βαθμολογίες σε σχέση με το μέγιστο βάρος , **βαθμολογίες επί τοις %

Δεν θα ακολουθήσουν ιστογράμματα με το μέσο όρο των τεσσάρων εξετασθέντων Δήμων, καθώς το δείγμα μας είναι μικρό.

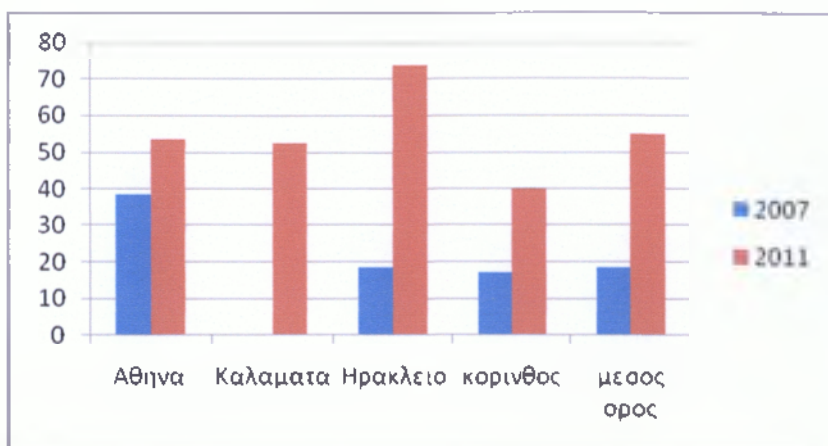
3.4 Συνοπτικά αποτελέσματα για τη διαδικτυακή παρουσία των ΟΤΑ

Σύμφωνα με την προαναφερθείσα έρευνα για το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας(2007), ένα πρώτο βασικό δεδομένο είναι ότι ένα ποσοστό των δήμων (33,72%) το 2007 δεν είχε διαδικτυακή παρουσία. Τα συνοπτικά αποτελέσματα της αξιολόγησης του 2007 των ελληνικών δημοτικών ιστοτόπων βάσει του ερωτηματολογίου, παρουσιάζονται στο Παράρτημα, στους Πίνακες Γ και Δ.

Στους ίδιους πίνακες επίσης και στο παρακάτω Διάγραμμα παρουσιάζεται πολύ συνοπτικά ότι η μέση γενική βαθμολογία των δήμων ήταν μικρότερη από 20%, πολύ μικρή σχετικά και επιδέχεται περαιτέρω βελτίωση.



Διάγραμμα 3.1: Συνολική βαθμολογία των δήμων το 2007(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)



Διάγραμμα 3.2: Οι συνολικές βαθμολογίες των 4 Δήμων το 2011 και ο μέσος όρος της συνολικής βαθμολογίας των δήμων 2007 και το 2011 (Πηγή: ίδια επεξεργασία)

Οι συνολικές βαθμολογίες των 4 ιστοτόπων των Δήμων που αξιολογήσαμε είναι κοντά στο 50% για τους Δ. Αθηναίων και Καλαμάτας, για το Δ. Ηρακλείου είναι πάνω από 70% και για το Δ. Κορίνθου γύρω στο 40% (Διάγραμμα 3.2).

Ως προς τον άξονα των «γενικών χαρακτηριστικών» (Διάγραμμα 3.3), οι περισσότεροι ιστοτόποι παίρνουν την καλύτερη βαθμολογία τους (περίπου 32%) στην έρευνα του 2007, διότι δίνουν κυρίως έμφαση στο περιεχόμενο και στα άλλα χαρακτηριστικά, όπως στη πλοήγηση και στη δυνατότητα πρόσβασης. Στο παρακάτω διάγραμμα παρουσιάζονται τα σκορ που απέσπασαν οι ΟΤΑ κατά την αξιολόγηση των «γενικών χαρακτηριστικών» των δικτυακών τόπων τους το 2007. Η πλειοψηφία τους βρίσκεται στο επίπεδο 25-50%.



Διάγραμμα 3.3: Η βαθμολογία των «γενικών χαρακτηριστικών» των δήμων (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Σύμφωνα με την δική μας αξιολόγηση οι Δήμοι Καλαμάτας και Αθηναίων παίρνουν βαθμολογία γύρω στο 59%, ο Δ. Ηρακλείου 74% και ο Δ. Κορινθίων 40%(Διάγραμμα 3.4).



Διάγραμμα 3.4: Σύγκριση των βαθμολογιών των «γενικών χαρακτηριστικών» των 4 δήμων το 2007 και το 2011 (Πηγή: ίδια έρευνα)

Ως προς το «ηλεκτρονικό περιεχόμενο» η έρευνα του 2007 εμφανίζει την πλειοψηφία των δήμων (56%) να παίρνει σκορ μεταξύ 20-40%. Τις 2 καλύτερες βαθμολογίες (λίγο πάνω από το 50%) πήραν οι Δήμοι Αθηναίων και Θεσσαλονίκης.



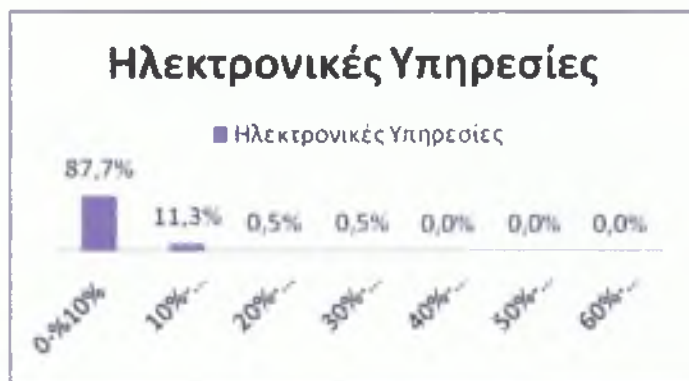
Διάγραμμα 3.5: Η βαθμολογία των δήμων ως προς το «ηλεκτρονικό περιεχόμενο» (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Όσον αφορά τους Δήμους που αξιολογήσαμε εμείς ως προς το e-περιεχόμενο βρίσκονται σε καλό επίπεδο, με πρώτο τον Δ. Ηρακλείου ακολουθούμενο από Δ. Αθηναίων, Δ. Καλαμάτας και τελευταίο το Δ. Κορινθίων (Διάγραμμα 3.6).



Διάγραμμα 3.6: Σύγκριση των βαθμολογιών των δήμων ως προς το «ηλεκτρονικό περιεχόμενο» το 2007 και 2011 (Πηγή : ίδια έρευνα και επεξεργασία)

Όπως παρουσιάζεται στο παρακάτω διάγραμμα οι δήμοι υστερούσαν πολύ ως προς τον άξονα «ηλεκτρονικές υπηρεσίες», σύμφωνα με την έρευνα του 2007. Η συνολική μέση βαθμολογία των ιστοτόπων στις «ηλεκτρονικές υπηρεσίες» είναι περίπου 5%, η οποία είναι πολύ χαμηλή (Διάγραμμα 3.7). Η μεγάλη πλειοψηφία των ΟΤΑ είχε σκορ μεταξύ 0% και 20%, με τους περισσότερους να παίρνουν κάτω από 10%. Το μεγαλύτερο σκορ πήρε ο Δήμος Αθηναίων ακολουθούμενος από τον Δήμο Ροδίων (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)



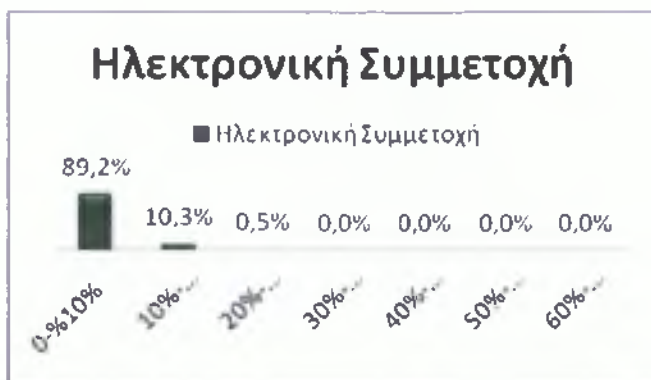
Διάγραμμα 3.7: Η βαθμολογία των «ηλεκτρονικών υπηρεσιών» των δήμων (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Όσον αφορά τους Δήμους που αξιολογήσαμε ο Δήμος Ηρακλείου παίρνει σκορ κοντά στο 80% ακολουθούμενος από τους Δ. Αθηναίων και Καλαμάτας, ενώ ο Δ. Κορινθίων έχει σκορ λίγο πάνω από 40%. Οι συγκεκριμένοι Δήμοι έχουν σημειώσει μεγάλη πρόοδο σε αυτή τη διάσταση σε σχέση με το 2007, με τον Δ. Ηρακλείου να έχει σημειώσει την μεγαλύτερη πρόοδο (Διάγραμμα 3.8).



Διάγραμμα 3.8: Σύγκριση των βαθμολογιών των «ηλεκτρονικών υπηρεσιών» των δήμων το 2007 και το 2011 (Πηγή: Ίδια έρευνα και επεξεργασία)

Ο άξονας της «συμμετοχής των πολιτών» είχε την χαμηλότερη βαθμολογία σε σχέση με τους άλλους άξονες το 2007. Όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 3.9 ο άξονας αυτός υστερούσε κατά πολύ στους δήμους, που σημαίνει ότι η πλειοψηφία των ιστοτόπων δεν προσέφερε ευκαιρίες για ηλεκτρονική συμμετοχή. Η πλειοψηφία των δήμων βρισκόταν μεταξύ 0% και 10%. Σε αυτόν τον άξονα τα καλύτερα σκορ έχουν πετύχει οι Δήμοι Πατραίων και Ορεστιάδας (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)



Διάγραμμα 3.9: Η βαθμολογία της «ηλεκτρονικής συμμετοχής» των δήμων το 2007 (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Όσον αφορά την δική μας έρευνα και οι 3 Δήμοι, εκτός του Δήμου Ηρακλείου υστερούν ακόμα και σήμερα στις ευκαιρίες που προσφέρουν για ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών(Διάγραμμα 3.10).



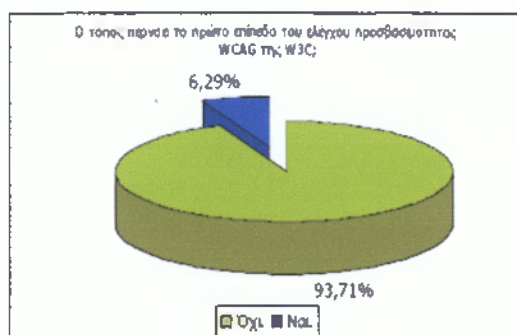
Διάγραμμα 3.10: Σύγκριση των βαθμολογιών της «ηλεκτρονικής συμμετοχής» των 4 Δήμων, το 2007 και σήμερα.(Πηγή: Ίδια Έρευνα)

3.5 Εκτίμηση της ποιότητας των ιστοτόπων ως προς τον άξονα των «γενικών χαρακτηριστικών»

Αναλυτικότερα τα αποτελέσματα της αξιολόγησης των μετρήσεων στις επί μέρους διαστάσεις:

3.5.1 Προσβασιμότητα

Σύμφωνα με την έρευνα το 2007, η αξιολόγηση έδειξε πως μόνο το 6,29% των ιστοσελίδων των δήμων περνάει το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C, όπως φαίνεται στο Διάγραμμα 3.11. Αυτό σημαίνει όπως προαναφέραμε ότι η μεγάλη πλειοψηφία των ιστοσελίδων δεν επιτρέπει σε ορισμένες ομάδες ΑΜΕΑ την πρόσβαση στο δικτυακό τόπο του φορέα.

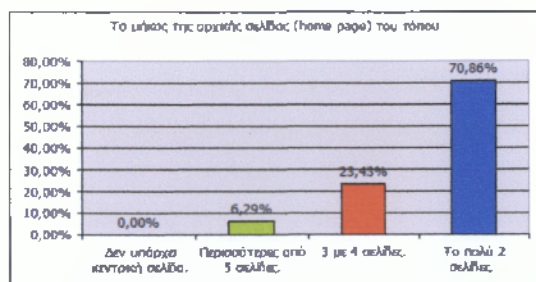


Διάγραμμα 3.11: προσβασιμότητα WCAG(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Οι Δήμοι που αξιολογήσαμε εκτός από το Δήμο Ηρακλείου, δεν περνούν το πρώτο επίπεδο ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C.Θα πρέπει να προσφέρεται επίσης σύνδεση στον τόπο για την απόκτηση ελεύθερου λογισμικού που απαιτείται για την ανάγνωση εγγράφων (π.χ. adobe reader, pdf ή προγράμματα για να δούμε βίντεο).Όμως κανένας δικτυακός τόπος από τους 4 που αξιολογήσαμε δεν περιλαμβάνει συνδέσεις που να δίνουν τη δυνατότητα απόκτησης, «ελεύθερου» λογισμικού ή ΛΑΚ, που απαιτείται για την ανάγνωση εγγράφων και γενικότερα για τη λειτουργία του τόπου.

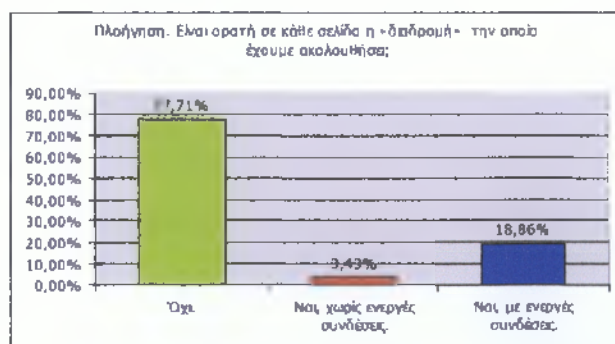
3.5.2 Πλοήγηση

Η αξιολόγηση του επόμενου χαρακτηριστικού, «μήκος της αρχικής σελίδας» των ιστοτόπων σύμφωνα με την έρευνα του 2007, σύμφωνα με το Διάγραμμα 3.12 δείχνει ότι στο 70,86% των εξεταζόμενων ιστοσελίδων δεν ξεπερνάει τις δύο (2) σελίδες. Τα ποσοστά των ιστοτόπων με μήκος αρχικής σελίδας 3 – 4 οθόνες είναι 23,43% και με περισσότερες από πέντε (5) σελίδες 6,29%.



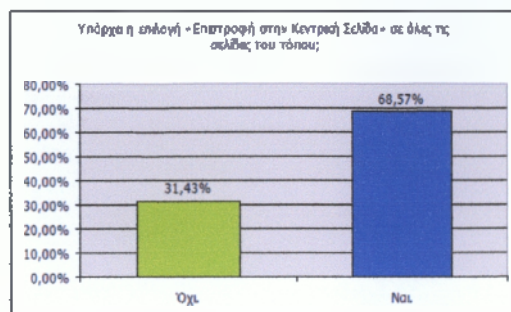
Διάγραμμα 3.12: Μήκος αρχικής σελίδας(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Υπάρχουν επιπλέον χαρακτηριστικά, τα οποία διευκολύνουν με την ύπαρξή τους το χρήστη να πλοηγηθεί μέσα σε μια ιστοσελίδα. Το πρώτο χαρακτηριστικό είναι το μενού, το οποίο κατηγοριοποιεί το είδος των πληροφοριών που εμπεριέχονται στην ιστοσελίδα. Ένα ελάχιστο ποσοστό της τάξης του 1,14% δεν είχε μενού πλοήγησης, δηλαδή οι πληροφορίες στη συντριπτική τους πλειοψηφία ήταν κατηγοριοποιημένες με βάση κάποιο θέμα ή υπηρεσία ή κάποιο τύπου χρήστη. Επίσης, είναι πολύ βασικό το υπάρχον μενού πλοήγησης να παραμένει στην ίδια περιοχή σε όλες τις σελίδες του δικτυακού τόπου. Κατά την αξιολόγηση του 2007,στην μεγάλη πλειοψηφία των ιστοτόπων των ΟΤΑ α΄ βαθμού αυτό υπήρχε. Επίσης, διευκολύνει το χρήστη η δυνατότητα να βλέπει τη «διαδρομή», την οποία έχει ακολουθήσει σε κάθε στάδιο πλοήγησης στην ιστοσελίδα. Όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 3.13, μόνο το 22,29% παρείχε αυτή τη δυνατότητα.



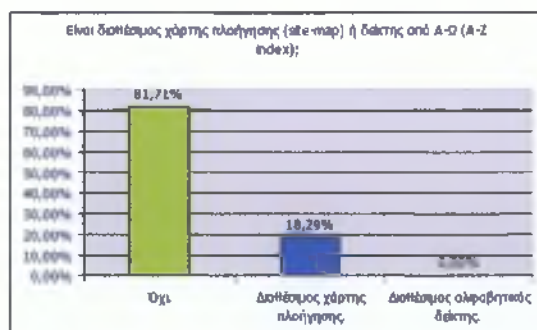
Διάγραμμα 3.13: Διαδρομή ιστοσελίδας(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Ακόμα ένα χαρακτηριστικό το οποίο κάνει την πλοήγηση του χρήστη πιο γρήγορη είναι να υπάρχει σε όλες τις σελίδες του τόπου η επιλογή «Επιστροφή στην Κεντρική Σελίδα». Η πλειοψηφία (68,57%) των ιστοσελίδων παρέιχε αυτήν την επιλογή, όπως βλέπουμε και στο παρακάτω Διάγραμμα 3.14.



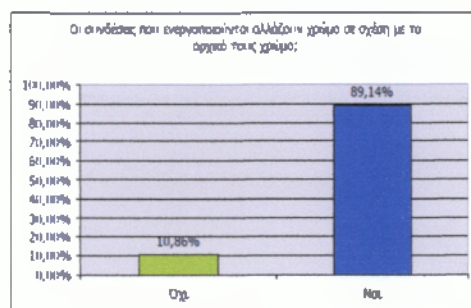
Διάγραμμα 3.14: Επιστροφή στην κεντρική σελίδα(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Η πλειοψηφία (81,71%) των ιστοτόπων, όπως παρουσιάζεται στο Διάγραμμα 3.15 δεν παρέιχε χάρτη πλοήγησης, ο οποίος είναι ένας χρήσιμος πίνακας περιεχομένων του ιστοτόπου. Σημειώνουμε πως δεν παρατηρήθηκε καμία ιστοσελίδα, η οποία να έχει αλφαβητικό (Α – Ω) χάρτη πλοήγησης. Από το υπόλοιπο 18,29% των ιστοσελίδων που είχαν χάρτη πλοήγησης, στη συντριπτική τους πλειοψηφία αποτελούσαν ταυτόχρονα και ενεργές συνδέσεις, οι οποίες βοηθούν το χρήστη να βρει τη σελίδα ακριβώς που αναζητεί.



Διάγραμμα 3.15: Ύπαρξη χάρτη πλοήγησης(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Ένα τελευταίο χαρακτηριστικό που διευκολύνει την πλοήγηση σε ένα ιστοχώρο είναι οι **συνδέσεις**, οι οποίες όταν έχουν ενεργοποιηθεί έστω και μια φορά πρέπει να αλλάζουν χρώμα σε σχέση με το αρχικό τους, έτσι ώστε ο χρήστης να μην επαναλαμβάνει χωρίς λόγο την ίδια διαδρομή. Η πλειοψηφία (89,14%) των ιστοσελίδων που αξιολογήθηκαν είχαν αυτό το χαρακτηριστικό.



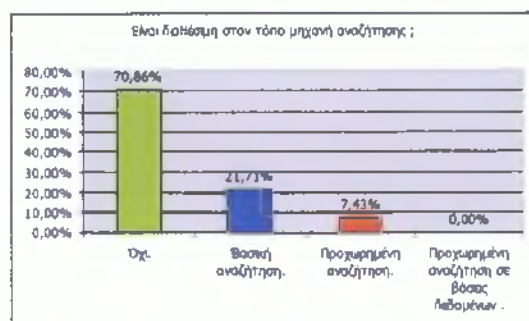
Διάγραμμα 3.16: Ενεργοποιημένες συνδέσεις(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Σύμφωνα με την δική μας έρευνα, οι αρχικές σελίδες των Δήμων Αθηναίων, και Ηρακλείου υπερβαίνουν τις δυο οθόνες. Εξαιρέση αποτελεί η κεντρική σελίδα του Δ. Καλαμάτας η οποία καταλαμβάνει 2 οθόνες και η κεντρική σελίδα του Δ. Κορινθίων που είναι δυο και μισή σελίδα. Το μενού πλοήγησης είναι οργανωμένο με ξεκάθαρη δομή και παραμένει σταθερό στο σύνολο των δικτυακών τόπων του δείγματος. Επίσης σε όλες τις ιστοσελίδες των δικτυακών τόπων περιλαμβάνεται η επιλογή «επιστροφή στην Κεντρική Σελίδα» και ο χάρτης πλοήγησης (site-map) είναι διαθέσιμος για τους τρεις δήμους έκτος του Δήμου Κορινθίων και τα περιεχόμενά τους αποτελούν ενεργές συνδέσεις. Δεν υπάρχει δείκτης Α-Ω (A-Z index). Ο χρήστης και των 4 ιστοτόπων μπορεί εύκολα και γρήγορα να εντοπίσει τη διαδρομή που ακολούθησε. Βέβαια σε κανέναν δικτυακό τόπο δεν υπάρχει πληροφόρηση του χρήστη ανά πάσα στιγμή για την κατάσταση του συστήματος (π.χ. φορτώνεται η ιστοσελίδα).

- **Βοήθεια και Αναζήτηση**

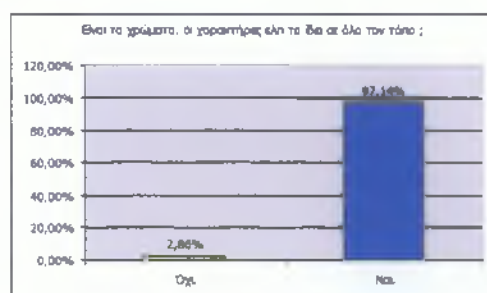
Βασικό χαρακτηριστικό των ιστοσελίδων είναι η ύπαρξη της επιλογής «Βοήθεια» και «Αναζήτηση». Σκοπός τους είναι να βοηθήσουν το χρήστη στην πλοήγηση του

δικτυακού τόπου και στην αναζήτηση των πληροφοριών. Σύμφωνα με την έρευνα του 2007, η συντριπτική πλειοψηφία των ιστοτόπων (98,29%) δεν παρείχε καμία βοήθεια στο χρήστη, και ένα ποσοστό 70,86% δεν είχε μηχανή αναζήτησης. Στο Διάγραμμα 3.17 βλέπουμε τη συχνότητα ύπαρξης μηχανής αναζήτησης στις ιστοσελίδες καθώς και το είδος της αναζήτησης που προσέφεραν, το οποίο συνήθως ήταν η βασική αναζήτηση. Αξίζει να σημειωθεί πως σε καμία περίπτωση δεν υπήρχε «Βοήθεια» για τη μηχανή αναζήτησης.



Διάγραμμα 3.17: Μηχανή αναζήτησης στην ιστοσελίδα (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Το τελευταίο χαρακτηριστικό το οποίο εξετάστηκε στην κατηγορία της πλοήγησης ήταν η ομοιομορφία των χρωμάτων και των χαρακτήρων σε όλο τον εξεταζόμενο τόπο. Διότι είναι πιο εύκολο για το χρήστη να πλοηγηθεί σε ένα περιβάλλον το οποίο χαρακτηρίζεται από ομοιογένεια του τρόπου με τον οποίο εμφανίζονται οι διάφορες πληροφορίες. Η μεγάλη πλειοψηφία των ιστοσελίδων το 2007 χαρακτηριζόταν από ομοιομορφία (Διάγραμμα 3.18).

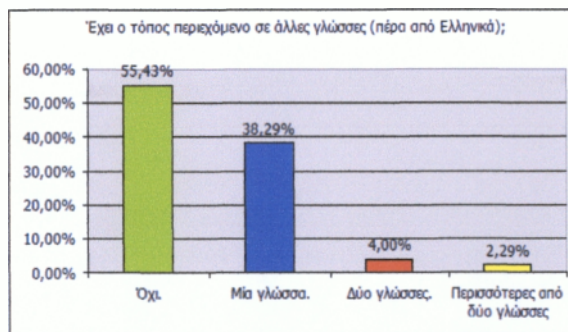


Διάγραμμα 3.18: Ομοιομορφία ιστοσελίδας (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Σε κανένα από τους 4 ερευνώμενους από εμάς Δήμους δεν υπάρχει «Βοήθεια» για τη χρήση του ιστοτόπου, αλλά ούτε και βοήθεια σχετικά με τη λειτουργία της μηχανής αναζήτησης του ιστοτόπου (searchtips).Και στους 4 ιστοτόπους που αξιολογήσαμε τα χρώματα, οι χαρακτήρες κλπ είναι ομοιόμορφα.

3.5.3 Επιλογή ξένης γλώσσας

Σύμφωνα με την έρευνα του Παρατηρητηρίου για την ΚτΠ(2007), περισσότεροι από τους μισούς ιστοτόπους(55,43%) δεν είχαν έκδοση σε άλλη γλώσσα πέρα των Ελληνικών. Το 38,29% είχε μία έκδοση του στην Αγγλική γλώσσα, 4% είχε περιεχόμενο σε δύο γλώσσες. Αξίζει να σημειωθεί πως κάποιες από τις ιστοσελίδες, αν και δήλωναν ότι διεθέταν ξενόγλωσση έκδοση του περιεχομένου, αυτή δε λειτουργούσε. Επίσης, το 38,46% είχε μόνο μια περίληψη του περιεχομένου του δικτυακού τόπου με πληροφορίες κυρίως τουριστικού ενδιαφέροντος.

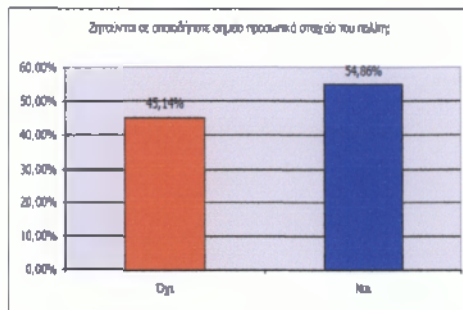


Διάγραμμα 3.19: Ξενόγλωσσες εκδόσεις ιστοσελίδων (α) (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Και οι ιστοτόποι των Δήμων έχουν το περιεχόμενο τους στην Αγγλική γλώσσα. Ο Δήμος Κορινθίων δεν διαθέτει ξενόγλωσση έκδοση.

3.5.4 Ασφάλεια – Προστασία Προσωπικών Δεδομένων

Η αξιολόγηση της ασφάλειας και της προστασίας προσωπικών δεδομένων στους δήμους είναι απαραίτητη διότι σε πολλούς ιστοτόπους (54,86%) ζητούνται προσωπικά στοιχεία των πολιτών, σε περίπτωση που ο πολίτης είτε επιθυμεί να επικοινωνήσει με το φορέα ή να κάνει χρήση των υπηρεσιών(Διάγραμμα 3.20).



Διάγραμμα 3.20: Προσωπικά στοιχεία πολιτών(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Στην έρευνα του 2007, παρατηρείται ότι παρ' όλο που ζητούνταν στους ιστοτόπους προσωπικά στοιχεία πολιτών δεν υπήρχε καμία «δήλωση ιδιωτικότητας και ασφάλειας», ούτε πληροφόρηση για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων. Επίσης, σε όλες τις περιπτώσεις που αξιολογήθηκαν δεν υπήρχε σύνδεση μέσω ασφαλούς εξυπηρετητή.

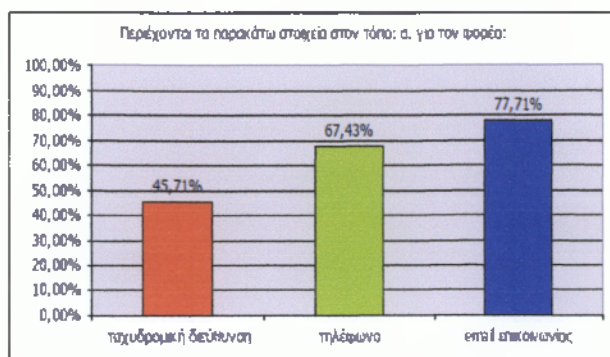
Σύμφωνα με την δική μας έρευνα στους δικτυακούς τόπους των 4 Δήμων περιλαμβάνεται «Δήλωση ιδιωτικότητας και ασφάλειας», ποσοστό που ταυτίζεται με το ποσοστό των δικτυακών τόπων που ζητούν από το χρήστη προσωπικές πληροφορίες. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι έχει γίνει κατανοητό από τους δήμους ότι αποτελεί αναγκαιότητα η εμφάνιση «Δήλωσης ιδιωτικότητας και ασφάλειας» στις περιπτώσεις όπου ζητούνται προσωπικά στοιχεία του χρήστη. Τέλος η ασφαλής σύνδεση μέσω ασφαλούς εξυπηρετητή (π.χ. μέσω https)υπάρχει στο Δήμο Ηρακλείου, ενώ στο Δήμο Καλαμάτας παρ' όλο που εμφανίζεται η ασφαλής σύνδεση, αυτή δεν λειτουργεί.

3.5.5 Δυνατότητα επικοινωνίας με το φορέα

Οι ΟΤΑ α' βαθμού, σύμφωνα με την έρευνα του 2007, παρείχαν ως στοιχεία επικοινωνίας:

- α. το τηλέφωνο σε ποσοστό 67,43%,
- β. την ηλεκτρονική διεύθυνση σε ποσοστό 77,71% και

γ. την ταχυδρομική διεύθυνση σε ποσοστό 45,71%, όπως εμφανίζεται και στο Διάγραμμα 3.21.



Διάγραμμα 3.21: Στοιχεία φορέα(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Όσον αφορά τη δυνατότητα επικοινωνίας με τα μέλη των Δημοτικών Συμβουλίων των δήμων, στο Διάγραμμα 3.22 μπορούμε να δούμε τα αντίστοιχα ποσοστά. Εκτός από το ονοματεπώνυμό των δημοτικών συμβούλων τους (70,29%) και έναν αριθμό τηλεφώνου για όλο το Δημοτικό Συμβούλιο (65,71%), τα υπόλοιπα στοιχεία, όπως η ηλεκτρονική διεύθυνση ήταν διαθέσιμα μόνο στο 25,14% και η ταχυδρομική διεύθυνση στο 16,57% των περιπτώσεων. Επίσης στο 46,29% των ιστοσελίδων ήταν διαθέσιμη η ηλεκτρονική διεύθυνση του webmaster, πληροφορία που είναι ιδιαίτερα χρήσιμη αν υπάρξει κάποια τεχνική δυσκολία.



Διάγραμμα 3.22: Στοιχεία επικοινωνίας με τα μέλη του Δημοτικού Συμβουλίου των δήμων(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Η δυνατότητα επαφής του κοινού με το φορέα βρίσκεται σε ικανοποιητικό επίπεδο για τους τέσσερις Δήμους. Δεν μπορούν όμως να έρθουν σε επαφή με τον υπεύθυνο για την διαχείριση του διαδικτυακού τόπου για τον Δ. Κορινθίων.

Πίνακας 3.2: Η βαθμολογία στον άξονα των γενικών χαρακτηριστικών για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστο Βάρος	Αθηναίων	Καλίας	Ηρακλείου	Κορ/θου	Μέσος όρος δήμων
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	17,9	17,7	22,2	9,5	11,19
1.1	προσβασιμότητα 20%	20	8	11	16	7	5,94
1.2	Πλοήγηση (Navigation) 30%	30	18	18,6	17,1	11,1	12,9
1.3	Πολυγλωσσία 20%	20	18	12	18	0	5,8
1.4	Δήλωση ασφάλειας και ιδιωτικότητας 10%	10	0,5	3,5	8,0	3,5	2,7
1.5	Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό 20%	20	15	14	15	10	6,08

Γενικά από τον πίνακα 3.2 φαίνεται ότι οι διαδικτυακοί τόποι έχουν βελτιώσει τους ιστοτόπους τους σε σχέση με το παρελθόν με πρώτο τον δήμο Ηρακλείου να έχει τις καλύτερες και κοντά στην μέγιστη επίδοση, ενώ τον Δ. Κορινθίων να υπολείπεται. Ο συγκεκριμένος Δήμος στο θέμα της πολυγλωσσίας, παίρνει μηδέν που σημαίνει ότι δεν παρέχει περιεχόμενο σε ξένη γλώσσα.

3.6 Ηλεκτρονικό Περιεχόμενο

3.6.1 Το γενικό περιεχόμενο των δικτυακών τόπων

Ο ιστοτόπος πρέπει να περιλαμβάνει ακόμη πληροφόρηση για τα παρακάτω θέματα: Χαιρετισμός δημάρχου, Οργάνωση φορέα, Υπηρεσίες Φορέα, Τουρισμός, Επιχειρηματικότητα, Ιστορία τόπου, Αθλητισμός, Πολιτισμός, Εκπαίδευση / Πρόνοια. Όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 3.23(έρευνα 2007) πολύ συχνή (73,71%) ήταν η ύπαρξη του προσωπικού μηνύματος του Δημάρχου. Χαρακτηριστική όμως ήταν η παντελής έλλειψη «αναφορά στην αποστολή, στο όραμα και στις προτεραιότητες του φορέα». Ένα μικρότερο ποσοστό των ιστοτόπων

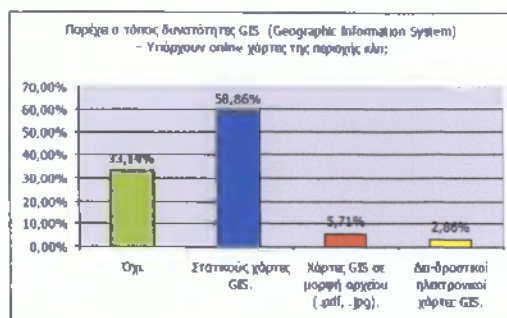
(38,29% και 28,57% αντίστοιχα) παρείχε πληροφορίες σχετικές με την οργάνωση και τις υπηρεσίες του φορέα. Με τις ερωτήσεις ανά τομέα αρμοδιότητας έγινε μία προσπάθεια να καλυφθεί όλο το εύρος δραστηριοποίησης των δήμων. Το σύνολο των δήμων περιλάμβαναν πληροφόρηση σχετική με θέματα Τουρισμού, Παιδείας, Αθλητισμού, Πολιτισμού και Επιχειρηματικότητας και Πρόνοιας.



Διάγραμμα 3.23: Κατανομή περιεχομένου στα θέματα πληροφοριών(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Το «Γενικό Περιεχόμενο» για τους 4 εξετασθέντες Δήμους είναι σε καλό επίπεδο, με βαθμολογία κοντά στη μέγιστη με πρώτο πάλι τον Δ. Ηρακλείου(38/40). Πρέπει να επισημανθεί πως σε κανένα από τους εν λόγω Δήμους δεν υπάρχει αναφορά στην αποστολή, το όραμα και τις προτεραιότητες του Ο.Τ.Α πράγμα που ενδιαφέρει τον πολίτη που ασχολείται με τον Ο.Τ.Α του. Επιπροσθέτως στη διάσταση εξωτερικές συνδέσεις οι 4 Δήμοι έχουν καλές επιδόσεις, αλλά αξίζει να επισημανθεί ότι αξιολογήθηκε αποκλειστικά η ύπαρξη και μόνο εξωτερικών συνδέσεων στους δικτυακούς τόπους, χωρίς να αξιολογηθεί ο αριθμός και η ποιότητα των συνδέσεων.

Σε πολύ λίγους ιστοτόπους το 2007 λειτουργούσαν διαδραστικοί χάρτες με χρήση



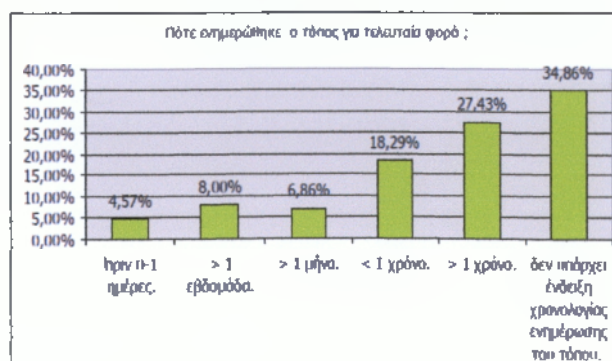
Διάγραμμα 3.24: Ύπαρξη διαδραστικών χαρτών με χρήση GIS(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων, ενώ στο 58,86% των ιστοτόπων υπήρχαν απλά στατικοί χάρτες της περιοχής.

Και στους 4 Δήμους που αξιολογήσαμε υπάρχουν διαδραστικοί χάρτες με την χρήση GIS. Η βελτίωση αυτή οφείλεται σε μεγάλο βαθμό στην υλοποίηση Περιφερειακών Επιχειρησιακών Προγραμμάτων με αποκλειστικό πεδίο εφαρμογής τη δημιουργία από τους δήμους Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων για την περιοχή ευθύνης τους. Βασικός όρος των προγραμμάτων αυτών ήταν η δημιουργία ανεξάρτητων δικτυακών τόπων.

3.6.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών

Η ενημέρωση των δικτυακών τόπων των ιστοσελίδων του ΟΤΑ α' βαθμού το 2007 δεν γινόταν σε τακτά χρονικά διαστήματα. Όπως φαίνεται και στο Διάγραμμα 3.25, το 62,57% των ιστοσελίδων ενημερώνονταν λιγότερο από μία φορά το μήνα, ενώ για το 34,86% δεν υπήρχε ένδειξη ενημέρωσης του τόπου.



Διάγραμμα 3.25: Συχνότητα ενημέρωσης ιστοτόπων (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Οι 4 Δήμοι ενημερώνουν τους ιστοτόπους τους κάθε εβδομάδα περίπου. Όσον αφορά τα «νέα - ειδήσεις και την επικαιροποίηση των πληροφοριών» οι Δήμοι Αθηναίων και Ηρακλείου βρίσκονται σε καλό επίπεδο, ενώ οι Δ. Κορινθίων και Καλαμάτας βρίσκονται περίπου 5 μονάδες πιο κάτω. Βλέπουμε ότι δημοσιεύονται τα νέα της περιοχής. Θεωρούμε ότι οι ιστότοποι θα πρέπει να ενημερώνονται συχνότερα.

Ως προς το «εξειδικευμένο περιεχόμενο» που περιλαμβάνει τις προκηρύξεις για τις νέες θέσεις εργασίας στους δήμους αυτές υπάρχουν, αλλά σε κανένα Δήμο από τους 4 δεν παρουσιάζονται οι οικονομικοί προϋπολογισμοί τους. Αποτέλεσμα αυτών είναι οι 2 Δήμοι, Αθηναίων και Ηρακλείου να είναι στην βάση και άλλοι 2 πολύ κάτω (6/30). Όσον αφορά τις πληροφορίες σχετικά με τους οικονομικούς προϋπολογισμούς οι Δήμοι παίρνουν μηδέν (0) διότι κανένας δεν τους έχει αναρτήσει στον ιστότοπό του. Βέβαια παρουσιάζεται βελτίωση σε σχέση με τον μέσο όρο των δήμων το 2007.

Πίνακας 3.3: Η βαθμολογία στον άξονα του e-περιεχομένου για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΚΑΙ Μέγιστο Βάρος	Αθηναίων	Καλ/τας	Ηρακλείου	Κορ/θου	Μέσος όρος δήμων
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	14.1	11	14.8	11	6,42
2.1	Γενικό περιεχόμενο 40%	40	34,4	32.4	38	32,4	22,09
2.2	Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	21	16.5	21	16.5	6,52
2.3	Εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	15	6	15	6	3,52

Συνοψίζοντας τα αποτελέσματα των 4 Δήμων που εξετάσαμε ως προς το «περιεχόμενο», βλέπουμε (πίνακας 3.3) πως αυτά είναι πιο πάνω από τη μέση βαθμολογία για τους Δήμους Ηρακλείου και Αθηναίων. Αυτοί λαμβάνουν 14,8/20 και

14,1/20 αντίστοιχα ενώ οι Δ. Καλαμάτας και Κορινθίων φαίνεται ότι είναι γύρω στην βάση(11/20).

3.7 Ηλεκτρονικές υπηρεσίες

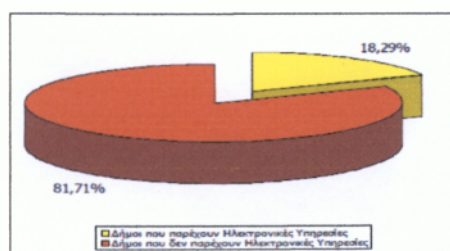
3.7.1 Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες

Στις μετρήσεις του 2007 το 27,27% των δήμων παρουσίαζε τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που προσέφερε ανά διεύθυνση ή τμήμα, ενώ το υπόλοιπο 72,73% τις κατηγοριοποιούσε με βάση τον χρήστη των υπηρεσιών αυτών (δημότης, επιχείρηση).

Το επίπεδο των e-υπηρεσιών για τους 4 Δήμους που αξιολογήθηκαν από εμάς, βρίσκονται σε μέτρια κατάσταση. Όσον αφορά τις Γενικές Πληροφορίες για τις υπηρεσίες, υπάρχουν διευθύνσεις και τηλέφωνα ανά τμήμα και προϊσταμένους τμημάτων για τους Δ. Ηρακλείου και Καλαμάτας. Ο Δ. Αθηναίων προσφέρει μικρότερο αριθμό στοιχείων επικοινωνίας με τις υπηρεσίες του και ο Δ. Κορινθίων ακόμα πιο λίγες. Επίσης η ύπαρξη ηλεκτρονικών φορμών θα έδινε λύση σε πολίτες που ζητούν επιπλέον πληροφορίες για την παροχή υπηρεσιών.

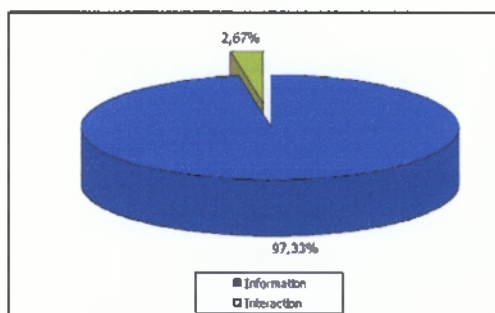
3.7.2 Καταγραφή αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών και επίπεδά τους

Μόνο 18,29% (32/175) από αυτούς παρείχαν ηλεκτρονικές υπηρεσίες στους δημότες, όπως φαίνεται και στο παρακάτω Διάγραμμα 3.26.



Διάγραμμα 3.26: Ποσοστό δήμων που παρέχουν Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Η κατηγοριοποίηση με βάση το επίπεδο των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στους ΟΤΑ α' βαθμού γίνεται στα τέσσερα επίπεδα ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Σύμφωνα με την έρευνα του 2007, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προς τους δήμους κατατάχθηκαν μέχρι και το 2^ο επίπεδο ΗΔ, δηλαδή τις Επικοινωνιακές Υπηρεσίες (Interaction). Στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονταν εντάσσονται στο 1^ο επίπεδο Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης, που είναι ως επί το πλείστον πληροφοριακού χαρακτήρα, δηλαδή οι πολίτες μπορούν να πληροφορηθούν διαδικτυακά σχετικά με τη διαδικασία που πρέπει να ακολουθηθεί, τα απαραίτητα δικαιολογητικά που απαιτούνται για την παροχή μιας υπηρεσίας, ή το κόστος της. Σε μεμονωμένες μόνο περιπτώσεις δινόταν η δυνατότητα στον πολίτη να «κατεβάσει» κάποιο έντυπο ή αίτηση(2^ο επίπεδο). Η κατάσταση των πληροφοριακών και επικοινωνιακών υπηρεσιών στους δήμους απεικονίζεται στο Διάγραμμα 3.27.



Διάγραμμα 3.27: Πληροφοριακές και επικοινωνιακές υπηρεσίες στους ΟΤΑ α' βαθμού(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Σύμφωνα με την ίδια έρευνα(2007), οι περισσότεροι δήμοι της Χώρας (49,11%) περιορίζονταν στην ηλεκτρονική παροχή στατικής πληροφόρησης πάνω σε βασικά θέματα, όπως η παρουσίαση, οι δραστηριότητες και η δομή του Οργανισμού (90.14%). Επίσης, αρκετοί δήμοι προσέφεραν και άλλες υπηρεσίες, όπως:

1^ο επίπεδο

- Πολιτισμός (26,99%)
- Τουρισμός (21,82%)
- Αθλητισμός (18,67%).

- Προκηρύξεις διαγωνισμών (27,54%)

2^ο επίπεδο

- έκδοση πιστοποιητικών και βεβαιώσεων (29,27%)

3^ο επίπεδο

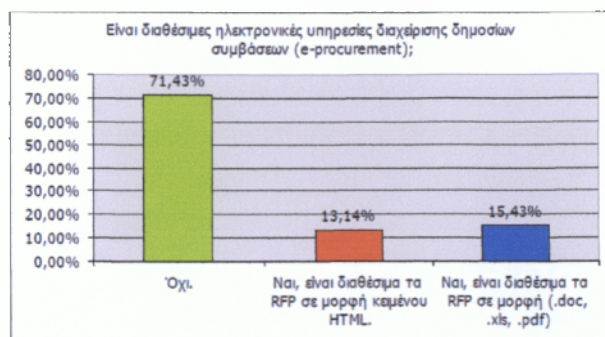
- Αιτήματα και καταγγελίες πολιτών (26,67%)
- Αναζήτηση εργασίας (21,69%)

Σύμφωνα με τις δικές μας μετρήσεις, όλοι οι Δήμοι παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες τουλάχιστον δεύτερου επιπέδου. Οι 4 Δήμοι που εξετάστηκαν παρέχουν πλέον «Επικοινωνιακές Υπηρεσίες» (Επίπεδου 2), «Διαδραστικές Υπηρεσίες» (Επίπεδου 3) και ο Δ. Ηρακλείου παρέχει και «Συναλλακτικές Υπηρεσίες» (Επίπεδου 4). Οπότε είναι δυνατή η ηλεκτρονική ολοκλήρωση των υπηρεσιών στο Δήμο. Ακόμη απαραίτητη είναι η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής κλήσεων, τελών στάθμευσης ή γενικά τελών αρμοδιότητας των Φορέων.

Γενικά οιε-υπηρεσίες (ο αριθμός και το επίπεδο τους) κινούνται σε πολύ χαμηλά επίπεδα. Καλό θα ήταν να αυξηθούν ο αριθμός των προσφερόμενων υπηρεσιών τουλάχιστον στο 3^ο επίπεδο, οι δε χρήστες θα ήταν πρόπον να μπορούν να παρακολουθούν την πορεία του αιτήματός τους. Παρ' όλα αυτά σημαντική είναι η δυνατότητα εγγραφής του χρήστη στην ιστοσελίδα του φορέα και η απόκτηση προσωπικού κωδικού για την πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες που παρέχονταν μέσω της ιστοσελίδας του. Το σημείο αυτό αποτελεί κομβικής σημασίας για την παροχή και ολοκλήρωση ηλεκτρονικών υπηρεσιών ανώτερου επιπέδου.

3.7.3 Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες που παρέχονται από τους δήμους προς τις επιχειρήσεις

Η μεγάλη πλειοψηφία των παρεχόμενων ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τις επιχειρήσεις σύμφωνα με την έρευνα του 2007, παρεχόταν στο 1ο επίπεδο ηλεκτρονικής διακυβέρνησης (πληροφόρηση). Στο Διάγραμμα 3.28 φαίνεται ότι μόνο στο 28,54% των περιπτώσεων διατίθετο πληροφορίες για δημόσιες συμβάσεις. Αυτά θα έπρεπε να παρέχονταν σε μορφή κειμένου HTML ή σε μορφή .xls, .doc, .pdf, ώστε ο χρήστης να μπορεί να χρησιμοποιήσει τα κείμενα αυτά και να τα επεξεργαστεί.



Διάγραμμα 3.28: Δημόσιες συμβάσεις (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Πίνακας 3.4: Η βαθμολογία στον άξονα e-περιεχομένο για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστο Βάρος	Αθροιστικό	Καλ/τας	Ηρωδεί	Κορ/θου	Μέσος όρος δήμων
3	e-υπηρεσίες - 40%	40	20.5	22.7	31.5	18.7	2
3.1	Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	41,3	45	56.3	33,8	12,85
3.2	αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	10	11.8	22.5	13	3,15

Οι Δήμοι που εξετάστηκαν περιορίζονται σήμερα στην ηλεκτρονική παροχή πληροφόρησης πάνω σε βασικά θέματα, όπως προκηρύξεις για διαγωνισμούς και δημόσιες προμήθειες. Πρέπει να προστεθούν ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (διαγωνισμοί προμηθειών), ώστε οι υποψήφιοι μειοδότες, θα έπρεπε να μπορούν να καταθέτουν ηλεκτρονικά τις προσφορές τους.

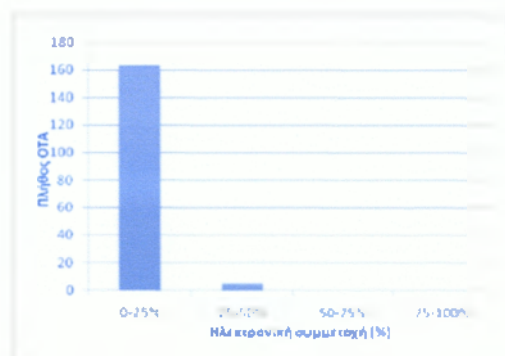
3.8 Ηλεκτρονική Συμμετοχή

3.8.1 Η εκτίμηση της δυνατότητας ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών μέσω των δικτυακών τόπων

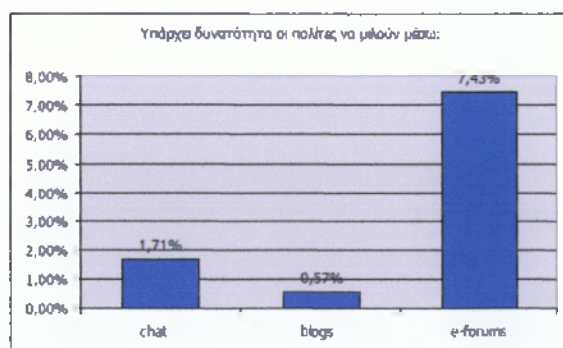
Η αξιολόγηση των ιστοσελίδων των ΟΤΑ α' βαθμού υποδεικνύει την ανυπαρξία ουσιαστικά των απαραίτητων εκείνων διαδικτυακών εργαλείων που θα καταστήσουν

δυνατή την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στα κοινά. Τα εργαλεία αυτά είναι τα chatrooms, τα ηλεκτρονικά ημερολόγια (blogs) και τα φόρουμ συζητήσεων (e-Forums) που σκοπό έχουν την ενεργή εμπλοκή του πολίτη στα πολιτικά δρώμενα και παράλληλα την ενημέρωση του τοπικού φορέα για τις απόψεις και ανάγκες των πολιτών.

Στο παρακάτω διάγραμμα 3.29, παρουσιάζεται η συγκεντρωτική βαθμολογία των ΟΤΑ α' βαθμού στον άξονα της Ηλεκτρονικής Συμμετοχής, σύμφωνα με την έρευνα του 2007. Παρατηρούμε ότι στη συντριπτική τους πλειοψηφία, οι δήμοι δεν προσέφεραν ουσιαστικές υπηρεσίες ηλεκτρονικής συμμετοχής, ενώ μόνο 5 από αυτούς είχαν σκορ στην περιοχή 25%-50%.



Διάγραμμα 3.29: Συγκεντρωτική βαθμολογία Ηλεκτρονικής Συμμετοχής των ΟΤΑ α' βαθμού(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)



Διάγραμμα 3.30: Chat-rooms, blogs, e-forums(Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Όπως μπορούμε να δούμε και στο Διάγραμμα 3.30, τα ποσοστά λειτουργίας τέτοιων εργαλείων στους δικτυακούς τόπους των ΟΤΑ α΄ βαθμού, ήταν πολύ χαμηλά, ήτοι: 1,71% για τα chatrooms, 0,57% για τα ηλεκτρονικά ημερολόγια (blogs) και 7,43% για e-forums. Επίσης, ήταν λίγες οι περιπτώσεις (10,29%) όπου υπήρχε η δυνατότητα διενέργειας ηλεκτρονικών δημοψηφισμάτων με θέματα περιφερειακού, τοπικού ή πολιτικού χαρακτήρα, τα οποία να ενσωματώνονται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων (Διάγραμμα 3.31).



Διάγραμμα 3.31: Ηλεκτρονικά δημοψηφίσματα (Πηγή: «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, 2007)

Πίνακας 3.5: Η βαθμολογία στον άξονα της συμμετοχής για τους 4 εξεταζόμενους δήμους και ο μέσος όρος των δήμων το 2007.

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστο Βάρος	Αθηναίων	Καλ/τας	Ηρακλείο	Κορ/θου	Μέσος όρος δήμων
4.	Ε- συμμετοχή πολιτών 10%	10	0.9	0,9	5.2	0,9	1,37
4.1	Πληροφόρηση 30%	30	9	4,5	9	4,5	0,78
4.2	Διαβουλεύσεις 30%	30	0	0	30	0	0
4.3	Ενεργός συμμετοχή 40%	40	0	4	13.2	4	1,3

Σε πολύ χαμηλό επίπεδο βρίσκεται η e-συμμετοχή των πολιτών για τους 4 Δήμους που εξετάσαμε, σχεδόν σε μηδενική κατάσταση (Πίνακας 3.5). Ο Δήμος Ηρακλείου δε, φαίνεται να κάνει φιλότιμη προσπάθεια αγγίζοντας τις 5,2 μονάδες με άριστα το

10. Σε ό,τι έχει σχέση με πολιτικά έγγραφα, για πρώτη φορά εμφανίζονται Πρακτικά και Αποφάσεις των Δημοτικών Συμβουλίων σε όλους τους Δήμους που εξετάστηκαν, ενώ άλλα πολιτικά κείμενα δεν υπάρχουν σε αυτούς τους ιστότοπους.

Στους Δήμους που εξετάστηκαν από εμάς δίνεται η δυνατότητα για ηλεκτρονικές συζητήσεις των πολιτών μέσω των δικτυακών τους τόπων. Ο Δήμος Αθηναίων δεν έχει καν Forum, ενώ οι Δ. Κορινθίων και Καλαμάτας παρ' όλο που εμφανίζεται η περιοχή συζητήσεων δεν υπάρχουν θέματα προς συζήτηση. Στο Δήμο Ηρακλείου, υπάρχει forum και συζητήσεις και ακόμα δίνεται η δυνατότητα διενέργειας ηλεκτρονικών δημοψηφισμάτων, δε γίνεται όμως καμία αναφορά όμως κατά πόσο οι πολίτες έχουν τη δυνατότητα να προκαλέσουν ένα δημοψήφισμα και αν τα αποτελέσματα των ηλεκτρονικών δημοσκοπήσεων ενσωματώνονται στην πολιτική διαδικασία. Επί πλέον σε κανένα Δήμο του δείγματος δε δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να θέσουν ένα θέμα προς συζήτηση στην ατζέντα του δημοτικού συμβουλίου. Χαρακτηριστικό αποτελεί ότι κανένας δήμος του δείγματος δεν παρέχει δυνατότητες «Ηλεκτρονικής διαμόρφωσης αποφάσεων» (υπηρεσία επιπέδου 3). Βέβαια στην αντίστοιχη έρευνα του 2007 το πρώτο επίπεδο ήταν το ανώτερο που καταλάμβαναν οι επιδόσεις των δήμων.

Θα πρέπει να εισαχθούν πολιτικά έγγραφα, διαβουλεύσεις, αλλά και chats, blogs, e-forums, ώστε να μπορούν οι πολίτες να εκφέρουν τις απόψεις τους. Επιπλέον θα πρέπει να εισαχθούν δημοσκοπήσεις που αναφέρονται σε τοπικά θέματα και τα οποία περιλαμβάνονται στις δημόσιες συζητήσεις που ενσωματώνονται τελικά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Εν συνεχεία θα είχε ιδιαίτερο ενδιαφέρον αν οι πολίτες μπορούσαν να θέσουν ένα θέμα προς συζήτηση στην ατζέντα του διοικητικού ή δημοτικού συμβουλίου του τόπου τους.

Τελικά καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι οι ιστότοποι δίνουν παρόμοια έμφαση στο ηλεκτρονικό περιεχόμενο και τις υπηρεσίες και συνήθως οι ιστότοποι με τα καλά χαρακτηριστικά πλοήγησης περιλαμβάνουν γενικό περιεχόμενο και ειδήσεις υψηλής ποιότητας και ενημερώνονται τακτικά. Κατά συνέπεια, οι περισσότεροι ελληνικοί δήμοι που έχουν μεγάλο σκορ στις on-line υπηρεσίες που προσφέρουν, είναι συνήθως αυτοί που προσφέρουν ποιοτικά ηλεκτρονικό περιεχόμενο και έχουν υψηλό σκορ στα γενικά χαρακτηριστικά. Εντούτοις, αν και οι δημοτικοί ιστότοποι δίνουν έμφαση στα

χαρακτηριστικά περιεχομένου και επικοινωνίας, φαίνεται να αγνοούν τα χαρακτηριστικά γνωρίσματα προστασίας προσωπικών δεδομένων και ασφάλειας. Γενικότερα όλοι οι δήμοι υστερούν σε αρκετά σημεία των ιστοσελίδων τους. Είναι αξιοσημείωτο είναι πως η γενική βαθμολογία του Δήμου Ηρακλείου είναι ιδιαίτερα υψηλή, εντάσσοντάς τον στους πρωτοπόρους δήμους. Ακολουθούν οι Δήμοι Αθηναίων και Καλαμάτας με μεταξύ τους διαφορά μίας μονάδας και τελευταίος έρχεται ο Δήμος Κορίνθου με βαθμολογία κάτω του μέσου όρου επί της συνολικής βαθμολογίας.

3.9 Οι Διαδικτυακές Πύλες των Δήμων που εξετάστηκαν

3.9.1 Η Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Αθηναίων

Όσον αφορά την ιστοσελίδα του Δήμου Αθηναίων (www.cityofathens.gr) που μελετήθηκε, διαπιστώθηκε αρχικά ότι προσφέρεται σε δύο γλώσσες (Ελληνική και Αγγλική). Στη συνέχεια παρατηρήσαμε πως υπάρχουν πληροφορίες για την οργάνωση και τη λειτουργία του Δήμου της Αθηναίων (οργανόγραμμα, στοιχεία επικοινωνίας, υπηρεσίες, άδειες, δικαιολογητικά, ημερήσια διάταξη Δημοτικού Συμβουλίου, προκηρύξεις, κλπ), στοιχεία για την πολιτική του Δήμου στους τομείς ευθύνης του, τις πρωτοβουλίες, τα προγράμματα και τις δραστηριότητες, καθώς και πληροφορίες για τις εκδηλώσεις & τα πολιτιστικά δρώμενα στην Αθήνα. Ένα ακόμη



Εικόνα 3.1: Η πρώτη σελίδα του ιστοτόπου του Δ. Αθηναίων

κομμάτι του ιστοτόπου δίνει πληροφορίες σχετικά με την Πόλη της Αθήνας γενικότερα & χρήσιμες πληροφορίες για την ιστορική διαδρομή της Αθήνας, τα μνημεία, τις συγκοινωνίες, χάρτες καθώς και απαντήσεις για διάφορα θέματα. Εν συνεχεία είδαμε να συμπεριλαμβάνονται ειδήσεις Κοινωνικών, Διεθνών, Αθλητικών θεμάτων. Ακόμα υπάρχει σχεδόν πάντα ένα Κεντρικό Καθημερινό Θέμα προς ανάγνωση από τους πολίτες.

Μέρος του ιστοτόπου ασχολείται με τις παρεχόμενες Υπηρεσίες & Εφαρμογές. Ενδεικτικά αναφέρουμε τις κάτωθι Υπηρεσίες & Εφαρμογές:

- **Η Υπηρεσία πληροφόρησης Όρων Δόμησης.**

Ο ενδιαφερόμενος συμπληρώνει μια φόρμα και εντός 24 ωρών του αποστέλλεται ηλεκτρονικά τοπογραφικό σκαρίφημα με τους όρους δόμησης σε μορφή εικόνας(jpeg).

- **Οι Ηλεκτρονικές Αιτήσεις**

Αυτές αφορούν διάφορα προγράμματα, όπως του Εθελοντισμού, αλλά και αιτήσεις εταιριών του Δήμου όπως της ΔΕΑΔΑ- Ασφάλειες Δήμου.

- **Οι Ηλεκτρονικές Παρατηρήσεις**, τις οποίες λαμβάνει απευθείας η Γραμμή εξυπηρέτησης του Δημότη
- **Gis Χάρτες** για τα αξιοθέατα της Αθήνας
- **Η Εφαρμογή «Επαγγελματικός Οδηγός της Αθήνας ανά γειτονιά»**

Οι επαγγελματίες συμπληρώνουν μια φόρμα με τα στοιχεία τους και αφού ελεγχθούν, εισάγονται σε μία βάση δεδομένων. Ο κάθε πολίτης ύστερα, μέσω της πύλης μπορεί να κάνει αναζήτηση ανά γειτονιά ή επαγγελματία

- **Εφαρμογή για τα αδέσποτα ζώα της Αθήνας**

Η υπηρεσία του Δήμου για τα αδέσποτα ζώα έχει καταγράψει και φωτογραφίσει όλα τα ζώα που έχουν περάσει από το πρόγραμμα στείρωσης και επανατοποθέτησης τους στο χώρο, και μέσω της δικτυακής πύλης μπορεί κανείς αφενός να δει τα ζώα και να κάνει απευθείας αίτηση για υιοθεσία τους, αφετέρου να καταγγείλει περιστατικά που αφορούν τα αδέσποτα.

- **Εβδομαδιαίο Newsletter**

Ενημερωτικού χαρακτήρα (Athens News on the Net)

- **Ενότητα τουριστικού ενδιαφέροντος(in Athens)**, όπου στόχο έχει να προβάλλει την Πόλη της Αθήνας και να την αναδείξει ως ελκυστικό τουριστικό, συνεδριακό ή και εκθεσιακό τουρισμό. Επίσης παρέχει στον επισκέπτη χρήσιμες πληροφορίες για την ιστορία, τον πολιτισμό, τις παραδόσεις, αλλά και τις επιλογές διασκέδασης και αναψυχής στη σύγχρονη Αθήνα.

3.9.2 Η Διαδικτυακή Πύλη του Δήμου Καλαμάτας

Στην Κεντρική σελίδα του περιέχει «καλωσόρισμα των χρηστών», μια γενική εικόνα του Δήμου και μενού πλοήγησης στον ιστότοπο. Το μενού περιέχει ένα πλήθος θεμάτων χρήσιμων για τους πολίτες που θέλουν να πληροφορηθούν σχετικά με τον Δήμο. Επίσης στην ανάλογη κατηγορία υπάρχουν και καθημερινές χρηστικές πληροφορίες με στοιχεία όπως, ο καιρός, τα δρομολόγια λεωφορείων, τα εφημερεύοντα φαρμακεία και νοσοκομεία, κ.ά. Ειδικότερα, σκοπός του Δήμου Καλαμάτας είναι η παροχή όσο το δυνατόν μεγαλύτερου αριθμού ηλεκτρονικών υπηρεσιών επιπέδου 2 και 3 από το Δήμο προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις ώστε να προχωρήσει αργότερα στα επόμενα επίπεδα ηλεκτρονικής εξυπηρέτησης του πολίτη.

Γενικά, ο ιστότοπος χαρακτηρίζεται από ένα φιλικό και κατατοπιστικό περιβάλλον και παρέχει δυνατότητα λειτουργίας της ιστοσελίδας σε δύο γλώσσες, Ελληνικά και Αγγλικά.



Εικόνα 3.2: Η αρχική σελίδα του ιστοτόπου του Δήμου Καλαμάτας

3.9.3 Η Δικτυακή Πύλη του Δήμου Ηρακλείου

Η Δικτυακή Πύλη παρέχει στους Πολίτες πληροφόρηση για τη λειτουργία του Δήμου, δηλαδή για θέματα σχετικά με τη διοίκηση, τη διάρθρωση, τις παρεχόμενες υπηρεσίες, έγγραφα, άδειες, βεβαιώσεις κλπ. καθώς και απαιτούμενες προϋποθέσεις.



Εικόνα 3.3: Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του Δήμου Ηρακλείου

Επίσης, η Πύλη ενημερώνει τους Πολίτες για θέματα πολεοδομικά, συγκοινωνιακά αλλά και για αθλητικές, πολιτιστικές και όποιες άλλες δραστηριότητες διοργανώνει ο Δήμος.

Σημαντικό μέρος της πληροφόρησης παρέχεται μέσω **διαδραστικών χαρτών**, όπου δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να κάνει αναζήτηση Οικοδομικού Τετραγώνου, Αναζήτηση Οδού, Αναζήτηση Ιδιοκτησίας Αναζήτηση Χώρων Άθλησης.

Ο Δήμος Ηρακλείου είναι από τους πρωτοπόρους ΟΤΑ και παρέχει ένα σύνολο ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες, όπως προελέχθη.

Υπηρεσίες μέσω της Δικτυακής Πύλης

Ο οποιοσδήποτε χρήστης έχει άμεση πρόσβαση στα:

- επικοινωνία με το Δήμαρχο
- επικοινωνία με το Γραφείο Δημότη
- πληροφόρηση
- Αιτήματα Πολιτών



- Υπηρεσίες προς πολίτες:163 πρώτου επιπέδου,163 δευτέρου επιπέδου,29 τρίτου επιπέδου,1 τετάρτου επιπέδου(ηλεκτρ. πληρωμές). Για αυτές τις υπηρεσίες απαιτείται πιστοποίηση εισόδου και υπάρχει πιστοποίηση ελέγχου ασφαλείας συναλλαγής.

- Υπηρεσίες προς επιχειρήσεις: 7 πρώτου επιπέδου, 27 δευτέρου επιπέδου, 1 τρίτου επιπέδου, 1 τετάρτου επιπέδου. Για αυτές τις υπηρεσίες απαιτείται πιστοποίηση εισόδου και υπάρχει πιστοποίηση ελέγχου ασφαλείας συναλλαγής. Για κάθε τέτοια συναλλαγή, ο πολίτης λαμβάνει αριθμό ηλεκτρονικού πρωτοκόλλου, με χρήση του οποίου, μεταξύ άλλων θα είναι σε θέση να παρακολουθεί ηλεκτρονικά την εξέλιξη της υπόθεσής του.

3.9.4 Ο Ιστότοπος του Δήμου Κορινθίων

Η ιστοσελίδα του Δήμου Κορινθίων είναι πιο φτωχή σε σύγκριση με τους τρεις προαναφερθέντες Δήμους. Όσον αφορά τη δομή της βλέπουμε αρχικά το Χαιρετισμό του Δημάρχου. Ακολουθούν τα Δελτία Τύπου, Εκδηλώσεις, Προκηρύξεις, Συμβάσεις. υπάρχουν γενικές πληροφορίες που αφορούν τον Δήμο, ενώ για τον δημότη δεν υπάρχει τίποτα το διαφορετικό από τα καθιερωμένα:





Εικόνα 3.4: Η αρχική σελίδα του ιστότοπου του Δήμου Κορινθίων

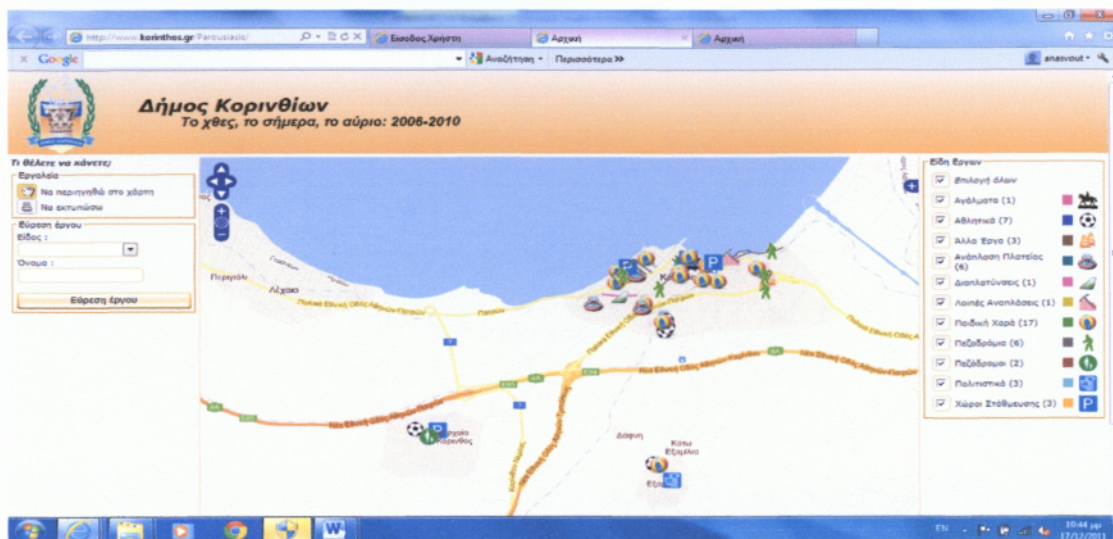
Οι επιχειρήσεις μπορούν να εξυπηρετούνται με ηλεκτρονική υποβολή αιτήσεων και να ενημερώνονται για τα απαιτούμενα δικαιολογητικά. Τέλος για να συμμετάσχει κάποιος στην περιοχή συζητήσεων θα πρέπει να είναι εγγεγραμμένος χρήστης.

3.10 Παραδείγματα που ξεχώρισαν

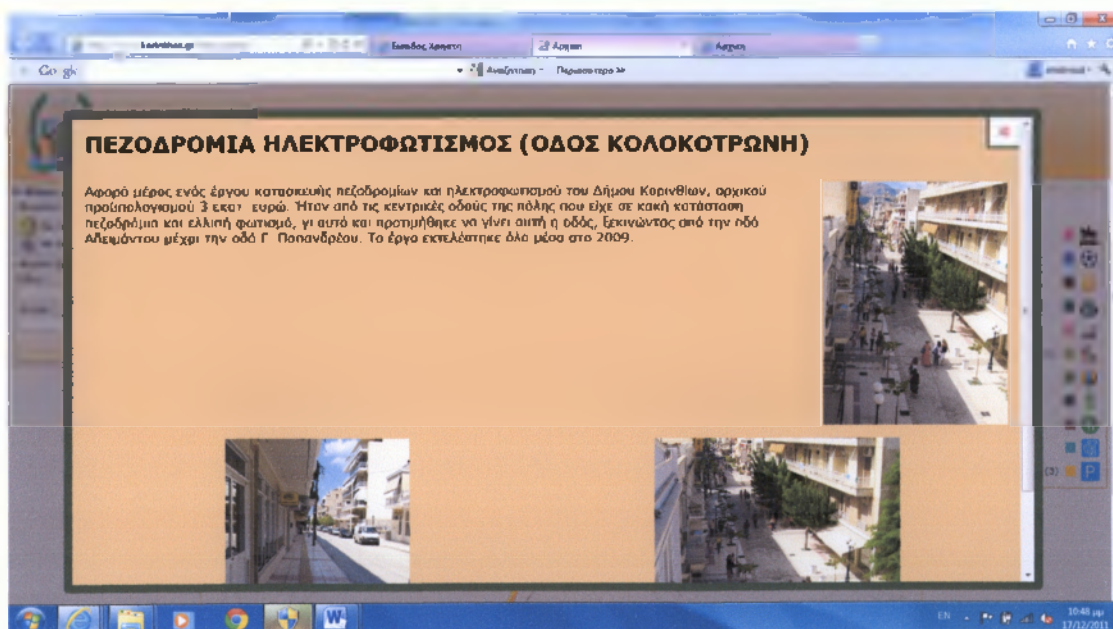
Στην υποενότητα που ακολουθεί παρουσιάζονται παραδείγματα που ξεχώρισαν και παραδείγματα που αποτελούν καλές πρακτικές και εντοπίστηκαν κατά την αξιολόγηση των δικτυακών τόπων των 4 Δήμων.

Στο Δήμο Ηρακλείου και στην αρχική σελίδα του δικτυακού τόπου ο χρήστης συναντάει το μενού που παρουσιάζεται στην Εικόνα 3.3. Το μενού περιλαμβάνει συνδέσεις με τις σημαντικότερες πληροφορίες και υπηρεσίες που προσφέρονται μέσω του δικτυακού τόπου. Παρέχεται η δυνατότητα εγγραφής και εισόδου του χρήστη στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες του Δήμου, καθώς επίσης δυνατότητες αναζήτησης και επικοινωνίας με το φορέα. Οι βασικές επιλογές του μενού περιλαμβάνουν συνδέσεις σχετικά με την επικαιρότητα, συνδέσεις που απευθύνονται στους δημότες, στους επισκέπτες και σε ειδικές ομάδες, όπως άτομα τρίτης ηλικίας, νέοι, γυναίκες, επιχειρήσεις και αλλοδαποί.

Στις εφαρμογές Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων υπάρχουν δυο καλά παραδείγματα. Το πρώτο στο Δήμο Κορινθίων και στην αρχική σελίδα υπάρχει πληροφόρηση σχετικά με τα έργα που έχει υλοποιήσει ο Δήμος σε χάρτη GIS(εικόνα 3.5). Πατώντας πάνω σε κάθε έργο εμφανίζονται φωτογραφίες τους και περιγραφικά στοιχεία για κάθε ένα από αυτά(εικόνα 3.6).



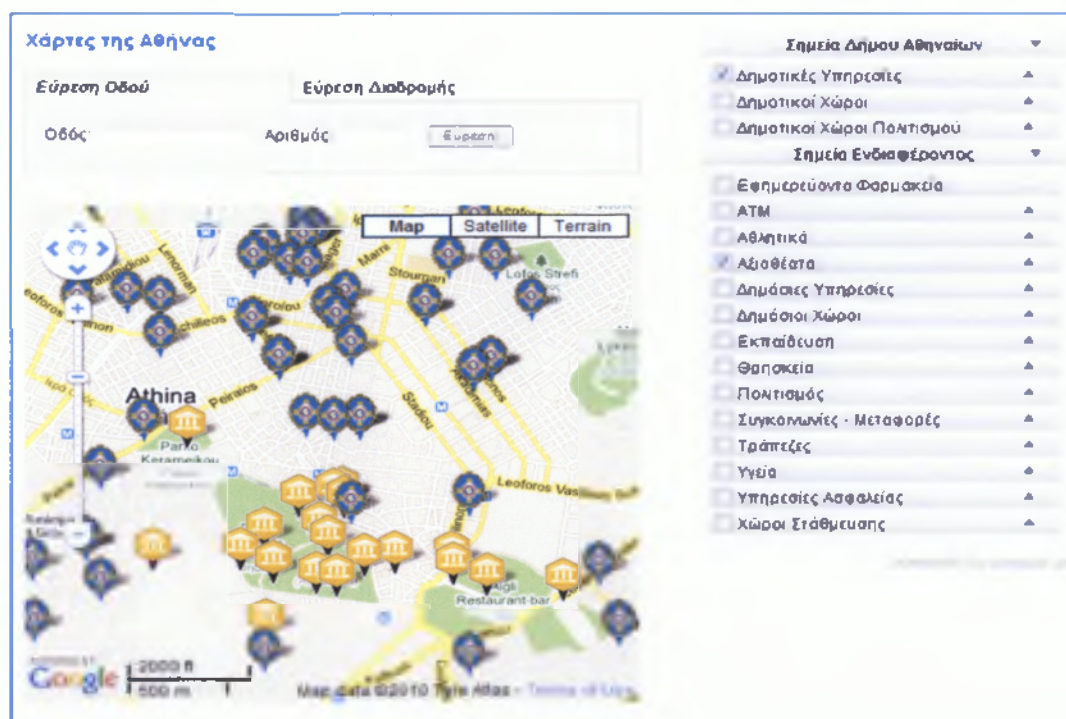
Εικόνα 3.5: Χάρτης GIS με τα έργα που έχουν εκτελεστεί στο Δ. Κορινθίων



Εικόνα 3.6: φωτογραφίες και περιγραφικές πληροφορίες για τα έργα που έχουν υλοποιηθεί στο Δ. Κορινθίων

Οι πληροφορίες που παρέχονται για τα έργα αναφέρονται στον τίτλο του έργου, τον τομέα δράσης, την περιοχή υλοποίησής του, τον προϋπολογισμό και την ημερομηνία έναρξής του.

Άλλο χαρακτηριστικό παράδειγμα στις εφαρμογές Γεωγραφικών Πληροφοριακών Συστημάτων αποτελεί η εφαρμογή που περιλαμβάνεται στο δικτυακό τόπο του Δήμου Αθηναίων. Μέσω της εφαρμογής ηλεκτρονικών χαρτών δίνεται η δυνατότητα αναζήτησης και εύρεσης συγκεκριμένης οδού και της επιθυμητής διαδρομής που θέλει να ακολουθήσει κάποιος, καθώς επίσης μία σειρά προεπιλεγμένων αναζητήσεων οι οποίες περιλαμβάνουν είτε δημοτικές εγκαταστάσεις και υπηρεσίες, είτε σημεία ευρύτερου οικονομικού, κοινωνικού και πολιτιστικού ενδιαφέροντος. Στην Εικόνα 3.6 που ακολουθεί παρουσιάζεται η εφαρμογή που βρίσκεται στο δικτυακό τόπο του Δήμου Αθηναίων, όπου παρουσιάζονται στο χάρτη οι επιλογές αναζήτησης σε Δημοτικές Υπηρεσίες και Αξιοθέατα.



Εικόνα 3.7: Επιλογές αναζήτησης σε Δημοτικές Υπηρεσίες και Αξιοθέατα.

Ειδικότερα οι υπηρεσίες των Δήμων Ηρακλείου, Καλαμάτας και Κορινθίων διαχωρίζονται σε τρεις βασικές κατηγορίες: ανοιχτές υπηρεσίες, υπηρεσίες που απαιτούν εγγραφή του χρήστη και υπηρεσίες που απαιτούν την εγγραφή και την ταυτοποίηση χρήστη. Οι ανοιχτές υπηρεσίες, εκλογικοί κατάλογοι και εύρεση

εργασίας, είναι διαθέσιμες προς το σύνολο των πολιτών χωρίς να είναι απαραίτητη η εγγραφή και η είσοδος στην διαδικτυακή πύλη των Δήμων. Οι υπηρεσίες που απαιτούν την εγγραφή και είσοδο του χρήστη περιλαμβάνουν την κατάθεση αιτημάτων και καταγγελιών πολιτών και την αίτηση για έκδοση πιστοποιητικών. Οι υπηρεσίες οι οποίες εντάσσονται στην τελευταία κατηγορία, λόγω του ότι περιλαμβάνουν στοιχεία τα οποία αποτελούν προσωπικά δεδομένα, απαιτούν ένα επιπλέον επίπεδο ταυτοποίησης πέρα από την εγγραφή και είσοδο του χρήστη στις Πύλες των δήμων. Επομένως, πρόσβαση στις συγκεκριμένες υπηρεσίες είναι δυνατό να λάβει ένας πολίτης εφόσον έχει εγγραφεί και μόνο κατόπιν επικοινωνίας με το Δήμο ώστε να γίνει η απαραίτητη ταυτοποίηση των στοιχείων του.

Στο Δήμο Ηρακλείου υπάρχει forum με θέματα ομαδοποιημένα σε κατηγορίες όπου οι χρήστες μπορούν να εκφράσουν τις απόψεις τους. Κάθε χρήστης εκτός από τον διαχειριστή του ιστοτόπου μπορεί να εισάγει ένα καινούργιο θέμα προς συζήτηση και όπου οι χρήστες θα εκφράσουν τις απόψεις τους.

Στο Δήμο Ηρακλείου πάλι χρησιμοποιείται η έννοια της «Δημοσκοπήσης – Δημοψηφίσματος» για να καταγράψει την γνώμη των δημοτών για διάφορα θέματα, όπως για τον ιστότοπο του Δήμου, το ασύρματο δίκτυο που προσφέρει ο Δήμος, αν θα λάβουν μέρος στις εκδηλώσεις του καρναβαλιού, αν θα χρησιμοποιήσουν τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και αν είναι ευχαριστημένοι από την καθαριότητα της Πόλης. Στις περιπτώσεις αυτές ο χρήστης έχει τη δυνατότητα επιλογής από προκαθορισμένες απαντήσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

4. Συμπεράσματα και Προτάσεις για Μελλοντική Έρευνα

4.1 Συμπεράσματα

Στο σημείο αυτό θα πραγματοποιηθεί ένας εκτενέστερος σχολιασμός των αποτελεσμάτων από την δική μας έρευνα για τους τέσσερις Δήμους και από την έρευνα «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», 2007, από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, όπου και εξήχθησαν τα παρακάτω χρήσιμα συμπεράσματα :

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ» 2007 και της δικής μας έρευνας οι 3 ιστότοποι του δείγματος έχουν σημειώσει σημαντική πρόοδο μεταξύ των ετών 2007-2011 σε όλες τις κατηγορίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης που η έρευνα έχει προσεγγίσει. Εδώ πρέπει να σημειωθεί ότι ο ιστότοπος του Δ. Καλαμάτας δεν ήταν στο υπό αξιολόγηση δείγμα κατά την έρευνα «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», το 2007, άρα δεν έχουμε προηγούμενα στοιχεία για γίνει σύγκριση. Την μεγαλύτερη βελτίωση από τους 3 Δήμους που απομένουν έχει σημειώσει ο Δ. Ηρακλείου.

Ειδικότερα στην κατηγορία της πληροφόρησης οι δικτυακοί τόποι των δήμων σήμερα περιλαμβάνουν αναφορές για όλους τους τομείς δραστηριοποίησής τους. Η πληροφόρηση που παρέχεται για την οργάνωση, την εσωτερική λειτουργία, τη διάρθρωση των τμημάτων και γενικότερα για τις δυνατότητες επικοινωνίας πολιτών και επιχειρήσεων παραμένει σε υψηλό επίπεδο, καθώς ήδη από το 2007 οι φορείς είχαν ήδη καλύψει ικανοποιητικά τους τομείς αυτούς. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2011 και στην κατηγορία «Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες» οι 4 Δήμοι έχουν ξεπεράσει το πρώτο και δεύτερο επίπεδο κατηγοριοποίησης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που έχει υιοθετηθεί για τους σκοπούς της μελέτης και περιλαμβάνει την πληροφόρηση των πολιτών για τη διαδικασία, τα δικαιολογητικά και το κόστος που απαιτείται για τη λήψη των υπηρεσιών που οι δήμοι παρέχουν. Οι Δήμοι υστερούν στο τρίτο επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ μόνο ο Δήμος

Ηρακλείου προσεγγίζει και το τέταρτο και τελευταίο επίπεδο. Να σημειωθεί ότι με βάση τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2007 οι υψηλότερες επιδόσεις των δήμων του δείγματος κατατάσσονταν στο δεύτερο επίπεδο κατηγοριοποίησης ηλεκτρονικών υπηρεσιών, ενώ ένα μεγάλο ποσοστό μόλις προσέγγιζε το πρώτο επίπεδο ή δεν είχε καταγραφεί καμία παρουσία ηλεκτρονικών υπηρεσιών.

Η ενημέρωση που παρέχεται σχετικά με ειδήσεις και εκδηλώσεις τοπικού ενδιαφέροντος μπορεί να χαρακτηριστεί ότι είναι σε πολύ καλό επίπεδο, καθώς έχει αυξηθεί τόσο η ποσότητα και το εύρος του περιεχομένου, όσο και η συχνότητα με την οποία ενημερώνονται πλέον οι δικτυακοί τόποι. Ολοκληρώνοντας, οι Δήμοι που αξιολογήθηκαν από εμάς διαθέτουν Γεωγραφικό Πληροφοριακό Σύστημα, το οποίο αποτελεί ένα σημαντικό εργαλείο πληροφόρησης τόσο για τους δημότες και τις επιχειρήσεις, όσο και για τους επισκέπτες της περιοχής.

Όπως καταγράφεται στα αποτελέσματα και των δύο μετρήσεων το επίπεδο ανάπτυξης της ηλεκτρονικής συμμετοχής υπολείπεται του επιπέδου ανάπτυξης ηλεκτρονικών υπηρεσιών. Το γεγονός αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ότι αποτελεί μεγαλύτερη προτεραιότητα για τις διοικήσεις των δήμων η παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών σε σχέση με την ενθάρρυνση της ηλεκτρονικής συμμετοχής των πολιτών στα τοπικά δρώμενα.

Συνεχίζοντας ως προς την εκτίμηση της ποιότητας και της λειτουργικότητας των σχετικών ιστοσελίδων, τα γενικά χαρακτηριστικά των δικτυακών τόπων απαρτίζονται από τα χαρακτηριστικά προσβασιμότητα, πλοήγηση, επιλογή ξένης γλώσσας, ασφάλεια και δυνατότητα επικοινωνίας με το φορέα. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των μετρήσεων του 2011 και αναφορικά με θέματα λειτουργικότητας, οι δικτυακοί τόποι εμφανίζονται καλύτερα δομημένοι, παρέχοντας αξιόπιστες επιλογές πλοήγησης και αναζήτησης. Είναι αρκετά φιλικό προς το χρήστη, με οργανωμένα μενού και με ομοιόμορφα χαρακτηριστικά στο περιβάλλον τους. Αυτό επιτρέπει στους χρήστες να παραμείνουν για περισσότερο χρόνο στο δικτυακό τόπο, προσφέροντάς τους μεγαλύτερη ικανοποίηση. Ο χρήστης πρέπει να μπορεί να αναζητεί και να προσπελαύνει τις σχετικές πληροφορίες χωρίς να απαιτούνται ιδιαίτερες γνώσεις και ικανότητες, ούτε να γνωρίζει απαραίτητα τη δομή και τις αρμοδιότητες κάθε υπηρεσίας. Έντονη ήταν η έλλειψη του «Χάρτη πλοήγησης» στο Δ. Κορινθίων και η

έλλειψη επιλογής «Βοήθειας» στις ιστοσελίδες των φορέων. Υπάρχουν σαφώς περιθώρια για περαιτέρω βελτίωση.

Η αξιολόγηση σχετικά με την επιλογή ξένης γλώσσας έδωσε κάποια ενδιαφέροντα συμπεράσματα. Η πλειοψηφία των ιστοσελίδων που εξετάστηκαν (εκτός του Δ. Κορινθίων) έχει έκδοση σε ξένη γλώσσα, τα αγγλικά. Επίσης, η ξενόγλωσση έκδοση δεν αφορά το σύνολο του δικτυακού τόπου, αλλά κυρίως ότι αφορά τους επισκέπτες. Επίσης αντιμετωπίζονται πληρέστερα θέματα, όπως η συμβατότητα διαφορετικών φυλλομετρητών με το δικτυακό τόπο, καθώς το περιεχόμενο των ιστοσελίδων οφείλει να εμφανίζεται το ίδιο κάθε φορά, ανεξάρτητα από ποιον φυλλομετρητή έχει επιλέξει ο χρήστης να προσπελάσει την ιστοσελίδα. Επίσης δε δίνεται καμία δυνατότητα για την απόκτηση ελεύθερου λογισμικού για τα αρχεία που διατίθενται στους τόπους.

Οι δικτυακοί τόποι των υπό αξιολόγηση φορέων απέτυχαν εκτός του Δ. Ηρακλείου να περάσουν το πρώτο επίπεδο προσβασιμότητας της αρχικής σελίδας, γεγονός που υποδεικνύει ότι η μεγάλη πλειοψηφία των ιστοσελίδων δεν επιτρέπει σε ορισμένες ομάδες ΑΜΕΑ την πρόσβαση στο δικτυακό τόπο τους. Επίσης η αξιολόγηση σχετικά με την ασφάλεια προσωπικών δεδομένων έδειξε την αντιμετώπιση του θέματος γενικά. Το γεγονός αυτό υποδηλώνει ότι έχει γίνει κατανοητό από τους δήμους ότι αποτελεί αναγκαιότητα η εμφάνιση «δήλωσης ιδιωτικότητας και ασφάλειας» ειδικά στις περιπτώσεις όπου ζητούνται προσωπικά στοιχεία του χρήστη.

Το περιεχόμενο των ιστοτόπων που αξιολογήθηκαν παρέχει πληροφορίες για θέματα όπως, ο τουρισμός, η επιχειρηματικότητα, η ιστορία του τόπου, ο πολιτισμός, η εκπαίδευση, η οργάνωση του φορέα και οι υπηρεσίες που παρέχονται από αυτόν, ενώ υπάρχει πληροφόρηση για Δημόσιες Συμβάσεις στους δικτυακούς τόπους

Όσον αφορά τις Υπηρεσίες ηλεκτρονικής διακυβέρνησης, η καταγραφή και η αξιολόγηση των ΟΤΑ α΄ βαθμού σε σχέση με την παροχή ηλεκτρονικών υπηρεσιών προς τους πολίτες και τις επιχειρήσεις υποδεικνύει την ανάγκη για περαιτέρω ανάπτυξη της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης στην Ελλάδα σε τοπικό επίπεδο. Ο πολίτης μπορεί να αναζητήσει στη σχετική ιστοσελίδα βασικές πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες που παρέχει ο φορέας και να ενημερωθεί για τα πιστοποιητικά και τις διαδικασίες. Στις ιστοσελίδες των εξετασθέντων ΟΤΑ υπάρχει η παροχή αιτήσεων

σε ηλεκτρονική μορφή (.doc), τις οποίες ο χρήστης μπορεί να «κατεβάσει» και να συμπληρώσει πριν προσέλθει στην φορέα της υπηρεσίας.

Επίσης, ένα από τα βασικά αποτελέσματα της αξιολόγησης είναι ότι οι τρεις τοπικοί φορείς που εξετάστηκαν (Δ. Αθηναίων, Δ. Καλαμάτας, Δ. Κορινθίων) δεν παρέχουν ηλεκτρονικές υπηρεσίες, οι οποίες να εντάσσονται στο τρίτο και στο τέταρτο επίπεδο ΗΔ, δηλαδή στις Διαδραστικές υπηρεσίες (Two-way interaction) και τις Συναλλακτικές υπηρεσίες (Transaction). Αυτό σημαίνει ότι δε δίνεται η δυνατότητα στον πολίτη να εκτελέσει κάποια υπηρεσία εν μέρει ή συνολικά μέσω διαδικτύου. Μόνο ο Δ. Ηρακλείου τις παρέχει.

Όσον αφορά την αξιολόγηση των 4 ιστοτόπων ως προς την ηλεκτρονική συμμετοχή, τα αποτελέσματα υποδεικνύουν την έλλειψη στους 3 Δήμους των απαραίτητων εκείνων διαδικτυακών εργαλείων που θα καταστήσουν δυνατή την ηλεκτρονική συμμετοχή των πολιτών στα κοινά και παράλληλα την ενημέρωση του τοπικού φορέα για τις απόψεις και ανάγκες των πολιτών. Τα εργαλεία αυτά είναι τα εξής: τα chat-rooms, τα ηλεκτρονικά ημερολόγια (blogs) και τα φόρουμ συζητήσεων (e-Forums). Μόνο ο Δ. Ηρακλείου προσφέρει ενεργό forum και κάνει δημοσκοπήσεις. Τέλος, η διάθεση πολιτικών κειμένων είναι εξαιρετικά περιορισμένη στις ιστοσελίδες και των 4 φορέων που αξιολογήθηκαν από εμάς. Το επόμενο βήμα θα πρέπει να είναι η εισαγωγή αυτών των εργαλείων στους δικτυακούς τόπους και η παράλληλη ένδειξη προς τους πολίτες ότι οι απόψεις τους ενσωματώνονται στις πολιτικές διαδικασίες.

4.2. Περιορισμοί της εργασίας - Προτάσεις για μελλοντική έρευνα

Ολοκληρώνοντας ο πρώτος και πολύ σημαντικός περιορισμός είναι αυτός του δείγματος. Ένα τόσο μικρό δείγμα δεν μπορεί να δώσει αντιπροσωπευτικά αποτελέσματα για όλους τους δήμους της Χώρας. Τώρα που έχει αναλυθεί το θεωρητικό πλαίσιο μπορούν να γίνουν άλλες εργασίες και να ερευνηθούν περισσότερους δήμους, ώστε να εξαχθούν γενικά συμπεράσματα για τους ΟΤΑ α' βαθμού της Χώρας.

Κατά τη διαδικασία αξιολόγησης καταγράφηκε η εμφάνιση και σε μικρό βαθμό η ποιότητα του περιεχομένου σε πληροφορίες. Επίσης μέσω του ερωτηματολογίου

καταγράφηκαν οι πληροφορίες που παρέχονται για όλο το εύρος αρμοδιοτήτων των ΟΤΑ α' βαθμού, αλλά δεν κατέστη δυνατό να καταγραφούν συγκεκριμένες πληροφορίες, οι οποίες ενδεχόμενα να είναι δημοφιλείς και με μεγάλη απήχηση στο κοινό που τις λαμβάνει. Επιπρόσθετα δε, γίνεται καταγραφή συγκεκριμένων υπηρεσιών ή εγγράφων που προσφέρονται από συγκεκριμένα τμήματα ειδικότερα κατά βάση καταγράφηκαν υπηρεσίες δημοτικού χαρακτήρα, όπως η έκδοση πιστοποιητικών. Δε δίνεται οπότε η δυνατότητα μέσω του ερωτηματολογίου να «αποκαλυφθεί» η συνεισφορά όλων των τμημάτων των ΟΤΑ α' βαθμού στην εφαρμογή της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σε επίπεδο πληροφόρησης και παροχής υπηρεσιών σύμφωνα με το Δημοτικό και Κοινοτικό Κώδικα, προσδιορίζονται οι αρμοδιότητες των ΟΤΑ α' βαθμού, οι οποίες διαχωρίζονται σε οχτώ βασικούς τομείς(Καποδιστριακοί δήμοι). Συμπληρωματικά, με το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» μεταφέρονται πρόσθετες αρμοδιότητες στους ΟΤΑ α' βαθμού οι οποίες προέρχονται από τις υπό κατάργηση Νομαρχίες, ενώ δημιουργούνται νέοι τομείς αρμοδιοτήτων. Επίσης με το Πρόγραμμα «Καλλικράτης» καθορίζεται η διάρθρωση των τμημάτων των ΟΤΑ α' βαθμού. Άρα η εργασία όταν θα επαναληφθεί θα πρέπει να λαμβάνει υπ' όψιν και τα νέα αυτά δεδομένα. Ένας περιορισμός αυτής της έρευνας και ευκαιρία για περαιτέρω έρευνα-εργασία είναι η αβεβαιότητα στον ακριβή (ιδανικό) αριθμό και το επίπεδο υπηρεσιών που οι δημόσιοι οργανισμοί πρέπει να προσφέρουν on-line. Πιστεύουμε ότι περαιτέρω έρευνα σε αυτόν τον τομέα θα παράσχει πολύτιμα στοιχεία για τις αποφάσεις στο πεδίο της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης.

Σύμφωνα με την έρευνά μας, οι ελληνικοί δήμοι δεν χρησιμοποιούν ικανοποιητικά τις ασφαλείς λύσεις για τους ιστοτόπους. Εντούτοις, αναγνωρίζουμε έναν περιορισμό στην έρευνά μας, δεδομένου ότι η κατάλληλη αξιολόγηση των ζητημάτων ασφάλειας δεν μπορεί να επιτευχθεί επισκεπτόμενοι τον ιστοτόπο μόνο. Ιδανικά, οι ερωτήσεις σχετικά με την ασφάλεια και τη προστασία προσωπικών δεδομένων του ιστοτόπου μπορούν μόνο να απαντηθούν από ένα πρόσωπο που γνωρίζει πως δουλεύει ο κυβερνητικός οργανισμός, όπως ένας δημοτικός υπάλληλος Τεχνολογιών Πληροφορικής. Εντούτοις, είναι πάντα σημαντικό να αξιολογηθούν οι σχετικές ηλεκτρονικές πληροφορίες και υπηρεσίες, που οι χρήστες χρησιμοποιούν και,

επομένως, μπορούν να γνωρίζουν ποιά χαρακτηριστικά διαμορφώνουν το αίσθημα της ασφάλειας των ιστοτόπων.

Επίλογος

Σε αυτήν την πτυχιακή εργασία χρησιμοποιούμε το θεωρητικό πλαίσιο από την μελέτη του «Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ», 2007, από το Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας, για την αξιολόγηση των ιστοτόπων των Οργανισμών Τοπικής Αυτοδιοίκησης α' βαθμού. Το πλαίσιο υιοθετεί μια ολιστική προσέγγιση στην αξιολόγηση των κυβερνητικών ιστοτόπων δεδομένου ότι περιλαμβάνει άξονες και παραμέτρους σχετικούς με τα γενικά χαρακτηριστικά και γνωρίσματα των ιστοτόπων, καθώς επίσης και τη συγκεκριμένη λειτουργικότητα που απευθύνεται στον κυβερνητικό χαρακτήρα των δημόσιων οργανισμών, δηλαδή on-line υπηρεσίες και διευκόλυνση της ηλεκτρονικής συμμετοχής. Πιστεύουμε ότι αυτό το θεωρητικό πλαίσιο και το ερωτηματολόγιο θα παρέχει χρήσιμα στοιχεία στην επιστημονική κοινότητα, στη βιομηχανία (δηλ. σχεδιαστές ιστοτόπων, επιχειρήσεις λογισμικού), και στους κυβερνητικούς ανώτερους υπαλλήλους που έχουν εφαρμόσει ή πρόκειται να λειτουργήσουν τους κυβερνητικούς ιστοτόπους.

Καταλήγοντας αυτό που απαιτείται είναι η επιτάχυνση των ρυθμών και η μεγαλύτερη συνειδητοποίηση των πραγματικών δυνατοτήτων που προσφέρουν οι ΤΠΕ. Οι προσπάθειες για την προώθηση της ηλεκτρονικής διακυβέρνησης από την πλευρά των ΟΤΑ α' βαθμού οφείλουν να προσανατολίζονται στην αύξηση της αποτελεσματικότητάς των ιστοτόπων τους, στη βελτίωση της λειτουργικότητάς τους. Προτεραιότητα των ΟΤΑ α' βαθμού επίσης πρέπει να αποτελέσει η αναβάθμιση της εξυπηρέτησης των πολιτών και των επιχειρήσεων, ανεξάρτητα από χρονικούς ή γεωγραφικούς περιορισμούς. Επίσης μεγάλη σημασία πρέπει να δοθεί στην πληροφόρηση πολιτών και επιχειρήσεων με τη διασφάλιση της ακεραιότητας και της διαθεσιμότητας κειμένων και εγγράφων με τρόπο απλό, κατανοητό και εν γένει φιλικό προς τους χρήστες. Και τελικά ζητούμενο είναι η μεγαλύτερη εμπλοκή των πολιτών στα τοπικά δρώμενα και η ενδυνάμωση του ρόλου τους στη διαμόρφωση και τον έλεγχο των αποφάσεων που τους αφορούν, έτσι ώστε οι πολίτες να είναι «ψηφιακά ενεργοί».

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5



Βιβλιογραφία

5.1 Ελληνική Βιβλιογραφία

1. Αναπτυξιακό Συνέδριο Περιφέρειας Βορείου Αιγαίου, (Ιούλιος 2005) Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης & Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης «Σχεδιασμός του Εθνικού Στρατηγικού Πλαισίου Αναφοράς για την περίοδο 2007 – 2013: Άξονες Κατάρτισης Στρατηγικού Σχεδίου Βελτίωσης της Διοικητικής Ικανότητας της Δημόσιας Διοίκησης»,
2. Ανδρονόπουλος Β., Θεσσαλονίκη, (Σεπτέμβριος 2006). Υπουργείο Εσωτερικών, Δημόσιας Διοίκησης και Αποκέντρωσης, Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης και Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης. «Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση και Διοικητική ανασυγκρότηση».
3. Ann Macintosh (02/06/2011) Άρθρο “Ζώντας στην εποχή της ηλεκτρονικής δημοκρατίας”
4. Άρχοντας Νίκος ΜΑ στις Σύγχρονες Ευρωπαϊκές Σπουδές Απόφοιτος ΕΣΔΔ Γενική Γραμματεία Δημόσιας Διοίκησης & Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης Υπουργείο Εσωτερικών (2010) Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση Βασικές Αρχές e-government, Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση & Πολιτικές Εφαρμογές Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στο σύγχρονο μοντέλο Διοίκησης
5. Βουτυνιώτη Αναστασία(2001) « Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση» Σημειώσεις, Τμήμα Τοπικής Αυτοδιοίκησης, Καλαμάτα.
6. Βέργη Ε., Παππάς Θ.(2007) “Εξέλιξη των 20 βασικών υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης στην Ελλάδα”, Το «Παρατηρητήριο για την Κοινωνία της Πληροφορίας».
7. e-businessforum, Ομάδα Εργασίας ΣΤ, «Το παρόν και το μέλλον των Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών του Κράτους προς τις Επιχειρήσεις (Government to Business) στην Ελλάδα», «Διεθνείς προσεγγίσεις στην Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση».

8. Ινστιτούτο Τοπικής Αυτοδιοίκησης.(2006)«Οι αναγκαίες προϋποθέσεις για την ψηφιακή σύγκλιση των Ο.Τ.Α. και την μετάβαση της Τ.Α. στην Τοπική Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση», Αύγουστος
- 9.Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε, (Οκτώβριος 2007) Πλαίσιο Πιστοποίησης Δημόσιων Δικτυακών Τόπων, Έκδοση 1.0,
- 10.Κοινωνία της Πληροφορίας Α.Ε(Μάιος 2008) «Ελληνικό Πλαίσιο Παροχής Υπηρεσιών Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης και Πρότυπα Διαλειτουργικότητας», Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας & Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Συναλλαγών Έκδοση 2.00
- 11.Μαρκέλλου Πηνελόπη, Παναγιωτάκη Αγγελική, Τσακαλίδης Αθανάσιος, «Ηλεκτρονική Διοίκηση και Επίπεδα Εφαρμογών: Η Τεχνολογία στην Υπηρεσία του Πολίτη», CTI Technical Report, TR 2002/05/01.
- 12.Παρατηρητήριο της Κοινωνίας της Πληροφορίας(2007) “Η χρήση Τεχνολογιών πληροφορικής και Επικοινωνιών στις Περιφέρειες και τους ΟΤΑ”
13. Πλαίσιο Διαλειτουργικότητας Ηλεκτρονικής Διακυβέρνησης (ΠΔΗΔ), Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, <http://www.infosoc.gr>
14. PC Magazine(Απρίλιος 2002) Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και την Ελλάδα, e- Ελλάδα : Όλο το Δημόσιο στον υπολογιστή σας!
15. Χαραλαμπίδης, Γ. (Ιούνιος 2006)“Ηλεκτρονική Διακυβέρνηση: Υπηρεσίες και Εφαρμογές”,.
16. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013: Πρόταση προς δημόσια διαβούλευση, Επιτροπή πληροφορικής
17. Ψηφιακή Στρατηγική 2006-2013 και Επιχειρησιακό Πρόγραμμα «Ψηφιακή Σύγκλιση», Ειδική Υπηρεσία Διαχείρισης Ε.Π. «Κοινωνία της Πληροφορίας», Υπουργείο Οικονομίας και Οικονομικών, <http://www.infosoc.gr>

5.2 ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

1. Capgemini (2006), Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? available at:http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/online_availability_2006.pdf.

2. European Communication (2003), The Role of e-Government for Europe's Future, COM (2003) 567 final, available at: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf.
3. Eurostat (2007), Share of Households Having a Broadband Connection, available at: http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page?_pageid=1996,39140985&_dad=portal&_schema=PORTAL&screen=detailref&language=en&product=Yearlies_new_science_technology&root=Yearlies_new_science_technology/I/15/ecb15120.
4. Garcia, A.C.B., Maciel, C. and Pinto, F.B. (2005), "A quality inspection method to evaluate e-government sites", in Wimmer, M.A., Traunmüller, R., Grönlund, A. and Andersen, K.V. (Eds), *Electronic Government: 4th International Conference, EGOV 2005, Proceedings: Lecture Notes in Computer Science, Vol. 3591*, Copenhagen, Denmark, pp. 198-209, available at: www.informatik.uni-trier.de/ley/db/conf/egov/egov2005.html.
5. Henriksson, A., Yi, Y., Frost, B. and Middleton, M. (2006), "Evaluation instrument for e-government web sites", *Proceedings Internet Research 7.0: Internet Convergences*, Brisbane, Queensland, Australia.
6. Holzer, M. and Kim, S-T (2005), *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2005), A Longitudinal Assessment of Municipal Web sites throughout the World*, The e-Governance Institute, available at: <http://andromeda.rutgers.edu/egovinst/Website/researchpg.htm>.
7. Huang, C.J. (2002), "Usability of e-government web sites for people with disabilities", *Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences*, 6-9 January 2003, Island of Hawaii (Big Island), Vol. 5, p. 147.3.
8. Huang, W., Le, T., Li, X. and Gandha, S. (2006), "Categorizing web features and functions to evaluate commercial web sites", *Industrial Management & Data Systems*, Vol. 106 No. 4, pp. 523-39.
9. Hiller and Belanger, 2001
10. Layne and Lee, 2001
11. Nielsen, J. (2000), *Designing Web Usability: The Practice of Simplicity*, New Riders Publishing, Indianapolis, IN.
12. Nielsen, J. (2001), *Beyond accessibility: treating users with disabilities as people*, available at: www.useit.com/alertbox/20011111.html.
13. Panopoulou E., Tambouris E., Tarambanis K., 2008, "A framework for evaluating web sites of public authorities", *Aslib Proceedings: New Information Perspectives*, Vol. 60, No. 5, 2008, pp. 517-546

14. Smith, A.G. (2001), "Applying evaluation criteria to New Zealand government web sites", *International Journal of Information Management*, Vol. 21 No. 2, pp. 137-49.
15. Wang, L., Bretschneider, S. and Gant, J. (2005), "Evaluating web-based e-government services with a citizen-centric approach", *Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences*, 3-6 January 2005, Island of Hawaii (Big Island), Vol. 5, p. 1292.
16. Welch, E.W. and Pandey, S. (2007), "Multiple measures of web site effectiveness and their association with service quality in health and human service agencies", *Proceedings of the 40th Hawaii International Conference on System Science*, 3-6 January, Vol. 2007, p. 107.
17. West, D.M. (2007), *Global E-government, 2007*, available at: <http://www.insidepolitics.org/egovt07int.pdf>.
18. W3C (1999), *Web Content Accessibility Guidelines 1.0*, available at: <http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT>.

5.3 Ηλεκτρονικές πηγές:

1. www.psifiakiellada.gr
2. www.infosoc.gr
3. www.Kedke.gr
4. www.opengov.gr
5. www.teledemocracy.org
6. www.psifiakosdimos.gr
7. blog.tech-spot.g
8. www.pili.gr
9. www.espa.gr
10. <http://www.e-citizens.gr/web/guest/eGovernment>, Η ηλεκτρονική διακυβέρνηση στην Ευρώπη και στην Ελλάδα: παρόν και μέλλον
11. www.go-online.gr η-Επιχειρείν : Ειδικό Αφιέρωμα: Ηλεκτρονική διακυβέρνηση

12. www.aftodioikisi.gr

13. www.cityofathens.gr

14. www.korinthos.gr

15. www.heraklion.gr

16. www.kalamata.gr

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

Πίνακας Α: Το ερωτηματολόγιο αναλυτικά με τις μετρήσεις σε κάθε διάσταση και άξονα για τους τέσσερις Δήμους

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστος βαθμός	Αθήνα	Καλα/τα	Ηράκλειο	Κόρινθος
	1. Γενικά χαρακτηριστικά-30%	30	17,9	17,7	22,2	9,5
	1.1 προσβασιμότητα 20%	20	8,0	11,0	16,0	7,0
1.	Ο χρόνος που απαιτείται για να φορτωθεί ο τόπος με σύνδεση 56.6 kB:η απάντηση να δοθεί σε δευτερόλεπτα Να γίνει τεστ προσβασιμότητας της αρχικής σελίδας με χρήση του εργαλείου:	30	20,0	20,0	25,0	15,0
2.	Ο τόπος περνάει το πρώτο επίπεδο του ελέγχου προσβασιμότητας WCAG της W3C;	30	0,0	0,0	30,0	0,0
	_ Όχι _ Ναι.					
2α.	Ο τόπος είναι συμβατός με όλους τους φυλλομετρητές (browsers) σύμφωνα με το WCAG της W3C;(internet explorer, mozillafirefox, opera)	25	20,0	20,0	25,0	20,0
	_ Όχι _ Ναι _ Αν όχι, με ποιους					
3	Προσφέρεται σύνδεση στην τόπο για την απόκτηση (ελεύθερου) λογισμικού που απαιτείται για την ανάγνωση εγγράφων και γενικότερα για τη λειτουργία του τόπου;(π.χ. adobereaderpdf, ή προγράμματα	15	0,0	15,0	0,0	0,0

	για να δούμε βίντεο)					
	_ Όχι_ Ναι					
	1.2 Πλοήγηση (Navigation) 30%	30	18,0	18,6	17,1	11,1
4	Το μήκος της κεντρικής σελίδας του τόπου: Πόσες οθόνες σε μήκος πρέπει να προσπελαστούν από τον επισκέπτη του τόπου ώστε να δει ολόκληρη την κεντρική σελίδα;	9	4,0	4,0	4,0	4,0
	_ Δεν υπάρχει κεντρική σελίδα	0				
	_ Περισσότερες από 5 σελίδες	2				
	_ 3 με 4 σελίδες	4				
	_ Το πολύ 2 σελίδες	9				
5.	Είναι το μενού πλοήγησης οργανωμένο με ξεκάθαρη δομή;	8	6,0	6,0	6,0	4,0
	_ Όχι	0				
	_ Πληροφορίες ομαδοποιημένες ανά θέμα ή υπηρεσία ή τύπο χρήστη	6				
	_ Πληροφορίες ομαδοποιημένες με βάση την προεπιλογή του χρήστη	8				
6.	Το μενού πλοήγησης παραμένει στην ίδια περιοχή σε όλες τις σελίδες του τόπου;	8	8,0	8,0	8,0	8,0
	_ Ναι_ Όχι	0				

7.	Είναι ορατή σε κάθε σελίδα η «διαδρομή» την οποία έχουμε ακολουθήσει;	8	4,0	6,0	8,0	8,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, χωρίς ενεργές συνδέσεις	4				
	_ Ναι, με ενεργές συνδέσεις	8				
8	Υπάρχει η επιλογή «Επιστροφή στην Κεντρική Σελίδα» σε όλες τις σελίδες του τόπου;	8	8,0	8,0	4,0	4,0
	_ Ναι_ Όχι	0				
9.	Είναι διαθέσιμος χάρτης πλοήγησης (site-map) ή δείκτης από Α-Ω(A-Zindex);	8	8,0	8,0	8,0	0,0
	_ Όχι	0				
	_ Διαθέσιμος χάρτης πλοήγησης	8				
	_ Διαθέσιμος αλφαβητικός δείκτης	6				
10.	Εφόσον υπάρχει χάρτης πλοήγησης ή δείκτης από Α-Ω: τα περιεχόμενά του αποτελούν ενεργές συνδέσεις;	6	6,0	6,0	6,0	0,0
	_ Όχι _ Ναι					
11.	Είναι διαθέσιμη στον τόπο μηχανή αναζήτησης	10	8,0	8,0	5,0	5,0
	_ Όχι.	0				
	_ Βασική αναζήτηση	5				
	_ Προχωρημένη αναζήτηση	8				
	_ Προχωρημένη αναζήτηση σε βάσεις δεδομένων	10				
12.	Οι συνδέσεις που ενεργοποιούνται αλλάζουν χρώμα σε σχέση με το αρχικό τους χρώμα;	8	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Όχι_ Ναι					

13.	Υπάρχει πληροφόρηση του χρήστη για την κατάσταση του συστήματος ανά πάσα στιγμή(π.χ. φορτώνεται η ιστοσελίδα);	8	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Όχι_ Ναι					
13α	Είναι τα χρώματα, οι χαρακτήρες κλπ είναι ομοιόμορφα σε όλο τον τόπο;	8	8,0	8,0	8,0	4,0
	_ Όχι_ Ναι					
14.	Υπάρχει διαθέσιμη η επιλογή «Βοήθεια» για τη χρήση του τόπου;	6	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Όχι	0				
	_ Βασική βοήθεια	3				
	-Προχωρημένη βοήθεια	6				
15.	Υπάρχει διαθέσιμη βοήθεια σχετική με τη λειτουργία της μηχανής αναζήτησης του τόπου(searchtips);	5	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Όχι_ Ναι					
	1.3 Γενικά χαρακτηριστικά – πολυγλωσσία 20%	20	18,0	12,0	18,0	0,0
16.	Έχει ο τόπος περιεχόμενο σε άλλες γλώσσες (πέρα από Ελληνικά);	20	10,0	10,0	10,0	0,0
	_ Όχι	0				
	_ Μία γλώσσα	10				
	_ Δύο γλώσσες	15				
	_ Περισσότερες από δύο γλώσσες	20				
17.	Για κάθε γλώσσα, πόσο είναι το περιεχόμενο που παρέχεται;	80	80,0	50,0	80,0	0,0
	_ Δεν λειτουργεί	0				

	_ Περίληψη του περιεχομένου του τόπου	50				
	_ Όλος ο τόπος είναι διαθέσιμος σε αυτή τη γλώσσα	80				
	1.4 PrivacyandSecurity 10%	10	0,5	3,5	8,0	3,5
18.	Υπάρχει στον τόπο δήλωση προστασίας προσωπικών δεδομένων και αναφορά για χρησιμοποίηση τεχνολογίας Δημοσίου Κλειδιού - PKI (PublicKeyInfrastructure) για την ασφάλεια των ηλεκτρονικών συναλλαγών των πολιτών με τον Ο.Τ.Α.;	30	0,0	0,0	15,0	0,0
	_ Όχι_ Ναι					
19.	Ζητούνται σε οποιοδήποτε σημείο προσωπικά στοιχεία του πολίτη;	30	0,0	30,0	30,0	30,0
	_ Όχι_ Ναι					
20.	Αν ΝΑΙ, είναι ασφαλής η σύνδεση μέσω ασφαλούς εξυπηρετητή (π.χ. μέσω https)	30	0,0	0,0	30,0	0,0
	_ Όχι_ Ναι					
21	Αν ΝΑΙ, υπάρχει πληροφόρηση για τη χρήση των προσωπικών δεδομένων;	10	5,0	5,0	5,0	5,0
	_ Όχι_ Ναι					
	1.5 Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό 20%	20	15,0	14,0	15,0	10,0
22	Περιέχονται τα παρακάτω στοιχεία στον ιστότοπο: α) για τον φορέα:	25	25,0	25,0	25,0	25,0
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση	5				
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο	18				

	Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο, e- mail επικοινωνίας	25				
23	Παρέχονται τα παρακάτω στοιχεία στον ιστότοπο: β) για τα μέλη του δημοτικού συμβουλίου:	25	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση	5				
	_ Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο	18				
	Ταχυδρομική διεύθυνση, Τηλέφωνο, e- mail επικοινωνίας	25				
24	Μπορούν οι πολίτες να έλθουν σε επαφή γ) με τον υπεύθυνο για την διαχείριση του διαδικτυακού τόπου	25	25,0	20,0	25,0	0,0
	_όχι	0				
	_Ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας	25				
25	Μπορούν οι πολίτες να έλθουν σε επαφή με τον φορέα και να υποβάλουν τα παράπονα τους ή να ζητήσουν κάτι	25	25,0	25,0	25,0	25,0
	_όχι	0				
	_Ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή μέσω ηλεκτρονικής φόρμας	25				
	2. E- περιεχόμενο- 20%	20	14,1	11,0	14,8	11,0
	2.1 Γενικό περιεχόμενο 40%	40	34,4	32,4	38,0	32,4
26	Συνολικά ο τόπος περιέχει:	30	30,0	25,0	30,0	25,0
	_ Μια σελίδα	5				
	_ Έως 10 σελίδες	15				
	_ 10-100 σελίδες	25				
	_ Πάνω από 100 σελίδες	30				

27.	Ο τόπος περιλαμβάνει πληροφόρηση για τα παρακάτω θέματα(εδώ η βαθμολογία θα μπει αθροιστικά):	36	32,0	36,0	36,0	36,0
	_ Χαιρετισμός δημάρχου	4				
	_ Οργάνωση φορέα	4				
	_ Υπηρεσίες Φορέα	4				
	_ Τουρισμός	4				
	_ Επιχειρηματικότητα	4				
	_ Ιστορία τόπου	4				
	_ Αθλητισμός	4				
	_ Πολιτισμός	4				
	_ Εκπαίδευση / Πρόνοια	4				
28.	Υπάρχει ειδική αναφορά στην αποστολή, το όραμα και τις προτεραιότητες του Ο.Τ.Α.;	10	0,0	0,0	5,0	0,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, σε μορφή κειμένου HTML	5				
	_ Ναι, σε μορφή (.doc, .xls, .pdf)	10				
29	Υπάρχουν διαθέσιμες εξωτερικές συνδέσεις (ιδιωτικός και δημόσιος τομέας) – χρήσιμα τηλέφωνα;	14	14,0	10,0	14,0	10,0
	_ Όχι_ Ναι					
30	Παρέχει ο τόπος δυνατότητες GIS (GeographicInformationSystem) – Υπάρχουν online χάρτες της περιοχής κλπ;	10	10,0	10,0	10,0	10,0
	_ Όχι	0				
	_ Στατικούς χάρτες GIS	4				
	_ Χάρτες GIS σε μορφή αρχείου (.pdf, .jpg)	8				

	_ Δια-δραστικοί ηλεκτρονικοί χάρτες GIS	10				
	2.2 Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	21,0	16,5	21,0	16,5
31.	Πότε ενημερώθηκε ο τόπος για τελευταία φορά;	34	25,0	25,0	25,0	25,0
	_ πριν 0-1 ημέρες	34				
	_ > 1 εβδομάδα	25				
	_ < 1 μήνα	20				
	_ < 1 χρόνο	10				
	_ > 1 χρόνο	5				
	-δεν υπάρχει ένδειξη χρονολογίας ενημέρωσης του τόπου	0				
32.	Δημοσιεύονται τοπικά ΝΕΑ στον τόπο;	33	30,0	25,0	30,0	25,0
	_ Όχι	0				
	_ κάθε ημέρα	33				
	_ κάθε 2-3 ημέρες	30				
	_ κάθε εβδομάδα	20				
	_ πιο αραιά	10				
33.	Υπάρχει διαθέσιμο «Ημερολόγιο Γεγονότων»;	33	15,0	5,0	15,0	5,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, παρουσιάζονται σε HTML μορφή	15				
	_ Ναι, παρουσιάζονται σε αρχείο .doc ή .pdf	20				
	_ Ναι, παρουσιάζονται με δυνατότητα αναζήτησης	33				
	2.3 εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	15,0	6,0	15,0	6,0
34.	Είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικά οι προκηρύξεις νέων θέσεων εργασίας που απαιτούνται για	50	50,0	20,0	50,0	20,0

	την κάλυψη των αναγκών του Φορέα;					
	_ Όχι_ Ναι					
35.	Είναι διαθέσιμες πληροφορίες σχετικά με τους οικονομικούς προϋπολογισμούς των Ο.Τ.Α.;	50	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, σε μορφή κειμένου HTML	35				
	_ Ναι, σε μορφή (.doc, .xls, .pdf)	50				
	3. e-υπηρεσίες - 40%	40	20,5	22,7	31,5	18,7
	3.1 γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	41,3	45,0	56,3	33,8
36.	Πως είναι οργανωμένες οι υπηρεσίες στον διαδικτυακό τόπο	25	25,0	15,0	20,0	20,0
	_ Ανά τμήμα του δημόσιου οργανισμού	10				
	_ αλφαβητικά	10				
	_ Ανά θέμα(εκπαίδευση, υγεία)	20				
	_ Σε περιστατικά ζωής(γάμος, βάπτιση...)	25				
37.	Υπάρχουν στοιχεία επαφής α) με τα διάφορα τμήματα του κυβερνητικού οργανισμού	25	15,0	20,0	20,0	10,0
	_ όχι	0				
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση	10				
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου	15				
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου, Διεύθυνση	20				

	ηλεκτρονικού ταχυδρομείου					
	Όνομα, Ταχυδρομική διεύθυνση, Αριθμός τηλεφώνου, Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και Ωράριο Λειτουργίας	25				
38.	Η ηλεκτρονική διεύθυνση που είναι διαθέσιμη για επικοινωνία με τα τμήματα είναι:	25	5,0	15,0	25,0	5,0
	_ Μία για κάθε τμήμα	15				
	_ Μία για κάθε υπάλληλο του τμήματος	25				
	_ Μία για όλα τα τμήματα	5				
39.	Μπορούν οι πολίτες να ζητούν επιπλέον πληροφορίες όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών	25	10,0	10,0	10,0	10,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, μέσω τηλεφώνου	10				
	_ ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	15				
	_ Ναι, μέσω ηλεκτρονικών φορμών	25				
	3.2 e-υπηρεσίες αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	10,0	11,8	22,5	13,0
40	Αριθμός υπηρεσιών που προσφέρονται :	30				
	σε επίπεδο 2 _____ από τις 82	15	15,0	7,0	15,0	7,0
	σε επίπεδο 3 _____ από τις 23	15	0,0	0,0	15,0	0,0
41	Υπάρχει διαθέσιμη υπηρεσία αποστολής παραπόνων ή αιτημάτων	20	15,0	20,0	20,0	20,0
	_ Ναι, μέσω τηλεφώνου	10				

	_ ναι μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου	15				
	_ Ναι, μέσω ηλεκτρονικών φορμών	20				
42	Οι χρήστες μπορούν παρακολουθήσουν την πορεία του αιτήματός τους	10	0,0	10,0	10,0	10,0
	_ Ναι_ Όχι					
43	Είναι διαθέσιμες ηλεκτρονικές δημόσιες συμβάσεις (διαγωνισμοί προμηθειών, e-procurement);	15	10,0	10,0	15,0	10,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, είναι διαθέσιμα σε μορφή κειμένου HTML	10				
	_ Ναι, είναι διαθέσιμα σε μορφή (.doc, .xls, .pdf)	15				
44	Δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής κατάθεσης προσφορών από τους υποψήφιους μειοδότες	10	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Ναι, ____ όχι					
45.	Δίνεται η δυνατότητα ηλεκτρονικής πληρωμής κλήσεων, τελών στάθμευσης ή γενικά τελών αρμοδιότητας του Φορέα;	15	0,0	0,0	15,0	5,0
	_ Όχι	0				
	_ Ναι, δίνονται απλά πληροφορίες	5				
	_ Ναι, προσφέρεται ηλεκτρονική φόρμα πληρωμής	15				
	4. E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,9	0,9	5,2	0,9
	4.1 Πληροφόρηση 30%	30	9,0	4,5	9,0	4,5

46.	Υπάρχουν διαθέσιμα έγγραφα για την πολιτική του οργανισμού (policydocuments) και ποιου επιπέδου;	100	30,0	15,0	30,0	15,0
	_ Όχι	0				
	_ Βασικά πολιτικά έγγραφα	30				
	_ Μεσαίου επιπέδου πολιτικά έγγραφα	70				
	_ Υψηλού επιπέδου πολιτικά έγγραφα	100				
	4.2 Διαβουλεύσεις 30%	30	0,0	0,0	30,0	0,0
47.	Γίνονται ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις σε σημαντικά τοπικά θέματα	100	0,0	0,0	100,0	0,0
	-Ναι_ Όχι					
	4.3 Ενεργός συμμετοχή 40%	40	0,0	4,0	13,2	4,0
48.	Υπάρχουν στον διαδικτυακό τόπο chats, blogs, e-forums ώστε να μπορούν οι πολίτες να λένε τις απόψεις τους	33	0,0	10,0	33,0	10,0
	_ Ναι_ Όχι					
	Υπάρχουν δημοσκοπήσεις που αναφέρονται στα τοπικά θέματα και τα οποία περιλαμβάνονται στις δημόσιες συζητήσεις τα οποία ενσωματώνονται στη διαδικασία λήψης αποφάσεων; _ Ναι_ Όχι	0	0,0	0,0	0,0	0,0
50	Δίνεται η δυνατότητα στους πολίτες να θέσουν ένα θέμα προς συζήτηση στην ατζέντα του διοικητικού ή δημοτικού συμβουλίου;	34	0,0	0,0	0,0	0,0
	_ Όχι_ Ναι					

Πίνακας Β: Συνοπτικά Αποτελέσματα Ερωτηματολογίων για τους 4 Δήμους που εξετάστηκαν

A/A	ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	Μέγιστο Βάρος	Δ. Αθη - ναίων	Δ. Καλλιτας	Δ. Ηρα- κλείου	Δ. Κορ/θου	Μέσος όρος δήμων
1	Γενικά χαρακτηριστικά- 30%	30	17,9	17,7	22,2	9,5	11,19
1.1	προσβασιμότητα 20%	20	8	11	16	7	5,94
1.2	Πλοήγηση (Navigation) 30%	30	18	18,6	17,1	11,1	12,9
1.3	Πολυγλωσσία 20%	20	18	12	18	0	5,8
1.4	Δήλωση ασφάλειας και ιδιωτικότητας 10%	10	0,5	3,5	8,0	3,5	2,7
1.5	Δυνατότητα επαφής του κοινού με τον οργανισμό 20%	20	15	14	15	10	6,08
2	e- περιεχόμενο- 20%	20	14,1	11	14,8	11	6,42
2.1	Γενικό περιεχόμενο 40%	40	34,4	32,4	38	32,4	22,09
2.2	Νέα και επικαιροποίηση πληροφοριών 30%	30	21	16,5	21	16,5	6,52
2.3	Εξειδικευμένο περιεχόμενο 30%	30	15	6	15	6	3,52
3	E-υπηρεσίες - 40%	40	20,5	22,7	31,5	18,7	2
3.1	Γενικές πληροφορίες για τις υπηρεσίες 75%	75	41,3	45	56,3	33,8	12,85
3.2	Αριθμός υπηρεσιών και επίπεδο τους 25%	25	10	11,8	22,5	13	3,15
4.	E- συμμετοχή πολιτών 10%	10	0,9	0,9	5,2	0,9	1,37
4.1	Πληροφόρηση 30%	30	9	4,5	9	4,5	0,78
4.2	Διαβουλεύσεις 30%	30	0	0	30	0	0
4.3	Ενεργός συμμετοχή 40%	40	0	4	13,2	4	1,3

ΣΥΝ.ΒΑΘΜΟΛΟΓΙΑ	100	53.3	52.3	73,8	40	18,66
----------------	-----	------	------	------	----	-------

Πίνακας Γ: Πίνακας με τις Βαθμολογίες των Ιστοτόπων των Δήμων το 2007, στους τέσσερις άξονες

SCORE

ΟΤΑ	Γενικά χαρακτηριστικά (%)	Ηλεκτρονική Συμμετοχή (%)	Περιεχόμενο (%)	Ηλεκτρονικές Υπηρεσίες	Total Score
ΔΗΜΟΣ ΑΘΗΝΑΙΩΝ	52,7	20	54,46	24,55	38,69
ΔΗΜΟΣ ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗΣ	43	0	56,72	8,64	29,07
ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΑΜΑΡΙΑΣ	43	20	46,55	6,59	27,2
ΔΗΜΟΣ ΧΑΝΙΩΝ	43,25	0	43,32	12,5	26,65
ΔΗΜΟΣ ΡΟΔΟΥ	40,83	0	35,92	13,18	24,21
ΔΗΜΟΣ ΤΟΠΕΙΡΟΥ	35,3	8	36,57	10,68	23,1
ΔΗΜΟΣ ΒΑΘΕΟΣ	34,5	0	45,3	6,36	23,03
ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΛΙΘΕΑΣ	47,75	20	37,15	0,23	22,79
ΔΗΜΟΣ ΝΑΥΠΑΚΤΟΥ	28,5	28	38,1	7,05	22,75
ΔΗΜΟΣ ΕΛΕΙΟΥ-ΠΡΟΝΩΝ	41,4	0	46,17	0	22,13
ΔΗΜΟΣ ΠΑΤΡΩΝ	39,5	28	37,45	0	21,94
ΔΗΜΟΣ ΚΑΡΔΙΤΣΑΣ	31,15	0	42,97	6,36	21,67
ΔΗΜΟΣ ΑΓ. ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ	28,3	8	35,27	11,14	21,5
ΔΗΜΟΣ Ν.ΙΩΝΙΑΣ	35,95	0	47,37	0	21,4
ΔΗΜΟΣ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	32,55	36	37,62	0	21,4
ΔΗΜΟΣ ΒΟΛΟΥ	41,3	0	37,22	4,77	21,34
ΔΗΜΟΣ ΜΟΥΡΕΣΙΟΥ	51,75	0	36,4	0	21,27
ΔΗΜΟΣ Π. ΦΑΛΗΡΟΥ	33,5	0	32,21	11,59	21
ΔΗΜΟΣ ΚΟΖΑΝΗΣ	27,25	0	50,58	0	20,62
ΔΗΜΟΣ ΒΥΡΩΝΑ	26,05	20	34,52	7,5	20,57
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΚΙΔΕΩΝ	42	0	37,94	0	19,78
ΔΗΜΟΣ ΟΡΕΣΤΙΑΔΑΣ	30,15	0	31	10,45	19,51
ΔΗΜΟΣ ΠΡΩΤΗΣ	49,9	0	30,33	0	19,08
ΔΗΜΟΣ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ	32,2	0	42,07	0	19,06
ΔΗΜΟΣ ΣΚΙΑΘΟΥ	38,75	0	24,62	9,55	18,95
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	38,9	0	32,61	2,5	18,56
ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΠΟΛΗΣ	31,03	20	34,3	0	18,49
ΔΗΜΟΣ ΛΑΡΙΣΗΣ	22,35	0	41,77	3,41	18,36
ΔΗΜΟΣ ΣΗΤΕΙΑΣ	39,4	0	30,28	3,18	18,24
ΔΗΜΟΣ ΜΥΚΟΝΟΥ	45,1	0	30,61	0	18,2
ΔΗΜΟΣ ΒΟΥΛΑΣ	35,45	20	29,69	0	18
ΔΗΜΟΣ ΘΕΡΜΑΙΚΟΥ	39,6	0	33,08	0	17,84
ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΘΙΟΥ	44,95	0	29,43	0	17,82
ΔΗΜΟΣ ΚΑΛΥΜΝΟΥ	36,55	28	25,38	0	17,72
ΔΗΜΟΣ ΑΛΙΜΟΥ	32,05	20	28,16	1,59	17,49
ΔΗΜΟΣ ΙΘΑΚΗΣ	38,95	0	31,4	0	17,21
ΔΗΜΟΣ ΚΕΡΑΤΣΙΝΙΟΥ	29,55	0	36,23	0,91	17,14
ΔΗΜΟΣ ΚΟΥΡΥΔΑΛΛΟΥ	32,75	0	34,92	0	17,03

ΔΗΜΟΣ ΚΟΡΙΝΘΟΥ	24,7	0	40,22	0	17,01
ΔΗΜΟΣ ΚΕΡΚΥΡΑΙΩΝ	41,68	0	28,53	0	16,9
ΔΗΜΟΣ ΛΙΤΟΧΩΡΟΥ	34,1	0	33,56	0	16,89
ΔΗΜΟΣ ΚΟΜΠΟΤΙΟΥ	36,18	28	22,62	0	16,82
ΔΗΜΟΣ ΕΧΕΔΩΡΟΥ	18,1	0	26,05	13,18	16,71
ΔΗΜΟΣ ΛΑΥΡΕΩΤΙΚΗΣ	40,03	0	28,3	0	16,5
ΔΗΜΟΣ ΠΑΛΛΗΝΗΣ	31,6	0	33,87	0	16,48
ΔΗΜΟΣ ΜΕΝΙΔΙΟΥ	43,2	0	25,95	0	16,42
ΔΗΜΟΣ ΚΙΛΚΙΣ	47,2	0	23,08	0	16,36
ΔΗΜΟΣ ΧΙΟΥ	37,15	0	29,7	0	16,34
ΔΗΜΟΣ ΠΑΜΒΩΤΙΔΟΣ	33,55	0	31,48	0	16,15
ΔΗΜΟΣ ΙΕΡΑΠΕΤΡΑΣ	38,95	0	27,85	0	16,15
ΔΗΜΟΣ ΝΟΤΙΑΣ ΡΟΔΟΥ	46,2	8	20,34	0	16,14
ΔΗΜΟΣ ΣΙΚΥΩΝΙΩΝ	30,7	0	33,15	0	16,09
ΔΗΜΟΣ ΙΑΛΥΣΟΥ	31,7	0	32,05	0	15,95
ΔΗΜΟΣ ΕΥΡΩΣΤΙΝΗΣ	21,45	0	32,34	4,73	15,88
ΔΗΜΟΣ ΛΥΚΟΒΡΥΣΗΣ	24,55	0	27,5	6,59	15,8
ΔΗΜΟΣ ΥΔΡΑΣ	38,2	0	26,37	0	15,55
ΔΗΜΟΣ ΑΝΔΡΟΥ	43	0	22,63	0	15,39
ΔΗΜΟΣ ΜΕΝΕΜΕΝΗΣ	21,6	0	32,49	3,18	15,34
ΔΗΜΟΣ ΑΙΓΙΝΑΣ	34,9	0	27,27	0	15,16
ΔΗΜΟΣ ΟΡΧΟΜΕΝΟΥ	34,7	0	27,3	0	15,13
ΔΗΜΟΣ ΑΡΓΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	21,45	0	33,95	1,59	15,11
ΔΗΜΟΣ ΕΞΑΠΛΑΤΑΝΟΥ	38,95	0	24,03	0	15
ΔΗΜΟΣ ΚΑΙΣΑΡΙΑΝΗΣ	35,85	0	21,5	3,41	14,98
ΔΗΜΟΣ ΨΥΧΙΚΟΥ	31,45	0	24,16	3,18	14,81
ΔΗΜΟΣ ΠΑΓΓΑΙΟΥ	32,45	0	27,08	0	14,61
ΔΗΜΟΣ ΓΡΕΒΕΝΩΝ	19	0	29,65	4,77	14,6
ΔΗΜΟΣ ΡΕΘΥΜΝΗΣ	20,05	0	35,31	0	14,6
ΔΗΜΟΣ ΜΕΘΩΝΗΣ	43,85	0	19,21	0	14,53
ΔΗΜΟΣ ΙΤΑΝΟΥ	40,05	0	21,2	0	14,37
ΔΗΜΟΣ ΚΑΒΑΛΑΣ	28	0	21,29	5,68	14,26
ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΡΕΩΝ	16,35	0	36,16	0	14,12
ΔΗΜΟΣ ΜΕΝΕΛΛΑΙΔΟΣ	24,25	0	30,62	0	14,04
ΔΗΜΟΣ ΠΡΕΣΠΩΝ	36,15	0	22,46	0	13,97
ΔΗΜΟΣ ΠΑΡΓΑΣ	25,45	0	29,57	0	13,96
ΔΗΜΟΣ ΠΥΘΑΓΟΡΕΙΟΥ	36,8	0	22	0	13,96
ΔΗΜΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΟΥ	27,28	0	28,05	0	13,87
ΔΗΜΟΣ ΜΕΓΑΝΗΣΙΟΥ	33,15	0	23,71	0	13,74
ΔΗΜΟΣ ΖΑΛΟΓΓΟΥ	25,3	20	22,18	0	13,71
ΔΗΜΟΣ					
ΓΕΩΡΓΙΟΥΠΟΛΕΩΣ	21,6	0	21,45	7,27	13,66
ΔΗΜΟΣ ΠΥΛΑΙΑΣ	33	0	23,42	0	13,62
ΔΗΜΟΣ ΦΑΡΡΩΝ	38,05	0	19,66	0	13,51
ΔΗΜΟΣ ΘΕΡΑΠΝΩΝ	39,6	0	18,58	0	13,49
ΔΗΜΟΣ ΖΩΓΡΑΦΟΥ	26,05	20	20,84	0	13,46
ΔΗΜΟΣ ΣΑΜΟΘΡΑΚΗΣ	25,95	0	27,08	0	13,31
ΔΗΜΟΣ ΔΗΜΗΤΣΑΝΑΣ	34,7	0	21,1	0	13,27
ΔΗΜΟΣ ΓΑΛΑΤΣΙΟΥ	24,25	0	27,8	0	13,19
ΔΗΜΟΣ ΑΜΑΡΥΝΘΙΩΝ	28,45	0	24,44	0	13,02
ΔΗΜΟΣ ΚΕΑΣ	33,6	0	20,65	0	12,92
ΔΗΜΟΣ ΑΛΙΦΕΙΡΑΣ	28,45	0	24,03	0	12,9
ΔΗΜΟΣ ΠΟΡΤΑΡΙΑΣ	36,1	0	18,72	0	12,84
ΔΗΜΟΣ					
ΜΑΡΑΘΟΚΑΜΠΟΥ	15	20	26,08	0	12,82

ΔΗΜΟΣ ΑΓ.ΓΕΩΡΓΙΟΥ	35,85	0	18,45	0	12,71
ΔΗΜΟΣ ΜΟΥΔΡΟΥ	25,95	0	25,02	0	12,7
ΔΗΜΟΣ ΑΙΓΕΙΡΑΣ	34,35	0	19,28	0	12,65
ΔΗΜΟΣ ΒΑΡΘΟΛΟΜΙΟΥ	24,35	0	25,92	0	12,64
ΔΗΜΟΣ ΑΜΑΝΗΣ	39,1	0	15,44	0	12,45
ΔΗΜΟΣ ΜΕΤΣΟΒΟΥ	35,4	0	17,68	0	12,38
ΔΗΜΟΣ ΝΙΚΑΙΑΣ	20,95	0	26,82	0	12,24
ΔΗΜΟΣ ΛΑΜΠΕΩΝ	17,2	0	29,06	0	12,16
ΔΗΜΟΣ ΚΑΣΤΟΡΙΑΣ	18,3	0	28,08	0	12,08
ΔΗΜΟΣ					
ΑΛΕΞΑΝΔΡΟΥΠΟΛΗΣ	26,1	8	20,03	0	12,03
ΔΗΜΟΣ ΣΕΡΡΩΝ	33,05	0	17,91	0	11,98
ΔΗΜΟΣ ΙΩΛΚΟΥ	19,3	0	27,05	0	11,98
ΔΗΜΟΣ ΑΙΔΗΨΟΥ	30,05	0	19,62	0	11,9
ΔΗΜΟΣ ΑΓ.ΔΗΜΗΤΡΙΟΥ	18,1	0	27,4	0	11,84
ΔΗΜΟΣ ΘΕΡΜΗΣ	20,85	0	25,05	0	11,69
ΔΗΜΟΣ ΛΕΒΑΔΕΩΝ	19,93	0	25,63	0	11,68
ΔΗΜΟΣ ΑΓ.ΒΑΡΒΑΡΑΣ	35,55	0	14,85	0	11,57
ΔΗΜΟΣ ΓΕΡΑΚΑ	27,7	0	16,2	2,73	11,49
ΔΗΜΟΣ ΣΥΜΠΟΛΙΤΕΙΑΣ	22,85	0	23	0	11,47
ΔΗΜΟΣ ΜΕΤΑΞΑΔΩΝ	14,85	0	28,08	0	11,39
ΔΗΜΟΣ ΚΥΘΝΟΥ	36,2	0	13,63	0	11,33
ΔΗΜΟΣ ΝΙΓΡΙΤΑΣ	24,1	0	21,47	0	11,26
ΔΗΜΟΣ ΚΟΜΟΤΗΝΗΣ	26,5	0	19,35	0	11,11
ΔΗΜΟΣ ΦΙΛΟΘΕΗΣ	18,43	16	19,13	0	11,03
ΔΗΜΟΣ Ν.ΣΜΥΡΝΗΣ	15,15	0	25,92	0	10,81
ΔΗΜΟΣ ΑΒΔΗΡΩΝ	19,35	20	16,39	0	10,79
ΔΗΜΟΣ ΑΣΠΡΟΠΟΤΑΜΟΥ	22,95	0	20,2	0	10,65
ΔΗΜΟΣ ΑΡΓΑΛΑΣΤΗΣ	18,1	0	23,08	0	10,54
ΔΗΜΟΣ ΓΙΑΝΝΙΤΣΩΝ	17,95	0	22,55	0	10,36
ΔΗΜΟΣ ΣΤΑΥΡΟΥΠΟΛΗΣ	14,1	0	24,98	0	10,31
ΔΗΜΟΣ ΒΟΙΩΝ	23,8	0	18,4	0	10,28
ΔΗΜΟΣ ΑΡΚΑΛΟΧΩΡΙΟΥ	13,35	0	24,89	0	10,14
ΔΗΜΟΣ ΜΥΤΙΛΗΝΗΣ	22,93	0	18,4	0	10,11
ΔΗΜΟΣ ΒΥΣΣΑΣ	18,9	0	20,57	0	9,95
ΔΗΜΟΣ ΑΧΕΛΩΟΥ	21,25	0	18,72	0	9,87
ΔΗΜΟΣ ΙΛΙΟΥ	22,95	0	17,47	0	9,83
ΔΗΜΟΣ ΟΡΜΥΛΙΑΣ	24,9	0	16,02	0	9,79
ΔΗΜΟΣ ΕΡΙΝΕΟΥ	18,1	0	20,2	0	9,68
ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΓΩΝΟΥ	16,5	0	21,2	0	9,66
ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΤΑΙΑΣ	17,35	0	20,43	0	9,6
ΔΗΜΟΣ ΔΙΔΥΜΟΤΕΙΧΟΥ	9,75	0	25,38	0	9,56
ΔΗΜΟΣ ΤΥΧΕΡΟΥ	15,45	0	21,42	0	9,52
ΔΗΜΟΣ ΛΙΒΑΔΙΟΥ	17,55	0	19,62	0	9,4
ΔΗΜΟΣ ΑΣΚΙΟΥ	20,8	0	17,42	0	9,39
ΔΗΜΟΣ ΚΟΝΙΤΣΑΣ	18,55	0	18,85	0	9,37
ΔΗΜΟΣ ΑΣΚΛΗΠΕΙΟΥ	22,3	0	16,31	0	9,35
ΔΗΜΟΣ ΣΟΥΦΛΙΟΥ	14,4	0	21,2	0	9,24
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ	23,95	0	14,72	0	9,21
ΔΗΜΟΣ ΠΑΡΑΛΙΑΣ	19,3	20	11,11	0	9,19
ΔΗΜΟΣ ΕΛΑΤΙΩΝ	29,6	0	10,75	0	9,15
ΔΗΜΟΣ ΦΑΡΣΑΛΩΝ	16,35	0	19,3	0	9,06
ΔΗΜΟΣ ΤΡΙΚΟΛΩΝΩΝ	14,85	0	19,93	0	8,95
ΔΗΜΟΣ ΑΡΙΔΑΙΑΣ	18,7	0	16,43	0	8,67

ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΑΣ	14,55	0	19,17	0	8,66
ΔΗΜΟΣ ΑΡΚΑΔΙΟΥ	16,65	0	17,28	0	8,51
ΔΗΜΟΣ ΚΡΥΑΣ ΒΡΥΣΗΣ	15	0	18,26	0	8,48
ΔΗΜΟΣ ΠΟΤΑΜΙΑΣ	16,3	0	17,1	0	8,39
ΔΗΜΟΣ ΠΑΡΝΑΣΣΟΥ	15,3	0	16,38	0	7,97
ΔΗΜΟΣ ΑΞΙΟΥΠΟΛΗΣ	17,85	0	14	0	7,77
ΔΗΜΟΣ ΚΥΘΗΡΩΝ	13,8	0	15,83	0	7,51
ΔΗΜΟΣ ΜΑΛΑΚΑΣΑΣ	20,35	0	11,25	0	7,45
ΔΗΜΟΣ ΒΑΡΔΟΥΣΙΩΝ	11,85	0	16,65	0	7,37
ΔΗΜΟΣ ΑΡΓΟΥΣ	20,95	0	10,53	0	7,35
ΔΗΜΟΣ					
ΜΑΣΤΟΡΟΧΩΡΙΩΝ	15,75	0	13,9	0	7,32
ΔΗΜΟΣ ΓΡΑΒΙΑΣ	13,35	0	14,53	0	7,03
ΔΗΜΟΣ ΔΙΚΑΙΟΥ	14,25	0	13,68	0	6,95
ΔΗΜΟΣ ΛΙΔΟΡΙΚΙΟΥ	13,95	0	13,63	0	6,88
ΔΗΜΟΣ ΚΑΜΕΙΡΟΥ	11,85	0	14,58	0	6,74
ΔΗΜΟΣ ΑΜΦΙΣΣΑΣ	11,1	0	14,45	0	6,56
ΔΗΜΟΣ ΠΑΙΩΝ	9,75	0	14,85	0	6,41
ΔΗΜΟΣ ΗΡΑΚΛΕΙΔΩΝ	15,6	0	10,08	0	6,14
ΔΗΜΟΣ ΜΕΓΙΣΤΗΣ	14,7	0	8,23	0	5,41
ΔΗΜΟΣ ΒΕΛΒΕΝΤΟΥ	14,1	0	8,55	0	5,39
ΔΗΜΟΣ ΧΑΛΚΗΣ	13,5	0	7,83	0	5,05
ΔΗΜΟΣ ΠΙΚΡΟΛΙΜΝΗΣ	6,6	0	12,28	0	5
ΔΗΜΟΣ ΣΥΜΗΣ	11,85	0	6,93	0	4,45
ΔΗΜΟΣ ΔΡΑΜΑΣ	18,3	0	2,57	0	4,43